

REPORTAGE

Relatief weinig kantoren aangesloten
bij Geschillencommissie Advocatuur

FEATURE

Sommigen houden er een
tweede baan op na, voor de lol

ACHTERGROND

Wat advocaten moeten
weten over het geheugen

Rem op wraken





SNELLE BESLECHTERS



De klachtenprocedure bij de Geschillencommissie Advocatuur is snel, goedkoop en omvat zekerheden voor advocaten. Toch is slechts een derde van de advocaten aangesloten bij de Geschillencommissie.

DOOR / NATHALIE GLOUDEMANS-VOOGD
BEELD / JIRI BÜLLER

In een hoge toren vlak bij het Haagse station Mariahoeve zetelt De Geschillencommissie, de verzamelnaam voor tachtig instanties die adviseren, bemiddelen of een uitspraak doen bij klachten. Samen met de Consumentenbond en De Geschillencommissie richtte de Nederlandse orde van advocaten de Geschillencommissie Advocatuur op. Wat in 1999 begon als pilot, is nu een vaste commissie die vorig jaar 347 zaken behandelde, met een gemiddelde duur van drie maanden. Op een donderdag in oktober treffen drie leden van de commissie elkaar in een vergaderzaal op de tweede verdieping van de Haagse toren om een aantal klachten te behandelen. Zittingsdagen kunnen ook in Eindhoven, Utrecht of Zwolle zijn. Uitgangspunt voor De Geschillencommissie is dat partijen niet onnodig hoeven te wachten. Soms kan het zijn dat ze wat verder moeten reizen, maar dan wordt de klacht wel eerder behandeld. Nico Schaar, een van de drie commissieleden, is vandaag de voorzitter: dat is altijd een lid van de rechterlijke

macht. Zo wil De Geschillencommissie haar onafhankelijkheid borgen. Tien keer per jaar leidt deze rechter de zittingen van de Geschillencommissie Advocatuur. Aan de brede kant van een vergadertafel neemt hij plaats in het midden. Links van hem zit een lid dat voorgedragen is door de Consumentenbond, Els Hoogveen-de Klerk; rechts zit Nico Broers, een advocaat van AKD in Eindhoven die de NOvA naar voren schoof. Maar ze zitten er niet als vertegenwoordiger van hun achterban, benadrukken ze. Wel houden ze het belang van die groepen in hun achterhoofd. Een secretaris neemt plaats op de korte kant van de tafel. Zij zal bij de beraadslagingen over de zaken vandaag een adviserende stem hebben. Secretarissen zien alle uitspraken van de commissie en kunnen daardoor de eenheid bewaken. Deze ochtend staan twee zaken op de planning die draaien om de kwaliteit van de dienstverlening door advocaten. De schade die de cliënt zegt geleden te hebben door toedoen van de advocaat mag bij deze klachten niet hoger zijn dan 10.000 euro. ►

Twee cliënten hebben digitaal een klacht ingediend en betaalden ongeveer vijftig tot honderd euro klachten-geld; dat krijgen ze terug als ze in het gelijk worden gesteld. De advocaten van deze klagers hadden in hun algemene voorwaarden opgenomen dat klachten behandeld worden bij de Geschillencommissie Advocatuur. Als een advocaat niet die forumkeuze maakt, kunnen partijen toch de klachtenprocedure bij de Geschillencommissie Advocatuur volgen via een akte van compromis, waarbij de deken vaak bemiddelt. Deze forumkeuze geldt dan voor dat ene geschil. De advocaten hebben kunnen reageren met een verweerschrift. In de gevallen waarin nog een declaratie van de advocaat openstaat, moet de

cliënt het bedrag in depot storten. Zo hebben advocaten de zekerheid dat hun nota's voldaan worden als klachten worden afgewezen. Ook kunnen advocaten eventueel een tegenvoordring instellen.

Vandaag komen de partijen bij elkaar om hun posities toe te lichten. Dat gebeurt in consumentenzaken standaard. Binnen een maand zal de commissie uitspraak doen. Dat levert een bindend advies op: hoger beroep is dus niet mogelijk.

Voor de partijen binnenkomen, bespreekt de voorzitter de zaak kort met zijn collega's. De eerste klager is ontevreden over de uitkomst van een echtscheidingsprocedure en heeft de laatste rekening van zijn advocaat niet betaald. Dat bedrag staat nu in

depot. Al naargelang de uitspraak van de commissie wordt dit gebruikt voor nakoming. 'We zien vaak dat cliënten van advocaten teleurgesteld zijn over het vonnis van een rechter,' zegt de voorzitter voor aanvang. 'Daarin lezen ze dan "onvoldoende gemotiveerd verweer" en wijzen ze naar de advocaat.' Maar in dit geval is er misschien meer aan de hand. De commissieleden benoemen welke vragen ze graag nog beantwoord zien. Dan loopt de secretaris naar buiten om de partijen te halen.

