

HOF VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 230188

van 3 mei 2024 in de zaak 230188

naar aanleiding van het wederzijds hoger beroep van:

klaagster

tegen:

verweerder

gemachtigde: mevr. L.

1 INLEIDING

1.1 Het betreft hier een klacht tegen de (eigen) advocaat over de kwaliteit van dienstverlening, de financiële afwikkeling van de zaak en de overdracht van klagsters dossier. Verweerder heeft geen opdrachtbevestiging naar klagster gestuurd en ook geen (schriftelijk) uitleg aan klagster gegeven over de juridische aanpak van de zaken en de proceskansen. Gedurende zijn bijstand aan klagster is verweerder op enig moment de regie kwijtgeraakt door de regie (te veel) aan klagster te geven. Daarnaast heeft verweerder nagelaten om aanvullende financiële afspraken met klagster en de verzekeraar te maken, zowel over de fixed fees als het voorschot voor de deurwaarder, terwijl dit op zijn weg had gelegen. Dit gebrek aan (aanvullende) afspraken heeft op enig moment tot een conflict en de beëindiging van de samenwerking tussen verweerder en klagster geleid. Verweerder weigerde klagsters dossier over te dragen en beriep zich hierbij op het retentierecht. Klagster heeft hierop 25 klachtonderdelen tegen verweerder geformuleerd.

1.2 Het hof zet eerst het verloop van de procedure bij de raad en het hof uiteen. Vervolgens zet het hof het volgende op een rij: de feiten, de klacht en de beoordeling van de raad. Daarna komt het hoger beroep van verweerder aan bod, volgen de redenen waarom klagster in beroep is gekomen en hoe het hof daarover oordeelt.

2 DE PROCEDURE

Bij de raad van discipline

2.1 De Raad van Discipline in het ressort Den Haag (hierna: de raad) heeft in de zaak tussen klager en verweerder (zaaknummer: 22-752/DH/DH) een beslissing gewezen op 30 mei 2023. In deze beslissing is de klacht van klager ten aanzien van:

- klachtonderdeel 4 gegrond verklaard;
- de klachtonderdelen 16 en 18 deels gegrond en deels ongegrond verklaard;
- de klachtonderdelen 1 t/m 3, 5 t/m 15, 17, 19 t/m 25 ongegrond verklaard;

Daarnaast heeft de raad het verzoek om schadevergoeding afgewezen.

Aan verweerder is de maatregel van waarschuwing opgelegd. Verder is verweerder veroordeeld tot betaling van het griffierecht, reiskosten en proceskosten.

2.2 Deze beslissing is onder ECLI:NL:TADRSGR:2023:117 op tuchtrecht.nl gepubliceerd.

Bij het hof van discipline

2.3 Het beroepschrift van klagster tegen de beslissing is op 29 juni 2023 ontvangen door de griffie van het hof.

2.4 Verder bevat het dossier van het hof:

- de stukken van de raad;
- het verweerschrift, tevens beroepschrift van verweerder van 16 augustus 2023;
- een e-mail van verweerder van 13 februari 2024, inhoudende het verzoek om de zitting van 19 februari 2024 gelet op zijn afwezigheid aan te houden;
- een e-mail van de griffie van het hof van 13 februari 2024 aan verweerder, waarin het hof zijn verzoek om aanhouding afwijst.

2.5 Het hof heeft de zaak mondeling behandeld tijdens de openbare zitting van 19 februari 2024. Daar is klagster en de gemachtigde van verweerder verschenen. Partijen hebben ieder hun standpunt toegelicht. De griffier heeft daarvan aantekening gemaakt.

3 FEITEN

3.1 Het hof stelt de volgende feiten vast.

3.2 Klagster is verwickeld geweest in een arbeidsrechtelijke procedure met haar toenmalige werkgever. Verweerder heeft klagster 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 van 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 het volgende geschreven:

“Wil je ingaan op mijn voorstel aan jou (extra uren nacalculeren bij jou in geval van succes)”

3.7 Klagster heeft verweerder daarop bericht dat hij bij SAR een voorstel kan doen voor een vergoeding op urenbasis in plaats van een fixed fee. Verweerder heeft dit voorstel neergelegd bij de SAR, maar de 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 verwijs ik naar het volgende citaat:

“Vaste prijsafspraken

Indien u een vaste prijs afspreekt voor de behandeling van uw zaak, weet u van te voren 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 Verweerder heeft klagster op 26 april 2021 de Word-bestanden 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.

3.26 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.

