

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 22-851/DH/DH

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag van 27 maart 2023 in de zaak 22-851/DH/DH naar aanleiding van de klacht van:

klagers

over:

verweerder

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 31 maart 2022 hebben klagers bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Den Haag (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.

1.2 Op 19 oktober 2022 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk K089 2022 ia/lb van de deken ontvangen.

1.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 13 februari 2023. Daarbij waren klagers en verweerder aanwezig.

1.4 De raad heeft kennisgenomen van het in 1.2 genoemde klachtdossier en van de op de inventarislijst genoemde bijlagen 1 tot en met 5 (inhoudelijk) en 1 tot en met 6 (procedureel).

2 FEITEN

2.1 Voor de beoordeling van de klacht gaat de raad, gelet op het klachtdossier en de op de zitting afgelegde verklaringen, uit van de volgende feiten.

2.2 Klagers zijn verwickeld geweest in een geschil met hun burens over de erfgrans. De burens hebben dit geschil gestart, en klagers hebben op 26 augustus 2021 verweerder benaderd voor rechtsbijstand.

2.3 Bij e-mail van 27 augustus 2021 heeft verweerder aan klagers onder meer geschreven dat hij voor de voorbereiding en de geplande bespreking maximaal twee uur zal berekenen en dat zijn uurtarief € 245,- is, te vermeerderen met 4% kantoorkosten en 21% BTW. Bijzondere kosten, zoals griffiegelden en deurwaarderskosten, zullen als 'verschotten' worden doorberekend.

2.4 Op 1 september 2021 is er, bij klagers thuis, een bespreking geweest tussen klagers en verweerder.

2.5 Bij e-mail van 8 september 2021 heeft verweerder onder meer een conceptbrief aan klagers gezonden, met het verzoek om aanvullingen of opmerkingen.

2.6 Klager heeft diezelfde dag zijn opmerkingen per e-mail aan verweerder gezonden.

2.7 Op 27 september 2021 heeft verweerder een aangepaste conceptbrief met bijlagen aan klager gezonden. In zijn e-mail schrijft verweerder dat hij in verband met zittingen en privé omstandigheden de komende dagen wat moeilijker bereikbaar is, maar dat hij zijn e-mails wel leest.

2.8 Klager heeft zijn opmerkingen op de brief een dag later aan verweerder gestuurd, waarbij hij opmerkt dat hij nog vaak dezelfde fouten als bij de eerste versie ziet.

2.9 Bij e-mail van 6 oktober 2021 heeft verweerder een derde concept aan klagers gezonden. Verweerder schrijft in zijn brief onder meer dat het hem het meest efficiënt lijkt om eerst de reactie van de burens medewerking weigeren, waarbij hij de mogelijkheden van een kort geding en een bodemprocedure noemt.

2.10 Klagers hebben diezelfde dag per e-mail akkoord gegeven op de brief en gevraagd naar de kosteninschatting van de twee door verweerder genoemde procedures.

2.11 Op 6 oktober 2021 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen klagers en verweerder.

2.12 Op 7 oktober 2021 heeft verweerder de brief per e-mail aan de burens gezonden.

2.13 Het dossier bevat een factuur van verweerder van 7 oktober 2021 (over de periode september 2021) voor een bedrag van in totaal € 2.791,69 (waarvan € 2.195,- aan honorarium). De factuur is voorzien van een urenspecificatie.

2.14 Op 23 oktober 2021 hebben de burens gereageerd en aan klager en verweerder laten weten dat zij binnen drie maanden inhoudelijk op de brief zullen terugkomen.

2.15 Klager heeft daarop diezelfde dag per e-mail aan verweerder geschreven: "alstublieft begin de procedure."

2.16 Op 26 oktober 2021 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen klager en verweerder.

2.17 Het dossier bevat ook een factuur van verweerder van 4 november 2021 (over de periode oktober 2021) voor een bedrag van € 565,23 (waarvan € 449,17 aan honorarium). Ook deze factuur is voorzien van een urenspecificatie.

2.18 Op 8 november 2021 heeft klaagster in een e-mail aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

"Ten eerste: het kostenplaatje. Eerlijk gezegd zijn we teleurgesteld in de gang van zaken. Zo hoorde mijn partner ([klager]) opeens uit het niets dat een proces minimaal 15.000 euro zou kosten terwijl hij in het eerste gesprek een inschatting van 5000 – 6000 euro (!) te horen kreeg. Daarnaast zagen we in de factuur dat er ook kosten berekend worden voor het corrigeren van fouten in de brief, fouten die we herhaaldelijk zelf via e-mail hebben doorgegeven. (...) Sommige fouten werden niet gecorrigeerd waardoor we dit weer moesten aangeven (waar vervolgens weer kosten aan verboden zijn). (...)