KLACHT

De cliënt wil als eerste zijn verhaal toelichten. 'De kern van de hele zaak is dat mijn advocaat in gebreke is gebleven,' zegt hij. De rechter had in de procedure ook gezegd dat het allemaal niet zo kon: de advocaat had zich gebrekkig voorbereid, diende stukken te laat in. Nu moet de man in hoger beroep.

Als de advocaat reageert, noemt hij punten die hij van belang acht voor de afweging. Ontvankelijkheid bijvoorbeeld. Volgens artikel 7 van het reglement moet de cliënt eerst een klacht indienen bij de betreffende advocaat. Dat is niet gebeurd. 'Daar moet wel een beroep op gedaan worden,' onderbreekt de voorzitter de advocaat. 'Dat doe ik nu ter zitting,' werpt de advocaat tegen. Dat is vrij laat, merkt de voorzitter op. 'Dat moet bij eerste gelegenheid. En wat is uw materiële belang? De klager wil een uitspraak. Deze regel is opgesteld om te voorkomen dat een cliënt te snel naar De Geschillencommissie stapt. Ik wil niet op de zaak vooruitlopen, maar ik geef u dat wel mee.'

De advocaat beroept zich nog op ambtshalve toetsing. Verder moet hij raden wat de klacht nou precies is en dat vindt hij niet redelijk. 'De beleving van de cliënt valt niet af te leiden uit de beschikking,' stelt hij en hij wijst op successen die behaald zouden zijn in de procedure. Alle eerdere nota's zijn voldaan, alleen die laatste niet. Dat roept volgens hem twijfel op over het motief: de man

Achter het vinkje

Advocaten moeten op grond van artikel 6.29 lid 1 van de Verordening op de advocatuur (Voda) een forumkeuze met hun cliënten overeenkomen voor geschillen over de totstandkoming en uitvoering van de opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie. Vaak is in de verplichte kantoorklachtenregeling, naast de opdrachtbevestiging of de algemene voorwaarden, een bepaling hierover opgenomen. Een klacht die niet opgelost wordt, kan worden voorgelegd aan de bevoegde civiele rechter of een onafhankelijke derde partij. Die geschilbeslechting moet wel aan bepaalde waarborgen voldoen: er moet ofwel sprake zijn van een overeenkomst tot arbitrage, ofwel van een vaststellingsovereenkomst.

De arbitrage- en de bindend adviesprocedure van de Geschillencommissie Advocatuur voldoen aan deze voorwaarde. Advocaten die de forumkeuze voor de Geschillencommissie Advocatuur maken zijn daarmee, via hun lidmaatschap van de NOvA aangesloten, bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kost advocaten niets extra's. Wel moeten ze in het kader van informatieverplichtingen ook op het tableau een vinkje zetten bij de Geschillencommissie Advocatuur onder 'aanvullende kenmerken'. Ongeveer een derde van de advocaten heeft die keuze gemaakt. Dat aantal is volgens De Geschillencommissie en de NOvA al jaren stabiel; naar het waarom is het slechts gissen.

Het aantal consumentenzaken bij de Geschillencommissie Advocatuur daalde in 2017 met dertig procent. De oorzaak van die terugloop is niet duidelijk. Bij de zakelijke geschillen (ondernemers die een klacht indienen tegen een advocaat, of advocaten die hun nota's voldaan willen krijgen) was er juist sprake van een stijging van vijf procent.

De Geschillencommissie ontvangt een subsidie van de overheid. 'Die is nodig is om consumenten een relatief snel, goedkoop en gebruiksvriendelijk alternatief voor rechtspraak te kunnen bieden, vooral bij geschillen met een relatief lage financiële waarde,' laat De Geschillencommissie weten. Het leek er even op dat die subsidie komend jaar volledig zou wegvallen, maar die geldstroom blijft bestaan. De kosten die gemaakt worden om inhoudelijk zaken te behandelen, wordt gedragen door de brancheorganisaties, waaronder de NOvA. Jaarlijks begroot de NOvA 350.000 euro voor het in stand houden van de commissie. Op dat bedrag worden het klachtengeld dat klagers betalen en de kostenveroordelingen in mindering gebracht. Netto gaf de NOvA in 2017 301.572 euro uit aan De Geschillencommissie.



Arbiters Nico Broers, Nico Schaar en Frank Schop luisteren naar de klacht van een advocaat over een onbetaalde rekening.

klaagt pas veel later over de kwaliteit van de dienstverlening. 'Er is geen causaal verband tussen de procedure en de schade,' zegt hij. Bovendien wordt de schade niet onderbouwd.

