

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 17-723/DH/RO

**Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag
van 27 augustus 2018
in de zaak 17-723/DH/RO
naar aanleiding van het verzet tegen de beslissing van de plaatsvervangend
voorzitter van de raad van discipline van 17 januari 2018 op de klacht van:**

klager sub 1

en

klaagster sub 2

tegen:

verweerster

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Bij brief van 7 december 2016 hebben klagers bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Rotterdam (hierna: “de deken”) een klacht ingediend over verweerster.

1.2 Bij brief aan de raad van 4 september 2017 met kenmerk R 2017/76 ml/mb, door de raad ontvangen op 5 september 2017, heeft de deken de klacht ter kennis van de raad gebracht.

1.3 Bij beslissing van 17 januari 2018 heeft de plaatsvervangend voorzitter van de raad (hierna: de voorzitter) de klacht kennelijk ongegrond verklaard. De beslissing is op 17 januari 2018 verzonden aan klagers.

1.4 Bij brief van 6 februari 2018, door de raad ontvangen op 7 februari 2018, hebben klagers verzet ingesteld tegen de beslissing van de voorzitter.

1.5 Het verzet is behandeld ter zitting van de raad van 18 juni 2018 in aanwezigheid van klagers en verweerster.

1.6 De raad heeft kennisgenomen van de beslissing van de voorzitter waartegen het verzet zich richt en van de stukken waarop die beslissing is gegrond. De raad heeft verder kennis genomen van het verzetschrift en van de e-mail van 3 juni 2018 met bijlagen van de zijde van verweerster.

2 FEITEN

Voor de beoordeling van de klacht en het verzet wordt, gelet op de stukken en hetgeen ter zitting is verklaard, van de volgende feiten uitgegaan:

2.1 Klager sub 1 en klaagster sub 2 zijn echtgenoten. Verweerster heeft klagers sinds 2012 in een aantal zaken bijgestaan. Zij heeft ten behoeve van deze zaken zes toevoegingen aangevraagd:

1. ***48 (...) eigen bijdrage: EUR 127,- (toevoeging ***737)
2. ***17 (...) eigen bijdrage: EUR 823,- (toevoeging ***553)
3. ***65 (...) eigen bijdrage: EUR 514,- (toevoeging ***317)
4. ***26 (...) eigen bijdrage: EUR 514,- (toevoeging ***406)
5. ***52 (...) eigen bijdrage: EUR 514,- (toevoeging ***103)
6. ***84 (...) eigen bijdrage: EUR 514,- (toevoeging ***481).

2.2 De eerste drie dossiers hadden betrekking op loongeschillen tussen klaagster en haar (voormalig) werkgever.

Dossier 1 (***48)

2.3 Bij brief van 30 augustus 2012 heeft verweerster klaagster een opdrachtbevestiging gezonden in de zaak ***48. Deze opdrachtbevestiging luidt onder meer als volgt:

“(...) Hierbij bevestig ik u voor de goede orde dat ik u als advocaat zal bijstaan in opgemelde kwestie.

U verzocht mij bij te staan in een geschil dat u heeft met uw werkgever. U deelde mij mede dat uw werkgever ten onrechte uw volledige salaris niet voldoet, terwijl u meent recht te hebben op uw volledige salaris omdat u arbeidsongeschikt bent.

Tijdens onze bespreking heb ik u gewezen op het feit dat u, afhankelijk van uw inkomen en vermogen in het jaar 2010, eventueel in aanmerking kunt komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit houdt in dat een gedeelte van mijn kosten in de onderhavige zaak, kunnen worden vergoed door de overheid. U dient echter wel een door de Raad voor Rechtsbijstand nader te bepalen eigen bijdrage, variërend van € 127,- tot € 786,- aan mij te voldoen alsmede eventuele kosten van derden (...). In dat kader zal ik namens u een zogenaamde toevoeging aanvragen bij de Raad voor Rechtsbijstand. Zoals besproken zend ik u bijgaand een voorschot eigen bijdrage nota met het verzoek voor betaling zorg te dragen. (...)”

De voorschot eigen bijdrage nota d.d. 30 augustus 2012 bedroeg EUR 786,-.

2.4 Bij brief van 29 augustus 2012 in de zaak ***48 heeft verweerster de werkgever van klaagster als volgt bericht:

“(...) Tot mij heeft zich gewend [klaagster], u wel bekend, met het verzoek haar belangen in opgemelde kwestie te behartigen.

Cliënte is reeds bij u werkzaam als schoonmaakster op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Op 17 juli jl heeft zij zich ziek gemeld, cliënte is sindsdien arbeidsongeschikt.

(...)

Ik heb van cliënte begrepen dat u haar salaris over de afgelopen periode niet volledig heeft betaald. Cliënte houdt zich beschikbaar en bereid, om zodra zij weer arbeidsgeschikt is, de bedongen arbeid op eerste afroep te komen verrichten. Hiernaast maakt cliënt aanspraak op volledige doorbetaling van haar salaris. Mocht cliënte haar salaris niet volledig ontvangen, acht zij zich genooddaakt zulks in rechte te vorderen (...). (...)”

2.5 Bij beslissing van 4 januari 2013 is de aangevraagde toevoeging verleend. De eigen bijdrage is vastgesteld op € 127,-.

2.6 Bij e-mail van 23 juni 2013 te 22.09 uur heeft verweerster de werkgever van klaagster verzocht het volledige salaris (inclusief vakantiegeld) per datum arbeidsongeschiktheid te voldoen en telefonisch contact op te nemen met verweerster om de kwestie nogmaals te bespreken.

