

## RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 24-221DH/RO

**Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag van 16 september 2024**  
in de zaak 24-221/DH/RO naar aanleiding van de klacht van:

klaagster

en

klager

over:

verweerder

### 1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Op 17 september 2023 hebben klagers bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Rotterdam (hierna: de deken) een klacht ingediend over verweerder.

1.2 Op 21 maart 2024 heeft de raad het klachtdossier met kenmerk R 2024/28 van de deken ontvangen.

1.3 De klacht is behandeld op de zitting van de raad van 15 juli 2024. Daarbij waren klaagster en verweerder aanwezig.

1.4 De raad heeft kennisgenomen van het in 1.2 genoemde klachtdossier en van de op de inventaris genoemde bijlagen 1 tot en met 24.

### 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 hebben een geschil met hun woningcorporatie na een lekkage in de woning van klagers. Volgens klagers hebben zij enkele duizenden euro's schade opgelopen door de lekkage aan hun spullen. Klagers hebben zich daarvoor gewend tot het Juridisch Loket en zijn doorverwezen naar verweerder.

2.3 Op 19 februari 2023 hebben klagers en verweerder telefonisch contact gehad. Op 20 februari 2023 hebben klagers en verweerder de zaak besproken op het kantoor van verweerder. Verweerder heeft de zaak vervolgens in behandeling genomen.

2.4 Op 19 maart 2023 hebben klagers aan verweerder medegedeeld nog steeds op zijn conceptbrief aan de woningcorporatie te wachten en graag van hem te horen.

2.5 Op 12 april 2023 zijn klagers onaangekondigd langsgekomen bij verweerdens kantoor.

2.6 Op 27 april 2023 hebben klagers verweerder het volgende gemaïld:  
“Naar aanleiding van boven genoemde zaak Op 19-03-2023 stuurde wij email naar u toe, u had deze email ook bevestigd maar Het geeft geen garantie dat de e-mail is gelezen! Dus na ruim drie weken hebben wij geen reactie van u ontvangen! Om die reden op 12-04-2023 rond 10:30 ben ik persoonlijk bij u in kantoor geweest en uw secretaresse na overleg met u bracht uw excusesaanbod naar mijn toe en zei dat u heeft ook beloofd tot eind van de week (15) zal ons bericht sturen! Nu is weer bijna twee weken verder en toch niets van u gehoord. Ik wil graag weten hoever u bent met onze zaak en wat is de reden dat u ons niet op de hoogte houdt.”

2.7 Op 4 mei 2023 schreef verweerder aan klager:

“Allereerst nogmaals excuses voor de opgetreden vertraging bij de behandeling van uw dossier. Inmiddels heb ik uw zaak grondig bestudeerd en kom ik tot de volgende juridische analyse.

(...) Ik stel voor dat ik bovenstaande zal verwerken in een brief die ik zal sturen aan [de woningcorporatie]. Alvorens dat te doen ontvang ik van u graag nog informatie over de lekkage op zolder langs de schoorsteen van 20 december 2022. Ook daarvan heb ik gezien dat de verzekeringsmaatschappij de claim afwijst. Vraag aan u is om welke schade het precies gaat, dan kan ik dat ook meenemen in mijn brief aan [de woningcorporatie].

Overigens zal ik morgen nog studie verrichten naar de afwijzing door de verzekeraar van beide claims om te beoordelen of deze wel stand kunnen houden. U verneemt daarover nog van mij.”

2.8 Op 5 mei 2023 hebben klagers aanvullende informatie aangeleverd aan verweerder. Verweerder heeft diezelfde dag aanvullende vragen gesteld, die dezelfde dag door klagers zijn beantwoord.

2.9 Op 16 mei 2023 heeft verweerder een concept-e-mail aan de bedrijfsjurist van de woningcorporatie voorgelegd aan klagers.

2.10 Op 18 mei 2023 schreven klagers aan verweerder:

“Na 3 maanden wachten wegens uw werkdruk, het lijkt mij dat u nog niet bekend is wat op mijn brieven en bijlagen stonden of het kan zijn dat mijn brieven en documenten niet genoeg duidelijk zijn. Uw conceptbrief heb ik gelezen en uit uw brief krijg ik het gevoel alsof ik aalmoes vraagt bij [de woningcorporatie] in plaats van mijn rechten terugvragen. Ik wil [de woningcorporatie] aanspreken op hun fouten en reageren uit een positie waar ik recht op heb.

(...)

