

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 20-682/AL/GLD

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden van 22 november 2021 in de zaak 20-682/AL/GLD naar aanleiding van de klacht van:

**klaagster oververweerder**

**1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE** 1.1 Op 4 november 2019 heeft klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Gelderland (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder. 1.2 Op 9 september 2020 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk K 19/140 van de deken ontvangen. 1.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 4 oktober 2021. Daarbij was verweerder 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 12.

**2 FEITEN** 2.1 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. 2.2 Klaagster is een vereniging van eigenaars. Het beheer van klaagster werd uitgevoerd door BKS Beheer BV in de persoon van de heer S (hierna verder: de beheerder). 2.3 Op 23 augustus 2018 heeft klaagster zich tot het kantoor van verweerder gewend voor rechtsbijstand in een geschil met bouwconcern BAM. 2.4 Per e-mail van 5 september 2018 heeft een kantoorgenoot van verweerder aan (de vertegenwoordiger van) klaagster het volgende geschreven:

*“Indien de kwestie tegen BAM meer (nieuwe) punten omvat, kan ik mij voorstellen dat de VvE het wenselijk acht om eerst een afspraak hier op kantoor te hebben om een en ander te bespreken. In dat geval zal ik samen met mevrouw [V] bij deze afspraak aanwezig zijn. Deze afspraak zal dan tegen vergoeding van uitsluitend het uurtarief (€ 250,- excl. btw) van mevrouw [V] plaatsvinden. Mijn uren worden dan niet in rekening gebracht. (...)*

*Voor de volledigheid voeg ik alvast de algemene voorwaarden die van toepassing bij. Indien de VvE akkoord is met bovengestelde voorwaarden, verneem ik graag een akkoord voor de afspraak op maandag 24 september aanstaande om 10:30 uur. (...).”*

In de algemene voorwaarden is in artikel 8 de kantoorklachtenregeling opgenomen: *‘Bij eventuele klachten kan de opdrachtgever een beroep doen op de kantoorklachtenregeling door mondelinge en/of schriftelijke kennisgeving van de klacht bij de klachtenfunctionaris, te bereiken per e-mail (klachtenfunctionaris@[kantoor naam]) of telefonisch via het secretariaat [nummer]. De volledige klachtenregeling is op verzoek verkrijgbaar. Klachten als bedoeld in de kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement Gelderland.’*

2.5 Op 24 september 2018 heeft de hiervoor genoemde bespreking op het kantoor van verweerder plaatsgevonden met een afvaardiging van de klaagster. 2.6 In de periode daarna tot april 2019 heeft mr. V klaagster bijgestaan in het geschil met de BAM. Mr. V was toen in dienst bij de maatschap van het advocatenkantoor, waarvan

verweerder één van de partners is. Verweerder is, samen met mr. B, ook als klachtenfunctionaris aangesteld.2.7 Eind mei 2019 is namens klaagster een brief aan mr. V geschreven. Daarin heeft klaagster zich beklagd over de kwaliteit van de door mr. V verleende rechtsbijstand.2.8 Mr. V heeft, na intern overleg met onder meer verweerder, schriftelijk inhoudelijk richting klaagster gereageerd. In diezelfde periode is er regelmatig contact tussen verweerder en de beheerder geweest.2.9 Op 20 juni 2019 heeft mr. V de beheerder laten weten dat zij al inhoudelijk had gereageerd op de brief van eind mei 2019 van klaagster.2.10 Daarna heeft regelmatig (telefonisch en schriftelijk) contact plaatsgevonden tussen verweerder en de beheerder over de twee nog openstaande declaraties van klaagster.2.11 Per e-mail van 27 augustus 2019 heeft verweerder aan de beheerder laten weten dat indien de declaraties niet alsnog door klaagster worden voldaan, hij een incassoprocedure jegens klaagster zal starten.2.12 Op 2 september 2019 heeft verweerder via de beheerder een ongedateerde brief van het bestuur van klaagster ontvangen. In die brief heeft het bestuur van klaagster zijn verbazing uitgesproken over de door verweerder aangekondigde incassoprocedure. Volgens klaagster diende verweerder zelf eerst nog inhoudelijk te reageren op hun brief van eind mei 2019 aan mr. V. Ook heeft het bestuur zich in deze brief beklagd dat het op de kantoorwebsite de klachtenprocedure niet kon vinden en over het feit dat het geen reactie had ontvangen op het via de kantoorwebsite verzonden contactformulier.2.13 In de loop van de middag van 2 september 2019 heeft verweerder naar aanleiding van de van het bestuur van klaagster ontvangen brief telefonisch contact met de beheerder opgenomen en de bestuurder meegedeeld dat hij de incassoprocedure tegen klaagster in gang ging zetten. Kort daarna heeft de beheerder namens klaagster aan verweerder laten weten dat de openstaande declaraties betaald zouden worden, wat is gebeurd.

