

RAAD VAN DISCIPLINE

Beslissing in de zaak onder nummer van: 18-934/DH/DH

Beslissing van de Raad van Discipline in het ressort Den Haag van 13 januari 2020 in de zaak 18-934/DH/DH naar aanleiding van de klacht van:

klager

over:

verweester

1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1 Bij brief van 19 april 2018 heeft klager bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Den Haag een klacht ingediend over verweester.

1.2 Bij brief aan de raad van 13 november 2018 met kenmerk K084 2018 ar/ab, door de raad ontvangen op 14 november 2018, heeft de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Den Haag de klacht ter kennis van de raad gebracht.

1.3 De klacht is behandeld ter zitting van de raad van 4 november 2019 in aanwezigheid van klager en verweester, vergezeld van haar kantoorgenoot mr. T.

1.4 De raad heeft kennis genomen van het van de deken ontvangen klachtdossier alsmede van de navolgende stukken:

- de brief met bijlagen van 21 november 2018 van klager;
- de brief met bijlagen van 4 december 2018 van klager;
- de brief met bijlagen van 22 januari 2019 van verweester;
- de brief met bijlagen van 26 januari 2019 van klager;

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 Klager is op 23 mei 2010 betrokken geraakt bij een auto-ongeval. Klager heeft daarbij (letsel)schade opgelopen.

2.2 Bij brief van 28 december 2010 heeft [naam werkgever klager] klager onder meer het volgende geschreven:

“(…) Graag willen wij u middels deze brief informeren over het begrip loonschade en het beleid van [naam werkgever klager] om indien mogelijk kosten te verhalen op de veroorzaker van uw arbeidsongeschiktheid. Ingeval van loonschade is er vaak ook sprake van letselschade, wat een privé aangelegenheid is waar [naam werkgever klager] geen bemoeienis heeft. Echter vanwege de verbondenheid tussen loon- en letselschade treft u daarom hierbij ook informatie aan om, indien u dit wenst, de mogelijkheid te onderzoeken om voor uzelf eventuele letselschade te verhalen. (...) De door [naam werkgever klager] geleden schade heet 'loonschade'. [naam werkgever klager] heeft

[naam kantoor verweester] gemachtigd om namens [naam werkgever klager] op te treden bij het verhalen van de loonschade op de veroorzaker van het ongeval. (...) Als gevolg van het ongeval heeft u zelf mogelijk ook schade geleden. Als een ander voor dat ongeval aansprakelijk is, heeft u zelf ook recht op schadevergoeding. Deze schade heet 'letselschade'. (...) Bijgevoegd vindt u een Q&A document waarin u meer informatie kunt vinden. (...)”

2.3 Aanvankelijk is klager bij de behandeling van de letselschadezaak bijgestaan door K..

2.4 Omdat klager niet tevreden was over de door K. verleende bijstand in de letselschadezaak heeft klager zich medio 2014 gewend tot mr. A., kantoorgenoot van verweester. Op 25 augustus 2014 heeft mr. A. een opdrachtbevestiging aan klager gestuurd, met onder meer de volgende inhoud:

“(...)Ik heb met u en [naam werkgever klager] afgesproken dat uw letselschadezaak voorrang zal hebben op de loonschadezaak. Dat betekent dat ik, zolang ik beide zaken behandel, de loonschadezaak laat rusten tot er duidelijkheid is over de vergoeding van de letselschadezaak. U hebt daar expliciet om verzocht omdat u vreest dat de vergoeding in de loonschadezaak een negatief effect zal hebben op uw schadevergoeding. (...)”

2.5 Vanwege het vertrek van mr. A. bij het kantoor heeft verweester begin 2015 de letselschadezaak overgenomen.

2.6 Bij brief van 22 juni 2015 heeft verweester aan de heer H. van [naam verzekeraar] een door haar opgemaakte en onderbouwde schadestaat toegezonden. Daarbij heeft zij erop gewezen dat het een voorlopige schadestaat is die te allen tijde gewijzigd kan worden.