Vervolgens ontvingen we weer een nieuwe factuur met o.a. een telefoongesprek tussen ons. Dit klopt maar ik heb u alleen maar gebeld omdat het allemaal wel erg lang op zich liet wachten, dat mag u facturen echter ben ik van mening dat ik zeker niet had gebeld als de communicatie wat beter was geweest door ons tijdig te informeren over wanneer we iets van u kunnen verwachten. (...)

Ten tweede, we horen niks van u betreft wat we met de reactie van de tegenpartij moeten doen (3 maanden tijd om te antwoorden?!). Zelf denken we dat we (...) nu twee dingen kunnen doen: (...)

2. Doorgaan met de procedure (=eenzijdig notaris en daarna rechtbank) mits we eerst een offerte van u ontvangen met een vaste prijs (zoals de richtprijs die eerder was ingeschat) zodat we niet elke keer voor verrassingen komen te staan.

Graag ontvangen wij van u een korte reactie en de gevraagde offerte"

2.19 Op 26 november 2021 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen klaagster en verweerder.

2.20 Bij e-mail van 23 december 2021 hebben klagers bij het kantoor van verweerder een klacht ingediend over de gang van zaken. In de e-mail schrijven

klagers onder meer:

“In het begin hadden we een goed contact, eerst telefonisch waarna [verweerder] vervolgens op 1 september 2021 bij ons is langs geweest om de situatie zelf te beoordelen. (...) Ons contact werd na dit bezoek langzamerhand steeds moeizamer. Dit begon met het volledig krijgen van de brief. Ten eerste hebben we tot 2x toe moeten aangeven dat er nog steeds dezelfde fouten (...) in de conceptversie stonden. Los van het feit dat dit niet erg professioneel overkwam vonden wij het ook niet terecht om later te zien dat het corrigeren van de brief door het kantoor vervolgens wel naar ons doorgefactureerd werd.

Daarnaast werden we niet geïnformeerd over de voortgang van de brief, zelfs geen afspraak over wanneer de brief klaar zou zijn om verstuurd te kunnen worden. Dit gebrek aan communicatie/afspraken is eerlijk gezegd de rode draad geweest in het contact de afgelopen 3-4 maanden. We spreken af dat we een bepaalde taak willen laten uitvoeren (zoals het afronden en versturen van de brief) en dan horen we vervolgens weken niks waardoor we genooddaakt zijn om zelf weer contact te zoeken (en dus kosten te maken) om te vragen hoe het ervoor staat. Hierdoor zijn er twee of drie contactmomenten nodig om 1 opdracht te laten uitvoeren. Zo zou er ook (in de week van 26 oktober) gebeld zijn door [verweerder] met de tegenpartij om te overleggen over het door hen gestelde reactietermijn van drie maanden. Ook hier hebben wij geen bericht van ontvangen over hoe dit gesprek is verlopen. (...)

Ik heb dit daarom ook al eerder aangekaart via een mail naar [verweerder] (mail van 8-11-2021 (...)). In deze mail vraag ik ook naar een offerte voor een eventueel proces aangezien de kosten niet duidelijk worden weergegeven. Eerst werd er gesuggereerd dat het om +/- 5000/6000 euro zou gaan maar even later hoort mijn vriend tijdens een telefoongesprek dat hij rekening moet houden met minimaal 15.000 euro! Op deze mail werd niet gereageerd waarna ik na 3 telefonische pogingen [verweerder] op 26-11-2021 uiteindelijk zelf te spreken kreeg. In dit gesprek gaf [verweerder] aan dat ik de offerte voor een eventuele rechtelijke procedure eind volgende week zou ontvangen. Zoals u waarschijnlijk zelf al kunt inschatten hebben we tot op de dag van vandaag nog steeds geen offerte ontvangen. En zoals verwacht ook geen bericht dat dit onverhoopt toch wat langer op zich laat wachten. (...)

[Verweerder] gaf tijdens het huisbezoek aan dat onze zaak niet bij de kantonrechter terecht kan. (bedrag >25000 euro). Echter bij deze (...) kantoren kregen wij informatie dat dit nog helemaal geen uitgemaakte zaak is. Er wordt vaak uitgegaan van de grondwaarde (...) en waarschijnlijk is deze waarde lager dan 25000 euro waardoor er wel een goede kans bestaat dat we bij de kantonrechter terecht kunnen, iets wat financieel voor ons een stuk aantrekkelijker is mochten de burens een procedure starten. Tevens kregen we ook aanvullende informatie (...) betreft de (Haagse) Wijkrechter. Hier kan je een bemiddeling aangaan wat qua kosten voor ons het meest gunstig is. Al deze informatie was voor ons volkomen nieuw, ook dit valt te betreuren.”

