

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK
M-2019-2 van:

MEVROUW A.
wonende te B,
verder te noemen: klagster,

tegen:

DE HEER C.
kantoorhoudende te D,
gemachtigde: E,
verder te noemen: de mediator.

1. De procedure

- 1.1 Met een brief van 27 december 2018, die op 4 januari 2019 is binnengekomen, heeft klagster een klacht ingediend bij de Tuchtcommissie over het handelen van de mediator.
- 1.2 De mediator heeft verweer gevoerd. Dit verweer is op 30 januari 2019 binnengekomen. Op 22 maart 2019 is nog een aanvulling op het verweerschrift binnengekomen.
- 1.3 De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 29 maart 2019 te Den Haag. Hierbij waren, behalve de leden van de Tuchtcommissie en de (plaatsvervangend) secretaris, aanwezig: mediator, vergezeld door E. Klagster was afwezig. Zij heeft ongeveer drie kwartier vóór aanvang van de mondelinge behandeling een e-mailbericht gestuurd naar het secretariaat van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediator met de mededeling dat zij vanwege gezondheidsklachten niet aanwezig kon zijn en daarbij het verzoek gedaan om bij haar e-mailbericht gevoegde verweerschrift ter zitting te behandelen. Dit e-mailbericht heeft de Tuchtcommissie eerst op 1 april 2019 bereikt. Omdat de behandeling toen al was gesloten, is het e-mailbericht van klagster buiten beschouwing gelaten.

2. Enkele vaststaande feiten

- 2.1 Klagster en haar zus waren verwikkeld in een procedure bij de rechtbank F, locatie G, over de afwikkeling van de nalatenschap van hun moeder. De rechtbank heeft klagster en haar zus verwezen naar de mediator om te trachten tot een oplossing te komen. De mediator heeft de mediation voor klagster verricht op basis van een (op 3 juli 2018 afgegeven) toevoeging, waarbij de eigen bijdrage van klagster op nihil is gesteld, en voor klagsters zus op betalende basis.
- 2.2 Op 12 juni, 26 juni en 9 juli 2018 hebben mediationbijeenkomsten plaatsgevonden. Aan het einde van die laatste bijeenkomst heeft de mediator ter plekke met de dochter van

klaagsters zus (zij bracht haar moeder naar de bijeenkomsten) in aanwezigheid van klaagster een afspraak gemaakt voor de vierde bijeenkomst. Op 29 juli 2018 heeft de mediator aan klaagster en haar zus per e-mail een concept vaststellingsovereenkomst toegezonden. De volgende dag zijn klaagster en de mediator afgereisd naar G voor de vierde bijeenkomst. Omdat klaagsters zus niet aanwezig was, heeft die bijeenkomst geen doorgang gevonden. Naar aanleiding van de door de mediator ontvangen reacties van klaagster en haar zus op de concept vaststellingsovereenkomst heeft de mediator hen op 2 augustus 2018 per e-mail bericht dat klaagsters zus akkoord was met het concept en dat hij na ontvangst van klaagsters (na overleg met haar advocaat op te stellen) reactie op het concept een nieuwe afspraak zou inplannen. Omdat die reactie uitbleef, heeft de mediator klaagster en haar zus op 30 augustus 2018 per e-mail gevraagd wanneer zij beschikbaar waren voor een vervolgesprek. Op 24 september 2018 heeft de mediator telefonisch contact opgenomen met klaagster en haar zus omdat zij niet hadden gereageerd op zijn e-mail van 30 augustus 2018. Klaagsters zus deelde mede dat klaagster niet verder wilde met de mediation, waarna de mediator klaagster heeft gevraagd of die informatie juist was. Klaagster heeft daarop een einde gemaakt aan het telefoongesprek met de mededeling dat de mediator nog wel van haar advocaat zouden horen. Diezelfde dag heeft de mediator de mediation beëindigd.

- 2.3 Op 6 oktober 2018 heeft klaagsters zus de mediator laten weten dat zij volledig in lijn met de concept vaststellingsovereenkomst overeenstemming had bereikt met klaagster.