2.7 Voorts heeft verweester bij brief van 22 juni 2015 klager de door haar opgemaakte en onderbouwde voorlopige schadestaat toegezonden. In deze brief heeft zij klager onder meer het volgende bericht:

“(...) Bijgaand zend ik je een schadestaat. Ik heb de posten die ik niet voor vergoeding in aanmerking kan laten komen, verwijderd. Mocht je het er niet mee eens zijn, laat mij het dan weten. Het kan best zo zijn dat je er nog de nodige onderbouwing voor kan aanleveren. In dat geval kan ik de posten alsnog opvoeren. Daarnaast staan er een paar posten als PM genoteerd. De belangrijkste is de schade als gevolg van het feit dat je niet langer ploegendiensten kan draaien. Wil je aan je werkgever vragen te verklaren hoeveel je zou hebben verdiend als je gewoon ploegendiensten had kunnen blijven draaien? Ter onderbouwing van deze claim, ontvang ik ook graag de loonstaten vanaf 2008 heden je arbeidsovereenkomsten. Welke CAO is van toepassing? Met de wederpartij heb ik besproken dat ik je schade pragmatisch wil regelen (...) De schadestaat is onder voorbehoud van jouw akkoord en kan ten alle tijde nog aangepast worden (...)”

Uit de voorlopige schadestaat volgt onder meer dat onder het kopje 'Verlies van arbeidsvermogen' als schade van klager een bedrag van € 15.224,01 is begroot, waarbij achter subkopje 'client kan geen ploegendiensten meer draaien' PM is genoteerd.

2.8 Bij e-mail van 27 juni 2015 heeft klager verweester onder meer het volgende geschreven:

“(...) In het word document kan je zien wat ik in de ploegendienst had kunnen verdienen bij 100% werktijd. Mijn bruto maandsalaris zou in juni 2012 maar liefst 4121,18 EUR zijn geweest, zie word document. In de loop van de jaren stijgt het standaard bruto maandsalaris, net als bij iedereen, licht. Bovendien wordt over het standaard bruto maandsalaris (in dit geval 2743,57 EUR) ook nog 30% ploegendiensttoeslag berekend. Mijn netto maandverlies wordt daardoor elk jaar tientallen euro's hoger. Mijn salaris zou in juni 2012 uitkomen op 2723,83 EUR netto.

Aan de salarisstrook van mei 2013, zie bijlage, kan men zien dat ik 1870,38 EUR netto heb verdiend wat gebaseerd is op 80% werktijd in dagdienst. Dit is 1 jaar later dan juni 2012.

In de loonstaat van 2013 is te zien dat ik in januari 2013 een loonheffing had over 2505,13 EUR ipv in juli 2013 van 2545,96 EUR.

Ik verwacht dus dat mijn netto salaris in juni 2012 gezakt was naar ongeveer 1850,- EUR netto.

Ik start dus in juni 2012 met een netto maandverlies van minstens 2723,83 EUR- 1850,00 EUR= 873,83 EUR wat elk jaar met tientallen euro's zou doen stijgen (...)"

2.9 Bij brief van 28 juni 2015 heeft klager aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

"(...) De kostenposten die volgens jou niet in aanmerking komen voor vergoeding heeft u verwijderd. Dit bedraagt een groot deel van mijn ingediende kostenposten. Ik kan alleen daarmee akkoord gaan als het totale eindbedrag dat de verzekering aan mij uitbetaald reëel en hoog genoeg is.

Op dit moment vind ik het teveel werk om alle nota's weer door te nemen en allemaal ieder voor zich te onderbouwen waarom ze wel of niet voor vergoeding zouden komen. In het algemeen vind ik dat mijn zaak dusdanig slecht behandeld is en dusdanig complex is geworden dat ik me niet verantwoordelijk voel om elke rekening/nota goed te onderbouwen. (...) Ik hoop dat een pragmatische regeling mogelijk is. (...)

2.10 Bij e-mail van 25 november 2015 heeft klager aan verweerder onder meer het volgende bericht:

"(...) Na het telefoongesprek van dinsdagmiddag heb ik van jou meegekregen dat de verzekeraar een bod heeft gedaan van € 60.000. Ik ben van mening dat dit bedrag te laag is ten opzichte van mijn whiplash toestanden van de afgelopen 6 jaar. (...) Uiteraard ben ik wel blij dat jij zo eerlijk bent om alles te vertellen wat er dinsdagmiddag gezegd is en heb daarom ook goed geluisterd naar jou advies. In mijn email van 22 oktober 2015 heb ik aangegeven dat ik een schadevergoeding vraag van € 250.000. Ik blijf van mening dat dit de juiste schadevergoeding is (inclusief verlies van inkomen) die aan mij uitbetaald zou moeten worden.

