

# Pilot Geschillencommissie gaat laatste fase in

*In een groot aantal arrondissementen hebben dekens zich de afgelopen tweeënhalf jaar aangemeld bij de Geschillencommissie Advocatuur. De deelnemende advocaten tonen zich enthousiast: klachten van cliënten kunnen worden gekanaliseerd en ze kunnen ook stimulerend werken. Maar openlijk praten over het honorarium vond niet iedereen prettig.*

*(Zie de Ordepagina's voor enkele uitspraken en voor een toelichting op structuur en werkwijze van de Geschillencommissie.)*

**Michel Knapen**  
freelance journalist



Math. Busch

'Cliëntvriendelijk, laagdrempelig en informeel.' Mr. Gerard Noordijk, als advocaat verbonden aan het Bossche kantoor Van Leeuwen Van der Eerden toont zich een enthousiast voorstander van de Geschillencommissie Advocatuur, een commissie waarvan hij ook lid is geweest totdat hij in november 2001 deken werd van het arrondissement Den Bosch. Het bestaan van de Geschillencommissie (vanaf juni 1999) betekent wel dat hij op fronten anders is gaan werken – als advocaat én als deken.

'Vroeger' – vóór de komst van de Geschillencommissie – 'verliepen geschillen over nota's voor het merendeel via de Raad van Toezicht. De advocaat moest zijn nota dan ter begroting aanbieden aan deze Raad, die de nota toetste op effectiviteit en oordeelde in hoeverre de nota, gezien de bestede tijd, redelijk was.' Daarnaast bestond de mogelijkheid dat de advocaat de vordering op de cliënt aan de rechter voorlegde, wanneer bijvoorbeeld de cliënt dat hij enig bedrag verschuldigd was, omdat de advocaat ten onrechte niet op basis van een toevoeging zou hebben geprocedeerd. Dergelijke zaken kwamen terecht bij de rechter. De Geschillencommissie is daar als nieuw traject aan toegevoegd en bevindt zich nu in een pilot-fase die drie jaar duurt.

In juni 1999 hebben de dekens van het hofressort Leeuwarden en in de arrondissementen Den Bosch, Zwolle en Maastricht zich bereid verklaard aan deze pilot deel te nemen. Later deden de dekens van de arrondissementen Amsterdam, Rotterdam, Dordrecht, Middelburg, Alkmaar en Den Haag hetzelfde. Een verplichting voor kantoren of advocaten om vervolgens ook mee

te doen en geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie is er niet. Op dit moment doen 109 kantoren vrijwillig mee, met in totaal 711 advocaten.

## Mondiger

Ook Van Leeuwen Van der Eerden werkt mee aan de pilot. Noordijk: 'Het is altijd goed als je met je neus vooraan wilt staan en met een experiment meedoet. Het is van groot belang dat je vooraf met je cliënt duidelijkheid schept over wat je doet, hoeveel uren je aan een zaak denkt te gaan besteden en wat je daarvoor in rekening gaat brengen. Twintig jaar geleden werd daarover nog niets afgesproken en kreeg de cliënt aan het eind van de rit zijn nota. Maar cliënten zijn mondiger geworden, trekken eerder aan de bel en klagen dus ook eerder.' Hij ziet het als zijn rol als deken om cliënten, met wie na een bemiddelingspoging niet tot een oplossing gekomen kan worden, 'naar de Geschillencommissie te praten'.

Het is natuurlijk niet prettig kritiek te krijgen van cliënten maar je kunt er wel door groeien, zegt advocaat mr. Math Busch uit het Limburgse Nieuwstadt, een van de deelnemers aan de pilot. 'Uit onderzoek is gebleken dat achter iedere klager negentien mensen staan die ook ontevreden zijn maar dat niet omzetten in een officiële klacht. Er wordt doorgaans geklaagd over de verleende diensten, de kwaliteit van het werk, de hoogte van nota en de klantvriendelijkheid. Vinden klachten geen goede uitweg, dan kan dat leiden tot slechte mond-tot-mondreclame. Met deze procedure kunnen klachten beter worden gekanaliseerd.'