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

3.28 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 klagster gezonden. Ook zijn er conceptsommatiebrieven aan klagster gestuurd. De producties zijn via Google Drive in te zien, maar klagster blijkt (weer) geen toegang

te hebben.

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

3.30 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.

3.31 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.

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

3.33 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.

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

3.35 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.

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

3.37 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.

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

3.39 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’

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

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

3.42 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.

3.43 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.”

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

3.45 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.

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

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

3.48 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.”

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

3.50 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.

3.51 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.

3.52 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."

3.53 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."

3.54 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.

3.55 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);
- Telefoongesprekken (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.”

3.56 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 opties 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 verschotnota 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.”

3.57 Op 12 oktober 2021 heeft verweerder gereageerd en aan klaagster 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.”

3.58 Op 12 oktober 2021 heeft klaagster 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 opengebroken 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.”

3.59 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.”

3.60 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.”

3.61 Op 19 oktober 2021 heeft verweerder in een e-mail aan klagster 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.”

3.62 Op 20 oktober 2021 heeft klaagster de klacht over verweerder ingediend.

3.63 Verweerder heeft diezelfde dag in een e-mail aan klaagster 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. Maar goed, om je volledig te informeren zend ik je hierbij de link naar de klachtenregeling waarin de werking daarvan is toegelicht.”

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

3.65 Verweerder heeft op 17 december 2021 aan klaagster 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.”

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

3.67 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.”

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

3.69 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.

3.70 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.

3.71 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 [klagster], [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.

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

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

3.74 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 en voor zover in hoger beroep aan de orde, 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) (..)
- 5) (..)
- 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) (..)
- 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. (..)
- 17) Verweerder reageert nauwelijks op de e-mailberichten van klaagster.
- 18) Verweerder (..) neemt klaagster niet mee in wat hij gaan doet (o.a. strategie).
- 19) (..)
- 20) (..)
- 21) Verweerder vraagt klaagster 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 klaagsters dossier niet af te dragen.
- 24) Verweerder zet klaagster onder druk en maakt zich schuldig aan intimidatie.
- 25) Verweerder heeft op onzorgvuldige wijze zijn opdracht neergelegd en misbruikt zijn positie.

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

5 BEOORDELING

Omvang van de klacht

5.1 De beoordeling in hoger beroep is beperkt tot de klachtomschrijving, voor zover die aan de raad is voorgelegd in eerste aanleg, en partijen beroep instellen tegen het oordeel van de raad daarover. Nieuwe verwijten en klachten over verweerder moeten eerst worden ingediend bij de deken (art. 46c lid 1 Advw), zodat de deken daarnaar onderzoek kan doen voordat de klacht aan de tuchtrechter wordt voorgelegd. Daar waar klaagster aanvullende klachten tegen verweerder heeft geformuleerd of ingediend – zoals in haar e-mail van 20 maart 2023 - zal het hof deze aanvullende klachten buiten beschouwing laten. In zoverre is het beroep van klaagster niet-ontvankelijk.

Omvang van het hoger beroep

5.2 Klaagster heeft beperkt hoger beroep ingesteld. Het hoger beroep richt zich niet tegen de klachtonderdelen 4), 5), 11), 16), 19) en 20). In dit hoger beroep gaat het dan ook alleen om de overige klachtonderdelen.

Ontvankelijkheid hoger beroep van verweerder

5.3 Verweerder heeft op 16 augustus 2023 een verweerschrift ingediend als reactie op het beroepschrift van klaagster. Verweerder heeft daarmee ook beoogd om hoger beroep in te stellen tegen de beslissing van de raad ten aanzien van het gegrond verklaarde klachtonderdeel 4) en de deels gegrond verklaarde klachtonderdelen 16) en 18). Gelet op art. 56 lid 1 Advocatenwet kon verweerder gedurende dertig dagen na verzending van de beslissing van de raad hoger beroep instellen. De beslissing waarvan beroep is op 30 mei 2023 verzonden, zodat de termijn waarbinnen klager hoger beroep kon instellen eindigde op 30 juni 2023. De termijn was ten tijde van het indienen van het verweerschrift verstreken, zodat verweerder niet-ontvankelijk is in zijn hoger beroep.

5.4 Gelet op het voorgaande ligt in dit hoger beroep het gegrond verklaarde klachtonderdeel 4) en de deels gegrond verklaarde klachtonderdelen 16) en 18) niet meer ter beoordeling voor bij het hof.

