

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 22-900/AL/GLD

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Arnhem-Leeuwarden van 25 september 2023

in de zaak **22-900/AL/GLD**

naar aanleiding van de klacht van:

**klager**

**klaagster**

samen ook: **klagers**

over

**verweerder**

### 1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 27 januari 2022 hebben klagers bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Gelderland (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.

1.2 Op 11 november 2022 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk K 22/15 van de deken ontvangen.

1.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 5 juni 2023. Daarbij waren klagers en 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.

### 2 FEITEN

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.

2.1 Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna verder: Wmo) hebben klagers bij een gemeente een aanvraag gedaan om hun auto aan te kunnen laten passen. In een brief van 30 juli 2019 heeft de gemeente klagers erop gewezen dat de auto niet veel ouder dan drie jaar zou mogen zijn om een beroep te kunnen doen op de Wmo. In een brief van 14 november 2019 heeft de gemeente vervolgens aan klagers geschreven dat er geen eisen zijn wat betreft de leeftijd van de auto. Op dat moment hadden klagers al een nieuwe auto aangeschaft.

2.2 Op 10 december 2020 hebben klagers verweerder telefonisch benaderd met het verzoek om hen bij te staan in de aansprakelijkstelling van de gemeente voor de schade die zij zouden hebben opgelopen door de aanschaf van de nieuwe auto.

2.3 In hun e-mail van 10 maart 2021 hebben klagers onder meer aan verweerder geschreven:

*Op 01 maart 2021 hebben wij u een mail gestuurd over de in gebreke stelling, de verhuizing van 2012 en over de berekening voor de verzekering. Hier hebben we nog geen antwoord op. Ook hebben wij graag nog antwoorden op de mail van 24 februari 2021. Hoe ver bent u met de opdrachtbevestiging, met factuur? (...)*

2.4 In zijn e-mail van 12 maart 2021 heeft verweerder de aan hem verstrekte opdracht aan klagers bevestigd en daarin onder meer geschreven:

*Ik heb de zaak met u besproken en ik zal u eerstens adviseren over het schadebedrag en het coulance aanbod dat is gedaan. Daarna zal ik de zaak afhandelen met de verzekeraar. Ik heb van u inzage gekregen in uw schadeposten. Ik heb nog geen concrete informatie kunnen achterhalen over een vergelijkbare auto van bouwjaar 2016. Ik ga een poging doen bij uw garage waar u de auto heeft aangeschaft en anders ga ik uit van het prijsverschil van uw auto van het moment van aanschaf en nu.*

2.5 Daarop hebben klagers op 23 maart 2021 aan verweerder geschreven: *Op vrijdag 12 maart 2021 hebben wij een mail met vragen naar u gestuurd. Op maandag 15 maart hebt u geschreven dat we uiterlijk woensdag bericht van u krijgen. Nu zijn we bijna een week verder en hebben nog niets van u vernomen.*

*Dit is onbeleefd en dan drukken we ons nog netjes uit.*

*Donderdag 14 januari 2021, tijdens ons gesprek hier thuis hebt u ons beloofd dat we de week erop de berekening voor de verzekering van u zouden krijgen, nu zijn we bijna 9 weken verder en hebben nog niets. Wij mogen toch verwachten dat we vandaag nog antwoorden krijgen op al onze vragen, u kunt ons toch niet zo lang aan het lijntje houden.*

2.6 In zijn e-mail van 24 maart 2021 heeft verweerder aan klagers een eerste opzet voor een schadeberekening toegezonden voor de onnodige aanschaf van een nieuwe auto. Klagers hebben daarop gereageerd.

2.7 Op 5 april 2021 heeft verweerder gereageerd op de e-mail van klagers van 31 maart 2021 en een tweede opzet voor de schadeberekening gestuurd en toegelicht waarom hij een bedrag op de eerste schadestaat in mindering heeft gebracht. Ook heeft verweerder geschreven:

*Ik wil u er overigens op wijzen dat ik dit bedrag maximaal heb berekend. Dit doe ik met het oog op de onderhandelingspositie.*

2.8 In zijn e-mail van 7 juni 2021 heeft verweerder uitgebreid aan klagers uitgelegd wat in de afwijzende reactie van de verzekeraar van de gemeente stond. Ook heeft hij het schikkingsaanbod van de verzekeraar toegelicht en klagers geadviseerd om tot een schikking te komen die maximaal € 4.000,- zal zijn.

