

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 20-536/A/NH

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Amsterdam

van 30 november 2020

in de zaak 20-536/A/NH

naar aanleiding van de klacht van:

klaagster

gemachtigde: mr. M. Zwennes

advocaat te Amsterdam

over:

verweerster

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 28 november 2019 heeft klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Noord-Holland (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerster.

1.2 Op 14 juli 2020 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk mb/re/19-505/1045865 van de deken ontvangen.

1.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 9 november 2020. Daarbij waren klaagster, vergezeld van haar gemachtigde en verweerster, vergezeld van haar kantoorgenoot mr. P. Otte aanwezig. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.

1.4 De raad heeft kennisgenomen van het in 1.2 genoemde klachtdossier en van de op de inventarislijst genoemde bijlagen 1 tot en met 20. Ook heeft de raad kennisgenomen van de e-mail met bijlagen van klaagster aan de raad van 27 oktober 2020.

2 FEITEN

Voor de beoordeling van de klacht gaat de raad, gelet op het klachtdossier en de op de zitting afgelegde verklaringen, uit van de volgende feiten.

2.1 Vanaf 2016 staat verweerster klaagster bij in een geschil tegen ING Bank, in verband met een blokkade van de bankrekening van de in 2015 overleden moeder van klaagster. In dat kader heeft verweerster klaagster op 8 november 2016 een opdracht-bevestiging gestuurd. Klaagster is voor rechtsbijstand verzekerd bij Achmea Rechtsbijstand.

2.2 Klaagster is vervolgens verwickeld geraakt in een erfrechtelijk geschil, welk geschil tevens verband houdt met het overlijden van de moeder van klaagster. Vanaf april 2017 staat verweerster klaagster ook in dat geschil bij als advocaat. Op 29 maart 2018 heeft de mondelinge behandeling van de zaak in eerste aanleg plaatsgevonden. Op 16 mei 2018 heeft de rechtbank vonnis gewezen.

2.3 Op 13 juni 2018 heeft klaagster een e-mail gestuurd aan verweerster, met onder meer de volgende inhoud:

“Wilt u tijd vrijmaken om het vonnis te bespreken voor een plan van aanpak of wilt u die telefonisch bespreken?”

2.4 Op 13 juni 2018, later op de dag, heeft verweerster een e-mail gestuurd aan klaagster, met onder meer de volgende inhoud:

“ik ga hier morgen mee aan de slag, u ontvangt van mij een concept.”

2.5 In juni/juli 2018 heeft verweerster met Achmea Rechtsbijstand gecorrespondeerd over de kosten van de procedure in hoger beroep.

2.6 Op 17 juli 2018 heeft (een medewerkster van) Achmea Rechtsbijstand een e-mail gestuurd aan verweerster, met onder meer de volgende inhoud:

“Een hoger beroep lijkt ons op basis van de huidige stukken en uitspraak helaas niet erg kansrijk. Ik licht dit graag toe.

(...)

Als wij het juist zien, dan krijgt verzekerde zo'n € 1.500,00 minder dan dat zij zou krijgen als haar vordering wel zou worden toegewezen. Is dit juist? Dan bent u het wellicht met mij eens dat hier geen hoger beroep voor zou moeten worden gestart gezien het beperkte financieel belang.”

2.7 Op 17 juli 2018, later op de dag, heeft verweerster de e-mail van Achmea Rechtsbijstand (zie hiervoor onder punt 2.6) aan klaagster doorgestuurd.

2.8 Op 18 juli 2018 heeft verweerster een e-mail gestuurd aan klaagster, met onder meer de volgende inhoud:

“Wilt u ondanks dat Achmea de kosten voor de procedure niet voor haar rekening neemt, desondanks de zaak voortzetten? Zo ja, dat betekent dat u de kosten voor de procedure zelf dient te voldoen. Graag verneem ik van u of dit de bedoeling is.

Ik ben vanaf 24 juli tot en met 16 augustus a.s. met vakantie. De dagvaarding in hoger beroep zal ik daags voordat de appeltermijn verstrijkt laten betekenen en daarna zal ik de memorie van grieven opstellen. Gelet op de uitspraak van de rechter acht ik de kans gering dat de uitspraak wordt vernietigd.”

2.9 Op 19 juli 2018 heeft verweerster een e-mail gestuurd aan klaagster, met onder meer de volgende inhoud:

“Ik heb na het wijzen van het vonnis reeds werkzaamheden voor u verricht teneinde te bewerkstelligen dat Achmea de kosten voor het hoger beroep voor haar rekening zou nemen. Ik wil graag dat u mij bevestigt dat ik namens u de dagvaarding in hoger beroep opstel en dat u bereid bent mijn kosten te voldoen. Daarnaast wijs ik u er op dat ik de kans gering acht dat het Gerechtshof u in het gelijk stelt. Indien het Hof u in het ongelijk stelt betekent dit ook dat u de proceskosten dient te betalen. Ik verneem van u dat u hiertoe bereid bent.

