

Van de Geschillencommissie

Onderstaande uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is bewerkt door Luuk Hamer, advocaat en lid van de raad van discipline in Amsterdam.

Bevoegdheid Geschillen- commissie

Bindend advies d.d. 7 juni 2012/65691
(Mrs. Koster-vaags, Nauta-Sluys en Jonker)

Voorronde met externe klachtenfunctionaris.

De cliënten hebben zich tot de advocaat gewend voor een echtscheidingsprocedure. Zij klagen over onnodige werkzaamheden en daarvoor in rekening gebrachte tijd. De geschatte tijd voor afronding achten zij disproportioneel gelet op de reeds in rekening gebrachte kosten.

De advocaat voert primair aan dat hij de externe klachtenfunctionaris van het kantoor heeft ingeschakeld. De cliënten hebben zich echter niet tot hem gewend. In het door partijen ondertekende opdracht/afsprakenformulier is vermeld: 'Ook wanneer wij er niet in slagen uw eventuele klachten over onze dienstverlening samen met u tot een oplossing te brengen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.' De commissie moet zich daarom onbevoegd verklaren.

Ter zitting hebben de cliënten toegelicht dat zij niet hebben gereageerd op de door de advocaat aan de klachtenfunctionaris gezonden brief omdat zij het vertrouwen in de advocatuur hebben verloren. Met zijn verwijzing naar een andere advocaat, aangeduid als klachtenfunctionaris, heeft de advocaat de indruk gewekt dat die functionaris niet onpartijdig zou zijn.

De commissie oordeelt dat in het door partijen getekende opdracht/afsprakenformulier onder meer is vermeld:

'(...).

Toepasselijkheid Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur

Ons kantoor neemt deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de totstandkoming en/of uitvoering van onze dienstverlening, inclusief alle declaratiegeschillen, zullen worden beslecht overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur. Dat reglement voorziet arbitrage, met dien verstande dat in bepaalde gevallen ook voor een uitspraak bij wege van bindend advies gekozen kan worden. Wanneer wij er niet in slagen uw eventuele klachten over onze dienstverlening samen met u tot een oplossing te brengen dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Een korte uitleg van de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur is op de achterzijde van dit formulier gedrukt.

'(...).'

Op de achterzijde van het formulier is onder meer vermeld:

- 1. Op onze dienstverlening is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.*
- 2. Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst voor aan uw advocaat. U dient uw klacht voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.*
- 3. Ons kantoor zal een oplossing voor het gerezene probleem altijd schriftelijk aan u bevestigen binnen vier weken na binnenkomst van de klacht. Mocht ons kantoor uw bezwaren naar uw mening niet bevre-*

digend opgelost hebben, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld.

'(...).'

De commissie is van oordeel dat uit hetgeen door partijen is overeengekomen niet blijkt dat eenduidig en expliciet is overeengekomen dat een externe klachtenfunctionaris zou worden ingeschakeld. Hieruit volgt dat evenmin is gebleken dat de cliënt daarmee akkoord is gegaan. Uit de stukken van het geding blijkt voorts dat de cliënten, toen zij hadden gereageerd op de brief van de klachtenfunctionaris, niet erop zijn geweest wat de gevolgen zouden zijn van het niet (verder) reageren. De klachtenfunctionaris heeft blijkens de gedingstukken de cliënt wel gerappelleerd maar niet gewezen op de consequenties als de cliënt niet eerst de klachtenprocedure zou doorlopen.

Het verweer van de advocaat, dat de commissie onbevoegd is van het onderhavige geschil kennis te nemen, dan wel dat de cliënten niet-ontvankelijk in hun klacht moeten worden verklaard, wordt dan ook verworpen.

Ten aanzien van het inhoudelijke geschil wordt geoordeeld dat een bovenmatig aantal uren is gedeclareerd, gelet op de geleverde prestaties; de commissie meent dat het op de weg van de advocaat had gelegen om de onduidelijkheid omtrent het aantal bestede en te besteden uren weg te nemen, en stelt een schadevergoeding vast.