

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 24-186/A/A

Beslissing van de voorzitter van de Raad van Discipline in het ressort Amsterdam van 6 mei 2024  
in de zaak 24-186AA

naar aanleiding van de klacht van:

klaagster

over:

verweerster

De plaatsvervangend voorzitter van de raad van discipline (hierna ook: de voorzitter) heeft kennisgenomen van de brief van de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Amsterdam (hierna: de deken) van 12 maart 2024 met kenmerk 2250669/JS/YH, digitaal door de raad ontvangen op dezelfde datum, en van de op de inventarislijst genoemde bijlagen 1 tot en met 4. Ook heeft de voorzitter kennisgenomen van de nagezonden stukken van de zijde van verweerster op 9 april 2024 en van de zijde van klaagster op 10 april 2024.

### 1 FEITEN

Voor de beoordeling van de klacht gaat de voorzitter, gelet op het klachtdossier, uit van de volgende feiten.

1.1 Op 17 november 2022 is de oma van klaagster overleden. De moeder van klaagster en twee andere familieleden zijn de wettelijke erfgenamen van de oma. De oom van klaagster (hierna: De V) is executeur van de nalatenschap.

1.2 In december 2022 hebben klaagster en haar moeder verweerster gevraagd hen bij te staan bij de afwikkeling van de nalatenschap van de oma van klaagster. Bij e-mail van 23 december 2022 heeft verweerster klaagster geïnformeerd over haar werkwijze en het te hanteren uurtarief. Hierop heeft klaagster akkoord gegeven.

1.3 Op 10 januari 2023 heeft een eerste bespreking plaatsgevonden tussen klaagster, haar moeder, verweerster en mr. K, de kantoorgenote van verweerster. Op 12 januari 2023 heeft verweerster klaagster en haar moeder een opdrachtbevestiging gestuurd.

1.4 Tussen klaagster en verweerster en/of mr. K, en ook tussen verweerster en/of mr. K en De V is vanaf aanvang van de dienstverlening van verweerster gecorrespondeerd. Voor zover de correspondentie voor de beoordeling van de klacht relevant is wordt deze hierna nader geduïd.

1.5 Op 13 maart 2023 heeft De V een tweetal e-mails aan verweerster gestuurd, waaronder een e-mail ter zake van de verschuldigde erfbelasting. Op 14 maart 2023 heeft de secretaresse van verweerster deze e-mails aan klaagster en haar moeder

doorgestuurd.

1.6 Mr. K heeft klaagster bij e-mail van 21 maart 2023 laten weten dat zij de zaak voor verweerster (tijdelijk) waarnam omdat verweerster een paar dagen vrij was en daarna ziek was geworden. Daarbij heeft zij klaagster over het vervolg van de zaak als volgt bericht:

“(…) Wat wij thans graag van jullie vernemen is een overzicht van alle zaken die volgens jullie onjuist zijn, missen, niet goed gaan of anderszins zodat wij een uitgebreide inhoudelijke reactie kunnen formuleren. Het is het meest efficiënt (en dus goedkoop) om onze kritieken zoveel mogelijk te verzamelen en niet versnipperd te reageren. Wij kunnen jullie punten dan voegen bij die van ons (bijvoorbeeld het verzoek om onderliggende stukken) en zullen jullie dan in 1 keer een concept reactie toesturen ter goedkeuring. Graag verneem ik jullie reactie per mail.”

1.7 Klaagster en haar moeder hebben diezelfde dag per e-mail hierop gereageerd en daarbij onder meer geschreven: “(…) om zoveel mogelijk in één brief te bundelen lijkt ons een goed idee”

1.8 Bij e-mail van 31 maart 2023 heeft verweerster namens klaagster en haar moeder aan De V een bericht gestuurd met als aanhef: “Dank u voor uw e-mails d.d. 1 februari en 13 maart jl. Hierbij bevestig ik dat ik deze in goede orde heb ontvangen. (…)”

1.9 Op 19 april 2023 heeft verweerster De V een e-mail gestuurd waarin zij hem een aantal vragen stelt, onder meer, over de erfbelasting. Een concept van deze brief heeft verweerster eerst aan klaagster en haar moeder voorgelegd. Die hierop een reactie hebben gegeven.