Wat mij is direct opgevallen op uw brief, heb ik met rood gemarkeerd en met blauw erop gereageerd. Mocht mijn uitleg niet duidelijk zijn dan ben ik bereid om u een uitleg geven in een persoonlijk gesprek op uw kantoor. (...)

2.11 Op 22 mei 2023 heeft verweerder het aangepaste concept aan klagers toegestuurd en gevraagd wat klagers daarvan vonden. Diezelfde dag zijn klagers akkoord gegaan met de concept-e-mail.

2.12 Op 23 mei 2023 heeft verweerder de e-mail aan de woningcorporatie verstuurd.

2.13 Op 30 mei 2023 heeft de woningcorporatie gereageerd. Verweerder heeft de reactie diezelfde dag voorgelegd aan klagers, die daarop ook dezelfde dag hebben gereageerd.

2.14 Klagers hebben daarna niets van verweerder vernomen. Zij zijn op enig moment bij verweerders kantoor langsgegaan en hebben een afspraak gemaakt om de zaak op 22 juni 2023 te bespreken. Verweerder heeft tijdens dit gesprek kenbaar gemaakt dat hij van mening is dat klagers de schade niet kunnen bewijzen.

2.15 Op 23 juni 2023 heeft verweerder de bedrijfsjurist van de woningcorporatie aangeschreven en voorgesteld om de zaak telefonisch te bespreken om tot een onderlinge oplossing te komen.

2.16 Op 31 juli 2023 schreven klagers aan verweerder:

“Wij hebben nog steeds niets van [de woningcorporatie] gehoord, niets over schade uit garage en ook niets over schade op zolder. Ik weet niet wat uw strategie is maar wat ik weet dat duurt allemaal veel te lang en ons geduld raakt op. (...) Ik heb geen andere ervaring met [de woningcorporatie]. [De woningcorporatie] probeert altijd de tijd kopen en zaak laten verouderen. Op 22-06-2023 hadden we een afspraak met u op kantoor. U probeerde ons overtuigen om afzien van een procedure te starten tegen [de woningcorporatie]. Uw strategie was om deze zaak vriendelijk met [de woningcorporatie] afhandelen maar zo te zien werkt het niet en blijkt dat [de woningcorporatie] dit heeft niet gewaardeerd.

Nu willen we dat u alsnog een procedure gaat starten tegen [de woningcorporatie]. Zoals ik u tijdens alle eerste gesprek heb gevraagd, vraag ik u nogmaals dat laat me weten als u moeite heeft om tegen [de woningcorporatie] als uw ex- of huidige huisbaas gaan optreden om nog verdere vertraging te voorkomen.

Graag hoor ik wat de vervolg stap in de procedure is,”

2.17 Op 2 augustus 2023 heeft verweerder bij de bedrijfsjurist van de woningcorporatie opnieuw verzocht om telefonisch contact.

2.18 Op 4 augustus 2023 schreef verweerder aan klagers:

“Met [de bedrijfsjurist] heb ik een telefoongesprek gehad waarin wij de zaak hebben doorgenomen. (...)

Met betrekking tot de geclaimde schade in de garage is [de bedrijfsjurist] zeer kritisch. Komt er eigenlijk op neer dat zij zo een beetje hetzelfde heeft aangegeven als dat ik u in onze laatste gesprek heb gezegd over de schade. U moet er dus rekening mee houden dat in de procedure ook de rechter niet mee zal gaan in de geclaimde bedragen. (...)

Om er vanaf te zijn wil [de bedrijfsjurist] zonder erkenning van aansprakelijkheid een bedrag van € 500,- vergoeden. Wat vindt u hiervan?”

2.19 Op eveneens 4 augustus 2023 hebben klaagster het voorstel van € 500,- afgewezen en aangegeven naar de rechter te willen gaan.

2.20 Op 7 augustus 2023 heeft verweerder aan klagers laten weten nog een keer gebeld te hebben met de woningcorporatie, die eenmalig bereid is het bod te verhogen naar € 600,-. Verweerder gaf daarbij aan: “Ik adviseer u dringend om hiermee akkoord te gaan. Een procedure levert u veel risico's op, zoals ik u eerder heb uitgelegd. Als u de procedure verliest zult u waarschijnlijk in de proceskosten aan de zijde van [de woningcorporatie] worden veroordeeld.”

2.21 Daarop reageerden klagers:

“U zou de zaak met [de woningcorporatie] bespreken om kosten van expertise te besparen en alsnog op een fatsoenlijke manier ons schade vergoed te krijgen. (...)

