

KLAACHTTEN

OVER EEN ADVOCaat

Klachten

Over een advocaat

Klachten

Over een advocaat

Inleiding

Bent u ontevreden over uw advocaat? Dat kan gebeuren. Misschien is hij slecht bereikbaar. Of u bent het niet eens met de rekeningen die u krijgt. Misschien komt hij zijn afspraken met u niet na. Of het bevalt u niet hoe hij uw zaak aanpakt. Het kan zijn dat het probleem zit in de onderlinge communicatie. Dat uw advocaat u niet goed begrijpt. Of dat u niet goed begrijpt waarom uw advocaat bepaalde dingen doet of juist niet doet. In zulke gevallen is het belangrijk te weten wat u kunt doen.

Natuurlijk is het altijd goed om uw klacht(en) eerst met uw advocaat zelf te bespreken. Misschien hebt u voor zo'n gesprek wat drempelvrees. Maar het uitpraten van een probleem werkt vaak verhelderend. Het maakt het eenvoudiger om een oplossing te vinden. Als dat niet lukt, kunt u ook in goed overleg beslissen om uit elkaar te gaan. Uw advocaat kan misschien helpen bij het vinden van een andere advocaat om uw zaak over te nemen. Uw zaak wordt dan goed voorbereid overgedragen, op een geschikt moment.

Als uitpraten niet helpt, kunt u een klacht indienen bij het kantoor waar uw advocaat werkt. U kunt dan gebruik maken van de kantoorklachtenregeling die iedere advocaat heeft. Informeer ernaar bij uw advocaat. Het liefst zo vroeg mogelijk, bijvoorbeeld bij het intakegesprek. Zo hebt u tijdig alle informatie die nodig is.

Ook kunt u contact opnemen met de deken van de orde van advocaten in de regio (arrondissement) waar uw advocaat werkt. De deken houdt toezicht op alle advocaten in zijn arrondissement. De deken kan bemiddelen of een onderzoek instellen naar uw klacht. De deken wordt ondersteund door een 'bureau' met ervaren medewerkers. Zij kunnen u verder op weg helpen.

In deze brochure leest u meer over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het kantoor waar uw advocaat werkt. En over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de deken.

Een klacht indienen bij het kantoor

04

Als u een probleem heeft met uw advocaat en uitpraten niet helpt, kunt u een klacht indienen bij het kantoor waar uw advocaat werkt. Hier kunt u klagen als de advocaat niet doet wat hij u heeft beloofd. Ook kunt u hier klagen over de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat. Als u het niet eens bent met de hoogte van de rekening kunt ook het beste bij het kantoor klagen. De tuchtrechter gaat namelijk niet over de hoogte van rekeningen.

Als u een klacht heeft over hoe uw advocaat u heeft behandeld, kunt u het beste naar de deken van de orde van advocaten in het arrondissement waar uw advocaat werkt. Ook als u twijfelt over waar u uw klacht kunt indienen, kunt u naar de deken. De deken kan u altijd helpen bij het maken van een keuze. Als u er voor kiest om een klacht in te dienen bij het kantoor, kunt u ook nog altijd naar de deken.

Als u een klacht indient bij het kantoor wordt de klacht behandeld volgens de kantoorklachtenregeling. Iedere advocaat heeft een kantoorklachtenregeling. In die kantoorklachtenregeling is een klachtenfunctionaris aangewezen die klachten behandelt. Komen u en uw advocaat er samen niet uit, dan kunt u uw probleem voorleggen aan de klachtenfunctionaris. U kunt op deze manier ook klagen over een persoon die werkt onder verantwoordelijkheid van de advocaat.

In de kantoorklachtenregeling staat beschreven hoe de klacht door de klachtenfunctionaris wordt behandeld. Uw klacht moet binnen een redelijke termijn worden behandeld. In het algemeen betekent dit dat uw klacht binnen een maand moet worden afgerond. Het kan natuurlijk zo zijn dat er omstandigheden zijn waardoor dat niet lukt. Dan mag er een nieuwe termijn worden afgesproken. Als u graag uw klacht met de klachtenfunctionaris wilt bespreken dan kunt u dit aangeven. De klachtenfunctionaris kan dan proberen te bemiddelen. De klachtenfunctionaris zoekt altijd naar de voor u en uw advocaat beste oplossing van het probleem.