**3 KLACHT** 3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet door:a) als kennelijk beslissingsbevoegde leidinggevende niet gezorgd te hebben voor een adequate klachtenprocedure dan wel klachten- of geschilleninstantie, terwijl de klachtenregeling op de kantoorwebsite niet te vinden was;b) als kennelijk beslissingsbevoegde leidinggevende op geen enkele wijze inhoudelijk te reageren op de klachten van klaagster over de onvoldoende kwaliteit van de door mr. V aan klaagster verleende dienstverlening, maar enkel met de beheerder van klaagster over zijn openstaande declaraties te spreken.

**4 VERWEER** 4.1 Verweerder heeft tegen de klacht onder meer het volgende verweer gevoerd.*Klachtonderdeel a)*4.2 Volgens verweerder is onjuist dat niet is gezorgd voor een adequate kantoorklachtenregeling. In artikel 8 van de algemene voorwaarden wordt verwezen naar hun kantoorklachtenregeling. Op 5 september 2018 heeft een kantoorgenoot de vertegenwoordiger van klaagster bericht wat het uurtarief van mr. V was en heeft tevens de algemene voorwaarden toegezonden die op de verstrekte opdracht van toepassing zijn geweest. Daarnaast was en is de kantoorklachtenregeling ook terug te vinden op de kantoorwebsite.4.3 Verweerder betwist verder dat via de kantoorwebsite een contactformulier van klaagster is ontvangen op het algemene kantooradres met een verzoek om informatie over de kantoorklachtenprocedure. Ook in de contacten met zijn contactpersoon, de beheerder, is niet gevraagd naar de klachtprocedure bij zijn kantoor, aldus verweerder.*Klachtonderdeel b)*4.4 Volgens verweerder heeft de beheerder in juni 2019 contact met hem opgenomen met het bericht dat klaagster kennelijk niet tevreden was over de inhoudelijke dienstverlening van mr. V. Ook is hem toen

gevraagd of de openstaande declaraties van klaagster gematigd konden worden. Verweerder heeft daarop aan de beheerder laten weten dat klaagster de inhoudelijke klachten met mr. V moest bespreken en dat er geen reden voor matiging van de declaraties was. Op de reactie van de beheerder dat (het bestuur van) klaagster alleen met de leidinggevenden van mr. V wilde praten, heeft hij herhaald dat het praktischer en efficiënter was om de kennelijk bestaande onvrede met hun advocaat zelf te bespreken. 4.5 Verweerder stelt dat mr. V rond die tijd, na intern overleg ook met hem, inhoudelijk heeft gereageerd op de brief van mei 2019 van klaagster. Dat heeft mr. V op 20 juni 2019 ook nog aan de beheerder laten weten. Van de beheerder heeft hij daarna geen enkel signaal meer ontvangen dat er nog altijd onvrede bij klaagster was, zodat hij dat punt als afgehandeld heeft beschouwd. In zijn daaropvolgende contacten met de beheerder is het alleen nog gegaan over de twee nog openstaande declaraties van klaagster.

