

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 19-041/DH/DH

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag van 9 september 2019 in de zaak 19-041/DH/DH

naar aanleiding van de klacht van:

klaagster

over:

verweerder

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Bij brief van 1 juli 2018 heeft klaagster bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Den Haag een klacht ingediend over verweerder.

1.2 Bij brief aan de raad van 15 januari 2019 met kenmerk K153 2018 ar/smo, door de raad ontvangen op 16 januari 2019, heeft de deken de klacht ter kennis van de raad gebracht.

1.3 De klacht is behandeld ter zitting van de raad van 27 mei 2019 in aanwezigheid van klaagster en verweerder.

1.4 De raad heeft kennis genomen van het klachtdossier zoals ontvangen van de deken en van de email van 21 februari 2019 met bijlagen van klaagster.

2 FEITEN

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

2.1 In december 2009 is bij klaagster de diagnose myeloproliferatieve aandoening gesteld. In januari 2010 is de door een hematoloog van het Haags Medisch Centrum (hierna: HMC) de diagnose polycythemia vera gesteld.

2.2 In juli 2012 heeft klaagster zich voor bijstand gewend tot rechtsbijstandsverzekeraar DAS.

2.3 Bij brief van 12 december 2013 heeft DAS het HMC namens klaagster aansprakelijk gesteld voor, zakelijk weergegeven, de schade die het gevolg is van diverse medische fouten.

2.4 Tussen klaagster en DAS zijn geschillen gerezen over, zakelijk weergegeven, de toepasselijke polisvoorwaarden, de verleende bijstand en de omvang van de dekking. Klaagster heeft een kort gedingprocedure gevoerd tegen DAS. In twee instanties is klaagster in het ongelijk gesteld. In mei 2016 heeft klaagster zich tot het kantoor van verweerder gewend met het verzoek om in deze kwestie een cassatieadvies te geven. Hierop is een negatief cassatieadvies uitgebracht.

2.5 Op 19 december 2016 heeft klagster zich weer tot het kantoor van verweerder gewend met het verzoek om een cassatieadvies te geven over een kort gedingprocedure tegen de Staat/het Militair Revalidatiecentrum (hierna: het MRC). Verweerder heeft op 26 januari 2017 een negatief cassatieadvies gegeven en geadviseerd om in de kwestie een bodemprocedure in te stellen.

2.6 Op 7 februari 2017 is bij klagster een eigen bijdrage van € 196,- in rekening gebracht in verband met het geschil met DAS. Het op de rekening genoemde zaaknummer is 11974/03 KC.

2.7 Op 10 februari 2017 heeft verweerder een toevoeging aangevraagd voor de civiele procedure van klagster tegen DAS. Op 16 maart 2017 heeft de Raad voor Rechtsbijstand aanvullende informatie aan verweerder gevraagd.

2.8 Op 15 maart 2017 heeft verweerder een brief van de Raad voor Rechtsbijstand doorgestuurd naar klagster. In de begeleidende e-mail heeft verweerder gevraagd om informatie over het geschil met DAS over de polisvoorwaarden. Verweerder heeft verder geschreven onder het kopje "Dekking voor de diverse letselschaden":

"Tot nu toe begrijp ik niet wat het probleem is. De zaak tegen MRC is toch volledig vergoed door DAS? Welke andere letselschades zijn er, wanneer zijn die aangemeld bij DAS en wanneer heeft DAS dekking geweigerd?"

2.9 Dezelfde dag heeft klagster gereageerd op de vragen van verweerder.

2.10 Bij brief gedateerd 15 maart 2017 heeft verweerder gereageerd op de brief van de Raad voor Rechtsbijstand van "16 dezer". Verweerder heeft laten weten dat het geschil tussen klagster en DAS de drie hiervoor in 2.4 weergegeven kwesties betreft, dat deze kwesties feitelijk en juridisch gecompliceerd zijn en dat hij verwacht per geschil 20 uren nodig te hebben om "klaarheid in de thans heersende duisternis te brengen". In de brief is zaaknummer 11974/03 KC vermeld.

2.11 Op 16 maart 2017 heeft verweerder aan klagster het volgende geschreven: "Naar aanleiding van Uw mail van gisteren bericht ik U dat U niet moet denken dat ik ook maar enig inzicht in Uw problematiek met de DAS heb gekregen vanwege het feit dat U mij op 21 december 2016 en vervolgens in februari 2017 een grote hoeveelheid stukken hebt toegezonden. Zonder concludente toelichting - die tot dusverre ontbreekt - heb ik geen inzicht in de precieze problemen met DAS en evenmin in de merites van de letselschadezaken tegen [het HMC], het RDGG, de huisartsposten en mogelijk het Haga. (...)"

Vervolgens laat verweerder klagster weten wat zij moet doen om verweerder voldoende te informeren over de diverse kwesties.

2.12 Op 18 maart 2017 heeft klagster gereageerd.

2.13 Bij e-mail van 22 maart 2017 aan klagster heeft verweerder de over het geschil met DAS verstrekte informatie samengevat. Verweerder heeft verder het volgende geschreven:

"(...) Al was het alleen maar omdat de verjaringstermijn in letselschadezaken vijf jaar beloopt is het verstandig dat er nu een externe advocaat wordt ingeschakeld. Ik heb U al bericht dat ik een ruime ervaring heb in het behandelen van letselschadezaken, zowel in feitelijke instanties als in cassatie, wat betekent dat ik de letselschadezaak die al 4,5 jaar bij DAS in de la ligt voor U kan behandelen.

5. Het is niet verstandig om in te gaan op het voorstel van DAS om (...) Advocaten (op zichzelf een goed kantoor) opdracht te geven om een bindend advies uit te brengen, met name omdat dat advies bindend zal zijn, ook als U het er niet mee eens bent.

6. Een kostenmaximum van € 25.000,- acht ik (ruimschoots) toereikend om de letselschadezaak te behandelen, al was het alleen maar omdat in letselschadezaken de

kosten van rechtsbijstand doorgaans door de laedens (de schadeplichtige partij) respectievelijk diens verzekeraar worden vergoed.

7. Mijn advies luidt dus aan U om mij de correspondentie met DAS over het onderwerp ter beschikking te stellen en mij op te dragen de behandeling van de bij DAS in de liggende letselschadezaak op mij te nemen. Als U dat advies volgt zal ik U een tekstvoorstel doen voor een aan DAS te schrijven brief. Ik ontvang nog eerst wel gaarne de correspondentie met DAS over dit onderwerp, zelfs als U die correspondentie al aan mij zou hebben toegestuurd, omdat ik inmiddels zoveel documenten van U heb ontvangen dat het zoeken naar relevante correspondentie mij enige uren zou kosten, die ik op dit moment niet heb. (...)"

2.14 Op 28 maart 2017 heeft verweerder aan DAS laten weten dat klaagster hem heeft verzocht om bijstand in, volgens het onderwerp van de brief, "diverse letselschades". Verweerder heeft DAS laten weten dat klaagster het aanbod van DAS zoals verwoord in de brieven van DAS van 28 februari 2014 en 13 december 2016 accepteert. Verweerder heeft DAS verzocht om toezending van de dossiers van DAS. Verweerder heeft toegevoegd:

"Ik streef ernaar de zaken voortvarend te behandelen. De behandeling heeft al te lang stil gelegen."

Verweerder heeft de financiële afspraken met klaagster in de brief uiteengezet en heeft gevraagd om toezending van de geldende polis en de polisvoorwaarden.

2.15 Op 29 maart 2017 heeft DAS verweerder het plan van aanpak van 24 juli 2014 toegezonden. In het plan van aanpak is "per (mogelijke) wederpartij" uiteengezet wat de te ondernemen acties zijn. De in het plan genoemde mogelijke wederpartijen zijn het HMC, het RDGG, het HAGA en een aantal huisartsenpraktijken.

2.16 Op 30 maart 2017 heeft verweerder het plan van aanpak naar klaagster gezonden. In zijn begeleidende brief heeft verweerder onder meer het volgende geschreven: "(...) Ik begrijp uit Uw mail van gisteren dat [mr. H] nog geen bericht heeft ontvangen van DAS dat dekking wordt verleend. Omdat het geschil met MRC niet voorkomt op het plan van aanpak lijkt het mij vooralsnog dat de aan mij verleende opdracht met een polismaximum ad € 25.000,- niet de aangelegenheid met MRC betreft. In de zaak tegen MRC moet een bodemprocedure worden gevoerd. Het lijkt mij dat [mr. H] haar best moet doen om DAS zover te krijgen dat dekking wordt verleend.

Aannemende dat U de gegevens van de in het plan van aanpak genoemde aangelegenheden beschikbaar hebt lijkt mij thans het moment aangebroken dat wij een afspraak maken. (...)"

2.17 Bij brief van 30 maart 2017 heeft verweerder DAS gevraagd om toezending van het medisch dossier met betrekking tot het RDGG. Verweerder heeft verder gevraagd om toezending van de vigerende polis en de polisvoorwaarden.

2.18 Op 3 april 2017 hebben klaagster en verweerder een gesprek gevoerd over het verzoek van klaagster aan verweerder om haar bij te staan. Bij brief van 4 april 2017 heeft verweerder de medische geschiedenis die de aanleiding is voor de geschillen en procedures waarin klaagster verwickeld is, samengevat. In de brief somt verweerder het (volgens klaagster onjuiste) handelen van diverse artsen en medische instellingen op. Dezelfde dag heeft klaagster gereageerd met een "correctie/ aanvulling op de diverse letselschades".

2.19 Op 5 april 2017 heeft verweerder in het geschil tussen klaagster en het HMC een brief gestuurd naar de verzekeraar van het HMC met de mededeling dat hij de behandeling van de zaak heeft overgenomen van DAS en het verzoek om toezending van het volledige medische dossier van het HMC.

2.20 Op 12 april 2017 heeft verweerder aan DAS meegedeeld dat klaagster wenst dat hij de behandeling van het geschil met het MRC Aardenburg op zich neemt en dat hij hierover al afspraken heeft gemaakt met de advocaat die in opdracht van klaagster en DAS bijstand heeft verleend. Hij heeft meegedeeld voornemens te zijn een procedure in te stellen tegen het MRC Aardenburg en heeft gevraagd om toezending van het dossier.

2.21 Op 12 april 2017 heeft verweerder een afschrift van zijn bericht aan DAS aan klaagster gezonden. Verweerder heeft zijn afspraken met medewerkers van DAS in de kwestie tegen het MRC Aardenburg uiteengezet en sluit zijn bericht aan klaagster af met de mededeling dat “de zaak thans met voortvarendheid moet worden opgepakt, ook zolang in de visie van DAS het beschikbare budget nog maar € 3.000,- beloopt.

2.22 DAS heeft op 4 mei 2017 gereageerd. Uit de reactie blijkt, zij het impliciet, dat DAS niet instemt met overname van de zaak tegen het MRC Aardenburg door verweerder.

2.23 In een tweede bericht van 4 mei 2017 van DAS aan verweerder is geschreven dat DAS een declaratie van verweerder niet zal vergoeden, omdat DAS namens klaagster geen opdracht heeft verstrekt voor de verrichte werkzaamheden. In het onderwerp is de zaak tegen het MRC genoemd.

