

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 22-752/DH/DH

### **Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag van 30 mei 2023 in de zaak 22-752/DH/DH**

**naar aanleiding van de klacht van:**

klaagster

over:

verweerder

#### **1 INLEIDING**

1.1 Klaagster is verwickeld geweest in een geschil met haar toenmalig werkgever. Na een succesvolle procedure tegen de werkgever in 2020, wenste zij haar vordering op de (inmiddels) failliete werkgever te verhalen op de moeder- en dochtermaatschappij van de werkgever en de bestuurder van de werkgever. Verweerder heeft haar daarin bijgestaan, waarbij hij fixed fees met klaagsters rechtsbijstandsverzekeraar heeft afgesproken. Klaagster en verweerder zijn vervolgens maanden bezig geweest om (concept)dagvaardingen op te stellen, waarna het tot een geschil tussen hen is gekomen vanwege te betalen voorschotkosten en de regie van de zaak.

1.2 Klaagster klaagt in de kern over de financiële kant van de zaak, de kwaliteit van de dienstverlening van verweerder en over de overdracht van haar dossier aan de opvolgend advocaat.

1.3 De raad zal hierna eerst het verloop van de procedure, de feiten waarop deze beslissing is gegrond en de klachtonderdelen op een rij zetten. Daarna zal de raad de klacht beoordelen en ingaan op de door beide partijen aangevoerde argumenten.

#### **2 VERLOOP VAN DE PROCEDURE**

2.1 Op 20 oktober 2021 heeft klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Den Haag (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.

2.2 Op 15 september 2022 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk K250 2021 ia/jh van de deken ontvangen.

2.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 3 april 2023. Daarbij waren klaagster en verweerder aanwezig. Van de behandeling is proces-verbaal opgemaakt.

2.4 De raad heeft kennisgenomen van het in 1.2 genoemde klachtdossier en van de op de inventarislijst genoemde bijlagen 1 tot en met 6 (inhoudelijk) en 1 tot en met 6 (procedureel). Ook heeft de raad kennis genomen van de e-mail met bijlagen van klaagster van 20 maart 2023.

#### **3 FEITEN**

3.1 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.

3.2 Klaagster is verwickeld geweest in een arbeidsrechtelijke procedure met haar toenmalige werkgever. Verweerder heeft klaagster in 2020 in dit geschil bijgestaan. De werkgever is in deze procedure bij vonnis van 27 augustus 2020 veroordeeld tot

het betalen aan klagster van een achterstallige bonus, transitievergoeding en resterende vakantiedagen ad in totaal (afgerond) € 60.000,-. De juridische kosten zijn gedekt door klagsters rechtsbijstandsverzekeraar SAR (hierna: SAR).

3.3 In verband met het faillissement van de werkgever op 15 oktober 2020 wenste klagster haar vordering op de werkgever te verhalen op 1) de moeder- en dochtermaatschappij van de werkgever (procedure 'incasso vonnis') en 2) de bestuurder van de werkgever (procedure 'schade').

3.4 Tussen verweerder en SAR is in december 2020 en januari 2021 onderhandeld over de fixed fee die voor de procedures zal worden gerekend. Op 5 januari 2021 heeft verweerder in een e-mail aan klagster geschreven:

"Ik verwijs je naar het bericht van [SAR] hieronder. We komen er niet uit met elkaar. We zouden dit kunnen oplossen als jij en ik met elkaar kunnen afspreken dat de tijd voor correspondentie apart bij jou in rekening wordt gebracht, voor zover dit 2 uur overstijgt. Is dat akkoord?"

3.5 Klagster is niet akkoord gegaan met dit voorstel, waarop verweerder verder heeft onderhandeld met SAR.

3.6 Op 11 januari 2021 heeft verweerder aan klagster onder meer geschreven: "Wil je ingaan op mijn voorstel aan jou (extra uren nacalculeren bij jou in geval van succes)"

3.7 Klagster heeft daarop aangegeven dat verweerder bij SAR een voorstel kan doen voor een vergoeding op urenbasis in plaats van een fixed fee. Verweerder heeft dit voorgesteld, maar SAR is daar niet mee akkoord gegaan.

3.8 Op 12 januari 2021 heeft verweerder in een e-mail aan SAR onder meer geschreven:

"Met correspondentie bedoel ik het volgende:

1. Bestudering van ingekomen schriftelijke berichten;
2. De tijd die nodig is om de ingekomen berichten te beantwoorden/verwerken;
3. Telefonische gesprekken."

3.9 Bij e-mail van 15 januari 2021 heeft SAR in een e-mail aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

"Namens onze verzekerde [klagster] verstrekken wij u hierbij de volgende opdracht. [SAR] voert de verzekeringsovereenkomst tussen verzekerde en haar verzekeraar uit.

Verzekerde zou graag zien dat u haar belangen behartigt in de gerechtelijke of administratieve procedure tegen (.....) in het geschil zoals hieronder omschreven.

U heeft verzekerde reeds eerder bijgestaan in haar geschil met haar voormalig werkgever. (...) De werkgever is hierbij veroordeeld tot het betalen van (...) ongeveer

€ 60.000,00 in totaal, maar biedt hiervoor geen verhaal. Inmiddels is ook het faillissement van de voormalig werkgever uitgesproken. Verzekerde wenst alsnog

haar vordering verhaald te krijgen en wil daarvoor enerzijds de moedermaatschappij [P] aanspreken en anderzijds de bestuurder van de voormalige werkgever in de

persoon van [S]. Verzekerde wenst uw bijstand in beide procedures. (...)

U staat verzekerde bij op basis van een fixed fee van € 3.500,- exclusief btw per procedure. (...) Wij bespraken reeds dat bij de fixed fee afspraken wij rekening

hebben gehouden met 2 uur correspondentie met verzekerde per fixed fee. Mocht uiteindelijk blijken dat dit veel hoger is geweest, dan zult u mij zulks berichten op dat

wij kunnen streven naar aanvullende afspraken hieromtrent. (...)

- Als inschakeling van een (externe) niet juridische deskundige of andere derde noodzakelijk is voor de efficiënte behandeling van de procedure vraagt u vooraf akkoord aan SAR, wil onze verzekerde voor dekking van de kosten daarvan in aanmerking komen. SAR verzoekt u daarbij een motivering en een offerte van de

totale kosten te voegen. Bij voorkeur een offerte van een deskundige, met wie SAR prijs- en kwaliteitsafspraken heeft gemaakt. Voor een overzicht van deskundigen waar wij afspraken mee hebben kunt u contact met mij opnemen. (...)

- Declaraties worden op naam en adres van verzekerde gesteld. SAR ontvangt graag een kopie van de declaratie en betaalt uw declaraties binnen 4 weken.

3.10 Op 20 januari 2021 heeft verweerder in een e-mail aan SAR met klaagster in de cc onder meer geschreven:

“In uw bericht is aangegeven dat SAR met mij een overeenkomst van opdracht aangaat namens [klaagster]. Dit is niet akkoord, [verweerder] gaat een overeenkomst van opdracht aan met [klaagster]. De dekking van de kosten betreft een aangelegenheid tussen verzekerde en verzekeraar.”

Bij de e-mail heeft verweerder twee voorschotnota's gevoegd. Deze zijn gedateerd op 19 januari 2021 en betreffen beide een bedrag van € 3.500,- exclusief btw. In beide facturen is opgenomen:

“Fixed fee (...):

- Opstellen dagvaarding
- Bestudering conclusie van antwoord
- Behandeling ter zitting
- Correspondentie/overleg tot 2 uur”

3.11 Verweerder heeft in een e-mail van 21 januari 2021 aan SAR onder meer geschreven:

“Met correspondentie bedoel ik schriftelijk, telefonisch en een live bespreking. Dit laatste kwalificeert echter weer lastig als "correspondentie" dus staat er "overleg". Overigens gaf u in uw bericht aan dat het nu 2 uur per procedure betreft, zo had ik dat niet bedoeld, maar als u akkoord dat met het woordje "overleg", ga ik daar ook mee akkoord en dan kunnen we de omschrijving van de werkzaamheden in de nota's zo laten staan.”

3.12 Verweerder en SAR hebben vervolgens gecorrespondeerd over wat er nu precies is afgesproken. Op 22 januari 2021 heeft SAR in een e-mail aan verweerder geschreven dat het niet te doen gebruikelijk is om enkelzijdig reeds bestaande afspraken te wijzigen.

3.13 Verweerder heeft op 25 januari 2021 gereageerd en onder meer geschreven: “Ik wijzig geen bestaande afspraken. U ging er ten onrechte vanuit:

1. dat 2 uur correspondentie per procedure was inbegrepen, in plaats van 2 uur in totaal (dus 1 uur per procedure)
2. dat mondeling overleg onbeperkt was inbegrepen (en dat dit dus niet onder die 2 uur viel)

Met het eerste punt ben ik desalniettemin akkoord gegaan. Het tweede punt niet. Als er geen duidelijke overeenstemming kan worden bereikt over de fixed-fee voorwaarden, stel ik voor om de zaak toch op urenbasis te behandelen.”

3.14 In een e-mail van SAR van die dag aan verweerder is onder meer geschreven:

“Zou u mij kunnen toelichten waar bij het sluiten van de overeenkomst ik bedachtzaam had moeten zijn op de steeds verder toenemende uitzonderingen die u thans maakt?

Graag verwijst ik naar het volgende citaat:

“Vaste prijsafpraak

Indien u een vaste prijs afspreekt voor de behandeling van uw zaak, weet u van tevoren exact waar u aan toe bent. Zo komt u achteraf niet voor verrassingen te staan en kunt u een weloverwogen besluit nemen of u de zaak wel of niet wilt starten. De vaste prijs is afhankelijk van de omvang en de complexiteit van de zaak en wordt in

onderling overleg overeengekomen.”