2.7 Bij brief van 18 juli 2013 heeft verweerster klaagster als volgt bericht:

“(…) Refererend aan onze bespreking van vandaag waarin wij hebben geconstateerd dat uw werkgever uw achterstallige salaris volledig heeft betaald, bevestig ik u voor de goede orde dat ik derhalve zal overgaan tot sluiting van uw dossier. (...)”

Dossier 2 (***17)

2.8 Bij brief van 10 maart 2014 heeft verweester klaagster een opdrachtbevestiging gezonden in de zaak ***17. Deze opdrachtbevestiging luidt onder meer als volgt:

“(…) Refererend aan onze bespreking d.d. heden, bevestig ik u hierbij dat u mij heeft verzocht u juridisch bij te staan in verband met bovengenoemde zaak.

Zoals besproken, zal ik voor mijn werkzaamheden een aanvraag voor gefinancierde rechtshulp indienen bij de Raad voor Rechtsbijstand. De Raad zal op basis van uw inkomensgegevens van 2012, zoals die bekend zijn bij de Belastingdienst, vaststellen of u in aanmerking komt voor gefinancierde rechtshulp. Als dat het geval is, dan zal de Raad een bedrag vaststellen dat u, op basis van uw inkomen in 2012, aan mij dient te betalen als eigen bijdrage voor uw zaak. (...)”

Indien u overleg wenst te voeren, kunt u uiteraard telefonisch of per e-mail contact met mij opnemen. (...)”

2.9 Op 25 april 2014 is de voor deze kwestie aangevraagde toevoeging verleend. De eigen bijdrage is vastgesteld op € 823,-.

2.10 Op 25 juli 2014 heeft verweester een e-mail gezonden aan de werkgever van klaagster, waarin zij onder meer schrijft dat zij begin september nader contact met de werkgever zal opnemen over de vervolgstappen. De werkgever heeft diezelfde datum per e-mail op deze e-mail gereageerd.

2.11 Bij brief van 28 november 2014 met kenmerk ***17 heeft verweester klaagster als volgt bericht:

“(…) Refererend aan onze bespreking d.d. 24 november jl. waarin wij hebben geconstateerd dat het geschil met uw werkgever thans is opgelost nu zij haar (betalings)verplichtingen jegens u is nagekomen, bevestig ik u voor de goede orde dat ik zal overgaan tot sluiting van uw dossier. (...)”

Dossier 3 (***65)

2.12 Bij brief van 17 maart 2015 heeft de werkgever klaagster een officiële waarschuwing gezonden.

2.13 Op 20 maart 2015 heeft de werkgever klaagster per brief bericht dat de loondoorbetaling zou worden gestaakt.

2.14 Bij brief van 3 april 2015 heeft de werkgever klaagster bericht dat de loondoorbetaling in zijn geheel werd stopgezet vanaf 3 april 2015.

2.15 Op 13 april 2015 heeft verweester klaagster een opdrachtbevestiging gezonden in de zaak ***65. Deze opdrachtbevestiging luidt onder meer als volgt:

“(…) Refererend aan onze bespreking op 3 april 2015, bevestig ik u hierbij dat u mij heeft verzocht u juridisch bij te staan in verband met bovengenoemde zaak.

Zoals besproken, zal ik voor mijn werkzaamheden een aanvraag voor gefinancierde rechtshulp indienen bij de Raad voor Rechtsbijstand. De Raad zal op basis van uw inkomensgegevens van 2013, zoals die bekend zijn bij de Belastingdienst, vaststellen of u in aanmerking komt voor gefinancierde rechtshulp. Als dat het geval is, dan zal de Raad een bedrag vaststellen dat u, op basis van uw inkomen in 2013, aan mij dient te betalen als eigen bijdrage voor uw zaak. (...)”

Indien u overleg wenst te voeren, kunt u uiteraard telefonisch of per e-mail contact met mij opnemen. (...)”

2.16 Op 24 april 2015 is ten behoeve van deze kwestie een toevoeging verleend. De eigen bijdrage is vastgesteld op € 514,-.

2.17 Bij brief van 21 mei 2015 heeft verweerster de advocaat van de werkgever van klagster verzocht om de loonstop per 3 april 2015 op te heffen en het volledige salaris van klagster met terugwerkende kracht aan klagster door te betalen. Bij gebreke hiervan zou verweerster namens klagster een procedure in gang zetten.

2.18 Op 28 mei 2015 heeft verweerster klagster een factuur ter hoogte van EUR 514,- (de eigen bijdrage) gezonden.

2.19 Op 10 juni 2015 heeft de werkgever verweerster een brief gezonden en toegezegd om de loonstop op te heffen en het salaris met terugwerkende kracht te voldoen.

2.20 Bij e-mail van 5 januari 2016 te 15.31 uur heeft een medewerker van het kantoor van verweerster klagster als volgt bericht:

“(…) In opgemelde kwestie spraken wij eerder af dat u mij begin januari 2016 zou laten weten of u nog nadere maatregelen jegens uw werkgever (...) wenst te nemen in verband met achterstallige loonbetaling. U zou mij laten weten wat de hoogte is van de door u vermeende achterstallige loonbetalingen, onderbouwd met stukken.

Ik verneem dan ook graag zo spoedig mogelijk van u, zodat ik nadere actie kan ondernemen dan wel mijn werkzaamheden op uw verzoek dien te beëindigen. (...)”

Namens [verweerster] (...)”