2.21 Verweerder heeft klagers naar aanleiding van de klacht uitgenodigd voor een gesprek op kantoor. Klagers hebben die uitnodiging afgeslagen en verzocht om een schriftelijke reactie.

2.22 Verweerder heeft op 12 januari 2022 gereageerd op de klacht en onder meer geschreven:

“Bij het laatste telefonisch overleg met [klaagster] is besproken om even niets te doen en te wachten op de reactie van de [burens]. (...)

Ook bij onze eerste bespreking hebben het gehad over de mogelijkheid om te procedure bij de kantonrechter, maar om voornoemde redenen heb ik toen ook al

aangegeven dat het strategisch beter zou zijn om bij de rechtbank, sector civiel de procedure te starten. (...)

Aangaande discussies over mijn werkzaamheden en mijn eerdere facturen, wijs ik erop dat ik tijdens ons laatste telefoongesprek al uit coulance heb aangeboden om een uur minder door te factureren bij een eerstvolgende factuur voor mijn werkzaamheden. (...) Ik ben bereid, als gebaar van goede wil, om u zelfs twee gratis uren te verstrekken op toekomstige facturen. Dit is een geheel vrijblijvend aanbod. Ik adviseer de volgende stappen: (...)

Aangaande de kosten zend ik u bijgaand een overzicht waarbij ik een ruwe inschatting heb gemaakt van de kosten. Deze bedragen inclusief BTW omstreeks € 7.500,- tot € 17.500,-. De kosten kunnen variëren, want is sterk afhankelijk van het aantal bestede uren in deze kwestie.”

3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet. De verwijten van klagers zien op het volgende:

a) Wijze van communiceren: verweerder was slecht bereikbaar, maakte geen afspraken of kwam afspraken niet na. Klagers storen zich ook aan de manier waarop de door hen ingediende klacht is afgehandeld.

b) Kwaliteit van dienstverlening: verweerder had klagers moeten wijzen op de mogelijkheid van het inschakelen van de Haagse wijkrechter. Ook heeft verweerder de optie om de kantonrechter in te schakelen ten onrechte terzijde geschoven. Verder stonden er in de eerste twee conceptbrieven van verweerder veel (herhaalde) fouten.

c) Wijze van declareren:

- Verweerder heeft klagers bewust misleid door in antwoord op de vraag naar een kosteninschatting in eerste instantie een richtbedrag van € 5.000,- à € 6.000,- te noemen, terwijl verweerder de kosten in tweede instantie op minimaal € 15.000,- schatte. Vervolgens verlaagde verweerder het bedrag weer naar € 5.000,- à € 6.000,-, met een uitschieter naar € 8.000,- als het zou tegenzitten. In de daarna door verweerder opgemaakte offerte is een richtprijs van € 7.500 – € 17.500,- gehanteerd.

- Verweerder heeft ten onrechte bepaalde kosten in rekening gebracht, namelijk voor de telefoongesprekken op 6 en 26 oktober 2021. Klagers zijn het ook niet eens met de gefactureerde kosten voor het aanpassen van de brief: er worden kosten berekend voor het herstellen van slordige fouten.

4 VERWEER

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

5 BEOORDELING

In het kort

5.1 Het verwijt over de manier van communiceren is deels gegrond: verweerder is tekort geschoten in zijn communicatie met klagers, omdat hij heeft nagelaten tijdig aanvullende informatie een klagers te verstrekken en nadere afspraken had moeten maken over het verdere verloop van de zaak. De verdere verwijten over de communicatie, kwaliteit en wijze van declareren zijn ongegrond. Hierna zal worden uitgelegd waarom de raad tot deze beslissing komt.

Toetsingskader

5.2 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).

Klachtonderdeel a – wijze van communiceren

5.3 De raad houdt bij de beoordeling van dit verwijt onder meer rekening met gedragsregel 16, waarin is opgenomen dat een advocaat zijn cliënt op de hoogte dient te brengen van belangrijke informatie, feiten en afspraken. Ter voorkoming van misverstand, onzekerheid of geschil, dient de advocaat belangrijke informatie en afspraken schriftelijk aan de cliënt te bevestigen.