Overwegingen raad

5.5 De raad heeft, voor zover in beroep van belang en samengevat weergegeven, het volgende overwogen

Ten aanzien van klachtonderdelen 1)

5.6 Ten aanzien van klachtonderdeel 1 heeft de raad overwogen dat de vraag of verweerder zich schuldig heeft gemaakt aan contractbreuk is voorbehouden aan de civiele rechter. De raad heeft om die reden klachtonderdeel 1) ongegrond verklaard.

Ten aanzien van de klachtonderdelen 2), 7) en 16)

5.7 De raad stelt vast dat verweerder heeft erkend dat hij op enig moment de regie over de zaak is kwijtgeraakt. In zijn e-mail van 19 oktober 2021 heeft verweerder (voor het eerst) geschreven dat de door klaagster voorgestane wijze van werken niet langer hanteerbaar was en dat hij 'de regie terug wilde'. Naar het oordeel van de raad is hiermee vast komen te staan dat verweerder de regie (te veel) aan klaagster heeft gegeven. In zoverre acht de raad klachtonderdeel 16) gegrond.

5.8 Ten aanzien van het verwijt dat verweerder zich onvoldoende heeft ingespannen

bij het opstellen van de dagvaarding en producties acht de raad, gelet op de tijd die verweerder heeft besteed aan de zaken van klaagster, onterecht. Dat klaagster ontevreden is met de door verweerder opgestelde dagvaardingen, kan naar het oordeel van de raad niet tot de conclusie leiden dat verweerder zich onvoldoende heeft ingespannen. De raad acht klachtonderdeel 16 is zoverre ongegrond.

5.9 De raad heeft niet kunnen vaststellen dat verweerder de instructies uit de overeenkomst van opdracht niet is nagekomen. Nu onduidelijk is welke instructies verweerder niet is nagekomen, acht de raad klachtonderdeel 2 ongegrond.

5.10 Ook klachtonderdeel 7 acht de raad ongegrond. Dat verweerder de regie terug wilde is niet klachtwaardig. Verweerder had naar het oordeel van de raad steeds de regie moeten hebben. Verder is de raad niet gebleken welk eigen belang verweerder had, laat staan dat verweerder dit belang voorop zou hebben gesteld.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3)

5.11 Ten aanzien van dit klachtonderdeel acht de raad de nota voldoende gespecificeerd, nu het een voorschotnota betreft en de specificatie van de kosten achteraf plaatsvindt, nadat deze zijn gemaakt, Dat deze kosten veel te hoog zouden zijn, is de raad niet gebleken. Klachtonderdeel 3 is om die reden ongegrond verklaard.

Ten aanzien van klachtonderdelen 6), 8), 9), 23) t/m 25)

5.12 In het kader van deze klachtonderdelen merkt de raad het volgende op. Omdat klager – na het advies van de deken – het dossier direct heeft overgedragen, heeft klaagster geen belang bij haar klacht over het retentierecht. Hoewel de overdracht van het dossier vlotter had gekund, acht de raad dit niet klachtwaardig. De raad acht de e-mail van 5 januari 2022 met de proefnota niet netjes, maar zal daar geen gevolgen aan verbinden. Ten aanzien van de overige klachten merkt de raad op dat niet is gebleken dat klaagster op welke wijze dan ook bewust onder druk is gezet door verweerder. Deze raad acht deze klachtonderdelen 6), 8), 23) t/m 25) dan ook ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 10)

5.13 De raad stelt vast 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 zij een beroep doen op de klachtenregeling. Tegen deze achtergrond bezien acht de raad het niet onbegrijpelijk dat verweerder naar aanleiding van deze e-mail 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, zodat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Ten aanzien van klachtonderdeel 12)

5.14 De raad acht klachtonderdeel 12) niet klachtwaardig en overweegt daartoe als volgt.

5.15 De raad acht verweerders stelling in zijn e-mail van 11 oktober 2021 aan klaagster, inhoudende de opmerking dat voorschotten in het verleden niet zijn betaald door de SAR, niet helemaal correct. Het is niet zo dat een verschot in het verleden helemaal niet is betaald, maar het is de raad duidelijk dat in een eerdere zaak door de SAR een voorschot te laat, na circa vijf maanden, aan verweerder is betaald. De raad acht verweerders stelling echter niet klachtwaardig, nu het een terloopse zin in een e-mail aan klaagster betreft en niet aan een derden.

