

Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK
M-2020-5 van:

A,
wonende te B,
verder te noemen: klager,

tegen:

C,
kantoorhoudende te B,
verder te noemen: de mediator.

De procedure

Met een mail van 24 februari 2020 (met bijlage) heeft klager bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.

De mediator heeft bij mail van 24 maart 2020 (met bijlagen) verweer gevoerd.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 3 juli 2020 te Den Haag. Hierbij waren klager en de mediator aanwezig.

Enkele vaststaande feiten

De mediator is gevraagd klager en zijn ex-partner bij te staan in de afwikkeling van een echtscheiding.

De mediation is aangevangen op 18 september 2017. De ondertekende mediationovereenkomst dateert van 13 december 2017.

Op 22 juni 2018 heeft de mediator de mediation beëindigd.

Volgens klager heeft de mediator zich klachtwaardig gedragen. Hij heeft hierover een klacht ingediend bij de Stichting Kwaliteit Mediators (SKM). Dit heeft niet tot oplossing van de klacht geleid, waarna klager een klacht bij de Tuchtcommissie heeft ingediend.

De klacht

Klager wijst op de oorspronkelijke concept mediation overeenkomst waarin in artikel 8.1 is opgenomen dat het tarief € 145,00 per uur bedraagt, “vermeerderd met btw en kantoorkosten”. De toevoeging “vermeerderd met” is volgens klager voor meerdere uitleg vatbaar. Na

telefonisch contact en toezending van een nieuwe concept-mediationovereenkomst is gebleken dat bij het bedrag van € 145,00 nog 21% btw en 6% kantoorkosten moesten worden opgeteld. De mediator heeft zich hiermee naar opvatting van klager niet gehouden aan de wettelijke verplichting om voor consumenten een bedrag inclusief btw en andere kosten te vermelden en evenmin heeft hij zijn eigen leveringsvoorwaarden nageleefd (artikel 8.3). Ook heeft de mediator gehandeld in strijd met artikel 9 lid 1 van de Gedragsregels, waarin is bepaald dat de mediator vooraf een duidelijke afspraak maakt over zijn tarief en bijkomende kosten.

Verder heeft de mediator zich naar de mening van klager niet gehouden aan algemeen aanvaarde normen en waarden door:

- twee keer een gemaakte afspraak op het allerlaatste moment af te zeggen;
- het behandelen van aanmerkingen op declaraties, het corrigeren van door de mediator zelf gemaakte fouten en het verwijderen van onbesproken en niet gewenste bepalingen in een concept te beschouwen en in rekening te brengen als een mediation-activiteit;
- het mediationproces met enige vooringenomenheid aangaande de door klager ingebrachte standpunten te begeleiden.

Tot slot voert klager aan dat de mediator de mediationovereenkomst op onjuiste gronden heeft beëindigd. Als reden voor de beëindiging heeft de mediator gegeven dat klager voortdurend kritiek heeft op zijn handelen en dat het wederzijds vertrouwen ontbreekt. Klager heeft er echter tot het laatste ogenblik vertrouwen in gehad dat de mediator het mediation-proces tot een goed einde kon brengen. Van het ontbreken van wederzijds vertrouwen was dus geen sprake.

Door de beëindiging van de mediation heeft het hele echtscheidingsproces volgens klager naar schatting een half jaar langer geduurd dan noodzakelijk was. Dit heeft voor klager extra kosten meegebracht omdat hij iemand anders moest zoeken die een echtscheidingsovereenkomst op kon stellen en omdat door de langere duur van de afwikkeling van de echtscheiding de waarde van het huis met € 25.000,00 naar boven moest worden bijgesteld en klager dus € 12.500,00 meer aan zijn ex-partner moest afdragen.

Het verweer

De mediator heeft aangevoerd dat naar aanleiding van de concept mediationovereenkomst telefonisch en per mail contact is geweest met partijen over de tariefstelling. Hierop is het concept aangepast en beide partijen hebben dit voor akkoord ondertekend. Zo er al een misverstand was, heeft de mediator dit voor ondertekening van de overeenkomst uit de wereld geholpen. Overigens is de term 'vermeerderd met 6% kantoorkosten en wettelijk verschuldigde omzetbelasting' geen ongebruikelijke zinsnede die in de praktijk wordt gebruikt, aldus de mediator.

De mediator erkent dat een afspraak is verzet in verband met ziekte van een medewerker op zijn kantoor. Door deze ziekmelding was er een krappe bezetting op het kantoor en als het gesprek met klager en zijn ex-partner toen was doorgegaan, zouden zij regelmatig zijn gestoord door derden. Een belangrijk mediationgesprek verdient naar opvatting van de mediator alle aandacht, zonder enige storing van buitenaf en daarom heeft ondergetekende besloten de afspraak te verzetten.