2.24 Op 5 mei 2017 heeft verweerder gereageerd naar DAS en kenbaar gemaakt dat hij, bij gebreke van een inhoudelijke reactie op zijn brief van 12 april 2017 in de zaak tegen het MRC Aardenburg, een procedure zal instellen en een onderzoek zal verrichten naar de kwaliteit van dienstverlening van DAS aan klaagster.

2.25 Op 19 mei 2017 heeft verweerder klaagster laten weten dat in de zaak tegen DAS een toevoeging is verleend en dat klaagster de eigen bijdrage in verband met deze toevoeging op 10 februari 2017 al heeft voldaan.

2.26 Op 24 mei 2017 heeft verweerder de verzekeraar van het HMC een rappel gestuurd. Daarop heeft het HMC dezelfde dag laten weten meer tijd nodig te hebben voor het verrichten van onderzoek naar de kwestie. Verweerder heeft vervolgens gevraagd om uiterlijk op 16 juni 2017 het medisch rapport toe te zenden.

2.27 Op 2 augustus 2017 heeft klaagster verweerder gevraagd naar de stand van zaken. Verweerder heeft daarop op 18 augustus 2017 laten weten dat hij “nog niet helemaal klaar [is] met het (nogmaals) doorwerken van de dossiers”. Verweerder deelt mee dat hij verwacht klaagster de volgende week te kunnen berichten. In het onderwerp van de e-mails staat “[klaagster] / letselschades”.

2.28 Bij e-mail van 25 september 2017 aan verweerder heeft klaagster, zakelijk weergegeven, aandacht gevraagd voor de door DAS voorgenomen sluiting van het dossier in de zaak tegen het MRC Aardenburg, die tot gevolg heeft dat de dossierstukken voor klaagster niet meer (online) beschikbaar zijn. Klaagster heeft verweerder gevraagd ervoor te zorgen dat dit niet zal gebeuren. Verder heeft klaagster verweerder gevraagd of hij voldoende tijd heeft om de belangen van klaagster te behartigen in de letselschadezaak. Klaagster heeft erop gewezen dat zij sinds de brief van 24 mei 2017 (hiervoor weergegeven in 2.26) niets meer over de kwestie heeft vernomen. Klaagster heeft zich in haar bericht afgevraagd of de letselschadezaak weer moet worden teruggegeven aan DAS.

2.29 Op 25 september 2017 heeft verweerder DAS geschreven in verband met de kwestie tegen het MRC Aardenburg over de voortijdige staking van de behandeling. Verweerder heeft DAS erop gewezen dat klaagster niet instemt met sluiting van het dossier, omdat er nog budget beschikbaar is en verweerder de behandeling van de zaak heeft overgenomen. Verweerder kondigt een procedure aan, voor het geval DAS de aan de voormalige advocaat verleende dekking niet “overzet” naar verweerder.

Verweerder heeft in de brief geschreven dat DAS opdracht heeft verstrekt aan verweerder om op te treden tegen het MRC Aardenburg in de kwestie over de ontoereikende (wond)verzorging.

2.30 Op 28 september 2017 heeft DAS aan verweerder geschreven dat aan hem slechts de opdracht is verstrekt voor het geven van een cassatieadvies in de kwestie tegen het MRC Aardenburg, dat deze opdracht is afgerond en dat aan de voormalig advocaat van klaagster slechts opdracht is verleend voor het voeren van een procedure in hoger beroep.

2.31 Op 29 september 2017 heeft verweerder het volgende aan DAS geschreven: "Uw mededeling dat DAS geen opdracht heeft verstrekt aan mr (...) om na het mislukken van de kort geding procedure een bodemprocedure te entameren tegen de Staat is feitelijk onjuist. Ik merk op - het inhoudelijke dossier is kennelijk enigszins uit Uw gezichtsveld verdwenen - dat het geschil nog steeds niet opgelost is. De reden dat mr (...) haar opdracht van [klaagster] heeft beëindigd is dat het resterende budget (althans in de visie van DAS) nog maar € 3.000,- beloopt. Het standpunt van [klaagster] is dat het budget veel hoger is.

Ik zal binnenkort alle dossiers inzake [klaagster] en DAS bestuderen en de diverse contactpersonen een laatste sommatiebrief zenden. De behandeling door U van het onderhavige dossier acht ik ver beneden de maat. De consequentie zal zijn dat DAS binnenkort een dagvaarding tegemoet kan zien."

2.32 Op 4 oktober 2017 heeft klaagster verweerder geschreven dat zij zijn declaratie "betreffende de letselschadezaak" heeft ontvangen en dat deze haar in verwarring brengt. Het laatste bericht van verweerder inzake de letselschadekwestie is van 18 augustus 2017 en klaagster heeft nog niets vernomen over een inhoudelijke reactie op de aansprakelijkstelling van 24 mei 2017. Gelet daarop was klaagster in de veronderstelling dat er geen contact was geweest tussen verweerder en de wederpartij. De declaratie van verweerder geeft volgens klaagster echter een ander beeld. Klaagster heeft aan verweerder gevraagd om een toelichting op de declaratie.

2.33 In een email van 6 oktober 2017 van een medewerker van DAS (als reactie op de brief van 29 september 2017 van verweerder in de zaak tegen het MRC Aardenburg) wordt verweerder gevraagd om DAS tot 20 oktober 2017 respijt te geven voordat tot het dagvaarden wordt overgegaan.

2.34 Op 20 oktober 2017 heeft DAS gereageerd op de brieven van verweerder van 25 en 29 september 2017. DAS heeft laten weten dat het in de brief van 4 mei 2017 ingenomen standpunt wordt gehandhaafd en heeft verder het volgende geschreven: "(...) [Dossiernummer 289]

Dit dossier omvat het geschil dat [klaagster] met het MRC heeft in verband met eenzijdige stopzetting van de behandelovereenkomst door het MRC. [Klaagster] vorderde voortzetting van de overeenkomst. Dit betreft een contractueel geschil waarvoor een kostenmaximum van € 60.000,00 geldt. In uw cassatie advies heeft u geconcludeerd dat cassatie niet haalbaar is omdat verzekerde geen belang meer heeft bij haar vordering om de behandelovereenkomst met MRC voort te zetten.

Wel kan er volgens u een bodemprocedure worden gestart waarin de schade door de vroegtijdige beëindiging van de behandelovereenkomst wordt gevorderd. Inzet van deze procedure is het vaststellen van toerekenbaar tekortschieten in de behandelovereenkomst door voortijdige stopzetting en dat verzekerde daardoor schade heeft geleden; beide staan nog niet vast.

Voor de afwikkeling van dit geschil is volgens onze administratie nog € 2.624,56 beschikbaar. U zond ons een viertal declaraties (...). Graag verneem ik of deze declaraties toezien op de te voeren bodemprocedure en in samenspraak met [klaagster] zijn ge-

maakt. In het bevestigende geval zal DAS deze declaraties aan u voldoen. De kosten komen ten laste van het kostenmaximum waardoor er na betaling nog € 272,65 resteert. [dossiernummer 376]

In dit dossier behandelt DAS het verzoek van [klaagster] om haar bij te staan in de schade die zij meent te lijden door de behandeling / handelswijze van het MRC. Het betreft de schade die voortvloeit uit de onder (i), (ii) en (iii) genoemde punten in uw brief van 12 april 2017. In dit dossier is geen kostenmaximum van toepassing.

DAS is onverplicht bereid om door u het onder (iii) genoemde punt (het verhalen van schade op het MRC vanwege de voortijdige stopzetting) in dit dossier mee te nemen zodra in dossier [289] de aansprakelijkheid van het MRC onherroepelijk is vastgesteld door de rechter of anderszins door MRC is erkend.

Conform ons standpunt zoals verwoord in de brief van 4 mei 2017 behandelt DAS deze zaak zelf. Zoals aangegeven zal DAS ter vaststelling van de schade in samenspraak met [klaagster] medische expertise verrichten. Op grond van de uitkomsten van dit onderzoek zal DAS een plan van aanpak maken voor de verdere behandeling van het dossier. Indien blijkt dat een gerechtelijke of administratieve procedure moet worden gestart zullen wij vanzelfsprekend [klaagster] aanbieden haar zaak verder te laten behandelen door een rechtshulpverlener van haar keuze.

Graag ontvangen wij zoals eerder verzocht alle medische gegevens. (...)”

2.35 In een e-mail van 30 oktober 2017 heeft klaagster verweerder opnieuw gevraagd naar de stand van zaken in de letselschadekwestie. In het onderwerp van het bericht staat “Letselschade reactie [verzekeraar HMC]”. Klaagster heeft zich in haar bericht afgevraagd of de letselschadezaak niet behandeld moet worden door DAS en of zij de letselschaderaad zal inschakelen. Klaagster heeft erop gewezen dat verweerder haar niet op de hoogte heeft gesteld van de voortgang van de kwestie en zij vraagt verweerder of hij voldoende tijd heeft om haar belangen te behartigen.

2.36 Op 31 oktober 2017 heeft verweerder als volgt gereageerd:

“(...) Naar aanleiding van Uw mail van gisterenmiddag bericht ik U dat ik nog steeds een schriftelijke reactie van [verzekeraar HMC] wachtende ben. Ik kan natuurlijk een kort geding entameren, maar dat is niet efficiënt en het zou ook kostbaar worden. Ik stel U voor dat wij [verzekeraar HMC] tot vrijdag de tijd geven. Degene die mij te woord stond heeft mij bezworen dat ze deze week mij schriftelijk zal berichten.

Ik breng U in herinnering dat alle dossiers die ik tot dusverre heb overgenomen van anderen jarenlang zijn verwaarloosd, ook door DAS. Dat soort achterstallig onderhoud kan niet in een handomdraai worden opgelost.

De zaak teruggeven aan DAS gaat niet meer. Er zijn allerlei redenen om DAS aansprakelijk te stellen, dus U zou van de wal in de sloot raken als de dossiers weer aan DAS zouden worden geretourneerd. Ik verzoek U nog enige dagen geduld te betrachten.

Naar verwachting kan ik U begin volgende week nader inhoudelijk berichten. (...)”

2.37 Dezelfde dag heeft klaagster aan verweerder laten weten dat zij die week nog zal afwachten, maar dat zij daarna zelf een klacht zal indienen over de verzekeraar van het HMC, omdat na zeven maanden nog altijd geen standpunt is ingenomen.

2.38 Op 31 oktober 2017 heeft klaagster verweerder gevraagd of hij al een reactie had vernomen van DAS in de kwestie tegen het MRC waarin om uitstel was gevraagd tot 20 oktober 2017.

2.39 Op 1 november 2017 heeft verweerder klaagster het bericht van de verzekeraar van het HMC toegestuurd, waarin de aansprakelijkheid wordt afgewezen. Verweerder heeft voorgesteld dat klaagster hem een “op de feiten geconcentreerde reactie” stuurt en dat vervolgens zal worden besproken “welke medische expert wij zullen voorstellen om een deskundigenrapport op te laten stellen met betrekking tot eventuele beroeps-

fouten". Verweerder eindigt zijn bericht met de mededeling dat hij klaagster "per separate post" zal berichten naar aanleiding van haar e-mail van de vorige dag in de kwestie tegen het MRC Aardenburg.

