

DE RAAD VAN TUCHT
VAN DE STICHTING
TUCHTRECHTSPRAAK SCHEIDINGSBEMIDDELING

heeft de volgende uitspraak gedaan inzake de klacht van:

De heer, wonende te, hierna te noemen: “klager”

tegen

mr., kantoorhoudende te, hierna te noemen: “verweester”.

1. Procedureverloop:

- 1.1 Klager heeft op 8 februari 2017 bij het secretariaat van de Vereniging van Familierechtadvocaten en Scheidingsmediators, hierna te noemen: “vFAS”, een klacht ingeleid tegen verweester. Verweester heeft hierop bij brief d.d. 4 april 2017 gereageerd. Op 27 juni 2017 heeft het gesprek met de secretaris van de vFAS, zoals bedoeld in art. 4 van het klachtenreglement, plaatsgevonden.
- 1.2 Klager heeft op 14 december 2017 een klacht ingediend bij de secretaris van de Raad van Tucht. Verweester heeft hierop bij e-mail d.d. 7 maart 2018 gereageerd. Zowel verweester, bij e-mail d.d. 30 april 2018, als klager, bij e-mail d.d. 24 mei 2018, hebben laten weten geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling, waardoor de Raad van Tucht een schriftelijke uitspraak zal doen op basis van de overgelegde stukken.
- 1.3 De Raad van Tucht heeft kennis genomen van de hiervoor onder 1.1 en 1.2 genoemde en gewisselde stukken.

2. **Vaststaande feiten**

Verweerster is lid van de vFAS. Op 25 augustus 2016 heeft er met klager en zijn toenmalige echtgenote een eerste mediationbespreking plaatsgevonden bij verweerster op haar kantoor. Op 2 september 2016 heeft er een volgende mediationbespreking plaatsgevonden. Tijdens die bespreking is de mediationovereenkomst ondertekend en is een voorschotnota ad € 3.025,- voldaan. Vervolgens zijn klager en zijn toenmalige echtgenote door verweerster verwezen naar, een centrum voor relatie- en gezinstherapie, waarmee verweerster een samenwerkingsverband heeft. Op 7 oktober 2016 heeft de toenmalige echtgenote van klager verweerster gemaild met vragen over de door verweerster toegezonden factuur van 7 oktober 2016 (ter hoogte van € 3.197,21). Verweerster heeft hierop bij e-mail van 17 oktober 2016 gereageerd. Ook klager heeft bij e-mail van 20 oktober 2016 gereageerd op de factuur van 7 oktober 2016. Vervolgens heeft verweerster klager en zijn toenmalige echtgenote op 26 oktober 2016 laten weten haar factuur met één uur te matigen, waarna een creditfactuur van € 378,37 is opgesteld. Vervolgens heeft klager verweerster op 3 november 2016 een e-mail verzonden, waarop verweerster op 10 november 2016 heeft gereageerd. Klager heeft op 11 oktober 2016, mede namens zijn toenmalige echtgenote per e-mail aan verweerster laten weten de mediation te beëindigen. Op deze e-mail heeft verweerster op 11 november 2016 en 22 november 2016 gereageerd. Verweerster heeft in ieder geval na 7 oktober 2016 geen juridische bijstand meer verleend aan klager en/of zijn toenmalige echtgenote. Op 5 januari 2017 heeft verweerster de financiële stand van de declaraties toegelicht en met een slotdeclaratie een voorstel voor afwikkeling gedaan. Dit voorstel kwam neer op een verrekening met gesloten beurzen, aangezien verweerster nog een declaratie had laten opmaken voor haar werkzaamheden in de periode van 7 oktober 2016 tot en met 28 november 2016 (totaal € 756,73) en verweerster deze declaratie tegen het nog terug te geven deel van het voorschot wilde laten wegvallen. Op 5 januari 2017 heeft klager laten weten hiermee niet akkoord te gaan.

