

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 22-769/A/A

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Amsterdam
van 5 juni 2023 in de zaak 22-769/A/A
naar aanleiding van de klacht van:

klager

over:

verweerster

gemachtigde: mr. W.H. Boomstra

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 9 december 2021 heeft klager bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerster.

1.2 Op 27 september 2022 heeft deze raad van discipline (hierna: de raad) het klachtdossier met kenmerk 1636757/EJH/FS/AvO digitaal van de deken ontvangen.

1.3 De behandeling van de klacht is op 16 januari 2023 op verzoek van verweerster aangehouden.

1.4 De klacht is vervolgens behandeld op de zitting van de raad van 24 april 2023. Daarbij waren klager, verweerster en haar gemachtigde aanwezig. Van de behandeling is een proces-verbaal opgemaakt.

1.5 De raad heeft kennisgenomen van het in 1.2 genoemde klachtdossier en van de op de inventarislijst genoemde bijlagen 1 tot en met 5. Ook heeft de raad kennisgenomen van nagezonden stukken van verweerster van 19 oktober 2022 en van 2 november 2022.

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 Klager is aangemerkt als gedupeerde van de zogeheten toeslagenaffaire. In verband met de afwikkeling van zijn schade heeft klager zich gewend tot de Commissie Werkelijke Schade (hierna: CWS). Klager heeft een brief (met bijlagen) naar de CWS gestuurd met daarin een aantal schadeposten.

2.3 Klager had aanvankelijk bijstand ingeroepen van een andere advocaat. Deze heeft een bezwaarprocedure namens klager aanhangig gemaakt en daartoe een (pro forma) bezwaarschrift ingediend bij de Belastingdienst. Via de Raad voor Rechtsbijstand is klager eind juli 2021 bij verweerster terechtgekomen om hem bijstand te verlenen bij het berekenen van zijn werkelijke schade. Op 31 juli 2021 heeft het eerste telefonisch contact tussen klager en het kantoor van verweerster plaatsgevonden.

2.4 Op 3 augustus 2021 heeft verweerster een intakebespreking met klager gevoerd.

2.5 Op 18 augustus 2021 heeft de CWS een e-mail naar klager gestuurd met daarin een verzoek om nadere informatie over de door klager opgegeven schadeposten.

