

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 20-903/DH/RO

**Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag van 29 maart 2021 in de zaak 20-903/DH/RO naar aanleiding van de klacht van:**

**klaagster**  
gemachtigde

over:

**verweerder**  
gemachtigde: mr. A

### 1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 17 januari 2020 heeft klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Rotterdam (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.

1.2 Op 17 november 2020 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk R 2020/73 edl/gh van de deken ontvangen.

1.3 De klacht is behandeld op de (video)zitting van de raad van 22 februari 2021. Daarbij waren de gemachtigde van klaagster, alsmede verweerder en zijn gemachtigde aanwezig.

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 48. Ook heeft de raad kennisgenomen van:

- de e-mail met bijlage van klaagster van 4 februari 2021;
- het verweerschrift met bijlagen van de gemachtigde van verweerder van 8 februari 2021.

### 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 heeft zich in augustus 2019 voor de incasso van een vordering op een debiteur gewend tot het kantoor van verweerder (hierna ook: het kantoor).

2.3 Bij brief van 14 augustus 2019 is namens het kantoor de incasso-opdracht bevestigd. Van die opdracht maken incassovooraarden en algemene voorwaarden deel uit. In de incassovooraarden is onder meer opgenomen:

*“(...) Buitengerechtigde incasso op basis van no cure no pay (...) Incasseren wij niets, dan betaalt u ons niets. Incasseren wij wel, dan belasten wij de bij de debiteur in rekening gebrachte rente en incassokosten aan u door als vergoeding voor onze buitengerechtigde werkzaamheden. (...)”*

*Indien deze incassovooraarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar zijn met het bepaalde in onze algemene vooraarden, prevaleert het bepaalde in deze incassovooraarden. (...)*

In de algemene vooraarden is onder meer opgenomen:

*"(...) 5.10 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, ziet een opvolgende prijsafpraak voor honorarium uitsluitend toe op de vervolgwerkzaamheden en strekt deze niet ter vervanging van eerdere prijsafspraken voor honorarium in verband met eerdere werkzaamheden. (...)"*

2.4 Namens het kantoor zijn vervolgens diverse brieven aan de debiteur gestuurd. Door de debiteur is eind augustus 2019 uit coulance een bedrag van € 1.000,- voldaan.

2.5 Bij e-mail van 20 augustus 2019 en brief van 23 augustus 2019 heeft de debiteur aangegeven de vordering te betwisten.

2.6 Bij brief van 4 september 2019 heeft het kantoor aan klagster aangegeven dat vanwege deze betwisting de vervolgwerkzaamheden in rekening worden gebracht op basis van een uurtarief van € 195,- exclusief 8% kantoorkosten en 21% btw. In de brief is onder meer opgenomen:

*"(...) Zoals vermeld in artikel 5.10 van onze algemene vooraarden geldt dit prijsvoorstel voor de vervolgwerkzaamheden en geldt dit niet ter vervanging van eerdere prijsafspraken voor eerdere werkzaamheden. (...)"*

2.7 Klagster heeft hiermee ingestemd. (De eerder verrichte werkzaamheden waren op basis van no cure no pay.)

2.8 Bij factuur van 5 september 2019 is een voorschot van € 1.000,- (excl. btw) in rekening gebracht. Dit voorschot is door klagster voldaan.

2.9 Op 9 september 2019 is het dossier van klagster binnen het kantoor overgedragen aan verweerder als opvolgend behandelaar van de zaak..

2.10 Het kantoor heeft klagster op 16 oktober 2019 een factuur terzake honorarium gestuurd van € 1.086,70, verminderd met een deel van het voorschot ad € 500,- excl. btw. Deze factuur is door klagster voldaan.

2.11 Verweerder heeft daarop nog een aantal werkzaamheden verricht en met klagster en de debiteur contact gehad over een schikking.

2.12 Op 6 november 2019 heeft verweerder een procesadvies geschreven, waarin hij klagster adviseert tot dagvaarding over te gaan. Daarbij heeft verweerder melding gemaakt van het in dat kader te betalen voorschot en griffierecht.