3. De klacht

- 3.1 Klaagster heeft – kort weergegeven – de volgende gedragingen van de mediator opgesomd die volgens haar klachtwaardig zijn:

- De mediator was niet in staat een vaststellingsovereenkomst tussen partijen te sluiten, met als gevolg dat de mediation werd beëindigd en een overeenkomst moest worden opgesteld door de advocaten van partijen.
- De mediator heeft geen verslagen van de bijeenkomsten gemaakt en de concept vaststellingsovereenkomst op een zodanig laat tijdstip toegezonden dat klaagster gedwongen was om het concept in de nacht te bestuderen met het oog op de bijeenkomst die de volgende dag gepland stond. Ook had de mediator geen respect voor klaagsters trauma, getuige zijn mededeling dat klaagster haar trauma niet meer aan de orde mocht stellen en maar hulp moest gaan zoeken, dit terwijl de verwerking en erkenning van klaagsters trauma onderwerp van de mediation was.
- De mediator heeft zich bemoeid met de inhoud van de dagvaarding door te bepalen dat de opgebrachte polisgelden niet mochten worden gebruikt voor de berekening van de polisvergoeding, met als gevolg dat klaagster financieel is benadeeld (voor een bedrag ter grootte van € 480,62).
- De mediator heeft na afloop van de derde bijeenkomst zonder overleg met klaagster op de gang buiten de mediationkamer, een afspraak voor een vierde bijeenkomst gemaakt met de dochter van klaagsters zus. Deze afspraak werd op verzoek van klaagster verzet. Omdat de mediator verzuimde klaagsters zus hierover te informeren is klaagster voor niets naar G afgereisd en heeft zij nodeloos kosten (€ 15,20) moeten maken. De mediator heeft klaagster en haar zus geen enkele keer per e-mail herinnerd aan een afspraak.
- De mediator heeft in het voordeel van klaagsters zus gehandeld door klaagster in de laatste bijeenkomst te vragen naar de ingebrachte gelden van de begrafenispolis en haar vervolgens de mond te snoeren toen zij antwoord wilde geven.
- Na afloop van de derde bijeenkomst heeft de mediator op de gang op een zeer luidruchtige wijze tegen een buitenstaander, die een opmerking maakte over de goede conditie van klaagster en haar zus, de volgende zeer respectloze en denigrerende opmerking gemaakt: *“Je moet je bril eens afzetten, dan zie je de*

rimpels beter". Tevens heeft de mediator in aanwezigheid van klaagsters zus aan klaagster gevraagd of zij de rekening al had betaald, terwijl hij op de hoogte was van de aan klaagster verleende toevoeging.

- De mediator heeft het mediationproces slecht of geheel niet bewaakt door geen verslagen te maken, op zoek te gaan naar reeds aan hem ter beschikking gestelde informatie over verlenging van grafrechten en door spellingsfouten in de concept vaststellingsovereenkomst te maken.
- Uit bovenstaande punten volgt dat de mediator niet voldoende competent is.

3.2 Op grond van het vorenstaande is klager van mening dat de mediator heeft gehandeld in strijd met de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna: "Gedragsregels") 1 (Beroepsethiek en integriteit), 2 (Transparantie), 3 (Partijautonomie), 4 (Onafhankelijkheid), 5 (Onpartijdigheid), 6 (Vertrouwelijkheid), 7 (Competentie), 8 (Werkwijze) en 9 (Tarief en Kosten).

4. Het verweer

4.1 De Tuchtcommissie vat het verweer van de mediator in de stukken en tijdens de mondelinge behandeling als volgt samen.

- Onderwerp van de mediation was de afwikkeling van de nalatenschap. In de gesprekken is klaagster ruimte gegeven om ook over haar "trauma" te praten.
- De mediator heeft conform zijn vaste werkwijze geen verslagen van de gesprekken met klaagster en haar zus opgesteld en hij kan zich niet voorstellen dat hij heeft toegezegd dat hij dat dit keer wel zou doen.
- De door de mediator opgestelde concept vaststellingsovereenkomst kon niet definitief worden gemaakt, omdat klaagster de ontbrekende informatie niet aanleverde, terwijl de mediator meerdere malen getracht heeft die informatie van klaagster te verkrijgen. De mediator heeft het concept wel alvast aan partijen voorgelegd om hen toch iets tastbaars te geven en de voortgang van de mediation te bevorderen.
- De mediator ontkent dat hij uitspraken heeft gedaan over de kwestie en zich heeft bemoeid met de inhoud van de dagvaarding. Klaagsters zus was bereid om de helft van de betaalde premies die klaagster had afgedragen, te vergoeden. Dit bedrag zou klaagster opzoeken. Over andere bedragen konden partijen het niet eens worden, dus werd er gekozen voor iets dat volgens partijen wel gecheckt kon worden. Dit was het bedrag dat klaagster zou uitzoeken en dat zou worden opgenomen in de vaststellingsovereenkomst. Klaagster heeft het bedrag echter nooit aangeleverd.
- De mediator wist dat klaagster in aanmerking kwam voor een toevoeging, omdat de rechtbank dat had aangegeven. Hij heeft daarom voor zijn werkzaamheden geen factuur voor klaagster opgesteld. Het is de mediator dan ook niet duidelijk waarop klaagster doelt met haar verwijt dat hij haar gevraagd zou hebben of de rekening al was betaald.
- De mediator ontkent dat hij de door klaagster gestelde opmerking tegen een buitenstaander heeft gemaakt. Hij heeft de gesprekken met klaagster en haar zus als positief ervaren en hij kan zich niet voorstellen dat hij zich denigrerend over hen heeft uitgelaten. Omdat klaagster haar grieven destijds niet kenbaar heeft gemaakt, kan de mediator de gebeurtenis niet meer voor de geest te halen.
- De mediator heeft in aanwezigheid van klaagster met de dochter van klaagsters zus een afspraak gemaakt voor de vierde bijeenkomst op 30 juli 2018. De mediator is die dag op de afspraak verschenen, maar vanwege de afwezigheid van klaagsters zus heeft de bijeenkomst geen doorgang gevonden. Aan de mediator is niet gemeld dat klaagsters zus onverhoopt verhinderd was en evenmin heeft klaagster verzocht om een andere datum. Wel heeft de mediator toen van de gelegenheid gebruik gemaakt klaagster wederom te vragen naar de voor de vaststellingsovereenkomst