2.40 Bij e-mails van 1 november, 3 november, 6 november (vier stuks) en 16 november 2017 heeft klaagster aan verweerder een reactie gestuurd op het rapport van de verzekeraar van het HCM. De strekking van de e-mails van klaagster is dat het rapport boordevol (feitelijke) onjuistheden staat.

2.41 Bij brief van 16 november 2017 aan klaagster heeft verweerder het geschil met het HCM nog eens samengevat. Verweerder heeft geschreven dat hij op basis van de informatie van klaagster nog niet in staat is om een dagvaarding op te stellen. Verweerder heeft geschreven:

"(...) Ik denk eerlijk gezegd dat wij er niet aan ontkomen om hetzij onzerzijds een medisch rapport te verzoeken, hetzij via een verzoek aan de Rechtbank om een deskundigenbericht te bevelen een rapport te verkrijgen dat als uitgangspunt kan dienen voor een tegen HCM aan te spannen procedure. (...)"

Verweerder heeft er verder op gewezen dat de zaak verder met klaagster besproken zal moeten worden en dat hij, hoewel hij het ongeduld van klaagster begrijpt, mede gezien de omvang van het dossier de zaak niet sneller kan behandelen. Verweerder heeft daarnaast meegedeeld dat hij zich zal moeten terugtrekken als klaagster zijn adviezen niet wil opvolgen.

2.42 Op 16 november 2017 heeft klaagster gereageerd op het bericht van verweerder. Zij heeft, zakelijk weergegeven, haar ongenoegen geuit over de volgens haar trage gang van zaken in de zaak tegen het HCM en heeft daarnaast haar twijfel geuit over de kennis van verweerder van haar dossier.

2.43 Op 17 november 2017 heeft verweerder het volgende aan klaagster geschreven: "(...) Naar aanleiding van Uw mail van gisterenavond bericht ik U dat ik helemaal niets probeer op U af te schuiven. Ik probeer alleen maar duidelijk te maken dat er een bespreking nodig is voordat ik inhoudelijk kan reageren op de brief van [verzekeraar HCM] van 31 oktober. Ik breng U in herinnering dat die brief de eerste inhoudelijke afwijzing van aansprakelijkheid bevat. Er zit dus op dit moment niets anders op dan dat een procedure wordt geëntameerd en dat Uwerzijds een medisch expertiserapport in het geding wordt gebracht. Dat rapport kan worden gevraagd aan een door U gekozen expert terwijl het ook mogelijk is om aan de Rechtbank een verzoek in te dienen om een expert te benoemen. In het laatste geval heeft het op bevel van de Rechtbank opgestelde rapport meer bewijskracht.

Het gaat er dus niet om dat U de merites van de zaak onderkent, het gaat erom dat een onafhankelijk te achten medisch expert Uw visie ondersteunt.

Wij moeten dus voor de week van 27 november een afspraak maken. (...)"

2.44 Op 17 november 2017 heeft klaagster verweerder laten weten dat zij de noodzaak van het bespreken van de zaak inziet, maar dat zij de vrijheid wenst om "punten bij de letselschaderaad aan te kaarten". Klaagster schrijft dat zij graag van verweerder vernemt of hij haar belangen kan blijven behartigen indien zij daarnaast, samengevat, haar eigen pad bewandelt.

2.45 Op 20 november 2017 heeft verweerder het volgende aan klaagster geschreven: "(...) Dank voor Uw e-mail van afgelopen vrijdagmiddag. Ik kan U aanstaande vrijdag 24 november om 14.30 uur ontvangen.

Misschien kunt U mij na lezing van deze mail nog even meedelen welke terechtzitting er op 7 december zal plaatsvinden,

Tot dusverre is mij niet gebleken dat [verzekeraar HCM] heeft gehandeld in strijd met haar verplichtingen als fatsoenlijke beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar. (...), maar

gelet op het feit dat de oorzaak van de HMC verweten gedragingen al dateert van 2005 zal een klachtinstantie niet snel oordelen dat [verzekeraar HMC] voor onnodige vertraging heeft zorg gedragen.

Het belangrijkste punt voor U is dat causaal verband wordt vastgesteld tussen Uw verwondingen en het blijvende letsel en de medische fouten in 2005. Omdat tot nu toe betwist wordt dat er medische fouten zijn gemaakt zal dus eerst door middel van een deskundigenbericht moeten worden vastgesteld of en zo ja welke medische fouten zijn gemaakt en hoe het is gesteld met het causaal verband tussen de medische fouten en het ontstane letsel.

Om nu al een klacht in te dienen bij de letselschaderaad acht ik vooralsnog niet verstandig, maar wij kunnen daar vrijdag over van gedachten wisselen.

Mutatis mutandis geldt hetzelfde voor DAS. Ook dat aspect kunnen wij aanstaande vrijdag bespreken.

In zijn algemeenheid heeft te gelden dat een persoon die zich voorziet van de rechtsbijstand van een advocaat de adviezen van de ingeschakelde advocaat behoort te volgen. Als de betreffende cliënt daartoe niet bereid is dan is er een onwerkbaar situatie ontstaan.

Laat U mij even weten of de voorgestelde datum en tijdstip U convenieert. (...)"

2.46 Bij e-mail van 22 november 2017 is klaagster in contact getreden met de verzekeraar van het HMC om, zakelijk weergegeven, kenbaar te maken dat zij in het geschil met het HMC het heft in eigen handen neemt en dat zij verweerder daarvan op de hoogte heeft gesteld.

2.47 Verweerder heeft 23 november 2017 gereageerd en, zakelijk weergegeven, aan klaagster kenbaar gemaakt dat zij het niet af kan zonder bijstand van een advocaat. Verweerder heeft aan klaagster geschreven:

"(...) Ruwweg zijn er twee waarschijnlijke procedures:

- (i) een procedure tegen HMC;
- (ii) een procedure tegen [MRC] (in die zaak is er dus al een verloren kort geding procedure). (...)"

Onder "Ad (i)" heeft verweerder, zakelijk weergegeven, geschreven dat er met tussenkomst van de rechtbank een deskundigenbericht moet komen. Onder "Ad (ii)" heeft verweerder geschreven dat DAS klaagster slechte diensten heeft bewezen en dat dat zal leiden tot procedures tegen DAS waar klaagster de bijstand van een advocaat bij nodig heeft.

2.48 Op 24 november 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klaagster en verweerder. Daarbij is afgesproken dat een brief zal worden gestuurd naar de verzekeraar van het HMC en dat een verzoek tot een voorlopig deskundigenbericht zal worden ingediend.

2.49 Op 11 december 2017 heeft klaagster verweerder gevraagd naar het concept in de kwestie tegen het HMC, omdat hij bij het gesprek op 24 november 2017 had gezegd circa tien dagen nodig te hebben voor het opstellen van een conceptbrief.

2.50 Op 13 december 2017 heeft verweerder aan klaagster een kopie van zijn brief van dezelfde dag aan de verzekeraar van het HMC gezonden. In deze brief heeft verweerder de verzekeraar een termijn gesteld tot 22 december 2017 om te reageren. Verweerder heeft klaagster gevraagd of klaagster neurologen of orthopeden kent die mogelijk als deskundigen kunnen worden voorgedragen. Klaagster heeft dezelfde dag op deze vraag gereageerd en namen genoemd van als deskundigen te benoemen artsen. Op donderdag 14 december 2017 heeft verweerder meegedeeld dat hij de maandag erop hierover contact zal opnemen met klaagster.

2.51 Op 20 december 2017 heeft klager contact opgenomen met verweerder omdat ze nog niet van hem had vernomen. Klager heeft verweerder laten weten dat het tegen haar wens was dat hij de hiervoor bedoelde brief aan de verzekeraar van het HMC heeft verzonden en daarbij een overzicht heeft gevoegd dat klager had opgesteld, maar volgens haar niet voor de verzekeraar bestemd was.

2.52 Verweerder heeft op 20 december 2017 gereageerd. Hij heeft onder meer het volgende geschreven:

“(…) Natuurlijk geven wij [verzekeraar HMC] geen tweede kans, maar dat neemt niet weg dat een verzoek tot een voorlopig deskundigenbericht langzamerhand wel op papier moet komen. Ik ben nog een paar namen voor geschikte deskundigen wachtende. Ik heb heel bewust uw lijst met opmerkingen aan [verzekeraar HMC] gestuurd omdat [verzekeraar HMC] moet weten dat wij vinden dat [verzekeraar HMC] er een zootje van heeft gemaakt. U hoeft niet bang te zijn dat daardoor bewijsmateriaal verloren zou gaan en ik denk ook niet dat [verzekeraar HMC] in de medische dossiers zal gaan knoeien.

Soms acht ik een medische tuchtklacht opportuun in letselschades maar klagen over medische fouten in 2005 heeft op dit moment natuurlijk geen zin meer. Dat is allang verjaard. (...)”

2.53 Op 21 december 2017 heeft klager haar bericht van 13 december 2017 met namen van artsen nogmaals naar verweerder gezonden.

2.54 Op 2 januari 2018 heeft klager verweerder gevraagd of hij al een reactie heeft ontvangen van de verzekeraar van het HMC op zijn brief van 13 december 2017.

2.55 Op 12 januari 2018 hebben partijen elkaar telefonisch gesproken.

2.56 Op 20 januari 2018 heeft klager verweerder laten weten dat zij een medische tuchtklacht heeft ingediend tegen een arts van het HMC.

2.57 Op 31 januari 2018 heeft klager andermaal haar ongenoegen geuit over de bijstand van verweerder aan haar in alle zaken waarin zij verweerder om bijstand heeft gevraagd. Klager heeft het volgende geschreven:

“Door de opdracht cassatieadvies MRC en ons gesprek over alle gebeurtenissen met DAS en mijn letselschades gaf u een jaar geleden aan dat u al mijn zaken wilde behandelen omdat u van mening was dat iedereen een goede advocaat verdient.

Op uw aanraden heb ik de zaak tegen DAS laten vallen, wegens het niet behandelen van mijn letselschadezaak. Maar deze letselschadezaak aan u over laten dragen omdat het volgens u belangrijker was dat die letselschadezaak eindelijk eens opgepakt zou worden. Ik wilde DAS hier niet ongestraft mee weg laten komen, maar heb toch uw advies opgevolgd toen u aangaf dat ik altijd later DAS nog aansprakelijk kon stellen omdat ik gechanteerd werd door DAS.

Inmiddels is het ruim negen maanden geleden dat u startte met de letselschadezaak tegen HMC, de /huisartsen/Rdgg is nog niets mee gedaan. Of de huisartsen en het RDGG ook nog aansprakelijk gesteld moeten worden is nog totaal onduidelijk, deze zijn wel door DAS gestuit maar dat loop ook dit jaar af. Het HAGA ziekenhuis is nooit door DAS gestuit, en DAS heeft aangegeven dat daar nog tijd voor was, daar was ik het niet mee eens. Als dat nog wel mogelijk was, dan is het HAGA inmiddels wel verjaard.