5.4 De raad overweegt dat partijen het erover eens zijn dat de communicatie tussen hen aanvankelijk (in augustus/september) goed verliep. Verweerder ging voortvarend te werk met een eerste bespreking, de bevestiging daarvan en het opstellen van een brief aan de bureu. De klacht ziet op de communicatie - of het gebrek daaraan - in de maanden daarna. In oktober 2021 is er nog een aantal contactmomenten geweest tussen klagers en verweerder, waaronder drie telefoongesprekken op 6 oktober, 26 oktober en 26 november 2021. De raad kan niet vaststellen wat er in die telefoongesprekken precies besproken is, maar kennelijk is verweerder er in die gesprekken helaas niet in geslaagd om de onduidelijkheid weg te nemen die bij klagers bestond over de verdere aanpak en de kosten. Verweerder had in die fase meer duidelijkheid aan klagers kunnen en moeten verschaffen, zeker na de mail van klaagster van 8 november 2021 waarin de kosteninschatting en de gebrekkige communicatie expliciet aan de orde zijn gesteld. Na dat bericht bleef het echter stil van de zijde van verweerder en volgde eerst op 12 januari 2022 een mail aan klagers.

5.5 Voor verweerder was het kennelijk logisch dat de zaak even op zijn beloop werd gelaten in afwachting van een reactie van de bureu. Voor klagers was dat echter kennelijk niet voldoende duidelijk. Zoals hiervoor overwogen blijkt uit het klachtdossier niet dat verweerder na de door hem aan de bureu verstuurd brief (schriftelijk) duidelijkheid heeft verschaft aan klagers. Dat verweerder geen opdrachtbevestiging heeft gestuurd, heeft in die zin geen verschil gemaakt. Aanvankelijk bestond er namelijk geen onduidelijkheid bij klagers. Verweerder had echter in de periode oktober/november/december 2021 aanvullende informatie aan klagers moeten verstrekken en nadere afspraken moeten maken over het verdere verloop van hun zaak. Ook had hij duidelijker moeten communiceren over de te verwachten kosten. Dat alles heeft verweerder pas in zijn e-mail van 12 januari 2022 gedaan, maar dat had eerder moeten. Verweerder is dan ook tekort geschoten in zijn communicatie met klagers. Daarvan kan verweerder een tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. In zoverre is dit klachtonderdeel daarom gegrond.

5.6 De klacht van klagers ziet voorts op de omstandigheid dat verweerder niet tijdig reageerde op telefoontjes van hun kant. De raad kan op grond van het klachtdossier niet vaststellen in hoeverre verweerder slecht bereikbaar was. Hoewel er weinig communicatie was tussen klagers en verweerder vanaf oktober 2021, leidt dit niet

automatisch tot de conclusie dat verweerder slecht bereikbaar was. Dat verweerder qua bereikbaarheid in tuchtrechtelijke zin tekort is geschoten, is naar het oordeel van de raad dan ook niet komen vast te staan. In zoverre is dit klachtonderdeel ongegrond.

5.7 Klagers klagen verder nog over de manier van klachtenafhandeling. Klagers hebben op 23 december 2021 bij het kantoor van verweerder een klacht ingediend. Daarop heeft verweerder meermaals voorgesteld de kwestie te bespreken. Klagers wensten schriftelijke afhandeling, waarna verweerder bij e-mail van 12 januari 2022 gemotiveerd heeft gereageerd. Dit bericht was niet naar de zin van klagers: zij wensten kennelijk een andere insteek en oplossing. Dat maakt echter niet dat verweerder op dit punt klachtwaardig heeft gehandeld. Ook in zoverre is dit klachtonderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel b – kwaliteit van dienstverlening

5.8 De raad stelt voorop dat de advocaat fungeert als dominus litis. Dit brengt met zich dat de advocaat bij de behandeling van een zaak de leiding heeft en vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid dient te bepalen met welke aanpak de belangen van zijn cliënt het best zijn gediend. Aan de advocaat komt een grote mate van vrijheid toe. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is in het algemeen pas sprake als de advocaat bij de behandeling van de zaak kennelijk onjuist optreedt en adviseert en de belangen van de cliënt daardoor worden geschaad of kunnen worden geschaad.

5.9 Vast staat dat verweerder, in overleg met klagers, ervoor heeft gekozen om te starten met een gemotiveerde brief aan de bureu. Hij heeft bij aanvang de mogelijkheid van de kantonrechter en de civiele rechter aan de orde gesteld, maar niet de optie van de (Haagse) wijkrechter. Dat is niet onzorgvuldig, omdat op dat moment nog geen procedure werd gestart en omdat bovendien niet vaststaat (gelet op onder meer de eventuele complexiteit) dat de zaak van klagers zich zou lenen voor een procedure bij de wijkrechter. Mede in verband met de te verwachten kosten heeft verweerder geadviseerd te wachten met het starten van een procedure. Dat verweerder niet uitvoerig met klagers heeft gesproken over de eventueel te voeren procedure is gelet daarop niet onbegrijpelijk. Daar was in het stadium waarin de zaak van klagers zich bevond nog geen aanleiding toe. Dit verwijt is daarom ongegrond.