1.10 Bij e-mail van 21 april 2023 heeft De V de vragen van verweerster beantwoord. Verweersters secretaresse heeft - op verzoek van verweerster - deze e-mail diezelfde dag (21 april 2023) aan klaagster doorgestuurd. Op 24 april 2023 heeft verweerster de e-mail ook intern aan mr. K doorgestuurd, omdat zij niet in cc stond vermeld.

1.11 Op 11 mei 2023 heeft verweerster klaagster en haar moeder geïnformeerd over haar aanstaande vakantie en dat haar praktijk door mr. K zou worden waargenomen. Zij schrijft in dat verband:

“Hierbij bericht ik jullie dat ik vanaf morgenmiddag tot 12 juni a.s. afwezig ben wegens vakantie. Tijdens deze periode zal jullie zaak worden waargenomen door [mr. K]. Van mijn secretaresse ontving ik vanmiddag een terugbelverzoek van [De V]. Ik zal proberen om hem nog voor mijn vakantie telefonisch te spreken en zal jullie hiervan uiteraard een terugkoppeling geven. Mocht dit niet lukken, dan zal [mr. K] dit oppakken.”

1.12 Bij e-mail van 24 mei 2023 heeft mr. K klaagster als volgt bericht: “Vandaag sprak ik telefonisch met [De V]. Hij vroeg zich af wat nu de route was. (…)”

1.13 Klaagster heeft diezelfde dag (24 mei 2023) gereageerd en schrijft, voor zover relevant, aan mr. K: “Dank voor het bericht. De bal ligt bij [De V]. We wachten nog steeds op antwoord op alle vragen in [verweerster] haar laatste mail. Het proces vertraagt zo wel erg.”

1.14 Op 30 mei 2023 heeft mr. K De V, voor zover relevant, als volgt bericht “Naar aanleiding van ons telefoongesprek vorige week bericht ik u dat (…) cliënte wenst dat (…) de vragen gesteld in de brief van mijn collega worden beantwoord.”

1.15 Bij e-mail van 31 mei 2023 heeft De V hierop aan mr. K geantwoord, voor zover relevant: “Kunt u aangeven op welke vragen van uw collega nog [g]een antwoorden zijn verstrekt? Kunt u verder verifiëren welke vragen van ondergetekende aan uw collega nog onbeantwoord zijn, en hierop reageren?”

1.16 Op 8 juni 2023 heeft mr. K De V een e-mailbericht gestuurd, waarin onder meer

staat: “Daarnaast ga ik ervan uit dat u dan ook deze week nog antwoord zult geven op alle vragen door mijn collega gesteld in haar brief d.d. 19 april jl.”

1.17 Op 9 juni 2023 heeft De V per e-mail op het bericht van mr. K gereageerd. Voor zover relevant, schrijft hij hierin:

“Met onder meer onderstaand e-mailbericht bevestigt u dat uw kantoor onvoldoende professioneel is toegerust en daarmee ongeschikt is om de taak van het juridisch ondersteunen van uw cliënte uit te oefenen. Cliënte mag er inmiddels toch vanuit gaan dat u op zijn minst verwijzingen naar relevante wetsartikelen kunt geven ter onderbouwing van stellingnamen, alsmede dat alle gevoerde correspondentie tussen ondergetekende en uw kantoor met uw cliënte wordt gedeeld. Nu dit niet het geval blijkt te zijn vormt dit een gewichtige reden om uw cliënt te adviseren de dienstverlening te beëindigen.