Dit is precies waar verzekerde en ondergetekende behoefte aan hadden en nog steeds hebben. Zou u zich thans willen conformeren aan dit citaat dat nota bene van uw eigen website afkomstig is.”

3.15 In een e-mail van SAR van 29 januari 2021 aan verweerder is onder meer geschreven:

“Naar aanleiding van mijn email d.d. 25 januari jl., heb ik inhoudelijk niet meer van u mogen vernemen. Fijn dat wij wederom op 1 lijn zitten.”

3.16 Bij e-mail van 5 februari 2021 heeft verweerder aan klagster geschreven dat de betaling binnen is, waarbij hij haar verzoekt de informatie toe te zenden.

3.17 Op 8 en 11 februari 2021 heeft klagster verweerder stukken gestuurd. Op 17 februari 2021 heeft klagster verweerder ‘de laatste informatie’ gestuurd.

3.18 Bij e-mail van 8 maart 2021 heeft verweerder klagster de eerste dagvaarding (inzake procedure incasso vonnis) in concept toegestuurd. In zijn e-mail schrijft verweerder ook dat hij van SAR akkoord moet krijgen voor betaling in verband met de verwerking van stukken die klagster aan verweerder heeft gezonden.

3.19 Op 10 maart 2021 heeft verweerder aan SAR (en cc aan klagster) geschreven dat klagster hem 620 pagina’s correspondentie heeft toegezonden, dat onder meer de bestudering hiervan correspondeert met een bedrag van € 3.487,50 ex btw en dat hij akkoord van SAR nodig heeft om dit in rekening te mogen brengen.

3.20 Verweerder en SAR hebben vervolgens per e-mail hierover gecorrespondeerd, waarna SAR in een e-mail van 19 maart 2021 aan verweerder onder meer heeft geschreven:

“Ik begrijp dat dit eenmalig kan gebeuren, omdat u dit deel van het dossier nog niet kende. Uw focus lag meer op een andere partij.

Zou ik een voorstel mogen doen voor een fixed fee ad € 5.000,- exclusief BTW voor de gehele correspondentie in dit dossier?”

3.21 Verweerder is daar diezelfde dag akkoord mee gegaan en heeft voor dat bedrag een nota aan SAR gestuurd.

3.22 Bij e-mail van 18 maart 2021 heeft verweerder een eerste concept dagvaarding inzake procedure schade aan klagster gezonden.

3.23 Bij e-mail van 22 maart 2021 heeft klagster verweerder informatie en stukken gestuurd ten behoeve van de twee dagvaardingen. Ook heeft klagster in haar e-mail een aantal vragen gesteld en/of opmerkingen gemaakt.

3.24 Bij e-mail van 21 april 2021 heeft verweerder de concept dagvaarding in procedure schade inclusief producties 1 t/m 35 aan klagster gezonden. De producties zijn via Google Drive in te zien.

3.25 Klagster heeft bij e-mail van 23 april 2021 gereageerd en een aantal vragen gesteld over aan de curator van de werkgever te verstrekken informatie.

3.26 Verweerder heeft klagster op 26 april 2021 de Wordbestanden van de dagvaardingen gestuurd. Diezelfde dag heeft klagster aan verweerder laten weten dat zij de producties niet kan openen, omdat zij geen toegang heeft tot de Google Drive.

3.27 Op 28 april 2021 is er telefonisch contact geweest tussen klagster en verweerder.

3.28 Bij e-mail van 5 mei 2021 heeft klagster aan verweerder laten weten dat de dagvaardingen in grote lijnen duidelijk zijn, maar dat zij nog de nodige aanvullingen heeft. Zij heeft die aanvullingen in een tabel bij haar e-mail gevoegd. Ook vraagt klagster verweerder om meer voorbeelden uit de 620 pagina’s stukken te halen. Klagster schrijft dat zij na verwerking van de toevoegingen graag de twee losse

dagvaardingen ontvangt.

3.29 Op 7 mei 2021 heeft klaagster nog meer (laatste) input voor de dagvaardingen geleverd.

3.30 Op 24 mei 2021 zijn namens verweerder de conceptdagvaardingen schade (inclusief producties 1 t/m 47) en incassovonnis (inclusief producties 1 t/m 20) aan klaagster gezonden. Ook zijn er conceptsommatiebrieven aan klaagster gestuurd. De producties zijn via Google Drive in te zien, maar klaagster blijkt (weer) geen toegang te hebben.

3.31 Op 28 mei 2021 is een nieuwe versie van de conceptdagvaarding schade en de links naar producties nogmaals aan klaagster gestuurd.

3.32 Op 31 mei 2021 heeft klaagster in een e-mail aan verweerder (inzake dagvaarding schade) geschreven dat zij hoogstwaarschijnlijk niet-ontvankelijk zal worden verklaard in het verzoek om een billijke vergoeding omdat de vervaltermijn daarvoor is verstreken. Klaagster heeft in haar e-mail verder informatie opgenomen die volgens haar van belang is voor het instellen van een kansrijke vordering. Ook heeft zij die dag brieven van de psycholoog aan verweerder gezonden.

3.33 Op 2 juni 2021 heeft klaagster in een e-mail aan verweerder enkele toevoegingen voor de dagvaarding incassovonnis voorgesteld en een vraag gesteld over een eventuele nieuwe grondslag voor die dagvaarding.

3.34 Op 10 en 15 juni 2021 is er telefonisch contact geweest tussen klaagster en verweerder.

3.35 Bij e-mails van 20 juni 2021 schrijft klaagster aan verweerder onder meer dat haar input van 5 mei 2021 niet is verwerkt in de conceptdagvaardingen van 24 en 28 mei 2021. Verder levert klaagster (uitgebreid) nadere input voor de dagvaardingen.

3.36 Bij e-mail van 23 juni 2021 heeft klaagster verweerder vragen gesteld over een door de werkgever over klaagster opgesteld rapport.

3.37 Op 1 juli 2021 is er een bespreking tussen klaagster en verweerder.

3.38 Bij e-mail van 2 juli 2021 heeft klaagster aanvullende input geleverd.

3.39 Op 21 juli 2021 heeft verweerder de aangepaste dagvaardingen schade (inclusief producties 1 t/m 61) en incasso (inclusief producties 1 t/m 29) aan klaagster gestuurd.

3.40 Op 29 juli 2021 heeft klaagster in een e-mail aan verweerder nog enkele vragen gesteld.

3.41 Op 30 juli 2021 heeft deurwaarder G per e-mail een kostenopgave voor de dagvaardingen aan verweerder doen toekomen.

3.42 Bij e-mail van 16 augustus 2021 heeft klaagster aan verweerder onder meer geschreven:

“Het nalezen en input van de dagvaardingen kosten me veel energie, waardoor ik op advies rust moe(s)t nemen. Mijn voorstel is om de dagvaarding 1 incasso vonnis al op te sturen.”

Klaagster heeft input geleverd voor deze dagvaarding en een aanvullende vraag gesteld.

3.43 Vervolgens is telefonisch afgesproken dat dagvaarding schade ‘op pauze’ wordt gezet in verband met de verslechterde gezondheid van klaagster.

3.44 Bij e-mail van 17 augustus 2021 heeft klaagster verweerder een laatste vraag gesteld.

3.45 Bij e-mails van 20 augustus 2021 heeft klaagster aanvullende feedback geleverd. Ook heeft zij aanvullende producties aan verweerder gezonden.

3.46 Op 6 september 2021 heeft verweerder de definitieve incassodagvaarding (inclusief producties 1 t/m 35) alsmede een voorschotnota voor SAR aan klaagster

gezonden. Verweerder schrijft dat de dagvaarding na betaling van de nota zal worden betekend. De voorschotnota betreft een bedrag van € 2.000,- ‘voorschot tbv griffierechter en deurwaarderskosten’

3.47 Klaagster heeft de voorschotnota diezelfde dag aan SAR gestuurd met het verzoek deze te betalen.

3.48 Bij e-mail van 6 september 2021 heeft klaagster feedback geleverd op de dagvaarding en toegang gevraagd tot de producties.

3.49 Op 7 september 2021 heeft SAR aan klaagster laten weten dat de kosten niet per voorschot worden voldaan en dat verweerder deze kosten kan declareren zodra de kosten zijn betaald.

3.50 Op 15 september 2021 heeft SAR in een e-mail aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

“Namens SAR zeg ik u toe uw declaratie(s) inzake deurwaarderskosten en griffierechten binnen 4 weken te betalen. Ik begrijp van verzekerde dat een eerdere onaangename ervaring ertoe leidt dat u een voorschot in rekening wil brengen. Dit voorschot, overigens niet gespecificeerd, zou betrekking hebben op deurwaarderskosten en griffierechten. Wij betalen helaas geen voorschotten. Wij betalen enkel die kosten die daadwerkelijk gemaakt worden en waarvoor toestemming werd gegeven. Nu u opdracht heeft gekregen om namens onze verzekerde te procederen impliceert dat ook de toestemming voor de te maken deurwaarderskosten en griffierechten.”

3.51 Op 15 september 2021 heeft verweerder productie 35 (berekening vordering klaagster) aan klaagster gezonden.

3.52 Bij e-mail van 21 september 2021 heeft klaagster aan verweerder geschreven dat deze berekening niet juist is, omdat deze is gebruikt voor het kort geding van 13 augustus 2020 en de rechter vervolgens in zijn vonnis anders heeft beslist. Klaagster verzoekt om een juiste berekening, samen met de finale versie van de dagvaarding incasso vonnis. Klaagster vraagt of het verweerder lukt de dagvaarding uiterlijk 1 oktober 2021 voor betekening aan te leveren bij de deurwaarder.

3.53 Bij e-mail van 27 september 2021 heeft klaagster aan verweerder gevraagd haar de finale dagvaarding incasso vonnis die dag toe te sturen.