Graag verneem ik van u zodat ik de dagvaarding in hoger beroep kan opstellen.”

2.10 Op 19 juli 2018, later op de dag, heeft klaagster een e-mail gestuurd aan verweerster, met onder meer de volgende inhoud:

“U heeft een prijsindicatie gegeven voor de werkzaamheden en naar ik me herinner is uw uurprijs € 195,--. (...)

Het is toch niet zo dat in Hoger Beroep het vonnis exact zal worden overgenomen, er zijn ook een aantal rekenfouten gemaakt in mijn nadeel. (...)

Ik ben akkoord met de opstelling van de dagvaarding en vanaf dat moment zijn de kosten voor mij.”

2.11 In augustus 2018 heeft verweerster namens klaagster een appeldagvaarding uit laten brengen. Bij tussenarrest van 4 september 2018 heeft het gerechtshof te Amsterdam (hierna ook : het hof) een comparitie na aanbrengen bepaald.

2.12 Op 27 september 2018 heeft verweerster namens klaagster een memorie van grieven ingediend bij het hof, met een gelijktijdige kopie van de memorie van grieven aan de advocaat van de wederpartij.

2.13 Op 2 oktober 2018 heeft de griffier van het hof een brief gestuurd aan verweerster, met onder meer de volgende inhoud:

“Bijgaand zend ik u de memorie van grieven retour, omdat uw procedure is geselecteerd voor een comparitie na aanbrengen.”

2.14 Op 4 oktober 2018 heeft een juridisch medewerker werkzaam op het kantoor van verweerster, mevrouw R, een e-mail gestuurd aan klaagster, met onder meer de volgende inhoud:

“De zaak staat op 23 november voor comparitie. De zitting zal dus plaatsvinden op 23 november aanstaande om 10:00 uur (zie bijlage). Daar het gaat om een comparitie na aanbrengen hebben wij de memorie van grieven met ingediende stukken retour ontvangen van het hof. De reden hiervan is dat tijdens deze comparitie wordt gekeken of er mogelijk een schikking kan plaatsvinden. Wanneer partijen er niet uitkomen dan kan daarna de memorie van grieven worden ingediend.”

2.15 Op 22 november 2018 heeft verweerster een e-mail gestuurd aan klaagster, met onder meer de volgende inhoud:

“ik zond u gisteren de bijlage wat een comparitie van partijen inhoudt en als u nog vragen hierover heeft en of de zaak voor morgen met mij wenst voor te bereiden, dan verneem ik dat van u.”

2.16 Op 22 november 2018, later op de dag, heeft klaagster een e-mail gestuurd aan verweerster, met onder meer de volgende inhoud:

“deze bijlagen zijn ontvangen, niets over comparitie.”

2.17 Op 22 november 2018, later op de dag, heeft verweerster een e-mail gestuurd aan klaagster, met onder meer de volgende inhoud:

“Comparitie van partijen

Beide partijen dienen in persoon, dan wel in geval van rechtspersonen deugdelijk vertegenwoordigd door een persoon die van de zaak op de hoogte is en bevoegd is om een minnelijke regeling aan te gaan, te verschijnen. De comparitie na aanbrengen wordt meestal geleid door één rechter, de raadsheer-commissaris. In sommige zaken kan deze voor een meervoudige kamer van drie raadsheren worden gehouden. Op het moment van deze comparitie is het geschil in hoger beroep over het algemeen nog niet nauwkeurig omljnd, omdat appellant meestal nog geen grieven heeft geformuleerd, terwijl ook nog niet bekend is of de wederpartij schriftelijke bezwaren tegen het vonnis wil aanvoeren. Beide partijen krijgen ter zitting de gelegenheid om mondeling bezwaren tegen het vonnis in eerste aanleg naar voren te brengen. Aldus wordt duidelijk wat waarschijnlijk de inzet van de procedure in hoger beroep zal zijn. Beide partijen leggen zich hiermee uiteraard niet vast voor een eventueel vervolg van de procedure. Vervolgens kan het gesprek daarover beginnen. De raadsheer-commissaris zal de zaak met partijen bespreken en zo mogelijk inzicht bieden in de sterke en zwakke kanten van de positie van partijen, uitgaande van de aanwezige stukken en de stand van zaken op dat moment. De raadsheer-commissaris zal ter zitting onderzoeken of er een basis is voor een minnelijke regeling. Als er geen regeling tot stand komt, zullen eventueel procedureafspraken worden gemaakt.

De aard van deze comparitie brengt mee dat door de advocaten in de regel niet wordt gepleit en geen zittingsnotities worden overgelegd. Een gedegen voorbereiding van partijen is in alle gevallen wel noodzakelijk.