Dossier 4 (***26)

2.21 Bij brief van 13 maart 2015 in de zaak ***26 heeft verweerster klager als volgt bericht:

“(…) Refererend aan onze bespreking op 2 maart 2015, bevestig ik u hierbij dat u mij heeft verzocht u juridisch bij te staan in verband met bovengenoemde zaak.

Zoals besproken, zal ik voor mijn werkzaamheden een aanvraag voor gefinancierde rechtshulp indienen bij de Raad voor Rechtsbijstand. De Raad zal op basis van uw inkomensgegevens van 2013, zoals die bekend zijn bij de Belastingdienst, vaststellen of u in aanmerking komt voor gefinancierde rechtshulp. Als dat het geval is, dan zal de Raad een bedrag vaststellen dat u, op basis van uw inkomen in 2013, aan mij dient te betalen als eigen bijdrage voor uw zaak. (...)”

2.22 Uit de brief blijkt dat verweerster klagers een voorlopige factuur heeft gezonden voor de (nog niet vastgestelde) eigen bijdrage. De omvang van deze voorlopige factuur blijkt niet uit het dossier.

2.23 Verweerster heeft op 2 maart 2015 een toevoeging aangevraagd voor deze kwestie. De toevoeging is op 26 maart 2015 verleend, waarbij de eigen bijdrage is vastgesteld op € 514.

2.24 Verweerster heeft de wederpartij van klager bij e-mail van 13 maart 2015 te 12.49 uur als volgt bericht:

“(…) Tot mij heeft zich gewend [klager] met het verzoek zijn belangen te behartigen.

Cliënt deelde mij onder andere mede bij u een ondeugdelijke telefoon te hebben gekocht en de betreffende telefoon aan u heeft geretourneerd waarbij cliënt aanspraak heeft gemaakt op terugbetaling van het door hem betaalde aankoopbedrag. Cliënt heeft zich bij schrijven d.d. 11 december 2014 tot u gericht in verband met het vorenstaande.

Helaas heeft cliënt tot op heden geen reactie van u mogen ontvangen. Derhalve heeft cliënt zich genoodzaakt geacht zich tot ondergetekende te wenden.

Gelet op het vorenstaande verzoek c.q. sommeer ik u om binnen een week na verzending van deze mail het volledige aankoopbedrag aan cliënt te retourneren op het bij u bekende bankrekeningnummer van cliënt. Mocht cliënt binnen de gestelde termijn geen betaling van u hebben ontvangen, acht ik mij vrij om u zonder nadere aankondiging in rechte te betrekken. Uiteraard zullen alle hiermee gemoeide kosten voor uw rekening en risico komen. Ik ga er vanuit dat het niet zover hoeft te komen. (...)”

2.25 Bij e-mail van 18 maart 2015 te 14.32 uur heeft de wederpartij van klager laten weten twijfels te hebben over het door verweerster gestelde.

2.26 Bij e-mailberichten van 27 augustus 2015 te 12.43 uur en 7 oktober 2015 te 13.39 uur heeft verweerster contact opgenomen met de wederpartij van klager.

2.27 Bij e-mail van 5 januari 2016 te 15.52 uur heeft verweerster de wederpartij van klager als volgt bericht:

“(…) Naar aanleiding van mijn onderstaande e-mails, heb ik tot op heden niet van u mogen vernemen. Zoals u kunt zien, heeft cliënt de betreffende telefoon via DHL retour gezonden, zie bijgaand document waaruit blijkt dat de telefoon op 4 november 2014 door cliënt is ingeleverd bij [adres]. Cliënt heeft er op mogen vertrouwen dat de telefoon via DHL, zie bijgaand bewijs van de aflevering, aan u is geleverd en door u in ontvangst is genomen op 6 november 2014 om 11.53 uur. Hiermee toont cliënt aan dat hij de telefoon aan u heeft geretourneerd en dat u derhalve bent gehouden het door cliënt betaalde factuurbedrag ad. € 156,95 vermeerderd met de retourneringskosten € 6,50 te voldoen op het bij u bekende bankrekeningnummer van cliënt, bij gebreke waarvan ik nadere maatregelen jegens u zal nemen. (…)

2.28 Verweerster heeft de in 2.27 bedoelde e-mail en de daarin bedoelde e-mailcorrespondentie op 6 januari 2016 per e-mail doorgezonden naar klager, en hem bericht dat zij hem zou informeren indien zij nieuws had.

Dossier 5 (**52)

2.29 Op 13 mei 2015 heeft verweerster klager een opdrachtbevestiging gezonden in de zaak **52. De eigen bijdrage van de door verweerster aangevraagde toevoeging werd vastgesteld op EUR 514,-. Het geschil had betrekking op door klager opgelopen schade vanwege vertraging van een vlucht.

2.30 Namens klager heeft verweerster de vliegtuigmaatschappij op 27 mei 2016 gedagvaard. Bij vonnis van 18 augustus 2016 heeft de kantonrechter te Dordrecht klager in het gelijk gesteld. Verweerster wordt in dit vonnis vermeld als advocaat van klager.

2.31 Een medewerker van het kantoor van verweerster heeft klager bij e-mail van 22 augustus 2016 te 11.02 uur als volgt bericht:

“(…) Bijgaand doe ik u als bijlage toekomen een afschrift van het vonnis van de rechtbank Rotterdam d.d. 18 augustus 2016, naar de inhoud waarvan ik u verwijs.