5.16 Ook wat betreft de opmerking van verweerder 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]

voorgesloten deurwaarderskosten te vergoeden omdat de verzekeraar van [klaagster] betwistte dat de deurwaarderskosten noodzakelijk waren”, is de raad van oordeel dat verweerder niet klachtwaardig heeft gehandeld. Ook hier geldt echter dat verweerder er beter aan had gedaan om ook te vermelden dat de kosten uiteindelijk wel zijn voldaan door de verzekeraar.

5.17 Daar waar klaagster meent dat verweerder niet de waarheid schrijft als hij stelt dat sprake is van een definitieve/gefinaliseerde dagvaarding, is de raad met verweerder van oordeel dat de door klaagster ondertekende dagvaarding kan worden aangemerkt als een definitief stuk.

5.18 Ten aanzien van de stelling van klaagster dat verweerder in zijn antwoord op de klacht niet de waarheid schrijft door onder meer te verwijzen naar zijn overeenkomst of toepasselijke algemene voorwaarden, overweegt de raad dat het verweerder vrij staat zijn verweer te voeren op een wijze die hem goeddunkt zolang de grenzen van de betamelijkheid niet worden overschreden. Naar het oordeel van de raad heeft verweerder geen klachtwaardige stellingen ingenomen in zijn antwoord, zodat dit klachtonderdeel gelet op het voorgaande eveneens ongegrond is.

Ten aanzien van klachtonderdeel 13) en 21)

5.19 De raad kan de juistheid van klaagsters stelling - dat klaagster zelf met SAR moet communiceren over de deurwaardersnota en dat als verweerder dat zelf moet doen, hij een dossier moet aanmaken en dit niet gratis is - niet vaststellen, nu dit alleen blijkt uit een door klaagster opgestelde telefoonnotitie. Daar komt bij dat de ‘eis’ van verweerder dat klaagster nadat verweerder met de SAR geen afspraak kon maken hierover zelf met SAR correspondeert niet onbetamelijk. Dat verweerder eerder met de SAR heeft gecommuniceerd en onderhandeld maakt dat volgens de raad niet anders. De raad acht deze klachtonderdelen om die reden ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 14)

5.20 De raad stelt vast dat uit het klachtdossier blijkt dat verweerder niet steeds al klaagsters 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. Ook voor de overige verwijten van klaagster – 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 klaagsters wensen en eisen. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 15)

5.21 De raad stelt voorop dat het feit dat klaagster verweerder onder meer op grondslagen en informatie heeft gewezen of verweerder heeft verzocht om meer voorbeelden uit het “620 pagina’s document” in de dagvaarding op te nemen, nog niet betekent dat het verweerder onvolledig was of over onvoldoende juridische kennis beschikte. Hoewel de raad het slordig acht dat verweerder een verzoek om een billijke vergoeding heeft opgenomen in de dagvaarding, terwijl de fatale termijn hiervoor reeds was verstreken, levert dit naar het oordeel van de raad nog geen klachtwaardig handelen op. Ook dit klachtonderdeel is door de raad ongegrond verklaard.

Ten aanzien van klachtonderdeel 17)

5.22 De raad stelt hier voorop dat het niet direct beantwoorden van e-mails niet klachtwaardig is. Klaagster stuurde veelvuldig, vaak omvangrijke berichten, waardoor de raad het niet onbegrijpelijk acht dat verweerder meer tijd nodig had om deze e-mails te beantwoorden. Daarnaast heeft verweerder in de gevallen waarin hij niet heeft gereageerd op de e-mails van klaagster, telefonisch contact met haar gehad of ervoor gekozen om de informatie (direct) te verwerken in de conceptdagvaardingen

van 24 mei 2021. Ook in de overige door klaagster genoemde voorbeelden ziet de raad geen klachtwaardig handelen van verweerder. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 18)

5.23 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. Gelet op gedragsregel 16 was het de verantwoordelijkheid van verweerder om klaagster op de hoogte te brengen van belangrijke informatie, feiten en afspraken. Gelet hierop acht de raad dit klachtonderdeel in zoverre gegrond.

5.24 Dat klaagster stelt dat zij niet (steeds) akkoord heeft gegeven op de conceptdagvaardingen, leidt naar het oordeel van het hof nog niet tot de conclusie dat verweerder is tekortgeschoten. Verder betwijfelt de raad 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 door de raad ook overwogen onder klachtonderdeel 15. De raad acht om die reden klachtonderdeel 18) voor het overige ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 22)

5.25 De raad heeft dit klachtonderdeel bij een gebrek aan (voldoende) onderbouwing ongegrond verklaard. Het is de raad niet duidelijk welk verwijt klaagster verweerder precies maakt.