2.9 In zijn e-mail van 17 juni 2021 heeft verweerder aan klagers een derde opzet van zijn schadeberekening toegezonden en onder meer aan klagers geschreven:

*Een rechtszaak zou ik ook ten zeerste afraden alleen al vanwege het in mijn ogen te hoge risico voor u, alsmede de stress die een procedure met zich meebrengt.*

*In het telefoongesprek gaf u aan dat dit afweek van hetgeen ik u in het persoonlijk gesprek heb aangegeven. In het gesprek en later ook in de email van 28 januari 2021 heb ik aangegeven dat ik eerstens de schadeposten moet onderzoeken en uitwerken alvorens ik u kan adviseren.*

*Mogelijk heb ik u het verkeerde beeld gegeven bij mijn email aan de wederpartij waarbij ik in de schadeberekening geen rekening heb gehouden met de waarde van de nieuwe auto (€ 15.300,-). Daar had ik u op moeten wijzen en daarvoor mijn excuses. Dat had mijn brief niet anders gemaakt, omdat ik voor u zo hoog mogelijk wil inzetten.*

*Alles overzien is mijn mening aldus niet gewijzigd en zou de insteek moeten zijn om een deal te sluiten met de verzekeraar.*

2.10 In hun e-mail van 28 juni 2021 hebben klagers aan verweerder laten weten dat zij het niet eens zijn met zijn standpunt en hebben hem onder meer geschreven: *Als we nu uw schadestaat van 05 april 2021, daar hebt u het over een bedrag van bijna 19.000 euro, dat is al 3.000 euro minder dan de echte schade, zonder verzekering enzovoort. Het kan toch niet zo zijn dat uw berekening ineens van 19.000 naar 3.000 gaat, of nu van 25.000 naar 3.000. Hoezo klopt de berekening van Centraal Beheer ineens wel? U schrijft dat de verzekering de waarde van de auto eraf haalt, maar feit is en blijft dat we de auto onder omstandigheden moesten kopen die niet kloppen.*

*Wij hebben dit besproken en zijn van mening dat;*

*A, dat u niet eerst een schadestaat kunt maken zoals hierboven beschreven.*

*B, we niet akkoord gaan met wat u nu naar voren brengt.*

**WIJ GAAN NIET MET EEN LENING ZITTEN DOOR DE SCHULD VAN DE GEMEENTE; ZOU U ZELF OOK NIET DOEN.**

2.11 Op 5 juli 2021 heeft verweerder onder andere aan klagers geschreven: *U bent het duidelijk niet eens met mijn juridisch advies en in die zin heeft u geen vertrouwen in mijn aanpak. De schade die u meent te moeten vorderen is vele malen hoger dan weet ik meen dat juridisch haalbaar is. Indien u daaraan vasthoudt dan ben ik niet de juiste advocaat voor uw zaak en moet ik de zaak aan u teruggeven.*

2.12 In hun e-mail van 30 november 2021 hebben klagers aan verweerder geschreven:

*Op 03 november 2021 was u bij ons op bezoek, om de zaak nog een keer te bespreken. Toen hebt u beloofd om na twee weken te reageren, nu is het morgen precies 4 weken geleden en we hebben nog niets van u vernomen.*

*U zou doorgeven als het langer ging duren dan twee weken.*

*Ik weet niet of wij het al eerder hebben gezegd, maar dit is zeer slecht voor mensen met NAH, zoals [klager] heeft.*

*Waarom doet u dit?*

*Wilt u zo vriendelijke zijn om ons te vertellen waar we nu staan.*

2.13 Op 2 december 2021 heeft verweerder hierop gereageerd en klagers als volgt bericht:

*Mijn standpunt voor wat betreft de schadevergoeding blijft ongewijzigd. Deze heb ik u in mijn email van 17 juni 2021 uiteengezet.*

*Bovengenoemde heb ik het ook besproken met mijn compagnon en deze is dezelfde mening toegedaan. De waarde van de huidige auto dient in mindering te komen van de schade (wel is de vermindering van de waarde van de auto een schadepost) en ook de vergoeding vanuit de PGB is een vermindering van uw schade.*

*Het gesprek dat ik met u heb gehad veranderen niet mijn juridische standpunten en / of de haalbaarheid van de zaak. (...)*

*Een rechtszaak zou ik ook ten zeerste afraden alleen al vanwege het in mijn ogen te hoge risico voor u, alsmede de stress die een procedure met zich mee brengt.*

2.14 Op 3 januari 2022 hebben klagers een klacht over verweerder ingediend bij de klachtenfunctionaris van zijn kantoor. Naar aanleiding van de brief van de deken van 21 maart 2022 heeft de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling genomen.