Het kan zijn dat de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing van uw probleem komt. Uw klacht kan dan worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde. Een onafhankelijke derde kan zijn de civiele rechter, een klachteninstantie of een geschilleninstantie zoals de Geschillencommissie Advocatuur. In de kantoorklachtenregeling en in de algemene voorwaarden van het kantoor staat aan welke onafhankelijke derde het geschil kan worden voorgelegd. Deze instantie mag een bindende uitspraak doen. U en uw advocaat moeten zich dan houden aan die uitspraak.

Een klacht indienen bij de deken

Een probleem met uw advocaat kunt u ook voorleggen aan de deken van de orde van advocaten in het arrondissement waar uw advocaat werkt. De deken is een advocaat die toezicht houdt op alle advocaten in een bepaald arrondissement. In Nederland zijn er elf dekenen voor de elf arrondissementen.

Wat doet een deken precies? De deken kan u allereerst helpen bij het maken van een keuze voor de plek waar u uw klacht indient. Soms is het beter de klacht in te dienen bij het kantoor zelf. In andere gevallen kunt u direct uw klacht bij de deken indienen.

De deken kan u uitleg geven. Hij kan op een informele manier proberen om de zaak tot een onderlinge oplossing te brengen. Hij grijpt ook in als hij om andere redenen de indruk heeft dat een advocaat zich niet aan de regels houdt. Dat kan hij zelfstandig doen, zonder dat u daarvoor hoeft te klagen. De deken weet wat u van uw advocaat mag verwachten. En aan welke wetten, voorschriften en gedragsregels de advocaat zich moet houden.

Sommige dekenen hebben een vast spreekuur waarop u met uw probleem terecht kunt. Meer informatie hierover vindt u op de website van de orde van advocaten in het arrondissement waar uw advocaat werkt.

U moet uw klacht schriftelijk (post of fax) naar de deken van de orde van advocaten sturen in het arrondissement waar uw advocaat werkt. Bij sommige dekenen kunt u uw klacht ook per email indienen. Als dat zo is, staat dat op de website van de lokale orde van advocaten vermeld. Het adres en de contactgegevens van de lokale orde van advocaten staan op de site van de Nederlandse orde van advocaten: www.advocatenorde.nl.

U moet uw klacht in het Nederlands indienen. Uw klachtbrief moet bevatten:

- uw naam en adres en bij voorkeur uw telefoonnummer;
- uw handtekening;
- de datum;
- de naam (achternaam en voorletters) en het kantooradres van de advocaat over wie u klaagt;
- een omschrijving van uw klacht;
- informatie over of u de klacht heeft voorgelegd aan het kantoor waar uw advocaat werkt. En informatie over of u de klacht heeft voorgelegd aan een klachteninstantie of een geschilleninstantie waarbij de advocaat of het kantoor waar hij werkt is aangesloten. De deken wil graag weten waarom dit (eventueel) niet is gebeurd of wat de uitkomst is van de klachtenprocedure als dit wel is gebeurd.

Voor het opstellen van een klacht kunt u het model gebruiken dat op de website van de lokale orde te vinden is.

Als u uw klacht indient bij de deken, neemt hij uw klacht in behandeling. U krijgt een ontvangstbevestiging van de klacht. Daarin staat wie de klacht in behandeling heeft en bij wie u verder terecht kunt. De deken onderzoekt altijd wat er is gebeurd. Tijdens het onderzoek krijgen u en uw advocaat de mogelijkheid om te reageren. Als de deken de mogelijkheid ziet om te bemiddelen tussen u en de advocaat, dan doet hij dat. Als hij meer inlichtingen nodig heeft, kan hij u ook uitnodigen voor een gesprek.

Bemiddeling kan betekenen dat de deken aan de advocaat vraagt om zijn gedrag, zijn declaratie of zijn werkwijze aan te passen. Bemiddeling kan ook betekenen dat hij aan u uitlegt wat de advocaat wel en niet mag doen. Leidt de bemiddeling tot een schikking, dan worden de afspraken die gemaakt zijn schriftelijk vastgelegd. U, de advocaat en de deken ondertekenen deze afspraken.