5.10 Duidelijk is dat er in de eerste twee conceptbrieven van verweerder (herhaalde) fouten stonden. Dat is slordig, maar uiteindelijk hebben klagers op de derde conceptbrief akkoord gegeven en is een correcte brief verstuurd. Van klachtwaardig handelen is daarom geen sprake. Ook dit verwijt is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel c – wijze van declareren

5.11 De raad neemt bij de beoordeling van dit verwijt tot uitgangspunt dat de advocaat in financiële aangelegenheden gehouden is tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid. Bij het vaststellen van een declaratie behoort een advocaat een, alle omstandigheden in aanmerking genomen, redelijk honorarium in rekening te brengen. Het uiteindelijk in rekening te brengen honorarium moet in redelijke verhouding staan tot de daadwerkelijk verrichte werkzaamheden en de advocaat dient daarover aan de cliënt verantwoording af te leggen.

5.12 De raad kan klagers niet volgen in hun verwijt dat verweerder hen bewust heeft misleid met de – kort gezegd – wisselende kosteninschattingen. Weliswaar staat vast dat verweerder wisselende inschattingen heeft gemaakt – hij heeft de kosten aanvankelijk (mondeling) geschat op € 5.000,- à € 6.000,- (tot maximaal € 10.000,-), terwijl hij in zijn e-mail van 12 januari 2022 een richtprijs van € 7.500 tot € 17.500,- heeft gehanteerd – maar dit is op zichzelf begrijpelijk, omdat het exact voorspellen van de kosten van een procedure nu eenmaal onmogelijk is. Het zou echter wel goed

zijn geweest als verweerder bij zijn nadere kostenopgave had toegelicht waarom deze inmiddels hoger uitviel. Ook hier geldt dus dat verweerder wat duidelijker had kunnen zijn in zijn communicatie aan klagers, zoals hiervoor onder klachtonderdeel a al besproken. Dat sprake is van bewuste misleiding ziet de raad echter niet. Dit verwijt is daarom ongegrond.

5.13 Voor zover klagers klagen over (ten onrechte) in rekening gebrachte kosten, geldt dat de tuchtrechter niet bevoegd is declaratiegeschillen te beslechten. De tuchtrechter waakt slechts tegen excessief declareren. Van excessief declareren is de raad op grond van het klachtdossier niet gebleken, zeker niet nu de aanpak van de zaak door verweerder juist (met instemming van klagers, en uiteindelijk met succes) was gericht op het vermijden van een kostbare procedure en nu klagers niet zijn ingegaan op een uitnodiging voor overleg. Ook dit verwijt is daarom ongegrond.

6 MAATREGEL

6.1 Verweerder is tekort geschoten in zijn communicatie met klagers: na een voortvarend begin heeft hij nagelaten klagers (schriftelijk) te informeren over het verdere verloop van de zaak en de te verwachten kosten. Hierdoor is voor klagers onduidelijkheid en onzekerheid ontstaan. Dit is onzorgvuldig en tuchtrechtelijk verwijtbaar. De raad is van oordeel dat daarom oplegging van een waarschuwing passend 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 dienen binnen twee weken na de datum van deze beslissing hun rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door te geven.

7.2 Hoewel een maatregel aan verweerder wordt opgelegd, zal de raad – mede op verzoek van verweerder – grotendeels afzien van het opleggen van een proceskostenveroordeling. Dit gelet op het geringe gewicht van het gegrond verklaarde deel van de klacht. De raad zal verweerder alleen veroordelen tot betaling van de proceskosten voor zover dit de reiskosten van klagers à € 25,- betreft. Verweerder dient dit bedrag binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden te betalen aan klagers.

BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart klachtonderdeel a gedeeltelijk gegrond zoals overwogen in 5.5;
- verklaart klachtonderdeel a voor het overige ongegrond;
- verklaart klachtonderdelen b en c ongegrond;
- legt aan verweerder de maatregel van waarschuwing op;
- veroordeelt verweerder tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klagers;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de reiskosten van € 25,- aan klagers, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.2.

Aldus beslist door mr. A. van Luijk, voorzitter, mrs. A. Schaberg en M.P. de Klerk, leden, bijgestaan door mr. C.M. van de Kamp als griffier en uitgesproken in het openbaar op 27 maart 2023.