2.15 In de e-mail van 25 mei 2022 heeft de klachtenfunctionaris aan klagers bericht: *Inzake de communicatie constateer ik dat inderdaad zoals u schrijft die communicatie beter had kunnen verlopen vanuit [verweerder]. Dat met name op het gebied van sneller reageren e.d. Ik constateer tevens dat [verweerder] daarvoor zijn excuses maakt. Op dat punt van communicatie is dat denk ik duidelijk dus, dat had wel beter en sneller gemogen, al is er volgens het dossier geen sprake van negeren van u als cliënt (er wordt immers wel via de mail gereageerd door [verweerder]). De excuses zijn op dat moment gemaakt aldus. Dat is een verbeterpunt.*

*Ander punt is de inhoud. Ik constateer dat er met name inzake de verwachtingen de meningen uit elkander lopen. Dat kan zo wezen, edoch, als cliënt en advocaat een andere mening zijn toegedaan op basis van de stukken, in dit geval: wat er kan worden geëist, en ze hebben daartoe een onoverbrugbaar verschil van inzicht, dat het dan beter is de bijstand in die zin te beëindigen, en de zaak door iemand anders te laten doen (nieuwe advocaat).*

*Concreet is er eerstens op uw aangeven maximaal ingezet door [verweerder], is er antwoord ontvangen vanuit de wederpartij, en is daarop de insteek door de advocaat onderbouwd aangepast. Met die aanpassing kunt u zich niet verenigen, zie daar het onoverbrugbare verschil van inzicht (verschil qua vordering die u stelt te hebben en de visie van de advocaat is te groot in die zin). Door dit verschil is de daaropvolgende discussie tussen u en [verweerder] over wat er gevorderd kan worden logisch te noemen, en kan in die periode geen communicatie met de verzekeraar plaats vinden (immers is er dan geen overeenstemming over wat moeten worden gecommuniceerd met de verzekeraar).*

*Dat onoverbrugbaar verschil van inzicht/insteek kan niet anders worden opgelost blijkbaar. Dan is er alleen maar de mogelijkheid van het zoeken naar een andere advocaat.*

*Ik acht uw klacht aldus qua communicatie voor wat betreft het sneller reageren deels gegrond (daarvoor zijn excuses gemaakt), en voor het overige niet gegrond.*

### **3 KLACHT**

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

- a) niet te reageren op het herhaaldelijk verzoek van klagers, zowel telefonisch als per e-mail, om contact met hen op te nemen;
- b) niet zorgvuldig de opdracht uit te voeren, onder meer door drie verschillende schadeberekeningen te maken en daaraan steeds een andere uitleg te geven;
- c) tegen de kennelijke wil van klagers te handelen doordat hij hun verzoeken om met de verzekeraar te onderhandelen heeft genegeerd, terwijl hij beloftes heeft gedaan.

### **4 VERWEER**

4.1 Verweerder heeft tegen de klacht onder meer het volgende verweer gevoerd.

#### *Klachtonderdeel a)*

4.2 Verweerder heeft tijdens de zitting van de raad erkend dat hij in zijn communicatie met klagers is tekortgeschoten en dat dat sneller en beter had moeten. Verweerder is het eens met het standpunt van de klachtenfunctionaris van zijn kantoor daarover. Verweerder heeft tijdens de zitting nog wel aangegeven dat hij klagers nooit het gevoel heeft willen geven dat hij ze heeft genegeerd. Hij heeft vele e-mails aan klagers gestuurd, regelmatig gebeld, en is tweemaal bij klagers thuis geweest voor een afspraak.

#### *Klachtonderdeel b)*

4.3 Op basis van het gesprek met klagers heeft verweerder een eerste concept schadeberekening ('schadestaat') gemaakt. Na de reactie van klagers daarop heeft hij een nieuwe schadestaat gemaakt. Die laatste versie van zijn schadestaat heeft verweerder daarna met instemming van klagers meegestuurd met zijn brief naar de verzekeraar van de gemeente. De verzekeraar heeft daarna gereageerd op de aansprakelijkstelling door klagers en de schadeposten in de schadestaat verworpen. Als gevolg daarvan heeft verweerder zijn juridisch standpunt gewijzigd in die zin dat hij van mening was dat de waarde van de huidige auto van klagers van het eerder opgevoerde schadebedrag afgehaald moest worden. Dit heeft hij in zijn e-mail van 17 juni 2021 uitvoerig toegelicht aan klagers, net als zijn juridische standpunt hierover en heeft een derde versie van de schadestaat bijgevoegd. Klagers konden zich niet vinden in de laatste schadestaat, terwijl dat volgens verweerder juridisch het maximaal haalbare was. In de daaropvolgende correspondentie is verweerder gebleken dat over zijn juridische advies en laatste versie van de schadestaat met klagers een onoverbrugbaar verschil van inzicht is ontstaan. Ondanks zijn pogingen om dat met klagers te bespreken, heeft dat geleid tot deze klacht.

