



KLACHTTEN

OVER EEN ADVVOCAAAT

Klachten

over een advocaat

**Nederlandse Orde van Advocaten**

Neuhuyskade 94

2596 XM Den Haag

Postbus 30851


2500 GW Den Haag

Telefoon: (070) 335 35 35

Fax: (070) 335 35 31

E-mail: info@advocatenorde.nl

Website: www.advocatenorde.nl





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 zijn declaraties. Misschien komt hij zijn afspraken met u niet na. Of het bevalt u niet hoe hij uw zaak aanpakt. In zulke gevallen is het belangrijk te weten wat u kunt doen. U kunt bijvoorbeeld een klacht indienen.

In deze brochure vindt u informatie over de mogelijkheden. Natuurlijk is het altijd goed om uw klachten eerst met uw advocaat zelf te bespreken. Misschien heeft u voor zo'n gesprek wat drempelvrees. U vraagt zich misschien af of het bespreken van de onderlinge verhouding de behartiging van uw zaak kan schaden. Maar het uitpraten van een probleem werkt vaak verhelderend.

Het kan zijn dat het probleem zit in de onderlinge communicatie. Dat u niet goed begrijpt waarom uw advocaat bepaalde dingen doet of nalaat. Of dat uw advocaat u niet goed begrijpt. Soms wekt de professionele afstand die de advocaat tot uw zaak houdt een verkeerde indruk. U heeft het gevoel dat de advocaat te weinig aan uw kant staat, terwijl de advocaat die afstand juist moet nemen om uw zaak optimaal te behartigen.

Wat het probleem ook is, het uitpraten helpt. 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 collega om uw zaak over te nemen. Uw zaak wordt dan goed voorbereid overgedragen, op een geschikt moment. Als uitpraten niet genoeg is, kunt u gebruikmaken van de klachtenprocedure die veel kantoren hanteren. Informeer ernaar bij uw advocaat. Het liefst zo vroeg mogelijk, bijvoorbeeld bij het intakegesprek. Zo heeft u tijdig alle informatie die nodig is.

Ook kunt u contact opnemen met de deken van de Nederlandse Orde van Advocaten in uw regio. De deken houdt toezicht op alle advocaten in zijn regio. De deken kan bemiddelen of een onderzoek instellen naar uw klacht. Vaak wordt de deken ondersteund door een 'bureau' met ervaren medewerkers. Zij kunnen u verder op weg helpen. In deze brochure leest u meer over de diverse mogelijkheden om een klacht in te dienen tegen een advocaat.



*Bespreek uw klacht eerst
met uw advocaat*

Een klacht indienen

Komt u er met uw advocaat niet uit? Dan kunt u zich wenden tot de deken van de Orde van Advocaten in de regio waar uw advocaat werkt. De deken is een advocaat die toezicht houdt op de advocatuur. Hij krijgt alle klachten over advocaten op zijn bureau.

Wat doet een deken precies? De deken kan u uitleg geven. Hij kan op een informele manier proberen om de zaak tot een onderlinge oplossing te brengen. Als uw klacht zich daarvoor leent, kan hij die laten beoordelen door de Geschillencommissie Advocatuur.

Hij grijpt ook in als hij om andere redenen de indruk heeft dat een advocaat zich niet aan de regels houdt.

De deken weet exact wat u van uw advocaat mag verwachten. En aan welke wetten, voorschriften en gedragsregels de advocaat zich moet houden. De deken neemt klachten in behandeling. Hij onderzoekt wat er is gebeurd en geeft beide partijen de gelegenheid om te reageren. Sommige dekens hebben een vast spreekuur waarop u met uw probleem terecht kunt. Meer informatie hierover vindt u op de website van de lokale Orde.

U moet uw klacht altijd schriftelijk naar de deken van de Orde van Advocaten sturen in de regio waar uw advocaat werkt. Het adres en de contactgegevens van de lokale Orde van Advocaten staan op de site van de Nederlandse Orde van Advocaten: www.advocatenorde.nl onder 'Organisatie'. Uw klachtbrief moet bevatten: uw naam en adres, uw handtekening, de datum en een omschrijving van uw klacht. Voor het opstellen van een klacht kunt u het model achterin deze brochure gebruiken.

