

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 21-291/AL/GLD

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Arnhem Leeuwarden van 10 januari 2022 in de zaak 21-291/AL/GLD naar aanleiding van de klacht van:

klaagster gemachtigde: : mr. Zoververweerster

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE 1.1 Op 18 februari 2020 heeft mr. Z namens klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Gelderland (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerster. 1.2 Op 29 maart 2021 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk K20/31 van de deken ontvangen. 1.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 15 november 2021. Namens klaagster was mr. Z aanwezig, hierna: Z. Voorts was verweerster 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 13.

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 Verweerster heeft klaagster in de periode van november 2014 tot en met februari 2019 bijgestaan in een letselschadezaak, meer in het bijzonder bij de afwikkeling van medische schade ontstaan in een ziekenhuis. De klacht betreft het optreden van verweerster in de periode vanaf 2016 tot en met februari 2019. Klaagster wordt in deze klachtzaak vertegenwoordigd door haar vader, Z, tevens bewindvoerder van klaagster. Z is werkzaam als advocaat. 2.3 In de door Z ondertekende opdrachtbevestiging van 26 november 2014 is onder meer het volgende opgenomen:

“Omdat zowel de redelijkheid van de buitengerechtelijke kosten als mijn honorarium mede afhankelijk is van het uiteindelijke resultaat in de schaderegeling, zal in de tussentijdse declaraties door mij voor wat betreft het honorarium een gematigd tarief worden gehanteerd. Met u heb ik afgesproken dat ik mijn tarief voorlopig zal matigen tot € 247,50 per uur. Eerst bij het opmaken van de einddeclaratie zal ik met inachtneming van de redelijkheidstoets het honorarium definitief vaststellen. (...)

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie verzoek ik u uw klachten eerst aan mij kenbaar te maken. Voor zover dit niet tot een oplossing leidt, bied ik u in de gelegenheid de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris van mijn kantoor. (...)

Mocht ons overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u uw klacht over de dienstverlening indienen bij de LSA ombudsman of uw klacht over de declaratie bij de LSA Geschillencommissie Declaraties.”

De LSA staat voor Vereniging Letselschade Advocaten.

2.4 In oktober 2015 is tussen het ziekenhuis/de verzekeraar van het ziekenhuis en klaagster overeenstemming bereikt over de materiële schade tot 5 juni 2013 en over de geleden en te leiden immateriële schade. In totaal is toen afgerond € 1.000.000,- aan klaagster betaald. Tevens zijn de gerechtelijke kosten en de buitengerechtelijke

kosten van verweerster tot en met 20 augustus 2015 (en de kosten van de voorgangster van verweerster) voldaan. Voorts is afgesproken dat voor de materiële schade vanaf 5 juni 2013 een mediationtraject gestart zou worden.2.5 Bij e-mail van 20 oktober 2016 heeft verweerster onder meer het volgende aan Z geschreven:

“(....)

Overigens heb ik de door mij bij de wederpartij ingediende declaraties betreffende de gevorderde vergoeding buitengerechtelijke kosten niet naar u verzonden. Mocht u prijs stellen op ontvangst van deze stukken dan zal ik alsnog daarvoor zorgdragen.

(...).”

Op dit aanbod is Z niet ingegaan.2.6 Vervolgens heeft het ziekenhuis eind 2016 in het mediationtraject een voorstel voor de afwikkeling van de schade na 5 juni 2013 gedaan, welk voorstel namens klaagster is afgewezen. Het mediationtraject is toen geëindigd en een reeds lopende civiele procedure bij het gerechtshof is hervat. In deze procedure was aan een deskundige opdracht gegeven om te rapporteren.2.7 Bij e-mail van 5 december 2018 heeft verweerster het volgende aan Z geschreven:

“Wij hebben afgesproken dat ik het LSA- bestuur ga aanschrijven over de positie van de heer N . In verband daarmee ontvang ik graag afschriften van jouw mailwisseling met het bestuur.”

Bij e-mail van gelijke datum heeft Z de mailwisseling aan verweerster toegezonden. Bij e-mail van 17 december 2018 is aan Z een concept brief aan het bestuur van de LSA toegezonden met de vraag of Z akkoord kon gaan met de inhoud van deze brief.

Diezelfde dag heeft Z geantwoord met: *“Perfecte brief”*, waarna de brief is verzonden.2.8 Begin januari 2019 heeft het ziekenhuis haar eind 2016 gedane aanbod opnieuw gedaan. Bij brief van 9 januari 2019 heeft verweerster naar aanleiding daarvan het volgende aan Z geschreven:

“In aansluiting op ons telefonisch overleg van 08 januari 2019 breng ik het navolgende onder uw aandacht.

Inmiddels bent u op meerdere speelvelden met de wederpartij verwickeld in een strijd over de aan ... [klaagster] te vergoeden schade. Er lopen meerdere trajecten naast en door elkaar, die ofwel door mij ofwel door uzelf behandeld worden.

(.....)