#### *Klachtonderdeel c)*

4.4 Verweerder betwist dat hij beloftes heeft gedaan in gesprekken met klagers dat er een hoog bedrag uit zou komen. Ook heeft hij nooit aan klagers aangegeven dat hij snel akkoord gaat. Hij heeft verzocht om toestemming van klagers om te onderhandelen binnen de bandbreedte die hij haalbaar vond voor hun zaak. Dat volgt ook uit zijn e-mails aan klagers. Daarnaast onderhandelt hij niet met cliënten, maar probeert hij inzichtelijk te maken wat wel en wat niet kan worden meegenomen in de op te voeren schade. Dat was moeilijk voor klagers, bij wie nog emoties over eerdere voorvallen met de gemeente meespeelden.

### **5 BEOORDELING**

#### *Maatstaf*

5.1 In deze zaak gaat het om de vraag of verweerder de belangen van klagers in hun geschil met de (verzekeraar van de) gemeente met voldoende zorg heeft behandeld, als bedoeld in artikel 46 Aw.

5.2 De raad stelt voorop dat de tuchtrechter de kwaliteit van de dienstverlening door de eigen advocaat in volle omvang toetst. Daarbij wordt rekening gehouden met de vrijheid die de advocaat heeft bij de manier waarop hij een zaak behandelt en met de keuzes waarvoor hij bij de behandeling kan komen te staan. De vrijheid die de advocaat daarbij heeft is niet onbepaald. Deze vrijheid wordt begrensd door de eisen die aan de advocaat als opdrachtnemer in de uitvoering van die opdracht mogen worden gesteld. Volgens deze eisen dient zijn werk te voldoen aan de binnen de beroepsgroep geldende professionele standaard. 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.

5.3 Verder geldt dat de tuchtrechter bij de toetsing aan de normen die uit artikel 46 Aw

volgen, ook de kernwaarden zal betrekken, zoals omschreven in artikel 10a Aw. De tuchtrechter is overigens niet gebonden aan de gedragsregels maar die regels zijn, gezien het open karakter van de wettelijke normen, ter invulling van deze normen wel van belang.

5.4 De raad zal de klachtonderdelen aan de hand van deze maatstaf beoordelen.  
*Is verweerder tekortgeschoten in zijn communicatie met klagers?*

5.5 Verweerder heeft tijdens de zitting van de raad erkend dat hij is tekortgeschoten in zijn communicatie met klagers door meermalen niet te reageren op hun verzoeken. Klagers hebben tijdens de zitting van de raad verklaard dat zij meteen bij hun eerste contact juist aan verweerder hebben laten weten dat klager om medische redenen niet tegen onzekerheid en onduidelijkheid kan. Volgens klagers heeft verweerder hen beloofd om daar rekening mee te zullen houden en duidelijk te zijn in zijn communicatie, door ook aan te geven als hij niet (snel) de gelegenheid had om op vragen van klagers te reageren. Verweerder heeft dit niet weersproken. Alhoewel verweerder op verschillende momenten zijn verontschuldiging aan klagers heeft aangeboden, maakt dat nog niet dat zijn gebrekkige communicatie hem daarom niet tuchtrechtelijk kan worden aangerekend. Daar komt nog bij dat verweerder wist dat sprake was van een bijzonder verzoek van klagers om helder met hen te communiceren. Ook daarin is hij in zijn zorgplicht richting klagers tekortgeschoten.

5.6 Op grond van het vorenstaande is de raad van oordeel dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar richting klagers heeft gehandeld. De raad oordeelt klachtonderdeel a) gegrond.

*Is sprake geweest van ondeskundige advisering door verweerder?*

5.7 De raad stelt voorop dat uit de maatstaf, zoals hiervoor weergegeven, volgt dat een advocaat als opdrachtnemer regie behoort te voeren. Dat brengt mee dat een advocaat, die zijn eerdere juridische standpunt aanpast door eigen voortschrijdend inzicht, dit uitgebreid met zijn cliënt moet bespreken en de gevolgen daarvan moet toelichten. Gedragsregel 16 leidt ertoe dat dat schriftelijk aan de cliënt moet worden bevestigd om misverstanden daarover achteraf met de cliënt te voorkomen.

