

## **RAAD VAN DISCIPLINE**

Beslissing in de zaak onder nummer van: 19-464

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden van 8 februari 2021

in de zaak 19-464/AL/OV

naar aanleiding van de klacht van:

**klaagster**

over

**verweerder**

### **1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE**

1.1 Op 10 december 2018, ontvangen op 17 december 2018, heeft klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Overijssel (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.

1.2 Op 16 juli 2019 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk 51/18/073 van de deken ontvangen.

1.3 De klacht is met instemming van de betreffende partijen gelijktijdig behandeld met klachtzaak 19-465 op de zitting van de raad van 9 november 2020. Daarbij waren klaagster en verweerder, alsmede klager in klachtzaak 19-465 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 10.

### **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 voor rechtsbijstand verzekerd bij ARAG Rechtsbijstand (hierna verder: ARAG). ARAG heeft een letselschadezaak van klaagster in behandeling genomen. Tussen de behandelaar van ARAG, mr. H, en de behandelaar van (de opdrachtgeefster van) de tegenassuradeur, Bureau VD, is op enig moment een impasse ontstaan over de noodzaak tot inschakeling van een arbeidsdeskundige om de vermeende beperkingen van klaagster vast te stellen.

2.3 Tijdens een intakegesprek in een zaak van haar echtgenoot (klager in klachtzaak 19-466) heeft verweerder ook zijn juridische rechtsbijstand aan klaagster aangeboden vanwege de ontstane impasse in haar letselschadezaak. Klaagster was bij dat gesprek aanwezig.

2.4 Op 11 oktober 2017 heeft verweerder het digitale dossier in de zaak van klaagster ontvangen, waarna hij op 26 oktober 2017 ter goedkeuring zijn urenbegroting en plan van aanpak aan ARAG heeft gezonden.

2.5 Per e-mail van 6 november 2017 heeft ARAG aan verweerder toestemming gegeven om de zaak van klaagster uit de impasse te trekken, eerst buitengerechtelijk met

een maximale urenbesteding van 16 uur onder dekking van de verzekering. Voor een eventueel gerechtelijk traject heeft ARAG aan verweerder voor maximaal 18 uur toestemming gegeven. Verder heeft ARAG nog in de e-mail gemeld:

*“Na het inschakelen van een arbeidsdeskundige (buitengerechtelijk of via een voorlopig deskundigenbericht) neemt ARAG de behandeling van het dossier weer over. Ik verneem dan ook graag van u zodra het is gelukt een arbeidskundige in te schakelen”.*

2.6 Op 23 november 2017 heeft verweerder de door klaagster aan hem verstrekte opdracht schriftelijk bevestigd waarin hij onder meer heeft gemeld:

*“Omschrijving zaak: de impasse doorbreken die is ontstaan in behandeling letselschadedossier tussen de behandelaar bij de Arag en de behandelaar van de (opdrachtgever van) de tegenassuradeur. (...)*

*afspraken: binnen de opdrachtbevestiging van de Arag, cliënte bijstaan en adviseren met doel om impasse te doorbreken, zonodig d.m.v. procedure mits goedkeuring Arag (zie zaakomschrijving) (...)*

*Cliënte is ermee bekend dat de advocaat niet (de opdracht heeft van de Arag noch van cliënte) om het gehele dossier en alle zaken te behandelen; zie afspraken en zaakomschrijving. (...).”*

Klaagster heeft deze opdrachtbevestiging ondertekend.

2.7 Op 5 december 2017 heeft verweerder, met instemming van klaagster en van ARAG vanwege zijn gewijzigde aanpak, een brief aan de wederpartij gestuurd met een voorstel om eerst een medisch expert in te schakelen om de ernst en aard van de beperkingen van klaagster vast te laten stellen. De behandelaar van de wederpartij heeft daarop aan verweerder laten weten niet akkoord te gaan met het aanwijzen van een bepaalde expert maar heeft daarnaast verzocht om toezending van actuele medische informatie van klaagster. Tussen ARAG en verweerder is vanwege de hem verstrekte beperkte opdracht afgesproken dat medische informatie van klaagster door mr. H via de ARAG standaard via hun medisch adviseur via klaagster aan verweerder zou worden aangeleverd.

