LEIDRAAD HOUDENDE REGELS INZAKE DEKENALE KLACHTBEHANDELING

Als u een probleem heeft met een advocaat, probeer dit probleem dan altijd eerst met de advocaat zelf te bespreken en op te lossen. Als dat niet lukt of niet leidt tot een bevredigend resultaat, zijn er verschillende mogelijkheden.

Als de klacht gaat over uw eigen advocaat en u bent het niet eens met de hoogte van de declaratie of de kwaliteit van de dienstverlening, dan kunt u het beste de klacht proberen op te lossen bij het kantoor waar de advocaat werkt. De tuchtrechter kan u namelijk niet helpen bij onenigheid over de declaratie. U kunt vragen naar de interne kantoorklachtenregeling van het kantoor. Iedere advocaat moet een kantoorklachtenregeling hebben. Er wordt dan geprobeerd het probleem via die weg op te lossen. Als dat niet lukt en de klacht niet is opgelost, kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe partij. In de kantoorklachtenregeling en in de algemene voorwaarden van het kantoor staat aan welke onafhankelijke externe partij het geschil kan worden voorgelegd. Die externe partij, bijvoorbeeld de Geschillencommissie Advocatuur, kan een bindende uitspraak doen.

Gaat de klacht niet over uw eigen advocaat, of heeft de kantoorklachtenregeling niet tot een oplossing geleid, dan kunt u de deken van de orde van advocaten in het arrondissement waar de advocaat kantoor houdt vragen om te bemiddelen. Ook kunt u bij de deken een klacht indienen. Als u een klacht indient, dient u de deken altijd te laten weten of de klacht is voorgelegd aan het kantoor waar de advocaat werkt. De deken wil graag weten waarom dit (eventueel) niet is gebeurd of wat de uitkomst is van de klachtenprocedure als dit wel is gebeurd.

In deze leidraad leest u hoe de deken omgaat met de door u ingediende klacht. Daarbij wordt opgemerkt dat de deken de vrijheid heeft om te bepalen op welke manier hij het onderzoek naar de klacht inricht.

1. Indienen van een klacht

Wijze indiening klacht

1.1 De klacht wordt schriftelijk (post of fax) en met een handtekening ingediend bij de deken van de orde van advocaten in het arrondissement waar de advocaat kantoor houdt.
De klacht kan alleen per email naar de deken worden verzonden voor zover de deken heeft laten weten dat deze weg is geopend. Indien dat het geval is wordt ook het emailadres aangegeven waar de klacht naar toe moet. Als de klacht per email is verzonden en niet is ondertekend, dient de klager de klacht alsnog ondertekend per scanmail of per gewone post aan de deken toe te zenden via het postadres van het bureau van de orde van advocaten.

Nederlandse taal

1.2 Klachten kunnen alleen in de Nederlandse taal worden ingediend. Ook het verdere verloop van de klachtzaak zal plaatsvinden in het Nederlands.

Vereisten vorm en inhoud klacht

1.3 De klacht bevat in elk geval:

a. een datum en handtekening;
b. de naam en het adres en bij voorkeur het telefoonnummer van klager. De klager dient zich desgevraagd te identificeren;
c. de naam (achternaam en voorletters), het kantooradres van de advocaat, voor zover bekend bij de klager;
d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht en van de feiten waarop deze berust. Voor zover van toepassing valt hieronder:
    - een korte maar zo duidelijk mogelijke omschrijving van de zaak en de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
    - een zo duidelijk mogelijke opsomming/omschrijving van de bezwaren tegen het optreden van de beklaagde advocaat en de periode waarin de advocaat is opgetreden.
e. informatie over of de klacht is voorgelegd aan het kantoor waarbinnen de advocaat werkzaam is. Informatie over of de klacht is voorgelegd aan een klachten- en geschilleninstantie waarbij de advocaat of diens kantoor 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.