Van de zitting wordt een kort en zakelijk proces-verbaal opgemaakt. Indien een minnelijke regeling tot stand komt, wordt dat in het proces-verbaal vastgelegd. De uitgifte van het proces-verbaal gebeurt in executoriale vorm (zie art. 87 lid 3 Rv) voor zover er sprake is van een vaststellingsovereenkomst. Indien geen regeling tot stand komt, worden – indien de gegeven inlichtingen iets aan het dossier toevoegen – korte verklaringen van partijen opgenomen. Ook eventueel gemaakte procesafspraken worden vastgelegd. Als de zaak in aanmerking komt voor mediation, wordt deze in afwachting

van de uitkomst daarvan verwezen naar een roldatum van 53 weken na de comparitiedatum voor uitlating over het resultaat van de mediation.”

2.18 Op 23 november 2018 heeft een comparitie na aanbrengen plaatsgevonden bij het hof.

2.19 Op 1 april 2019 heeft verweerster een e-mail gestuurd aan klagster, met onder meer de volgende inhoud:

“Graag verneem ik van u voor morgenmiddag of u eveneens pleidooi wenst en zo ja wat uw verhinderdata zijn. Ik begreep tijdens ons gesprek dat u pleidooi wenst, maar ik ontvang hiervan graag een bevestiging.”

2.20 Op 2 april 2019 heeft klagster een e-mail gestuurd aan verweerster, met onder meer de volgende inhoud:

“pleidooi lijkt mij gewenst.”

2.21 Op 18 juni 2019 heeft mr. S namens klagster een interne klacht ingediend bij het kantoor van verweerster.

2.22 Op 27 juni 2019 heeft een kantoorgenoot van verweerster, mr. O, een e-mail gestuurd aan mr. S, met onder meer de volgende inhoud:

“Uw schrijven d.d. 18 juni jongstleden ontving ik in goede orde. Is het een idee om de kwestie gezamenlijk te bespreken bij ons op kantoor?

Ik ben overigens met vakantie t/m 10 juli aanstaande.”

2.23 Op 3 juli 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Uw uitnodiging voor een gesprek neemt cliënt graag in overweging. Alvorens een keuze te maken of een gesprek toegevoegde waarde heeft ontvangt cliënt graag allereerst van u een schriftelijke reactie op de brief van 18 juni jl. Na ontvangst van uw schriftelijke reactie komt cliënt bij u op de zaak terug.”

2.24 Op 2 augustus 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Een inhoudelijke reactie op de brief van 18 juni jl. is tot nu toe uitgebleven.

De door u gehanteerde reactietermijn is voor cliënt onacceptabel. Daarbij dient volgens uw eigen klachtprocedure een klacht binnen vier weken te worden afgehandeld. U heeft tussentijds ook niet aangegeven dat u meer tijd nodig heeft.

Cliënt ziet uw reactie graag alsnog op korte termijn, doch uiterlijk 7 augustus a.s. tegemoet.”

2.25 Op 5 augustus 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan mr. S, met onder meer de volgende inhoud:

“Met referentie aan uw onderstaande email bericht ik u dat ik u op 27 juni jongstleden heb voorgesteld de kwestie bij mij op kantoor te bespreken, zie bijlage. Ik heb daar nog geen reactie op gehad. Gaarne ontvang ik deze alsnog.”

2.26 Op 6 augustus 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Op uw e-mail bericht is wel degelijk gereageerd reeds op 3 juli jl. Dit bericht is voor de goede orde bijgesloten.”

2.27 Op 6 augustus 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan mr. S, met onder meer de volgende inhoud:

“Excuses dat ik de mail kennelijk over het hoofd heb gezien. Ik zal beantwoorden.

Echter, dat zal gezien mijn vakantie t/m 19 augustus iets langer duren dan gehoopt.

Thans is [verweerster] met vakantie, en ik zal toch met haar moeten overleggen.”

2.28 Op 27 augustus 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan mr. S, met (kort gezegd) de reactie van verweerster op de interne klacht van klagster.

2.29 Op 29 augustus 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Niet anders kan cliënt constateren dat u zich niet heeft gehouden aan uw eigen termijnen binnen de klachtregeling en dat u weinig of geen aandacht heeft besteed aan deze klacht. U heeft immers zelf geen enkel oordeel gegeven over de klacht. U verwijst slechts korthedshalve naar de reactie van uw collega waar nu juist de klacht over gaat. Het is dan aan u als klachtenfunctionaris van het kantoor in deze kwestie om zelfstandig na hoor en wederhoor met uw collega een oordeel te vormen over de klacht en dit aan cliënt kenbaar te maken. Ook ten aanzien van de klachtafhandeling maakt cliënt u aldus een verwijt.

Cliënt legt zich niet neer bij uw reactie op klacht en zij is voornemens de kwestie voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Voor zover ik na kan gaan bent u niet aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling advocatuur, maar kunnen partijen achteraf alsnog de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd verklaren middels akte van compromis. Wilt u mij binnen een week laten weten of u hiertoe bereid bent? Hoor ik niets van u of bent u hiertoe niet bereid, dan zal cliënt een klacht bij de deken indienen.”

