

# Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

---

## DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK  
**M-2020-10** van:

**MEVROUW A.**

wonende te U,  
verder te noemen: klagster,

tegen:

**MEVROUW B.**

kantoorhoudende te U,  
verder te noemen: de mediator.

---

### **1. De procedure**

Met een e-mail van 29 augustus 2020 (met bijlagen) heeft klagster bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.

De mediator heeft op 13 oktober 2020 een verweerschrift ingediend (met bijlagen).

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 29 januari 2021 te Den Haag. Hierbij waren klagster en de mediator aanwezig.

### **2. Enkele vaststaande feiten**

- a. De mediator is gevraagd klagster en haar ex-partner bij te staan bij hun voorgenomen echtscheiding.
- b. De mediationovereenkomst is op 3 december 2019 door partijen ondertekend.
- c. Op 4 november, 3, 9 en 17 december 2019 en op 7 januari 2020 mailt de mediator verslagen van de kort daarvoor plaatsgevonden mediationssessies. In het laatste verslag schrijft de mediator onder meer: *“ik heb jullie kort uitgelegd waarom ik het noodzakelijk vond om jullie allebei even apart te willen spreken. [...]”*.
- d. Op 7 januari 2020 heeft de mediator partijen een declaratie toegestuurd over de maand december 2019 ten bedrage van € 4.907,76. Op 9 februari 2020 volgt een declaratie van € 2.052,77 over de maand januari 2020.
- e. Bij e-mail van 10 februari 2020 schrijft klagster:

*“Ik schrik wel weer van de rekening en herken ook heel veel niet. Ik schrijf alles op nl kunnen wij dit een keer doornemen? Het voorstel wat ik van C kreeg was max 20 uur keer 210. Daar zitten we al dik boven?”*

*Daarnaast hebben D en ik besloten om voorlopig de mediation te stoppen en voorlopig geen mails en belletjes hierover te doen. Wij gaan er even op een andere manier proberen uit te komen. Zodra wij een definitief voorstel hebben komen we terug bij je of laten tzt weten hoe verder.”*

- f. In een e-mail van 17 februari 2020 schrijft de mediator:

*“Naar aanleiding van het gesprek met A afgelopen donderdag 13 februari 2020 bericht ik jullie als volgt.*

*[....]*

*Ik begrijp dat A na het laatste telefoongesprek andere verwachtingen had van mij. Ik heb helaas niet meer de mogelijkheid gehad om jullie te mailen zodra ik jullie allebei telefonisch had gesproken. Het is in het kader van het mediation reglement van belang dat ik jullie allebei spreek en evenveel tijd geef. Ik heb D pas op maandag morgen 10 februari 2020 telefonisch gesproken en op diezelfde dag om 17.45 uur heb ik de mail ontvangen van A dat zij is geschrokken van de rekening. Jullie zouden de mediator willen stoppen en er op een andere manier proberen uit te komen. Jullie zouden terugkomen bij mij zodra jullie een definitief voorstel hebben of laten weten hoe verder. D was hierbij meegenomen in de cc.*

*Ik heb aangegeven dat ik volgens de gedragsregels van mediation, welke aan jullie zijn overgelegd, en hetgeen wij zijn overeengekomen in de mediation overeenkomst mijn uiterste best heb gedaan om deze mediation tot een goed einde te brengen. Ik heb daar wel jullie inzet bij nodig zoals ik heb aangegeven in mijn mail van donderdag 30 januari 2020.*

*Mijn werkwijze zal logischerwijs verschillen van andere mediators maar maakt niet dat ik mijn werkzaamheden niet goed heb verricht. Ik heb inmiddels heel wat mediations met succes kunnen afronden.*

*Ik ben toch bereid om met jullie mee te denken in deze en heb de nota's nog eens bekeken. Ik heb hierbij aan A aangegeven dat ik lang niet alle uren die ik heb verricht in jullie dossier heb geschreven.*

*In de nota van 7 januari 2020 heb ik inderdaad onder het laatste punt van de werkzaamheden van 30 december 2019 mijn volledige uren doorgerekend voor het checken van de alimentatieberekening terwijl dit maar 30 minuten zou moeten zijn. Ik zal de nota van 7 januari 2020 met 1,2 uur matigen.*