Verzoek direct doorzenden klacht

1.4 Bij de indiening van de klacht kan de klager de deken vragen de klacht zo snel mogelijk, zonder bemiddelingspoging, naar de raad van discipline te sturen. Ook dan zal de deken de klacht echter nog steeds onderzoeken. De deken is verplicht elke bij hem ingediende klacht te onderzoeken. Zie verder onder 3.1. Daarnaast geldt dat de klager griffierecht moet betalen bij doorzending van de klacht aan de raad van discipline (zie 5.1).

Oordeel zorgvuldigheid advocaat

1.5 Bij indiening van de klacht tegen de eigen advocaat kan de klager aangeven dat hij de raad van discipline wil vragen ook een oordeel uit te spreken over de vraag of de advocaat jegens de klager de zorgvuldigheid heeft betracht die bij een behoorlijke rechtshulpverlening betaamt.

Indiening klacht via gemachtigde

1.6 Indien een ander de klacht indient namens de klager kan de klacht worden ondertekend door de gemachtigde van de klager. Indien de gemachtigde geen advocaat is, dient een schriftelijke en door de klager ondertekende machtiging te worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager zich wenst te laten vertegenwoordigen in de klachtzaak. De deken kan de klager en de gemachtigde vragen zich te identificeren.

Indiening klacht namens rechtspersoon

1.7 Een klager die klaagt namens een rechtspersoon (vennootschap, vereniging), organisatie of samenwerkingsverband kan gevraagd worden aan te tonen dat hij bevoegd is om de klacht in te dienen. Dat kan bijvoorbeeld door middel van een machtiging en/of een recent uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel.

2. In behandeling nemen van de klacht

Schriftelijke ontvangstbevestiging

2.1 De ontvangst van de klacht wordt in beginsel binnen een week na ontvangst schriftelijk aan de klager bevestigd. Daarbij kan de deken de klacht samenvatten of om nadere informatie vragen.

Herstel gebrek

2.2 Het kan zijn dat de klacht niet voldoet aan de hiervoor onder 1.3 genoemde eisen, onvoldoende duidelijk of onleesbaar is. In dat geval deelt de deken de klager mede op welke onderdelen de klacht onvolledig is. De klager krijgt dan de mogelijkheid het gebrek binnen een termijn van veertien dagen te herstellen. Op verzoek van de klager kan de deken behulpzaam zijn bij het formuleren of verduidelijken van de klacht.

Onvoldoende herstel

2.3 Indien de klager het gebrek niet (voldoende) herstelt dan wel niet (binnen de gestelde termijn) reageert, kan de deken de klacht toezenden aan de raad van discipline met als advies de klacht kennelijk niet-ontvankelijk te verklaren. Voordat de deken de klacht doorzendt moet de klager eerst griffierecht betalen (zie 5.1) en moet de deken de advocaat van het onvolledige klachtschrift in kennis stellen. Daarbij kan de deken in het geval hij dat wenselijk acht, de advocaat om een reactie vragen.

Geen persoonlijk belang

2.4 Indien de klager geen persoonlijk belang heeft bij indiening van de klacht, kan de deken de klager adviseren de klacht niet door te zetten. De raad van discipline zal de klager namelijk zeer waarschijnlijk niet-ontvankelijk verklaren in zijn klacht en de klacht niet verder behandelen.

3. Onderzoek door de deken

Start onderzoek

3.1 Als de klacht voldoet aan de hiervoor onder 1.3 genoemde eisen, stelt de deken een onderzoek in. De deken stelt ook een onderzoek in als de klager heeft verzocht om onmiddellijke doorzending van zijn klacht aan de raad van discipline. In dat geval probeert de deken geen schikking te bereiken voordat de klacht ter kennis van de raad van discipline wordt gebracht.

Wie onderzoekt

3.2 De deken kan de klacht zelf onderzoeken of de behandeling van de klacht onder zijn verantwoordelijkheid laten uitvoeren door de adjunct-secretaris, een stafmedewerker van het ordebureau of overdragen aan een lid van de raad van de orde.