3.54 Op 27 september 2021 heeft verweerder de dagvaarding incasso vonnis (via WeTransfer) aan klaagster gestuurd.

3.55 Klaagster heeft diezelfde dag gereageerd en geschreven:

“Helaas heb je mijn feedback van 6 september en 21 september jl. niet geheel en/of onjuist verwerkt, zie onderstaand. (...)

Er dient nog een tekst toegevoegd te worden over “grondslag e Bestuurdersaansprakelijkheid en onrechtmatige daad” en de juiste berekening van mijn vorderingen te worden toegevoegd. (...)

Graag ontvang ik deze week na juiste verwerking de dagvaarding incasso vonnis en productie 35. Daarna wijzig ik nog kleine dingen en kun je het naar de deurwaarder sturen. Zoals eerder aangegeven wil ik het graag deze week, uiterlijk vrijdag 1 oktober 2021 betekend hebben. (...)

In de voorgaande versies dagvaardingen incassovonnis werd met [afkorting] de moedermaatschappij [naam] aangeduid. Zo blijkt dat als er [afkorting] staat dat ik dan voor de moedermaatschappij werkte (...)

Nu heb je in de finale versie met [afkorting] beiden gedaagden aangeduid: moedermaatschappij [naam] én andere dochtermaatschappij [naam]. Mogelijk heb je dit zo gedaan zodat het makkelijker voor je is om [dochtermaatschappij] ook aansprakelijk te stellen. Maar hierdoor klopt de inhoud van de dagvaarding niet meer.

(...)

Bij de inhoud van de dagvaarding stopt het bij grondslag “d onrechtmatige daad art. 6:162 BW” en is “e. Bestuurdersaansprakelijkheid en onrechtmatige daad” nog niet toegelicht, terwijl bij de conclusie “e. Bestuurdersaansprakelijkheid en onrechtmatige daad” wel als opsomming is genoemd. (...)

Productie 35 betreft nog steeds de onjuiste berekening van mijn vorderingen. Op 21 september jl. heb ik je over deze berekening aangegeven dat deze niet juist is, omdat deze was gebruikt voor het kort geding van 13 augustus 2020 en daarna heeft de rechter anders besloten in zijn vonnis.”

3.56 Op 4 oktober 2021 heeft er een bespreking plaatsgevonden tussen klagster en verweerder. Daarbij is de dagvaarding Incassovonnis met bijbehorende producties besproken. Ook is gesproken over de te betalen voorschotnota voor de deurwaarderskosten.

3.57 Op 5 oktober 2021 heeft verweerder in een e-mail aan de deurwaarder gevraagd om een factuur voor de totale kosten van de betekening van de dagvaarding.

3.58 De deurwaarder heeft in een e-mail van 6 oktober 2021 verwezen naar de eerder door hem verzonden kostenopgave van 30 juli 2021 en geschreven dat hij eerst de dagvaardingen moet ontvangen voor hij een definitieve voorschotnota kan sturen.

3.59 Verweerder heeft het bericht van de deurwaarder diezelfde dag doorgestuurd aan klagster en daarbij geschreven: “Dan resteren enkel nog de andere opties die ik noemde.”

3.60 Klagster heeft diezelfde dag gereageerd en geschreven dat de andere opties volgens haar niet van toepassing zijn. Ze schrijft ook:

“Als ik de e-mail van [deurwaarder] lees dan zijn er twee opties om aan SAR de betekeningkosten te overleggen:

1. Je gebruikt de eerder verstrekte kostenopgave van 30 juli 2021 of
2. Je stuurt [deurwaarder] de dagvaarding, zodat hij de definitieve voorschotnota kan opmaken.”

3.61 Op 8 oktober 2021 heeft klagster per e-mail aan verweerder gevraagd of hij de voorschotnota naar SAR heeft gestuurd en of hij haar die dag de finale versie van de dagvaarding incasso vonnis kan sturen.

3.62 Na rappel van klagster heeft verweerder op 11 oktober 2021 gereageerd en onder meer geschreven:

“In jouw zaak is een fixed fee afgesproken voor de behandeling van je zaken en daarvoor zijn de volgende werkzaamheden nodig:

- Bestudering dossier;
- Opstellen dagvaarding;
- Behandeling ter zitting.

Op punt 3 na ben ik al mijn afspraken (inmiddels ruimschoots) nagekomen.

Ongemerkt is er momenteel echter sprake van een situatie waarin veel meer werkzaamheden zijn verricht, zoals aanvullende adviezen, uitleg, besprekingen, emailverkeer, telefoongesprekken etc. En zo hadden wij laatst 1 uur ingepland voor het finaliseren van de incassodagvaarding, maar dat werden 2,5 uur. Ook vraag je aan mij om mee te werken aan de bemiddeling tussen jou en je verzekeraar, maar dat is niet mijn werk, evenals het onderhandelen over voorschotnota's met de deurwaarder of de wijze waarop of volgorde waarin een voorschot wordt betaald etc. Terwijl voorschotten eigenlijk heel simpel werken: op basis van de overeenkomst van opdracht kunnen er voorschotnota's worden gerekend en worden de werkzaamheden

na betaling daarvan pas weer voortgezet. Dit geldt temeer als het voorschotten betreft voor out-of-pocket kosten en zeker als deze out-of-pocket kosten in het verleden niet zijn betaald, maargoed dat weet je.

Ik ben met betrekking tot alle extra (niet-inbegrepen) tijd altijd zeer coulant geweest en ik heb daar nooit een punt van gemaakt, maar indien er vanaf nu extra werkzaamheden worden gevraagd, kan dat niet meer gratis. Dit houdt in dat de tijd die wordt besteedt aan (onder andere) de volgende zaken, vanaf heden in rekening moeten worden gebracht op basis van het uurtarief ad € 225 ex btw:

- Emailverkeer (van jouw kant en van mijn kant indien dat door jou wordt gevraagd);
- Telefoongespreken (van jouw kant en van mijn kant indien dat door jou wordt gevraagd);
- Besprekingen (indien door jou gewenst)
- Verdere aanpassingen in concept-dagvaardingen (indiendoor jou gewenst);
- Onderhandelingen en correspondentie met derden zoals Achmea of de deurwaarder (indien door jou gewenst).

De behandeling ter zitting in beide zaken en het verwerken van je input mbt de schade in de dagvaarding aansprakelijkheid zijn uiteraard nog wel inbegrepen.

Na ontvangst van jouw akkoord op het voorgaande en na betaling van de verschotnota, kunnen de werkzaamheden worden voortgezet.”

3.63 Klaagster heeft diezelfde dag gereageerd en onder meer geschreven:

“Nogmaals verzoek ik je vriendelijk om uiterlijk dinsdag 12 oktober 2021 de dagvaarding incasso vonnis naar deurwaarder [G] te sturen. Ik heb [G] gesproken en hij wacht op de dagvaarding, zodat hij je een voorschotnota voor SAR kan sturen en ik heb SAR vorige week ervan op de hoogte gesteld dat je ze in die week een voorschotnota zult sturen. (...)

Op maandag 4 oktober 2021 heb je mij o.a. aangegeven dat je de deurwaarderskosten niet wilt voorschieten (out-of-pocket kosten). Je kwam met opties waarbij je hebt voorgesteld dat ik als opdrachtgever fungeer naar de deurwaarder en ik de communicatie met de deurwaarder zal voeren. Jij gaat er dan tussenuit. De andere optie is dat ik de door jou eerder opgestelde voorschot deurwaardersnota (€ 2.000) aan jou betaal als waarborg. Na ontvangst van de definitieve deurwaardersnota stuur je dit naar SAR, na ontvangst van deze gelden door SAR maak je deze over naar mij. Ik heb je aangegeven dat SAR dit allemaal niet wenselijk vindt, want de communicatie en opdrachten met en voor de deurwaarder is aan de advocaat. Je gaf aan dat SAR er niets mee te maken heeft wat wij afspreken en dat SAR niet van deze onderlinge afspraak op de hoogte gesteld hoeft te worden.

Vervolgens gaf ik als voorbeeld dat als de definitieve deurwaardersnota € 1.000 is en stel SAR betaalt € 800 wat er dan zou gebeuren. Toen gaf je aan dan ik dan schade loop en niet jij. Ik heb je aangegeven dat ik hier niet mee akkoord ben en dat indien je de deurwaarderskosten niet wilt voorschieten SAR ermee akkoord is dat je ze direct na ontvangst de (voorschot)nota's doorstuurt waarna zij tot betaling kan overgaan.

Je vond dit een goed idee en we hebben op bovengenoemde datum afgesproken dat je de voorschotnota opvraagt bij deurwaarder [G] en deze in dezelfde week naar SAR doorstuurt voor betaling met de omschrijving “spoed” zodat SAR het z.s.m. in behandeling kan nemen. De dagvaarding incasso vonnis zou je na de juiste productienummering en kleine correcties naar mij sturen. Uiterlijk vrijdag 8 oktober jl. zou je de voorschotnota naar SAR sturen en mij de definitieve dagvaarding sturen.

Op dinsdag 5 oktober jl. heb je [G] verzocht om de voorschotnota zodat je deze ter vergoeding aan SAR kunt sturen. Op woensdag 6 oktober jl. heeft [G] je de volgende opties gegeven: (1) je gebruikt de eerder verstrekte kostenopgave van 30 juli 2021 of



(2) je stuurt hem de dagvaarding, zodat hij de definitieve voorschotnota voor SAR kan opmaken. Op dezelfde dag stuur je mij een e-mail om alsnog jouw opties van 4 oktober jl. in te zetten. Hierop heb ik geantwoord dat andere opties niet van toepassing zijn en dat [G] je twee keuzes geeft voor het overleggen van de voorschotnota voor SAR. Je hebt hier niet op gereageerd. Op vrijdag 8 oktober jl. heb ik je per e-mail gevraagd of je de voorschotnota naar SAR hebt verstuurd en heb ik je verzocht om mij dezelfde dag de dagvaarding incasso vonnis en producties toe te sturen. Ik ontving weer geen reactie. Op maandag 11 oktober jl. heb ik je weer gemaïld, omdat je reactie uitbleef.