De zaak tegen DAS om een bodemprocedure (onder de dekking medisch kunstfouten) te starten tegen het MRC is ook nog niets mee gebeurt, anders dan twee maal een dreigmail richting DAS. Hierdoor dreigt ook een revalidatiearts welke betrokken was in de zaak tegen het MRC te verjaren.

Ik ben van mening dat mijn belangen niet worden behartigd, voor wat betreft de letselschadezaak, daarbij legt u de schuld bij [verzekeraar HMC] en het feit dat u het steeds te druk heb. De zaak tegen DAS is helemaal nog niet opgestart.

Ik denk dat ik nog maar een ding kan doen, in overleg gaan met de deken om te bespreken of ik een officiële klacht in kan dienen of dat hij mogelijkheden ziet voor bemiddeling. Op deze manier werk het niet, ik vraag mij af waarom u mijn belangen niet behartigt, of daar een andere reden dan tijdgebrek achter zit, of u misschien anderen tegen mij probeert te beschermen of misschien een andere deal met DAS heb die niet verstoort mag worden met een zaak van mij tegen DAS. Ik weet het echt niet meer, behalve dat mijn belangen niet gediend worden.”

2.58 Op 1 februari 2018 heeft verweerder aan klaagster een conceptbrief voor de verzekeraar van het HMC gestuurd. In de brief wordt verzocht om te reageren op de brief van 13 december 2017. Verweerder heeft in de brief aangekondigd een kort geding te zullen instellen, als geen spoedige reactie volgt. In haar reactie van dezelfde dag heeft klaagster opnieuw haar ongenoegen geuit over de trage gang van zaken en de houding van de verzekeraar van het HMC. Verweerder heeft op 1 februari 2017 ook aan klaagster geschreven dat hij het niet noodzakelijk acht om brieven in concept aan klaagster voor te leggen, maar dat hij dat toch doet omdat klaagster dat heeft verzocht. Verweerder heeft verder geschreven dat hij niet in contact kan treden met de artsen die klaagster in haar bericht van 13 december 2017 heeft genoemd, omdat klaagster geen contactgegevens heeft vermeld. Als klaagster deze gegevens alsnog aanlevert, is verweerder “bereid om [de artsen] aan te schrijven en te informeren [of] ze bereid zijn om als deskundige op te treden en wat de daaraan verbonden kosten zouden zijn”.

2.59 In haar e-mail van 1 februari 2018 aan verweerder heeft klaagster haar ongenoegen geuit over de traagheid van de behandeling van zaak tegen het HMC en over de strategie van verweerder. Klaagster heeft in haar bericht verder de contactgegevens van de artsen vermeld.

2.60 Verweerder heeft op 2 februari 2018 gereageerd. Volgens verweerder is klaagster aan het lijntje gehouden door de verzekeraar van het HMC. Verweerder heeft laten weten dat hij een verzoekschrift kan opstellen strekkend tot het verkrijgen van een voorlopig deskundigenbericht en dat hij daarin namen van mogelijke deskundigen moet kunnen noemen, maar dat hij daarover nog niet beschikt. Verweerder heeft verder geschreven:

“(…) Om te kunnen voldoen aan de zogenaamde substantiëringsplicht, die de verplichting oplegt om het verweer van de tegenpartij te bespreken en te weerleggen, dien ik te beschikken over de medische adviezen waarop [medewerker verzekeraar HMC] zich in haar warrige brief beroept. Aan de brief van [medewerker] is immers geen touw vast te knopen. Een mogelijk bijeffect van de kort geding procedure zal zijn dat [verzekeraar HMC], die naar verwachting voor HMC zal optreden, inzicht zal moeten geven in de feitelijke en juridische argumenten op grond waarvan de aansprakelijkheid van HMC wordt afgewezen.

De gegevens in Uw brief van gisterenmiddag heb ik nog niet eerder ontvangen. Hebt U met de betreffende personen besproken of zij bereid zijn om als deskundigen op te treden? Gaarne Uw bericht daarover.

Ik verwacht de concepten voor het verzoek voor een voorlopig deskundigenbericht en een kort geding dagvaarding rond 14 dezer gereed te kunnen hebben. (...)”

2.61 Dezelfde dag heeft klaagster laten weten dat zij geen contact heeft gehad met de artsen van wie zij namen heeft opgegeven.

2.62 Op 6 februari 2018 heeft een e-mailwisseling plaatsgevonden tussen klaagster, verweerder en de verzekeraar van het HMC. Uit de mailwisseling blijkt dat sprake is

van miscommunicatie tussen de verzekeraar enerzijds en verweerder en klaagster anderzijds over de bijstand van verweerder in de kwestie. In het bericht van 12.53 uur maakt de verzekeraar excuses aan klaagster en verzoekt de verzekeraar verweerder “om overlegging van kopieën van de adviezen van zijn medisch adviseur, waarna wij voor verzending van kopieën van de door ons ontvangen adviezen zullen overgaan”.

2.63 Op 6 februari 2018 om 14.43 uur heeft verweerder als volgt gereageerd naar de verzekeraar van het HMC:

“(…) Naar aanleiding van Uw mail van heden (Uw reactiesnelheid lijkt vooruit te gaan) deel ik U mede dat er nog geen medische adviezen door [klaagster] zijn ingewonnen. Omdat U zich beroept op medische adviezen van door U geraadpleegde medici bent U gehouden die aan mij ter beschikking te stellen. Doet U dat niet dan is een kort geding onvermijdelijk (en mogelijke een klacht bij de Deken). Dezerzijds zal een verzoek worden ingediend strekkende tot het bevelen van een voorlopig deskundigenbericht. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat de rapporten waarop U zich hebt beroepen worden afgegeven. Ik zie thans die rapporten gaarne per ommegaande tegemoet en Uw inhoudelijke reactie op mijn brief waarmee ik het commentaar van [klaagster] op Uw eerdere brief heb toegestuurd gaarne vóór eind volgende week (…).”

2.64 Op 16 februari 2018 heeft klaagster gevraagd of verweerder al een reactie van de verzekeraar van het HMC heeft ontvangen op het laatste bericht. Op 19 februari 2018 heeft verweerder een rappel verzonden aan de verzekeraar van het HMC. Op 21 februari 2018 heeft klaagster verweerder gevraagd om spoedig het verzoekschrift op te stellen en uit te brengen, indien de verzekeraar van het HMC niet uiterlijk die week reageert.

2.65 Op 21 februari 2018 heeft klaagster het volgende aan verweerder geschreven in de kwestie tegen het MRC Aardenburg:

“Nog even over het MRC, gezien het feit dat ik door toedoen van het MRC tot op de dag van vandaag nog steeds niet over een prothesebeen kan beschikken en er mogelijk daardoor een nieuwe operatie noodzakelijk wordt, heb ik besloten de zaak tegen het MRC ook niet langer op zijn beloop te laten en daarom zal beginnen met een medische tuchtklacht tegen de revalidatieartsen van het MRC en de revalidatiearts van het ziekenhuis.

Aangezien het er ook niet naar uit ziet dat de aansprakelijkheidstelling van het MRC snel opgepakt zal worden en een revalidatiearts van het ziekenhuis in deze zaak medeverantwoordelijk is kan ik er met een medische tuchtklacht ook voor zorgen dat die zaak niet verjaard, door specifiek in de klacht aan te geven, dat er alsnog een aansprakelijkheidstelling zal volgen. De revalidatiearts van het ziekenhuis is in augustus 2013 begonnen met het dwarszitten/mij bewust in een verkeerd daglicht te plaatsen bij andere revalidatieartsen en zorg onthouden van mij. Dit betekent dat de mogelijke aansprakelijkheid van deze revalidatiearts half augustus dit jaar zal verjaren.

Voordat de aansprakelijkheid in gang gezet kan worden is het ook noodzakelijk om eerst een zaak tegen DAS aan te spannen.

Ik vind het bovendien niet te verkroppen als de aansprakelijke revalidatieartsen hier nog langer ongestraft mee weg kunnen komen.”

2.66 Op 23 februari 2018 heeft verweerder klaagster laten weten dat hij doende is een verzoekschrift op te stellen in de zaak tegen het HMC. Verweerder vraagt om telefonisch overleg over de mogelijk te benoemen deskundigen. Verweerder heeft verder geschreven:

“(…) Wat vindt u ervan als ik een offerte vraag voor een neurologisch expert. Ik denk dat een orthopeed op dit moment niet nodig is. (…).”

2.67 Klaagster heeft dezelfde dag gereageerd en vragen gesteld over, zakelijk weergegeven, de reden dat verweerder voorstelt om een neuroloog in te schakelen en niet (ook) een orthopeed.

2.68 In een andere brief van 23 februari 2018 heeft verweerder in verband met de kwestie tegen het MRC Aardenburg klaagster verzocht om toezending van “alle recente informatie”, zodat verweerder kan adviseren over het indienen van een tuchtklacht.

Verweerder heeft verder geschreven:

“(…) Wij moeten ook bespreken of U nog wilt dat de zaak die begonnen is door mr (...) voortgezet moet worden. Zoals U weet is er een geschil met DAS over de dekking voor die aangelegenheid.

Aannemende dat U niet over Uw volledige medische dossier beschikt zal dat door mij dus moeten worden opgevraagd bij MRC.”

2.69 Klaagster heeft dezelfde dag gereageerd. Klaagster heeft haar onbegrip kenbaar gemaakt over de vraag van verweerder of zij de kwestie tegen het MRC Aardenburg wenst voort te zetten. In de uitgebreide motivering van klaagster heeft zij uiteengezet wat is voorgevallen tussen haar en het MRC Aardenburg en dat zowel DAS als verweerder zijn tekortgeschoten in hun bijstand aan haar in die kwestie.

2.70 Op 26 februari 2018 heeft verweerder het volgende geschreven aan klaagster: “(…) De door U aan mij recent toegezonden gegevens alleen namen, verder geen beroepsgegevens acht ik te mager, vandaag mijn suggestie om dit specialistische bureau van gerechtelijke deskundigen in te schakelen. Moet ik uit Uw mail begrijpen dat U dat niet wenst?

Kunt U mij meedelen of U in staat bent om de aan het inschakelen van de deskundigen verbonden kosten te betalen? Zo niet, dan moeten wij aan de Rechtbank vragen om te bepalen dat het voorschot voor de in te schakelen deskundigen wordt betaald door HMC. (...)”

2.71 Naar aanleiding van dat bericht heeft klaagster op 26 februari 2018 opnieuw haar ongenoegen geuit over de bijstand van verweerder. Zakelijk weergegeven verwijt klaagster verweerder traagheid en (ontoereikende communicatie over) een onduidelijke strategie. Verweerder heeft daarop als volgt gereageerd:

“(…) Anders dan U veronderstelt in Uw mail van vandaag ben ik het overzicht over de diverse zaken niet kwijt, maar ik geef er de voorkeur aan om één zaak tegelijk te behandelen. In verband met de zaak tegen HMC heb ik dus van U een uitspraak nodig of U ermee akkoord gaat dat ik het door mij aan U medegedeelde bureau aanschrijf met het verzoek om een deskundige voor te stellen.