Visie deken

3.3 Indien daartoe aanleiding bestaat kan de deken aan de klager zijn visie kenbaar maken zonder het inwinnen van een (eerste) reactie van de advocaat. De deken beslist niet over de gedragingen van de advocaat. De deken kan wel informatie verschaffen over de aard van de zaak, de (juridische) duiding van de verweten gedraging en hij kan een advies of visie over de ontvankelijkheid of gegrondheid geven.

Verweer advocaat

3.4 Een afschrift van de klacht wordt, eventueel samen met de samenvatting en de relevante correspondentie, aan de advocaat gezonden. De advocaat wordt gevraagd binnen drie weken schriftelijk te reageren. In beginsel wordt slechts een keer maximaal drie weken uitstel verleend, indien hier schriftelijk om wordt verzocht.

Verplichting meewerken

3.5 Op grond van het bepaalde in de gedragsregels is de advocaat verplicht om mee te werken aan het onderzoek.

Bevestiging ontvangst verweerschrift

3.6 De ontvangst van het verweerschrift wordt aan de advocaat bevestigd. Een afschrift van het verweerschrift wordt voorts per gelijke post verzonden aan de klager samen met een brief van of namens de deken.

Einde onderzoek na verweer

3.7 Het kan zijn dat de deken na ontvangst van het verweerschrift voldoende informatie heeft en geen nadere informatie meer opvraagt. In dat geval geldt de verdere procedure zoals beschreven onder 4.

Repliek

3.8 In het geval de deken nadere informatie wenst, verzoekt hij de klager binnen een termijn van drie weken te reageren op het verweerschrift van de advocaat (repliek). In beginsel wordt slechts een keer maximaal drie weken uitstel verleend, indien hier schriftelijk om wordt verzocht. De ontvangst van de reactie (repliek) wordt aan de klager schriftelijk bevestigd.
In het geval de klager, na tweemaal te zijn gerappelleerd, niet heeft gereageerd, kan deken de klacht toezenden aan de raad van discipline met als advies de klacht kennelijk niet-ontvankelijk te verklaren. Voordat de deken de klacht doorzendt moet de klager eerst griffierecht betalen (zie 5.1).

Dupliek

3.9 Een afschrift van de reactie (repliek) wordt aan de advocaat toegezonden met het verzoek binnen een termijn van drie weken te reageren (dupliek). In beginsel wordt slechts een keer maximaal drie weken uitstel verleend, indien hier schriftelijk om wordt verzocht. De ontvangst van de reactie (dupliek) wordt aan de advocaat schriftelijk bevestigd. De dupliek wordt toegezonden aan de klager.
In het geval de advocaat, na tweemaal te zijn gerappelleerd, niet heeft gereageerd, kan deken de klacht toezenden aan de raad van discipline. Voordat de deken de klacht doorzendt moet de klager eerst griffierecht betalen (zie 5.1).

Poging tot minnelijke schikking

3.10 De deken kan in alle stadia van het onderzoek partijen verzoeken persoonlijk te verschijnen om hem nadere informatie te verschaffen. Ook kan de deken proberen partijen tot overeenstemming te laten komen, tenzij de klager om onmiddellijke doorzending aan de raad van discipline heeft gevraagd.

Geslaagde schikking

3.11 Mocht het gesprek tot een schikking leiden, dan wordt die schriftelijk vastgelegd en door de klager en de advocaat ondertekend. Het gevolg daarvan is dat de klager niet alsnog een klacht tegen dezelfde advocaat over dezelfde feiten kan indienen.

Alternatieve wijze behandelen klacht

3.12 De deken kan in het gesprek of de correspondentie met de klager ook de mogelijkheid betrekken om de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van het kantoor waar de advocaat werkzaam is of aan een klachten- en geschilleninstantie waarbij de advocaat of diens kantoor is aangesloten.

Mogelijkheid afwijken leidraad

3.13 De deken kan, naar gelang de omstandigheden, in alle stadia van het onderzoek van de omschreven procedure afwijken.

4. Einde van het onderzoek

Vervolg na onderzoek

1. In het geval het onderzoek naar het oordeel van de deken is geëindigd, laat hij dit schriftelijk aan partijen weten. Daarna vraagt de deken aan de klager, indien deze zich daarover nog niet heeft uitgelaten, of hij wil dat de klacht wordt voorgelegd aan de raad van discipline.