2.13 Klagster heeft diezelfde dag laten weten het schikkingsvoorstel van de debiteur te accepteren.

2.14 Verweerder heeft vervolgens telefonisch met (de gemachtigde van) klagster gesproken en daarover in het dossier genoteerd:

*"(...) Ik heb besproken dat de € 1.000 zal worden toegerekend als honorarium en ik heb in dat kader gevraagd of ze zeker weten dat ze voor dit bedrag willen schikken. Dat is inderdaad het geval en ze begrijpen dat het geld op zal gaan als ons honorarium helaas."*

2.15 De debiteur heeft in het kader van de schikking in november 2019 € 1.000,- betaald aan het kantoor van verweerder.

2.16 Op 28 december 2019 heeft het kantoor klagster een (eind)afrekening gestuurd (factuurnummer 201907098) voor een bedrag van € 2.608,53 excl. btw (€ 3.156,32 incl. btw). Dit bedrag is samengesteld uit € 1.128,34 incassokosten, € 741,86 rente, € 1.238,33 honorarium, verminderd met het resterende voorschot van € 500,-. Voor het aan honorarium in rekening gebrachte bedrag is een urenspecificatie bijgevoegd.

2.17 De gemachtigde van klagster heeft diezelfde dag in reactie op de factuur het volgende geschreven:

*“(...) De € 1000 geïncasseerd door jullie incasso afdeling is op basis van no cure no pay gebeurd. Deze € 1000 mogen jullie in rekening brengen de overige kosten niet. Voor het resterende bedrag van € 738,33 ex voor jou uren mag je een factuur sturen. Zodra de factuur is aangepast zal ik deze direct voldoen.(...)”*

2.18 Verweerder heeft op 30 december 2019 gemotiveerd laten weten dat hij de factuur zal handhaven.

2.19 Op 31 december 2019 heeft de gemachtigde van klaagster in een e-mail aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

*“(...) Ik blijf bij mijn eerder ingenomen standpunt dat er in jullie incassovooraarden duidelijk staat dat wanneer er in een dossier als in die van ons maatwerk nodig is er voor de al verrichte werkzaamheden de eerdere prijsafpraak blijft gelden. Deze luidt: no cure no pay, er wordt nooit meer in rekening gebracht dat wat er betaald is. In ons geval is dit € 1.000. Hier heb jij € 2000 in rekening gebracht terwijl de volgende zin in jullie voorwaarden luidt: de verdere behandeling van het incasso dossier kan worden voortgezet op uurbasis.*

*Jij wil dus nu achteraf dubbel betaald worden voor de verdere behandeling. Echter zijn hiervoor nieuwe prijsafspraken gemaakt, namelijk € 195 per uur. (...)*

*Ik ben geen fan van het review systeem wat gehanteerd wordt op internet. Dit omdat ik nooit uitga van de mening van andere. Echter heb ik aan deze kwestie een dermate slecht gevoel overgehouden dat ik nu overweeg wel een review te schrijven over hoe ons dossier is verlopen. Dus als je deze voorbij ziet komen ben je hiervan op de hoogte.(...)”*

2.20 Op 2 januari 2020 heeft verweerder gereageerd en onder meer geschreven:  
*“(...) Ik denk niet dat het een goed idee is dat wij elkaar op internet gaan zwartmaken, want zo te zien heb je al behoorlijk wat negatieve klachtrecensies met [website] op Google staan. Laten we het gewoon netjes houden, want ons contact is steeds goed geweest en we hebben je geen cent meer berekend dan afgesproken. (...)”*

2.21 Op 9 januari 2020 heeft de gemachtigde van klaagster in een e-mail aan verweerder onder meer geschreven:

*“(...) Ik wil de rekening wel betalen maar niet de € 1000 waar jij al voor betaald bent op basis van het uurtarief. Zo staat jullie werkwijze in de (oude) incasso voorwaarden ook beschreven.*

*En ook vind ik de kosten die jij in rekening hebt gebracht voor het afronden van het dossier veel te hoog. (...)”*

2.22 Op 10 januari 2020 is de factuur van 28 december 2019 voldaan, waarbij door klaagster is vermeld dat er nog een geschil loopt over de hoogte van het factuurbedrag

2.23 Op 17 januari 2020 heeft klaagster bij de deken een klacht ingediend over verweerder.

2.24 Op 13 maart 2020 heeft het kantoor van verweerder een dagvaarding laten betekenen aan klaagster. Het kantoor vordert om voor recht te verklaren dat het kantoor de bedragen zoals vermeld in de factuur van 28 december 2019 terecht bij klaagster in rekening heeft gebracht en dat klaagster derhalve geen recht heeft op terugbetaling van het gefactureerde bedrag uit deze factuur.

2.25 De kantonrechter heeft op 8 juli 2020 een tussenvonnis gewezen en het kantoor van verweerder verzocht zich over een aantal vragen van de kantonrechter uit te laten.

