

Kantoorklachtenregeling: werk aan de winkel!

Per 1 januari a.s. treedt de nieuwe Advocatenwet in werking en, indien volgens de planning, ook de nieuwe Verordening op de advocatuur, de zogenaamde Voda. Er zal per die datum veel veranderen.

Een belangrijk, tot nu toe al veel besproken, deel van de wijzigingen ziet op het toezicht. De lokale deken kan zich naast de gebruikelijke proactieve en corrigerende middelen die het advocatentuchtrecht biedt ook bedienen van op de AWB gebaseerde middelen waaronder de bestuurlijke boete en de last onder dwangsom. Onder het politiek populaire mom dat toezicht op toezicht de oplossing voor alle problemen is staat het lokale toezicht onder systeemtoezicht van het college van toezicht. Dit systeem zal na vijf jaar geëvalueerd worden.

Tot nu toe is minder belicht dat per 1 januari 2015 ook de nodige veranderingen optreden in de regelgeving ter zake mogelijke problemen tussen advocaten en hun cliënten. De bestaande mogelijkheden om klachten tegen advocaten in te dienen blijft voor de eigen cliënt. Hetzelfde geldt overigens ook gewoon nog voor de wederpartij van een advocaat.

Maar de wetgever grijpt in op de mogelijke problemen met de eigen cliënt. Zo verdwijnt de Wet Tarieven Burgerlijke zaken en de daarin voorgeschreven begrotingsprocedure per 1 januari a.s. Het overgangsrecht is beperkt tot de zaken waarin de raad van toezicht de betwiste declaratie(s) vóór 1 januari a.s. heeft begroot zodat de executiemogelijkheid zo nodig conform de wet kan worden vervolgd.

Voor aanhangige begrotingsprocedures waarin vóór 1 januari a.s. niet is beslist is er geen overgangsrecht. De Amsterdamse raad heeft dat zo opgelost dat in die zaken, en mogelijk tot 1 januari a.s. in te dienen begrotingsverzoeken, tussen partijen wordt afgesproken dat de beslissing tussen partijen zal gelden als een bindend advies.

De nieuwe Advocatenwet bepaalt dat het College van Afgevaardigden regels stelt betreffende een klacht- en geschillenregeling waaronder de aansluiting bij een regeling op grond waarvan geschillen omtrent de hoogte van een declaratie worden afgedaan.

Onder een klacht wordt verstaan iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaraties niet zijnde een klacht als behandeld in pagina 4 Advocatenwet, de zogenaamde tuchtklacht. In artikel 6.28, lid 1, Voda is bepaald dat iedere advocaat moet beschikken over een kantoorklachtenregeling die voldoet aan de in het tweede lid van artikel 28 gestelde eisen. De verplichting geldt per 1 januari 2015 per welke datum de regeling ook openbaar moet zijn. De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere opdracht die met een cliënt wordt aangegaan. Van toepassing verklaring van de kantoorklachtenregeling door het opnemen ervan in de op de opdracht toepasselijke algemene voorwaarden is mogelijk.

De per 1 januari a.s. dus verplichte toepasselijke kantoorklachtenregeling ziet in de eerste plaats op de interne klachtenregeling en in de tweede plaats op de beslechting van geschillen. Het gaat steeds tenminste om een rege-



Pieter van Regteren Altena

ling voor de klachten over de totstandkoming van de opdracht, over de kwaliteit van de dienstverlening en over de hoogte van de declaratie. In de kantoorklachtenregeling is bepaald wie de klachten in behandeling neemt en intern probeert op te lossen, de zogenaamde klachtfunctionaris.

Ook bepaalt de kantoorklachtenregeling voor het geval de klacht niet intern kan worden opgelost, aan welke onafhankelijke partij een klacht moet worden voorgelegd om een bindende uitspraak te krijgen. Indien dit niet de gewone rechter is dan dient de klacht te worden beslecht door arbitrage (art. 1020 Rv) of bindend advies (art. 7:900 BW).

Sinds december 2002 geldt de Richtlijn Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur die voorziet in bindende oplossingen voor geschillen tussen een advocaat en een cliënt met inbegrip van declaratiegeschillen. Indien de klacht van een cliënt consument is wordt de beslissing als bindend advies gegeven. Indien de klacht van een cliënt ondernemer is is sprake van arbitrage die tot een arbitraal vonnis leidt.

De Richtlijn Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die bestaat uit drie leden, een rechter als voorzitter, een door de Consumentenbond of representant van het bedrijfsleven voorgedragen lid en een door de Orde voorgedragen lid. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid waarbij de maatstaf voor het handelen van de advocaat is of deze heeft gehandeld zoals verwacht mag worden van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat. Dat is ook het criterium voor de beoordeling van mogelijke beroepsaansprakelijkheid door de civiele rechter. Bij arbitrage kan de commissie declaraties verminderen bij tekortkomingen in de dienstverlening.

De commissie beoordeelt niet alleen de declaraties maar ook eventuele aanspraken op schadevergoeding van de cliënt tot maximaal € 10.000,00 inclusief BTW. Zo bezien heeft de commissie veel mogelijkheden om geschillen te beslechten.

De Geschillencommissie voldoet dus aan de aan 'bindende beslissers' gestelde eisen die na 1 januari a.s. gelden. Er is gediscussieerd over de vraag of aansluiting bij de klachten- en geschillenregeling verplicht zou moeten worden gesteld. Daarvan is afgezien zodat vrijwilligheid het uitgangspunt blijft. De Amsterdamse raad is een voorstander van duidelijkheid en harmonisering ten opzichte van de cliënt en beveelt aansluiting bij deze klachten- en geschillenregeling aan. Voor alle advocaten is het dus zinvol om na te gaan of zij beschikken over de per 1 januari a.s. verplichte kantoorklachtenregeling. Indien er al een klachtenregeling is dient vóór 1 januari a.s. te worden gecheckt of deze aan de per 1 januari a.s. gestelde eisen voldoet.

De Nederlandse Orde van Advocaten heeft aangekondigd de naleving te zullen bewaken. De lokale raden van toezicht zullen daarop toezien, al heten zij per 1 januari a.s. raad van de orde. ■

Monica Bremer lid Raad van Toezicht AOVA

Monica Bremer is in oktober 2014 benoemd als lid van de Raad van Toezicht van de Amsterdamse Orde van Advocaten (na 1 januari Raad van de Orde in het Arrondissement Amsterdam). Bremer is partner van het kantoor Bremer & De Zwaan, dat zich richt op cliënten uit de kunst- en cultuursector en op non profit-organisaties. In haar praktijk



adviseert Bremer onder meer over bestuur en toezicht. Daarnaast doceert ze aan de Universiteit van Amsterdam en vervult ze diverse bestuursfuncties (Groene Amsterdammer, Bijbels Museum). Bij de Raad van Toezicht komen zowel bestuur, toezicht als opleiding aan de orde; onderwerpen die haar volgens eigen zeggen na aan het hart liggen.