Nadat in oktober 2016 het minnelijk traject is gestrand, is de civiele procedure bij het hof hervat. Nu ruim twee jaren later zijn wij daarin nog geen stap verder gekomen.

Kort gezegd komt het erop neer dat de deskundige tot op heden niet in staat is gebleken om het onderzoek af te ronden en dat het hof weigert om de regie te nemen.

Gelet op deze gang van zaken verwacht ik dat er nog een lange weg te gaan is voordat er een beslissing ligt over de aansprakelijkheid. In vergelijking met de situatie in oktober 2016 zijn de risico's die u loopt in de procedure aanzienlijk toegenomen.

Een van de mogelijke scenario's is, dat de deskundige definitief het bijltje erbij neer gaat gooien en dat uitgeweken dient te worden naar een andere deskundige. Ook is weinig goeds te verwachten van een hof dat tot op heden volhardt in de weigering om zich inhoudelijk met de zaak bezig te houden.

(.....)

Kortom: een traject waarin vooralsnog het einde niet in zicht is en waarvan de daarmee gemoede kosten niet zijn te overzien.

(.....)Voormelde omstandigheden in aanmerking nemend, acht ik het in het belang van [klaagster] en adviseer ik u om het aanbod van het ziekenhuis te accepteren. Het alternatief is dat u nog vele jaren verwickeld blijft in civiele procedures. Ik raad u ten sterkste af om daarvoor te opteren.

Terecht merkt u op dat vanwege de inmiddels gemaakte kosten thans een lager bedrag wordt aangeboden dan destijds in 2016. Overigens zal ik u binnen afzienbare tijd informeren over de tot op heden voor uw rekening komende kosten van rechtsbijstand. Die kosten wegen echter niet op tegen de kosten die u nog te wachten staan en tegen de toegenomen risico's.

Indien u mijn advies opvolgt, kan ik nog een ultieme poging doen om het schadebedrag verhoogd te krijgen met bijvoorbeeld vergoeding van de wettelijke rente over voormeld bedrag vanaf oktober 2016. Inclusief wettelijke rente zou daarmee de slotbetaling komen op een bedrag van afgerond € 1.570.000,-. Verder zie ik niet of nauwelijks mogelijkheden om in der minne tot een hogere slotbetaling te komen. Maar ook voor deze poging geldt, dat ik het niet het belang van [klaagster] acht om het daar op te laten stuklopen.

Graag verneem ik van u of u bereid bent mijn advies op te volgen. Zo ja, dan zal ik contact kan opnemen met de heer over het treffen van de definitieve schaderegeling.”

2.9 Bij e-mail van 9 januari 2019 heeft Z verweerster als volgt geantwoord:

“Ik ben erg teleurgesteld!

Op uw meermalig uitdrukkelijk advies hebben wij het aanbod destijds niet geaccepteerd. Wij zouden een erg sterke zaak hebben.

(.....)

Kortom, wij willen volle kracht vooruit. U dient onze belangen en die van [klaagster] optimaal te behartigen en ervoor te zorgen dat een en ander met voortvarendheid wordt opgepakt. Met een slappe aanpak komen we bij deze partijen nergens. Waar is uw passie gebleven?

(.....)

De boodschap is heel duidelijk, [de verzekeraar van het ziekenhuis] krijgt niet haar zin. Wij haken niet gedesillusioneerd af. Vele vele anderen wel, maar wij niet! De wereld moet dit weten. (...)

Wij verwachten uw steun en niet dit soort onttrekkende brieven. (...).”

2.10 Vervolgens is aan de zijde van het ziekenhuis het onderhandelingsteam vervangen en heeft het ziekenhuis het onderhandelingsaanbod verhoogd. Bij e-mail van 5 februari 2019 heeft Z daarop aan verweerster geschreven dat het voor de hand ligt dat er nu een finaal tegenvoorstel wordt gedaan maar dat over de vraag of dat zal worden gedaan en zo ja voor welk bedrag Z zich nog even - zeg een week, aldus de woorden van Z -, met zijn echtgenote wil beraden. Bij e-mail van 13 februari 2019 heeft verweerster Z om een bodembedrag en om een tegenbod gevraagd. Bij e-mail van diezelfde datum heeft Z aan verweerster geantwoord dat hij op aandringen van verweerster het absolute bodembedrag heeft genoemd; dat hij ervoor gezorgd heeft dat partijen weer in overleg zijn getreden en dat de vraag aan verweerster is om een concept tegenvoorstel te formuleren. 2.11 Verweerster heeft bij brief van 14 februari 2019 vervolgens het volgende aan Z geschreven:

“In aansluiting op uw e-mailbericht van 13 februari 2019 bericht ik u het volgende. In deze brief reageer ik op de toonzetting van uw e-mailberichten van de afgelopen weken. Voordat ik in staat ben om inhoudelijk met u over de zaak te communiceren, zullen wij het daar eerst over moeten hebben.

Uit uw e-mailberichten spreekt een gebrek aan vertrouwen in mij als belangenbehartiger.

(.....)