Lukt het niet te bemiddelen of willen u of uw advocaat niet dat er wordt bemiddeld, dan kunt u vragen de klacht bij de tuchtrechter neer te leggen. Afhankelijk van het onderwerp en de ingewikkeldheid van de klacht heeft de deken enige tijd nodig om het onderzoek af te ronden. Aan het einde van het onderzoek kan de deken u en de advocaat laten weten wat hij van de klacht vindt. Daarmee eindigt de rol van de deken. Een deken kan geen bindende uitspraak doen over uw klacht.

Een definitief oordeel over uw klacht kan alleen de tuchtrechter geven. De klager kan de deken altijd verzoeken om de klacht door te sturen naar de tuchtrechter. De behandeling van uw klacht eindigt dus niet als het onderzoek van de deken is afgerond. U kunt de deken vragen de klacht voor te leggen aan de tuchtrechter. Houdt u er wel rekening mee dat u € 50,- griffierecht moet betalen als u uw klacht wilt voorleggen aan de tuchtrechter.

Heeft u een klacht over de deken? Dan kunt u deze klacht indienen bij de voorzitter van het hof van discipline. Indien de klacht wordt ingediend bij de aangeklaagde deken, wordt de klacht direct doorgezonden naar de voorzitter van het hof van discipline. De voorzitter van het hof van discipline verwijst de zaak naar een deken in een ander arrondissement. Zo kunt u altijd rekenen op een onafhankelijke behandeling van uw klacht.

Naar de tuchtrechter

De tuchtrechter beoordeelt of de advocaat zich aan de regels heeft gehouden. Welke regels? Regels van de Nederlandse orde van advocaten die bepalen hoe een advocaat zich moet gedragen, en de belangrijkste regel: dat hij goed werk levert wanneer hij uw zaak behandelt en zich daarbij correct gedraagt.

De tuchtrechter weet alles van het werk van advocaten, en hij kan dus goed beoordelen of uw advocaat heeft gedaan wat van hem mag worden verwacht. De tuchtrechter beoordeelt het gedrag van advocaten. De raad van discipline is de tuchtrechter. Er zijn vier raden van discipline in Nederland (Amsterdam, Arnhem-Leeuwarden, 's-Hertogenbosch en Den Haag).

De raad van discipline behandelt klachten die de deken heeft onderzocht en doorgezonden. U kunt als klager namelijk niet direct zelf naar de raad van discipline gaan. De deken kan bij het doorzenden van de klacht een advies over de klacht meegeven aan de raad van discipline.

De voorzitter van de raad van discipline (een rechter) kan uw klacht tot aan de behandeling van de klacht ter zitting zelf direct afwijzen. Dit kan hij alleen doen als de klacht volgens hem kennelijk ongegrond, kennelijk niet-ontvankelijk of van onvoldoende gewicht is. Er volgt dan geen zitting. Dit wordt ook wel een 'voorzittersbeslissing' genoemd. Als u het niet eens bent met die beslissing van de voorzitter van de raad van discipline heeft u het recht om in verzet te gaan. U moet dit dan binnen 30 dagen schriftelijk aan de raad van discipline laten weten.

Als de voorzitter uw klacht niet direct afwijst, wordt de klacht behandeld op een zitting. Een voorzitter (een rechter) en twee leden (advocaten) behandelen dan de klacht. Als de klacht volgens de raad van discipline ongeschikt is voor behandeling door drie leden, wordt de behandeling gedaan door vijf leden (een rechter en vier advocaten).

U en uw advocaat (klager en verweerder) worden uitgenodigd de zitting bij te wonen. U krijgt hiervoor per post een oproep. Op de zitting kunnen de advocaat en u allebei een mondelinge toelichting geven. U kunt zich laten bijstaan door iemand die geen advocaat hoeft te zijn. De zitting is openbaar, tenzij er volgens de voorzitter zwaarwegende belangen zijn om de deuren te sluiten. Tijdens de zitting mogen u en de advocaat het woord voeren en kunnen de leden van de raad van discipline u vragen stellen. Aan het einde van de zitting meldt de voorzitter wanneer de raad van discipline uitspraak doet. Meestal is dat zes tot acht weken na de zitting.