Tot op heden is de voorschotnota niet naar SAR verstuurd en heb ik de dagvaarding incasso vonnis niet ontvangen. Hiermee zijn de gemaakte afspraken van 4 oktober jl. niet nagekomen. (...) Voor zover ik weet heeft SAR alle kosten in het verleden wel betaald, maar heeft zij de deurwaarderskosten niet tijdig voldaan in mijn eerste dossier. Ik vond het toen ook niet fijn dat niet tijdig was betaald, maar SAR heeft daarna al jouw nota's in huidige dossiers (de fee voor de twee procedures en de extra fee) wel tijdig voldaan."

3.64 Op 12 oktober 2021 heeft verweerder gereageerd en aan klagster geschreven:

"Ik betwist delen in je uiteenzetting hieronder, maar ik kan niet gratis tijd besteden aan integrale beantwoording van je email. Daarom herhaal ik hierbij mijn verzoek om je akkoord op het in rekening brengen van extra gewenste werkzaamheden (zoals het beantwoorden van je email hieronder) en herhaal ik dat de werkzaamheden kunnen worden voortgezet als de eerder verzonden voorschotnota van 6 september 2021 is voldaan."

3.65 Op 12 oktober 2021 heeft klagster in een e-mail aan verweerder onder meer geschreven:

"Ik ga niet akkoord met jouw verzoek en SAR gaat ook nooit instemmen met jouw verzoek. De gemaakte afspraken worden niet opgebroken of veranderd. SAR heeft de correspondentie op 29 maart 2021 met jouw akkoord afgekocht en volgens jou omvat correspondentie "schriftelijk, telefonisch en een live bespreking" . Dan kan ik niet plaatsen dat je extra werkzaamheden voor o.a. correspondentie in rekening wilt brengen op basis van je uurtarief. (...)

De dagvaarding incasso is af, je weigert nog steeds om mij deze te sturen terwijl conform onze afspraak ik deze uiterlijk 8 oktober jl. van jou zou ontvangen. Plotseling wil je eerst een akkoord dat je extra mag factureren en daarna pas de werkzaamheden wilt hervatten. Ook vraag je om jouw eerder opgestelde deurwaardersnota van 6 september 2021 ad. € 2.000 te betalen, wat ik ook bijzonder vind aangezien we dit niet zijn overeengekomen op 4 oktober jl. (...)

Ik verzoek je vriendelijk voor de derde en laatste keer om de overeenkomst en gemaakte afspraken van onder andere 4 oktober jl. na te komen op uiterlijk woensdag 13 oktober 2021:

- Graag ontvang ik de dagvaarding incasso vonnis met bijbehorende producties;
  - Deurwaarder [G] stuur je de dagvaarding incasso vonnis waarmee hij vervolgens de voorschotnota kan opmaken (zoals eerder gemeld wilt hij deze opmaken voor SAR);
  - De voorschotnota stuur je naar SAR (zodat je dit niet hoeft voor te schieten);
  - SAR betaalt de voorschotnota;
  - Je geeft de deurwaarder toestemming om te betekenen aan wederpartij, waardoor de eerste procedure van start kan etcetera;
  - We gaan conform afspraak verder met het finaliseren van dagvaarding Schade.
- (...) Indien je de overeenkomst en onze afspraak van 4 oktober jl. niet nakomt op

uiterlijk woensdag 13 oktober 2021 dan overweeg ik om gebruik te maken van je klachtenregeling.

Ik weet anders niet hoe we hieruit moeten komen en mocht de klachtenregeling nodig zijn dan ontvang ik graag uitleg hoe deze in werking gezet kan worden.”

3.66 Op 14 oktober 201 heeft klaagster in een e-mail aan verweerder onder meer geschreven:

“Je komt de gemaakte afspraken niet na en je reageert ook niet (inhoudelijk) op mijn e-mailberichten. Ik maak hieruit op dat je geen diensten meer wilt verlenen aan mij. Indien je toch nog je diensten wilt verlenen, verneem ik dit graag van je uiterlijk vrijdag 15 oktober 2021 voor 17:00 uur. (...)

Zonder tegenbericht voor genoemde datum zal ik helaas moeten concluderen dat je mij niet meer juridisch wilt bijstaan. Nogmaals, ik ga niet akkoord met jouw eerdere verzoeken en ik heb SAR gesproken en zij heeft aangegeven nooit akkoord te gaan met je verzoeken. De reden daarvan is dat je al volledig betaald hebt gekregen. Daarnaast is je ook bekend op welke manier de voorschotnota van de deurwaarder betaald kan worden zonder dat je dit hoeft voor te schieten. De gemaakte afspraken worden niet opengebroken of veranderd. Hier wordt ook geen discussie meer over gevoerd.”

3.67 Klaagster heeft in aanvulling daarop op 14 oktober 2021 aan verweerder geschreven:

“Aanvulling op onderstaand e-mailbericht: indien je mij niet meer juridisch wilt bijstaan dan verzoek ik je om mijn volledige dossiers uiterlijk vrijdag 15 oktober 2021 digitaal naar mij toe te sturen.”

3.68 Op 19 oktober 2021 heeft verweerder in een e-mail aan klaagster onder meer het volgende geschreven:

“Er is geen sprake van het “openbreken” van de afspraken, maar slechts een bevestiging van de bestaande afspraak met betrekking tot de fixed fee voor de “procedures en de daarbij behorende werkzaamheden”.

Aangezien er tot op heden veel extra werkzaamheden (die naar mijn oordeel niet noodzakelijk waren voor je procedures) gratis voor je zijn verricht bericht ik je enkel dat dit niet zal voortduren.

Daarom wordt enkel gewaarschuwd dat extra werkzaamheden die redelijkerwijs niet “bijbehorend” zijn, dus niet onder de fixed fee vallen. Als het niet akkoord is dat dit wordt gefactureerd, zullen er dus ook geen extra werkzaamheden meer worden verricht.

Dat betekent concreet dat enkel de volgende (wèl bij de procedure behorende) werkzaamheden nog zullen worden uitgevoerd:

- Finaliseren dagvaarding schade met input onderbouwing schade. Geen extra gratis revisierondes meer
- Correspondentie van mijn kant is inbegrepen.
- Behandeling ter zitting

Kortom: Geen extra revisierondes meer aangezien die inspanningen reeds genoegzaam zijn verricht; Geen gratis beantwoording van email of telefoontjes.

In aanvulling op de gemaakte afspraken beroep ik me daarbij op artikel 6:248 BW dat de afspraak moet worden uitgelegd als zijnde “de daarbij in redelijkheid behorende werkzaamheden”. Deze redelijkheid is inmiddels ruimschoots overschreden. Er kan niet worden verwacht dat er veel meer dan 2/3 revisierondes zijn inbegrepen met aanpassingen, toevoegingen, herschrijvingen, bemiddelen met verzekeraars en de deurwaarder etc. Desondanks is dat wel gebeurd. Dat extra werk en die extra service is ook allemaal gratis gedaan tot nu toe, uit coulance. (...)

Vanaf nu kunnen er uiteraard nog steeds door jou gewenste (extra) werkzaamheden worden verricht als jij mij daar om verzoekt, maar ik geef enkel aan dat ik dat niet meer gratis kan doen. Ten aanzien van de inhoudelijke werkzaamheden is overigens ook reeds ruimschoots aan de inspanningsverplichtingen voldaan. Ergens moet een grens worden getrokken ten aanzien van de door jou gewenste werkzaamheden en dat is hier. (...)

Op grond van de overeenkomst heb ik de inspanningsverplichting om (...) iets op te stellen dat naar mijn oordeel goed is. Aan deze inspanning heb ik voldaan door twee dagvaardingen op te stellen die naar mijn oordeel goed zijn.

Langzaam maar zeker heb je echter de regie in de zaken overgenomen. Bijvoorbeeld door zelfs zèlf passages te willen schrijven in de processtukken (...).

Hierbij geef ik de grens aan en stel ik als voorwaarde dat je me de regie terug geeft. Dat betekent dat ik de stukken niet meer op jouw verzoek verder zal aanpassen, maar naar eigen inzicht finaliseert. Dat betekent dat “incasso” geheel klaar is en dat ik van “schade” enkel nog de door mij gevraagde input ten aanzien van de omvang van de schade zal verwerken.

Als je hier geen vertrouwen in hebt staat het je vrij om over te stappen niet iemand die iets anders opstelt. Kortom: ik wil je wel bijstaan, maar dan moet je mij vertrouwen door mijn dagvaardingen te accepteren en de regie terug te geven. (...)

Ik geef dus pas opdracht als er een voorschot is betaald, of je moet de deurwaarder zelf opdracht geven. (...)

Samengevat worden er twee grenzen getrokken:

- Ik neem de regie over en bepaald wat nog nodig is en of een stuk definitief is of niet.

- Extra gewenste werkzaamheden (...) zijn niet meer gratis;

Als je met deze punten niet akkoord kunt gaan (...) dan is dat een gebrek aan vertrouwen en zullen we afscheid moeten nemen. Aangezien al het werk reeds (ruimschoots) is verricht, op de behandeling ter zitting na, zal dan een bedrag gelijk aan 1,5 uur voor de behandeling ter zitting, worden teruggestort aan jou of aan SAR.”

3.69 Op 20 oktober 2021 heeft klagster de klacht over verweerder ingediend.

3.70 Verweerder heeft diezelfde dag in een e-mail aan klagster onder meer geschreven:

“daarin is aangegeven dat je in een email van 12 oktober zou hebben gevraagd om een uitleg van de klachtenregeling maar dat daar niet op ingegaan zou zijn. (...)

Ik vatte dit op als een bericht waarin je aankondigt dat je overweegt een klacht in te dienen als we er niet uitkomen en dat je op dat moment zal vragen naar de werking van de klachtenregeling. Maargoed, om je volledig te informeren zend ik je hierbij de link naar de klachtenregeling waarin de werking daarvan is toegelicht.”