Alleen snap ik niet hoe kunt u mij adviseren dat zo grote schade aan ons plus juridische kosten die wij hebben betaald kan met €600 oplossen! En u maakt nog mij bang dat ik niet naar de rechter moet stappen. Zeker ga ik het naar de rechter stappen. (...) Gaat u gewoon starten?”

2.22 Op 8 augustus 2023 reageerde verweerder:

“U neemt mijn advies om niet te procederen niet over. Dat betreur ik. U betwijfelt kennelijk mijn deskundigheid op dit vlak. Dit betekent dat ik voor u niet de procedure ga voeren, maar dat u daarvoor een andere advocaat moet zoeken.”

2.23 Op 9 augustus 2023 schreven klagers aan verweerder:

“(…) Allereerst moet ik schrijven: Uw advies komt niet in overeenstemming met onze afspraak met u. Ik weet niet meer of in ons contract stond dat wij verplicht zijn om uw eerste en enige advies die eigenlijk het wens van tegenpartij is en zij heeft u om naar gevraagd, moeten accepteren of anders moeten wij opnieuw een andere advocaat gaan zoeken! Hier is de plaats om uw verzoeken om de kopie van ons contract te e-mailen welke u enkele maanden geleden beloofd had.

(…)

Graag wil ik met u in gesprek gaan over mijn ontevredenheid over uw werkwijze. (…)”

2.24 Op 11 augustus 2023 reageerde verweerder:

“U neemt mijn advies om akkoord te gaan met een schadevergoedingsbedrag van € 600,- niet over. U stelt mijn deskundigheid ter discussie. Dit levert op dat er geen vertrouwensband meer is tussen de cliënt en advocaat, waardoor u op zoek zult moeten naar een andere advocaat.

(…) Op 20 februari hadden wij al een uitgebreid gesprek waarin ik u heb duidelijk gemaakt dat u uw schade onvoldoende aantoonde. Ik had toen het idee dat ondanks behoorlijke weerstand, u op eenzelfde lijn zat om het niet aan te laten komen op een procedure. Dit omdat ik een procedure ook heel nadrukkelijk toen al aan u heb ontraden.

Omdat u nu niet langer mijn expertise erkent en niet het bereikte schikkingsbedrag van € 600,- wil accepteren, zult u via het Juridisch Loket om een andere advocaat moeten vragen.”

2.25 Op 14 augustus 2023 schreven klagers aan verweerder:

“Uit uw email van 11-08-2023 blijkt dat u niet bereid bent om onze klacht over uw werkwijze te behandelen. U had vanaf het begin deze zaak niet serieus genomen en nalatig heeft gehandeld hier verwijs ik naar onze berichtgevingen. We zijn niet tevreden over uw dienstverlening en volgens uw klachtregeling wilt u dit niet bespreken met ons.

Over 20 februari liegt u heel duidelijk. Op die dag kunnen we zich heel goed herinneren dat u met ons eens was over de schuld van [de woningcorporatie] en u zei dat u voor ons aan de slag gaat voor beide schade zaken in garage en zolder waar voldoende grond voor is. Omdat ik zag dat uw kantoor is op een van de gebouwen van mijn tegenpartij gevestigd had ik toen u gewaarschuwd zou u geen probleem hebben om tegen uw huisbaas eventuele procedure te starten. U had dit weggelachen en zei dat u meerdere zaken tegen [de woningcorporatie] hebt gehad en alsnog mijn zaak heeft geaccepteerd. Naar mijn idee was u vanaf begin niet van plan om ooit eventueel procederen tegen uw huisbaas/ voormalige huisbaas. Het resultaat van uw inzet na 7 maanden bevestigt dat. (…)”

### **3 KLACHT**

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet. Klagers verwijten verweerder het volgende.

- a) Verweerder is slecht bereikbaar;
- b) Verweerder is onnodig laat aan de zaak begonnen en heeft de zaak op onacceptabele wijze vertraagd;
- c) Verweerder is zijn afspraken niet nagekomen en heeft een verkeerd advies gegeven;
- d) Verweerder heeft de opdracht van klagers verkeerd uitgevoerd;
- e) Verweerder heeft de zaak naar de wens van de wederpartij behandeld en heeft

klagers onder druk gezet om het aanbod van de wederpartij te accepteren;  
f) Verweerder heeft klagers in de steek gelaten door zijn werkzaamheden neer te leggen.