Ik verneem ook gaarne van U of U eventueel de aan een deskundige verbonden kosten zelf kunt betalen als de Rechtbank in het kader van het te verzoeken voorlopige deskundigenbericht niet zou bepalen dat het voorschot door HMC/[verzekeraar HMC] moet worden betaald.

Deze week heb ik in ieder geval geen tijd om aandacht te besteden aan de zaak tegen DAS en de zaak tegen MRC. (...)”

2.72 In haar bericht van 26 februari 2018 heeft klaagster vragen gesteld over, zakelijk weergegeven, de voor haar onduidelijke strategie van verweerder in de kwestie tegen HMC.

2.73 Op 27 februari 2018 heeft verweerder een conceptverzoekschrift in de zaak tegen het HMC naar klaagster gestuurd. Klaagster heeft dezelfde dag gereageerd.

2.74 In maart 2018 heeft verweerder, in overleg met klaagster, gewerkt aan het verzoekschrift strekkend tot het verkrijgen van een voorlopig deskundigenbericht in de kwestie tegen het HMC.

2.75 Op 26 maart 2018 heeft tussen verweerder en klaagster een e-mailwisseling plaatsgevonden over het verzoekschrift en de voor te dragen experts.

2.76 Bij e-mail van 15 april 2018 aan verweerder heeft klaagster erop gewezen dat een jaar eerder een toevoeging is verleend “om een zaak tegen DAS aan te spannen inzake de zaak tegen het MRC”. Klaagster heeft verzocht om overdracht van de toevoeging aan een andere advocaat.

2.77 Verweerder heeft daarop als volgt gereageerd:

“(…) Naar aanleiding van Uw email van 15 dezer deel ik U mede dat U kennelijk wenst dat ik een behandeltempo aanhoud waarin ik niet kan voldoen. De letselschade is al bewerkelijk genoeg. Ik geef U in overweging om met betrekking tot het aanspreken van [rechtsbijstandsverzekeraar] nog even geduld te betrachten. (...)”

2.78 Op 20 april 2018 heeft DAS een afschrift van de hiervoor in 2.34 weergegeven brief aan verweerder van 20 oktober 2017 aan klaagster gezonden.

2.79 Op 20 april 2018 heeft klaagster verweerder gevraagd of hij al een reactie heeft ontvangen van een van de artsen die in verband met de kwestie tegen het HMC zijn benaderd. Op 2 mei 2018 heeft klaagster andermaal haar ongenoegen geuit over de trage gang van zaken en de bijstand van verweerder. Op 23 mei 2018 heeft klaagster verweerder verzocht een afschrift van zijn brief aan DAS in verband met de kwestie tegen het HMC toe te sturen. Op 5 juni 2018 heeft klaagster verweerder erop gewezen dat hij op diverse berichten niet heeft gereageerd. Nogmaals heeft klaagster haar ongenoegen geuit over de gang van zaken.

2.80 Op 21 april 2018 heeft klaagster verweerder gevraagd of hij had vernomen naar aanleiding van de hiervoor in 2.33 weergegeven e-mail van 6 oktober 2017 van een medewerker van DAS. Klaagster heeft in het bericht ook haar eigen bericht aan verweerder van 31 oktober 2017 in herinnering gebracht.

2.81 Op 6 juni 2018 heeft verweerder laten weten dat hij als gevolg van “een hoge werkdruk ten gevolge van diverse termijnen waaraan tegemoet moet worden gekomen” niet eerder heeft kunnen reageren. Verweerder heeft in het bericht meegedeeld dat DAS de kosten voor de deskundige zal dekken. Klaagster heeft in haar reactie van dezelfde dag gevraagd om toezending van de klachtenregeling van het kantoor van verweerder

2.82 Op vrijdag 8 juni 2018 heeft verweerder klaagster laten weten dat hij maandag het verzoekschrift zal indienen. Dezelfde dag heeft klaagster verweerder laten weten dat er in het conceptverzoekschrift nog onjuistheden staan. Op 11 juni 2018 heeft verweerder klaagster laten weten dat hij “vanzelfsprekend” geen verzoekschrift zal indienen dat niet door klaagster is goedgekeurd.

2.83 Op 1 juli 2018 heeft klaagster bij de deken een klacht ingediend over verweerder.

2.84 Op 3 juli 2018 heeft verweerder het volgende aan klaagster geschreven:

“(…) Het spijt mij te lezen dat U geen andere mogelijkheid hebt gezien dan een klacht in te dienen bij de Haagse Orde. Wat ik niet begrijp is dat U de overeenkomst van opdracht niet hebt beëindigd omdat het door mij aangehouden behandeltempo U onwelgevallig is. Het lijkt mij in de gegeven omstandigheden het beste als de opdracht wordt beëindigd. Als U daar anders over denkt, dan verneem ik dat gaarne van U per omme-gaande. Ik begrijp ook niet dat U mij geen kopie hebt gezonden van de door U ingediende klacht. (...)”

2.85 Op 22 augustus 2018 om 12.01 uur heeft klaagster het volgende aan verweerder geschreven in de kwestie tegen het HMC:

“(…) Aangezien mijn letselschadezaak volledig tot stilstand is gekomen overweeg ik hetgeen u in november 2017 al zou doen, namelijk om [verzekeraar HMC] een beter

inzicht te verschaffen over de verwijtbare schade. [Verzekeraar HMC] heeft toen aangeboden om nog eens naar de zaak te kijken bij een betere onderbouwing.

Tevens wil ik u er nogmaals op wijzen dat het RDGG en de huisartsen de stuiting daarvan op korte termijn verjaren. Of uiteindelijk deze partijen daadwerkelijk aansprakelijk zijn is tot op de dag van vandaag nog steeds niet zeker. (...)”

2.86 Verweerder heeft dezelfde dag om 16.37 uur gereageerd. Zijn reactie komt er in de kern op neer dat hij van klaagster niet de opdracht heeft aangenomen om zaken tegen het RDGG en de huisartsen te behandelen, dat hij in die zaken geen stukken heeft ontvangen en dat een succesvolle vordering op het HMC gevolgen heeft voor de zaak tegen het RDGG en de huisartsen. Verweerder heeft in zijn reactie meegedeeld dat klaagster nog niet heeft gereageerd op zijn laatste conceptverzoekschrift. Verweerder heeft tot slot geschreven:

“(...) Ik bevestig U ook dat wij hebben afgesproken dat ik vooralsnog eerst de procedure tegen [verzekeraar HMC] zal voeren en dat ik de eventuele vorderingen op [MRC], DAS en welke andere partij U nog op het oog hebt, zal laten rusten. De geschiedenis leert dat het niet goed is om op meerdere fronten tegelijk te vechten.

Als U dus wilt dat er stuitingsbrieven worden gestuurd aan RDGG en de huisartsen dien ik niet alleen van U een resumé van de relevante feiten te ontvangen, maar ook de volledige namen en adressen alsmede de medische dossiers. (...)”

2.87 Klaagster heeft op 22 augustus 2018 om 17.29 uur gereageerd en uiteengezet welke stukken zij en DAS aan verweerder hebben verstrekt in de zaken tegen het RDGG en de huisartsen en dat zij verweerder op verschillende momenten naar die zaken heeft gevraagd.

2.88 Op 23 augustus 2018 om 11.58 uur heeft verweerder klaagster onder meer het volgende geschreven:

“(...) Na het dicteren van het voorgaande las ik Uw e-mail van gisteren 17.29 uur. Op dit moment ontbreekt het mij de tijd om de omvangrijke dossiers door te nemen om na te gaan of er op 2 maart 2017 stukken zijn afgegeven. (...)”

Verweerder heeft verder geschreven dat het volgens hem geen zin heeft om het RDGG, de huisartsen en het HAGA “aan te pakken” omdat de fouten die daar zijn gemaakt het gevolg zijn van eerdere, door het HMC gemaakte fouten. Verweerder heeft er tot slot op gewezen dat de zaak tegen het HMC stil ligt zolang klaagster niet reageert op het conceptverzoekschrift.

2.89 Klaagster heeft op 23 augustus 2018 om 12.50 uur gereageerd en, zakelijk weergegeven, verweerder in herinnering gebracht wat zij hem eerder al heeft meegegeeld over de medische fouten van het RDGG en de huisartsen.

2.90 In haar e-mail van 23 augustus 2018 om 13.42 uur heeft klaagster het volgende aan verweerder geschreven:

“(...) De stukken welke ik u vorig jaar stuurde daarbij zat onderstaand overzicht bij. Hierbij stuur ik nogmaals die aansprakelijkheid/ stuitingsbrieven welke dus al drie keer aan u zijn gestuurd. (...)”

Bij het bericht zijn brieven gevoegd van DAS aan huisartsenpraktijk K, huisartsenpraktijk G, huisartsenpost W en het RDGG.

2.91 Op 23 augustus 2018 om 14.05 uur heeft klaagster gereageerd op het verzoek van verweerder om een reactie te geven op het conceptverzoekschrift in de zaak tegen het HMC. Klaagster heeft in het bericht kenbaar gemaakt dat zij “zelf wel inhoudelijk verder [gaat] met de zaak”.

2.92 Op 24 augustus 2018 heeft verweerder gereageerd en aan klaagster geschreven: “(...) Naar aanleiding van Uw mail van gisteren bericht ik U dat ik alleen maar de opdracht niet aan U heb teruggegeven omdat, gelet op het aantal advocaten en rechtsbij-

standsverleners bij DAS die zich eigener beweging hebben teruggetrokken een nieuwe advocaat waarschijnlijk moeilijk te vinden zal zijn. Ik ben dus, zij het met enige aarzeling, bereid om U verder bij te staan, maar dan kunt U niet reageren op een concept voor een processtuk in de repliek in een klachtprocedure bij de Raad van de Orde. Ik verzoek u daarom Uw commentaar op het verzoekschrift per aparte mail aan mij toe te sturen. Zolang U dat niet doet, dien ik het stuk niet in. (...)"

2.93 Klaagster heeft op 24 augustus 2018 om 14.57 uur gereageerd. In zijn antwoord van 27 augustus 2018 heeft verweerder onder meer geschreven dat de e-mail van klaagster duidelijk maakt dat klaagster "niet op een normale manier [wil] overleggen over het concept voor het verzoekschrift met betrekking tot een deskundigenbericht". Verweerder heeft verder geschreven dat hij zich beraad op het voortzetten van zijn dienstverlening aan klaagster.

2.94 Er is namens klaagster geen verzoekschrift ingediend in de kwestie tegen het HMC.

3 KLACHT

3.1 De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld als bedoeld in artikel 46 van de Advocatenwet. Volgens klaagster is verweerder jegens haar tekortgeschoten in zijn bijstand en advies. De klachten zien op bijstand van verweerder in geschillen met het HMC, het MRC Aardenburg en de rechtsbijstandsverzekeraar. De klachten zien op zowel de kwaliteit van de geleverde bijstand als op de betrachte voortvarendheid.