De raad van discipline kan advocaten die zich niet aan de regels hebben gehouden vijf verschillende maatregelen opleggen: een waarschuwing, een berisping, een geldboete, een

schorsing in de beroepsuitoefening en schrapping als advocaat. Bij kleinere overtredingen krijgt de advocaat een waarschuwing of berisping. De advocaat moet het in het vervolg beter doen om herhaling te voorkomen. Heeft hij het bonter gemaakt, dan wordt hij geschorst voor een bepaalde periode. Deze periode kan maximaal een jaar zijn. Hij mag dan zijn beroep een tijdlang niet uitoefenen. In zeer ernstige gevallen wordt de advocaat helemaal van het tableau geschrapt. Dat betekent dat hij niet langer als advocaat mag werken.

Al deze maatregelen zijn gericht tegen de advocaat. De raad van discipline kan in principe geen schadevergoeding vaststellen. Als u een schadevergoeding wilt, kunt u tegen uw advocaat een procedure aanspannen bij de civiele rechter. Wel kan de raad van discipline een bijzondere voorwaarde aan de maatregel koppelen. Bijvoorbeeld: als de advocaat de schade vergoedt, vervalt de maatregel. Het gaat daarbij om bedragen die eenvoudig zijn vast te stellen met een maximum van € 5.000,-.

De beslissing van de raad van discipline wordt altijd in het openbaar uitgesproken. Uitspraken zonder namen erbij zijn terug te vinden op: www.tuchtrecht.nl. De tuchtrechter kan bepalen dat de naam van de advocaat wel vermeld moet worden bij de uitspraak.

Als een advocaat geschorst is, kun je dit terug op www.advocatenorde.nl bij 'vind uw advocaat'. Als u daar naar een advocaat zoekt, ziet u gelijk of deze advocaat geschorst is.

Hierboven is de gangbare procedure beschreven. Varianten hierop zijn mogelijk. Zo kan het zijn dat de voorzitter van de raad van discipline bepaalt dat de klacht eerst moet worden voorgelegd aan een klachteninstantie of een geschilleninstantie. De klacht wordt dan nog even niet door de raad van discipline behandeld. Alle mogelijke procedures staan in de Advocatenwet. De Advocatenwet kent meer varianten dan hier beschreven.

Hoger beroep

Tegen uitspraken van de raad van discipline kunt u in hoger beroep bij het hof van discipline in 's-Hertogenbosch. U kunt alleen in hoger beroep als de raad van discipline uw klacht (gedeeltelijk) ongegrond heeft verklaard. Onderaan elke uitspraak van de raad van discipline staat wie er in dat geval wel en niet hoger beroep kan instellen. U moet binnen 30 dagen in hoger beroep.

Hoger beroep stelt u in met een beroepschrift. Daarin zet u de bezwaren tegen de uitspraak van de raad van discipline. Dat beroepschrift stuurt u in zeventvoud naar de griffier van het hof van discipline. Zes kopieën van de beslissing van de raad van discipline voegt u bij. De advocaat

mag reageren op uw beroepschrift. U krijgt een uitnodiging van het hof van discipline voor de zitting waar uw zaak wordt behandeld.

Het hof bekijkt uw zaak nog eens en kan besluiten dat de raad van discipline de juiste maatregel heeft opgelegd, of hij kan besluiten tot het opleggen van een lichtere of een zwaardere maatregel. Het hof van discipline bestaat voor het merendeel uit rechters. Met de uitspraak van het hof is de tuchtrechtelijke procedure afgelopen.

Hierboven is de gangbare procedure in hoger beroep beschreven. Ook hierop zijn varianten mogelijk. Zo is bijvoorbeeld niet tegen alle uitspraken hoger beroep mogelijk.

Meer informatie

Voor meer informatie over de behandeling van uw klacht bij de tuchtrechter kunt u terecht op www.raadvandiscipline.nl en www.hofvandiscipline.nl.

***Met een uitspraak van
het Hof van Discipline is de zaak
definitief beslist***

De kernwaarden van iedere advocaat

10

Een advocaat is *partijdig*. In juridische geschillen steunt de advocaat zijn cliënt (klant). Het dienen van het partijbelang is de voornaamste kernwaarde. Hij is dé exclusieve raadsman voor zijn cliënt.