2.30 Op 3 september 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan mr. S, met onder meer de volgende inhoud:

“Uw cliënte is iets te snel met het maken van verwijten. Ik paste hoor (de klacht) en wederhoor (het antwoord van [verweerster]) toe, in de aanloop naar de verdere behandeling.

Ik uw cliënte bereid de kwestie hier op kantoor te bespreken?”

2.31 Op 7 oktober 2019 heeft klagster een e-mail gestuurd aan mevrouw R, met onder meer de volgende inhoud:

“Een dezer dagen wens ik het gehele dossier (...) bij u op te halen. Schikt het dinsdag 13:00 uur ? Ik verneem spoedig.”

2.32 Op 7 oktober 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan klagster, met onder meer de volgende inhoud:

“Begrijp ik uit uw onderstaande email dat u de zaak wegneemt bij [verweerster]? (...) Overigens geeft [verweerster] hierbij aan dat u het dossier kunt ophalen indien u alle facturen hebt voldaan. Dat schijnt nog niet het geval te zijn.”

2.33 Op 8 oktober 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Eerder informeerde ik u al dat cliënt niet direct de behoefte heeft een gesprek met u aan te gaan en heeft u verzocht inhoudelijk op haar klacht te reageren. Deze inhoudelijke reactie is tot nu toe uitgebleven. Enkel heeft u de reactie van uw collega doorgezet. Cliënt verzoekt u dan ook een inhoudelijk standpunt in te nemen over de door cliënt aan uw kantoor kenbaar gemaakte klacht(en).

(...)

Verder bent u niet op eerste verzoek bereid om het dossier aan een opvolgend advocaat ter beschikking te stellen. U beroept zich op een retentierecht. Nogmaals herhaalt cliënt haar verzoek om het dossier volledig en op korte termijn ter beschikking te stellen voor haar opvolgend advocaat. Ook uw gedragsregel(s) schrijven voor dat u behoedzaam met een beroep op een retentierecht dient om te gaan en zou u hier al een beroep op doen dan actief met de deken in contact dient te treden voor een oplossing op dit moment.”

2.34 Op 8 oktober 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan klagster, met onder meer de volgende inhoud:

“Ik bericht u als volgt, en hou daarbij aan de volgorde van uw punten:

- Volgens [verweerster] houdt zij uw cliënte op de hoogte gelijk zij andere cliënten op de hoogte houdt. Zij ziet niet in waar zij bij uw cliënte tekort zou schieten.
 - [verweerster] stelt uw cliënte steeds op de diverse mogelijkheden te hebben gewezen.
 - Indien er niet is gereageerd op een email, dan spijt dat [verweerster]. Echter, er is wel degelijk inhoudelijk gereageerd, onder andere op 8 oktober 2018, op 12 oktober 2018 en op 2 november 2018.
 - Indien [verweerster] ter comparitie een passieve indruk maakte, dan zij dat zo. Echter, dan dient uw cliënte, indien zij dat later tot klacht wil promoveren, niet [verweerster] ook te belasten met het hoger beroep. Uw cliënte heeft een vrije advocaatkeuze, en het gaat niet aan om een houding in een eerdere instantie tegen te werpen in een hoger beroep.
 - [Verweerster] houdt zich aan de wettelijke termijnen. Deze zijn niet overschreden.
 - Ontkend wordt dat uw cliënte aan [verweerster] verzocht zou hebben om te gaan voor een procedure zonder mondelinge behandeling. Dat blijkt ook niet uit het dossier.
 - De stand van zaken in de procedure is nu dat er een mondelinge behandeling was gepland op 30 januari 2020. Echter uw cliënte heeft aangegeven dat deze datum haar niet schikt. Later is de datum verplaatst naar 23 januari. Ook hier heeft uw cliënte aangegeven dat deze datum niet schikt.
- Indien [verweerster] zich dient te onttrekken bij het hof, dan verneem zij dat graag per email van uw cliënte. Zij zal zich dan onttrekken.”

2.35 Op 24 oktober 2019 heeft klaagster een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Vriendelijk verzoek maandag 28 oktober a.s. 13:00 uur dossier (...) aan mij te overhandigen. Mocht dit niet schikken dan verneem ik van u.”

2.36 Op 28 oktober 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan klaagster, met onder meer de volgende inhoud:

“[Verweerster] wil nog immer overleg met u. Zij kan overigens het dossier niet aan u afstaan zolang zij nog uw rechtsbijstandverlener is.”

2.37 Op 30 oktober 2019 heeft klaagster een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Hierbij opnieuw mijn verzoek, (...) mij het dossier te overhandigen (...). Ik wens geen gebruik te maken van de diensten van [verweerster] en verzoek u vriendelijk het dossier zo spoedig als mogelijk aan mij persoonlijk te overhandigen.”

2.38 Op 6 november 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Van cliënt begreep ik dat zij nog geen reactie mocht ontvangen op haar laatste e-mail bericht van 1 november jl. om haar dossier op te komen halen.