3.2 In de kwestie met het HMC verwijt klaagster verweerder in het bijzonder het volgende.

a) Klaagster twijfelt eraan of verweerder haar wel juist heeft geadviseerd om niet eerst wegens wanprestatie een zaak tegen DAS aan te spannen, nu er door DAS onvoldoende dekking beschikbaar is gesteld en DAS klaagster heeft gechanteerd door te melden dat DAS haar zaak inhoudelijk niet in behandeling zou nemen indien zij niet akkoord zou gaan.

b) Verweerder heeft de zaak aangenomen, terwijl hij geen, dan wel onvoldoende tijd had de belangen van klaagster voortvarend te behandelen.

c) Verweerder heeft gesteld dat er slechts vijf goede letselschadeadvocaten in Nederland zijn en dat hij daartoe behoort, terwijl hij geen letselschadeadvocaat is.

d) Verweerder heeft de belangen van klaagster onvoldoende behartigd door niet te proberen de wederpartij tot erkenning dan wel gedeeltelijke erkenning van de aansprakelijkheid te krijgen, door niet direct bij aanvang te wijzen op de brief van 13 december 2013 met bijbehorende bewijzen en in tweede instantie niet alsnog de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van het HMC een beter inzicht te verschaffen over de feiten en bewijzen.

e) Verweerder heeft zich steeds opnieuw in de zaak moeten inlezen omdat hij zich steeds lange tijd niet met de zaak bezighield. Verweerder heeft daardoor onnodig tijd gedeclareerd.

f) Verweerder heeft klaagster gedwongen navraag te doen naar de stand van zaken, omdat hij lange periodes niet aan haar zaak werkte en het klaagster niet duidelijk was of er rappelbrieven zijn verstuurd dan wel telefonische contacten met de wederpartij zijn geweest. Ook dit heeft tot onnodig gedeclareerde uren geleid.

g) Verweerder heeft, zonder dit aan klaagster te melden, in de zomer van 2017 contact gehad met de wederpartij. Toen klaagster daar specifiek om vroeg, heeft hij dit ook niet gemeld.

- h) Verweerder is door onvoldoende dossierkennis belangrijke punten vergeten die van belang zijn om de zaak goed en voortvarend te kunnen behandelen.
- i) Verweerder heeft vragen van klaagster niet beantwoord, maar heeft haar steeds aan het lijntje gehouden.
- j) Verweerder heeft klaagster niet de klachtenregeling toegezonden. Evenmin heeft hij klaagster de naam van de klachtenfunctionaris van zijn kantoor gegeven.
- k) Verweerder heeft discussies met DAS gedeclareerd, maar hij heeft niet aan klaagster kenbaar gemaakt dat als gevolg daarvan het kostenmaximum bereikt zou worden en de kosten van de inhoudelijke behandeling van de zaak mogelijk niet meer (geheel) voor vergoeding in aanmerking zouden komen.

3.3 In de kwestie met het MRC Aardenburg verwijt klaagster verweerder in het bijzonder het volgende.

3.4 Op 5 mei 2017, 25 september 2017 en 29 september 2017 heeft verweerder DAS aangeschreven, waarbij hij heeft aangekondigd over te gaan tot het entameren van een procedure indien hij geen, dan wel geen afdoende reactie van DAS zou ontvangen. Klaagster heeft verweerder op 31 oktober 2017 verzocht kenbaar te maken of hij inmiddels een inhoudelijke reactie van DAS had ontvangen, maar hierop is door hem niet gereageerd. Telefonisch deelde verweerder aan klaagster de ene keer mee dat klaagster nog wat geduld moest betrachten, dan weer dat hij de zaak binnenkort zou oppakken en later weer dat hij wegens tijdgebrek voorlopig niet daaraan zou toekomen. Omdat klaagster van verweerder geen duidelijkheid kreeg of DAS had gereageerd, heeft klaagster zich tot DAS gewend. Van DAS ontving klaagster een kopie van de brief die DAS op 20 oktober 2017 aan verweerder had gezonden. Verweerder heeft klaagster nimmer geïnformeerd over deze brief en klaagster heeft geen afschrift hiervan ontvangen. Klaagster stelt dat verweerder sinds 20 oktober 2017 in de zaak tegen DAS geen werkzaamheden meer heeft verricht.

3.5 De stellingen die klaagster aan de klacht ten grondslag heeft gelegd zullen hierna, voor zover van belang, worden besproken.

4 VERWEER

4.1 Verweerder heeft de klacht gemotiveerd betwist. Het verweer zal hierna, voor zover van belang, worden besproken.

5 BEOORDELING

5.1 De raad stelt op basis van klachtdossier vast dat klaagster, kort samengevat weergegeven, sinds 2005 diverse artsen heeft geconsulteerd, onder meer naar aanleiding van acute medische klachten. Klaagster heeft diverse medische behandelingen ondergaan, waaronder operaties. Bij dit alles zijn, volgens klaagster, door diverse artsen en/of medische instellingen fouten gemaakt bij het stellen van diagnoses en bij uitgevoerde behandelingen. Volgens klaagster heeft zij als gevolg van dit alles letselschade geleden. In de letselschadezaken die klaagster voert en heeft gevoerd tegen de diverse artsen en medische instellingen stelt klaagster zich op het standpunt dat, zeer zakelijk weergegeven, haar medische klachten en (na complicaties) ondergane operaties en behandelingen, zijn te herleiden tot in 2009 en 2010 gediagnosticeerde aandoeningen. Althans, deze klachten en (extra) behandelingen hadden voorkomen kunnen worden als haar behandelaars zich voldoende rekenschap hadden gegeven van de diagnose uit 2009.

5.2 Klaagster heeft verweerder om bijstand verzocht bij, in ieder geval, geschillen met DAS, het MRC Aardenburg en het HMC.

5.3 De raad stelt voorop dat het klachtdossier lastig te doorgronden is. De reden daarvan is in ieder geval gelegen in het ontbreken van een opdrachtbevestiging van verweerder aan klaagster. Verweerder heeft nagelaten om, bij aanvang van zijn werkzaamheden, uiteen te zetten welke zaken hij voor klaagster zou behandelen, welke strategie hij daarin adviseerde en voor wiens rekening de kosten zouden komen. Door dit verzuim heeft verweerder voor klaagster de onduidelijkheid en de onzekerheid gecreëerd die de grondslag vormt van deze klachtzaak. Reeds op dit punt heeft verweerder niet gehandeld zoals het een behoorlijk handelend advocaat betaamt. De klacht is in zoverre gegrond.

DAS

5.4 De raad begrijpt dat de bijstand van verweerder aan klaagster in het geschil met het HMC door DAS zou worden gefinancierd en dat daarvoor een kostenmaximum is overeengekomen. In het geschil met het MRC Aardenburg heeft verweerder aan DAS verzocht om aan hem opdracht te geven en om budget ter beschikking te stellen. Het geschil tussen DAS en klaagster betrof enerzijds de dekking en de polisvoorwaarden en houdt dus verband met de bijstand van verweerder in de zaken tegen het HMC en het MRC Aardenburg. Het geschil met DAS betrof anderzijds de kwaliteit van de dienstverlening van DAS aan klaagster in de letselschadekwesties tegen (onder meer) het HMC en het MRC Aardenburg die DAS in behandeling had, voordat deze door verweerder werden overgenomen.

5.5 De raad stelt vast dat verweerder voor de geschillen met DAS een toevoeging heeft aangevraagd, dat deze toevoeging is verleend en dat klaagster haar eigen bijdrage heeft voldaan. Het staat vast dat verweerder op 22 maart 2017 klaagster heeft laten weten dat hij een brief zal opstellen aan DAS, maar wat hij daarna heeft gedaan is niet duidelijk. Het is onduidelijk of verweerder vervolgens werkzaamheden heeft verricht ten aanzien van het geschil over de kwaliteit van dienstverlening van DAS en, zo ja, welke werkzaamheden. Voor zover verweerder geen werkzaamheden heeft verricht valt hem inactiviteit te verwijten. Voor zover verweerder wel werkzaamheden heeft verricht valt hem te verwijten dat hij is tekortgeschoten in zijn plicht om duidelijk met zijn cliënt te communiceren over zijn werkzaamheden. Klachtonderdeel a is in zoverre gegrond.

5.6 De raad stelt verder vast dat verweerder met DAS heeft gedebatteerd over de dekking en de vergoeding van zijn werkzaamheden en dat verweerder de uren die hij aan dat debat heeft besteed heeft opgevoerd op de declaraties die hij bij DAS heeft ingediend. Voor dit debat was, zo leidt de raad af uit de brief van verweerder aan de Raad voor Rechtsbijstand van 15 maart 2017, een toevoeging aangevraagd en verleend. Uit dit alles concludeert de raad dat verweerder jegens klaagster onduidelijk is geweest over de financiering van zijn werkzaamheden. Ook op dit punt is verweerder aldus jegens klaagster tekortgeschoten en heeft hij niet gehandeld zoals dat een behoorlijk handelend advocaat betaamt. Uit dit alles volgt dat klachtonderdeel k gegrond is.

Het HMC

5.7 In verband met het geschil met het HMC verwijt klaagster verweerder in de kern traagheid en gebrekkige communicatie. De raad is van oordeel dat deze verwijten terecht zijn en licht dit als volgt toe.

5.8 In december 2013 heeft DAS het HMC aansprakelijk gesteld voor door klaagster geleden schade. Omstreeks maart/april 2017 heeft verweerder de behandeling van de kwestie op zich genomen, waarbij hij aan DAS heeft geschreven dat hij ernaar streeft de zaak voortvarend te behandelen omdat de behandeling tot dan toe te lang stil heeft gelegen.

5.9 Op 5 april 2017 heeft verweerder aan het HMC laten weten dat hij voor klaagster optreedt en verzocht om toezending van het dossier. Op 24 mei 2017 heeft verweerder het HMC gerappelleerd. Het HMC heeft daarop laten weten meer tijd nodig te hebben. Verweerder heeft vervolgens gevraagd uiterlijk 16 juni 2017 te reageren. Hierna gebeurt er circa zes weken niets, tot klaagster op 2 augustus 2017 bij verweerder heeft gevraagd naar de stand van zaken. Ruim twee weken later, op 18 augustus 2017, heeft verweerder een ontwijkend antwoord gegeven. Dan gebeurt er opnieuw ongeveer zes weken niets, tot verweerder klaagster een declaratie stuurt en klaagster daarover aan verweerder vragen stelt op 4 oktober 2017. Klaagster wijst er dan op dat het HMC nog altijd niet heeft gereageerd op de brieven van verweerder en dat zij sinds 18 augustus 2017 helemaal niets meer heeft vernomen. Opnieuw is het enkele weken stil in deze zaak, tot klaagster op 30 oktober 2017 opnieuw bij verweerder heeft gevraagd naar de stand van zaken. Klaagster heeft zich in de brief afgevraagd of zij de behandeling van de zaak niet moet overdragen aan DAS of de letselschaderaad en of verweerder wel voldoende tijd heeft om haar zaak te behandelen. Begrijpelijk, naar het oordeel van de raad, want uit de gang van zaken tot dat moment blijkt niets van de door verweerder aangekondigde voortvarendheid.