Ik verzoek u vriendelijk telefonisch contact met [verweerster] op te nemen ter bespreking van het vorenstaande. (…)

Namens [verweerster] (…)

2.32 Bij e-mail van 16 september 2016 te 22.15 uur heeft klager verweerster als volgt bericht:

“(…) Hierbij wil ik graag weten wat de uitslag is van de rechtszaak. En graag wil ik een uitgebreid overzicht hebben van de gemaakte kosten en ontvangen bedragen.

Indien deze gevraagde gegevens niet binnen 3 dagen worden verstrekt, zal ik een klacht indienen bij de Orde van Advocaten.”

2.33 Een medewerker van het kantoor van verweerster heeft klager bij e-mail van 19 september 2016 te 12.08 uur nogmaals het vonnis d.d. 18 augustus 2016 toegezonden.

2.34 Bij e-mail van 4 oktober 2016 te 09.47 uur heeft een medewerker van het kantoor van verweerster klager als volgt bericht:

“(…) Refererend aan ons telefoongesprek d.d. 22 september 2016 alsmede uw e-mail d.d. 2 oktober 2016 heb ik op uw verzoek heden het bedrag ad

€ 2.882,48 op uw bankrekening overgemaakt.

Nu voor mij thans in uw dossier geen werkzaamheden meer zijn weggelegd, zal ik derhalve overgaan tot sluiting daarvan. (…)

Dossier 6 (**84)

2.35 De werkgever van klaagster heeft op 21 juli 2015 bezwaar gemaakt tegen een besluit van het UWV d.d. 5 juni 2015 betreffende een uitkering aan klaagster. Klaagster is hierover bij brief van 23 juli 2015 door het UWV geïnformeerd.

2.36 Bij brief van 27 augustus 2015 in de zaak ***84 heeft verweerster klaagster als volgt bericht:

“(…) Refererend aan onze bespreking op 26 augustus 2015 op mijn kantoor, bevestig ik u hierbij dat u mij heeft verzocht u juridisch bij te staan in verband met bovengenoemde zaak.

Zoals besproken, zal ik voor mijn werkzaamheden een aanvraag voor gefinancierde rechtshulp indienen bij de Raad voor Rechtsbijstand. De Raad zal op basis van uw inkomensgegevens van 2013, zoals die bekend zijn bij de Belastingdienst, vaaststellen of u in aanmerking komt voor gefinancierde rechtshulp. Als dat het geval is, dan zal de Raad een bedrag vaststellen dat u, op basis van uw inkomen in 2013, aan mij dient te betalen als eigen bijdrage voor uw zaak. (...)”

Verweerster heeft met deze brief een voorlopige factuur aan klagers gezonden. De omvang van deze voorlopige factuur blijkt niet uit het dossier.

2.37 Op 18 november 2015 is de toevoeging voor deze zaak verleend, waarbij de eigen bijdrage is vastgesteld op € 514.

2.38 Op 27 augustus 2015 heeft verweerster namens klaagster een pro forma bezwaarschrift ingediend bij het UWV.

2.39 Bij brief van 18 september 2015 heeft het UWV de ontvangst van het bezwaarschrift bevestigd en wordt verweerster in gelegenheid gesteld om het bezwaarschrift uiterlijk 15 oktober 2015 nader te motiveren. In de brief wordt tevens aangegeven dat het door verweerster ingediende bezwaarschrift te laat is ingediend en wordt verzocht om uiterlijk op 15 oktober 2015 aan te geven of daarvoor een geldige reden was. Tevens wordt in de brief van het UWV aangegeven dat ook het bezwaar van de werkgever te laat is ingediend en dat de werkgever heeft aangegeven ook de aanvraag WAZO te laat te hebben ingediend.

2.40 Bij brief van 15 oktober 2015 heeft verweerster namens klaagster een aanvullend bezwaarschrift ingediend bij het UWV. In dit bezwaarschrift stelt verweerster zich –onder meer- op het standpunt dat het bezwaarschrift namens klaagster tijdig is ingediend en dat het bezwaarschrift van de werkgever niet-ontvankelijk moet worden verklaard, aangezien dit buiten de bezwaartermijn is ingediend.

2.41 Bij brief van 30 oktober 2015 heeft het UWV aan klaagster bevestigd dat klaagster tijdens een telefoongesprek van 20 oktober heeft aangegeven dat zij –behoudens tegenbericht voor 28 oktober 2015- haar bezwaren niet langer te handhaven en bevestigt het UWV de intrekking van het bezwaar.

2.42 Bij brief van 23 december 2015 heeft verweerster klaagster als volgt bericht: “(…) Bijgaand zend ik u een brief van het UWV d.d. 30 oktober, waarvan de inhoud reeds tussen ons is besproken, betreffende de intrekking van het bezwaar.

Nu voor mij thans in uw dossier geen werkzaamheden meer zijn weggelegd, zal ik derhalve overgaan tot sluiting daarvan. (...)”

2.43 Klagers hebben verweerster op 22 september 2016 laten weten dat zij haar werkzaamheden in alle dossiers diende te beëindigen.

2.44 Bij e-mail van 29 november 2016 te 16.35 uur heeft een medewerker van het kantoor van verweerster klager als volgt bericht:

“(…) Zoals door u verzocht, doe ik u bijgaand toekomen een afschrift van de relevante correspondentie en stukken in een drietal dossiers waarin wij uw echtgenoot hebben bijgestaan jegens haar werkgever.