Stukken na einde onderzoek

2. Is het onderzoek beëindigd dan kunnen geen stukken meer worden ingezonden. Gebeurt dat toch, dan behoudt de deken zich het recht voor de stukken terug te sturen.

Sluiten dossier

3. Als de klager laat weten dat hij niet wil dat de klacht wordt doorgezonden aan de raad van discipline, sluit de deken het dossier.

5. Klacht ter kennis brengen van de raad van discipline

Betaling griffierecht

1. Indien de klacht ter kennis wordt gebracht van de raad van discipline, dient de klager €50,- griffierecht te betalen. De deken brengt de klager schriftelijk op de hoogte van de verplichting om griffierecht te betalen en vermeldt daarbij het bankrekeningnummer waarop het griffierecht moet worden overgemaakt. Pas na betaling van het griffierecht brengt de deken de klacht ter kennis van de raad van discipline. Het griffierecht moet binnen vier weken na de dag van verzending van de brief van de deken zijn bijgeschreven op het bekendgemaakte bankrekeningnummer.

Griffierecht niet (geheel) voldaan

2. Indien het griffierecht niet tijdig of niet geheel wordt voldaan, wordt de klacht niet ter kennis van de raad van discipline gebracht. Als de deken beschikt over een afgerond klachtdossier dat nog niet werd doorgezonden omdat het griffierecht niet werd voldaan, wordt een volgende klacht van gelijke inhoud over dezelfde zaak niet in behandeling genomen. De klager krijgt in dat geval wel de gelegenheid om het achterstallig griffierecht alsnog te voldoen.

Schikking na doorzending

3. Als na doorzending van de klacht bij de raad van discipline alsnog een schikking wordt bereikt, kunnen in dat kader afspraken worden gemaakt over (gedeeltelijke) terugbetaling van het griffierecht. Als de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard, wordt door de advocaat aan de klager het betaalde griffierecht vergoed.

Aanbiedings-brief klacht aan RvD

4. Na betaling van het griffierecht stelt de deken een aanbiedingsbrief op, teneinde de klacht met alle op de zaak betrekking hebbende stukken ter kennis te brengen van de raad van discipline.

Aanbiedings-brief klager en advocaat

5. Van het ter kennis brengen van de klacht aan de raad van discipline doet de deken mededeling aan de klager en de advocaat door middel van toezending van een afschrift van de verzonden aanbiedingsbrief.

Taak RvD

6. Het uiteindelijk oordeel over de klacht komt toe aan de raad van discipline. De raad van discipline kan de klacht ambtshalve aanvullen.

Einde taak deken

7. Voor de deken is de klachtzaak hiermee afgedaan. De klager en de advocaat vernemen verder van de griffier van de raad van discipline.

6. Klachten tegen de deken of tegen advocaat-leden of de griffier van de raad van discipline

Indiening klacht tegen deken

1. Klachten tegen een deken worden ingediend bij de voorzitter van het hof van discipline (Postbus 85452, 2508 CD Den Haag of griffie@hofvandiscipline.nl).
   Indien de klacht wordt ingediend bij de aangeklaagde deken wordt de klacht direct doorgezonden naar de voorzitter van het hof van discipline. De voorzitter verwijst de zaak naar een deken van een andere orde. Die deken onderzoekt de klacht volgens het bepaalde in deze leidraad en brengt de klacht ter kennis van de raad van discipline in het ressort waartoe hij behoort

Klacht leden of plv. leden of griffier RvD

2. Klachten tegen de leden-advocaten of plaatsvervangende leden-advocaten of de griffier van een raad van discipline, voor zover deze advocaat is, worden door de deken onderzocht volgens het bepaalde in deze leidraad. Wanneer de klacht ter kennis moet worden gebracht van een raad van discipline stuurt de deken de klacht naar het hof van discipline. De voorzitter van het hof van discipline verwijst de behandeling van de klacht naar een andere raad van discipline.