

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 19-836/A/A

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Amsterdam
van 2 maart 2020

in de zaak 19-836/A/A

naar aanleiding van de klacht van:

klaagster

over:

verweerder

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 27 mei 2019 heeft klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.

1.2 Bij brief aan de raad van 5 december 2019 met kenmerk 918018, door de raad ontvangen op 9 december 2019, heeft de deken de klacht ter kennis van de raad gebracht.

1.3 De klacht is behandeld ter zitting van de raad van 3 februari 2020 in aanwezigheid van partijen. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.

1.4 De raad heeft kennisgenomen van de in 1.2 genoemde brief van de deken en de bijlagen 1 tot en met 16.

2 FEITEN

Voor de beoordeling van de klacht wordt, gelet op de stukken en hetgeen ter zitting is verklaard, van de volgende feiten uitgegaan.

2.1 Klaagster is op 5 december 2018 bij de Rechtswinkel Amsterdam geweest in verband met problemen die zij ondervond met een matras dat zij bij Auping had gekocht. De rechtswinkel heeft klaagster doorverwezen naar verweerder.

2.2 Op 7 december 2018 hebben klaagster en verweerder telefonisch contact met elkaar gehad. Klaagster heeft verweerder vervolgens haar dossier toegestuurd.

2.3 Op 10 december 2018 heeft verweerder bij de Raad voor Rechtsbijstand een toevoeging voor klaagster aangevraagd. Die toevoeging is vervolgens verleend.

2.4 Op 16 december 2018 heeft klaagster verweerder per e-mail gevraagd naar de stand van zaken. Op 16 januari 2019 heeft klaagster verweerder opnieuw een e-mail gestuurd. Verweerder heeft op beide e-mails niet gereageerd.

2.5 Op 23 januari 2019 heeft klaagster gebeld met het kantoor van verweerder en een boodschap achtergelaten. Verweerder heeft klaagster teruggebeld en haar gevraagd een week later nog eens te bellen. Op 29 januari 2019 heeft klaagster verweerder weer gebeld.

2.6 Op 19 maart 2019 heeft klaagster telefonisch contact opgenomen met De Geschillencommissie met de vraag of op haar naam of die van verweerder een klacht was ingediend. Dat bleek niet het geval te zijn. Diezelfde dag heeft klaagster telefonisch contact opgenomen met het kantoor van verweerder en een boodschap achtergelaten. Verweerder heeft klaagster daarop teruggebeld. Op 20 maart 2019 is klaagster gebeld door een stagiaire van verweerder.

2.7 Op 4 april 2019 is klaagster naar de rechtswinkel gegaan omdat zij niet tevreden was over verweerder. Zij heeft toen de naam van een andere advocaat gekregen. Die andere advocaat heeft klaagster op 9 april 2019 meegedeeld dat hij geen consumentenrecht doet en klaagster daarom niet kan helpen.

2.8 Op 9 april 2019 heeft klaagster telefonisch contact opgenomen met het kantoor van verweerder. Op 10 april 2019 heeft verweerder klaagster teruggebeld.

2.9 Op 17 april 2019 heeft verweerder een voicemailbericht voor klaagster achtergelaten waarin hij haar heeft meegedeeld dat hij contact heeft gehad met Auping en dat een optie is om naar een winkel van Auping te gaan om verschillende matrassen te gaan testen.

2.10 Bij e-mail van 22 april 2019 heeft klaagster verweerder onder meer geschreven dat zij niet begrijpt welke servicemonteur verweerder heeft gesproken en dat zij ook zijn plan niet begrijpt.

2.11 Verweerder heeft klaagster hierop bij e-mail van 23 april 2019 onder meer geschreven:

“Zoals ik op uw voice-mail had ingesproken, had ik telefonisch contact met Auping over uw probleem. Ik stelde voor om een service-bezoek te plannen, Auping stelde echter voor om in de winkel te gaan bekijken welk matras (op dit moment) het beste bij u past. (...)

Het lijkt me op dit moment het beste om inderdaad een bezoek te brengen aan een Auping Plaza, waarbij u de medewerker laat opschrijven welk matras hij u adviseert. Indien dit een ander matras blijkt te zijn dan het matras dat u nu hebt, kan ik namens Auping verzoeken om het matras om te ruilen. (...)