*Voor wat betreft de nota van 9 februari 2020 ben ik bereid om 0,7 uur in mindering te brengen al blijf ik erbij dat ik mijn werkzaamheden heb verricht die zijn aangegeven. Bijgaand treffen jullie de creditnota's aan. Graag verneem ik op welk rekeningnummer ik de bedragen kan storten.*

*Ik heb tot slot aangegeven dat ik jullie aanbied om samen nog een keer aan tafel te komen. Het laatste voorstel van D zal dan uitgangspunt zijn. Dit zal een onbetaalde mediationsessie zijn. Mochten jullie dan alsnog tot overeenstemming komen dan zal er nog een convenant opgesteld moeten worden. Ook zal het ouderschapsplan afgerond en ondertekend moeten worden. Ik kan deze werkzaamheden verrichten van het door jullie reeds betaalde voorschot zodat dan gelijk duidelijk is wat de totale kosten zijn.”*

- g. Bij e-mail van 3 maart 2020 heeft de mediator bevestigd dat de mediation is beëindigd.
- h. Op 8 april 2020 heeft klagster een e-mail naar de mediator gestuurd met 10 klachten. Klagster verwijt de mediator in deze e-mail – kort weergegeven – dat zij niet juist en te veel heeft gedeclareerd (onder meer voor het inspreken van de voicemail, voor het maken van alimentatieberekeningen die onjuist bleken, voor behandeling van vragen/klachten over nota's en voor het bestuderen van het dossier nadat partijen te kennen hadden gegeven de mediation te willen beëindigen). Verder klaagt klagster er in deze e-mail over dat de mediator te laat de huwelijkse voorwaarden en andere (financiële) gegevens van

partijen heeft opgevraagd, waardoor er geen duidelijkheid was over de positie van partijen en over de uitgangspunten voor de onderhandelingen. Hierdoor is te lang doorgemodderd. Ook wijst klaagster de mediator er in deze e-mail op dat zij buiten de ene partij om heeft gebeld met de andere partij.

i. Op 18 april 2020 bericht ook de ex-partner in een e-mail aan de mediator dat hij niet tevreden was met de aanpak van de mediation.

j. Bij e-mail van 18 mei 2020 heeft de mediator voorgesteld:

*“Omdat ik graag deze kwestie zou willen afronden stel ik als laatste gebaar voor dat jullie € 1000,00 voldoen ten aanzien van de openstaande nota's.”*

k. In een e-mail van 29 mei 2020 herhaalt klaagster dat zij en haar ex-partner niet tevreden zijn over de mediation. Zij wijst op schending van de gedragsregels transparantie, vertrouwelijkheid, doelmatigheid en het verstrekken van onjuiste informatie. Klaagster schrijft tot slot:

*“Kortom ik ga ervan uit dat jij deze nota zal afboeken en dit de laatste correspondentie is omtrent deze nota. Jij geeft aan dat je dit afgehandeld wil hebben maar dat doe je niet door nota's te blijven sturen.*

*Zoals in de mail van 8 april aangegeven krijgen wij geld van jou ipv jij van ons. Echter zijn wij bereid om dat hiermee te laten rusten.”*

l. Op 5 juni 2020 bericht de mediator dat haar voorstel van 18 mei 2020 is komen te vervallen. Zij verzoekt partijen het openstaande bedrag alsnog over te maken.

m. Bij e-mail van 11 juni 2020 bericht klaagster:

*“ik begrijp dat je D hebt gebeld om aan te geven dat je de 486,89 wil teruggeven zodat ik de klacht zal laten vervallen. Het geld is betaald, als klant mag je een jaar na beëindiging mediation nog een klacht indienen zoals je weet omdat gang van zaken nota etc.*

*Ik vind het raar dat je dit wil. Maar de klacht wordt ingediend nu.”*

n. Hierop antwoordt de mediator bij e-mail van 12 juni 2020:

*“Ten eerste heeft D mij gebeld en heb ik hem enkel teruggebeld. Hij heeft mij gevraagd of ik toch nog open zou staan om een punt achter deze zaak te zetten en ik terug zou willen komen op mijn eerdere voorstel. Ik heb hem aangegeven dat ik liever een punt achter deze zaak zet maar dat ik een klacht met vertrouwen tegemoet zal zien en dat het is zoals het is. Wij hebben het telefoongesprek afgesloten met het voorstel van D dat hij bij jou zou polsen hoe jij hierin staat. Deze actie was dus geheel op initiatief van D.”*

o. Op 22 juni 2020 heeft klaagster een klacht tegen de mediator bij SKM ingediend.

p. De klachtbehandeling door SKM is op 19 augustus 2020 beëindigd.