Foto's: Erik van der Burght

Gerard Noordijk

## Iedere klacht van een cliënt werd uiteindelijk een klacht over de nota

Met deze gang van zaken kan de advocatuur gelijk aan een verbetering van haar imago werken, meent Busch. 'Dat is ook nodig. Diende "vroeger" een cliënt een klacht in, dan kwam dat terecht bij de deken. Cliënten hadden daar niet altijd evenveel vertrouwen in: de deken wordt toch gezien als een soort collega die je de hand boven het hoofd houdt. De Geschillencommissie is onafhankelijk en

onpartijdig. Dat is een groot voordeel.' De commissie kent altijd een voorzitter die rechter is, er is een advocaat-lid en het derde lid zit er op verzoek van de Consumentenbond.

### Gênant

Wie deelneemt aan deze pilot, schakelt bij een geschil altijd de Geschillencommissie in. Advocaten maken dan bij het eerste

gesprek met de cliënt afspraken over de gang van zaken. Noordijk: 'Je moet de verhouding met je cliënt regelen vóór er eventuele problemen ontstaan. Dit geschiedt middels een *overeenkomst van opdracht*, die alle advocaten van dit kantoor aan hun cliënt voorleggen. Overigens zijn niet alle advocaten daar vanaf het begin enthousiast over geweest. Zeker de oudere generatie had daar moeite mee. Ze vonden het toch wat gênant om openlijk over hun honorarium te praten.'

De afspraken die in de overeenkomst zijn opgenomen kunnen bijvoorbeeld inhouden dat er na een bepaald aantal uur werk aan een zaak een gesprek met de cliënt komt: wat is er tot nu toe bereikt en welke weg wordt er verder ingeslagen. Dat 'extra' gesprek noemt Noordijk overigens geen zwaardere werkbelasting. 'Het is een deel van het werk.' Hij benadrukt vooral de voordelen die dat voor de cliënt oplevert: 'Deze kan eerder zeggen dat de voortgang volgens hem niet naar wens loopt ("Ik krijg te weinig te horen hoe het verloopt, je doet te veel buiten mij om") en de advocaat kan dan eerder bijsturen. Cliënten voelen zich serieus genomen.' Noordijk vindt niet dat deze procedure overal in de lande verplicht moet worden voorgeschreven, maar wel dat 'eigenlijk iedereen zo zou moeten werken'.

De Nieuwstadtse advocaat Busch werkt al ruim twee jaar zo. 'Mijn cliënten krijgen een intakeformulier voorgelegd. Dit is een arbitraal beding dat ze vrijwillig kunnen ondertekenen. De reacties zijn positief. "Meestal geven advocaten hun fouten niet toe", zeggen ze. "Het is een sterk punt dat u dat bij voorbaat wel doet." Daarmee kan de advocaat zich beter profileren. Het kan natuurlijk voor de cliënt een stimulans zijn om eerder te klagen omdat de mogelijkheid daartoe eenvoudiger wordt. Maar dat is juist goed: klachten blijven niet langer verscholen, ze worden zichtbaar. En ik vind het beter dat we nu door een onafhankelijke instantie op vingers worden gekeken. Ik zeg altijd: krachten die je tegenwerken kunnen je ook stimuleren. Overigens heeft er vanaf het begin, juni 1999, nog niemand een klacht tegen me ingediend.'

## Respect

Na tweeënhalf jaar Geschillencommissie Advocatuur is het aantal zaken en zittingen nog beperkt. Noordijk zelf heeft zitting gehad in vijf zaken. Het is hem opgevallen dat iedere klacht van een cliënt zich uiteindelijk vertaalt in een klacht over de nota. Is een advocaat niet 'snel' genoeg, heeft hij geen goed werk geleverd, is de cliënt niet juist behandeld: de cliënt wil dat vertaald zien in een lagere factuur.