'Ik heb bij herhaling aangeboden om de nota te crediteren en het gesprek aan te gaan. Alle handreikingen zijn afgewezen. Dat moet in de beoordeling betrokken worden,' vindt de advocaat. 'Ik wil hier wel graag een beslissing op.'

'We kunnen een uitspraak doen,' reageert de voorzitter. 'Maar het reglement schrijft voor dat ik moet beproeven, zoals dat heet, of een schikking mogelijk is. Moeten we de behandeling even onderbreken om te kijken of u er op de gang uit kunt komen? Ik heb van de advocaat begrepen dat hij van zijn kant bereid is te kijken of dat lukt.'

De klager persisteert eerst in zijn eis. 'Een schikking is ook dat beide kanten water bij de wijn doen,' stelt de voorzitter. 'U loopt ook een risico.' Dat overtuigt de klant om de gang op te gaan. Binnen een paar minuten staan de heren weer in de vergaderkamer. 'We zijn er niet uitgekomen,' deelt de advocaat mee. Ze mogen de zaal weer verlaten. Een maand later krijgt de advocaat het vonnis in de bus. De commissie verklaart

de klacht gegrond. Zijn laatste nota krijgt de advocaat niet betaald en hij moet het klachtengeld van zijn voormalig cliënt ad 77,50 euro vergoeden.

TRIBUNAAL

De commissie krijgt nog een tweede consumentenzaak voor haar kiezen. Daarin gaat het over de vraag of werkzaamheden binnen het voorschot vielen. De klager vindt ook dat de advocaat 17,50 euro te veel heeft gefactureerd. 'Normaal gesproken breng ik rappelleren niet in rekening,' zegt de advocaat. 'Daar geef ik meneer een punt.'

Die tweede zaak is meteen de laatste consumentenzaak van de dag. Voor het commissielid dat voorgedragen is door de Consumentenbond zit het werk erop. In haar plaats schuift Frank Schop aan, een oud-advocaat en ondernemer die voorgedragen is door MKB Nederland. Dat is de enige zichtbare verandering voordat de volgende zaak zich aandient. Maar juridisch vormen de commissieleden ineens een arbitraal tribunaal. Zodra een ondernemer een klacht indient tegen een advocaat, of een advocaat een klacht heeft over een van zijn cliënten

(particulieren dan wel ondernemingen) volgt geen bindend adviesprocedure, maar arbitrage. Zoals vereist in de wet, krijgen consumenten wel te horen dat ze ook kunnen kiezen voor een reguliere rechterlijke procedure bij deze forumkeuze. Als een consument verweer voert, kan er ook om een depot gevraagd worden, maar dan draait de zaak naar een bindend adviesprocedure. Weigert de consument het bedrag te deponeren bij de Geschillencommissie Advocatuur, dan blijft het arbitrage. Zaken waarbij ondernemers betrokken zijn, zijn sowieso arbitrage. Dan komt er ook geen bedrag in depot. Maar De Geschillencommissie deponeert na de uitspraak het arbitrale vonnis, waar-

'We zien vaak dat cliënten van advocaten teleurgesteld zijn over het vonnis van de rechter'

mee via een exequatur een executoriale titel te krijgen is; die zekerheid heeft de klager dus in elk geval. Verstekzaken komen ook voor: in 2017 werden 93 verstekvonnissen uitgesproken. Als er geen verweer gevoerd wordt, kijkt de voorzitter solo: is de eis goed onderbouwd, is er op de ►

Voor- en tegenstanders van De Geschillencommissie

Van alle advocaten kiest ongeveer een derde voor geschilbeslechting via de Geschillencommissie Advocatuur. Waarom zou een advocaat daar wel of juist niet voor moeten kiezen?

PRO: 'Ik zie dat er behoefte bestaat aan één loket'

Leonie Rammeloo (Advocaat bij Van Doorne in Amsterdam en lid van de raad van discipline Amsterdam): 'Als advocaat in de beroepsaansprakelijkheidspraktijk en als tuchtrechter zie ik dat er bij mensen aan de klagende zijde behoefte bestaat aan één loket. Als je niet tevreden bent over de kwaliteit, de hoogte van de declaratie én hoe je bejegend bent, kun je als cliënt terecht bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dan hoeft je niet de route van de civiele rechter en die van de tuchtrechter te bewandelen. Ook voor advocaten is het goedkoper en sneller om een incasso te doen via de Geschillencommissie Advocatuur dan naar de civiele rechter te stappen. Dat de Geschillencommissie Advocatuur mag oordelen over schadeclaims tot slechts 10.000 euro is juist prettig. Dit zijn meestal claims die onder het eigen risico van een advocaat vallen. Dat maakt dat de advocaat zichzelf kan verweren of een schikking kan treffen. Bij hogere claims is de verzekeraar betrokken en meestal leidend in de afwikkeling daarvan.'