### **3. De klacht en het verweer**

#### ***De klacht***

Klaagster stelt dat de mediator te veel gedeclareerd heeft, namelijk voor een bedrag van in totaal € 8.730,00. Voor haar werkzaamheden in december 2019 heeft de mediator een bedrag van ongeveer € 5.000,00 in rekening gebracht, terwijl er in november 2019 maar één gesprek is geweest en in december 2019 twee face-to-face gesprekken.

De mediator heeft gedeclareerd voor berekeningen waarin zij fouten had gemaakt. Ook heeft zij buiten klaagster om met de ex-partner gebeld en heeft zij ook geprobeerd met klaagster zelf (buiten de ex-partner om) telefonisch contact te hebben.

Volgens klaagster hebben zij en haar ex-partner al in februari 2020 aangegeven dat zij geen vertrouwen meer in de mediator hadden en dat zij wilden stoppen met de mediation. De mediator heeft daarna nog mails gestuurd met de vraag of partijen het wel zeker wisten dat ze wilden stoppen met de mediation en heeft voor deze mails ook nog rekeningen gestuurd.

De huidige advocaat van klaagster heeft in de maanden maart tot augustus 2020 minder gedeclareerd dan de mediator alleen over de maand december 2019.

Tot slot stelt klaagster dat zij de mediator niet capabel acht. Zij mist kennis van zaken en van wetten, weet niet hoe een alimentatieberekening moet worden gemaakt, maakt fout op fout en laat partijen daar ook nog voor betalen.

### ***Het verweer***

De mediator verzoekt klaagster niet-ontvankelijk te verklaren in haar klacht over de hoogte van de nota's, aangezien die nota's niet zien op een gedraging van de mediator. De hoogte van de declaraties kan geen onderdeel zijn van de klachtprocedure.

De mediator betwist dat zij te veel heeft gedeclareerd. Er zijn vijf mediationssessies geweest, in de periode van november 2019 tot en met januari 2020, waarvan de eerste een gratis bespreking was. De vele werkzaamheden zijn terug te vinden in de specificaties bij de nota's.

Volgens de mediator is het ook onjuist dat partijen al in februari 2019 hadden aangegeven de mediation te willen beëindigen. Er was toen wel twijfel over de voortzetting van de mediation omdat partijen niet verder kwamen met de op tafel gelegde voorstellen, daar is over gecorrespondeerd en ook over de hoogte van de nota's.

De mediator erkent dat zij partijen tweemaal apart heeft gebeld. Zij had partijen hierover geïnformeerd en de gesprekken waren in de vorm van een caucus om te beproeven of er nog commitment was om door te gaan met de mediation.

Ten aanzien van de stelling van klaagster dat de mediator niet capabel is, heeft de mediator aangevoerd dat deze onjuist is en ook in het geheel niet onderbouwd. Zij erkent wel dat er bij de partneralimentatieberekening iets is misgegaan, maar dat zij dat heeft hersteld en partijen hiervoor haar excuses heeft aangeboden. Deze werkzaamheden heeft zij ook niet gedeclareerd.

De mediator is van opvatting dat zij zich niet schuldig heeft gemaakt aan schending van de gedragsregels.

## **4. De beoordeling**

Tijdens de hoorzitting is duidelijk geworden dat klaagster van de mediator advies wilde over wat haar rechten waren en wat de rechten van haar ex-partner waren. Ook heeft klaagster verklaard dat zij geen advocaat dacht nodig te hebben omdat zij een mediator had met een juridische achtergrond. De Tuchtcommissie begrijpt hieruit dat klaagster van de mediator meer wilde dan van een mediator in diens rol als neutrale procesbegeleider verwacht kan worden.