Het moge duidelijk zijn dat ik de belangen van [klaagster] en u alleen kan behartigen als u expliciet uitspreekt dat u vertrouwen heeft in mij als belangenbehartiger. Dienaangaande hoor ik graag van u. (.....)”

2.12 Bij e-mail van 20 februari 2019 heeft verweerster het volgende aan Z geschreven:

“Bij deze breng ik onder uw aandacht dat de advocaat van de wederpartij aandringt op een reactie op het aanbod. Zie de bijgevoegde brief van 20 februari 2019 van de heer mr. N [advocaat van de wederpartij]. Onder verwijzing naar mijn aan u gerichte brief van 14 februari j.l. verzoek ik u een uitspraak te doen over uw vertrouwen in mij als belangenbehartiger.”

2.13 Volgens heeft Z bij e-mails van 21 en 22 februari 2019 als volgt geantwoord:

“Bij brief van 31 januari j.l. heeft u ons geadviseerd en als optie gegeven:

“namens u kom ik met een tegenbod dat niet ver verwijderd zal zijn van het door u genoemde bodembedrag; daarmee zijn wij akkoord gegaan. U bent bekend met het betreffende bodembedrag, dit bedraagt 2.000.000,- netto aan/ten behoeve van ... [klaagster] te betalen inclusief belastinggarantie.

Het is uw (eigen) verantwoordelijkheid om dit voorstel niet (tijdig) over te brengen aan mr. N... [advocaat wederpartij]. Niet valt in te zien waarom u als absolute voorwaarde stelt dat er uitdrukkelijk vertrouwen in u uitgesproken moet worden om dit voorstel over te brengen.

Zoals u weet zijn wij de komende periode wegens vakantie in het buitenland en absoluut ook niet bereikbaar. (.....)”

“Onder geen beding wordt akkoord gegaan met een slotbetaling lager dan € 2.000.000,00 aan ... [klaagster] (.....)

U heeft de komende week – dus tot 4 maart 2019 – volledige volmacht om de zaak tegen bovenvermeld bedrag te regelen.

Overleg over enig lager bedrag hoeft dan ook niet plaats te vinden. (.....)

Na 3 maart 2019 neem ik weer contact met u op.

Veel succes.”

2.14 Op 18 februari 2019 heeft de deskundige in de procedure bij het gerechtshof gerapporteerd en een voor klaagster gunstig rapport uitgebracht. 2.15 Bij brief van 28 februari 2019 heeft verweerster daarover het volgende aan Z geschreven:

“ Er hebben zich relevante inhoudelijke ontwikkelingen voorgedaan in hoe zaak. Daar zal ik als eerste op ingaan. Dat neemt niet weg dat tussen ons de vertrouwenskwestie speelt. Vanwege deze kwestie zie ik mij genoodzaakt mij uit de behandeling van uw zaak terug te trekken.

Ik stel vast dat wij op vrijwel alle punten gelijk hebben gekregen van de deskundige. Hoewel ik niet beschik over een advies van mijn medisch adviseur, is mijn voorlopige conclusie dat de rapportage van ... [de deskundige] meerdere aanknopingspunten biedt voor een nadere onderbouwing van de aansprakelijkstelling.

(.....)

De omstandigheid dat u het kennelijk niet langer eens bent met mijn aanpak, een gesprek daarover uit de weg gaat, ter discussie stelt dat vertrouwen een voorwaarde is voor een goede uitvoering van de opdracht en daarenboven dat u in een zeer belangrijke fase van het onderhandelingsproces absoluut onbereikbaar wenst te blijven voor overleg, illustreert dat het verschil van mening dat is ontstaan over de wijze waarop de opdracht moet worden uitgevoerd niet in onderling overleg kan worden opgelost.”

2.16 Op 28 februari 2019 heeft verweerster de behandeling van de zaak neergelegd. 2.17 Bij brief van 6 maart 2019 heeft verweerster aan Z haar eindnota tot een totaalbedrag van € 19.582,55 gezonden, met verzoek het bedrag binnen 14 dagen te voldoen. 2.18 Bij e-mail van 20 maart 2019 heeft Z verweerster als volgt geantwoord:

“Voor dit moment constateer ik dat u uitdrukkelijk geweigerd heeft om een schikkingsvoorstel tijdig over te brengen aan de wederpartij in een zeer langlopende letselschadezaak. Voorts staat vast dat u ons een aantal malen onjuist, althans onnavolgbaar, heeft geadviseerd. (...)

Ik streef ernaar om u binnen drie weken inhoudelijk nader te berichten. Uw declaraties kunnen (en zullen) in ieder geval niet betaald worden.”

2.19 Bij e-mail van 28 april 2019 heeft Z namens klaagster verweerster aangeschreven over de gedeclareerde en betaalde werkzaamheden, over de adviezen van verweerster, het handelen van verweerster en haar declaratie. De brief eindigt als volgt:

“Conclusie

Gezien uw handelen en hetgeen hiervoor is gesteld stel ik voor dat u uw facturen intrekt en mij een creditfactuur zendt van het bedrag dat ... [klaagster] volgens u nog aan uw kantoor verschuldigd zou zijn. Dit bespaart beide partijen een hoop tijd. U heeft toch genoeg aan deze zaak verdient!