2.8 Per e-mail van 31 januari 2018 heeft mr. H van ARAG aan klaagster en aan haar echtgenoot het volgende laten weten:

*“Bijgaand de visie van mijn medisch adviseur. Ik heb deze niet aan uw advocaat en/of de wederpartij gezonden. Zoals hieruit blijkt wenst mijn medisch adviseur graag informatie van de huisarts inzake psychische klachten, twee jaar voorafgaand aan het ongeval. Graag verneem ik of u daarmee instemt, zo ja, dan zal ik u een daartoe strekkende machtiging doen toekomen. Daarnaast verneem ik graag of u onder behandeling bent voor de angstklachten in het verkeer en zo ja, bij wie.”*

Klaagster heeft deze e-mail diezelfde dag aan verweerder doorgestuurd en hem gemeld dat de benodigde stukken via een al getekende machtiging zouden worden opgevraagd.

2.9 In zijn e-mail van 21 maart 2018 heeft verweerder aan klaagster gevraagd om bij ARAG te informeren naar de stand van zaken over de opgevraagde aanvullende medische informatie van klaagster. Dezelfde dag heeft klaagster per e-mail aan verweerder laten weten dat zij mr. H van ARAG daarover had gesproken en dat zij had begrepen dat die stukken nog niet waren ontvangen.

2.10 In haar e-mail van 28 mei 2018 heeft klaagster aan verweerder gevraagd om in zijn toekomstige correspondentie met de behandelaar van de wederpartij haar juiste getrouwde - achternaam te gebruiken omdat haar geslachtsnaam bij Koninklijk Besluit

(21 februari 2018) in die naam was gewijzigd. Diezelfde dag heeft verweerder per e-mail aan klaagster laten weten dat hij zich herinnerde dat zij daarover eerder met hem had gesproken en toegezegd haar naamswijziging meteen intern en extern door te sturen.

2.11 Op 4 september 2018 heeft klaagster verweerder aansprakelijk gesteld voor haar psychische schade wegens zijn weigering om haar niet meer rechtsgeldige geslachtsnaam te wijzigen in haar juiste achternaam, zoals klaagster was gebleken uit zijn laatste correspondentie van 23 augustus 2018 aan de wederpartij.

2.12 Op 10 september 2018 heeft verweerder de opdracht van klaagster neergelegd. Op 25 september 2018 heeft ARAG daarvan via klaagster kennis genomen en verweerder gevraagd om toezending van het dossier. Verweerder heeft per e-mail van 28 september 2018 aan dat verzoek voldaan, waarna ARAG de zaak van klaagster weer heeft opgepakt.

2.13 Bij e-mail van 25 oktober 2018 heeft mr. H van ARAG klaagster en haar echtgenoot over de stand van zaken ten aanzien van de medische expertise geïnformeerd. Verder heeft hij geschreven:

*“Met betrekking tot de brief van [verweerder] het volgende. [Verweerder] is van mening dat zijn werkwijze voortvarend en adequaat is geweest. Ik constateer dat we in bijna een jaar niet heel veel zijn opgeschoten. Zo heeft iedereen zijn eigen visie op voortgang en dossierbehandeling.”*

### **3 KLACHT**

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

- a) klaagster aan te schrijven met de naam die zij droeg voordat bij Koninklijk Besluit wegens traumatische ervaringen haar geslachtsnaam is gewijzigd in die van haar echtgenoot, hetgeen voor klaagster belastend was;
- b) zich niet volledig in te zetten en zijn opdracht niet uit te voeren door de zaak van klaagster voortijdig en eenzijdig terug te geven aan ARAG waarbij hij de bestede uren heeft verkwanseld aan niet-relevante stukken;
- c) de zaak van klaagster niet te kunnen scheiden van de zaak die hij voor haar echtgenoot behandelde (klager in klachtzaak 19-465).