2.26 Op 22 september 2020 heeft een bespreking plaatsgevonden tussen de gemachtigde van klaagster, verweerder en de deken.

2.27 Bij vonnis van de kantonrechter van 13 januari 2021 is de vordering van het kantoor afgewezen, omdat volgens de kantonrechter de opbouw van de factuur (nog steeds) onduidelijk is. Het kantoor is veroordeeld in de proceskosten aan de zijde van klaagster.

### **3 KLACHT**

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

- a) Verweerder heeft op een onjuiste wijze zijn werkzaamheden gedeclareerd.
- b) Verweerder heeft zich onprofessioneel uitgelaten richting klager.

3.2 Ter toelichting op klachtonderdeel a stelt klaagster dat er een onjuist honorarium in rekening is gebracht. Klaagster stelt dat de in de incassovooraarden en de gehanteerde algemene voorwaarden tegenstrijdigheden staan, als gevolg waarvan kosten dubbel zijn berekend. Er zijn in december 2019 nieuwe voorwaarden opgesteld, waarin het een en ander anders staat beschreven. Klaagster is echter niet akkoord gegaan met de nieuwe voorwaarden. Ook vindt klaagster de kosten voor het afronden van het dossier te hoog.

### **4 VERWEER**

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

4.2 Verweerder heeft de wijze van facturering van zijn kantoor toegelicht. Als er in een zaak inhoudelijke werkzaamheden worden verricht nadat de incassowerkzaamheden vanwege een betwisting zijn afgerond, wordt het honorarium in rekening gebracht, alsmede de bij de wederpartij in rekening gebrachte rente en kosten. Dit laatste gebeurt enkel als de kosten toerekenbaar zijn en tot de hoogte die aan de wederpartij in rekening is gebracht.

### **5 BEOORDELING**

#### *Klachtonderdeel a)*

5.1 De raad stelt voorop dat de tuchtrechter slechts oordeelt over de vraag of de beklagde advocaat zich heeft gedragen zoals dat een behoorlijk handelend advocaat betaamt. Klaagsters verwijten zien echter voor een deel op de werkwijze en het handelen van verweerders kantoor. Dit valt echter buiten de omvang van de klacht, nu klaagster een klacht heeft ingediend tegen verweerder en niet tegen zijn kantoor. De raad zal de klacht dan ook niet – zoals de deken dat heeft gedaan – uitbreiden, maar alleen oordelen over de door klaagster ingediende klachten tegen verweerder.

5.2 Klaagster verwijt verweerder dat hij op een onjuiste wijze zijn werkzaamheden heeft gedeclareerd. De raad volgt klaagster niet in die stelling. Verweerder heeft gedeclareerd volgens de regels van zijn kantoor en zoals tussen klaagster en het kantoor overeengekomen was. Dat het totaal door klaagster verschuldigde bedrag (te) hoog is, maakt niet dat er onjuist is gedeclareerd. Dat sprake is van excessief declareren door verweerder is door klaagster gesteld noch gebleken, en ook niet feitelijk aan de raad gebleken. Dit klachtonderdeel is formeel dan ook ongegrond.

5.3 Ten overvloede overweegt de raad nog het volgende. Het vorenstaande neemt niet weg dat de raad zich iets kan voorstellen bij het onbevredigende gevoel van klaagster bij de hele gang van zaken. Nu de kantonrechter aan het kantoor de gevraagde verklaring voor recht dat klaagster geen recht heeft op terugbetaling van de laatste declaratie heeft ontzegd, zou het verweerder c.q. het kantoor, naar het oordeel van de

raad sieren wanneer deze door klaagster onder protest betaalde factuur alsnog wordt gecrediteerd en aan haar wordt terugbetaald.

*Klachtonderdeel b)*

5.4 Klaagster verwijt verweerder dat hij zich onprofessioneel heeft uitgelaten richting klaagster, waarbij wordt verwezen naar verweeders e-mail van 2 januari 2020.

5.5 De raad is van oordeel dat verweeders opmerking in de e-mail onhandig en onwenselijk is geweest, maar niet meer dan dat. Verweerder heeft bovendien zijn excuses aangeboden. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is geen sprake. Ook dit klachtonderdeel zal ongegrond worden verklaard.

## **BESLISSING**

De raad van discipline verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door mr. M.P.J.G. Göbbels, voorzitter, mrs. B.F. van Noort en P.C.M. van Schijndel, leden, bijgestaan door mr. C.M. van de Kamp als griffier en uitgesproken in het openbaar op 29 maart 2021.