Als u een klacht indient, onderzoekt de deken uw klacht. U krijgt een ontvangstbevestiging van de klacht. Daarin staat wie de klacht in behandeling heeft en tot wie u zich verder moet wenden. De deken vraagt de advocaat om een reactie. Die krijgt de mogelijkheid om schriftelijk te reageren op de klacht. Als de deken de mogelijkheid ziet



*U kunt altijd rekenen op
een onafhankelijke behandeling
van uw klacht*

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, declaratie of werkwijze aan te passen. Of dat hij aan u uitlegt wat de advocaat wel en niet mag doen. Leidt de bemiddeling tot een schikking, dan wordt die op schrift gezet. U, de advocaat en de deken ondertekenen. Lukt het niet te bemiddelen of stelt een van beide partijen geen prijs op bemiddeling, dan kunt u vragen de klacht bij de tuchtrechter neer te leggen. Afhankelijk van de aard 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. Een definitief oordeel kan alleen de Raad van Discipline geven. De klager kan altijd verlangen dat de klacht wordt doorgestuurd naar de tuchtrechter. U hoeft zich dus niet bij het oordeel van de deken neer te leggen. U kunt laten weten dat u de klacht wilt voorleggen aan de tuchtrechter, de Raad van Discipline. Overigens doet de deken dat ook zelf als hij het nodig vindt.

Heeft u een klacht over de deken? Dan legt de voorzitter van de Raad van Discipline uw klacht neer bij de deken van een andere regio. Zo kunt u altijd rekenen op een onafhankelijke behandeling van uw klacht.

Naar de tuchtrechter

De tuchtrechter beoordeelt het gedrag van advocaten. Er zijn vijf Raden van Discipline (in Amsterdam, Arnhem, 's-Hertogenbosch, Den Haag, en Leeuwarden). Een voorzitter uit de rechterlijke macht en vier advocaten behandelen de zaken.

De Raad van Discipline behandelt klachten die de deken heeft onderzocht en doorgezonden. De deken kan een advies over de zaak meegeven aan de Raad van Discipline.

De Raad kan advocaten die zich niet aan de regels hebben gehouden vier verschillende sancties opleggen: een *waarschuwing*, een *berisping*, een *schorsing in de beroepsuitoefening* en *schraping 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 maximaal een jaar. 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.

***Bij kleinere overtredingen krijgt de
advocaat een waarschuwing of berisping***

Al deze maatregelen zijn gericht tegen de advocaat. De Raad van Discipline kan in principe geen schadevergoeding vaststellen. Hiervoor kunt u tegen uw advocaat een procedure aanspannen bij de burgerlijke rechter. Wel kan de Raad van Discipline een bijzondere voorwaarde aan de sanctie koppelen. Bijvoorbeeld: als de advocaat de schade vergoedt, vervalt de sanctie. Het gaat daarbij om bedragen die eenvoudig zijn vast te stellen.

Als de Raad van Discipline uw klacht in behandeling neemt, volgt er een zitting. 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 vragen stellen. Aan het einde van de zitting meldt de voorzitter wanneer de Raad uitspraak doet. Meestal is dat zes tot acht weken na de zitting.

De beslissing van de Raad van Discipline wordt altijd in het openbaar uitgesproken. Maar de uitspraak wordt niet gepubliceerd met de naam van de advocaat erbij. Tenzij de tuchtrechter bepaalt dat dat wel moet. Uitspraken zonder namen erbij zijn terug te vinden op: www.tuchtrecht.nl. Daar worden tuchtrechtelijke uitspraken geregistreerd van diverse beroepsgroepen. Een nieuw wetsvoorstel wil dat de namen van geschorste en geschrapte advocaten wel worden gepubliceerd.