### **4 VERWEER**

4.1 Als meest verstrekkende verweer heeft verweerder aangevoerd dat op grond van de met klaagster gesloten overeenkomst van opdracht en in de opdrachtbevestiging toepasselijk verklaarde algemene voorwaarden van zijn kantoor alleen de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd is om kennis te nemen van de onderhavige klachten. Volgens verweerder dient de raad zich dan ook niet-ontvankelijk te verklaren en de zaak te verwijzen naar de Geschillencommissie Advocatuur. Voor zover de raad zich wel bevoegd acht, heeft verweerder onder meer het volgende inhoudelijke verweer gevoerd.

#### *Klachtonderdeel a)*

4.2 Volgens verweerder heeft klaagster hem ergens in de loop van 2018 mondeling erop gewezen dat hij haar achternaamswijziging niet administratief had doorgevoerd. Op 28 mei 2018 heeft zij verweerder daar nogmaals op gewezen in haar e-mail. Volgens verweerder was het slordig van hem dat hij dit niet meteen heeft geregeld. Door de tussenliggende zomerperiode heeft hij daarna verzuimd om zijn toezegging aan klaagster na te komen dat hij haar naamswijziging ook in correspondentie met de wederpartij kenbaar zou maken; in augustus 2018 heeft hij abusievelijk nog de oude geslachtsnaam van klaagster gebruikt. Daarvoor heeft hij bij klaagster zijn oprechte excuses

gemaakt en haar laten weten dat van enig opzet geen sprake was. Hij was er lang niet van op de hoogte dat klaagster haar geslachtsnaam had laten wijzigen vanwege trauma's. Als hij dat had geweten, was hij hier zorgvuldiger mee omgegaan. Kort daarna heeft hij het dossier van klaagster wegens een vertrouwensbreuk teruggegeven aan ARAG zodat het informeren van de wederpartij niet meer nodig was.

#### *Klachtonderdeel b)*

4.3 Verweerder betwist dat hij zich niet volledig en voortvarend heeft ingezet voor de zaak van klaagster door uren te verkwanselen aan niet-relevante zaken. Aan de inhoudelijke behandeling van de zaak is volgens verweerder veel administratieve rompslomp met vooral ARAG vooraf gegaan. Daarna moest hij het lijvige dossier van klaagster bestuderen. Verweerder heeft slechts een deelopdracht van ARAG gekregen en diende alles met ARAG en met klaagster af te stemmen, wat ook tijd heeft gekost. Verweerder moest wachten op actuele medische informatie via klaagster en die informatie bleef lang uit. Het lag buiten zijn vermogen om daar wat aan te doen; dat lag bij ARAG en klaagster. Nadat sprake was van een vertrouwensbreuk met haar echtgenoot, die ook nauw betrokken was bij de zaak van klaagster, kon verweerder niet anders dan zich ook op 10 september 2018 ook te onttrekken als advocaat en haar zaak in de stand waarin het zich toen bevond terug te geven aan ARAG. Een adequate belangenbehartiging was door het door elkaar lopen van de zaken door klaagster en haar echtgenoot met zijn beperkte opdracht toen niet meer mogelijk, aldus verweerder.

#### *Klachtonderdeel c)*

4.4 Klaagster en haar echtgenoot zijn samen naar het kennismakingsgesprek gekomen voor de zaak van klaagster. Over en weer informeerden zij daarna naar hun eigen zaak en ook naar de stand van de zaak van de ander en waren daarvan onderling ook goed op de hoogte. Verweerder verwijst in dit kader naar de overgelegde urenspecificatie waaruit volgt dat klager herhaaldelijk telefonisch contact heeft gezocht met verweerder in de zaak van klaagster en overleg heeft gehad over haar zaak. Ook de behandelaar van ARAG, mr. H, richtte zijn correspondentie aan klaagster en haar echtgenoot. Klaagster en haar echtgenoot lieten hun zaken uitdrukkelijk zelf door elkaar lopen, zodat verweerder hun zaken ook niet meer strikt gescheiden hoefde te behandelen dan door hem gedaan.

## **5 BEOORDELING**

### *Ten aanzien van de ontvankelijkheid*

5.1 De raad is van oordeel dat klaagster kan worden ontvangen in haar klacht. Het bestaan van de mogelijkheid voor geschillenbeslechting via de Geschillencommissie Advocatuur staat niet aan een procedure bij de tuchtrechter in de weg, reeds omdat het doel en de strekking van de tuchtprocedure een andere is dan die van de andere vormen van geschillenbeslechting. Alleen de tuchtrechter kan immers een maatregel opleggen. De raad overweegt thans inhoudelijk als volgt.