Voor de goede orde cliënt zal het hoger beroep door een andere advocaat verder laten behandelen.

Cliënt kan het dossier vandaag, 8 november a.s., 11 november a.s. en 12 november a.s. na 13:00 uur op komen halen. Wilt u cliënt laten weten wanneer zij het dossier op kan komen halen?”

2.39 Op 7 november 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan mr. S, met onder meer de volgende inhoud:

“Ik stel voor de 21e november, 11:00 uur. Overigens heeft uw cliënte alle stukken al toegestuurd gekregen. Wel wenst [verweerster] voorafgaand aan de terhandstelling van het dossier een onderhoud met [klaagster] te hebben aangaande de betaling van de facturen.”

2.40 Op 8 november 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Van cliënt begreep ik niet dat zij het dossier reeds per post van uw kantoor mocht ontvangen.

De door u genoemde datum is te laat. De opvolgend advocaat heeft het dossier aankomende week nodig om het dossier te kunnen bestuderen en een strategie met cliënt af te stemmen.

Cliënt zal het dossier maandag 11 of dinsdag 12 november a.s. op komen halen tussen 13:00 en 13:30 uur. Wanneer u een voorkeur heeft voor één van deze dagen, dan hoort cliënt dit graag. U of [verweerster] hoeft het dossier niet persoonlijk te overhandigen. Het overhandigen door (één van uw) secretaresse(s) is voldoende.”

2.41 Op 11 november 2019 heeft mr. O een e-mail gestuurd aan mr. S, met onder meer de volgende inhoud:

“U geeft geen antwoord op mijn email van 7 november 2019. Ik heb u aangegeven in deze email dat [verweerster] met [klaagster] over de betaling van de factuur wil praten alvorens het dossier aan haar ter hand gesteld kan worden. Ik verzoek u dit met haar te bespreken.”

2.42 Op 13 november 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Cliënt heeft zich deze week onverrichter zake bij u gemeld om het dossier in ontvangst te nemen.

Een gesprek met [verweerster] voegt wat cliënt betreft niets toe.

U bent blijkbaar niet bereid om het dossier aan cliënt en de opvolgend advocaat ter beschikking te stellen noch heeft u contact met de deken gezocht voor wat betreft een oplossing.

Nogmaals verzoekt cliënt u het dossier deze week alsnog aan cliënt persoonlijk te overhandigen. Zo niet, dan zal cliënt dit onder de aandacht brengen bij de deken.”

2.43 Op 14 november 2019 heeft klaagster een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Verzoek u 15-11 a.s. tussen 13:00 en 13:30 uur het dossier te overhandigen”

2.44 Op 14 november 2019, later op de dag, heeft mr. O een e-mail gestuurd aan klaagster, met onder meer de volgende inhoud:

“Met referte aan uw onderstaande email bericht ik u dat [verweerster] de kwestie inmiddels onder de aandacht van de deken heeft gebracht.

U kunt het dossier morgen derhalve niet meekrijgen.”

2.45 Op 21 november 2019 heeft mr. S een e-mail gestuurd aan mr. O, met onder meer de volgende inhoud:

“Donderdag 14 november jl. informeerde u cliënt dat zij haar dossier niet mee krijgt nu [verweerster] de zaak onder de aandacht van de deken heeft gebracht. Nadien mocht cliënt niet meer van u vernemen.

De tijd begint nu enorm te dringen en de bijstand in hoger beroep wordt op deze wijze enorm bemoeilijkt. Ik verzoek u namens cliënt nogmaals het dossier aan haar ter beschikking te stellen of anders na overleg met de deken nog deze week een oplossing aan te bieden.”

2.46 Op 28 november 2019 heeft klaagster bij de deken een klacht ingediend over verweerster.

3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet. Klaagster verwijt verweerster het volgende.

a) Verweerster heeft het dossier niet beschikbaar gesteld en heeft zich beroepen op een retentierecht zonder de deken in te schakelen;

- b) Verweerster heeft de opdracht niet schriftelijk bevestigd;
- c) Verweerster heeft geen goede en adequate rechtshulp verleend;
- d) De urenspecificaties die zijn verstrekt zijn onjuist, onvolledig en onduidelijk;
- e) De door klaagster bij het kantoor van verweerster ingediende interne klacht over verweerster is niet naar behoren afgehandeld;
- f) Verweerster heeft niet gereageerd op de vraag of zij bereid is om de klachten voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

4 VERWEER

4.1 Verweerster heeft tegen de klacht verweer gevoerd. De raad zal hierna, waar nodig, op het verweer ingaan.

5 BEOORDELING

Klachtonderdeel a)

5.1 Klaagster verwijt verweerster dat zij het dossier niet beschikbaar heeft gesteld en zich heeft beroepen op een retentierecht zonder de deken in te schakelen.