Als u daarmee niet akkoord gaat, dan acht ik mij verder vrij en zal ook de door mij verrichte werkzaamheden als gevolg van uw bovenvermelde handelen en adviezen als schade voor ... [klaagster] in rekening (gaan) brengen.

Ik neem aan dat u het zover niet zal laten komen.”

2.20 Bij per aangetekende post verzonden brief van 31 januari 2020 heeft de incasso-advocaat die verweerster voor de incasso van haar einddeclaratie had ingeschakeld aan Z een aanmaning gezonden voor de betaling van de openstaande nota's. Blijkens een e-mail van 13 februari 2020 van Z aan de incasso-advocaat heeft Z deze brief ontvangen. In deze e-mail heeft Z erop gewezen dat verweerster een kantoorklachtenregeling heeft, dat hij zich op 28 april 2019 uitvoerig heeft beklagd, dat zijn klacht nog niet op grond van de klachtenregeling is behandeld en dat indien deze klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt de klacht over de dienstverlening bij de LSA-ombudsman of - voor wat betreft de declaratie - bij de LSA Geschillencommissie Declaraties kan worden ingediend. Tenslotte wordt in deze brief aangegeven dat indien niet binnen zeven dagen de pretense vordering van verweerster onherroepelijk en onvoorwaardelijk wordt ingetrokken en buiten incasso wordt gesteld klachten tegen de incasso-advocaat en verweerster zullen worden ingesteld. 2.21 Bij e-mail van 18 februari 2020 heeft de incasso-advocaat Z

geantwoord 1) dat de klachten- en geschillenregeling in het leven is geroepen om de mogelijkheid te bieden een klacht over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie kenbaar te maken maar dat deze regeling niet ziet op een (algehele) betwisting van (de grondslag van) de declaratie en 2) dat indien Z een klacht conform de klachtenregeling had willen indienen het op de weg van Z had gelegen daarvan melding te maken hetgeen hij heeft nagelaten zodat 3) er geen enkele reden is om de sommatie, laat staan de vordering van verweerster in te trekken en deze dus onverkort wordt gehandhaafd. De brief eindigt met een hernieuwde sommatie. 2.22 Op 18 februari 2020 is deze klacht ingediend. 2.23 Bij e-mail van 24 februari 2020 heeft Z aan verweerster geschreven dat hij bij de LSA Geschillencommissie Declaraties een klacht over de totale declaratie van verweerster zal indienen en dat deze klacht niet alleen ziet op de declaraties waar verweerster nu nog betaling van wenst te

ontvangen, maar op alle door verweerster in rekening gebrachte bedragen inclusief die waarover al veel eerder veel discussie met mr. N is geweest. 2.24 Nadat onderhandelingen over een schikking betreffende de einddeclaratie van verweerster niet tot resultaat hadden geleid heeft de incasso-advocaat bij e-mail van 18 maart 2020 aan Z onder meer het volgende geschreven:

“Namens cliënte bevestig ik u dat cliënte de uitspraak van de LSA Geschillencommissie als bindend accepteert en graag verneem ik ook uw bevestiging als zodanig, zodat de procedure kan aanvangen. Voorts wijs ik u er op dat indien ik niet van u verneem of u langer dan drie weken wacht met het aanhangig maken van de zaak bij de LSA Geschillencommissie, cliënte ervan uitgaat dat u afziet van de gang naar deze geschillencommissie en ik namens cliënt de dagvaarding ter betekening aan de deurwaarder zal verzenden. “

2.25 Bij e-mail van 20 maart 2020 heeft Z vervolgens onder meer het volgende aan de incasso-advocaat geschreven:

“Ik zal de vervolgstappen gaan ondernemen, waarbij ik als aangekondigd de zaak bij de LSA Geschillencommissie Declaraties (.....) aanhangig zal maken. In dat kader verzoek ik mij binnen zeven dagen afschriften van alle declaraties te doen toekomen die [verweerster] in de zaak van onze dochter heeft verzonden. (.....) Uiteraard zullen alle declaraties van [verweerster] ter beoordeling (.....) worden voorgelegd. Niet alleen de declaraties waarvan [verweerster] nu nog betaling vordert.”