Hierbij volgt een toelichting op de financiële aspecten in uw dossiers:

1) [klaagster] / [werkgever]: (...) ***48, (...) ***17, (...) ***65: Voor deze zaken is namens uw echtgenote op haar verzoek een toevoeging verzocht en verkregen bij de Raad voor Rechtsbijstand, hetgeen u bekend is. Uw totale eigen bijdrage voor voornoemde drie dossiers bedraagt ad € 1.464,--. Tot heden is terzake eigen bijdrage een totaalbedrag ad € 1.300,-- aan u gefactureerd en ook door u voldaan. Dit betekent dat wij nog een bedrag ad € 164,-- van u tegoed hebben. Bijgaand zend ik u derhalve een factuur ad € 164,-- (zie bijlage: nieuwe facturen).

2) [klager] / (...) (DHL): (...)***26: Zoals u bekend heeft de Raad voor Rechtsbijstand uw eigen bijdrage bepaald op € 514,--. Bijgaand ontvangt u terzake een factuur (zie bijlage: nieuwe facturen).

3) [klager] / UWV: (...) ***84: Zoals u bekend heeft de Raad voor Rechtsbijstand uw eigen bijdrage bepaald op € 514,--. Bijgaand ontvangt u terzake een factuur (zie bijlage: nieuwe facturen).

Voor de goede orde deel ik u mede dat al uw dossiers inmiddels zijn beëindigd. Hierbij bevestig ik u zekerheidshalve dat u mij laatstelijk tijdens onze telefoongesprek d.d. 22 september jl. uitdrukkelijk heeft verzocht de op dat moment nog openstaande dossiers (...) ***65 en (...) ***26 te beëindigen. Aan uw verzoek geef ik derhalve gehoor (...). Gelet op het bovenstaande verzoek ik u bijgaande facturen, die aan u eveneens per post worden verzonden, tijdig te voldoen.

(...)

Met vriendelijke groet,

Namens [verweerster], (...)"

Klacht

2.45 Bij brief van 7 december 2016 aan de deken hebben klagers een klacht over verweerster geuit en de deken verzocht te bemiddelen.

2.46 Bij brief van 12 december 2016 heeft de deken verweerster verzocht om een reactie op het bemiddelingsverzoek en opschorting van eventuele invorderingsmaatregelen.

2.47 Verweerster heeft bij brief van 16 januari 2017 (met bijlagen) op de klacht/het bemiddelingsverzoek gereageerd.

2.48 Op 30 maart 2017 heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden op het Bureau van de Rotterdamse Orde van Advocaten. Bij dit gesprek waren klagers, een neef, verweerster, de deken en een stafjurist aanwezig. Dit gesprek heeft niet tot een oplossing geleid. Na het bemiddelingsgesprek hebben klagers hun klacht nader geformuleerd.

2.49 Bij e-mail van 10 april 2017 hebben klagers een (geconcretiseerde) klacht ingediend over verweerster.

3 KLACHT EN VERZET

Klacht

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 Advocatenwet doordat:

a) zij in 2012, toen ontslag dreigde voor klaagster bij haar (voormalig) werkgever, een toevoeging heeft aangevraagd, terwijl niet duidelijk is wat voor werkzaamheden zij daarvoor heeft verricht;

b) zij voor diezelfde zaak (de loonvordering) drie keer een toevoeging heeft aangevraagd;

c) zij in zaak 4 (***26) alleen contact heeft opgenomen met de wederpartij in verband met een beschadigde telefoon. De schade bedroeg EUR 200,- en verweerster heeft klagers geadviseerd om de zaak te laten rusten. De eigen bijdrage voor de toevoeging

blijkt nu EUR 514,- te zijn. Klagers menen dat verweerster deze vergoeding niet van hen kan vorderen, nu zij geen procedure heeft opgestart;

d) zij een toevoeging heeft aangevraagd voor een UWV-zaak (zaak 6; ***84), terwijl klagers deze toevoeging niet kunnen plaatsen. Zij hebben tot 2017 helemaal geen problemen gehad met het UWV. Het is klagers totaal onbekend wat verweerster voor hen heeft gedaan of ondernomen. Zij kunnen zich alleen herinneren dat zij om een second opinion hebben gevraagd. Daarna zijn er geen werkzaamheden verricht.

3.2 Klager heeft klachtonderdeel c) als volgt toegelicht. Klager heeft een telefoon besteld via internet, maar deze telefoon bleek beschadigd. Klager heeft de telefoon retour gezonden, maar zijn aankoopbedrag niet teruggekregen. Verweerster heeft toegezegd namens klager contact te zullen opnemen met DHL. Na een lange tijd belde verweerster en liet zij weten dat klager de zaak beter kon laten rusten, omdat de kosten van een procedure hoger zouden zijn dan de schade. Later bleek dat verweerster tóch een toevoeging had aangevraagd en klager een bedrag van EUR 514,- aan eigen bijdrage moest betalen, terwijl de zaak niet is voortgezet. Het is volgens klager niet duidelijk wat verweerster in dit dossier concreet heeft gedaan.

Verzet

3.3 Ter zitting is gebleken dat de klacht en het verzet er in het bijzonder op zien dat het klagers niet duidelijk is waarvoor verweerster toevoegingen heeft aangevraagd, welke eigen bedragen zij in rekening heeft gebracht en welke werkzaamheden zij heeft verricht in de dossier waarvoor zij toevoegingen heeft aangevraagd. Volgens klagers heeft de voorzitter dit alles miskend.

4 VERWEER

Klacht

4.1 In de klachtprocedure heeft verweerster het volgende aangevoerd.

4.2 Verweerster stelt zich op het standpunt dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard. Zij heeft daartoe onder meer het volgende aangevoerd.