#### **4 VERWEER**

4.1 Verweerder heeft tegen de klacht verweer gevoerd. Kort samengevat, heeft verweerder naar voren gebracht dat hij in de periode dat hij klagers bijstond, te maken had met een ernstig zieke kantoorgenoot waardoor hij haar praktijk moest waarnemen. Ook speelde bij verweerder privé dat hij mantelzorg moest leveren aan zijn partner. Verweerder meent echter dat het dossier adequaat en met voldoende voortgang is behandeld. Ook was de bereikbaarheid goed. Dat klagers verwachtten zonder afspraak langs te kunnen komen op het kantoor, acht verweerder niet redelijk. Ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening is verweerder ervan overtuigd dat hij de goede en slechte kansen van de zaak in kaart heeft gebracht. De hoogte van de schade was onvoldoende onderbouwd en volstrekt onaannemelijk. Verweerder meent dat hij als advocaat klagers ook moet waarschuwen voor de proceskostenveroordeling als een gerechtelijke procedure zou worden verloren.

#### **5 BEOORDELING**

##### Toetsingskader

5.1 De klacht gaat over de dienstverlening door de (eigen) advocaat van klager. Bij de beantwoording van de vraag of een advocaat zich heeft gedragen als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet hanteert de voorzitter als uitgangspunt dat de tuchtrechter mede tot taak heeft de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen als 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. Die vrijheid is niet onbepikt, maar wordt begrensd door de eisen die aan de advocaat als opdrachtnemer in de uitvoering van die opdracht mogen worden gesteld en die met zich brengen dat zijn werk dient te voldoen aan datgene wat binnen de beroepsgroep als professionele standaard geldt. De tuchtrechter toetst of verweerder heeft gehandeld met de zorgvuldigheid die van een redelijke bekwame en redelijk handelende advocaat in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. Deze toets geldt omdat er binnen de beroepsgroep wat betreft de vaktechnische kwaliteit geen sprake is van breed gedragen, schriftelijk vastgelegde professionele standaarden.

Klachtonderdelen a) en b)

5.2 De raad is van oordeel dat verweerder de zaak van klagers onvoldoende voortvarend heeft opgepakt. Ook was hij voor klagers in de eerste fase van zijn bijstand onvoldoende bereikbaar. Hiertoe overweegt de raad als volgt.

5.3 Een kleine week na het eerste gesprek op kantoor van verweerder, sturen klagers nadere stukken naar verweerder. De week daarop, op 6 maart 2023, stuurt verweerder een factuur welke klagers op 7 maart 2023 voldoen. Daarna blijft het van de kant van verweerder stil. Een en ander zorgde voor onzekerheid en onduidelijkheid bij klagers, zoals ook nadrukkelijk blijkt uit hun e-mails aan verweerder, waarbij de raad in het bijzonder wijst op de e-mail van 27 april 2023. Hoewel verweerdere uitleg – dat hij mantelzorg moest leveren aan zijn partner en de praktijk van zijn zieke kantoorgenoot moest waarnemen – op zichzelf begrijpelijk is als oorzaak voor de

vertraging, had verweerder in ieder geval in contact kunnen blijven met klagers zodat zij wisten waar zij aan toe waren. Dat klagers er niet vanuit kunnen gaan dat zij verweerder te spreken krijgen als zij onaangekondigd op kantoor langskomen, maakt dit niet anders. Het geeft juist te meer aan hoe gefrustreerd klagers waren over het uitblijven van enige reactie van verweerder. Ook na het bezoek aan verweerdere kantoor, waarbij de secretaresse van verweerder kennelijk heeft meegedeeld dat verweerder eind van de week een bericht zou sturen, hebben klagers die week niets van verweerder vernomen. Verweerder heeft pas op 4 mei 2023 voor het eerst weer contact opgenomen met klagers en hen inhoudelijk bericht. De klachtonderdelen a) en b) zijn gegrond.

Klachtonderdelen c) en d)

5.4 De raad stelt vast dat klagers en verweerder uiteindelijk verschilden van opvatting over de wijze waarop de zaak diende te worden aangepakt. Klagers wensten de zaak voor te leggen aan de rechter en verweerder zag daarin onvoldoende kansen. Dat verweerder een andere kijk heeft op de kansen en risico's van een zaak, is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Verweerder meende dat de schade onvoldoende onderbouwd was en mocht dan ook adviseren om met het aanbod van de wederpartij van € 600,- in te stemmen. Dat advies is, gezien de daarvoor door verweerder gegeven argumenten, op zichzelf niet onbegrijpelijk. Klachtonderdeel c) is daarom ongegrond.