5.10 Verweerder heeft op 31 oktober 2017 laten weten dat hij het achterstallig onderhoud in een verwaarloosd dossier niet in een handomdraai kan oplossen, dat hij op korte termijn een reactie van het HMC verwacht en dat hij het “teruggeven” van de zaak aan DAS niet mogelijk acht. Uitleg over de reden van het trage verloop of een verontschuldiging heeft verweerder niet gegeven, terwijl dit naar het oordeel van de raad wel op zijn weg lag.

5.11 Op 1 november 2017 stuurt verweerder klaagster de reactie van de verzekeraar van het HMC. Op verzoek van verweerder levert klaagster binnen een week haar commentaar en opmerkingen op de reactie namens het HMC bij verweerder aan.

5.12 Op 16 november 2017 heeft verweerder de zaak nog eens samengevat en heeft hij gereageerd op de bezwaren die klaagster heeft geuit over de trage behandeling van de kwestie. Volgens verweerder kan de zaak niet sneller worden behandeld. Verweerder laat verder nog weten dat hij zich zal terugtrekken als klaagster zijn adviezen niet volgt. Diezelfde dag laat klaagster aan verweerder weten dat zij niet alleen vindt dat het te langzaam gaat, maar dat zij ook twijfelt of verweerder voldoende dossierkennis heeft. Op 17 november 2017 laat verweerder vervolgens weten dat volgens hem het oordeel van een onafhankelijke deskundige nodig is in de kwestie tegen het HMC. Verweerder heeft deze boodschap op 20 november 2017 nog eens herhaald.

5.13 Tussen 17 en 22 november 2017 heeft klaagster verweerder vervolgens berichten gestuurd waaruit blijkt dat zij zelf (ook) in contact zal treden met het HMC in verband met de door haar gestelde aansprakelijkheid. Op 23 november 2017 laat verweerder vervolgens weten dat in de kwestie tegen het HMC een gerechtelijke procedure noodzakelijk is en dat klaagster het daarom niet zonder hem af kan. Op 24 november 2017 vindt een bespreking plaats, waarin verweerder meedeelt circa tien dagen nodig te hebben voor het opstellen van een verzoekschrift. Uit de gang van zaken blijkt dat verweerder in de maand november 2017 actief met de zaak tegen het HMC bezig is. Dat geldt niet voor de periode die daarop is gevolgd.

5.14 Op 11 december 2017 heeft klaagster verweerder gevraagd naar het concept dat hij zou opstellen. In plaats van een conceptverzoekschrift, ontvangt klaagster van verweerder een brief aan het HMC die verweerder zonder overleg met klaagster heeft verzonden. In de brief aan het HMC is een termijn gesteld voor een reactie, namelijk tot 22 december 2017. Verweerder heeft in het bericht aan klaagster gevraagd om namen van artsen die mogelijk als deskundigen benoemd kunnen worden.

5.15 Op 20 december 2017 heeft klaagster erop gewezen dat verweerder zonder haar toestemming een brief naar de wederpartij heeft gestuurd. Klaagster heeft verder voldaan aan het verzoek van verweerder en heeft namen van artsen aangeleverd. Dezelfde dag heeft verweerder aan klaagster geschreven dat “het verzoek tot een voorlopig deskundigenbericht zo langzamerhand wel op papier moet komen”. Het gaat, zo stelt de raad vast, om het verzoek dat circa tien dagen eerder al in concept af zou zijn (zie hiervoor in 5.13).

5.16 Op 2 januari 2018, tien dagen na de aan het HMC gegeven reactietermijn, heeft klaagster gevraagd of verweerder al een reactie had ontvangen. Op 31 januari 2018 heeft klaagster opnieuw haar ongenoegen kenbaar gemaakt over de trage behandeling van de zaak tegen het HMC en heeft ze aangekondigd te overwegen bij de deken een klacht tegen verweerder in te dienen. Op 1 februari 2018, circa zes weken na het verstrijken van de reactietermijn, komt verweerder met een concept rappel voor het HMC. Hij laat weten dat hij het eigenlijk niet nodig vindt om concepten aan klaagster voor te leggen, maar dat hij dat doet omdat zij daarom heeft verzocht. Nog altijd is er geen concept verzoekschrift. Wel vraagt verweerder om contactgegevens van de door klaagster opgegeven artsen, zodat hij met hen in contact kan treden. Klaagster heeft dezelfde dag gereageerd en daarnaast, andermaal, haar beklag gedaan over de trage wijze van optreden van verweerder.

5.17 Verweerder heeft op 2 februari 2018 gereageerd met de opmerking dat klaagster aan het lijntje is gehouden door de verzekeraar van het HMC. Terwijl het juist zijn taak is om het HMC tot voortvarendheid aan te sporen, verzuimt verweerder in zijn reactie de hand in eigen boezem te steken. Verweerder laat in zijn bericht verder weten dat hij een verzoekschrift kan opstellen, maar dat hij nog informatie van het HMC en klaagster nodig heeft over mogelijk tot deskundigen te benoemen artsen.

5.18 Op 6 februari 2018 heeft verweerder aan de verzekeraar van het HMC geschreven dat hij medische rapportages wenst te ontvangen en dat hij een kort geding zal instellen als niet aan zijn verzoek tegemoet wordt gekomen. Uit het verdere verloop van de zaak blijkt dat dit een loos dreigement is. Ondanks dat het HMC geen medische stukken heeft verstrekt, is geen kort geding ingesteld.

5.19 In zijn bericht van 6 februari 2018 heeft verweerder verder een verzoek tot een voorlopig deskundigenbericht aangekondigd. Tien dagen later, op 16 februari 2018, vraagt klaagster aan verweerder of hij een reactie heeft ontvangen. Op 19 februari 2018 heeft verweerder de verzekeraar van het HMC gerappelleerd. Op 21 februari 2018 heeft klaagster verweerder gevraagd om spoedig een verzoekschrift op te stellen. Op 23 februari 2018, er zijn drie maanden verstreken sinds de bespreking tussen partijen waarin is besloten tot het indienen van een verzoekschrift, heeft verweerder aangekondigd dat hij doende is een verzoekschrift op te stellen.

5.20 Waar verweerder klaagster eerder heeft gevraagd naar namen van mogelijk als deskundigen te benoemen orthopeden, vraagt hij nu wat klaagster ervan vindt als hij een offerte vraagt aan een neuroloog. Terecht heeft klaagster dezelfde dag nog vragen gesteld over deze wending van de zaak. Op 26 februari 2018 komt verweerder opnieuw met vragen aan klaagster over de mogelijk te benoemen deskundigen, waaronder de vraag of klaagster in staat is om de kosten te dragen. Klaagster heeft hierover, begrijpelijk volgens de raad, haar ongenoegen geuit. Het betreft immers een onderwerp dat verweerder tijdens de bespreking op 24 november 2017 aan klaagster had moeten voorleggen. De kosten had verweerder bovendien aan de orde moeten stellen bij DAS en niet in de eerste plaats bij klaagster. Het is verder onduidelijk waarom verweerder heeft gevraagd om nadere gegevens van de deskundigen, want alle deskundigen die klaagster had opgegeven, zijn eenvoudig op internet vindbaar.

5.21 Ter zitting van de raad heeft verweerder erkend dat hij als niet-medicus de zaak niet inhoudelijk kan beoordelen. Tegen die achtergrond is het onduidelijk waarom hij geen medisch advies heeft ingewonnen over de benodigde medische vakgebieden, over de te benoemen deskundigen, over de aan die deskundigen te stellen vragen, en zelfs niet over de vraag of er inderdaad sprake zou kunnen zijn geweest van een of meerdere medische fouten.

5.22 Op 27 februari 2018 volgt dan eindelijk een conceptverzoekschrift, bijna een jaar na aanvang van de werkzaamheden van verweerder voor klagster in de zaak tegen het HMC waarin volgens verweerder voortvarendheid geboden was en ruim drie maanden na de bespreking waarin is afgesproken dat binnen 10 dagen een verzoekschrift zal worden ingediend.

5.23 In de maand maart 2018 hebben klagster en verweerder overleg gevoerd over het conceptverzoekschrift. Vervolgens is het weer een tijd stil tot klagster op 20 april 2018 vraagt of verweerder al heeft gehoord van de artsen die zijn benaderd in verband met het in te dienen verzoekschrift. Op 2 mei 2018 en 23 mei 2018 heeft klagster contact gezocht met verweerder. Op 5 juni 2018 heeft klagster verweerder laten weten dat hij niet op haar berichten heeft gereageerd. Op 6 juni 2018 heeft verweerder laten weten dat hij als gevolg van een hoge werkdruk niet heeft kunnen reageren, maar dat DAS inmiddels heeft toegezegd de kosten voor de deskundige te zullen dragen. Verweerder laat weten voornemens te zijn het verzoekschrift in te dienen, maar omdat klagster nog opmerkingen heeft over de inhoud ervan gebeurt dit niet.

5.24 Op 1 juli 2018 heeft klagster een klacht ingediend bij de deken over verweerder. Dit leidt tot een debat tussen klagster en verweerder over de voortzetting van de opdracht. Op 22 augustus 2018 heeft verweerder aan klagster geschreven dat is afgesproken dat hij de procedure tegen het HMC zal voeren. Op 23 augustus 2018 heeft klagster laten weten dat zij zonder bijstand van verweerder wenst verder te gaan met de zaak tegen het HMC. De reactie van verweerder van 24 augustus 2018 komt er in de kern op neer dat verweerder klagster een dienst bewijst door haar in de kwestie tegen het HMC te blijven bijstaan omdat het voor klagster moeilijk zal zijn om een andere rechtshulpverlener te vinden. Op 27 augustus 2018 laat verweerder weten dat het klagster is die niet op een normale manier over een verzoekschrift wil overleggen en dat hij zich beraadt op de voortzetting van zijn diensten aan klagster. Uiteindelijk is nog altijd geen verzoekschrift ingediend.

5.25 Uit de gang van zaken blijkt naar het oordeel van de raad van een niet te rechtvaardigen gebrek aan voortvarendheid bij de behandeling van de zaak tegen het HMC en van gebrekkige communicatie over de in de kwestie te volgen strategie en de verrichte werkzaamheden. Verweerder heeft stelselmatig verzuimd om klagster op de hoogte te stellen van de stand van zaken. Het is telkens klagster die het voortouw in de communicatie heeft moeten nemen. Uit het dossier blijkt niet dat verweerder de verantwoordelijkheid voor de zaak heeft gevoeld en genomen die een behoorlijk handelend advocaat betaamt. Integendeel, hij doet het voorkomen alsof de vertraging aan klagster te wijten is en dat klagster in haar handjes mag knijpen dat verweerder haar bijstaat.

5.26 Uit het voorgaande volgt dat klachtonderdelen b, e, f, g, h en i gegrond zijn.

5.27 Wat betreft klachtonderdeel c kan de raad niet vaststellen of verweerder deze uitlating heeft gedaan, daargelaten of de uitlating klachtwaardig zou zijn. Klachtonderdeel c is bij gebrek aan onderbouwing ongegrond.

