

**DE RAAD VAN TUCHT
VAN DE STICHTING
TUCHTRECHTSPRAAK SCHEIDINGSBEMIDDELING**

heeft de volgende uitspraak gedaan inzake de klacht van:

Mevrouw, wonende te, en de heer, wonende te,
hierna te noemen: “klagers”

tegen

Mevrouw, kantoorhoudende te, hierna te noemen: “verweerster”.

1. Procedureverloop:

- 1.1 De klachtenprocedure bij de vereniging van Familie- en erfrecht Advocaten Scheidingsmediators, hierna te noemen: “vFAS”, is aangevangen op 12 juli 2019 en uiteindelijk door verweerster op 2 september 2019 beëindigd, zonder dat het gesprek met de secretaris van de vFAS, zoals bedoeld in art. 4 van het klachtenreglement heeft plaatsgevonden. De Raad van Tucht heeft in dit verband niet de inleidende klacht van klagers bij de vFAS zelf van hen ontvangen evenmin als de reactie van verweerster daarop, maar alleen de correspondentie tussen de vFAS en partijen.
- 1.2 Bij brief d.d. 24 februari 2020 hebben klagers een klacht ingediend bij de secretaris van de Raad van Tucht. Verweerster heeft bij brief d.d. 21 april 2020 op de klacht gereageerd.
- 1.3 De secretaris van de Raad van Tucht heeft partijen bij brief van 24 april 2020 de mogelijkheid van een schriftelijke afdoening voorgehouden aangezien een mondelinge behandeling door de COVID 19-maatregelen op korte termijn moeilijk te realiseren zou zijn. In het kader van deze schriftelijke afdoening zouden klagers nog kunnen reageren op het verweer van verweerster, waarna verweerster weer op die reactie van klagers zou kunnen ingaan. Na deze extra schriftelijke ronde zou dan de uitspraak van de Raad van Tucht volgen. Beide partijen hebben, klagers op 15 mei 2020 en verweerster op 30 april 2020, aangegeven dat zij instemden met een schriftelijke afdoening. Klagers hebben wel vanwege de coronamaatregelen in combinatie met de slechte gezondheid van één van klagers om een verlengde reactietermijn verzocht en verkregen. Klagers hebben op

26 juni 2020 inhoudelijk gereageerd op het verweer van verweerster. Verweerster is bij brief van 17 augustus 2020 weer op laatstgenoemde reactie ingegaan.

- 1.4 De Raad van Tucht heeft kennis genomen van de hiervoor onder 1.1, 1.2 en 1.3 genoemde stukken.

2. Vaststaande feiten

Klagers hebben verweerster opdracht gegeven om hen als mediator te begeleiden in het proces dat moet leiden tot hun echtscheiding en het afwickelen van de gevolgen daarvan. In dat kader hebben klagers en verweerster op 8 januari 2019 de vFAS-mediationovereenkomst ondertekend. Er hebben besprekingen plaatsgevonden op 8 januari 2019, 18 januari 2019 en 29 januari 2019. Op 10 maart 2019 heeft klager de mediation beëindigd. Daarna heeft mr. verweerster op 22 mei 2019 laten weten dat hij klagers vertegenwoordigt in de afwikkeling van de beëindigde mediation bij verweerster en herhaalt dat klagers de overeenkomst wegens wanprestatie van verweerster hebben ontbonden, dat hij namens klagers aanspraak maakt op terugbetaling van de reeds betaalde declaratie en stelt dat klagers schade hebben geleden, onder meer bestaande uit het maken van kosten voor een second opinion.

Verweerster heeft mr. bij e-mail van 28 mei 2019 laten weten dat indien klagers een klacht tegen haar wilden indienen, zij zich zouden kunnen wenden tot de klachtenfunctionaris van haar kantoor en/of tot de Orde van Advocaten. Tevens heeft zij in die e-mail klagers verzocht en voor zover nodig gesommeerd om de nog openstaande declaratie te betalen. De gemachtigde van klagers heeft op 5 juni 2019 verweerster opnieuw gewezen op het feit dat de overeenkomst door klagers is ontbonden wegens wanprestatie, nogmaals verzocht om de schade die klagers stellen als gevolg daarvan geleden te hebben te vergoeden. Het kantoor van verweerster heeft op 2 juli 2019 een dagvaarding bij klagers betekend, welke dagvaarding is ingetrokken in de periode dat het bestuur van de vFAS heeft geprobeerd te bemiddelen in de onderhavige klacht. Nadat bleek dat deze bemiddeling niet tot overeenstemming heeft geleid is de dagvaarding door het kantoor van verweerster op 8 oktober 2019 opnieuw uitgebracht. Er is door de gemachtigde van klagers geconcludeerd voor antwoord, waarna het kantoor van verweerster nog een conclusie van antwoord in reconventie heeft genomen.