3. Klacht

Klager heeft in zijn klaagschrift in samenvatting 9 klachten geformuleerd:

1. Voor 1^e ontmoeting vooruitbetaling gevraagd (€ 3.025,-), rol van therapeut aangenomen en gesprekken opgerekt met niet relevante zaken zoals hoe klager en zijn toenmalige echtgenote elkaar 20 jaar geleden ontmoet hadden, daar ook een schriftelijke verslag van gemaakt met kantoorkosten etc.;
2. Niet maandelijks factureren zodat het declaratiebedrag pas veel later duidelijk is geworden;
3. Na twee bezoeken tijdseenheden factureren waarbij het aanbetaalde bedrag net is overschreden, hetgeen volgens klager geen toeval is;
4. Niet ingegaan op vragen over de factuur;
5. Telefoongesprekken met betrekking tot factuur in rekening gebracht;
6. Telefoongesprekken met verweerster die zagen op het totstandbrengen van een afspraak zijn ten onrechte in rekening gebracht;
7. Tijdseenheden zijn na de opzegging van de samenwerking nog in rekening gebracht;
8. Verweerster heeft niet verrekend, maar gedreigd dat er nog meer tijdseenheden berekend zouden gaan worden indien er niet akkoord werd gegaan met haar voorstel voor de financiële afwikkeling;
9. Verweerster heeft niet meer gereageerd op laatste e-mail van klager totdat er een klacht was neergelegd bij de vFAS.

4. Verweer

Verweerster stelt dat zij redelijk en adequaat heeft gereageerd op de kritiekpunten van klager en zijn toenmalige echtgenote over haar declaratie. Het eerste inleidende gesprek van anderhalf uur over mediation, dat de kantoorgenote van verweerster, mr., met de toenmalige echtgenote van klager heeft gehad, is niet in rekening gebracht. Daarnaast heeft verweerster haar declaratie van 7 oktober 2016 uitsluitend om zakelijke redenen met één uur gematigd en heeft zij haar tijd gemoeid met de bespreking in aanwezigheid vanin het geheel niet in rekening gebracht. Verweerster stelt dat de tijd die was gemoeid met het uitwerken van de besprekingen door het opstellen van de gespreksverslagen niet onder secretariële werkzaamheden vallen. Na de opzegging heeft verweerster nog voorgesteld om een kosteloze (telefonische) bespreking te houden om misverstanden uit de weg te ruimen. Verweerster wijst nog op het feit dat klager verweerster aan het einde van de eerste bespreking heeft gecompimenteerd met haar conclusies omtrent het relationele gedeelte. Verweerster stelt dan ook als een redelijk en bekwaam mediator te hebben gehandeld. Uit pragmatische overwegingen heeft verweerster haar werkzaamheden van 7 oktober 2016 tot en met 28 november 2016 ten bedrage van € 756,73 niet volledig in rekening gebracht en voorgesteld het resterende voorschot van € 206,16 hiermee te verrekenen.

5. Beoordeling van de klacht

Beoordelingskader

- 5.1 De Raad van Tucht toetst de klacht in al haar onderdelen aan de door de algemene ledenvergadering vastgestelde gedragsregels voor scheidingsmediators, aan de inhoud van de bemiddelingsovereenkomst en meer in het algemeen aan ongeschreven regels waaraan een behoorlijk mediator zich dient te houden.

Inhoudelijke beoordeling

Klacht 1

- 5.2 De Raad van Tucht is van oordeel dat het een mediator vrijstaat een voorschot te vragen. Het is de Raad van Tucht niet gebleken dat verweerster de rol van therapeut heeft aangenomen of het gesprek met klager en zijn toenmalige echtgenote heeft opgerekt. Integendeel, verweerster is op 2 september 2016 op een in mediations gebruikelijke wijze het gesprek met klager en zijn toenmalige echtgenote aangegaan. Verweerster is bovendien ook vrij om binnen de grenzen van hetgeen een behoorlijk mediator pleegt te doen haar eigen aanpak in mediations te volgen. Uit het dossier blijkt geenszins dat verweerster die grenzen heeft overschreden. Dat betekent dat de eerste klacht ongegrond is.

Klacht 2

- 5.3 De Raad van Tucht constateert dat verweerster op 25 augustus 2016 met de mediation is aangevangen en vervolgens op 7 oktober 2016 haar eerste declaratie heeft verzonden. Ook al zou met verweerster zijn afgesproken dat maandelijks zou worden gefactureerd dan nog is de Raad van Tucht van oordeel dat een termijn van ongeveer zes weken geen onredelijke declaratietermijn is, zodat ook deze klacht tevergeefs is opgebracht.

Klacht 3

- 5.4 De Raad van Tucht constateert dat verweerster deugdelijke specificaties aan haar declaraties heeft toegevoegd. Dat een gefactureerd bedrag vervolgens min of meer overeenkomt met het aanbetaalde bedrag betekent niet dat dit opzettelijk zo is gedaan. De derde klacht treft naar het oordeel van de Raad van Tucht geen doel.