5.28 Uit de omstandigheid dat verweerder niet heeft gereageerd op het verzoek van klagster om toezending van de klachtenregeling van het kantoor van verweerder en opgave van de naam van de klachtfunctionaris, blijkt van de eerder vastgestelde ge-

brekkige communicatie aan de zijde van verweerder. Omdat klaagster echter op dit punt niet in haar belangen is geschaad acht de raad klachtonderdeel j van onvoldoende gewicht.

Het MRC Aardenburg

5.29 De raad begrijpt uit het klachtdossier dat klaagster in twee instanties in kort geding tegen het MRC Aardenburg hervatting van haar revalidatiebehandeling heeft gevorderd. Daarnaast verwijt klaagster het MRC Aardenburg ontoereikende medische verzorging en ontoereikende wondverzorging als gevolg waarvan zij schade heeft geleden.

5.30 Verweerder heeft op 26 januari 2017 in deze kwestie cassatieadvies uitgebracht en daarin geadviseerd om een bodemprocedure tegen het MRC Aardenburg in te stellen. De raad begrijpt uit het dossier dat klaagster verweerder in maart 2017 heeft verzocht de behandeling van de kwestie tegen het MRC Aardenburg op zich te nemen. Op 28 maart 2017 heeft verweerder hiervan mededeling gedaan aan DAS.

5.31 Uit het bericht van 30 maart 2017 van verweerder aan klaagster blijkt dat, zakelijk weergegeven, niet duidelijk is of DAS voor deze kwestie dekking zal verlenen. Op 12 april 2017 heeft verweerder aan DAS laten weten dat klaagster wenst dat hij de behandeling van de zaak tegen het MRC Aardenburg op zich neemt. Op 4 mei 2017 heeft DAS laten weten dat zij niet instemt met overname van de zaak door verweerder en dat een declaratie van verweerder in verband met werkzaamheden in de kwestie tegen het MRC Aardenburg niet zal worden vergoed. Op 5 mei 2017 heeft verweerder DAS laten weten dat hij een inhoudelijke reactie wenst op zijn brief van 12 april 2017 en dat hij een procedure zal starten als die reactie uitblijft. Opnieuw een loos dreigement van verweerder aan een wederpartij. De aangekondigde procedure wordt niet ingesteld. Sterker nog, er gebeurt in de MRC Aardenburg-kwestie enkele maanden niets, tot klaagster op 25 september 2017 onder de aandacht van verweerder brengt dat DAS voornemens is het dossier te sluiten.

5.32 Diezelfde dag laat verweerder aan DAS weten dat hij een procedure zal instellen, indien DAS niet instemt met de overname van de zaak door verweerder van de voormalige advocaat van klaagster. Op 28 september 2017 heeft DAS vervolgens aan verweerder laten weten dat hem in de kwestie tegen het MRC Aardenburg geen andere opdracht is gegeven dan het geven van cassatieadvies. In zijn reactie van 29 september 2017 laat verweerder weten dat de zaak nog niet is afgerond, dat er nog budget is en dat DAS een dagvaarding tegemoet kan zien. Nadat DAS op 6 oktober 2017 om uitstel heeft gevraagd, heeft DAS op 20 oktober 2017 gemotiveerd gereageerd in de kwestie tegen het MRC Aardenburg. De strekking van de reactie is dat DAS de werkzaamheden in de kwestie zal verrichten tot het moment dat blijkt dat een procedure ingesteld moet worden. Hieruit volgt dat aan verweerder (vooralsnog) geen opdracht wordt verleend.

5.33 Verweerder heeft de reactie van DAS niet naar klaagster gezonden, ook niet toen klaagster op 31 oktober 2017 heeft gevraagd of hij al van DAS had vernomen. Klaagster heeft de brief van 20 oktober 2017 van DAS aan verweerder pas op 20 april 2018 van DAS ontvangen.

5.34 Op 1 november 2017 heeft verweerder aangekondigd dat hij klaagster zal berichten over de kwestie tegen het MRC Aardenburg, maar uit het dossier blijkt niet dat verweerder dat ook heeft gedaan. Pas op 23 november 2017 heeft verweerder aan klaagster geschreven dat een procedure gevoerd moet worden tegen het MRC Aardenburg. De raad acht dit bericht onbegrijpelijk, omdat verweerder weet dat DAS geen dekking voor zijn werkzaamheden zal verlenen en heeft aangekondigd dat DAS zelf met de kwestie aan de slag zal gaan.

5.35 Ook het vervolg is, in het licht van de inhoud van de brief van DAS van 20 oktober 2017, onbegrijpelijk. Op 31 januari 2018 laat klaagster aan verweerder weten dat hij

onvoldoende voortvarend handelt in de kwestie tegen het MRC Aardenburg. Uit het dossier blijkt niet dat verweerder hierop heeft gereageerd. Op 23 februari 2018 brengt klagster de kwestie tegen het MRC Aardenburg opnieuw onder de aandacht van verweerder. Verweerder laat daarop weten dat er een geschil is met DAS over de dekking. Er zijn op dat moment meer dan vier maanden verstreken sinds de brief van 20 oktober 2017 van DAS.

5.36 Uit het voorgaande blijkt dat verweerder door zijn berichten in november 2017 en januari 2018 klagster op het verkeerde been heeft gezet door de indruk te wekken dat DAS nog geen standpunt had ingenomen. Ondertussen heeft verweerder niets gedaan om DAS te bewegen tot het innemen van een ander standpunt. Evenmin heeft verweerder actie ondernomen jegens het MRC Aardenburg. De zaak tegen het MRC Aardenburg heeft aldus, sinds de bemoeienis van verweerder, door zijn toedoen stil gelegen. Verweerder heeft klagster daarmee in ernstige mate in haar belangen geschaad. De klacht van klagster ten aanzien van de gang van zaken rondom de geschillen met het MRC Aardenburg is aldus gegrond.

5.37 Met klagster is de raad verder van oordeel dat verweerder onduidelijk is geweest over zijn bijstand aan haar in andere letselschadekwesties. Op 16 maart 2017 heeft verweerder klagster gevraagd om informatie over deze andere kwesties. Deze informatie heeft klagster op 18 maart 2017 aan verweerder verstrekt. Op 31 januari 2018 heeft klagster haar ongenoegen geuit over de gang van zaken en er onder meer op gewezen dat verweerder nog niets heeft ondernomen in de zaken tegen het RDGG, het HAGA en de huisartsen. Met de documenten die klagster en DAS in verband met deze kwesties aan verweerder hebben verstrekt in februari, april en mei 2017 heeft verweerder niets gedaan. Dit blijkt uit het bericht van verweerder aan klagster van 22 augustus 2018. Pas op 23 augustus 2018 heeft verweerder laten weten dat het volgens hem geen zin heeft om het RDGG, het HAGA en de huisartsen aan te pakken. Dit advies is uiterst summier en te laat. Verweerder heeft de belangen van klagster in deze zaken veronachtzaamd door haar niet eerder en bovendien gemotiveerd te adviseren. Verweerder heeft ook hier niet gehandeld zoals dat een behoorlijk handelend advocaat betaamt. Ook in zoverre is de klacht gegrond.

6 MAATREGEL

6.1 Verweerder is jegens klagster tekortgeschoten in de behandeling van diverse letselschadezaken. Verweerder heeft nagelaten klagster te informeren over de kansen van de zaken en de te volgen strategie. Verweerder is jegens klagster niet duidelijk geweest over welke zaken hij zou behandelen en op welk moment. Verweerder heeft in de zaken die hij wel in behandeling heeft genomen geen voortvarendheid betracht. Hij heeft verder een koers gekozen die niet op voorhand begrijpelijk is en hij heeft niet tijdig, deels onjuist, tegenstrijdig, onduidelijk, en bij herhaling op onwelwillende en laattunkende toon met klagster gecommuniceerd over de stand van zaken. Daarentegen heeft hij wel declaraties aan de rechtsbijstandsverzekeraar gezonden. Verweerder heeft met dit alles de belangen van klagster ernstig veronachtzaamd en dit is niet zoals het een behoorlijk handelend advocaat betaamt. De raad acht, mede gelet op het tuchtrechtelijk verleden van verweerder, de maatregel van schorsing voor de duur van vier weken, waarvan twee weken voorwaardelijk passend.

7 GRIFFIERECHT EN KOSTENVEROORDELING

7.1 Omdat de raad de klacht gegrond verklaart, moet verweerder op grond van artikel 46e, vijfde lid, van de Advocatenwet het door klagster betaalde griffierecht van € 50,- aan haar vergoeden.

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

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

7.3 Verweerder moet het bedrag van € 50,- reiskosten binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden betalen aan klaagster. Klaagster geeft tijdig haar rekeningnummer schriftelijk aan verweerder door.

7.4 Verweerder moet het bedrag van € 750,- 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.

7.5 Verweerder moet het bedrag van € 500,- binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden, overmaken naar rekeningnummer NL 05 INGB 0705 003981 t.n.v. Ministerie van Justitie en Veiligheid, onder vermelding van “Tuchtrechtelijke kostenveroordeling advocatuur, DGRR” en het zaaknummer.

BESLISSING

De raad van discipline:

- verklaart de klacht gegrond zoals overwogen in onderdelen 5.3, 5.5, 5.6, 5.26, 5.36 en 5.37;
- verklaart de klacht ongegrond zoals overwogen in 5.27;
- verklaart de klacht van onvoldoende gewicht zoals overwogen in 5.28;
- legt aan verweerder de maatregel van schorsing voor de duur van vier weken op;
- bepaalt dat daarvan twee weken niet ten uitvoer zullen worden gelegd, tenzij de raad van discipline later anders mocht bepalen op de grond dat verweerder binnen de hierna te vermelden proeftijd zich opnieuw schuldig heeft gemaakt aan een in artikel 46 van de Advocatenwet bedoelde gedraging;
- stelt de proeftijd op een periode van twee jaar, ingaande op de dag dat deze beslissing onherroepelijk wordt;
- bepaalt dat het onvoorwaardelijk gedeelte van de schorsing ingaat vier weken na het onherroepelijk worden van deze beslissing, met dien verstande dat de schorsing pas ingaat na afloop van eerder onherroepelijk geworden schorsingen en dat deze niet ten uitvoer zal worden gelegd gedurende de tijd dat verweerder niet op het tableau staat ingeschreven;
- veroordeelt verweerder tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klaagster;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de reiskosten van € 50,- aan klaagster, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.3;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de proceskosten van € 750,- aan de Nederlandse Orde van Advocaten, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.4;
- veroordeelt verweerder tot betaling van de proceskosten van € 500,- aan de Staat, op de manier en binnen de termijn als hiervóór bepaald in 7.5.

Aldus beslist door mr. S.M. Krans, voorzitter, mrs. M.P. de Klerk en H.E. Meerman, leden, bijgestaan door mr. A. Tijs als griffier en uitgesproken in het openbaar op 9 september 2019.