3. Klacht

Klagers hebben hun klacht als volgt omschreven in hun klachtbrief d.d. 24 februari 2020:

1. Onjuiste/onvolledige informatie verstrekken over de klachtenprocedure aan cliënten;
2. Het niet in behandeling nemen van klacht door het kantoor van verweerster zonder geldige grond;
3. Herhaaldelijk passeren van de gemachtigde van klagers;
4. Dubbel declareren van herhaalde onjuiste alimentatieberekeningen – verweerster factureerde werkzaamheden die ze opnieuw moest doen. Herstel van verwijtbare fouten mag niet worden doorbelast aan cliënten;
5. Aanpassen tenaamstelling factuur – valsheid in geschrifte;
6. Intimidatie door het kantoor van verweerster (incassojurist, klachtenfunctionaris en verweerster);
7. Het wisselend interpreteren van algemene voorwaarden en contracten ten gunste van zichzelf;
8. Verweerster heeft verzuimd een onderscheid te maken in de zorgregeling, ten onrechte de schijn gewekt dat een van de klagers zich zou hebben bedacht en ten onrechte de schijn gewekt dat er grote geschilpunten en onenigheden waren tussen klagers;
9. Verweerster heeft het bestaan van een second opinion ten onrechte in twijfel getrokken.

Klagers hebben ter verdere onderbouwing van bovenstaande klachten in hun brief van 24 februari 2020 uitsluitend verwezen naar de conclusie van antwoord van hun gemachtigde.

4. Verweer

Verweerster heeft aangegeven dat zij op haar beurt ook verwijst naar hetgeen haar kantoor in de genomen conclusie van antwoord in reconventie heeft gesteld.

Verweerster stelt daarop in aanvulling dat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de vFAS is vermeld in de mediationovereenkomst die partijen hebben getekend en dat zij klagers heeft gewezen op de andere klachtmogelijkheden bij haar kantoor en bij de Orde van Advocaten. Het verwijt dat het kantoor van verweerster de klacht niet in behandeling heeft genomen is niet alleen onjuist, maar ook een verwijt jegens het kantoor van verweerster en niet tegen haar in persoon. Verweerster heeft met in achtneming van haar geheimhoudingsverplichting gereageerd naar de gemachtigde van

klagers. Verweerster heeft geen werkzaamheden dubbel of onjuist gedeclareerd. Zij heeft de factuur ten behoeve van klagers eerst abusievelijk op naam van één van klagers gezet en dit later gecorrigeerd. Van valsheid in geschrifte is geen sprake. Verweerster herkent zich niet in de door klagers gestelde intimidatie en betwist dit verwijt dan ook, net zoals zij het wisselend interpreteren van algemene voorwaarden en contracten ten gunste van zichzelf betwist.

5. Replik

Klagers vallen in algemene opmerkingen over de houding en opstelling van verweerster. Meer specifiek stellen klagers dat verweerster in alimentatieberekeningen met verkeerde berekeningen heeft gewerkt, waardoor er ook een verkeerde uitkomst van de alimentatieberekeningen is ontstaan. Voorts geven klagers aan dat de vFAS-klachtenregeling als klachtmogelijkheid niet is genoemd. In de klachtenprocedure van het kantoor van verweerster is geen onderzoek verricht en de klacht is enkel afgewezen. Verweerster, alsmede ook haar kantoorgenoten, hadden zich niet op de geheimhoudingsplicht mogen beroepen. De gemachtigde van klagers trad voor klagers gezamenlijk op, zodat er geen sprake was van tegenstrijdige belangen. Verweerster had recentere inkomensgegevens moeten opvragen en daarop een berekening moeten baseren. Door de onjuiste tenaamstelling heeft verweerster de indruk gewekt maar voor één van klagers op te treden. Verweerster heeft dit zonder overleg met klagers proberen te corrigeren. Verweerster heeft intimiderend gehandeld door de gemachtigde van klagers te passeren, buitengerechtelijke incassomaatregelen te treffen, een dagvaarding uit te brengen, die vervolgens weer in te trekken en zowel in de aan deze procedure voorafgaande klachtenprocedure bij de vFAS als in deze procedure rechtstreeks met klagers te corresponderen. Tenslotte maken klagers nog verwijten aan verweerster over de wijze waarop de omgangsregeling tot stand is gekomen (verweerster zou verzuimd hebben een onderscheid te maken tussen tijdelijke en definitieve regeling, ten onrechte de schijn gewekt hebben dat één van klagers zich zou hebben bedacht en ten onrechte de schijn hebben gewekt dat er tussen klagers grote geschilpunten en onenigheden waren) en het ten onrechte in twijfel trekken van de second opinion van mr. door verweerster.

