

Klachten buiten de orde

De behandeling van klachten over advocaten via de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur

A.G.N. Böcker, L.E. de Groot van Leeuwen

Katholieke Universiteit Nijmegen

Bestelling: Boom Juridische Uitgevers, Den Haag

Kenmerk: [EWB 99.071A](#)

Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is na te gaan hoe de pilotregeling werkt. Verder of het instellen van een Geschillencommissie Advocatuur en de invoering van een klachtenregeling per kantoor leidt tot een kwaliteitsverbetering van de klachtenafhandeling tussen advocatenkantoren en hun cliënten en of er een vermindering van het aantal tuchtzaken optreedt.

De belangrijkste resultaten zijn:

1. De werving van kantoren voor de pilot is moeizaam verlopen. De deelname per arrondissement varieert tussen: één op de vijf en één op de vijftien kantoorvestigingen. Het totaal aantal deelnemende kantoorvestigingen is: 99. Aan de pilot nemen vooral de middelgrote kantoren (6 tot 20 advocaten) deel. De deelname is onder de eenmanskantoren het geringst. Dat is een manco omdat bekend is dat relatief veel tuchtklachten kleine kantoren betreffen.
2. Vrijwel alle deelnemende kantoren (30 van de 33) hebben een klachtenreglement ingevoerd. Veruit de meeste (26 van de 33) hebben ook een interne klachtfunctionaris of een klachtcommissie. De kantoren die geen interne klachtfunctionaris hebben vinden zichzelf daarvoor te klein (één en tweemanskantoren).
3. In tegenstelling tot het advies van de NOvA worden niet alle klachten door de kantoren geregistreerd. De uitingen van onvrede door de cliënt worden slechts in 18% van de gevallen als klacht geregistreerd. De meest voorkomende wijzen van afdoening van klachten zijn: uitleg verschaffen, de fout erkennen, excuses aanbieden. Enkele kantoren bieden ook een financiële tegemoetkoming aan in de vorm van een aanpassing van de declaratie. Op een totaal van 163 klachten zijn er slechts vijf doorverwezen naar de Geschillencommissie Advocatuur.
4. De betrokken advocaten ervaren de procedure bij de Geschillencommissie als duidelijk en rechtvaardig. Dit kan te maken hebben met het feit dat van de twaalf uitspraken er slechts vier in het voordeel van de cliënt waren. Uit dossieronderzoek blijkt dat voor de cliënten de procedure niet eenvoudig is. Met name is onduidelijk dat er verschil is tussen arbitrage en bindend advies. Cliënten overzien de (financiële) consequenties van een eventuele verdere rechtsgang en van het tekenen van voor de toepasselijkheid van de regeling in veel gevallen niet. Zo is het voor cliënten niet mogelijk zich eenzijdig terug te trekken en kan de advocaat een tegenpartij worden. Tenslotte is onduidelijk dat er een verschil bestaat tussen de klachtprocedure die is gericht op de financiële compensatie en de tuchtprocedure die is gericht op het gedrag van de advocaat.

Op de vraag of de nieuwe regeling heeft geleid tot een reductie van het aantal zaken bij de advocatentuchtrechter kan alleen met veel slagen om de arm antwoord worden gegeven. Er is een kleine absolute afname te constateren in de jaren 1999 en 2000 maar uit de interviews blijkt dat advocatenkantoren en de Dekens (voorzitters van bestuur van de lokale Orde) over het algemeen van mening zijn dat dit niet het gevolg is van de nieuwe regeling. Ook de onderzoekers zijn van mening dat de periode van werking van de regeling te kort is om effecten te kunnen meten.