**5 BEOORDELING** 5.1 De raad stelt vast dat verweerder in de onderhavige zaak niet is opgetreden als de belangenbehartiger van klaagster, maar dat klager zich tot verweerder heeft gewend als leidinggevende van mr. V, de advocaat die de zaak van klaagster heeft behandeld. Volgens vaste jurisprudentie van het Hof van Discipline blijft het advocatentuchtrecht gelden ook voor een advocaat die in een andere hoedanigheid optreedt. Indien de advocaat zich bij de vervulling van die andere hoedanigheid zodanig gedraagt (dan wel misdraagt) dat daardoor het vertrouwen in de advocatuur wordt ondermijnd, zal in het algemeen sprake zijn van een handelen of nalaten in strijd met hetgeen een behoorlijk advocaat betaamt, waarvan hem een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. 5.2 De raad zal de vraag moeten beantwoorden of de gedragingen van verweerder bij de vervulling van zijn taak als leidinggevende van mr. V op zichzelf beoordeeld zodanig ernstig zijn, dat sprake is van een schending van het vertrouwen in de advocatuur. Daarvan is de raad niet gebleken. Meer in het bijzonder overweegt de raad naar aanleiding van de verschillende klachtonderdelen als volgt. *Klachtonderdeel a)* 5.3 De juistheid van het verwijt dat verweerder als leidinggevende van mr. V niet voor een adequate klachtenprocedure c.q. geschilleninstantie heeft gezorgd is, tegenover de gemotiveerde betwisting daarvan door verweerder, niet komen vast te staan. Een adequate klachtenprocedure bestaat immers wel op het kantoor van verweerder en wordt genoemd in artikel 8 van de algemene voorwaarden. In het midden kan blijven of de klachtenprocedure ook duidelijk vindbaar op de kantoorwebsite is nu onbetwist vaststaat dat de algemene voorwaarden door een kantoorgenoot aan klaagster zijn gemaild. Dat betekent dat klaagster met de inhoud van de kantoorklachtenprocedure van het kantoor van verweerder bekend had kunnen zijn. Dat klaagster of haar beheerder bij verweerder, of bij iemand anders van zijn kantoor, heeft verzocht om toezending van de volledige klachtenregeling kan de raad, tegenover de gemotiveerde betwisting daarvan door verweerder, niet vaststellen. 5.4 Op grond van het voorgaande treft verweerder naar het oordeel van de raad in deze geen tuchtrechtelijk verwijt, zodat de raad klachtonderdeel a) ongegrond zal verklaren. *Klachtonderdeel b)* 5.5 Verweerder heeft aangevoerd dat hij van zijn (enige) contactpersoon bij klaagster, de beheerder, in juni 2019 had vernomen dat in mei 2019 een brief door klaagster aan mr. V was gestuurd vanwege onvrede over haar werkzaamheden. Verweerder heeft de beheerder doorverwezen naar mr. V en mocht dat naar het oordeel van de raad ook zo doen. Geen regel verplicht een advocaat/leidinggevende om op een dergelijke beklagbrief ook zelf inhoudelijk te reageren. De raad is gebleken dat verweerder deze kwestie van klaagster daarna op zorgvuldige wijze heeft aangepakt. Intern heeft hij zijn medewerkster begeleid bij het

opstellen van haar inhoudelijke reactie op de aan haar gerichte brief en die brief is door mr. V zowel aan klagster en de beheerder gestuurd. Verweerder heeft onweersproken gesteld dat hij daarna van de beheerder heeft begrepen dat hij niets meer hoefde te doen met de eerdere onvrede van klagster over mr. V., zodat hij ervan uit mocht gaan dat van hem op dat punt verder geen actie meer werd verlangd.5.6 Voor de raad is uit de stukken en het verhandelde niet aannemelijk geworden dat door klagster een formele klacht over mr. V bij verweerder in zijn hoedanigheid van klachtenfunctionaris is ingediend, zodat daarover niet behoeft te worden beslist.5.7 Op grond van vorenstaande omstandigheden is de raad niet gebleken dat verweerder zich in zijn hoedanigheid van leidinggevende dusdanig heeft misdragen dat daardoor het vertrouwen in de advocatuur is ondermijnd. Nu van een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door verweerder geen sprake is geweest, zal de raad ook klachtonderdeel b) ongegrond verklaren.

**BESLISSING** De raad van discipline:- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door mr. M.H. van der Lecq, voorzitter, mrs. A.C.H. Jansen, W.W.

Korteweg, leden, bijgestaan door de griffier en uitgesproken in het openbaar op 22 november 2021. griffier voorzitter

Verzonden d.d. 22 november 2021