Schadevergoeding

5.26 Verder heeft de raad het verzoek van klaagster om schadevergoeding afgewezen, nu dit verzoek onvoldoende (met stukken) is onderbouwd.

6 BEROEPSGRONDEN EN VERWEER

Beroepsgronden klager

6.1 Klaagster voert – kort weergegeven en voor zover relevant voor de beoordeling van het beroep - de volgende gronden aan tegen de beslissing van de raad. Om te beginnen verzoekt klaagster om de toewijzing van (maximale) schadevergoeding in verband met de door klaagster geleden schade als gevolg van de extra kosten die klaagster heeft moeten betalen aan de nieuwe advocaat. Verweerder was bekend met de achtergrond van de zaken, terwijl de nieuwe advocaat zich nog moest verdiepen. Dit bracht extra kosten met zich mee.

6.2 Ten aanzien van klachtonderdeel 1) merkt klaagster op dat de raad hier ten onrechte tot een ongegrondverklaring van de klacht is gekomen. Gelet op de motivering van de raad, had de raad klaagster niet-ontvankelijk moeten verklaren.

6.3 Verder voert klaagster - ten aanzien van de klachtonderdelen 2), 7) en 16) – aan dat verweerder vroegtijdig is gestopt met zijn werkzaamheden, waardoor hij bepaalde werkzaamheden niet heeft verricht. Verweerder is hiermee de overeenkomst van opdracht niet nagekomen. Klaagster meent ook dat verweerder over onvoldoende

kennis beschikt. Als verweerder de gronden van klaagster volledig had overgenomen en de juiste grondslagen had vermeld, dat waren er aan de zijde van klaagster minder op- of aanmerkingen geweest. Verweerder was niet dominus litus, waardoor klaagster zich genoodzaakt voelde om de stukken te schrijven dan wel aan te vullen.

6.4 Ten aanzien van de voorschotnota (klachtonderdeel 3) merkt klaagster op dat deze kosten al vooraf gespecificeerd hadden kunnen worden en gelet op de overeenkomst van opdracht ook gespecificeerd moesten worden, temeer nu verweerder al bekend was met de kostenopgave van de deurwaarder.

6.5 Verder voert klaagster aan (klachtonderdeel 12) dat het dossier niet vlot door verweerder is overgedragen. Klaagster stelt dat er acht herhaaldelijke verzoeken door zowel klaagster, de verzekeraar en de nieuwe advocaat van klaagster zijn gedaan in verband met de overdracht van het dossier en dat verweerder geen gehoor heeft gegeven aan deze verzoeken. Gelet op de proefnota van 5 januari 2022 was verweerder bereid om tot de overdracht van het dossier over te gaan na voldoening van zijn nota. Klaagster meent dat verweerder ten onrechte een beroep op het retentierecht heeft gedaan en dat hij hiermee te laat was.

6.6 Ook meent klaagster dat het op de weg van verweerder had gelegen om uitleg te geven over de klachtenregeling (klachtonderdeel 10).

6.7 Klaagster betwist dat sprake was van een definitieve dagvaarding en dat zij deze heeft ondertekend. Klaagster stelt alleen een conceptdagvaarding te hebben gezien en dat zij op verzoek van verweerder een paraaf heeft geplaatst onder de mededeling dat verweerder de dagvaarding (bestaande uit 38 pagina's) heeft besproken met klaagster. Verweerder zou de stukken die door klaagster zijn gemarkeerd en doorgehaald, digitaal aanpassen. Verweerder zou uiterlijk 8 oktober 2021 de definitieve dagvaarding naar klaagster sturen, hetgeen hij heeft nagelaten. Verder houdt klaagster nog een aantal voorbeelden aan waaruit zou blijken dat verweerder klachtwaardige stellingen heeft ingenomen.

6.8 Ten aanzien van de klachtonderdelen 13) en 21) stelt klaagster zich op het standpunt dat de raad de juistheid van klaagsters weergave van de telefoonnotitie niet kan vaststellen, maar dat dit wel als uitgangspunt heeft te gelden nu de inhoud van dit gesprek niet door verweerder is weerlegd. De raad is daarbij ten onrechte ervan uitgegaan dat verweerder met de SAR heeft gecommuniceerd. Dit is niet het geval, zodat de weergave van de telefoonnotitie juist blijkt te zijn.