Klachtonderdelen a) en b)

4.3 Verweerster heeft klaagster bijgestaan in drie afzonderlijke geschillen met haar werkgever.

4.4 Dossier ***48: het eerste dossier nam een aanvang medio mei 2012. Klaagster had zich tot verweerster gewend omdat haar werkgever gedurende haar arbeidsongeschiktheid weigerde om haar volledige salaris te voldoen. In overleg met klaagster heeft verweerster op 4 januari 2013 een toevoeging verkregen bij de Raad voor Rechtsbijstand. Na verweersters inspanningen, waaronder het initiëren van een bespreking met de werkgever, is het achterstallige salaris van klaagster volledig betaald en heeft verweerster het dossier bij brief d.d. 18 juli 2013 gesloten.

4.5 Dossier ***17: klaagster heeft zich begin maart 2014 wederom tot verweerster gewend omdat haar werkgever wederom zou weigeren haar salaris door te betalen, deze keer omdat zij ten onrechte niet zou hebben gemeld dat zij vanuit de arbeidsongeschiktheidsregeling inmiddels was bevallen. Klaagster werd door haar werkgever opgeroepen om te komen werken. In overleg met klaagster heeft verweerster op 25 april 2014 een toevoeging verkregen bij de Raad voor Rechtsbijstand. Namens klaagster heeft verweerster de werkgever ervan overtuigd dat klaagster vanwege haar beperkingen haar gebruikelijke werkzaamheden niet kon uitoefenen en tevens geen aangepast werk zou kunnen doen. Tevens heeft verweerster klaagster bijgestaan in haar contacten met het UWV, de bijstelling van het plan van aanpak, de aanvraag van het deskundigenoordeel etc., zodat klaagster uiteindelijk in het gelijk is gesteld en haar volledige salaris

heeft ontvangen en tevens volledig arbeidsongeschikt is bevonden. In goed overleg is het dossier gesloten bij brief van 28 november 2014.

4.6 Dossier ***65: begin april 2015 heeft klaagster zich wederom tot verweerster gewend omdat zij wederom een geschil had met haar werkgever. In overleg met klaagster is op 24 april 2015 een toevoeging verkregen bij de Raad voor Rechtsbijstand. Klaagster had op 17 maart 2015 een officiële waarschuwing van haar werkgever ontvangen, en op 20 maart 2015 een brief van diens advocaat. Klaagster werd hierin aangezegd dat de betaling van haar salaris zou worden gestaakt omdat zij zou weigeren passende arbeid te verrichten en zou weigeren een medische behandeling te ondergaan. Verweerster heeft hierop namens klaagster gereageerd. Uiteindelijk is klaagster in het gelijk gesteld en is haar salaris met terugwerkende kracht door haar werkgever voldaan. Het dossier is in overleg met klaagster gesloten.

4.7 Ten aanzien van de drie separate dossiers in 2012, 2014 en 2015 is een drietal toevoegingen verkregen. De totale eigen bijdrage bedraagt EUR 1.464,-. Klaagster heeft slechts een bedrag van EUR 1.300,- voldaan en weigert ten onrechte tot betaling van het restantbedrag van EUR 164,- over te gaan.

Klachtonderdeel c)

4.8 Dossier ***26: begin maart 2015 heeft klager zich tot verweerster gewend met het verzoek hem bij te staan in een geschil in verband met het terugvorderen van het aankoopbedrag van een door hem retour gezonden defecte mobiele telefoon. Op 26 maart 2015 heeft verweerster voor deze zaak een toevoeging verkregen. De eigen bijdrage is vastgesteld op EUR 514,-. Het klopt dat verweerster tegen klager heeft gezegd dat hij de zaak moest laten rusten, maar dat wilde hij niet. Het was voor hem een principekwestie. Hij zei dat hij de vastgestelde eigen bijdrage van EUR 514,- ervoor over had omdat hij zich benadeeld en misleid voelde. Op verzoek van klager heeft verweerster het dossier gesloten op 29 november 2016.

Klachtonderdeel d)

4.9 Dossier ***84: in augustus 2015 heeft klaagster zich wederom tot verweerster gewend met het verzoek haar bij te staan in verband met een besluit van het UWV d.d. 5 juni 2015 ten aanzien van een uitkering aan klaagster. Bij brief d.d. 23 juli 2015 van het UWV werd klaagster betrokken in de bezwaarprocedure die de werkgever aanhangig had gemaakt. In overleg met klaagster is een toevoeging aangevraagd bij de Raad voor Rechtsbijstand. Deze toevoeging is verkregen op 18 november 2015. De eigen bijdrage is vastgesteld op EUR 514,-.

4.10 Namens klaagster heeft verweerster bezwaar aangetekend tegen het standpunt van de werkgever. Uiteindelijk is gebleken dat de werkgever zijn bezwaarschrift te laat heeft ingediend en niet-ontvankelijk is verklaard in zijn bezwaar. Daarop heeft verweerster in overleg met klaagster het bezwaar ingetrokken en het dossier beëindigd per brief van 23 december 2015. Klaagster weigert ten onrechte haar eigen bijdrage ter hoogte van EUR 514,- te voldoen.