5.2 Verweerster voert aan dat klaagster op 7 oktober 2019 een e-mail stuurde waarin zij aangaf dat zij het dossier wilde komen ophalen. Vervolgens stond zij volstrekt onverwachts voor de deur van kantoor. Verweerster heeft aangegeven dat zij eerst in gesprek wil met klaagster, maar klaagster weigerde dit. Klaagster wenste haar dossier te ontvangen zonder dat zij afspraken was nagekomen over de betaling van de openstaande factuur. Overigens heeft klaagster een kopie van alle stukken ontvangen die naar de wederpartij en het hof zijn gestuurd, zij heeft derhalve reeds de beschikking over het gehele dossier, aldus steeds verweerster.

5.3 De raad overweegt als volgt. Uit het klachtdossier volgt dat verweerster en mr. O, die in dit kader kennelijk namens verweerster met klaagster en mr. S heeft gecorrespondeerd, niet bereid waren het dossier aan klaagster af te geven, althans niet zonder dat klaagster eerst met verweerster in gesprek ging, kennelijk in verband met (een) openstaande factu(u)r(en). Aldus heeft verweerster gebruik gemaakt van haar retentierecht. De raad stelt voorop dat een advocaat slechts behoedzaam gebruik dient te maken van zijn retentierecht. Bovendien is hij, indien zijn declaratie niet is voldaan en hij zich beroept op zijn retentierecht, niettemin verplicht om het dossier af te geven aan de opvolgend advocaat op verzoek van zijn cliënt onder door de deken te stellen voorwaarden.

5.4 In het licht van de omstandigheden van het specifieke geval kon verweerster zich eerst beroepen op het retentierecht. Daarbij acht de raad van belang dat klaagster aanvankelijk niet vroeg om afgifte ten behoeve van een opvolgend advocaat, maar dat zij zelf het dossier wenste te ontvangen, een opvolgend advocaat niet (zichtbaar) in beeld was en klaagster geen gesprek wilde aangaan over de betaling van openstaande declaraties. Toen zij echter herhaaldelijk werd verzocht om afgifte van het dossier, waarbij haar bovendien werd medegedeeld dat de opvolgend advocaat het dossier nodig had, terwijl er bovendien een hoger beroepsprocedure liep, was zij gehouden dit te doen onder door de deken te stellen voorwaarden. Niet is gebleken dat verweerster de deken verzocht heeft om voorwaarden te stellen. Nu er sprake was van een lopende procedure en klaagster derhalve belang had bij afgifte van haar dossier heeft verweerster hierdoor klachtwaardig jegens klaagster gehandeld. Dat verweerster gedurende de door haar voor klaagster behandelde procedure(s) steeds stukken in afschrift aan klaagster heeft toegezonden kan aan het voorgaande niet afdoen. Onverminderd kan een cliënt immers belang hebben bij afgifte van het volledige dossier. Klachtonderdeel a) is gegrond.

Klachtonderdeel b)

5.5 Klaagster verwijt verweerster dat zij de opdracht niet schriftelijk heeft bevestigd.

5.6 Verweerster voert aan dat klaagster reeds een andere zaak bij haar had lopen toen zij met de onderhavige zaak bij verweerster kwam. Verweerster verwijst naar de opdrachtbevestiging van 8 november 2016 (zie hiervoor onder punt 2.1). Voorts verwijst verweerster naar de e-mail van 17 juli 2018 van klaagster (zie hiervoor onder punt 2.10), waarin de werkzaamheden en kosten zijn genoemd.

5.7 De raad overweegt als volgt. Het is vaste rechtspraak van het Hof van Discipline dat een advocaat gehouden is om een aan hem verleende opdracht, alsmede de daarvoor geldende (financiële) voorwaarden, schriftelijk vast te leggen. Vaststaat dat verweerster klaagster op 8 november 2016, toen klaagster zich voor het eerst tot verweerster had gewend met het verzoek haar bij te staan, in een procedure tegen ING Bank die verband hield met het overlijden van haar moeder, een opdrachtbevestiging heeft gestuurd. Toen klaagster zich voor de tweede keer tot verweerster wendde, betrof het opnieuw een verzoek om haar bij te staan in een geschil dat verband hield met het overlijden van haar moeder. Verweerster heeft er dan ook vanuit mogen gaan dat sprake was van een doorlopende opdracht van klager aan haar, waarvoor zij haar niet een nieuwe opdrachtbevestiging hoefde te sturen. Klachtonderdeel b) is ongegrond. Klachtonderdeel c)