Klacht 4

- 5.5 De Raad van Tucht kan uit de correspondentie die is overgelegd, niet anders concluderen dan dat verweerster uitvoerig en adequaat is ingegaan op de vragen van zowel klager als zijn toenmalige echtgenote over haar declaratie. Klacht 4 is dan ook ongegrond.

Klacht 5 tot en met 8

- 5.6 De klachten 5 tot en met 8 lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Kern van deze klachten is de vraag of een redelijk en bekwaam mediator tijd voor het beantwoorden van vragen van cliënten over een factuur in rekening mag brengen, ook indien de mediation reeds door cliënte is opgezegd.
- 5.7 De Raad van Tucht is niet uitgerust om declaratiegeschillen wat de vaststelling daarvan betreft in detail te beoordelen. De Raad kan slechts marginaal toetsen aan de ongeschreven regels waaraan een behoorlijk mediator zich dient te houden of hetgeen in de declaratie wordt vermeld, passend wordt geacht bij hetgeen de mediator aan diensten heeft verleend, dit afgezet tegen hetgeen de Raad kan vaststellen op grond van de ingebrachte stukken, zoals gespreksverslagen en correspondentie. De Raad van Tucht is van oordeel dat uit de stukken niet is gebleken dat verweerster daarbij een ongeschreven regel heeft overschreden.
- 5.8 De Raad van Tucht overweegt in het bestek van de opgeworpen klachten dat het in beginsel van een redelijk en bekwaam handelend mediator verwacht mag worden dat hij of zij vragen van cliënten over een door de mediator uitgebrachte declaratie niet in rekening brengt. Dit zou anders kunnen zijn indien de cliënt bijvoorbeeld aanhoudend en zonder enige grond klaagt over declaraties.
- 5.9 De Raad van Tucht constateert dat verweerster zorgvuldig is omgegaan met de vragen die klager en zijn toenmalige echtgenote haar hebben gesteld. Dit heeft echter niet geleid tot continuering van de opdracht, aangezien klager en zijn toenmalige echtgenote op 11 november 2016 de mediation hebben beëindigd. Dat verweerster vervolgens nog tijd heeft geïnvesteerd in het herstel van de relatie is begrijpelijk, maar de Raad van Tucht is van oordeel dat het dan niet bij een redelijk en bekwaam optredend mediator past om die tijd op de een of andere manier alsnog bij klager en zijn toenmalige echtgenote in rekening te brengen. Hierbij komt dat verweerster die tijd pas nadat klager het restant van het voorschot terug had gevraagd, in rekening heeft gebracht en heeft

gespecificeerd. Klager had hier na de opzegging van de overeenkomst niet bedacht hoeven zijn.

De Raad van Tucht is van oordeel dat verweerster er dan ook beter aan had gedaan klager en zijn toenmalige echtgenote het restant van het voorschot, ad € 206,16, terug te betalen. Verweerster zou kunnen overwegen dit alsnog te doen.

- 5.10 Het bovenstaande leidt tot gegrondheid van deze klachten, al ziet de Raad van Tucht onvoldoende aanleiding verweerster een maatregel op te leggen. De Raad van Tucht gaat er van uit dat verweerster het oordeel van de Raad voor de toekomst als haar uitgangspunt zal nemen en constateert overigens dat verweerster op het gebied van inhoud en aanpak van de mediation geen enkel verwijt valt te maken.

Klacht 9

- 5.11 De Raad van Tucht constateert dat klager en verweerder het op 5 januari 2017 kennelijk niet eens waren over de afwikkeling. De meest gerede partij, klager in dit geval, omdat hij het niet eens was met het voorstel van verweerster, was aan zet, hetgeen heeft geleid tot de onderhavige procedure. Het standpunt van verweerster was duidelijk, zij was niet gehouden om weer op het bericht d.d. 5 januari 2017 van klager te reageren, zodat deze klacht geen doel treft.

Slotsom

- 5.12 De klachten 1 tot en met 4 en 9 worden ongegrond verklaard en de klachten 5 tot en met 8 gegrond.

BESLISSING

De Raad van Tucht:

verklaart de klachten 5 tot en met 8 gegrond en de klachten 1 tot en met 4 en klacht 9 ongegrond.

Aldus gewezen door mr. A.E. Sutorius-Van Hees, voorzitter, mr. I.H. Grandjean en mr. H.A.M. Ritsma-Hartman, leden, in aanwezigheid van mr. I.J. Pieters, secretaris en uitgesproken te Den Haag op __ juli 2018 door de voorzitter.

Secretaris

Voorzitter