Verzet

4.11 In verzet heeft verweerster haar verweer gehandhaafd.

5 BEOORDELING

5.1 De raad stelt vast dat klagers in de klacht en bij repliek expliciet hebben gesteld dat aan hen niet duidelijk is welke bedragen zij aan verweerster hebben betaald, waar die betalingen op zien en welke bedragen zij verweerster nog verschuldigd zijn. De voorzitter heeft dit onderdeel van de klacht niet betrokken in haar beoordeling en is aldus onvolledig geweest in haar beslissing, in deze zin dat zij de onduidelijkheid over de toevoegingen niet als op zichzelf staande klacht heeft beoordeeld en dat zij deze ondui-

delijkheid niet heeft betrokken bij haar oordeel over de kwaliteit van de door verweerster aan klagers verleende diensten. Dit betekent dat het verzet gegrond is en dat de raad de klachten van klagers zal beoordelen.

Klachten ten aanzien van dossiers 1, 2 en 3

5.2 In dossier 1 heeft verweerster een voorschotnota van € 786 in rekening gebracht. Klagers hebben dit bedrag voldaan. De eigen bijdrage in dit dossier is (nadien) vastgesteld op € 127. Gesteld noch gebleken is dat verweerster voor de eigen bijdrage in dossier 2 een factuur heeft gestuurd in de periode dat dit dossier bij haar in behandeling was. Voor de eigen bijdrage in dossier 3 heeft verweerster een factuur gestuurd, die door klagers is voldaan. Uit de e-mail van 29 november 2016 blijkt dat klagers in verband met dossiers 1, 2 en 3 € 1.300,- hebben voldaan. Verweerster heeft op die datum aanspraak gemaakt op betaling van het restant, € 164,-.

5.3 De raad komt op grond van het voorgaande tot de volgende vaststelling. Klagers hebben in verband met dossier 1 een voorschot betaald van € 786. Verweerster heeft nagelaten om, na vaststelling van de eigen bijdrage in dossier 1 op 4 januari 2013, het door klagers te veel betaalde aan hen te retourneren. Verweerster heeft aldus een bedrag van € 786 – € 127 = € 659 van klagers onder zich gehouden. Verweerster had het te veel betaalde moeten terugbetalen aan klagers, dadelijk nadat de eigen bijdrage in dossier 1 was vastgesteld, doch uiterlijk toen zij het dossier op 18 juli 2013 sloot. Zij heeft dit nagelaten en dat is tuchtrechtelijk verwijtbaar.

5.4 Verweerster heeft nagelaten om de eigen bijdrage voor dossier 2 na de vaststelling ervan, of in ieder geval tijdens de behandeling van het dossier aan klagers in rekening te brengen. Verweerster heeft deze eigen bijdrage uiteindelijk stilzwijgend verrekend met een bedrag dat klagers toebehoorde en dat zij zonder recht of titel onder zich hield in verband met de toevoeging in dossier 1 en heeft het restant van €164 pas op 29 november 2016 in rekening gebracht bij klagers. Verweerster had dossier 2 twee jaar daarvoor, op 28 november 2014, al gesloten. Ook hier heeft verweerster onzorgvuldig gehandeld.

5.5 Van enig onzorgvuldig handelen in verband met dossier 3 is de raad niet gebleken.

5.6 Gelet op de stukken in het dossier moet voor klagers duidelijk zijn geweest welke werkzaamheden verweerster voor klaagster heeft verricht in dossiers 1, 2 en 3. Zij heeft hierover voldoende duidelijk gecommuniceerd. In zoverre zijn de klachten van klagers in verband met deze dossiers ongegrond.

Klacht ten aanzien van dossier 4

5.7 Ter zitting is gebleken dat klagers zich op het standpunt stellen dat verweerster ten onrechte een toevoeging heeft aangevraagd voor deze kwestie en dat zij over de aanvraag van die toevoeging en (de hoogte van) de eigen bijdrage niet voldoende duidelijk is geweest.

5.8 In maart 2015 hebben klagers in deze kwestie om bijstand verzocht. Verweerster heeft aan klagers een voorlopige factuur gestuurd voor de eigen bijdrage. De toevoeging is diezelfde maand aangevraagd en verleend. Gesteld noch gebleken is dat verweerster dadelijk daarna, althans tijdens de behandeling van deze kwestie, een (definitieve) factuur voor de eigen bijdrage aan klagers heeft gezonden. Deze definitieve factuur is pas op 29 november 2016, ruim anderhalf jaar na aanvang van de werkzaamheden, naar klagers gezonden. Dit betekent dat verweerster ook in dit dossier niet (duidelijk) heeft gecommuniceerd met klagers over de aanvraag van de toevoeging en (het in rekening brengen van) de eigen bijdrage.

5.9 Daar komt bij dat verweerster de correspondentie die zij met DHL heeft gevoerd vanaf 13 maart 2015 pas op 6 januari 2016 naar klager heeft gestuurd. Klagers zijn aldus

(ook) niet tijdig op de hoogte gesteld van de werkzaamheden die verweerster heeft verricht in dossier 4.

5.10 Gelet op het belang van de zaak (€ 200) en de hoogte van de eigen bijdrage (€ 514) had verweerster bovendien voordat zij de toevoeging aanvraag uitdrukkelijk aan klagers moeten bevestigen dat klagers de zaak beter konden laten rusten en klagers moeten wijzen op de financiële gevolgen bij voortzetting van de zaak indien zij daarvan een principekwestie wilden maken.

5.11 De raad komt gelet op het voorgaande tot de slotsom dat verweerster onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd met klagers over (vrijwel) alle aspecten van dossier 4; de goede en kwade kansen van de zaak, de toevoeging en de eigen bijdrage en de correspondentie met de wederpartij. Ook in dit dossier heeft verweerster niet gehandeld zoals dat een behoorlijk handelend advocaat betaamt. Daarbij komt dat verweerster ook in deze zaak de eigen bijdrage niet direct heeft gedeclareerd, maar bijna een jaar nadat zij de laatste brief in de zaak had geschreven.