Tijdens het telefoongesprek heb ik aangegeven dat ik graag de zaak wil afronden en ik niet zit te wachten op een medische expertise traject (van wellicht 3 jaar). Als de verzekeraar mijn zaak ook graag wenst af te ronden door middel van een pragmatische regeling voor het eind van dit kalenderjaar twv € 125.000 dan ga ik daarmee akkoord. Het reeds uitbetaalde bedrag van € 5.881,49 mag van mij meegeteld worden. Het verschil tussen € 125.000 en € 250.000 is behoorlijk groot, maar ik verwacht niet dat de rechter een beter voorstel zal doen op basis van de medische informatie die nu bekend is en ik laat hiermee ook zien dat ik graag deze zaak wil afronden. Ik ben bang dat, indien ik een bod zou doen van plus mines € 200.000, dat het nog lang kan duren om deze zaak af te ronden wat voor iedereen ongewenst is.(...)"

2.11 Bij e-mail van 22 december 2015 heeft klager aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

"(...) Ik ga akkoord met een eenmalige slotbetaling van 107.500 EUR, aldus exclusief de reeds ontvangende voorschotten (...)"

2.12 Bij brief van 6 januari 2016 heeft verweerder klager onder meer het volgende geschreven:

"(...) Hierbij tref je de vaststellingsovereenkomst en belastinggarantie aan. Ik zend de stukken (in drievoud) ook per post. Daarin zijn de afspraken met de tegenpartij opgenomen. Tegen een slotbetaling van € 107.500,00 verleen je de tegenpartij finale kwijting. Wat betekent finale kwijting?

Finale kwijting betekent dat je na ontvangst van de slotbetaling in de toekomst niet meer op jouw letselschadezaak kunt terugkomen, zoals bijvoorbeeld bij een verslechtering van het opgelopen letsel. Door hiermee akkoord te gaan, is de zaak dus klaar en kan je je niet meer tot [naam verzekeraar] richten met (nieuwe) schade. (...)”

2.13 Bij e-mail van 14 januari 2016 heeft klager aan verweerster onder meer het volgende geschreven:

“(...) Ik heb de mail van [naam verzekeraar] gelezen. Ik ben blij dat deze zaak voor mij ten einde is. Het verhalen van de loonschade van [naam werkgever klager] kan nu aanvangen nu alles helder is en uitbetaald is (...)”

2.14 Bij brief van 4 augustus 2017 heeft mr. V., loonschadejurist, verbonden aan het kantoor van verweerster klager het volgende bericht:

“(...)In januari 2016 heeft mijn collega [verweerster] uw letselschadezaak afgewikkeld (...) U heeft toen aangegeven dat de loonschadezaak van uw werkgever weer opgepakt kon worden. (...)Onlangs ontving ik de reactie van de verzekeraar en deze vraagt ter onderbouwing van de vordering om medische informatie te verstrekken. Hoewel uw letselschadezaak aldaar bekend is, mag zonder uw toestemming deze informatie niet voor de beoordeling gebruikt worden.

Inmiddels heeft u telefonisch contact gehad met [verweerster] over de medische machtiging hiervoor. Hoewel ik heb begrepen dat u geen toestemming geeft om de informatie in de letselschadezaak te gebruiken ter beoordeling van de werkgeversclaim, heb ik een zo uitgebreid mogelijke machtiging bijgevoegd, waarmee dit wel mogelijk is. (...)”

2.15 In reactie op de in 2.14 genoemde brief heeft klager mr. V. bij brief van 7 augustus 2017 onder meer het volgende geschreven:

“(...) Ik wil aan jullie vragen om mijn letselschadezaak te heropenen en mijn compensatie voor mijn ploegendiensttoeslag te berekenen en aan te vechten met de verzekeraar. Indien ik alsnog compensatie van de ploegendiensttoeslag ontvang ben ik bereid om toestemming te geven om alle medische informatie uit mijn letselschadezaak door jullie te laten gebruiken voor de werkgeversclaim (...) Ik begrijp dat het contract niet terug gedraaid kan worden (...)”

2.16 Klager heeft op 23 augustus 2017 een klacht over verweerster ingediend bij de klachtenfunctionaris van het kantoor van verweerster, mr. T. Bij e-mail van 18 september 2017 heeft mr. T. de klacht van klager afgewezen.