- 2.6 Op 19 augustus 2021 heeft de voormalig advocaat van klager desgevraagd aan (het kantoor van) verweerster bericht dat hij geen bezwaar heeft tegen overdracht van de zaak aan verweerster en toegezegd het dossier te zullen verstrekken, van welk bericht klager door (het kantoor van) verweerster in kennis is gesteld.
- 2.7 Op 1 en 2 september 2021 heeft verweerster de stukken van de voormalig advocaat van klager ontvangen en ook telefonisch contact gehad met klager, onder meer over de bezwaarprocedure.
- 2.8 Op 10 september 2021 heeft klager per e-mail aan verweerster gevraagd om een concrete tijdsplanning voor het maken van een berekening. Ook heeft klager in zijn e-mail aangegeven dat hij duidelijke afspraken wil. Op 14 september 2021 heeft verweerster telefonisch contact gehad met klager.
- 2.9 Op 17 september 2021 heeft klager een klacht over verweerster ingediend bij de klachtenfunctionaris van het kantoor van verweerster, die daarop op 20 september 2021 telefonisch met klager heeft gesproken.
- 2.10 Op 22 september 2021 hebben klager en verweerster elkaar gemaïld over onder meer een definitieve beschikking van 2011 van de Belastingdienst en over het door klagers voormalige advocaat ingediende bezwaarschrift. Op dezelfde datum heeft verweerster uitstel gevraagd aan de bezwaarschriftencommissie om het bezwaarschrift namens klager aan te vullen. Dat uitstel is verleend en verweerster heeft klager hierover bij e-mail van 23 september 2021 geïnformeerd.
- 2.11 Op 29 september 2021 heeft verweerster een conceptbrief voor de CWS naar klager gemaïld. Klager heeft dezelfde dag per e-mail zijn ongenoegen geuit over de conceptbrief, onder meer omdat het volgens hem een standaardbrief is en er geen berekening bij is gevoegd.
- 2.12 Op 30 september 2021 heeft een bespreking tussen klager en verweerster en gemachtigde plaatsgevonden waarin onder meer de in 2.9 bedoelde klacht aan de orde is geweest. Er zijn toen werkafspraken gemaakt, waaronder de afspraak dat klager en verweerster elke twee weken een bespreking zullen hebben.
- 2.13 Op 12 oktober 2021 heeft verweerster een concept aanvullend bezwaarschrift naar klager gemaïld en gevraagd of klager 14 oktober 2021 bij haar op kantoor kan langskomen. Dezelfde dag heeft klager verweerster gemaïld dat hij met het concept en de afspraak akkoord is.
- 2.14 Op 14 oktober 2021 heeft een bespreking tussen klager en verweerster plaatsgevonden. Tijdens deze bespreking zijn onder meer vijf schadeposten en de daarbij horende vragen van de CWS besproken, alsmede de mogelijkheid van ontvangst van een voorschot op de schade-uitkering. Naar aanleiding daarvan heeft klager een aantal stukken naar verweerster gemaïld.
- 2.15 Op 15 oktober 2021 heeft verweerster een e-mail gestuurd naar de zaakbehandelaar van klager bij de Belastingdienst met de vraag om het hersteldossier van klager naar haar toe te sturen. Van deze e-mail heeft verweerster een kopie naar klager gemaïld.
- 2.16 Op 15 oktober 2021 heeft verweerster, met instemming van klager, aan CWS bericht dat zij klager bij staat en bezig is met de beantwoording van de vragen.
- 2.17 Op 19 oktober 2021 heeft verweerster een tweede concept aanvullend bezwaarschrift naar klager gemaïld. Klager heeft hierop gereageerd. Op 20 oktober 2021 heeft verweerster het aanvullende bezwaarschrift ingediend bij de bezwaarschriftencommissie van de Belastingdienst.
- 2.18 Op 28 oktober 2021 heeft klager een aantal vragen naar verweerster gemaïld.
- 2.19 Op 3 november 2021 heeft een bespreking tussen klager en verweerster plaatsgevonden. Naar aanleiding daarvan heeft klager nadere informatie over de

beëindiging van zijn uitkering naar verweerster gemaïld.

2.20 Op 8 november 2021 heeft klager verweerster gemaïld over het maken van een nieuwe afspraak. Een dag later heeft de psychiater van klager telefonisch contact opgenomen met verweerster. Op 12 november 2021 heeft klager verweerster per e-mail gevraagd wanneer zij nu een berekening gaat maken van zijn werkelijke schade om in te dienen bij de CWS. Verweerster heeft op 12 november 2021 gereageerd dat zij klager na het weekend bericht over een datum voor een bespreking.

2.21 Op 16 november 2021 heeft verweerster klager bericht dat de bespreking op 25 november 2021 kan plaatsvinden. Klager heeft daarop per email zijn onvrede geuit over de gang van zaken.

2.22 Op 17 november 2021 heeft verweerster herhaald dat zij op 25 november 2021 beschikbaar is, klager te kennen gegeven dat ze doende was met het opstellen van een verzoek tot verkrijging van een voorschot op de schade en hem geïnformeerd over een hoorzitting bij de bezwaarschriftencommissie op 4 februari 2022.

2.23 Op 18 november 2021 heeft de secretaris van de CWS per e-mail aan verweerster en haar kantoorgenoot geïnformeerd naar de stand van zaken in het dossier van klager en of zij een idee hebben wanneer het gaat lukken om de vragenbrief van de CWS van 18 augustus 2021 te beantwoorden. Verweerster heeft deze e-mail naar klager doorgestuurd en daarbij vermeld dat zij contact met de secretaris zal opnemen.

2.24 Op 19 november 2021 heeft de kantoorgenoot van verweerster na akkoord van klager een brief naar de secretaris van de CWS gemaïld waarin een bevestiging wordt gevraagd dat klager voor 20 december 2021 een voorschot op zijn werkelijke schade zal ontvangen. Verweerster heeft deze brief naar klager doorgestuurd.

2.25 Op 25 november 2021 heeft een bespreking tussen klager en verweerster plaatsgevonden.

2.26 Op 29 november 2021 heeft de secretaris van de CWS verweerster gemaïld dat de CWS geen adviezen geeft over noodsituaties en dat voor acute hulp contact kan worden opgenomen met het Brede Hulp Team van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT). Verweerster heeft deze e-mail naar klager doorgestuurd en daarbij vermeld dat zij hier achteraan zal gaan.