3.71 Op 16 december 2021 heeft SAR in een e-mail aan verweerder verzocht om toezending van klagsters dossier aan mr. P en een voorstel voor de financiële afwikkeling.

3.72 Verweerder heeft op 17 december 2021 aan klagster geschreven dat het dossier begin volgende week zal worden verzonden aan mr. P. Ook schrijft hij onder meer:

“De beëindiging van de opdracht is ten eerste niet door mij veroorzaakt en komt ten tweede pas nu vrijwel alle werkzaamheden zijn verricht. Daarom kan er in beginsel geen restitutie plaatsvinden van een deel van de fixed fee.

Alle werkzaamheden zijn verricht op de zittingen na. De behandeling van de zittingen betreft naar schatting (...) 3 uur in totaal. Op basis van het uurtarief ad € 225 correspondeert dit met een totaalbedrag van € 675,00. Zonder iets te erkennen, doch

enkel ter snelle beslechting van het geschil ben ik bereid dat te restitueren tegen algehele en finale kwijting. Dit aanbod heeft een geldigheidsduur van 5 dagen, waarna het komt te vervallen.

Indien dit aanbod niet akkoord is, wordt het recht voorbehouden om de werkzaamheden in rekening te brengen die zijn verricht die niet onder de fixed fee vallen en de werkzaamheden en kosten die het gevolg zijn van te late verschaffing van relevante stukken en informatie (artikel 6.3 algemene voorwaarden) waardoor onder andere meermaals herschrijving van stukken noodzakelijk is geweest. (...) U verzekeraar vraagt tot slot of er nog kosten van een deurwaarder onvoldaan zijn. Dit is inmiddels niet meer het geval.”

3.73 Op 30 december 2021 heeft SAR in een e-mail aan verweerder nogmaals verzocht om overdracht van het dossier aan mr. P.

3.74 Verweerder heeft op 31 december 2021 in een e-mail aan klagster onder meer het volgende geschreven:

“Zoals aangegeven in het bericht van 17 december is er sprake van een vordering op u uit hoofde van verrichte werkzaamheden die niet onder de fixed fee vallen en uit hoofde van werkzaamheden en kosten die het gevolg zijn van te laten verschaffing van relevante stukken en informatie (artikel 6.3 algemene voorwaarden) waardoor onder andere meermaals herschrijving van stukken noodzakelijk is geweest. (...) Hierbij doe ik u een nieuw voorstel, bestaande uit een financiële afwikkeling met gesloten beurzen tegen finale kwijting over en weer. Dit aanbod heeft een geldigheidsduur van een week, waarna het komt te vervallen.

In dat geval zullen de voornoemde verschuldigde kosten worden berekend ten behoeve van een eindnota en indien daar een geschil over ontstaat, zal ik met de deken overleg voeren over een beroep op het retentierecht ten aanzien van de afgifte van het dossier.”

3.75 Op 3 januari 2022 heeft mr. P in een e-mail aan verweerder om overdracht van het dossier van klagster verzocht.

3.76 Op 5 januari 2022 heeft klagster in een e-mail aan de deken (en cc aan verweerder) onder meer geschreven dat verweerder, ondanks acht verzoeken daartoe, nog steeds weigert haar dossier te verstrekken en allerlei voorwaarden stelt. Zij vraagt de deken in haar e-mail om tussenbeide te komen.

3.77 Verweerder heeft in een e-mail van diezelfde dag (om 16:40 uur) aan klagster onder meer geschreven:

“Wij hebben echter nog geen overeenstemming over de financiële afwikkeling. Ik zal daarom de deken verzoeken een advies te geven over een beroep op het retentierecht.

Bijgaand treft u een proef-eindnota ten aanzien van de twee bovengenoemde zaken. De toelichting hierop is als volgt: (...)

6x2 = 12 uur extra werk ten gevolge van meermaals te late verschaffing van stukken (...)

Voor de overige 9 revisierondes die door u waren gewenst worden de werkzaamheden ingeschat op gemiddeld 3,5 uur per keer dus 31,5 uur in totaal.

De voornoemde 2 posten betreffen in totaal 43,5 uur x € 225 = € 9.787,50.

Ik verzoek ik om aan te geven of u met deze financiële afwikkeling akkoord kunt gaan, waarna u de eindnota zal worden toegezonden.”

De bijgevoegde proefnota betreft een bedrag van € 11.842,88 inclusief btw.

3.78 Diezelfde dag (om 16:41 uur) heeft verweerder aan de deken onder meer geschreven:

“In de bovengenoemde zaak is het dossier opgevraagd door de nieuwe raadsman van

[klaagster], [mr. P]. Tegelijkertijd is momenteel echter ook sprake van een geschil over de financiële afwikkeling. Ik (...) verzoek om een advies over een beroep op het retentierecht.

3.79 Op 7 januari 2022 heeft een stafmedewerker van het bureau van de orde aan klaagster geschreven dat verweerder het dossier die dag per aangetekende post zal verzenden aan mr. P.

3.80 Uit een e-mail van mr. P van 14 januari 2022 aan verweerder volgt dat verweerder de (hardcopy) dossiers van klaagster heeft overgedragen. Verweerder heeft desgevraagd die dag ook de Word bestanden van de laatste concepten van de dagvaardingen aan mr. P verstrekt.

3.81 Het klachtdossier bevat verschillende versies van de (concept)dagvaardingen, waaronder een exemplaar van de dagvaarding incasso schade (36 pagina's) met per pagina een paraaf van klaagster.

#### **4 KLACHT**

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

- 1) Verweerder pleegt contractbreuk en maakt zich schuldig aan wanprestatie.
- 2) Verweerder komt de instructies die in de overeenkomst van opdracht staan niet na.
- 3) Verweerder stelt een voorschotnota op die niet gespecificeerd is en veel te hoog blijkt te zijn.
- 4) Verweerder wijzigt eenzijdig afspraken
- 5) Verweerder heeft eerder getracht om bij aanvang van de twee zaken begin januari 2021 financiële afspraken te wijzigen en eenzijdige afspraken te wijzigen.
- 6) Verweerder gaat niet in op de herhaaldelijke verzoeken van klaagster om haar dagvaarding Incasso vonnis en haar gehele dossier te verstrekken.
- 7) Verweerder stelt zijn eigen belang voorop.
- 8) Verweerder maakt zich schuldig aan (een vorm van) afpersing/afdreiging. Hij gebruikt de dagvaardingen als pressiemiddel om zijn zin door te drukken.
- 9) Verweerder zet bewust een zieke cliënt onder druk en belast haar, terwijl hij ervan op de hoogte is dat klaagster ziek is.
- 10) Verweerder doet niets terwijl klaagster haar ontevredenheid uit over zijn dienstverlening.
- 11) Verweerder doet ongepaste uitlatingen.
- 12) Verweerder schrijft niet de waarheid.
- 13) Verweerder stelt onredelijke eisen.
- 14) Verweerder blijkt onvoldoende bekwaam om (eenvoudige) werkzaamheden in klaagsters dossier te verrichten.
- 15) Verweerder beschikt over onvoldoende juridische kennis t.a.v. de tweede procedures die hij voor klaagster moet voeren.
- 16) Verweerder heeft zich onvoldoende ingespannen in het opstellen van de dagvaardingen en producties. Verweerder heeft de regie aan klaagster gegeven.
- 17) Verweerder reageert nauwelijks op de e-mailberichten van klaagster.
- 18) Verweerder legt klaagster vrij weinig uit en neemt klaagster niet mee in wat hij gaan doet (o.a. strategie).
- 19) Verweerder stuurt niet tijdig de documenten op de afgesproken datum en hij belt klaagster niet binnen een redelijke termijn terug.
- 20) Verweerder geeft klaagster herhaaldelijk (tot vier keer toe) geen inzage in producties en maakt continue dezelfde fouten.

- 21) Verweerder vraagt klagster om zijn werkzaamheden uit te voeren.
- 22) Verweerder heeft zich onvoldoende ingespannen om tot een genormaliseerde situatie te komen. Hij stuurt bewust aan op een confrontatie en houdt vast aan zijn eisen.
- 23) Verweerder verzint een geschil om klagsters dossier niet af te dragen.
- 24) Verweerder zet klagster onder druk en maakt zich schuldig aan intimidatie.
- 25) Verweerder heeft op onzorgvuldige wijze zijn opdracht neergelegd en misbruikt zijn positie.

4.2 Klagster heeft verzocht om oplegging van de maximale schadevergoedingsmaatregel en dat verweerder dit bedrag aan haar voldoet, zodat zij hiermee haar advocaatkosten kan voldoen.

## **5 VERWEER**

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

## **6 BEOORDELING**

Toetsingskader

6.1 De raad neemt bij de beoordeling van de klacht als uitgangspunt dat, gezien het bepaalde in artikel 46 Advocatenwet, 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 (zie Hof van Discipline 5 februari 2018 ECLI:NL:TAHVD:2018:32).

Klachtonderdelen 1) en 4)

6.2 Het verwijt is dat verweerder contractbreuk heeft gepleegd en zich schuldig heeft gemaakt aan wanprestatie. Klagster stelt dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt (namelijk dat hij zou werken voor een fixed fee) en nu wil hij opeens een uurtarief in rekening brengen. Ook maakt verweerder opeens een probleem van de manier waarop de deurwaardersnota betaald moet worden. Verweerder komt de afspraken niet na, wijzigt eenzijdig afspraken en handelt in strijd met gedragsregel 17, aldus klagster.