2.17 Klager heeft verweerster bij brieven van 23 oktober 2018 en 26 januari 2019 aansprakelijk gesteld voor de door hem gestelde schade aangaande onder meer (de afwikkeling van) de letselschadezaak.

3 KLACHT

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

- a) de zaak van klager op gehaaste en onzorgvuldige wijze heeft afgewikkeld;
- b) heeft verzuimd om het verlies aan arbeidsvermogen van klager correct vast te stellen en op te nemen in de schadestaat;
- c) de schadestaat heeft aangepast, zonder berichtgeving aan klager;
- d) de schadestaat aan de verzekeraar heeft toegezonden, zonder toestemming van klager;
- e) niet, althans onvoldoende telefonisch en/of schriftelijk met klager heeft gecommuniceerd;

- f) niet bereid was om klager na afwikkeling van de zaak te woord te staan, terwijl zij klager wel een jaar later had verzocht een medische machtiging ten behoeve van zijn werkgever te ondertekenen;
- g) zich asociaal jegens klager heeft gedragen;
- h) klager het verschil tussen loon- en letselschade niet, althans onvoldoende heeft uitgelegd;
- i) heeft verzuimd de ploegendiensttoeslag, verminderde pensioenopbouw ten gevolge van arbeidsongeschiktheid, werktijdvermindering en wettelijke rente in de schadestaat op te nemen.

3.2 Klager legt, zakelijk weergegeven, aan zijn klacht ten grondslag dat hij ter afwikkeling van zijn letselschadezaak in het kader van een pragmatische regeling een bedrag van € 111.750,- heeft geaccepteerd van de wederpartij. Volgens klager was het echter niet de bedoeling dat bepaalde schadeposten aangaande zijn inkomensverlies, waaronder ploegendiensttoeslagen, pensioenschade en werktijdsvermindering, pragmatisch zouden worden geregeld. Daar komt bij dat verweerster is vergeten om deze schadeposten alsmede de wettelijke rente in de schadestaat op te nemen. Als klager had geweten dat de ontbrekende schadeposten in de uitbetaling van € 111.750,- zaten had hij zijn letselschadezaak niet pragmatisch willen regelen, omdat dit niet in verhouding staat tot zijn totale schade. Voorts verkeerde klager (ten onrechte) in de veronderstelling dat zijn inkomensverlies nog zou worden berekend en uitbetaald in de loonschadezaak. Verweerster heeft met haar handelen en/of nalaten een te laag schadebedrag in kaart gebracht, waardoor klager ter afwikkeling van de letselschadezaak geen passende schadevergoeding heeft gekregen.

3.3 Klager heeft zijn klacht uitvoerig toegelicht en daartoe een aantal voorbeelden van gedragingen van verweerster gegeven die in zijn ogen tuchtrechtelijk verwijtbaar zijn. De raad zal hierna zo nodig op (een aantal van) deze voorbeelden ingaan. Ook zullen de stellingen die klager voor het overige aan de klacht ten grondslag heeft gelegd hierna, voor zover van belang, worden besproken.

4 VERWEER

4.1 Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist. Daartoe heeft verweerster onder meer middels een (chronologisch) overzicht een uiteenzetting gegeven over het verloop van de onderhandelingen aangaande de afwikkeling van de letselschadezaak van klager in de periode van 23 april 2015 tot 22 december 2015. Hieruit volgt onder meer dat verweerster tijdens het hele schaderegelingsproces veel en intensief contact heeft gehad met klager. Daarbij is klager onder meer uitgelegd dat hij zijn schade pragmatisch kon regelen óf via een (medische) expertise.

4.2 Volgens verweerster heeft klager welbewust gekozen voor afwikkeling van zijn letselschade middels een pragmatische regeling. Hoewel de schade na uitvoering van een medische expertise groter zou kunnen zijn, was klager bekend met de risico's die dit traject met zich zouden kunnen brengen. Volgens verweerster wenste klager zijn schade aanvankelijk pragmatisch te regelen voor € 250.000,- met welk bedrag de wederpartij niet heeft ingestemd. Na intensief onderhandelen heeft verweerster de wederpartij bereid gevonden om de zaak af te wikkelen met een totaalbedrag van € 111.750,-.