De beantwoording op de gestelde vragen van uw collega in het e-mailbericht van 19/4/2023 is verzonden op 21/4/2023. (automatisch antwoord ontvangen 21/4 ‘out of office’). In de bijlage aan te treffen de bewuste e-mailberichten. Kennelijk is de follow up onvoldoende georganiseerd binnen uw kantoor. Om die reden zal de correspondentie van ondergetekende vanaf heden ook aan uw cliënte worden verzonden.”

1.18 Eveneens op 9 juni 2023 heeft klaagster contact opgenomen met het kantoor van verweerster en aangegeven dat zij de e-mails van De V van 13 maart 2023 en 21 april 2023 nooit heeft ontvangen. De secretaresse van verweerster heeft de e-mails hierop nagestuurd.

1.19 Bij e-mail van 11 juni 2023 heeft klaagster zich beklaagd over de situatie. Op 12 juni 2023 heeft mr. K op het bericht van klaagster gereageerd. Op 12 juni 2023 is eveneens telefonisch contact geweest tussen verweerster, mr. K en klaagster.

1.20 Bij e-mail van 15 juni 2023 heeft klaagster aangegeven de opdracht te willen beëindigen. Op 30 juni 2023 heeft mr. K per e-mail hierop gereageerd. Daarna heeft verweerster het dossier van klaagster gesloten.

1.21 Op 16 juli 2023 heeft klaagster bij de deken een klacht ingediend over verweerster.

## 2 KLACHT

2.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet. Klaagster verwijt verweerster niet adequaat en zorgvuldig te hebben gehandeld in de opvolging naar de wederpartij als ook naar klaagster en haar moeder, waarbij de kwestie bovendien niet goed is overgedragen aan mr. K toen verweerster met vakantie ging. E-mails zijn niet tijdig aan klaagster doorgestuurd, althans de daarbij behorende instructie aan klaagster is niet gegeven of was onduidelijk. De zaak is daardoor onnodig vertraagd. Ook raakte de wederpartij volgens klaagster geïrriteerd door de traagheid en onduidelijkheid, hetgeen in het nadeel van klaagster heeft gewerkt.

## 3 VERWEER

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

## 4 BEOORDELING

### Maatstaf

4.1 De tuchtrechter dient bij de beoordeling van een over een advocaat ingediende klacht het aan de advocaat verweten handelen of nalaten te toetsen aan de in artikel

46 Advocatenwet omschreven normen. Bij deze toetsing is de tuchtrechter niet gebonden aan de gedragsregels, maar die regels kunnen, gezien ook het open karakter van de wettelijke norm, daarbij wel van belang zijn (direct of analoog). Of sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen hangt af van de feitelijke omstandigheden en wordt door de tuchtrechter per geval beoordeeld.

4.2 De klacht van klaagster gaat over de kwaliteit van dienstverlening door verweerster als haar (voormalig) advocaat. De voorzitter stelt voorop dat de tuchtrechter mede tot taak heeft de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen als daarover wordt geklaagd. Daarbij houdt de tuchtrechter rekening met de vrijheid die de advocaat heeft met betrekking tot de wijze waarop hij een zaak behandelt en met keuzes waarvoor de advocaat bij de behandeling van de zaak kan komen te staan. Die vrijheid is niet onbepaald, maar wordt begrensd door de eisen die aan de advocaat als opdrachtnemer in de uitvoering van die opdracht mogen worden gesteld. Die eisen houden in dat zijn werk dient te voldoen aan de professionele standaard binnen de beroepsgroep. 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 19 juni 2023, ECLI:NL:TAHVD:2023:90).