6.3 De raad overweegt dat SAR en verweerder in januari 2021 hebben onderhandeld over de (financiële kant van de) juridische bijstand aan klagster voor de twee op te starten procedures. Op 15 januari 2021 zijn klagster en verweerder een overeenkomst van opdracht aangegaan (e-mail van SAR), waarin is overeengekomen dat verweerder klagsters beide zaken voor een fixed fee van € 3.500,- exclusief btw (per procedure) zou behandelen, waarbij rekening werd gehouden met 2 uur aan correspondentie met klagster per fixed fee. Verweerder heeft op 20 januari 2021 voor beide zaken een nota aan SAR gestuurd voor de overeengekomen fixed fees, waarna deze door SAR zijn voldaan.

6.4 In maart 2021 heeft verweerder vervolgens een aanvullende vergoeding

gevraagd bij SAR, omdat door klaagster een omvangrijk pakket aan stukken was ingediend. Verweerder is akkoord gegaan met het voorstel van SAR voor een aanvullende fixed fee van € 5.000,- (ex btw) voor de gehele correspondentie in het dossier.

6.5 Uiteindelijk is in oktober 2021 onenigheid ontstaan tussen klaagster en verweerder over de uit te voeren werkzaamheden en/of de vraag wat klaagster op basis van het overeengekomen tarief van verweerder mocht verwachten. Ook is onenigheid ontstaan over de voorschotnota voor deurwaarderskosten en griffierechten en de correspondentie met SAR daarover.

6.6 Met betrekking tot de afgesproken fixed fees overweegt de raad dat duidelijk is dat er in januari 2021 overeenstemming was over de (hoogte van de) fixed fees en dat hierin twee uur was begrepen voor het voeren van correspondentie. Er is daarna (in maart 2021) een aanvullende vergoeding overeengekomen voor de resterende correspondentie in het dossier. Verweerder heeft vervolgens veel tijd aan klaagsters zaken besteed: er zijn conceptdagvaardingen opgesteld en deze zijn door klaagster meermaals van feedback voorzien. Ook heeft klaagster veelvuldig uitgebreide e-mails met (juridische) informatie en stukken aan verweerder gezonden. De raad acht het niet onbegrijpelijk dat de afgesproken fixed fees niet toereikend bleken te zijn en dat verweerder in oktober om een aanvullende vergoeding voor toekomstige werkzaamheden heeft gevraagd c.q. heeft geschreven dat er geen extra werkzaamheden meer zouden worden verricht binnen de fixed fees. Het had echter op de weg van verweerder gelegen om hierover eerder (aanvullende) afspraken met klaagster en SAR te maken, conform gedragsregels 16 en 17. Uit het klachtdossier blijkt niet van dergelijke (financiële) afspraken, wat voor rekening en risico van verweerder komt. Verweerder heeft (geprobeerd) eenzijdig de afspraken te wijzigen. Hiervan valt hem een verwijt te maken. Klachtonderdeel 4 is daarom voor dit deel gegrond.

6.7 Met betrekking tot de voorschotnota voor deurwaarderskosten en griffierecht overweegt de raad dat verweerder op enig moment aan klaagster heeft gevraagd deze nota (ter hoogte van € 2.000,-) voor te schieten, omdat SAR deze niet wilde voldoen. SAR betaalde namelijk geen voorschotten, maar zou de door verweerder gemaakte kosten (achteraf) vergoeden. Verweerder wist dit, mede gelet op het feit dat hij klaagster in 2020 in het kort geding heeft bijgestaan. Desondanks is hij geen andere afspraak met SAR overeengekomen. Door geen andere afspraken met SAR te maken over te betalen voorschotten, heeft verweerder zich in de positie gemanoeuvreerd dat hij de deurwaarderskosten zelfde diende voor te schieten. Door desondanks erop aan te dringen dat ofwel SAR ofwel klaagster zelf het voorschot zou voldoen, heeft hij onbetamelijk gehandeld. Verweerder had, nu hij zelf geen andere afspraken had gemaakt, zich moeten conformeren aan de overeengekomen werkwijze van SAR en het bedrag moeten voorschieten. Te meer nu SAR al op 15 september 2021 had toegezegd dit bedrag te zullen vergoeden. Verweerder heeft ook hier (geprobeerd) eenzijdig de afspraken te wijzigen. Klachtonderdeel 4 is daarom ook voor dit deel gegrond.

6.8 Klaagster stelt dat verweerder zich (hierdoor) schuldig maakt aan contractbreuk en wanprestatie. Dit is niet ter beoordeling aan de tuchtrechter, maar aan de civiele rechter. De raad zal op deze verwijten daarom niet nader ingaan. Klachtonderdeel 1 is daarom ongegrond.

Klachtonderdelen 2), 7) en 16)

6.9 Het verwijt is dat verweerder de instructies die in de overeenkomst van opdracht staan niet nakomt. Klaagster stelt dat verweerder de behandeling heeft stilgelegd,

terwijl hij gehouden is klaagsters redelijke instructies na te komen. Verweerder wil dat niet en stelt de regie terug te willen nemen. Verweerder stelt daarmee volgens klaagster zijn eigen belang voorop, in strijd met gedragsregel 2 lid 2. Ook stelt klaagster dat verweerder zich onvoldoende heeft ingespannen en de regie aan klaagster te hebben gegeven.

6.10 De raad stelt voorop dat de advocaat de volledige verantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van de opdracht. Hij kan zich niet aan deze verantwoordelijkheid onttrekken met een beroep op de van zijn cliënt verkregen opdracht. In deze regel komt tot uitdrukken dat de advocaat de regie heeft ofwel fungeert als 'dominus litus'. Deze regel hangt samen met het feit dat de advocaat (ook) tegenover zijn eigen cliënt onafhankelijk dient te zijn.

6.11 Verweerder heeft erkend dat hij op enig moment gedurende zijn bijstand de regie is kwijtgeraakt. In een e-mail van 19 oktober 2021 heeft verweerder (voor het eerst) geschreven dat de wijze van werken niet langer hanteerbaar was en dat hij 'de regie terug wilde'. Naar het oordeel van de raad staat daarmee vast dat verweerder de regie (te veel) aan klaagster heeft gegeven. In zoverre is klachtonderdeel 16 gegrond.

6.12 Dat verweerder de instructies uit de overeenkomst van opdracht niet nakomt, kan de raad niet vaststellen. De opdracht hield in dat verweerder klaagster zou bijstaan in de twee procedures (incasso vonnis en schade). Verweerder heeft klaagster in die procedures ook bijgestaan. Welke instructies verweerder niet is nagekomen, is de raad niet duidelijk. Klachtonderdeel 2 is daarom ongegrond.

6.13 Het verwijt dat verweerder zich onvoldoende heeft ingespannen bij het opstellen van de dagvaardingen en producties, acht de raad niet terecht. Verweerder heeft veel tijd aan klaagsters zaken besteed, zoals hiervoor al overwogen. Het feit dat klaagster ontevreden is met de opgestelde (concept)dagvaardingen, kan niet tot de conclusie leiden dat verweerder zich onvoldoende heeft ingespannen. In zoverre is klachtonderdeel 16 ongegrond.

6.14 Dat verweerder de regie terug wilde, is niet klachtwaardig. Hij had namelijk steeds de regie moeten hebben. Verweerder was, als dominus litus, ook niet gehouden steeds alle opdrachten en instructies van klaagster na te komen. Het is de raad niet gebleken welk eigen belang verweerder had, laat staan dat hij dit belang voorop heeft gesteld. Klaagster verwijst voor het eigen belang van verweerder (verder) naar de fixed fees en zijn weigering om de dagvaarding uit te brengen zonder dat het voorschot was betaald. Deze kwesties zijn hiervoor (bij klachtonderdeel 1 al beoordeeld. De raad zal deze kwesties niet nogmaals beoordelen. Klachtonderdeel 7 is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 3)

6.15 Het verwijt is dat verweerder een voorschotnota heeft opgesteld die niet gespecificeerd is en veel te hoog blijkt te zijn. De raad acht de betreffende nota voldoende gespecificeerd, nu het een voorschotnota betreft en de kosten pas nadat deze zijn gemaakt kunnen worden gespecificeerd. Dat deze kosten veel te hoog zijn, is de raad niet gebleken. Klachtonderdeel 3 is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 5)

6.16 Het verwijt is dat verweerder eerder heeft getracht bij aanvang van de twee zaken begin januari 2021 financiële afspraken (eenzijdig) te wijzigen. Klaagster verwijst allereerst naar e-mails van 5 en 11 januari 2021.

6.17 De raad overweegt dat SAR en verweerder in januari 2021 hebben onderhandeld over de (financiële kant van de) juridische bijstand aan klaagster. Verweerder heeft daarbij een aantal keer aan klaagster voorgesteld dat zij, in



aanvullend op een af te spreken fixed fee met SAR, een aanvullende vergoeding (op basis van uurtarief) zou betalen. Klaagster heeft dit steeds geweigerd. De raad overweegt dat de overeenkomst tussen klaagster en verweerder is gesloten op 15 januari 2021. Dat voor die datum ook is besproken dat de overeenkomst tussen klaagster en verweerder ook de mogelijkheid inhield dat verweerder door SAR/verweester deels op urenbasis zou worden betaald, acht de raad dit niet klachtwaardig. Daarbij is, omdat klaagster niet op dit verzoek is ingegaan en nadien louter een fixed fee is overeengekomen tussen SAR en verweerder, klaagster niet in enig belang geschaad.

6.18 Klaagster verwijt verweerder ook dat hij vanaf 15 januari 2021 (na het aangaan van de overeenkomst) op verschillende manieren (via woordspelingen) heeft geprobeerd eenzijdig de bestaande afspraken te wijzigen.