Als u het niet eens bent met de uitspraak van de Raad van Discipline, heeft u het recht om in beroep te gaan. Ook de advocaat kan in beroep gaan. U moet dit dan binnen dertig dagen schriftelijk aan het Hof van Discipline in 's-Hertogenbosch laten weten. Dat is de hoogste tuchtrechter. De behandeling bij het Hof gebeurt door drie rechters en twee advocaten.

Hoger beroep stelt u in met een beroepschrift. Daarin zet u de bezwaren tegen de uitspraak van de Raad van Discipline helder uiteen. 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. Ook hier krijgt de advocaat weer de gelegenheid om te reageren.

U krijgt een uitnodiging voor de zitting waar uw zaak wordt behandeld. Als het Hof zich uitsprekt over een zaak, dan is de zaak daarmee definitief beslist.

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

Geschillencommissie Advocatuur

Komen u en uw advocaat er niet samen uit, dan kunt u uw probleem ook voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. Deze commissie behandelt zaken over de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie.

De Geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen - tot maximaal € 10.000 inclusief btw. Voorwaarde is wel dat u en uw advocaat schriftelijk hebben vastgelegd dat u bij eventuele problemen de zaak voorlegt aan de Geschillencommissie.

Problemen waarmee u bij de Geschillencommissie Advocatuur onder andere terecht kunt:

- *U vindt het bedrag dat de advocaat bij u in rekening brengt te hoog.*
- *U vindt dat de advocaat een fout heeft gemaakt waardoor u schade lijdt.*
- *U vindt dat de advocaat niet of slechts gedeeltelijk aanspraak kan maken op zijn honorarium, omdat hij de zaak niet goed heeft aangepakt of niet genoeg rekening heeft gehouden met uw ideeën en wensen.*
- *De advocaat heeft u niet of verkeerd geïnformeerd over uw kansen in een procedure.*

De Geschillencommissie kan in zulke zaken een bindende uitspraak doen. Als zij uw bezwaren redelijk vindt, verlaagt ze bijvoorbeeld de rekening van de advocaat. Als er een beroepsfout is gemaakt, kan de Geschillencommissie de advocaat ook verplichten om de schade te vergoeden die u heeft geleden.

Soms kunt u de Geschillencommissie inschakelen in plaats van de gewone rechter. De kosten zijn over het algemeen lager, omdat het klachtgeld voor de Geschillencommissie lager is dan de griffierechten van de rechtbank. U bent bij de Geschillencommissie niet verplicht om een advocaat in te schakelen; u mag uw eigen belangen behartigen.

Het voorleggen van geschillen aan de Geschillencommissie is niet verplicht, maar meer dan vijfduizend advocaten hebben zich vrijwillig aangesloten bij de Geschillencommissie. Hun namen staan op www.advocatenorde.nl bij 'Vind uw advocaat'.



*U kunt uw probleem ook voorleggen aan
de Geschillencommissie Advocatuur*

Ook aan een niet-aangesloten advocaat kunt u vragen om samen naar deze commissie te stappen. De afspraak om eventuele problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie, legt u vast in een 'akte van compromis'. Wil uw advocaat hier niet aan meewerken? Vraag dan de deken van de Orde van Advocaten (in de regio waar de advocaat werkt) om te bemiddelen.

Meer informatie kunt u vinden op: www.geschillencommissie.nl.

Geschillencommissie Advocatuur

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bordewijklaan 46 (2e etage)

2591 XR Den Haag

Telefoon: (070) 310 53 10

Fax: (070) 365 88 14

www.sgc.nl

Met vragen over de klachten- en geschillenregeling kunt u terecht bij de Nederlandse Orde van Advocaten, telefoon: (070) 335 35 73.

De kernwaarden van iedere advocaat

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.

***Alles blijft tussen de advocaat
en zijn cliënt***

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 precieze regels voor advocaten staan op de site: www.advocatenorde.nl onder Advocaten>Regels voor advocaten. Hier vindt u onder meer de Advocatenwet, de verordeningen van de Nederlandse Orde van Advocaten en de Gedragsregels.

Complaint procedure against a lawyer

To file a formal complaint against a lawyer, you must send a letter (in Dutch) to the Dean of the local Bar Association. Filing by e-mail will not be accepted. It is also not possible to communicate by e-mail about complaints.