5.5 Als behoorlijk handelend advocaat moet verweerder de kansen en risico's van een zaak echter wel – tijdig – inzichtelijk maken voor zijn cliënten. Verweerder heeft dat niet, althans niet tijdig, gedaan. Pas op 22 juni 2023 heeft verweerder uitgelegd dat hij de schade in de garage onvoldoende onderbouwd vond en de aangeleverde bewijzen te mager waren. De raad is van oordeel dat verweerder die helderheid al ten tijde van althans kort na het aannemen van de zaak had moeten geven. Klagers hebben voorafgaand aan het eerste gesprek documenten per e-mail aan verweerder gestuurd en vervolgens na het eerste gesprek nog aanvullende informatie en foto's verstuurd. Niet is gebleken dat op een later moment nog nieuwe informatie is verstrekt aan verweerder en dat de bewijsbaarheid anders is komen te liggen. Verweerder had dus al in een eerder stadium van zijn bijstand een strategie bepaling of analyse van de kansen en risico's kunnen maken waardoor voor klagers duidelijk was wat zij konden verwachten. Verweerder heeft dat nagelaten, zodat klachtonderdeel d) gegrond is.

Klachtonderdeel e)

5.6 Volgens klagers heeft verweerder gehandeld naar de wensen van de wederpartij. De raad volgt klagers daar niet in. Verweerder heeft – weliswaar op een andere manier dan klagers voor ogen hadden – geprobeerd om toch nog een deel van de schade vergoed te krijgen, terwijl hij daar weinig kansen in zag. Dat betekent nog niet dat verweerder de wederpartij wilde helpen. Dat verweerder klagers heeft geadviseerd om in te stemmen met een vergoeding van € 600,-, is ook niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Dat verweerder klagers daarbij onder druk heeft gezet, is evenmin gebleken. Klachtonderdeel e) is ongegrond.

Klachtonderdeel f)

5.7 Tot slot is de raad van oordeel dat verweerder niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door zijn werkzaamheden neer te leggen, nadat klagers zijn advies niet wilden opvolgen. Klagers wensten een procedure aanhangig te maken. Verweerder zag daarin onvoldoende kansen en is dan ook niet gehouden om toch een procedure te starten. Gedragsregel 14 lid 2 schrijft zelfs voor dat de advocaat zich dient terug te trekken, als er een verschil van mening bestaat over de wijze waarop de opdracht moet worden uitgevoerd en dit geschil niet in onderling overleg kan worden

opgelost. Verweerder heeft zich ook niet op onzorgvuldige wijze teruggetrokken. Dat op toevoegingsbasis werd gewerkt, maakt dat niet anders. Toevoegingen kunnen immers, zo nodig via tussenkomst van de deken, worden overgedragen.

Klachtonderdeel f) is ongegrond.

Conclusie

5.8 Op grond van het voorgaande, zal de raad klachtonderdelen a), b), en d) gegrond verklaren. Klachtonderdelen c), e) en f) zijn ongegrond.

## **6 MAATREGEL**

6.1 Verweerder is onvoldoende bereikbaar geweest voor klagers en heeft hun zaak niet voortvarend behandeld. Ook had verweerder al eerder klare wijn moeten schenken over zijn strategie in de zaak en welke kansen er waren voor het vergoed krijgen van de (gestelde) schade. Ter zitting heeft verweerder benadrukt dat het schikkingsaanbod een goed resultaat was, maar verweerder lijkt zich er onvoldoende van bewust dat hij er voor zorg had kunnen dragen dat de reactie van klagers op dit aanbod wellicht minder ontstemd was geweest als hij klagers beter had begeleid en voorbereid. De raad ziet gelet daarop aanleiding om aan verweerder een waarschuwing op te leggen.

## **7 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING**

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

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

- a) € 50,- reiskosten van klagers,
- b) € 750,- kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten en
- c) € 500,- kosten van de Staat.

7.3 Verweerder moet het bedrag van € 50,- aan reiskosten binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, betalen aan klagers. Klagers geven geeft binnen twee weken na de datum van deze beslissing hun rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

7.4 Verweerder moet het bedrag van € 1.250,- (het totaal van de in 7.2 onder b en c genoemde kosten) binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, overmaken naar rekeningnummer IBAN: NL85 INGB 0000 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 klachtonderdelen a), b) en d) gegrond;
- verklaart klachtonderdelen c), e) en f) 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 € 50,- aan klagers, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in overweging 7.3;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de proceskosten van € 1.250,- aan de Nederlandse Orde van Advocaten, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in overweging 7.4.

Aldus beslist door mr. A. van Luijck, voorzitter, mrs. D. de Knijff en M. van Eck, leden, bijgestaan door mr. M.A.A. Traousis als griffier en uitgesproken in het openbaar op 16 september 2024.