6.19 De raad overweegt dat, gezien de correspondentie tussen verweerder en SAR rond die datum, kennelijk onduidelijkheid bestond over de precieze overeengekomen voorwaarden. Tussen verweerder en SAR is gecorrespondeerd om helderheid te krijgen, wat uiteindelijk ook is verkregen. De raad ziet niet waar verweerder (eenzijdig) heeft geprobeerd afspraken te wijzigen. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond. Klachtonderdelen 6), 8), 9), 23), 24) en 25)

6.20 Het verwijt is dat verweerder niet ingaat op de herhaaldelijke verzoeken van klaagster om haar de dagvaarding incassovonnissen en het dossier te verstrekken. Verweerder maakt zich volgens klaagster schuldig aan afpersing/afdreiging, waarbij hij de dagvaarding gebruikt als pressiemiddel om zijn zin door te drukken. Klaagster stelt dat verweerder geen retentierecht heeft, nu hij is betaald door SAR. Klaagster verwijt verweerder ook dat hij (hierdoor) bewust een zieke cliënte onder druk zet.

6.21 In de loop van oktober 2021 heeft klaagster voor het eerst om overdracht van haar dossier (inclusief de dagvaardingen) gevraagd. Verweerder is niet direct op dat verzoek ingegaan, maar heeft op 19 oktober 2021 in een e-mail uiteengezet onder welke voorwaarden de samenwerking wat hem betreft verder kan gaan. Klaagster heeft daarop een klacht tegen verweerder ingediend bij de deken. Vervolgens heeft klaagster meermaals om haar dossier verzocht of laten verzoeken. Verweerder heeft zich op 5 januari 2022 kort op zijn retentierecht beroepen, waarbij hij een 'proefnota' van bijna € 12.000,- heeft gestuurd. Hij heeft echter na advies van deken het dossier direct overgedragen. Klaagster heeft dan ook geen belang meer bij haar klacht over het retentierecht. Hoewel de overdracht van het dossier vlotter had gekund, acht de raad dit niet zodanig traag dat sprake is van klachtwaardig handelen. De raad acht de e-mail met de 'proefnota' van verweerder niet netjes, maar zal daar geen gevolgen aan verbinden gelet op de vlotte overdracht daarna en het feit dat de 'proefnota' verder geen gevolgen heeft gehad.

6.22 Klaagster stelt nog dat verweerder een geschil heeft verzonnen om haar dossier niet af te dragen. Daarvan is de raad niet gebleken. Verweerder heeft zijn standpunt over de fixed fees duidelijk uiteengezet en in dat kader ook voorstellen gedaan voor de financiële afhandeling. Dat stond hem vrij. Van het (daardoor) onder druk zetten van klaagster is de raad niet gebleken.

6.23 Voor zover klaagster stelt dat (hierdoor) sprake is van afpersing/afdreiging/intimidatie, geldt dat dit niet ter beoordeling is aan de tuchtrechter, maar aan de strafrechter. De raad zal op deze verwijten daarom niet nader ingaan.

6.24 Dat verweerder (hierdoor) bewust een zieke cliënt onder druk zet en belast, kan de raad gelet op het voorgaande niet vaststellen. Duidelijk is dat klaagster ziek was, maar niet kan worden vastgesteld dat verweerder haar bewust onder druk heeft gezet.

6.25 Deze klachtonderdelen zijn gelet op het voorgaande dan ook ongegrond.  
Klachtonderdeel 10)

6.26 Het verwijt is dat verweerder niets doet terwijl klaagster haar ontevredenheid uit: hij stelt zich niet coöperatief op wat betreft zijn klachtenregeling.

6.27 De raad overweegt dat klaagster in haar e-mail van 12 oktober 2021 aan verweerder schrijft dat ze overweegt om gebruik te maken van de klachtenregeling. Ook schrijft ze dat ze graag uitleg ontvangt hierover mocht de klachtenregeling nodig zijn. De raad acht het niet onbegrijpelijk dat verweerder naar aanleiding hiervan geen informatie over zijn klachtenregeling heeft verstrekt, omdat klaagsters bericht geen (directe) vraag om informatie over de klachtenregeling lijkt te zijn. Dat verweerder geen informatie heeft verstrekt, acht de raad dan ook niet klachtwaardig. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 11)

6.28 Het verwijt is dat verweerder ongepaste uitlatingen heeft gedaan. Klaagster acht het niet zorgvuldig dat verweerder aan haar heeft voorgesteld om achter de rug van de verzekeraar om een afspraak te maken. Ook acht klaagster het ongepast dat hij heeft uitgesproken dat hij liever heeft dat klaagster schade loopt en niet hij.

6.29 Voor het eerste verwijt verwijst de raad naar wat hiervoor is overwogen bij klachtonderdelen 1 en 4. Daar heeft de raad het handelen van verweerder in het geschil rondom de voorschotnota al besproken en beoordeeld.

6.30 Wat betreft het tweede verwijt overweegt de raad dat dit slechts een antwoord van verweerder is geweest naar aanleiding van een voorbeeld van klaagster. Nu het om een stelling gaat in reactie op een hypothetische situatie, acht de raad dit niet klachtwaardig.

6.31 Gelet op het voorgaande zal de raad dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.  
Klachtonderdeel 12)

6.32 Het verwijt is dat verweerder niet de waarheid schrijft. Klaagster verwijst daarbij allereerst naar een citaat uit een e-mail van verweerder van 11 oktober 2021 waarin verweerder stelt dat voorschotten in het verleden niet zijn betaald.

6.33 Het is de raad duidelijk dat in de eerdere zaak door SAR een voorschot te laat (na circa vijf maanden) aan verweerder is betaald. Gelet daarop is verweerders stelling in zijn e-mail aan klaagster niet helemaal correct: het is namelijk niet zo dat een voorschot in het verleden helemaal niet is betaald. De raad acht verweerders stelling echter niet klachtwaardig, nu het om een terloopse zin in een e-mail aan klaagster (en niet aan derden) gaat.

6.34 Verweerder heeft ook in zijn antwoord op de klacht geschreven dat ‘deze out-of-pocket kosten in het verleden niet zijn betaald. Dit is namelijk in de eerste procedure voor [klaagster] het geval geweest. Toen weigerde haar verzekeraar de door [verweerder] voorschoten deurwaarderskosten te vergoeden omdat de verzekeraar van [klaagster] betwistte dat de deurwaarderskosten noodzakelijk waren’. Hier geldt dat verweerder er beter aan had gedaan ook te vermelden dat de kosten uiteindelijk wel zijn voldaan door de verzekeraar. Desondanks acht de raad dit niet klachtwaardig.

6.35 Klaagster is verder van mening dat verweerder niet de waarheid schrijft als hij stelt dat er sprake is van een definitieve/gefinaliseerde dagvaarding. De raad is echter met verweerder van oordeel dat de door klaagster ondertekende dagvaarding kan worden aangemerkt als een definitief stuk.

6.36 Klaagster stelt nog dat verweerder in zijn antwoord op de klacht niet de waarheid schrijft, (onder meer) als hij verwijst naar zijn overeenkomst of toepasselijke algemene voorwaarden. De raad overweegt dat het verweerder vrij staat zijn verweer

te voeren op een wijze die hem goedgevoelt zolang de grenzen van de betamelijkheid niet worden overschreden. Verweerder heeft in zijn antwoord zijn visie gegeven op de klacht van klagster. Klagster is het daar (op onderdelen) niet mee eens. Dat verweerder klachtwaardige stellingen heeft ingekomen in zijn antwoord, is de raad niet gebleken. Dit klachtonderdeel is gelet op het voorgaande dan ook ongegrond. Klachtonderdelen 13) en 21

6.37 Het verwijt is dat verweerder onredelijke eisen stelt. Klagster verwijst daarbij naar telefonisch contact met verweerder van 15 september 2021. Zij stelt dat verweerder in dat gesprek heeft aangegeven dat klagster zelf met SAR moet communiceren over de deurwaardersnota en dat als verweerder dat zelf moet doen, dat hij dan een dossier moet aanmaken en dat dit niet gratis is. Klagster verwijst verweerder dat zij zijn werkzaamheden moet uitvoeren, terwijl hij er voor betaald heeft gekregen.

6.38 De raad kan de juistheid van klagsters stelling op dit punt niet volledig vaststellen, nu dat alleen blijkt uit een (door klagster opgestelde) telefoonnotitie. Verweerder heeft in zijn antwoord op de klacht echter gesteld dat de bemiddeling tussen klagster en SAR over de voorschotnota zijns inziens niet onder de overeengekomen werkzaamheden valt. Naar het oordeel van de raad is de 'eis' van verweerder dat klagster nadat verweerder met de SAR geen afspraak kon maken, hierover zelf met SAR correspondeert niet onbetamelijk. Dat verweerder eerder zelf met SAR heeft gecommuniceerd en onderhandeld maakt dat niet anders. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

6.39 Voor zover klagster hier klaagt over het uit handen geven van de regie, geldt dat dit verwijt hiervoor al is beoordeeld door de raad bij klachtonderdelen 2, 7 en 16. De raad zal dit verwijt hier niet nogmaals beoordelen. Klachtonderdeel 14)

6.40 Het verwijt is dat verweerder onvoldoende bekwaam is om (eenvoudige) werkzaamheden in klagsters dossier te verrichten. Klagster stelt dat verweerder feedback niet heeft verwerkt en onder meer herhaaldelijk een onjuiste berekening heeft toegevoegd.

6.41 Uit het klachtdossier blijkt allereerst dat verweerder niet steeds al klagsters feedback heeft verwerkt. Dat is slordig, maar gezien de hoeveelheid feedback en het aantal revisierondes acht de raad dat niet klachtwaardig. Datzelfde geldt voor het verwijt dat de producties onvolledig zijn: klagster heeft de producties uitgebreid tot ruim 700 pagina's. Dat maakt echter niet dat de eerdere (beperkte) selectie van verweerder onvoldoende was. Ook voor de overige verwijten van klagster – zoals dat een fout is gemaakt in wie de bestuurder is, dat een grondslag niet inhoudelijk is uitgewerkt en dat een foutieve berekening is gebruikt – geldt dat dit slordig is geweest, maar niet klachtwaardig, gezien de hoeveelheid feedback en klagsters wensen en eisen. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 15)

6.42 Het verwijt is dat verweerder over onvoldoende juridische kennis beschikt. Klagster stelt dat ze verweerder herhaaldelijk moest wijzen op juridische literatuur en op de door haar overgelegde stukken. Klagster stelt ook dat verweerder niet de juiste en volledige juridische termijn gebruikt.