5.2 In deze zaak staat centraal of verweerder de letselschadezaak van klaagster heeft behandeld met voldoende zorg ten opzichte van de belangen van klaagster, als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet.

5.3 De raad hanteert hierbij als uitgangspunt dat de tuchtrechter mede tot taak heeft de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen indien daarover wordt geklaagd. Bij deze beoordeling geldt dat de tuchtrechter rekening houdt met de vrijheid die de advocaat heeft met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en met de keuzes waar de advocaat bij de behandeling van de zaak voor kan komen te staan. De vrijheid die de advocaat heeft met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en de keuzes waar hij voor kan komen te staan zijn niet onbeperkt, maar worden 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. Die professionele standaard veronderstelt een handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht (HvD 5 februari 2018 ECLI:NL:TAHVD:2018:32).

5.4 Daarbij wordt opgemerkt dat binnen de beroepsgroep wat betreft de vaktechnische kwaliteit geen sprake is van breed gedragen, schriftelijk vastgelegde professionele standaarden. De raad toetst daarom of verweerder heeft gehandeld met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwame en redelijke handelende advocaat in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht (HvD 3 april 2020, ECLI:NL:TAHVD:2020:80).

5.5 De raad zal de klachtonderdelen aan deze maatstaf toetsen.

*Klachtonderdeel a)*

5.6 Op basis van de overgelegde stukken, deels opgenomen onder de feiten hiervoor, kan door de raad niet worden vastgesteld dat verweerder klaagster niet naar behoren heeft bijgestaan voor zover dit het verwijt over haar geslachtsnaamwijziging betreft. Weliswaar heeft verweerder op dit punt niet zorgvuldig gehandeld, zoals hij zelf ook heeft erkend en daarvoor aan klaagster zijn excuses heeft aangeboden, maar van een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door verweerder jegens klaagster is naar het oordeel van de raad geen sprake. Onbetwist heeft verweerder gesteld dat hij pas later wist dat klaagster vanwege trauma's haar oorspronkelijke geslachtsnaam niet meer kon verdragen. Nu de raad niet is gebleken dat verweerder opzettelijk de verkeerde geslachtsnaam van klaagster is blijven gebruiken of anderszins heeft geweigerd om haar daarin ter wille te zijn richting de wederpartij, zal de raad klachtonderdeel a) ongegrond verklaren.

*Klachtonderdeel b)*

5.7 Een advocaat is gehouden de hem opgedragen werkzaamheden zorgvuldig en met de nodige voortvarendheid voor zijn cliënt te verrichten. Daarnaast stelt de raad voorop dat een advocaat de volledige verantwoordelijkheid draagt voor de behandeling van de zaak. De verhouding tussen de advocaat, als opdrachtnemer, en de cliënt, als opdrachtgever, (op grond van artikel 7:402 lid 1 BW) brengt mee dat de advocaat in beginsel gehouden is de instructies van zijn cliënt op te volgen. Indien de advocaat uitvoering van een instructie van zijn cliënt onverenigbaar acht met de op hem rustende verantwoordelijkheid voor zijn eigen optreden, en dit verschil van mening niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan kan de advocaat niet zijn eigen wil doorzetten, maar dient hij zich uit de zaak terug te trekken (aldus artikel 7:402 lid 2 BW en de daarmee strokende Regel 14 leden 2 en 3).