2.26 De door Z opgevraagde declaraties zijn niet verstrekt. 2.27 Bij e-mail van 23 april 2020 heeft de secretaris van de LSA Geschillencommissie Declaraties het volgende aan de incasso-advocaat en Z geschreven:

“Door het secretariaat van de LSA (c.c) werden uw berichten van 9 en 16 april j.l. aan mij doorgezonden. Ik ben secretaris van de LSA Geschillencommissie Declaraties. De commissie neemt uw zaak niet in behandeling vanwege artikel 4 van het procesreglement:

artikel 4. Onderzoek en beslissingen van de commissie

Deze commissie neemt een haar voorgelegd geschil slecht in behandeling indien:

a. beide partijen haar hebben doen weten dat zij zich aan de uitspraken van de commissie zullen onderwerpen”

2.28 Bij e-mail van 24 april 2020 heeft de incasso advocaat aan Z het volgende geschreven:

“Voorts heb ik mij namens cliënte op 18 (...) maart akkoord verklaard met een procedure voor de LSA. Dat betrof evenwel een akkoord met betrekking tot de facturen die u onbetaald hebt gelaten (en niet tevens reeds lang daarvoor door de aansprakelijke partij geaccepteerde en betaalde facturen). Verder is u een termijn gesteld om de zaak aanhangig te maken, die u ongebruikt hebt laten verstrijken. Kort en goed de door u aangehaalde bereidheid heeft geen betrekking op het geschil dat u aan de LSA wenst voor te leggen c.q. van de door u aangehaalde bereidheid is geen sprake meer.

Daar komt nog bij dat u zelf nimmer de desgevraagde bevestiging hebt gegeven dat u de uitspraak van de LSA Geschillencommissie als bindend zou accepteren. (.....)”

2.29 Op 1 mei 2020 is Z gedagvaard tot betaling van genoemde eindnota van verweerster. Bij de incassodagvaarding is de vaststellingsovereenkomst gevoegd.

3 KLACHT 3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet door: a) in strijd met gedragsregel 17 de gemachtigde van klagster niet op de hoogte

te houden van de door haar verrichte werkzaamheden inzake de declaraties en door werkzaamheden in rekening te brengen na het neerleggen van de opdracht;b) in strijd met gedragsregel 1 lid 3 te handelen door zich niet te laten leiden door de kernwaarden van het beroep, althans door de door haar beroepsgroep geschreven wettelijke bepalingen en verordeningen en verplichtingen niet na te leven die voortvloeien uit haar (opdracht)relatie met klaagster;c) in een cruciale fase van het onderhandelingsproces als voorwaarde te stellen dat eerst vertrouwen in verweerster zou worden uitgesproken, alvorens een voorstel aan de wederpartij zou worden overgebracht, met als gevolg dat overbrenging niet (tijdig) heeft plaatsgevonden;d) zonder toestemming zeer vertrouwelijke informatie over de letselschadezaak alsmede persoonlijke adres- en bankgegevens van klaagster, haar vader en haar moeder aan derden te verstrekken en in een openbare procedure in te brengen;e) in strijd met de afspraak om een bindend advies te zullen vragen tegen haar (gewezen) cliënte (klaagster) een gerechtelijke procedure op te starten en de klacht niet voor te leggen op grond van de interne kantoor klachtenregeling;f) de kosten van een brief die zij uit eigen naam had geschreven volledig aan klaagster door te belasten;g) er niet voor te zorgen dat klaagster van het neerleggen van haar opdracht zo min mogelijk nadeel ondervond;h) in strijd met gedragsregel 16 lid 3 te handelen.

3.2 Ter onderbouwing van na te noemen klachtonderdelen is namens klaagster onder meer het volgende naar voren gebracht:*Klachtonderdeel*

a)3.3 Blijkens de opdrachtbevestiging diende de einddeclaratie aan de hand van de redelijkheidstoets te worden opgesteld. Voor een beoordeling van de einddeclaratie diende klaagster (alsnog) over alle declaraties, ook de reeds betaalde en de declaraties waarover met de wederpartij nog discussie bestond, te beschikken.*Klachtonderdeel f)*3.4 Dit klachtonderdeel betreft de e-mail van verweerster zoals hierboven in alinea 2.6 bij de feiten is vermeld.*Klachtonderdeel g)*3.5 Kennelijk had verweerster haar besluit om de opdracht neer te leggen al op 22 februari 2019 genomen toen zij er niet in was geslaagd het tegenvoorstel aan de wederpartij over te brengen. Verweerster heeft het deskundigenbericht pas na drie dagen doorgeleid, hiervan nog uitvoerig kennis genomen en de kosten daarvan aan klaagster doorbelast, terwijl deze ongevraagde werkzaamheden zijn gemaakt toen de opdracht al feitelijk was neergelegd. Dit heeft dubbele kosten voor klaagster tot gevolg gehad, want de opvolgend advocaat heeft het rapport ook moeten bestuderen.