4.3 Verder geldt dat een advocaat gehouden is de aan hem toevertrouwde belangen met de nodige voortvarendheid te behartigen en dat van een advocaat verwacht mag worden dat hij zijn cliënt op de hoogte houdt van zijn werkzaamheden ten behoeve van die cliënt en dat hij binnen een redelijke tijd reageert op berichten van zijn cliënt. Toelichting op de klacht

4.4 Ter toelichting op haar klacht heeft klaagster het volgende naar voren gebracht. Klaagster en haar moeder kwamen er op 9 juni 2023 door een e-mailbericht van De V achter hij op 21 april 2023 al antwoord had gegeven op de e-mail met vragen van verweerster van 19 april 2023. Klaagster en haar moeder hadden deze e-mail van 21 april 2023 destijds echter niet van verweerster ontvangen. Volgens klaagster hebben verweerster en mr. K de e-mail van 21 april 2023 gemist. De inhoud van het e-mailbericht is in ieder geval niet door verweerster of mr. K met klaagster en haar moeder besproken. Als gevolg daarvan verkeerden klaagster en haar moeder tot 9 juni 2023 in de veronderstelling dat de wederpartij niet op de e-mail van 19 april 2023 had gereageerd en dat de bal dus bij hen lag. In dit verband verwijst klaagster naar haar e-mailbericht van 24 mei 2023 aan mr. K. Verweerster heeft volgens klaagster ook niet gereageerd op het e-mailbericht van De V van 21 april 2023. De antwoorden in de e-mail van 21 april 2023 waren onvolledig en dus had verweerster hierop moeten doorvragen. Ook een e-mail van De V van 13 maart 2023 met uitleg over de erfbelasting hadden klaagster en haar moeder gemist. Aanvankelijk dacht klaagster dat verweerster deze niet aan haar had doorgestuurd, maar later heeft zij de e-mail teruggevonden. Ook die e-mail lijkt niet door verweerster te zijn gelezen, nu verweerster ook met de inhoud daarvan niets heeft gedaan. Verweerster heeft in april 2023 zelfs nog een vraag aan De V gesteld over de erfbelasting, die - gelet op de inhoud van de e-mail van 13 maart 2023 - overbodig was. Klaagster en haar moeder vinden de gang van zaken zeer laakbaar. De fouten van verweerster hebben hen ernstig gedupeerd, aangezien de wederpartij hen niet meer serieus neemt, hetgeen in hun nadeel werkt. Uit de e-mail De V van 9 juni 2023 blijkt duidelijk irritatie. De gang van zaken heeft het proces vertraagd en heeft tot onnodige contactmomenten met de advocaat, en bijbehorende onnodige kosten, geleid. Als verweerster wel adequaat had gereageerd op de e-mails, dan was de afwikkeling van de nalatenschap in een verder stadium geweest, aldus steeds klaagster.

## Oordeel

4.5 De voorzitter overweegt dat zij op grond van de overgelegde gedingstukken niet heeft kunnen vaststellen dat verweerster niet met de vereiste zorgvuldigheid klagers zaak heeft behandeld. Uit de correspondentie tussen (het kantoor van) verweerster en klager komt het beeld naar voren dat er, vanaf de aanvang van de dienstverlening door verweerster tot het eindigen hiervan, met regelmaat per e-mail en telefonisch contact is geweest tussen (het kantoor van) verweerster en klager en haar moeder over de zaak en over de communicatie richting de wederpartij. Dat verweerster heeft nagelaten relevante e-mails aan klager door te sturen, zoals klager stelt, heeft de voorzitter niet kunnen vaststellen. Integendeel, uit het klachtdossier lijkt te kunnen worden opgemaakt dat de secretaresse van verweerster de e-mail van De V van 13 maart 2023 op 14 maart 2023 aan klager heeft doorgestuurd en dat zij de e-mail van De V van 21 april 2023 diezelfde dag nog aan klager heeft doorgestuurd. Bovendien heeft verweesters secretaresse de e-mails op 9 juni 2023 nogmaals aan klager doorgezonden met een bewijs van eerdere verzending van deze e-mails. Dat klager en haar moeder deze e-mails mogelijk hebben gemist, valt verweerster niet aan te rekenen.