4.3 Het verwijt van klager dat niet alle posten aangaande 'verlies arbeidsvermogen' in de schadestaat zijn opgenomen, is onterecht. De posten inkomensverlies, gemiste werktijd, pensioenschade en ploegendiensttoeslag zijn alle (meermalen) met klager besproken. Bovendien is het bij een pragmatische regeling niet gebruikelijk dat alle schadeposten in de schadestaat staan uitgewerkt. Volgens verweerster wordt, zolang niet is aangetoond dat het verlies verdienvermogen door het ongeval is veroorzaakt,

in de praktijk een globale inschatting gemaakt van de omvang van de schade. Verweester kan zich niet herinneren dat zij met klager heeft gesproken over wettelijke rente als schadepost. Volgens verweester zou de keuze van klager niet anders zijn geweest en de wederpartij geen hogere schadevergoeding hebben betaald als zij de wettelijke rente wél had benoemd.

4.4 Wat betreft het verwijt van klager dat verweester de voorlopige schadestaat zonder toestemming van klager naar de wederpartij heeft gestuurd, heeft verweester aangevoerd dat zij dit omwille van de voortgang heeft gedaan. Daar komt bij dat het om een voorlopige schadestaat ging die, zoals door verweester aan klager en de wederpartij aangegeven, te allen tijde kon worden aangepast.

4.5 Het verweer zal hierna, voor zover van belang, worden besproken.

5 BEOORDELING

5.1 De raad stelt vast dat klager, na indiening van de oorspronkelijke klachten bij de deken, in de loop van de behandeling van de klachtzaak de klachten heeft uitgebreid. Zelfs na repliek, namelijk ter zitting, heeft klager aanvullende klachten geformuleerd. De raad overweegt dat dit op gespannen voet staat met artikel 46c van de Advocatenwet, waarin wordt bepaald dat klachten worden ingediend bij de deken en dat de deken daarnaar onderzoek instelt. Voorts heeft te gelden dat het een advocaat vrij staat om in zijn verweer tegen een klacht datgene naar voren te brengen wat hem in het belang van zijn verweer passend voorkomt. Naar het oordeel van de raad zien de aanvullende klachten die klager eerst ter zitting heeft geformuleerd, grotendeels op de wijze waarop verweester zich tegen de klacht van klager heeft verweerd. Gelet hierop zal de raad de klachten, zoals deze door de deken zijn benoemd, behandelen en beoordelen.

5.2 De raad stelt verder vast dat het een klacht tegen de eigen advocaat betreft. De tuchtrechter toetst de kwaliteit van de dienstverlening door de eigen advocaat in volle omvang. Daarbij wordt rekening gehouden met de vrijheid die de advocaat heeft bij de manier waarop hij een zaak behandelt en met de keuzes – zoals over procesrisico en kostenrisico – waarvoor de advocaat bij de behandeling van een zaak kan komen te staan. De vrijheid die de advocaat daarbij heeft is niet onbeperkt. Deze vrijheid wordt begrensd door de eisen die aan de advocaat als opdrachtnemer in de uitvoering van die opdracht mogen worden gesteld. Volgens deze eisen dient zijn werk te voldoen aan de binnen de beroepsgroep geldende professionele standaard. Die professionele standaard veronderstelt een handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. Tot die professionele standaard behoort het op voortvarende en deskundige wijze verlenen van rechtsbijstand aan de cliënt. Voors dient de advocaat waar nodig belangrijke punten aan de cliënt schriftelijk te bevestigen om misverstand daarover te voorkomen.

5.3 De raad ziet aanleiding om eerst de klachtonderdelen a, b, c, d, e, h en i te beoordelen, omdat deze klachtonderdelen zien op de kwaliteit van dienstverlening. Daarna zal de raad de klachtonderdelen f en g beoordelen, nu deze klachtonderdelen betrekking hebben op de aan verweester verweten gedragingen na de afwikkeling van de letsel-schadezaak van klager.