5.8 Klaagster verwijt verweerster dat zij geen goede en adequate rechtshulp heeft verleend. Ter toelichting voert klaagster aan dat zij niet of nauwelijks op de hoogte is gehouden van de voortgang. Klaagster heeft geen duidelijk plan van aanpak ontvangen noch is klaagster (afdoende) gewezen op de goede en kwade kansen van de zaak. Het is voor klaagster enorm lastig om met verweerster in contact te komen en op e-mailberichten wordt niet altijd of pas na geruime tijd gereageerd. Vanuit verweerster zijn geen initiatieven gekomen. Door verweerster is niet verzocht om rekening en verantwoording af te leggen door familieleden over de inboedel en de bankrekeningen met gedane afschrijvingen. Verweerster was onvoldoende op de hoogte van de inhoud van de zaak tijdens de comparitie van partijen in eerste aanleg, zij maakte een passieve indruk en vragen van de rechter zijn door verweerster niet of althans niet volledig en adequaat beantwoord. Het hoger beroep is stroperig opgestart, het heeft lang geduurd voordat de memorie van grieven is uitgebracht en de producties zijn meer dan één keer toegezonden aan het hof, een aantal stukken is verzuimd in te sturen. Daarnaast heeft klaagster verweerster verzocht het hof te verzoeken geen mondelinge behandeling plaats te laten vinden, waaraan verweerster niet heeft voldaan. Het is klaagster niet duidelijk wat de stand van zaken in de hoger beroeps procedure is. Al met al heeft verweerster de zaak vanaf het begin af aan niet correct en adequaat opgepakt, aldus steeds klaagster.

5.9 Verweerster betwist een en ander. Verweerster voert aan dat de klacht over de passieve houding ter zitting in eerste aanleg nieuw voor haar is. Na deze zitting heeft klaagster nimmer klachten geuit over verweerster, sterker nog, zij heeft verweerster gevraagd de zaak in hoger beroep te behandelen. Klaagster werd door verweerster wel degelijk op de hoogte gehouden over de voortgang. Dat verweerster lastig te bereiken is klopt niet. Klaagster heeft altijd reactie ontvangen op haar e-mails en telefoontjes. Klaagster stuurde veel e-mails waarin vaak hetzelfde werd vermeld. Verweerster reageerde dan met één e-mail waarin alle punten aan de orde kwamen. Ten aanzien van het hoger beroep is lang met de rechtsbijstandsverzekeraar (Achmea) gecorrespondeerd over de kosten. Hier is weken over gecommuniceerd voordat er een appeldagvaarding opgesteld kon worden. De producties zijn ten onrechte retour gestuurd door het hof, hiervoor heeft het hof excuses gemaakt waarna ze nogmaals moesten worden toegezonden. Het is onduidelijk welke stukken volgens klaagster zouden zijn verzuimd toe te sturen. De comparitie na aanbrengen is ambtshalve gelast door het hof, hier had ver-

weerster geen invloed op. Op 2 april 2019 heeft klaagster aangegeven dat zij pleidooi wenste. Verweerster heeft conform die wens om pleidooi verzocht, aldus steeds verweerster.

5.10 De raad stelt voorop dat een advocaat gehouden is belangrijke afspraken, gezamenlijk genomen beslissingen, zoals niet in appel gaan, en soms ook een gegeven advies of informatie, schriftelijk dient te vast te leggen. Indien de advocaat dit verzuimt, komt het bewijsrisico daaromtrent op hem te rusten.

Dat verweerster een analyse van de sterke en zwakke punten van de zaak van klaagster heeft gegeven en een plan van aanpak heeft gemaakt is niet komen vast te staan. Een redelijk handelend en redelijk bekwaam advocaat had in een zaak als deze (zeker nu voor wat betreft het hoger beroep de verwachte kosten uitstijgen boven de mogelijk te verwachten baten) een dergelijke analyse gemaakt en met zijn cliënt besproken.

Daarna had hij één en ander schriftelijk of per e-mail aan zijn cliënt bevestigd. Nu verweerster dit niet heeft gedaan, is niet komen vast staan dat zij klaagster voldoende over de goede en kwade kansen heeft voorgelicht, respectievelijk geadviseerd. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond. Dat verweerster voor het overige geen goede en adequate rechtshulp heeft verleend kan evenwel – gelet op het verweer van verweerster – niet worden vastgesteld. Klaagster heeft dat, tegenover het verweer van verweerster, onvoldoende onderbouwd. Klachtonderdeel c) is derhalve deels gegrond, en deels ongegrond.

Klachtonderdeel d)

5.11 Klaagster verwijt verweerster dat de urenspecificaties die zijn verstrekt onjuist, onvolledig en onduidelijk zijn. Ondanks herhaald verzoek zijn de openstaande facturen niet deugdelijk toegelicht en gespecificeerd, aldus klaagster.

5.12 Verweerster voert aan dat zij haar facturen steeds heeft gematigd. De urenspecificaties zijn tot in den treure aan klaagster uitgelegd en herzien naar aanleiding van opmerkingen van klaagster. Desondanks staan er nog steeds facturen open. Verweerster heeft meer uren gewerkt dan aan klaagster in rekening zijn gebracht, aldus steeds verweerster.