4.6 Voor het verwijt van klager dat verweerster niets heeft gedaan met de e-mail van De V van 13 maart 2023, ontbreekt een feitelijke grondslag. Uit de weergegeven feiten (in r.o. 1.5 tot en met 1.8) volgt dat mr. K, nadat de e-mail van 13 maart 2023 aan klager en haar moeder was doorgestuurd, op 21 maart 2023 namens verweerster met klager en haar moeder heeft afgestemd hoe zij naar aanleiding van de e-mail van 13 maart 2023 verder zouden handelen. Klager en haar moeder stemden uitdrukkelijk in met het voorstel van verweerster om niet elke keer direct op de e-mails van de wederpartij te reageren maar om hun reactie te bundelen in één bericht aan de wederpartij. In vervolg hierop heeft verweerster op 31 maart 2023 een reactie gestuurd op de e-mail van De V van 13 maart 2023.

4.7 Ook heeft verweerster toereikend weerlegd dat zij de e-mail van De V van 21 april 2023 zou hebben gemist; verweerster heeft toegelicht dat zij redenen had om niet direct schriftelijk op deze e-mail te reageren. Volgens verweerster was deze e-mail inhoudelijk grotendeels een herhaling van hetgeen De V reeds in zijn e-mail van 13 maart 2023 had geschreven en waarop verweerster al had gereageerd. Verweerster en mr. K hadden daarom besloten om telefonisch contact met De V op te nemen en daarmee kosten voor klager en haar moeder te besparen en een eindeloze schriftelijke discussie met de wederpartij te vermijden. Deze strategische keuze is volgens verweerster uitdrukkelijk met klager besproken en afgestemd. Deze beschreven gang van zaken is ook in lijn met verweesters e-mail aan klager van 11 mei 2023 waarin verweerster klager laat weten dat zij tot 12 juni 2023 wegens vakantie afwezig is, maar voor haar vakantie nog zou proberen om telefonisch contact op te nemen met de wederpartij en wanneer dit niet zou lukken mr. K dit zou doen. Dat dit telefoongesprek, zoals klager stelt, niet voorkomt op de urenspecificatie komt - volgens de verder niet weersproken stellingen van verweerster - doordat verweerster De V toen niet heeft kunnen bereiken zodat zij deze handeling daarom niet heeft gefactureerd. Op 24 mei 2023 heeft mr. K bij afwezigheid van verweerster De V wel gesproken en klager hierover ook geïnformeerd (zie feiten onder 1.12). Als verder bewijs van het feit dat zij de e-mail van 21 april 2023 niet heeft gemist heeft verweerster een Whatsapp-bericht aan haar secretaresse bijgevoegd, waarin zij haar secretaresse vraagt om bij haar afwezigheid de e-mail van 21 april 2023 aan klager en haar moeder door te sturen, hetgeen diezelfde dag is gebeurd. Ook heeft verweerster de e-mail op 24 april 2023 intern doorgestuurd aan mr. K,

omdat zij niet in cc stond vermeld.

4.8 Op grond van voorgaande feiten en omstandigheden komt de voorzitter tot de slotsom dat van onzorgvuldig handelen wegens het niet doorsturen van relevante e-mails of het missen van relevante e-mails niet is gebleken. Evenmin is komen vast te staan dat verweerster niet heeft zorggedragen voor een deugdelijke waarneming tijdens haar vakantie. Tot slot zijn er geen aanknopingspunten voor klaagsters verwijt dat door verweersters handelwijze onnodige kosten zijn gemaakt of dat de zaak onnodige vertraging heeft opgelopen. De voorzitter zal de klacht dan ook in zijn geheel kennelijk ongegrond verklaren.

#### BESLISSING

De voorzitter verklaart de klacht, met toepassing van artikel 46j Advocatenwet, kennelijk ongegrond.

Aldus beslist door mr. K.M. van Hassel, plaatsvervangend voorzitter, bijgestaan door mr. N. Borgers-Abu Ghazaleh als griffier en uitgesproken in het openbaar op 6 mei 2024.

Griffier      Voorzitter

Verzonden op: 6 mei 2024