6.9 Klaagster meent dat de onbekwaamheid van verweerder voor klaagster verstrekkende gevolgen heeft gehad en dat de door de raad gehanteerde kwalificatie van 'slordig' nogal zwak is uitgedrukt (klachtonderdeel 14), 15), 18) deels). Verweerder heeft een verzoek om een billijke vergoeding opgenomen in de dagvaarding, terwijl de fatale termijn hiervoor reeds was verstreken. Als klaagster niet opletterend was geweest dan was de dagvaarding zo uitgebracht en had klaagster nul op het rekest gekregen van de rechter.

6.10 Bij klachtonderdeel 17) beklagt klaagster zich over het feit dat er nauwelijks wordt geantwoord op haar e-mails. In haar optiek gaat het dus niet om de klacht dat verweerder niet direct heeft gereageerd, zoals door de raad als uitgangspunt genomen.

De raad gaat er bovendien ten onrechte van uit dat tijdens de telefoongesprekken contact is geweest over de inhoud van de e-mailberichten.

6.11 Ten aanzien van klachtonderdeel 22) stelt klaagster dat zij eerst een voorstel van verweerder ontving waarbij hij een bedrag zou terugstorten, vervolgens kwam hij met het voorstel om de zaak met gesloten beurzen te schikken en nadien kwam de proefnota voor een bedrag van circa € 12.000,-. Verweerder heeft de proefnota willen gebruiken om te beargumenteren dat hij het dossier nog niet heeft overgedragen. Volgens klaagster had het niet zo ver hoeven komen.

Verweer verweerder

6.12 Verweerder heeft verweer gevoerd. De strekking van het verweer is dat de klacht van klaagster in alle klachtonderdelen ongegrond wordt verklaard, met veroordeling van klaagster in de kosten in beide instanties. Verder verzoekt verweerder het hof om in het geval dat een deel van de klachten toch gegrond wordt verklaard, geen maatregel op te leggen en de kosten te compenseren. Verweerder voert ter onderbouwing en in aanvulling op zijn verweer in eerste aanleg – kort weergegeven – de volgende gronden aan. Verweerder stelt zich op het standpunt dat hij de procedure voor klaagster tot een goed einde heeft gebracht en hiervoor ook de nodige inspanningen heeft geleverd. Verweerder heeft klaagster aangegeven dat de door haar gewenste extra werkzaamheden niet binnen de fixed fee kunnen worden verricht, maar dat alle overige werkzaamheden die hij in het kader van de procedure nodig acht, wel daaronder vallen. Hierna is de situatie tussen verweerder en klaagster geëscaleerd en heeft zij verzocht om terugbetaling van de kosten en om overdracht van het dossier. Nu verweerder reeds (alle) werkzaamheden had verricht en ook extra werkzaamheden heeft uitgevoerd, was hij bereid enkel de uren voor de zitting te restitueren nu deze zitting nog niet had plaatsgevonden.

7 BEOORDELING HOF

Maatstaf

7.1 Bij de beantwoording van de vraag of een advocaat zich betamelijk heeft gedragen als bedoeld in artikel 46 van de Advocatenwet hanteert het hof 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 keuzes waar de advocaat bij de behandeling van de zaak voor kan komen te staan. Die vrijheid is niet onbeperkt, 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. Het hof 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.

T.a.v. de klachtonderdelen 2), 3), 5), 7), 10), 11), 13), 17), 19), 20), 21), 22) en 16) en 18) voor zover de klacht ongegrond is verklaard.

7.2 Het hof ziet op basis van het onderzoek in hoger beroep geen aanleiding om ten aanzien van deze klachtonderdelen tot een andere beoordeling te komen dan die van de raad. Hetgeen klaagster ten aanzien van deze punten naar voren heeft gebracht, heeft niet tot andere inzichten bij het hof geleid.

Ten aanzien van klachtonderdeel 1)

7.3 Anders dan de raad is het hof van oordeel dat klaagster niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in klachtonderdeel 1), voor zover klaagster stelt dat verweerder zich schuldig heeft gemaakt aan contractbreuk en wanprestatie. Een dergelijke beoordeling is voorbehouden aan de civiele rechter en niet de tuchtrechter.