2.27 Op 6 december 2021 heeft verweerster de secretaris van de CWS bericht dat zij die week telefonisch contact met hem zal opnemen. Deze e-mail heeft verweerster doorgestuurd naar klager.

2.28 Op 8 december 2021 heeft klager verweerster gemaïld dat hij van zijn zaakbehandelaar van de Belastingdienst heeft gehoord dat er geen voorschotten meer worden gegeven. Klager heeft verder een aantal vragen aan verweerster gesteld, waaronder over haar contact met de secretaris van de CWS, over een conceptberekening van zijn werkelijke schade en over het plannen van een bespreking.

2.29 Op 9 december 2021 heeft klager een e-mail naar de secretaris van de CWS en verweerster gestuurd, met daarin het volgende, voor zover relevant: "(...) Bij deze stuur ik u antwoorden (en documenten) toe op uw extra gestelde vragen, daterende van 18 augustus 2021. Dit doe ik uit een daad van wanhoop en omdat mijn advocaat [verweerster] tot op heden in gebreke is gebleven om mij daadwerkelijk te helpen om een schade berekening te maken. Tevens is zij onbereikbaar voor mij (...) Ik heb vandaag een officiële klacht bij de Orde van Advocaten ingediend aangezien dit traject met [verweerster] veel te lang duurt en ik nul zekerheid van haar krijg. Sinds 3 augustus heb ik me bij haar gemeld en heb talloze malen gevraagd naar een

berekening schade en een plan van aanpak, maar krijg geen antwoorden of een berekening. Ook reageert [verweerster] niet op mailtjes en telefoontjes van mij en van de Commissie Werkelijke Schade. (...)”

2.30 Op 9 december 2021 heeft klager een klacht bij de deken ingediend over verweerster.

2.31 Op 13 december 2021 heeft verweerster klager gemaïld dat zij hem, naar aanleiding van zijn e-mail van 9 december 2021 aan de CWS, niet meer kan bijstaan vanwege een onoverbrugbaar verschil van inzicht over de wijze waarop zijn zaak wordt behandeld. In haar e-mail heeft verweerster klager geadviseerd contact op te nemen met de Raad voor Rechtsbijstand voor het toewijzen van een andere advocaat.

3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet. Klager verwijt verweerster dat zij geen gehoor heeft gegeven aan klagers hulpvraag over het berekenen van zijn werkelijke schade. Ook heeft verweerster niet gereageerd op de aanvullende vragen van het CWS. Verweerster heeft hiermee volgens klager gehandeld in strijd met gedragsregels 12 en 14

4 VERWEER

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

5 BEOORDELING

5.1 De klacht gaat over de kwaliteit van dienstverlening van verweerster als voormalige advocaat van klager. De tuchtrechter beoordeelt de kwaliteit van de dienstverlening van een advocaat als daarover is geklaagd. Bij die beoordeling houdt de tuchtrechter rekening met de vrijheid die de advocaat heeft bij 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. Die 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. 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.

5.2 Gedragsregel 12 ziet op de zorgvuldigheid die een advocaat dient te betrachten in de aan hem door zijn cliënt opgedragen zaken. Uit gedragsregel 14 volgt dat een advocaat de volledige verantwoordelijkheid draagt, alsmede dat hij zich dient terug te trekken indien tussen de advocaat en zijn cliënt verschil van mening bestaat over de uitvoering van de opdracht. Deze beslissing dient een advocaat tijdig kenbaar te maken en zo zorgvuldig mogelijk te doen, waarbij hij de cliënt dient te wijzen op de dan te nemen stappen.

5.3 Klager verwijt verweerster dat zij geen gehoor heeft gegeven aan klagers hulpvraag, terwijl de nood voor klager zeer hoog was. Verweerster heeft niet gereageerd op de diverse verzoeken van klager om contact met hem op te nemen. Klager had van verweerster de toezegging gekregen dat door haar snel een concept-berekening zou worden opgesteld, maar klager heeft deze concept-berekening nooit gezien. Ook heeft hij geen tussentijdse berekeningen van verweerster ontvangen. Evenmin heeft verweerster een antwoord gegeven op de door CWS aanvullend gestelde vragen. Klager en verweerster waren met elkaar overeengekomen om elkaar tweewekelijks te zien, maar hiervan kwam in de praktijk

weinig terecht omdat er door verweerster afspraken werden afgezegd, aldus steeds klager.