What happens after you file your complaint?

- 1 You will receive a letter confirming the filing of your complaint. In this letter, the Dean will inform you who has been assigned to your case. The person investigating your complaint – an assistant to the Dean or a member of the Supervisory Board – will also answer your questions.
- 2 If there is a need for clarification, the investigator assigned to your case, will contact you. The legal language is Dutch. The Dean may ask you to provide translation of the documents you submitted.
- 3 The lawyer implicated will receive a copy of your complaint. He is invited to respond in writing. In most cases, the term is three weeks; longer or shorter terms are also possible.
- 4 The lawyer will send you a copy of his reply.
- 5 If additional clarification is required, the Dean may ask for it, from both parties. He may also invite both parties to a meeting.
- 6 You and the lawyer must send copies of all correspondence to the Dean. It is crucial that the Dean has access to all information relevant to the case.
- 7 Whenever possible, the Dean will mediate between the lawyer and you. If this mediation does not lead to a satisfactory result, or if you wish to terminate the mediation, your file will remain open.
- 8 After the investigation is complete, the Dean will notify both parties of his findings. If you disagree with the Dean's recommendation, you may have your complaint submitted to the Raad van Discipline (Supervisory Board).
- 9 If the Raad van Discipline agrees to hear your case, the registrar will notify you of the court date. You have the right to be present during the hearing. Please note that it may take up to six months for your case to be heard by the Board.

Model klachtformulier

Aan de deken van de Orde van Advocaten
in het arrondissement ...
Adres lokale Orde

Plaats, datum

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij dien ik een klacht in tegen de heer (of: mevrouw)
Mr (naam van de advocaat),
kantoorhoudende op het adres te (plaatsnaam)

Mijn personalia zijn:
(eventueel ook functie vermelden)

Ik meen dat Mr (naam van de advocaat)
is tekortgeschoten omdat..... 1)

Ik verzoek u de klacht gegrond te verklaren.

Ik verzoek u om uit te spreken, dat de advocaat jegens mij niet de zorgvuldigheid heeft
betracht die hoort bij een behoorlijke rechtshulpverlening.

Hoogachtend,

.....

(handtekening)

1) Hier uiteenzetten waarom u het gedrag klachtwaardig acht. Om uw klacht te onder-
bouwen, kunt u documenten bijvoegen zoals brieven, akten of processen-verbaal.

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: (070) 335 35 54, e-mail: helpdesk@advocatenorde.nl.

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, betaalde rechtshulp, wat te doen bij problemen met uw advocaat en algemene informatie over de Nederlandse Orde van Advocaten.

Brochures

Alle onderstaande titels zijn na te lezen en te bestellen via de website www.advocatenorde.nl. U kunt ook contact opnemen met de Nederlandse Orde van Advocaten, telefoonnummer: (070) 335 35 35, e-mail: brochures@advocatenorde.nl.

Titels:

1. **De Advocaat** / *Deskundig, integer en onafhankelijk*
2. **Klachten** / *Over een advocaat*
3. **Aansprakelijkheid** / *Schade?*
4. **Arbeidsgeschil**
5. **Betalingsproblemen**
6. **Contracten** / *Voor ondernemers*
7. **Faillissement**
8. **Incasso** / *Last van wanbetalers?*
9. **Letselschade**
10. **Politie/Justitie**
11. **Scheiden**
12. **Wonen** / *Voor huurders en huiseigenaren*



Redactie en productie: Nederlandse Orde van Advocaten, in samenwerking met Sdu Uitgevers

Uitgever: Nederlandse Orde van Advocaten

© **Nederlandse Orde van Advocaten 2012**

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten en databankrechten ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, 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. Voor zover het maken van reproductieve veelevoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16 h Auteurswet, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprerecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich te wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl). Voor het overnemen van een gedeelte van deze uitgave ten behoeve van commerciële doeleinden dient men zich te wenden tot de uitgever. Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de afwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) en uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden.

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.

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.