Een advocaat is *onafhankelijk*. Bij het behandelen van een zaak is een advocaat uw raadsman. De advocaat opereert dan ook onafhankelijk van de overheid. Dus ook van politie en justitie, maar een advocaat moet zich natuurlijk wel aan de wet houden. Hierdoor kan de advocaat zijn cliënt in alle eerlijkheid en openheid adviseren en bijstaan. De advocaat is ook onafhankelijk van de cliënt. Hij bepaalt als deskundige hoe de zaak moet worden aangepakt.

Een advocaat is *deskundig*. Een advocaat moet natuurlijk verstand hebben van het recht, dus van de wet en de uitspraken van rechters. Daar heeft hij voor geleerd. Bovendien moet een advocaat zich elk jaar bijscholen. Zo houdt een advocaat zijn kennis en kunde bij.

Een advocaat is *integer*. Een advocaat moet zich netjes en ethisch verantwoord gedragen. Dat staat in de Advocatenwet en in de verordeningen en gedragsregels die daarvan zijn afgeleid. Er staat onder andere in dat uw advocaat u een realistisch beeld moet schetsen van de juridische procedure, de slagingskansen van uw zaak en de verwachte kosten.

Een advocaat gaat altijd *vertrouwelijk* om met uw zaak. Een advocaat zal met niemand anders spreken over de zaak. Alles wat besproken wordt, blijft tussen de advocaat en zijn cliënt. Daardoor kan de cliënt samen met zijn raadsman vertrouwelijk spreken over de zaak. Dat komt de belangenbehartiging ten goede. De advocaat heeft een beroepsgeheim en kan zich daarop beroepen, zelfs voor de rechter.

De vijf kernwaarden staan in de Advocatenwet. De precieze regels voor advocaten staan op de site: www.advocatenorde.nl. Hier vindt u onder meer de Advocatenwet, de Verordening op de advocatuur en de Gedragsregels.

Meer informatie

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Neem dan contact op met de helpdesk van de Nederlandse orde van advocaten, telefoonnummer: +31 (0)70 - 335 35 54 of via de e-mail: helpdesk@advocatenorde.nl

11

Zoekt u een advocaat?

Kijk dan op de website van de Nederlandse orde van advocaten: www.advocatenorde.nl. Hier vindt u een zoekmachine met alle advocaten in Nederland, informatie over wat een advocaat doet, hoe een advocaat rekt, gefinancierde rechtsbijstand, wat te doen bij problemen met uw advocaat en algemene informatie over de Nederlandse orde van advocaten.

Titels:

1. De Advocaat | Deskundig, integer en onafhankelijk
2. Klachten | Over een advocaat
3. Resultaatgerelateerde beloning | Over 'no cure no pay'

Disclaimer

Hoewel aan de totstandkoming van deze brochure de uiterste zorg is besteed, kan het zijn dat de inhoud onjuist en/of onvolledig is. De auteur(s), redacteur(en) en de uitgever aanvaarden deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden. Aan de informatie in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Voorts kunnen de teksten in deze brochure op elk moment wijzigen zonder voorafgaande mededeling.

Alle auteursrechten op deze brochure berusten bij de Nederlandse orde van advocaten en worden uitdrukkelijk voorbehouden. Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Daarnaast is altijd bronvermelding vereist. De Nederlandse orde van advocaten behoudt zich het op het logo rustende auteursrecht voor. Het logo van de Nederlandse orde van advocaten is als beeldmerk ingeschreven bij het Benelux-Merkenbureau. De Nederlandse orde van advocaten geeft geen toestemming voor het gebruik van haar logo door derden.

While every effort has been made to ensure the reliability of the information presented in this publication, the publisher neither guarantees the accuracy of the data contained herein nor accepts responsibility for errors or omissions or their consequences.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the publisher's prior consent.

Redactie en uitgever: Nederlandse orde van advocaten
© Nederlandse orde van advocaten 2014



Nederlandse orde van advocaten

Neuhuyskade 94

2596 XM Den Haag

Postbus 30851

2500 GW Den Haag

Telefoon: +31 (0)70 335 35 54

E-mail: helpdesk@advocatenorde.nl

Website: www.advocatenorde.nl