In de toelichting bij artikel 3 van de Gedragsregels (Partijautonomie) staat immers dat de mediator tussen de partijen staat en hen ondersteunt in het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing. De mediator kan partijen daarbij waar nodig informatie verstrekken, zodat zij zich een weloverwogen beeld kunnen vormen en hun positie kunnen bepalen. De mediator doet echter geen uitspraak over de kwestie of een onderdeel daarvan (art. 3.2 Gedragsregels) en kan ook geen (rechtens) afdwingbare beslissingen nemen over de inhoud van het conflict tussen partijen. Met die bevoegdheid is de mediator niet bekleed,

anders dan bijv. een bindend adviseur. De mediator moet partijen steeds duidelijk maken in welke hoedanigheid hij of zij optreedt.

Waar het gaat om het geven van een mening of advies, zijn de Gedragsregels blijkens de Toelichting bij artikel 3.2 genuanceerder. De Tuchtcommissie leest hierin geen uitdrukkelijk verbod, maar wel de noodzaak van een terughoudende attitude van de mediator. De mediator is *terughoudend* in het geven van zijn mening of het geven van advies over wat een partij wel of niet zou moeten doen. Een mening of advies is doorgaans niet waarde vrij en onpartijdig en verdraagt zich lastig met de partijautonomie en de neutrale rol van de mediator. Het is aan de mediator om binnen deze grenzen het vertrouwen van partijen te (blijven) verdienen en in zijn of haar rol als mediator te blijven.

De mediator wijst partijen zo nodig op de mogelijkheid om externe adviseurs of deskundigen te raadplegen tijdens de mediation. Daarnaast geldt op grond van art. 8.1 (Werkwijze) dat de mediator het mediatieproces bewaakt, uitleg geeft en ook verifieert of partijen begrijpen wat de mediation inhoudt. Daarnaast dient de mediator te bevorderen dat iedere partij in voldoende mate toegang heeft tot de benodigde informatie en ruimte heeft om adviseurs te raadplegen. Hoe zwaar die informatieplicht op de *mediator* drukt, is naar het oordeel van de Tuchtcommissie mede afhankelijk van onder meer de wijze waarop deze zich naar partijen afficheert als inhoudelijk deskundige alsook de complexiteit van het onderwerp van de mediation. In dit geval is de mediator als gespecialiseerde echtscheidingsmediator door klagster en haar ex-man ingeschakeld in verband met het regelen van de (echt)scheiding inclusief de juridische, financiële en fiscale gevolgen van de scheiding. Van de mediator mocht in die situatie worden verwacht dat zij de conflictpartijen heldere informatie verstrekt over hun rechten en posities, zodat zij zich weloverwogen een beeld kunnen vormen en positie kunnen bepalen in de onderhandelingen over de gevolgen van hun scheiding (informed consent). Aangezien de emoties bij scheidingen doorgaans hoog kunnen oplopen, en de conflictpartijen daardoor in een mediationbijeenkomst niet altijd direct alle informatie over de juridische, financiële en fiscale gevolgen kunnen verwerken, is het aanbevelenswaardig om deze informatie niet alleen mondeling, maar ook schriftelijk aan de conflictpartijen te verstrekken.

Gelet op het voorgaande, is de Tuchtcommissie van oordeel dat de mediator de conflictpartijen beter schriftelijk had kunnen informeren over de inhoud van hun huwelijksvoorwaarden en de betekenis daarvan voor ieder, zeker met haar juridische achtergrond en mede in aanmerking genomen dat zij zelf heeft onderkend dat de door haar verstrekte informatie bij klagster niet aankwam door haar emoties. Echter, anders dan klagster heeft betoogd, lag het niet op de weg van de mediator om de conflictpartijen hierover te adviseren. Terecht heeft de mediator klagster dan ook aangeraden om voor het verkrijgen van inhoudelijk juridisch advies een advocaat in te schakelen. Hoewel de informatieverstrekking wellicht beter had gekund is de Tuchtcommissie van oordeel dat hier geen sprake is geweest van klachtwaardig gedrag.