4 VERWEER 4.1 Verweerster heeft zich primair op de niet-ontvankelijkheid van klaagster beroepen en voorts tegen na te noemen klachtonderdelen onder meer het volgende inhoudelijke verweer gevoerd.*Ontvankelijkheid*4.2 Klaagster is niet ontvankelijk in haar klacht vanwege de omstandigheid dat alle klachten uiteindelijk zijn terug te voeren tot onenigheid over de openstaande declaraties en daarover reeds een procedure loopt bij de civiele rechter.*Klachtonderdeel a)*4.3 Bij e-mail van 20 oktober 2016 heeft verweerster aangeboden om de bij de wederpartij in rekening gebrachte nota's aan klaagster toe te zenden. Van deze mogelijkheid heeft klaagster toen geen gebruik gemaakt. In latere fase heeft klaagster alsnog op toezending aanspraak gemaakt om daarmee deze declaraties bij de LSA ter discussie te kunnen stellen. Daarvoor is de geschillencommissie niet bedoeld. Er moet wel een noodzaak zijn om nota's toe te zenden. Op een gegeven moment is het genoeg.*Klachtonderdeel e)*4.4 Verweerster heeft de brief van Z van 28 april 2019 niet als klacht opgevat en ook niet hoeven op te vatten. Toen Z in een latere fase om behandeling door de klachtencommissie vroeg had het geen enkele zin meer om deze in te schakelen omdat Z inmiddels had aangegeven de declaratie niet te zullen betalen.4.5 De incasso-advocaat heeft aan Z meegedeeld dat het aan hem was om de zaak bij de

LSA aanhangig te maken. Op 18 maart 2020 heeft verweerster bevestigd dat zij het bindend advies betreffende de einddeclaratie van de commissie zou accepteren en Z gevraagd om dit eveneens te bevestigen. De bevestiging heeft verweerster niet ontvangen. De geschillencommissie heeft aangegeven de zaak niet in behandeling te nemen. Meer kon van verweerster niet worden verwacht.*Klachtonderdeel f)*4.6 De heer mr. N is advocaat van de wederpartij en tevens lid van het LSA-bestuur4.7 Meermaals heeft Z het LSA-bestuur vergeefs aangeschreven over de positie van mr. N in het bestuur. In december 2018 heeft verweerster met Z afgesproken dat zij namens hem eveneens het bestuur daarover zou aanschrijven. De brief is verzonden om de zaak op gang te brengen en uiteindelijk een zo hoog mogelijke schadevergoeding voor klaagster te verkrijgen.*Klachtonderdeel g)*4.8 De deskundige had een zeer gunstig rapport geschreven voor een eventueel vervolgtraject in of buiten rechte. Dat was een goed moment om zonder nadeel voor klaagster de opdracht neer te leggen.

5 BEOORDELING 5.1 De raad stelt voorop dat bij de beoordeling van een tegen een advocaat ingediende klacht de tuchtrechter het aan de advocaat verweten handelen of nalaten dient te toetsen aan de hand van in artikel 46 Advocatenwet omschreven normen. Bij deze toetsing is de tuchtrechter niet gebonden aan de gedragsregels, maar die regels kunnen, gezien ook het open karakter van de wettelijke normen, daarbij wel van belang zijn. Of het niet naleven van een bepaalde gedragsregel ook tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen oplevert, hangt af van de feitelijke omstandigheden en wordt door de tuchtrechter per geval beoordeeld. Daarbij geldt dat een advocaat een bijzondere positie in de rechtsbedeling vervult. Een advocaat dient zich te onthouden van handelingen waardoor het vertrouwen in de advocatuur als zodanig wordt geschaad en dient zich te allen tijde te onthouden van een handelen of nalaten dat een behoorlijk advocaat niet betaamt. Dergelijk handelen is immers in strijd met de in artikel 46 Advocatenwet omschreven normen. (vgl. Hof van Discipline 30 augustus 2019, ECLI:NL:TAHVVD: 2019: 125).5.2 Volgens vaste tuchtrechtspraak van het Hof van Discipline rust de bewijslast van de gegrondheid van de klacht op de klager.*Ontvankelijkheid*5.3 Als meest verstrekkend zal de raad het ontvankelijkheidsverweer als eerste behandelen.5.4 Verweerder beroept zich erop dat alle in de klacht geuite bezwaren samenhangen met haar einddeclaratie en dat deze kwestie al aan de civiele rechter is voorgelegd.5.5 De raad volgt verweerster niet in haar betoog dat het feit dat over de einddeclaratie een civiele procedure loopt aan het indienen van de onderhavige klacht in de weg zou staan. Immers de tuchtrechter beoordeelt de handelwijze van verweerster ten aanzien van haar einddeclaratie aan de hand van een andere toets dan de civiele rechter en voorts heeft een deel van de klacht niet, althans slechts indirect, betrekking op de einddeclaratie.5.6 De raad oordeelt klaagster derhalve ontvankelijk in haar klacht.*Klachtonderdelen a) en h)*5.7 Nu deze direct met elkaar samenhangen zal de raad de klachtonderdelen a) en h) gezamenlijk beoordelen.5.8 Op grond van gedragsregel 16 lid 3 dient een advocaat integer en zorgvuldig te handelen in financiële aangelegenheden en daarover nauwgezette verantwoording aan zijn cliënt af te leggen. Op grond van gedragsregel 17 lid 4 dient een advocaat zijn declaratie aldus in te richten dat de cliënt eenvoudig kan vaststellen hoeveel wordt gerekend voor honorarium enzovoort, met andere woorden transparant te declareren. Onder deze verplichting valt het toezenden van declaraties waarop het in rekening gebrachte bedrag is gebaseerd.5.9 Bij e-mail van 20 maart 2020 heeft Z om declaraties gevraagd. Het ging hierbij om declaraties die in de zaak van de dochter van Z (klaagster) waren verzonden. In het midden kan blijven of voor het verkrijgen van declaraties een belang nodig is nu de raad van oordeel is