6. Dupliek

Verweerster stelt zich op het standpunt dat het in een tuchtprocedure als de onderhavige niet gaat om de juistheid van alimentatieberekeningen. Bovendien betwist zij de gestelde onjuistheid van de berekeningen. Verweerster verwijst naar haar eerdere

verweer in deze tuchtprocedure, aangezien de reactie (replik) van klagers grotendeels herhalingen bevat. Verweerster heeft de dagvaarding ingetrokken omdat zij hoopte in het kader van de klachtenprocedure bij de vFAS een constructief gesprek met klagers te kunnen aangaan. Dat bleek echter niet mogelijk. Verweerster acht het verder juist dat zij in het kader van de klacht- en tuchtprocedures, die rechtstreeks gaan tussen klagers en verweerster, klagers afschriften van haar reacties heeft doen toekomen. Verweerster stelt dat zij op een juiste manier de discussie over de omgangsregeling heeft geleid. Verweerster geeft verder aan dat zij klagers niet het recht op een second opinion heeft onthouden en zou graag de second opinion willen zien, die kennelijk ten grondslag ligt aan de klachten van klagers.

7. Beoordeling van de klacht

Beoordelingskader

- 7.1 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 mediationovereenkomst en meer in het algemeen aan ongeschreven regels waaraan een behoorlijk mediator zich dient te houden.

Klachtonderdeel 1

- 7.2 In de door partijen op 8 januari 2019 gesloten mediationovereenkomst is in art. 7 de geschillenregeling en de klachtenprocedure bij de vFAS omschreven. De Raad van Tucht veronderstelt klagers om die reden hiermee bekend. Daarnaast heeft verweerster in haar mail van 28 mei 2019 klagers gewezen op het klachtenprotocol van haar kantoor, alsmede op de mogelijkheid om bij de Orde van Advocaten een klacht in te dienen. De Raad van Tucht is dan ook van oordeel dat verweerster klagers voldoende van informatie op dit punt voorzien heeft. Klagers hebben in het licht van het voorgaande onvoldoende onderbouwd dat deze informatie onjuist dan wel onvolledig is geweest. Het eerste klachtonderdeel is dan ook ongegrond

Klachtonderdeel 2

- 7.3 Voor wat betreft het tweede klachtonderdeel, het verwijt dat het kantoor van verweerster de klacht niet in behandeling heeft genomen, verklaart de Raad van Tucht de klacht niet-ontvankelijk. De Raad van Tucht kan alleen maar een oordeel geven over klachten die zijn gericht tegen een mediator die is aangesloten bij de vFAS en is niet bevoegd te oordelen over klachten tegen het kantoor waarbij een mediator is aangesloten.

Klachtonderdeel 3

- 7.4 Het derde klachtonderdeel ziet op het herhaaldelijk passeren van de gemachtigde van klagers. De Raad van Tucht is van oordeel dat verweerster voldoende zorgvuldig en duidelijk heeft gehandeld naar de gemachtigde van klagers. Zoals verweerster terecht aanhaalt, is zij op grond van de mediationovereenkomst gehouden tot geheimhouding en kan zij deze geheimhoudingsverplichting alleen doorbreken met toestemming van beide klagers. Gelet hierop heeft verweerster derhalve zorgvuldig gereageerd door zich in eerste instantie terughoudend op te stellen in het rechtstreeks contact met de gemachtigde van klagers. Dat betekent dat dit klachtonderdeel ongegrond dient te worden verklaard.

Klachtonderdeel 4

- 7.5 Bij de beoordeling van het vierde klachtonderdeel stelt de Raad van Tucht voorop dat er bij de Raad van Tucht kan worden geklaagd binnen het beoordelingskader als omschreven in 7.1, maar niet over de hoogte van een declaratie. Het kan wel zijn dat er een dusdanig declaratiegedrag is vertoond dat dit valt binnen het beoordelingskader van wat een redelijk bemiddelaar wel of niet betaamt, maar klagers hebben niet gesteld en evenmin onderbouwd dat hiervan sprake. De hoogte van de declaratie acht de Raad van Tucht, gelet op de verrichte werkzaamheden niet dusdanig hoog dat verweerster door het declareren van dit bedrag een ongeschreven regel waaraan een behoorlijk mediator zich dient te houden, heeft geschonden. Ook dit klachtonderdeel kan derhalve niet tot gegrondheid leiden.