Ten aanzien van de klachtonderdelen 6), 8), 9), 23) t/m 25)

7.4 Begin oktober 2021 heeft klaagster verweerder verzocht om de overdracht van haar dossier (inclusief de dagvaardingen). Verweerder is niet direct op dat verzoek ingegaan maar heeft op 19 oktober 2021 klaagster een e-mail gestuurd waarin hij heeft uiteengezet onder welke voorwaarden de samenwerking wat hem betreft kan worden voortgezet. Klaagster heeft in de daaropvolgende periode meermaals om haar dossier verzocht. Ook hebben de rechtsbijstandsverzekeraar en de opvolgende advocaat van klaagster zich tot verweerder gewend met hetzelfde verzoek. Verweerder heeft aan dit verzoek geen gehoor gegeven en zich op 5 januari 2022 op zijn retentierecht beroepen. Verweerder heeft in dat verband een 'proefnota' naar klaagster gestuurd voor een bedrag van afgerond € 12.000,-. Verweerder heeft het dossier pas op 14 januari 2022 overgedragen nadat klaagster zich op 5 januari 2022 tot de deken had gewend met haar klacht en verweerder hierbij in de cc had meegenomen.

7.5 Anders dan de raad is het hof van oordeel dat verweerder het dossier niet tijdig heeft overgedragen en dit veel vlotter had gekund. Gegeven het feit dat verweerder met de rechtsbijstandsverzekeraar SAR een fixed fee is overeengekomen, is het onbetamelijk dat verweerder klaagster die proefnota heeft gestuurd en klaagster heeft verzocht dit te betalen. Verweerder heeft hiermee ten onrechte een voorwaarde gecreëerd voor de overdracht van het dossier. Verweerder heeft hiermee in strijd gehandeld met artikel 46 Advocatenwet en de gedragsregels.

7.6 Ten overvloede merkt het hof op dat het hof zich niet aan de indruk kan onttrekken dat verweerder wellicht een verkeerde inschatting van (de omvang van) zijn werkzaamheden heeft gemaakt en gelet op de hoeveelheid stukken die hij later van klaagster heeft ontvangen, achteraf moest concluderen dat de met SAR overeengekomen fixed fee hiermee geenszins in verhouding stond. Dit verklaart ook waarom verweerder vervolgens op 5 januari 2021 en 11 januari 2021 via klaagster getracht om een extra vergoeding te krijgen. Door het sturen van de proefnota lijkt verweerder klaagster (opnieuw) te hebben willen bewegen tot het betalen van een 'extra' vergoeding. Naar het oordeel van het hof heeft verweerder hiermee geprobeerd om eenzijdig de eerder gemaakte afspraken te wijzigen, hetgeen verweerder tuchtrechtelijk valt te verwijten. Wat daar van zij, gelet op wat het hof onder 7.5 overweegt is het klachtonderdeel gegrond.

Ten aanzien van de klachtonderdeel 12),

7.7 SAR en verweerder hebben in januari 2021 onderhandeld over de (financiële kant van de) juridische bijstand aan klaagster voor de twee op te starten procedures. Op 15 januari 2021 zijn klaagster en verweerder een overeenkomst van opdracht aangegaan (e-mail SAR), waarin is overeengekomen dat verweerder klaagster in beide zaken zou bijstaan tegen een fixed fee van € 3500,- exclusief btw per procedure. Tussen SAR en verweerder zijn geen andere voorwaarden overeengekomen, dan de voorwaarden van de SAR. Verweerder verwijst – als reactie op de klacht van klaagster - naar de van toepassing zijnde algemene voorwaarden uit 2020. Volgens verweerder zijn deze voorwaarden van toepassing verklaard op de overeenkomst van opdracht in 2021. Het hof volgt verweerder hierin niet. Dat betekent echter niet dat verweerder daarover niet de waarheid heeft gesproken. Zoals de raad terecht heeft overwogen stond het verweerder vrij hierover een standpunt in te nemen. Dat dit standpunt onjuist bleek te zijn, maakt het nog niet klachtwaardig.

Ten aanzien van de klachtonderdelen 14) en 15)

7.8 Het hof volgt de raad niet in het oordeel dat de genoemde juridische en feitelijke misslagen kunnen worden afgedaan als louter slordigheden en dat dit daarom verontschuldigbaar zou zijn. Het verweer dat hij door klaagster werd overspoeld met e-mails en informatie moge zo zijn, dat laat onverlet dat het bij uitstek de taak van de advocaat is om er vanuit zijn deskundigheid voor te zorgen dat de juridische inhoud (en de feitelijke onderbouwing daarvan zoveel als mogelijk) op orde is. Daarbij komt dat klaagster onweersproken heeft aangevoerd en met stukken onderbouwd dat zij verweerder vaak moest mailen omdat hij keer op keer haar correcties niet verwerkte. Dat kan hij haar dan ook niet tegenwerpen. Het hof plaatst dit in het verlengde van het klachtonderdeel 16), voor zover de raad dat reeds gegrond heeft verklaard: verweerder heeft de regie over de behandeling van de zaak verloren, hetgeen ook zijn weerslag lijkt te hebben gehad op de inhoud.