Dat er verschillende alimentatieberekeningen zijn gemaakt met verschillende uitkomsten maakt ook niet dat de mediator zich schuldig heeft gemaakt aan schending van Gedragsregel 7 (Competentie). Tijdens de hoorzitting heeft klagster zelf verklaard dat er sprake was van verschillende variabelen. Zo wilde zij een berekening hebben uitgaande van de huidige situatie (uitkering), uitgaande van een situatie met het salaris dat zij daarvoor had en uitgaande van de situatie waarbij van geen enkel inkomen sprake was. Het is aannemelijk dat dit tot verschillende uitkomsten kan leiden, waarmee de mediator juist zorgvuldig partijen heeft geïnformeerd over de diverse mogelijkheden. Daarbij is het maken van een enkele fout in een berekening, die later is hersteld (terwijl de nota voor de daaraan bestede tijd is gecrediteerd), evenmin aan te merken als klachtwaardig gedrag.

Verder overweegt de Tuchtcommissie dat de bijeenkomsten in december 2019, gelet op de aard van de mediation (een echtscheidingsmediation) en de daarbij behorende emotionele lading, wel heel erg kort op elkaar plaatsvonden. Tijdens de hoorzitting is echter gebleken dat dit op uitdrukkelijk verzoek van klagster en haar ex-partner is gebeurd en dat de mediator

partijen er wel degelijk op heeft gewezen dat zij beter wat meer tijd tussen de besprekingen konden nemen.

Dat de mediator met beide partijen afzonderlijke gesprekken heeft gevoerd (de zogenaamde caucus) is niet klachtwaardig. Zij heeft dit immers duidelijk met partijen gecommuniceerd en is daarover transparant geweest.

Klaagster maakt een groot punt van de declaraties van de mediator. Zij vindt dat de mediator te veel heeft gedeclareerd en dat zij ten onrechte weigert haar nota's te herzien. Een tuchtrechtzaak is echter niet bestemd om een geschil over de hoogte van declaraties te beslechten. De Tuchtcommissie heeft tot taak om het optreden van de mediator te toetsen aan de Gedragsregels.

Over "Tarief en Kosten" staat in artikel 9 Gedragsregels – voor zover in dit verband van belang – dat de mediator vooraf met partijen een afspraak over het tarief en de bijkomende kosten maakt en dat hij/zij deze afspraak vastlegt in de mediationovereenkomst. Verder moet de mediator zorgdragen voor duidelijke, inzichtelijke declaraties.

De Tuchtcommissie heeft kunnen constateren dat de mediator de afspraken over het tarief in de mediationovereenkomst heeft opgenomen. En over de duidelijkheid en inzichtelijkheid van de declaraties heeft klaagster geen specifieke klachten geformuleerd en zijn de Tuchtcommissie geen bijzonderheden opgevallen.

Gezien het aantal besprekingen, de voorbereiding daarvan, de verslaglegging en de diverse alimentatieberekeningen is de Tuchtcommissie niet gebleken dat de mediator buitensporig hoge kosten in rekening heeft gebracht. Ook is de Tuchtcommissie niet gebleken dat de mediator nog werkzaamheden heeft gedeclareerd nadat de mediation al beëindigd was, zoals klaagster heeft aangevoerd. Wel heeft klaagster in een e-mail d.d. 10 februari 2020 laten weten dat zij en haar ex-partner hadden besloten om "voorlopig de mediation te stoppen". Ze zouden er "even op een andere manier proberen uit te komen", en als ze een definitief voorstel zouden hebben, zouden ze weer bij de mediator terugkomen of laten weten "hoe verder". Deze e-mail bevatte echter geen ondubbelzinnige beëindiging van de mediation en de mediator sloot de antwoorde-mail d.d. 11 februari 2020 dan ook af met "Ik hoor graag weer van jullie." Dat er daarna nog inhoudelijke werkzaamheden zijn gevolgd, omdat klaagster en haar ex-partner er toch niet onderling uitkwamen, is dan ook alleszins te billijken. Pas op 3 maart 2020 heeft de mediator de mediation beëindigd.

Al met al is de Tuchtcommissie niet gebleken dat de mediator zich niet heeft gehouden aan Gedragsregel 9 (Tarief en kosten) en evenmin heeft de Tuchtcommissie op dit punt aanwijzingen voor niet-integer handelen (Gedragsregel 1).

Gelet op het hiervoor overwogene, zal de Tuchtcommissie de klachten ongegrond verklaren.

## **5. De beslissing**

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klachten ongegrond.