5.8 Naar het oordeel van de raad heeft verweerder met stukken voldoende inzichtelijk gemaakt dat het tijd heeft gekost om met ARAG afspraken te maken over de omvang en financiering van de door klaagster aan hem verstrekte deelopdracht in de loop van 2017 wat pas in november 2017 tot overeenstemming heeft geleid. Gebleken is ook dat verweerder daarna, met instemming van klaagster en ARAG, aan de wederpartij heeft voorgesteld om eerst een medisch expert te benoemen en de wederpartij eind december 2017 liet weten welwillend tegenover dat voorstel van verweerder te staan. Met deze gewijzigde strategie heeft verweerder een eerste aanzet gegeven om uit de tussen partijen ontstane impasse te komen over aanstelling van een arbeidskundige, zodat in zoverre zijn deelopdracht heeft uitgevoerd. Dat het daarna nog lang heeft geduurd totdat de door de wederpartij verzochte actuele medische informatie van klaagster via de ARAG is verstrekt, kan verweerder niet worden aangerekend; dat lag immers buiten zijn macht. Verweerder heeft de voortgang van de zaak tussentijds goed in de gaten gehouden door in zijn e-mail van 21 maart 2018 bij klaagster te informeren naar

de stand van zaken van de relevante aanvullende medische stukken die eind januari 2018 waren opgevraagd. Volgens klaagster waren die toen nog niet ontvangen. Dat verweerder zijn uren heeft verkwanseld en onvoldoende voortvarend heeft gewerkt voor klaagster in haar letselschadezaak, is de raad dan ook niet gebleken. Klaagster noch ARAG hebben hierover tot het moment van het teruggeven van de zaak door verweerder nooit over geklaagd. Dat mr H. van ARAG in zijn e-mail van 25 oktober 2018 aan klaagster zijn mening heeft gegeven, namelijk dat verweerder in zijn ogen in een jaar niet veel was opgeschoten, maakt het oordeel van de raad niet anders. Een feit van algemene bekendheid is dat letselschadezaken in de praktijk lang kunnen duren, terwijl verweerder, zoals hiervoor overwogen, heeft gedaan wat van hem als advocaat verwacht mocht worden en daarmee de belangen van klaagster heeft behartigd.

5.9 Na de met haar echtgenoot en met klaagster ontstane vertrouwensbreuk vanwege een meningsverschil over de wijze van behartiging van hun belangen heeft verweerder zich ook uit de zaak van klaagster teruggetrokken zoals hij dat volgens genoemde gedragsregel in die omstandigheden ook moest doen. Feiten of omstandigheden dat hij dat ontijdig of anderszins onzorgvuldig jegens klaagster heeft gedaan, zijn gesteld noch gebleken.

5.10 Op grond van voorgaande, in samenhang beschouwd, is de raad van oordeel dat verweerder geen tuchtrechtelijk verwijt treft. Klachtonderdeel b) wordt eveneens ongegrond verklaard.

*Klachtonderdeel c)*

5.11 Dat verweerder de zaken van klaagster en haar echtgenoot op onzorgvuldige wijze door elkaar heeft laten lopen, is de raad tegenover de betwisting daarvan door verweerder onderbouwd met stukken, niet gebleken. Naar het oordeel van de raad hebben klaagster en haar echtgenoot hun zaken bewust zelf door elkaar laten lopen bij verweerder. Zij zijn samen naar het intakegesprek met verweerder gekomen en als onbetwist staat vast dat de echtgenoot van klaagster herhaaldelijk contact met verweerder heeft gehad over de zaak van klaagster. Dat klaagster zich op enig moment over deze gang van zaken bij verweerder heeft beklagd is de raad niet gebleken. Daar komt nog bij dat de correspondentie van ARAG waarover verweerder beschikte in de zaak van klaagster standaard gericht was aan klaagster en aan haar echtgenoot, zodat ook om die reden verweerder niet behoefde te twifelen aan de onderlinge betrokkenheid van de echtelieden in hun beider zaken en de vermenging daarvan. Nu de raad is gebleken dat verweerder de klachtzaak van klaagster verder op professionele wijze heeft behandeld, is van een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen jegens klaagster geen sprake geweest. Daarmee oordeelt de raad ook klachtonderdeel c) ongegrond.

## **BESLISSING**

De raad van discipline:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond.

Aldus beslist door mr. A.E. Zweers, voorzitter, mrs. M. Tijsseling, M.W. Veldhuijsen, leden, bijgestaan door mr. M.M. Goldhoorn als griffier en uitgesproken in het openbaar op 8 februari 2021.

griffier

voorzitter

Verzonden d.d. 8 februari 2021