dat Z - mede gelet op wat hierover in de opdrachtbevestiging was opgenomen – reden had te menen dat de declaraties in kwestie voor de beoordeling van de einddeclaratie van belang konden zijn.5.10 De raad acht derhalve tuchtrechtelijk verwijtbaar dat verweerster heeft geweigerd de bij e-mail van 20 maart 2020 opgevraagde declaraties te verstrekken. Dat klaagster niet eerder op het aanbod van verweerster om de desbetreffende declaraties (althans het overgrote deel daarvan) te ontvangen is ingegaan maakt niet dat er voor klaagster rechten verloren zijn gegaan.5.11 De raad verklaart de klachtonderdelen a) en h) derhalve gegrond.*Klachtonderdeel b)*5.12 Dit klachtonderdeel bevat geen concreet, inhoudelijk verwijt, maar slechts een algemene stelling en kan als zodanig niet tot een gegrond klachtonderdeel leiden. De raad verklaart klachtonderdeel b) ongegrond.*Klachtonderdeel c en g)*5.13 Nu deze direct met elkaar samenhangen zal de raad de klachtonderdelen c) en g) gezamenlijk behandelen.5.14 Een advocaat dient zich aan een zaak te onttrekken indien er tussen de advocaat en de cliënt een onwerkbaar situatie is ontstaan doordat de vertrouwensbasis aan de relatie is ontvallen. Een advocaat mag dit niet op een ontijdig moment doen. Op zich is de raad het met klaagster eens dat de zaak zich op het moment waarop verweerster de voorwaarde in kwestie stelde in een cruciale fase van de onderhandelingen bevond. Echter, de raad is van oordeel dat verweerster - gelet op de inhoud van de reacties van Z naar aanleiding van het namens de wederpartij (opnieuw) gedane schikkingsaanbod zoals dat hierboven bij de feiten is opgenomen - van Z heeft mogen verlangen dat hij opnieuw namens klaagster het vertrouwen in de werkwijze van verweerster zou uitspreken alvorens zij haar werkzaamheden zou voortzetten. Toen het uiteindelijk zover kwam dat verweerster de behandeling van de zaak neerlegde was er bovendien al een nieuwe situatie ontstaan waardoor er geen, althans geen bijzondere, tijdsdruk meer was.5.15 Verweerster heeft dus mogen handelen zoals zij heeft gedaan in een situatie waarin de vertrouwensbasis in ieder geval ter discussie stond.5.16 Bij de toelichting is nog namens klaagster naar voren gebracht dat verweerster werkzaamheden heeft verricht en in rekening heeft gebracht voor iets (de bestudering van het rapport van de deskundige) wat later door de opvolgend advocaat moest worden over gedaan, waardoor klaagster bij het neerleggen van de zaak onnodig nadeel heeft ondervonden. De raad beoordeelt deze handelwijze niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Het gaat hier niet om een uitgebreid(e) betoog/studie en het behoorde tot de plicht van verweerster, die op dat moment nog advocaat van klaagster was, om Z over het deskundigenrapport te informeren.5.17 De raad verklaart de klachtonderdelen c) en g) derhalve ongegrond.*Klachtonderdelen d)*5.18 Bij de incassodagvaarding is de vaststellingsovereenkomst overgelegd. Daarin worden vertrouwelijke gegevens omtrent de medische situatie en de oorzaak van de medische schade van klaagster, alsmede privé gegevens van klaagster en haar ouders vermeld.5.19 Een advocaat is in beginsel gehouden tot geheimhouding. Hij dient te zwijgen over bijzonderheden van door hem behandelde zaken, die de persoon van zijn cliënt en de aard en de omvang van diens belangen betreffen. Bij de behandeling van een incassozaak handelt een advocaat als wederpartij. De advocaat moet in een dergelijke situatie de mogelijkheid hebben om zijn eigen belangen te behartigen en in dat kader aan de rechter de informatie kunnen verstrekken die noodzakelijk is om zijn vordering te onderbouwen. De advocaat dient zich daarbij echter wel te realiseren dat zijn wederpartij een voormalige cliënt is en mag als advocaat van de wederpartij de belangen van de wederpartij niet onnodig en onevenredig zonder redelijk doel te schaden.5.20 Het ging hier om niet meer dan een incassodagvaarding voor onbetaalde facturen. De raad is van oordeel dat de inhoud van de vaststellingsovereenkomst niet, althans zeker niet