5.8 Uit de overgelegde correspondentie, voor zover relevant opgenomen onder de feiten, is de raad gebleken dat verweerder klagers in de tijd voldoende heeft meegenomen in zijn plan van aanpak en zijn gewijzigde juridische standpunt in hun zaak. Dat verweerder drie schadestaten heeft gemaakt, komt de raad niet onbegrijpelijk voor. Zoals verweerder heeft toegelicht heeft hij die schadestaten telkens aangepast op basis van door hem ontvangen nieuwe relevante informatie en dat ook telkens aan klagers schriftelijk uitgelegd. Na ontvangst van de reactie van de verzekeraar stond het verweerder vrij, en was hij daartoe naar het oordeel van de raad als deskundig advocaat ook gehouden, om zijn eerder ingenomen juridische standpunt over de hoogte van de schade aan te passen aan het in zijn optiek juridisch meest haalbare standpunt voor klagers. In zijn e-mail van 17 juni 2021 heeft hij aan klagers ook uitgelegd dat en waarom hij na ontvangst van de reactie van de verzekeraar een derde opzet van een shadeberekening voor klagers heeft gemaakt. Dat klagers zich daarin niet konden vinden kan de raad gezien de hoogte van het schadebedrag begrijpen, maar dat op zich leidt er nog niet toe dat verweerder op dat punt in zijn zorgplicht is tekortgeschoten. Integendeel, verweerder heeft ook in zijn e-mails daarna, van 5 juli 2021 en van 2 december 2021, in duidelijke bewoordingen aan klagers uitgelegd dat hij zijn laatste juridische standpunt handhaafde. Ook heeft hij klagers daarin gewezen op de mogelijkheid om een andere advocaat te zoeken vanwege hun grote verschil van inzicht over de aanpak van de zaak.

5.9 De juistheid van het verdere verwijt dat verweerder tegen de kennelijke wil van klagers heeft gehandeld doordat hij, ondanks zijn belofte, niet met de verzekeraar heeft onderhandeld, kan de raad, tegenover de betwisting daarvan door verweerder, niet vaststellen. De standpunten hierover staan lijnrecht tegenover elkaar, terwijl van enige belofte of toezegging door verweerder uit de stukken ook niets is gebleken.

5.10 Op grond van het voorgaande is de raad dan ook van oordeel dat verweerder heeft gehandeld met voldoende zorg voor de belangen van klagers zoals van een redelijk bekwame en redelijke handelende advocaat in de gegeven omstandigheden verwacht mocht worden in de zin van artikel 46 Aw. De raad zal dan ook de klachtonderdelen b) en c) ongegrond verklaren.

## **6 MAATREGEL**

De raad heeft één klachtonderdeel gegrond verklaard. Nu sprake is van een blanco tuchtrechtelijk verleden is de raad van oordeel dat bij wijze van zakelijke terechtwijzing de maatregel van een waarschuwing passend en geboden is.

## **7 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING**

7.1 Omdat de raad de klacht gedeeltelijk gegrond verklaart, moet verweerder op grond van artikel 46e lid 5 Advocatenwet het door klagers betaalde griffierecht van € 50,- aan hen vergoeden binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden. Klagers geven binnen twee weken na de datum van deze beslissing hun rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

7.2 Nu de raad een maatregel oplegt, zal de raad verweerder daarnaast op grond van artikel 48ac lid 1 Advocatenwet veroordelen in de volgende proceskosten:

- a) € 25,- aan forfaitaire reiskosten van klagers,
- b) € 750,- kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten en
- c) € 500,- kosten van de Staat.

7.3 Verweerder moet het bedrag van € 25,- aan forfaitaire reiskosten binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, betalen aan klagers.

Klagers geven binnen twee weken na de datum van deze beslissing hun rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

7.4 Verweerder 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 0790 00, BIC: INGBNL2A, Nederlandse Orde van Advocaten, Den Haag, onder vermelding van "kostenveroordeling raad van discipline" en het zaaknummer.

## **BESLISSING**

De raad van discipline:

- verklaart klachtonderdeel a) gegrond;
- verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond;
- legt aan verweerder de maatregel van waarschuwing op;
- veroordeelt verweerder tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klagers, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.1;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de reiskosten van € 25,- aan klagers, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.3;
- veroordeelt verweerder 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. A.R. Creutzberg, voorzitter, mrs. A.W. Siebenga en S.J. de Vries, leden, bijgestaan door mr. W.B. Kok als griffier en uitgesproken in het openbaar op 25 september 2023.

griffier  
voorzitter

Verzonden d.d. 25 september 2023