Ten aanzien van het verwijt dat hij verbeteringen van door hemzelf gemaakte fouten bij partijen in rekening heeft gebracht, voert de mediator aan dat dat hij weliswaar fouten had gemaakt in het eerste concept-convenant, maar dat de verbetering daarvan niet aan partijen is doorberekend. De mediator verwijst naar de door hem overgelegde declaratieadvieslijst

waaruit blijkt dat in totaal 30 minuten zijn gerekend voor het verbeteren van het eerdere concept. De totale werkzaamheden die waren gemoeid met aanpassing van het echtscheidingsconvenant bestreek een langere periode dan deze in rekening gebrachte 30 minuten. Daarbij benadrukt de mediator dat er niet voor niets gesproken wordt over een 'concept-echtscheidingsconvenant'. Het woord 'concept' impliceert dat een document nog kan worden aangepast naar de wensen van betrokken partijen. Het in rekening brengen van slechts 30 minuten werkzaamheden voor het aanpassen van dit concept conform de wensen van partijen is alleszins redelijk, aldus de mediator.

Naar aanleiding van kritiek van klager op de eerste nota heeft de mediator verder coulancehalve een creditnota verstrekt.

Ten aanzien van de gestelde vooringenomenheid voert de mediator aan dat aanvankelijk van vooringenomenheid geen enkele sprake was. In de loop der tijd is echter door de aanhoudende onvrede die door klager werd geuit (met als laatste een brief van klager van 13 juni 2018) een grens bereikt. De mediator heeft gemeend op dat moment de mediation te moeten beëindigen.

De beoordeling

In de concept-mediationovereenkomst (artikel 8.1) staat:

"Het honorarium van de Mediator bedraagt € 147,50 (zegge: een honderd zevenenveertig euro en vijftig eurocent) per uur, vermeerderd met 6% kantoorkosten en wettelijke verschuldigde omzetbelasting."

Hoewel aan de mediator kan worden toegegeven dat dit – zeker in het zakelijke verkeer - geen ongebruikelijke zinsnede is, heeft een consument er recht op prijzen inclusief btw en bijkomende kosten gepresenteerd te krijgen. Het zou dan ook beter zijn geweest als de mediator in het concept duidelijk de prijs inclusief btw had vermeld. Echter, na telefonisch contact met klager over de onduidelijkheid heeft de mediator in de uiteindelijk door beide partijen voor akkoord ondertekende mediationovereenkomst alsnog duidelijk opgenomen dat de prijs per uur € 189,18 inclusief btw en kantoorkosten bedraagt. Voor zover de mediator aanvankelijk een fout heeft gemaakt door niet duidelijk het bedrag inclusief btw in de concept-mediationovereenkomst te vermelden, heeft hij deze tijdig hersteld. Van klachtwaardig gedrag is op dit punt naar het oordeel van de Tuchtcommissie dan ook geen sprake.

Ook voor het overige overweegt de Tuchtcommissie dat de mediator zich niet schuldig heeft gemaakt aan schending van de door klager genoemde algemeen aanvaarde normen en waarden dan wel van de meer specifiek voor de mediator geldende gedragsregels.

Het verplaatsen van een afspraak is iets dat in het maatschappelijk verkeer wel vaker voorkomt en is in het onderhavige geval, zeker gezien de hiervoor door de mediator gegeven uitleg, aanvaardbaar.

Evenmin is er aanleiding om te concluderen dat de mediator op een onjuiste manier heeft gedeclareerd. Eén nota heeft de mediator (al dan niet coulancehalve) gecrediteerd. Verder wijst het Tuchtcollege op de door de mediator in zijn verweerschrift geciteerde zin uit de mail van partijen van 14 mei 2018, waarin staat:

"Op dit moment is het erg lastig om precies aan te geven wat er nog allemaal veranderd moet worden. In de eerste plaats omdat we het zelf ook nog niet precies weten. Op de tweede plaats omdat we bij het doorlezen van het tweede concept toch ook weer wat punten zijn tegen gekomen waar we niet helemaal tevreden over de formulering zijn. Wat het dan wel precies moet zijn, is voor ons nog niet helemaal duidelijk. Daarnaast hebben we, zoals in mijn eerste reactie al aangegeven, nog wat punten open staan die nog nagevraagd moesten worden. Zodra de reactie daarop binnen zijn kunnen we bekijken wat dat betekent voor het convenant, wat maakt dat ook daaraan nog geen nadere invulling gegeven kan worden. Zodra we de antwoorden hebben zullen we contact opnemen en een voorstel voor een derde versie aanleveren."

Hieruit maakt de Tuchtcommissie op dat het concipiëren van het convenant nog gaande was en dat het verbeteren van het concept convenant niet louter herstel van door de mediator

gemaakte fouten inhield. Dat de mediator heeft gefactureerd voor door hemzelf gemaakte fouten is dan ook niet gebleken.

Tot slot overweegt de Tuchtcommissie dat het de mediator vrij staat de mediation te beëindigen (bijvoorbeeld) als in de beleving van de mediator het vertrouwen weg is. Ook op dit punt heeft de mediator geen gedragsregel geschonden.

Gelet op het bovenstaande zal de Tuchtcommissie de klacht ongegrond verklaren.

De beslissing

De Tuchtcommissie:

verklaart de klacht ongegrond;