5.13 De raad overweegt als volgt. Of de verstrekte urenspecificaties onjuist, onvolledig en onduidelijk zijn kan de raad niet beoordelen, nu de urenspecificaties niet zijn overlegd. Gelet op het verweer van verweerster heeft klaagster dit klachtonderdeel onvoldoende onderbouwd. Klachtonderdeel d) is ongegrond.

Klachtonderdeel e)

5.14 Klaagster verwijt verweerster dat de door klaagster bij het kantoor van verweerster ingediende interne klacht over verweerster niet naar behoren is afgehandeld. De termijnen uit de kantoorklachtenregeling zijn bij lange na niet gehaald. Niet eerder dan op 8 oktober 2019 heeft mr. O kort inhoudelijk op de klacht gereageerd. Daarbij is onvoldoende inhoudelijk op de klacht ingegaan, aldus steeds klaagster.

5.15 Verweerster voert aan dat de afhandeling van de klacht wat langer heeft geduurd in verband met vakanties van haar en haar collega, mr. O. Op 26 juni 2018 is de klacht binnen gekomen, op 27 augustus 2018 heeft mr. O inhoudelijk gereageerd. De klachtenfunctionaris heeft klaagster en mr. S herhaaldelijk uitgenodigd de kwestie op kantoor te komen bespreken. Pas op 8 oktober 2018 ontving de klachtenfunctionaris daarop een reactie, aldus steeds verweerster.

5.16 De raad overweegt als volgt. In beginsel draagt de klachtenfunctionaris de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van een interne klacht. De behandelend klachtenfunctionaris is de collega van verweerster, mr. O. Verweerster kan niet zonder meer tuchtrechtelijk verantwoordelijk worden gehouden voor het handelen en nalaten van haar collega. Klachtonderdeel e) is ongegrond.

Klachtonderdeel f)

5.17 Klaagster verwijt verweerster dat zij niet heeft gereageerd op de vraag of zij bereid is om de klachten voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5.18 De raad overweegt dat, hoewel het beter was geweest als verweerster had gereageerd op deze vraag van klaagster, het in dit kader niet reageren onvoldoende is om te kunnen leiden tot de conclusie dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Klachtonderdeel f) is ongegrond.

6 MAATREGEL

6.1 Gelet op het voorgaande is klachtonderdeel a) geheel gegrond en klachtonderdeel c) deels gegrond. Verweerster heeft klachtwaardig jegens klaagster gehandeld door afgifte van het dossier herhaaldelijk te weigeren, zonder daarbij de deken in te schakelen. Voorts heeft verweerster verzuimd een analyse van de sterke en zwakke punten van de zaak van klaagster te geven, hetgeen juist in deze zaak geboden was. De raad acht het opleggen van een waarschuwing passend en geboden.

7 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING

7.1 Omdat de raad de klacht gedeeltelijk gegrond verklaart, moet verweerster op grond van artikel 46e lid 5 Advocatenwet het door klaagster betaalde griffierecht van € 50,- aan haar vergoeden binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden. Klaagster geeft binnen twee weken na de datum van deze beslissing haar rekeningnummer schriftelijk aan verweerster door.

7.2 Nu de raad een maatregel oplegt, zal de raad verweerster daarnaast op grond van artikel 48ac lid 1 Advocatenwet veroordelen in de volgende proceskosten:

- a) € 25,- reiskosten van klaagster,
- b) € 750,- kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten en
- c) € 500,- kosten van de Staat.

7.3 Verweerster moet het bedrag van € 25,- aan reiskosten binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, betalen aan klaagster. Klaagster geeft binnen twee weken na de datum van deze beslissing haar rekeningnummer schriftelijk aan verweerster door.

7.4 Verweerster moet het bedrag van € 1.250,- (het totaal van de in 7.2 onder b en c genoemde kosten) binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, overmaken naar rekeningnummer IBAN: NL85 INGB 0000 079000, BIC: INGBNL2A, Nederlandse Orde van Advocaten, Den Haag, onder vermelding van "kostenveroordeling raad van discipline" en het zaaknummer.

BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart klachtonderdeel a) gegrond;
- verklaart klachtonderdeel c) deels gegrond en deels ongegrond, zoals hiervoor onder punt 5.9 weergegeven;
- verklaart klachtonderdelen b), d), e) en f) ongegrond;
- legt aan verweerster de maatregel van waarschuwing op;
- veroordeelt verweerster tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klaagster;
- veroordeelt verweerster tot betaling van de reiskosten van € 25,- aan klaagster, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.3;
- veroordeelt verweerster tot betaling van de proceskosten van € 1.250,- aan de Nederlandse Orde van Advocaten, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.4;

Aldus beslist door mr. P.M. Wamsteker, voorzitter, mrs. D. Horeman en B. de Regt, leden, bijgestaan door mr. P.J. Verdam als griffier en uitgesproken in het openbaar op 30 november 2020.

Griffier Voorzitter

Verzonden op: 30 november 2020

mededelingen van de griffier ter informatie:

Verzending

Deze beslissing is in afschrift gelijktijdig verzonden.