Klachtonderdeel a, b, c, d, e, h en i)

5.4 Op basis van het klachtdossier, het verhandelde ter zitting en de gemotiveerde betwisting van verweester kan de raad niet vaststellen dat verweester klager bij de behandeling van zijn zaak niet naar behoren heeft bijgestaan. Integendeel, naar het oordeel van de raad heeft verweester zich op zorgvuldige wijze voor klager ingezet, heeft zij veelvuldig, intensief en uitgebreid contact met klager gehad en hem (uitgebreid)

geïnformeerd over de mogelijkheden en de goede en kwade kansen in het kader van de afwikkeling van zijn letselschadezaak. Dat verweerster de zaak van klager gehaast en onzorgvuldig heeft afgehandeld is de raad dan ook niet gebleken. Ook het verwijt van klager dat hij het destijds niet eens zou zijn geweest met de afhandeling van zijn schade via een pragmatische regeling, zoals hij verweerster nu verwijt, kan de raad gelet op de overgelegde stukken (in het bijzonder de in randnummer 2.9 genoemde brief van klager aan verweerster) niet vaststellen. Daartoe heeft klager deze klachtonderdelen, anders dan zijn klachtbrieven, onvoldoende onderbouwd. De raad betreft daarbij dat niet is gebleken dat klager gedurende de behandeling van zijn zaak door verweerster op enig moment (alsnog) bezwaar heeft gemaakt tegen de door verweerster voorgestelde aanpak en het voorstel om de zaak met een pragmatische regeling af te wikkelen. Pas anderhalf jaar na afwikkeling van zijn zaak is klager daarop terug gekomen. Dat klager toen pas is gebleken dat zijn inkomensverlies niet bij de schadevergoeding was inbegrepen, is dan ook een omstandigheid die verweerster niet kan worden tegengeworpen.

5.5 Ten aanzien van het standpunt van klager dat verweerster niet alle posten in de (voorlopige) schadestaat, zoals toegezonden op 22 juni 2015, heeft opgenomen, overweegt de raad het volgende. Vaststaat dat verweerster in de voorlopige schadestaat onder 'Verlies van arbeidsvermogen' niet de posten vermindering pensioenopbouw, inkomensvermindering door werktijdvermindering en wettelijke rente heeft opgenomen. Het niet opnemen van deze posten, al dan niet PM, is minder zorgvuldig, maar brengt niet zonder meer met zich dat verweerster op dit punt tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De raad betreft daarbij dat verweerster had aangegeven dat het om een voorlopige schadestaat ging die te allen tijde kon worden aangepast, dat het resultaat van een medische expertise ongewis zou zijn en dat de wettelijke rente afgezet tegen de totale schade gering zou zijn geweest. De verwijten van klager op dit punt treffen daarom geen doel.

Klachtonderdelen f en g)

5.6 Bij de beoordeling van deze klachtonderdelen moet worden vooropgesteld dat het in een tuchtprocedure als de onderhavige in beginsel aan klager is om feiten en omstandigheden te stellen en – in geval van gemotiveerde betwisting – aannemelijk te maken, die tot het oordeel kunnen leiden dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Verweerster heeft uitdrukkelijk en gemotiveerd het standpunt betrokken dat zij niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

5.7 Nu iedere verdere onderbouwing ontbreekt, in het dossier bevindt zich geen enkele aanwijzing voor de juistheid van de stellingen van klager, kan de raad de juistheid van deze stellingen van klager niet vaststellen.

Slotsom

5.8 De raad komt tot de slotsom dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond dient te worden verklaard. Indien en voor zover klager een verzoek tot schadevergoeding heeft ingediend, komt de raad aan een beoordeling van dit verzoek dan ook niet toe.

5.9 De raad voegt hieraan toe dat letselschade-zaken in hun algemeenheid complex zijn en vaak veel tijd vergen. Uit het klachtdossier en het verhandelde ter zitting is echter op voorhand niet gebleken dat verweerster in haar bijstand aan klager steken heeft laten vallen of argumenten heeft laten liggen die, voor zover de raad dat thans kan inschatten, tot een andere (pragmatische) regeling van de letselschadezaak zouden hebben geleid. Integendeel, verweerster heeft juist vanaf het moment dat zij de zaak begin 2015 had overgenomen een ruime inzet getoond voor klager door hem bij de behandeling van zijn zaak nauw te betrekken, hem daarover (meermalen, intensief en

uitgebreid) te informeren om de zaak vervolgens in januari 2016 af te ronden met een resultaat waarvan niet is gebleken dat dit aan de situatie onvoldoende recht doet.

BESLISSING

De raad van discipline verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door mr. C.H. van Breevoort-de Bruin, voorzitter, mrs. P.C.M. van Schijndel en A.B. Baumgarten, leden, bijgestaan door mr. D.L. van Lijf als griffier en uitgesproken in het openbaar op 13 januari 2020.