Klachtonderdeel 5

- 7.6 Ten aanzien van het vijfde klachtonderdeel, de aanpassing van de tenaamstelling van de factuur, constateert de Raad van Tucht dat verweerster heeft aangegeven dat het hier ging om een administratieve vergissing die ermee te maken had dat de factuur ten onrechte op naam van één van de klagers was gesteld in plaats van op beide namen. Gelet op deze toelichting is de Raad van Tucht van oordeel dat dit klachtonderdeel dient te stranden. Klagers hebben onvoldoende onderbouwd dat er sprake zou zijn van valsheid in geschrifte dan wel dat zij op enigerlei wijze nadeel hebben ondervonden van deze aanpassing.

Klachtonderdeel 6

- 7.7 In het zesde klachtonderdeel verwijten klagers verweerster dat haar kantoor klagers zou hebben geïntimideerd. Dit onderdeel kan de Raad van Tucht om dezelfde reden als het tweede klachtonderdeel niet in behandeling nemen. Immers, ook dit klachtonderdeel is gericht tegen het kantoor van verweerster en niet tegen verweerster zelf. Dit betekent dan ook dat klagers in dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk verklaard worden. Ten overvloede merkt de Raad van Tucht nog op dat zij de beslissing van verweerster om de

incassoprocedure stop te zetten op het moment dat klagers een klacht hadden ingediend bij de vFAS zorgvuldig acht.

Klachtonderdeel 7

- 7.8 De Raad van Tucht is van oordeel dat ook het zevende klachtonderdeel, het wisselend interpreteren van algemene voorwaarden en contracten ten gunste van zichzelf, zal moeten stranden omdat klagers onvoldoende onderbouwd hebben dat hiervan sprake zou zijn.

Klachtonderdeel 8

- 7.9 Ten aanzien van het achtste klachtonderdeel over de omgangsregeling overweegt de Raad van Tucht dat uit het klaagschrift van klagers op geen enkele wijze is gebleken dat verweerster op dit punt de gedragsregels voor scheidingsmediators heeft geschonden, dan wel dat haar anderszins een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Dit klachtonderdeel is onvoldoende concreet onderbouwd. De Raad van Tucht is dan ook van oordeel dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

Klachtonderdeel 9

- 7.10 Voor wat betreft het negende klachtonderdeel over de second opinion is de Raad van Tucht van oordeel dat verweerster terecht heeft aangegeven dat het van klagers verwacht mocht worden dat als zij hiernaar verwijzen, zij de second opinion, waaruit zou blijken dat verweerster niet goed zou hebben gehandeld, overleggen. Daarvoor hebben klagers kennelijk om hun moverende redenen niet gekozen, zodat de Raad van Tucht dit klachtonderdeel als onvoldoende concreet en onderbouwd eveneens afwijst.
- 7.11 Als laatste klachtonderdeel ligt de verwijzing van klagers naar de conclusie van antwoord van hun gemachtigde voor. De Raad van Tucht is van oordeel dat van klagers verwacht mag worden dat zij hun klachten concreet omschrijven hetgeen zij ook gedaan hebben met de hiervoor genoemde negen klachtonderdelen. Het kan van de Raad van Tucht niet verwacht worden dat zij op basis van overgelegde processtukken over en weer in een incassoprocedure, klachten gaat destilleren dan wel op zoek gaat naar onderbouwing daarvan. Dat betekent dan ook dat voor zover klagers door verwijzing hiernaar klachten willen indienen dan wel onderbouwen de Raad van Tucht hieraan voorbij zal gaan. Ook deze klacht slaagt derhalve niet.
- 7.12 Het voorgaande betekent dat alle door klagers ingediende klachten hetzij niet-ontvankelijk verklaard worden, dan wel worden afgewezen.

BESLISSING

De Raad van Tucht:

- Verklaart klachtonderdelen 2 en 6 niet-ontvankelijk en
- Verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond.

Aldus gewezen door mr. A.E. Sutorius-Van Hees, voorzitter, mr. H.A.M. Ritsma-Hartman en A.R.J. Mulder, leden, in aanwezigheid van mr. I.J. Pieters, secretaris en uitgesproken te Den Haag op __ december 2020 door de voorzitter.

Secretaris

Voorzitter