Slotsom

7.9 Naast gegrondverklaring door de raad van de klachtonderdelen 4), 16) (deels) en 18) slaagt het hoger beroep van klaagster ten aanzien van de klachtonderdelen 1), 6), 8), 9), 14), 15), 23) t/m 25).

8 MAATREGEL

8.1 Het handelen van verweerder voldoet niet aan de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend advocaat mag worden verwacht. De raad heeft geoordeeld dat niet is gebleken dat verweerder bij aanvang van de zaken (schriftelijk) uitleg aan klaagster heeft gegeven over de aanpak van de zaken en wat zij daarbij kon verwachten. Gedurende zijn rechtsbijstand aan klaagster is verweerder ook de regie kwijtgeraakt. Verder heeft verweerder nagelaten om aanvullende financiële afspraken met klaagster 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 niet alleen tot een conflict tussen verweerder en klaagster geleid, maar ook tot de beëindiging van de samenwerking. Er is geen reden waarom verweerder zich niet zou moeten houden aan de afspraken die hij met de SAR had gemaakt, nu zij niet tot andere afspraken zijn gekomen. Daarnaast heeft verweerder het dossier niet tijdig overgedragen aan klaagster, ondanks alle verzoeken

daartoe. Niet alleen klagster, maar ook de rechtsbijstandsverzekeraar en de opvolgende advocaat heeft verweerder verzocht het dossier over te dragen. Verweerder heeft aan dit verzoek niet direct opvolging gegeven en heeft klagster eerst een proefnota gestuurd. Het hof vindt dit erg kwalijk. Het hof is van oordeel dat tegen deze achtergrond bezien een berisping op zijn plaats is. In hetgeen verweerder heeft aangevoerd ziet het hof geen reden om tot matiging van de opgelegde maatregel over te gaan.

9 PROCESKOSTEN

9.1 Omdat het beroep van verweerder niet-ontvankelijk is en het beroep van klagster (deels) slaagt waarbij het hof meer klachtonderdelen 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 na deze beslissing. Klagster geeft binnen twee weken na de datum van deze beslissing het rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

9.2 Omdat het hof een maatregel oplegt zal het hof verweerder daarnaast op grond van artikel 48ac, eerste lid, Advocatenwet veroordelen in de kosten voor de procedure bij het hof conform de Richtlijn kostenveroordeling Hof van Discipline 2021:

- a) € 1.000,- kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten;
- b) € 1.000,- kosten van de Staat.

9.3 Verweerder moet op grond van artikel 48ac lid 4 Advocatenwet het bedrag van € 2.000,- binnen vier weken na deze uitspraak overmaken naar rekeningnummer IBAN: NL85 INGB 0000 079000, BIC: INGBNL2A, Nederlandse Orde van Advocaten, Den Haag, onder vermelding van "kostenveroordeling hof van discipline" en het zaaknummer.

10 BESLISSING

Het Hof van Discipline:

10.1 Verklaart het beroep van verweerder niet-ontvankelijk;

10.2 vernietigt de beslissing van 30 mei 2023 van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag, gewezen onder nummer 22-752/DH/DH, voor zover betreft de klachtonderdelen 1), 6), 8), 9), 14), 15), 23) t/m 25) en de opgelegde maatregel,

en doet opnieuw recht:

10.3 verklaart klagster niet-ontvankelijk ten aanzien van klachtonderdeel 1);

10.4 verklaart de klachtonderdelen 6), 8), 9), 14), 15), 23) t/m 25) gegrond,

10.5 bekrachtigt de beslissing van 30 mei 2023 van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag, gewezen onder nummer 22-752/DH/DH, voor zover aan het oordeel van het hof onderworpen voor het overige;

10.6 legt aan verweerder de maatregel van berisping op.

10.7 veroordeelt verweerder tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klagster;

10.8 veroordeelt verweerder tot betaling van de proceskosten in de procedure bij het hof van € 2.000,- aan de Nederlandse Orde van Advocaten, op de manier en binnen de termijn zoals hiervóór bepaald.

Deze beslissing is gewezen door mr. J.D. Streefkerk, voorzitter, mrs. R. Verkijk en E.L. Pasma, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Bor, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 3 mei 2024

griffier voorzitter

De beslissing is verzonden op 3 mei 2024.