Wanneer Auping niet bereid zal blijken te zijn om u tegemoet te komen (...) kunnen we naar de geschillencommissie gaan. Het heeft naar mijn mening geen zin om dit nu alvast te doen, omdat (zonder nieuw advies), Auping zich dan alleen maar op het standpunt zal kunnen stellen dat het een kennelijk comfort-probleem is. Op dit moment kan dit echter alleen worden weersproken indien u een nieuw, andersluidend, advies van Auping krijgt. Wat ook mogelijk is, is dat u een derden-deskundige, een beddenspecialist, uw situatie in de thuissituatie laat onderzoeken en daarover laat rapporteren. Nadeel van deze weg is dat daaraan meestal kosten zijn verbonden.

Een nieuw bezoek aan het Auping Plaza ligt dus in de rede. Indien u dat op prijs stelt kan ik daar alsdan ook bij aanwezig zijn.”

2.12 Bij e-mail van 24 april 2019 heeft klaagster verweerder voorgesteld naar een andere beddenspecialzaak te gaan waar ze naast Auping ook andere merken verkopen. Klaagster en verweerder hebben elkaar vervolgens op 25 april 2019 getroffen in de door klaagster voorgestelde beddenspecialzaak.

3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet doordat hij:

- a) klaagster op geen enkele manier heeft geholpen, integendeel;
- b) de kwestie niet aanhangig heeft gemaakt bij de geschillencommissie en sowieso niets heeft ondernomen;
- c) niet heeft gereageerd op e-mailberichten van klaagster en toen zij hem hierover telefonisch benaderde haar te kennen heeft gegeven dat het wel goed zou komen;
- d) geen enkele belofte is nagekomen.

4 VERWEER

4.1 Verweerder voert verweer dat hierna, voor zover van belang, zal worden weergegeven.

5 BEOORDELING

5.1 De raad stelt voorop dat bij de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening aan een cliënt rekening moet worden gehouden met de vrijheid die de advocaat heeft met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en met de keuzes - zoals over procesrisico en kostenrisico - waar de advocaat bij de behandeling van de zaak voor kan komen te staan. Deze vrijheid is niet onbeperkt, maar wordt begrensd door de eisen die aan de advocaat als opdrachtnemer in de uitvoering van die opdracht mogen worden gesteld en die met zich brengen dat zijn werk dient te voldoen aan datgene wat binnen de beroepsgroep als professionele standaard geldt.

5.2 Tot die professionele standaard behoort het inschatten van de slagingskansen van een aanhangig te maken procedure, het wijzen op risico's van de verschillende mogelijkheden en het daarover informeren van de cliënt. Voorts geldt dat een advocaat gehouden is de aan hem toevertrouwde belangen met de nodige voortvarendheid te behartigen en dat van een advocaat verwacht mag worden dat hij zijn cliënt op de hoogte houdt van zijn werkzaamheden ten behoeve van die cliënt.

5.3 De verschillende klachtonderdelen komen er in de kern op neer dat klaagster verweerder verwijt dat hij niets, althans onvoldoende, voor haar heeft gedaan. Uit het klachtdossier en het verhandelde ter zitting volgt dat klaagster en verweerder op 7 december 2018 voor het eerst (telefonisch) contact hebben gehad. Klaagster heeft verweerder diezelfde dag haar dossier toegestuurd en op 10 december 2018 heeft verweerder een toevoeging voor klaagster aangevraagd. Vervolgens heeft het tot medio april 2019 geduurd voordat verweerder aan klaagster heeft voorgesteld naar een Auping Plaza te gaan om verschillende matrassen te gaan testen. In de tussentijd is er alleen een enkele keer telefonisch contact tussen klaagster en verweerder geweest, maar dat was steeds op initiatief van klaagster. Klaagster heeft verweerder op 16 december 2018 en op 16 januari 2019 ook nog een e-mail gestuurd, maar daarop heeft hij niet gereageerd. De raad is van oordeel dat het verweerder tuchtrechtelijk te verwijten valt dat hij gedurende ruim vier maanden niets voor klaagster heeft gedaan, althans niets dat kenbaar betekenisvol is. Verweerder heeft klaagster zelfs geen opdrachtbevestiging gestuurd, noch haar een analyse van de zaak met daarbij een plan van aanpak gegeven. Een en ander had wel van een redelijk handelend en redelijk bekwaam advocaat mogen worden verwacht. Het valt verweerder eveneens tuchtrechtelijk te verwijten dat hij niet heeft gereageerd op de hiervoor genoemde e-mailberichten van klaagster. Verweerder heeft ter zitting van de raad toegelicht dat hij niet goed wist wat hij met de zaak aan moest en de vinger niet achter het probleem kon krijgen. Indien dat het geval was dan had verweerder de opdracht aan klaagster terug moeten geven zodat zij een andere advocaat had kunnen zoeken om haar te helpen.