'Een van die zaken waarbij ik aanwezig was betrof een onteigening. Daarover was door de advocaat uitvoerig met de cliënt gesproken maar toch klaagde deze dat de verkeerde weg was ingeslagen. De advocaat ontkende deze aantijgingen en de cliënt bracht de zaak aan bij de Geschillencommissie. Op de zitting gaven beide partijen een toelichting. Het viel me op dat de advocaat, die het echt goed deed, met veel respect zijn cliënt behandelde. Daardoor werd de cliënt overtuigd van de juistheid van de aanpak, al werd er wel een beschikking gewezen. Ook de voorzitter van de commissie, een erg goede rechter, toonde veel respect voor beide partijen.' Deze zaak werd uiteindelijk 'gewonnen' door de advocaat, maar het kan ook anders uitpakken. Noordijk erkent dat het voor advocaten moeilijk is toe te geven dat ze geen gelijk hebben. Wel vindt hij het goed dat de uitspraak van de Geschillencommissie in het *Advocatenblad* wordt gepubliceerd. 'Dat geeft inzicht of de ingeslagen weg goed is. En je kan het zien ter lering van anderen. Wel is het belangrijk dat de anonimiteit wordt gegarandeerd. Anders kan het voor de advocaat vervelend uitpakken.'

Voor Math Busch is het in de enige zaak die hij heeft gevoerd voor de Geschillencommissie zover niet gekomen. Een van zijn cliënten – iemand die de overeenkomst van opdracht nooit had ondertekend – wilde een bepaalde rekening niet helemaal betalen en het was onduidelijk waarom niet. Er resteerde een som van 1.300 gulden. Zij werd gesommeerd te betalen, er volgden aangetekende brieven. Een mogelijk schikking liep op niets uit omdat de cliënte onbereikbaar bleef. Verhaal halen had geen zin en zelfs dreigen



## Meedoen of niet?

*Mr. M. Verhaard (Vlissingen):* 'Wij hebben niet zo'n behoefte om mee te doen aan die pilot. Er gaat een dubbel tuchtrecht ontstaan, en daar zijn we niet zo blij mee. Ik vind het wel goed dat de uitspraken gepubliceerd gaan worden, ook als het zou gaan om een geschil dat ons zelf aangaat. Dat is nu eenmaal de consequentie van deze procedure. Het is voor iedereen belangrijk te weten wat de gedragsregels zijn.'

*Mr. U. Santi (Waalwijk, tevens Tweede-Kamerlid):* 'Het is goed dat zo'n Geschillencommissie er komt. Advocaten moeten, net als andere dienstverleners transparant werken. Wel moet in de publicatie van de uitspraken zorgvuldig worden omgegaan met de geheimhoudingsplicht en de privacy. Het is ook goed dat de Geschillencommissie naast de tuchtrechtspraak staat. Geschillen zullen gaan over geld, bejegening en het niet juist communiceren met de cliënt. Het tuchtrecht is veel zwaarder: het gaat dan om echt fout handelen. Maar bij een verschil van mening hoeft je nog niet fout te zijn. Ons kantoor heeft eigenlijk geen geschillen gehad, anders had ik die wel naar de Geschillencommissie verwezen. Nee, we hebben ons nog niet aangemeld voor de pilot. Goed dat je erover belt, ik zal er snel werk van maken.'

*Mr. D. Stoelhorst (Weert):* 'Cliënten kunnen zich voor bemiddeling tot de deken wenden en bij hem een klacht indienen. Er is dus toch al een voorziening? Als die klachten niet meer bij de deken terechtkomen, is het wel zinvol. Een soort ombudsman zal er voor cliënten moeten zijn. Ik zou het niet prettig vinden wanneer de uitspraken van de Geschillencommissie met naam en toenaam in het *Advocatenblad* worden gepubliceerd. Maar als er enige censuur wordt toegepast, zou ik er geen bezwaar tegen hebben.'

met een faillissement niet. Uiteindelijk kaartte Busch de zaak aan bij de Geschillencommissie (ook advocaten kunnen namelijk klagen) en werd ze bij verstek veroordeeld. Overigens had Busch toen zijn geld nog niet in handen. Het arbitrale vonnis levert geen executoriale titel op, die moest eerst worden omgezet in een executuur. Busch: 'Dat is gelijk een van de nadelen van deze procedure. Voor een executuur moet je betalen maar ook de kosten

van de procedure voor de Geschillencommissie zijn behoorlijk hoog: 176 gulden administratie- en griffiekosten en 500 gulden als honorarium voor de arbiter. Dat is erg veel geld voor een nota die ongeveer het dubbele bedraagt. Naast de hoge kosten vind ik ook dat het niet echt snel gaat. Tussen het indienen van de klacht en het vonnis zaten vier maanden. Maar voor de rest verliep de procedure naar wens.'