reeds bij dagvaarding, ingebracht had behoeven te worden en dat de belangen van klagster hierdoor onnodig en onevenredig zijn geschaad. Overlegging van de vaststellingsovereenkomst diende op dat moment niet een voldoende redelijk doel. Afgewacht had kunnen worden waarmee Z namens klagster in de procedure was gekomen waarna er nog voldoende tijd was geweest om zo nodig, wanneer dat onvermijdelijk moest worden geoordeeld, de vaststellingsovereenkomst alsnog over te leggen. Dit had van verweerster verwacht mogen worden mede gelet op de precaire inhoud van de vaststellingsovereenkomst.5.21 Weliswaar is de verweten handelwijze in de eerste plaats een verantwoordelijkheid van de door verweerster voor de incassoprocedure ingeschakelde advocaat, maar de raad oordeelt verweerster hiervoor als opdrachtgeefster mede verantwoordelijk.5.22 De raad verklaart klachtonderdeel d) derhalve gegrond.*Klachtonderdeel e)*5.23 In het midden moet blijven wat de oorzaak is geweest dat de LSA Geschillencommissie Declaratie de beoordeling van de einddeclaratie van verweerster niet in behandeling heeft willen nemen. Partijen verschillen daarover van mening: namens klagster is gesteld dat verweerster hiertoe niet bereid was en verweerster heeft gesteld dat de reden daarvan de eigen handelwijze van Z is geweest. Uit de stukken wordt één en ander niet duidelijk. Uit het klachtdossier is in ieder geval niet gebleken dat de reden daarvan gelegen is in een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van verweerster.5.24 Namens klagster is voorts nog als klacht naar voren gebracht dat verweerster de bezwaren tegen haar handelwijze zoals verwoord in de e-mail van Z van 28 april 2019 reeds direct na ontvangst van de e-mail op basis van de interne kantoorklachtenregeling in behandeling had moeten nemen. Daarin kan de raad klagster niet volgen. Verweerster heeft genoemde e-mail in redelijkheid niet als klacht behoeven op te vatten en op zijn beurt had Z in deze e-mail ook zelf om behandeling op grond van de interne klachtenregeling kunnen vragen. Nadat hij op 31 januari 2020 van de incassoadvocaat een sommatie had ontvangen heeft Z dat alsnog gedaan, maar verweerster heeft dat kennelijk opgevat als *“mosterd na de maaltijd”* en voor die opvatting bestond ook aanleiding. Inmiddels was de verhouding tussen partijen danig verslechterd, was er geruime tijd sinds de verzending van de eindnota verstreken, was deze klacht ingediend en had Z namens klagster aangegeven niet tot betaling van de eindnota te zullen overgaan. Verweerster mocht onder die omstandigheden menen dat behandeling van de bezwaren van klagster door de interne klachtencommissie op dat moment geen enkele zin meer had. 5.25 De incassoadvocaat heeft in februari en maart 2020 over het ingenomen standpunt uitleg aan Z gegeven. Meer kon van verweerster niet worden verlangd.5.26 De raad beoordeelt klachtonderdeel e) derhalve ongegrond.*Klachtonderdeel f)*5.27 Uit het klachtdossier blijkt dat de e-mail in kwestie is geschreven in overleg met Z (*“Perfecte brief”*, zie hiervoor onder 2.7) en in het belang van klagster. Deze mocht dus in rekening worden gebracht.5.28 De raad beoordeelt klachtonderdeel f) derhalve ongegrond.

6 MAATREGEL 6.1 De klachtonderdelen a, d en h zijn gegrond. Ter zitting heeft verweerster er geen blijk van gegeven de onjuistheid van haar handelwijze in te zien. Het gaat om ernstige klachten die op zichzelf een berisping rechtvaardigen. De handelwijze van verweerster kan echter niet los worden gezien van a) het feit dat het hier ging om een conflict waarbij (hoewel één in privé toch) twee advocaten betrokken waren, b) uit het klachtdossier blijkt dat er tussen beide advocaten grote animositeit was ontstaan, c) aan de zijde van verweerster geen sprake is van een tuchtrechtelijk verleden, d) het voor wat betreft klachtonderdeel d) in de eerste plaats om de

verantwoordelijkheid van de advocaat van verweerster gaat. In deze omstandigheden ziet de raad aanleiding om te volstaan met het opleggen van een waarschuwing.

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) € 50,- aan forfaitaire reiskosten van klaagster, b) € 750,- kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten enc) € 500,- kosten van de Staat. 7.3 Verweerster moet het bedrag van € 50,- aan forfaitaire 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 21-291/AL/GLD.

BESLISSING De raad van discipline:- verklaart de klachtonderdelen a, d en h gegrond;- verklaart de klachtonderdelen b, c, e, f, g ongegrond; - legt aan verweerster de maatregel van een waarschuwing op;- veroordeelt verweerster tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klaagster;- veroordeelt verweerster tot betaling van de reiskosten van € 50,- 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. mr. A.R. Creutzberg, voorzitter, mrs. C.A.Th. Philipsen, A.C.H. Jansen, leden, bijgestaan door mr. A.M. van Rossum als griffier en uitgesproken in het openbaar op 10 januari 2022.

Griffier Voorzitter

Verzonden d.d. 10 januari 2022