6.43 De raad stelt voorop dat het feit dat klagster verweerder op onder meer grondslagen en informatie heeft gewezen, niet betekent dat het verweerder aan kennis ontbrak. Hetzelfde geldt voor klagsters verzoek om meer voorbeelden uit het "620 pagina's document" op te nemen. Klagsters verwijten op dit punt lijken grotendeels gelegen te zijn in het feit dat zij meer grondslagen en meer onderbouwing

wilde. Dat betekent echter niet dat verweerder onvolledig was of over onvoldoende juridische kennis beschikte. Het is verder duidelijk dat verweerder in de dagvaarding schade een verzoek om een billijke vergoeding heeft opgenomen, terwijl de fatale termijn was verstreken. De raad acht dat slordig, maar niet klachtwaardig. De raad acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 17)

6.44 Het verwijt is dat verweerder nauwelijks op e-mailberichten van klaagster heeft gereageerd en haar daarin opgenomen vragen niet heeft beantwoord. Klaagster verwijst daar bij naar verschillende van haar e-mails.

6.45 De raad stelt voorop dat het niet direct beantwoorden van de e-mails niet klachtwaardig is. Klaagster stuurde veelvuldig, vaak omvangrijke berichten en de raad acht het niet onbegrijpelijk dat verweerder tijd nodig had om deze te beantwoorden. Klaagster stuurde dan echter geregeld nog een bericht of belde naar verweerder. Zo heeft verweerder niet per e-mail gereageerd op klaagsters bericht van 23 april 2021, maar is er op 28 april telefonisch contact geweest. Op klaagsters berichten van 5 en 7 mei 2021 heeft verweerder niet (inhoudelijk) gereageerd, maar hij heeft er kennelijk voor gekozen de informatie te verwerken in de conceptdagvaardingen van 24 mei 2021. Na de e-mail van klaagster van 2 juni 2021 is er op 10 en 15 juni 2021 telefonisch contact geweest. De raad ziet in de (verder) door klaagster genoemde voorbeelden geen klachtwaardig handelen van verweerder. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 18)

6.46 Het verwijt is dat verweerder vrij weinig heeft uitgelegd aan klaagster en haar onvoldoende heeft meegenomen in wat hij ging doen (o.a. strategie). Klaagster stelt dat hierdoor de situatie is ontstaan dat zij het zelf allemaal ging uitzoeken en de kennis met verweerder deelde, terwijl verweerder al over die kennis had dienen te beschikken.

6.47 De raad is met klaagster van oordeel dat verweerder bij aanvang van de zaken uitleg had moeten geven over de opzet van de dagvaardingen. Uit het klachtdossier blijkt niet dat verweerder hierover bij aanvang (schriftelijk) heeft gecommuniceerd met klaagster, terwijl het zijn verantwoordelijkheid was om klaagster op de hoogte te brengen van belangrijke informatie, feiten en afspraken (gedragsregel 16). Dit klachtonderdeel is voor dit deel gegrond.

6.48 Dat klaagster in het vervolg steeds geen akkoord heeft gegeven op de conceptdagvaardingen, leidt niet tot de conclusie dat verweerder tekortgeschoten is. De raad betwijfelt of een eerdere bespreking tussen klaagster en verweerder tot een andere uitkomst had geleid. Voor zover klaagster stelt dat verweerder al over 'die kennis' had moeten beschikken, geldt dat niet is gebleken dat verweerder daar niet over beschikte, zoals hiervoor onder klachtonderdeel 15 al overwogen. Voor het overige is het klachtonderdeel daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 19)

6.49 Het verwijt is dat verweerder documenten niet tijdig op de afgesproken datum stuurt en klaagster niet binnen een redelijke termijn terugbelt. Ook verwijst klaagster verweerder dat hij fysieke afspraken op de dag van de afspraak heeft afgezegd. Klaagster verwijst naar momenten in september en oktober 2021.

6.50 De raad overweegt dat klaagster verweerder op 6 en 7 september 2021 heeft gebeld, maar niet heeft gesproken. Verweerder heeft kennelijk ook niet teruggebeld naar aanleiding daarvan. Dat is slordig, maar niet meer dan dat, gezien het feit dat er op 15 september 2021 alsnog telefonisch contact is geweest. Verweerder heeft niet teruggebeld naar aanleiding van het telefoontje van klaagster van 27 september 2021,

maar haar in plaats daarvan de gevraagde dagvaarding incassovonnissen per e-mail toegezonden. Dat is afdoende reactie. Verweerder heeft gereageerd op klagers bericht van 11 oktober 2021. Van klachtwaardig handelen is de raad dan ook niet gebleken.

6.51 Verweerder heeft evenmin klachtwaardig gehandeld door op de dag van een fysieke afspraak deze af te zeggen c.q. te verzetten. Het is kennelijk vervelend geweest voor klager, maar het is niet klachtwaardig. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 20)

6.52 Het verwijt is dat verweerder klager herhaaldelijk geen inzage heeft gegeven in de producties en continue dezelfde fouten maakt.

6.53 Het is de raad duidelijk dat klager meermaals geen toegang heeft gehad tot de producties (via Google Drive). Dat is vervelend geweest voor haar, maar de raad acht het niet klachtwaardig. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

6.54 Voor zover klager hier klager over de foutief opgenomen berekening, geldt dat de raad hiervoor onder klachtonderdeel 14 daar al over heeft geoordeeld. De raad zal dat niet nogmaals doen.

Klachtonderdeel 22)

6.55 Het verwijt is dat verweerder zich onvoldoende heeft ingespannen om tot een genormaliseerde situatie te komen. Klager stelt dat verweerder bewust aanstuurt op een confrontatie en vasthoudt aan zijn eisen.

6.56 De raad overweegt dat klager deze stelling niet verder heeft onderbouwd, behalve met een verwijzing naar haar gehele (omvangrijke) document. Het is de raad gelet daarop niet duidelijk welk verwijt zij verweerder precies maakt. Voor zover het verwijt ziet op het conflict over de voorschotnota, de fixed fees en de overdracht van het dossier, geldt dat deze kwesties hiervoor reeds zijn beoordeeld. De raad zal deze kwesties hier niet nogmaals beoordelen. Bij gebrek aan verdere duiding verklaart de raad dit klachtonderdeel ongegrond.

Afsluitende overwegingen

6.57 Klager heeft in haar e-mail van 20 maart 2023 nieuwe aanvullende klachten tegen verweerder ingediend. Dit staat op gespannen voet met artikel 46c van de Advocatenwet, waarin wordt bepaald dat klachten worden ingediend bij de deken en dat de deken daarnaar onderzoek instelt. Nu de deken geen onderzoek naar de klacht heeft gedaan en verweerder bovendien nauwelijks op de klacht heeft kunnen reageren, zal de raad deze aanvullende klachten buiten beschouwing laten.

6.58 De raad wijst het verzoek van klager om een schadevergoeding af, omdat dit verzoek onvoldoende (met stukken) is onderbouwd.

## **7 MAATREGEL**

7.1 Het gedrag van verweerder heeft niet voldaan aan de professionele standaard, inhoudende dat een advocaat dient te handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend advocaat mag worden verwacht. Niet gebleken is dat verweerder bij aanvang van de zaken (schriftelijk) uitleg aan klager heeft gegeven over de aanpak van de zaken en wat zij kon verwachten. Gedurende zijn bijstand aan klager is verweerder op enig moment de regie kwijtgeraakt. Verder heeft verweerder nagelaten om aanvullende financiële afspraken met klager en SAR te maken, zowel over de fixed fees als het voorschot voor de deurwaarder, terwijl dit op zijn weg had gelegen. Het gebrek aan aanvullende afspraken heeft tot een conflict en de beëindiging van de samenwerking geleid. Verweerder had, nu hij zelf geen andere afspraken had gemaakt, zich moeten conformeren aan de overeengekomen werkwijze van SAR.

7.2 De raad constateert dat verweerder een blanco tuchtrechtelijk verleden heeft. De raad houdt bij het opleggen van de maatregel rekening met het feit dat verweerder inziet dat hij anders had moeten handelen en eerder de regie had moeten (terug)nemen. De raad is van oordeel dat een waarschuwing een afdoende sanctie is.

## **8 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING**

8.1 Omdat de raad de klacht gedeeltelijk gegrond verklaart, moet verweerder op grond van artikel 46e lid 5 Advocatenwet het door klagster betaalde griffierecht van € 50,- aan haar vergoeden binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden. Klagster geeft binnen twee weken na de datum van deze beslissing haar rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

8.2 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,- reiskosten van klagster,
- b) € 750,- kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten en
- c) € 500,- kosten van de Staat.

8.3 Verweerder moet het bedrag van € 25,- aan reiskosten binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, betalen aan klagster. Klagster geeft binnen twee weken na de datum van deze beslissing haar rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

8.4 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 079000, 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 4 gegrond;
- verklaart de klachtonderdelen 16 en 18 deels gegrond en deels ongegrond;
- verklaart de klachtonderdelen 1 t/m 3, 5 t/m 15, 17 en 19 t/m 25 ongegrond;
- wijst het verzoek om schadevergoeding af;
- legt aan verweerder de maatregel van waarschuwing op;
- veroordeelt verweerder tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klagster;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de reiskosten van € 25,- aan klagster, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 8.3;
- 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 8.4.

Aldus beslist door mr. H.C.A. de Groot, voorzitter, mrs. M.A.M. Wagemakers en F.G.L. van Ardenne, leden, bijgestaan door mr. C.M. van de Kamp als griffier en uitgesproken in het openbaar op 30 mei 2023.