CONTRA: 'Ze moeten oordelen over zaken waar ze niks vanaf weten'

Frans van Velsen (Advocaat in Haarlem en mede-oprichter en voorzitter van de Belangenvereniging van Ondernemende Advocaten BOA): 'Ik heb zelf geen ervaringen met de Geschillencommissie Advocatuur. Maar als ik de uitspraken lees, denk ik vaak: tsjongejonge, wat een amateurs. Ze oordelen over zaken waar ze niks vanaf weten en niks van begrijpen. Geschillen gaan bijna altijd over de declaratie; ook een klacht over de kwaliteit van de dienstverlening uit zich vaak tegen de declaratie. Die problemen moet je voorkomen. Ik heb de simpelste klachtenregeling die er is: wie niet tevreden is hoeft niet te betalen, maar gaat wel naar een andere advocaat. Dat heb ik twee keer toegepast in mijn 36-jarige carrière en tot volle tevredenheid beiderzijds. Een cliënt maak je blij doordat jij zijn standpunt op eloquente wijze verwoordt. Als je dat goed doet en steeds duidelijk uitlegt wat je doet en waarom, heb je geen Geschillencommissie Advocatuur nodig.'

juiste wijze aangemaand? In de regel wordt de klacht dan toegewezen, met veroordeling in de kosten van de arbitrage. Binnen twee maanden kan de klager een uitspraak hebben. Een laagdrempelige incassoprocedure, noemt de Geschillencommissie Advocatuur het zelf.

In de eerste arbitragezaak van deze middag is wel verweer gevoerd. Voor de arbiters verschijnt een advocaat wiens declaratie onbetaald bleef. Zijn cliënt kwam niet in aanmerking voor een toevoeging; hij moest haar dus als betalende cliënt beschouwen. Het verweer van de vrouw: ik heb helemaal geen opdracht aan deze advocaat gegeven. Haar handtekening staat wel op pagina 2 van de opdrachtbevestiging, geeft ze toe, maar niet op pagina 1. Bovendien was ze in het buitenland op het moment dat de opdrachtbevestiging werd verzonden. Binnen een maand heeft de advocaat het arbitraal vonnis binnen: de vrouw moet de nota én de kosten van de arbitrage van 90 euro betalen.

VIJFTIGDUIZEND EURO

In de tweede arbitragezaak lijkt geen verweer gevoerd te zijn, maar de

cliënt verschijnt wel. De klagende advocaat, dezelfde als in de zaak ervoor, behandelde een letselschadezaak voor deze man. Zijn cliënt wilde op enig moment overstappen naar een andere advocaat. Bezwaar tegen de afgifte van het dossier had de advocaat toen niet gemaakt. Wel vroeg hij dat zijn kosten meegenomen zouden worden in de uiteindelijke kostenafwikkeling, wat op zich gebruikelijk is in letselschadezaken. De man krijgt uiteindelijk een schadevergoeding, maar de advocaat ziet zijn geld nooit. Het verweer volgt bij zitting. 'Ik ben bij hem weg,' begint de voormalig cliënt met een armgebaar opzij. 'Ik heb een andere advocaat, die zegt: wij zijn beter. Iemand die zoveel pijn en zoveel klachten heeft als ik, die trapt daarin. Ze hebben mij beloofd dat ik me geen zorgen hoefde te maken. Zij zouden alles regelen. Ik ben niet zo goed met lezen en schrijven. Toen ik die vijftigduizend euro kreeg van de verzekering heb ik gevraagd: is dat allemaal voor mij? Hoef ik niet nog iets te betalen? En zij zeiden van niet.'

De voorzitter suggereert dat de man dan een klacht moet indienen tegen de opvolgend advocaat. 'Dus

u zegt: ik wil niet betalen, want die andere advocaat zou dat regelen,' vat de voorzitter samen. 'Maar u blijft zelf verantwoordelijk voor de afspraak met uw eerste advocaat.' Volgens de opvolgend advocaat zou de eerste advocaat te veel vragen; de verzekeraar wilde die kosten niet dekken.

'Juridisch is het simpel: meneer is mijn opdrachtgever. Ik kwam erachter dat de zaak was afgewikkeld en dat ik niet was betaald. Dan wend ik me tot mijn cliënt; ik kan niet anders,' reageert de advocaat. 'Wel voel ik met hem mee. Hij wordt slachtoffer van een niet-correcte afhandeling door een collega, als het klopt wat hij zegt.' Een schikking hoeft niet beproefd te worden. 'Ik vind dat ik al genoeg gedaan heb,' meent de advocaat. De cliënt hoopt nog op wat gratis advies van de voorzitter over wat hij moet doen met die andere advocaat. 'Het is niet aan mij om u daarover te adviseren,' antwoordt de voorzitter de man. Hij zit daar om samen met zijn medearbiters een oordeel te vellen. Dat oordeel luidt een maand later: betalen. ■