Klacht ten aanzien van dossier 6

5.12 Ter zitting is gebleken dat klagers zich ook in verband met dossier 6 op het standpunt stellen dat verweerster ten onrechte een toevoeging heeft aangevraagd en dat zij over de aanvraag van die toevoeging en (de hoogte van) de eigen bijdrage niet voldoende duidelijk is geweest.

5.13 In of omstreeks juli 2015, uit het dossier blijkt niet wanneer precies, hebben klagers in deze kwestie om bijstand verzocht. Verweerster heeft aan klagers een voorlopige factuur gestuurd voor de eigen bijdrage. De toevoeging is op 28 september 2015 aangevraagd en op 18 november 2015 verleend. Gesteld noch gebleken is dat verweerster dadelijk daarna, althans tijdens de behandeling van deze kwestie, een (definitieve) factuur voor de eigen bijdrage aan klagers heeft gezonden. De definitieve factuur is pas op 29 november 2016 naar klagers gezonden. Verweerster had het dossier 11 maanden daarvoor gesloten. Opnieuw is verweerster niet voldoende duidelijk geweest over de aanvraag van de toevoeging en (de verschuldigde eigen bijdrage).

5.14 Verweerster heeft klagers bovendien niet (schriftelijk) geïnformeerd over het doel van het instellen van bezwaar tegen het tegen de werkgever gericht besluit. Uit het bezwaarschrift blijkt dat dit doel gelegen was om het UWV erop te wijzen dat het bezwaar van de werkgever te laat was ingediend. Naar het oordeel van de raad kan niet zonder nadere toelichting, die heeft verweerster niet gegeven, worden aangenomen dat klagers daarbij enig belang hadden, althans dat zij een belang hadden dat een eigen bijdrage van € 514,- rechtvaardigt.

5.15 De raad is gelet op dit alles van oordeel dat verweerster klagers ook in dossier 6 onvoldoende heeft geïnformeerd en geadviseerd en aldus niet heeft gehandeld zoals dat een behoorlijk handelend advocaat betaamt.

Slotsom

5.16 Uit het voorgaande volgt dat de raad de klacht ongegrond zal verklaren zoals bedoeld in 5.6 en voor het overige in alle onderdelen gegrond.

6 MAATREGEL

6.1 In dossiers 1 en 2 is verweerster onzorgvuldig omgegaan met het voorschot dat klagers haar hadden betaald. Verweerster heeft het overschot van een voorschot meer dan een jaar onder zich gehouden en dit vervolgens zonder overleg verrekend met een ander door klagers aan haar verschuldigd bedrag. Verweerster heeft niet integer en daarmee in strijd met de voor advocaten geldende kernwaarden gehandeld. Dat is tuchtrechtelijk verwijtbaar.

6.2 In dossiers 1, 2, 4 en 6 is verweerster stelselmatig tekortgeschoten in de communicatie met klagers over diverse aspecten van die dossiers, waaronder in ieder geval telkens de toevoegingen en eigen bijdragen en in ieder geval in twee zaken de goede en kwade kansen van de zaak, mede in het licht van de door klagers te betalen eigen bijdragen. De raad begrijpt dan ook dat klagers het overzicht zijn verloren en verrast waren door de factuur die zij op 29 november 2016 hebben ontvangen in verband met dossiers die op dat moment al geruime tijd waren gesloten. Ook dit is tuchtrechtelijk verwijtbaar.

6.3 De raad acht de maatregel van berisping passend.

7 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING

7.1 Omdat de raad de klacht gegrond verklaart, moet verweerster op grond van artikel 46e, vijfde lid, Advocatenwet het door klagers betaalde griffierecht van € 50 aan hen vergoeden.

7.2 Omdat de raad een maatregel oplegt, zal de raad verweerster daarnaast op grond van artikel 48ac, eerste lid, Advocatenwet veroordelen in de volgende proceskosten:

- a) € 50 reiskosten van klagers,
- b) € 1000 kosten van de Nederlandse Orde van Advocaten.

7.3 Verweerster moet het bedrag van € 50 reiskosten binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden betalen aan klagers. Klagers geven tijdig hun rekeningnummer schriftelijk door aan verweerster.

7.4 Verweerster moet het bedrag van € 1000 binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, overmaken naar rekeningnummer IBAN:NL85 INGB 0000 079000, BIC:INGBNL2A, t.n.v. Nederlandse Orde van Advocaten, Den Haag, onder vermelding van “kostenveroordeling raad van discipline” en het zaaknummer.

BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart het verzet gegrond;
- verklaart de klacht ongegrond zoals bedoeld in 5.6;
- verklaart de klacht voor het overige in alle onderdelen gegrond;
- legt aan verweerster de maatregel van berisping op;
- veroordeelt verweerster tot betaling van het griffierecht van € 50 aan klagers;
- veroordeelt verweerster tot betaling van de reiskosten van € 50 aan klagers, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.3;
- veroordeelt verweerster tot betaling van de proceskosten van € 1000 aan de Nederlandse Orde van Advocaten, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.4.

Aldus beslist door mr. M.F. Baaij, voorzitter, mrs. J.G. Colombijn-Broersma en M.P. de Klerk, leden, bijgestaan door mr. A. Tijs als griffier en uitgesproken ter openbare zitting van 27 augustus 2018.