ontbrekende gegevens. Klaagster liep boos weg, na de mededeling van de mediator dat het vanwege de afwezigheid van klaagsters zus niet mogelijk was om inhoudelijk in te gaan op andere zaken van de vaststellingsovereenkomst, zoals klaagster wenste. Klaagster deelde mede dat zij niet akkoord was met de concept vaststellingsovereenkomst en dat de mediator nog wel van haar advocaat zou horen. Dat laatste heeft zij herhaald in het telefoongesprek op 24 september 2018. Omdat de mediator dit zag als een definitieve bevestiging van onvoldoende voortgang in de mediation, heeft hij de mediation beëindigd.

5. De beoordeling

- 5.1 De Tuchtcommissie is gelet op de gemotiveerde betwisting door de mediator niet gebleken van feiten en/of omstandigheden op grond waarvan geoordeeld zou moeten worden dat de mediator de vertrouwelijkheid van de mediation niet heeft gewaarborgd, niet integer en niet transparant heeft gehandeld, uitspraken heeft gedaan over de kwestie en/of een beslissing heeft genomen over de inhoud van het conflict tussen partijen, incompetent is en/of in het voordeel van klaagsters zus heeft gehandeld. Deze klachten falen.
- 5.2. Verder heeft de Tuchtcommissie niet kunnen vaststellen dat de mediator het mediationproces slecht of geheel niet heeft bewaakt. In een tijdsbestek van anderhalve maand hebben drie mediationbijeenkomsten plaatsgevonden en is door de mediator een concept vaststellingsovereenkomst aan partijen voorgelegd. Uit de e-mailberichten die de mediator in zijn verweerschrift citeert, blijkt dat hij nadien getracht heeft om een reactie van klaagster op de concept vaststellingsovereenkomst te verkrijgen en om een nieuwe afspraak te maken. De mediator heeft onweersproken gesteld dat klaagster niet reageerde op zijn e-mailberichten. Het is de Tuchtcommissie dan ook niet gebleken dat de mediator de mediation niet met de nodige voortvarendheid heeft behandeld. Nu de mediator gemotiveerd heeft betwist dat hij klaagster heeft toegezegd dat hij een verslag van de bijeenkomsten zou maken en Gedragsregel 8 noch het MfN-mediationreglement een mediator daartoe verplichten, heeft de mediator niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door geen verslagen te maken. Ook deze klacht treft geen doel.
- 5.3 Uit de gang van zaken rondom de vierde bijeenkomst volgt naar het oordeel van de Tuchtcommissie niet dat de mediator zich niet onafhankelijk heeft opgesteld. De mediator heeft aangevoerd dat hij in aanwezigheid van klaagster met de dochter van klaagsters zus de datum voor die bijeenkomst heeft afgesproken en dat hem naderhand niet is medegedeeld dat klaagsters zus verhinderd was. De Tuchtcommissie begrijpt dat het voor klaagster vervelend is dat zij op 30 juli 2018 voor niets naar G is afgereisd, maar niet is gebleken dat de mediator hiervan een verwijt valt te maken. Ter voorkoming van misverstanden was het wellicht beter geweest als de mediator per e-mail de afspraken aan partijen had bevestigd en/of nog een herinnering had gestuurd, maar dit betekent niet dat hij tuchtrechtelijk verwijtbaarheid heeft gehandeld door dit niet te doen. Een mediator is daartoe immers niet verplicht. Ook deze klacht faalt.
- 5.4 Uit het voorgaande volgt dat de door klaagster geformuleerde klachten worden afgewezen. Een en ander leidt tot de volgende beslissing.

6. De beslissing

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klachten ongegrond.