5.4 De raad volgt het standpunt van klager niet. Verweerster heeft toereikend toegelicht dat zij klager zo goed mogelijk heeft proberen bij te staan en hiertoe ook de nodige inspanningen heeft geleverd. De dienstverlening betrof de periode van 3 augustus 2021 tot 13 december 2021. Reeds twee weken na ontvangst van de dossierstukken van de voormalig advocaat van klager, heeft klager een interne klacht tegen verweerster ingediend. Hierop is met klager de afspraak gemaakt om een tweewekelijks overleg in te plannen. Er hebben in totaal vijf besprekingen met klager plaatsgevonden en daarnaast is er ook veelvuldig contact met klager geweest via e-mail en telefoon. Tijdens deze overleggen met klager werd steeds een onderdeel van de schadeberekening besproken. In de tussentijd was verweerster bezig met het opstellen van de conceptbrief aan de CWS. Middels deze werkwijze probeerde verweerster, zo zij heeft toegelicht, de zaak van klager zo zorgvuldig mogelijk in kaart te brengen, ook omdat het verzoek van klager anders zou kunnen worden afgewezen. Blijkens de in het feitenrelaas genoemde correspondentie heeft verweerster in de tussentijd het contact met klager goed onderhouden en hem steeds op de hoogte gesteld van alle relevante ontwikkelingen in de procedure. Ook heeft verweerster, met instemming van klager, een aanvullend bezwaarschrift bij de Belastingdienst ingediend en heeft verweerster, vanwege de urgente situatie van klager, een brief naar de CWS verstuurd met een verzoek om een voorschot te verkrijgen op klagers werkelijke schade. Verweerster was zich dus wel degelijk bewust van de ernst van de situatie waarin klager zat. Zij was al in een vergevorderd stadium met de berekening van de werkelijke schade, toen klager zelf contact opnam met de CWS en een klacht bij de deken tegen verweerster indiende. Daarop heeft verweerster haar werkzaamheden moeten neerleggen.

5.5 Verweerster heeft inzicht gegeven in haar dossier en in de tussen klager en verweerster gewisselde correspondentie. Daarin vindt de raad steun voor het standpunt van verweerster. De raad komt dan ook tot de conclusie dat verweerster klager zo goed mogelijk heeft proberen bij te staan en dat zij hierin ook zorgvuldig heeft gehandeld. Klager wordt niet gevolgd in zijn zienswijze dat verweerster onvoldoende gehoor heeft gegeven aan de hulpvraag van klager ter zake van het berekenen van de werkelijke schade.

5.6 De raad tekent hierbij het volgende aan. Verweerster heeft erop gewezen dat zij klager meermaals duidelijk heeft willen maken dat het berekenen van de werkelijke schade van klager complexe materie betrof en zorgvuldig moest worden verricht, en dat deze berekening daarom veel tijd kostte. Hoewel aannemelijk is dat zij dit ook tegen klager heeft gezegd, heeft verweerster dit niet schriftelijk aan klager medegedeeld. Mede gelet op de afhankelijke positie van klager en de penibele toestand waarin hij als gedupeerde van de toeslagenaffaire verkeerde, had het de voorkeur verdiend indien verweerster klager op dit punt ook schriftelijk had geïnformeerd. Op die manier had hierover geen enkele onduidelijkheid kunnen bestaan. In de gegeven omstandigheden, en gelet op alle inspanningen die verweerster blijkens het dossier ten behoeve van klager heeft verricht, kan niet worden gezegd dat verweerster niet heeft gehandeld met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat mag worden verwacht. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door verweerster is dan ook geen sprake.

5.7 De raad komt op grond van het voorgaande tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.

BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door mr. K.M. van Hassel, voorzitter, mrs. F.J.J. Baars en H. Bakker, leden, bijgestaan door mr. E.E. Wouters als griffier en uitgesproken ter openbare zitting van 5 juni 2023.

Griffier Voorzitter

Verzonden op: 5 juni 2023