5.4 De uiteindelijk door verweerder in april 2019 ondernomen acties – telefonisch contact met de serviceafdeling van Auping en het testen van verschillende matrassen – acht de raad voorts niet begrijpelijk. Het had op de weg van verweerder gelegen om na ontvangst van het dossier van klaagster (bijvoorbeeld) namens klaagster een klacht in te dienen bij de geschillencommissie. Verweerder heeft ter zitting weliswaar aangevoerd dat klaagster dat niet wilde, maar dat heeft klaagster pas in april 2019 gezegd. Klaagster vond het op dat moment niet opportuun meer omdat er al ruim vier maanden waren verstreken en een procedure bij de geschillencommissie nog eens drie maanden zou gaan duren. Dit komt de raad niet onbegrijpelijk voor.

5.5 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht in alle onderdelen gegrond is.

6 MAATREGEL

6.1 De raad is van oordeel dat hetgeen verweerder wordt verweten niet licht kan worden opgevat: hij heeft gedurende ruim vier maanden niets, althans niets kenbaar betekenisvols, voor klaagster gedaan, terwijl klaagster een particuliere cliënt is, en hij

heeft in die periode ook nauwelijks contact met klaagster gehad. Met de uiteindelijk door verweerder ondernomen acties heeft hij klaagster niet geholpen. Op de zitting van de raad heeft verweerder verder weinig inzicht getoond in zijn eigen handelen. Gelet op de ernst van de aan verweerder verweten gedragingen is de raad van oordeel dat in dit geval niet met minder kan worden volstaan dan met een berisping.

7 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING

7.1 Omdat de raad de klacht gegrond verklaart, moet verweerder op grond van artikel 46e, vijfde lid, Advocatenwet het door klaagster betaalde griffierecht van € 50 aan haar vergoeden.

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

a) € 750 kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten en

b) € 500 kosten van de Staat.

7.3 Verweerder moet het bedrag van € 750 binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, overmaken naar rekeningnummer IBAN:NL85 INGB 0000 079000, BIC:INGBNL2A, t.n.v. Nederlandse Orde van Advocaten, Den Haag, onder vermelding van “kostenveroordeling raad van discipline” en het zaaknummer.

7.4 Verweerder moet het bedrag van € 500 binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, overmaken naar rekeningnummer NL 05 INGB 0705 003981 t.n.v. Ministerie van Justitie en Veiligheid, onder vermelding van “Tuchtrechtelijke kostenveroordeling advocatuur, DGRR” en het zaaknummer.

BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart de klacht in alle onderdelen gegrond;
- legt aan verweerder de maatregel van berisping op;
- veroordeelt verweerder tot betaling van het griffierecht van € 50 aan klaagster;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de proceskosten van € 750 aan de Nederlandse Orde van Advocaten, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.3;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de proceskosten van € 500 aan de Staat, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.4.

Aldus beslist door mr. E.J. van der Molen, voorzitter, mrs. A. de Groot en D. Horeman, leden, bijgestaan door mr. S. van Excel als griffier en uitgesproken in het openbaar op 2 maart 2020.

Griffier Voorzitter

mededelingen van de griffier ter informatie:

verzending

Deze beslissing is in afschrift op 2 maart 2020 verzonden .