

Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK
M-2022-04 van:

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

tegen:

B,
kantoorhoudende te Z,
gemachtigde: C, advocaat te X,
verder te noemen: de mediator.

1. De procedure

- 1.1. Met een e-mail van 1 maart 2022 heeft klager bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.
- 1.2. De mediator heeft op 22 april 2022 een verweerschrift (met bijlagen) ingediend.
- 1.3. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 16 september 2022 te Den Haag. Hierbij waren de mediator en C aanwezig. Klager was met bericht vooraf afwezig.

2. Enkele vaststaande feiten

- 2.1. De mediator heeft klager en zijn ex-echtgenote bijgestaan bij het regelen van de gevolgen van hun voorgenomen echtscheiding. Op 16 augustus 2021 heeft de eerste bijeenkomst van partijen met de mediator plaatsgevonden. In de handgeschreven aantekeningen die de mediator van deze bijeenkomst heeft gemaakt, staat dat in verband met de overwaarde van de woning geen toevoeging zal worden aangevraagd voor klagers ex-echtgenote. Op 24 augustus 2021 heeft een tweede bijeenkomst plaatsgevonden. Partijen hebben toen de mediationovereenkomst ondertekend. In deze overeenkomst is onder meer bepaald dat het honorarium van de mediator € 95 per cliënt per uur exclusief btw en kantoorkosten (van 8 procent) bedraagt.
- 2.2. Op 8 september 2021 heeft klager de op 10 september 2021 geplande bijeenkomst afgezegd. De reden hiervoor was dat hij eerst alle concepten wilde hebben. De mediator heeft partijen diezelfde dag bericht dat zij hoopte de volgende dag het concept echtscheidingsconvenant en het concept ouderschapsplan met daarbij een opgave van de door haar bestede uren en kosten toe sturen en dat daarnaast nog afstemming over de alimentatieberekening nodig was. Op 12 september 2021 heeft klager de mediator laten weten nog niets te hebben ontvangen. Daarbij heeft hij aangegeven: *“Het helpt ons als er duidelijke afspraken worden gemaakt en nagekomen, zodat we ook weten welke zaken er nog geregeld moeten worden en hoeveel tijd dat kosten. Dat verwachten in ieder geval van jou als begeleider van het proces. Welke informatie je nodig hebt voor*

de alimentatieberekening horen we graag zsm". De mediator heeft op 13 september 2021 in antwoord hierop bericht dat zij ziek is geweest, maar dat zij de behandeling van het dossier van klager en zijn ex-echtgenote zo snel mogelijk zal oppakken.

- 2.3. Op 14 september 2021 heeft de mediator het concept ouderschapsplan en het concept echtscheidingsconvenant naar klager en zijn ex-echtgenote gestuurd. In het concept convenant staat onder het kopje 'pensioenrechten' dat dit nog moet worden besproken tijdens de mediation. Bij de gemeenschappelijke woning van partijen staat vermeld dat de hypotheekschuld per 1 september 2021 € 314.549,45 bedraagt, dat partijen de waarde van de woning schatten op € 635.600,00 en dat de overwaarde € 221.050,55 bedraagt. In haar begeleidende e-mail heeft de mediator geschreven dat er in het ouderschapsplan nog een paar losse eindjes zijn maar dat die samenhangen met de alimentatieberekening die nog moet worden voorbesproken. De mediator heeft klager en zijn ex-echtgenote gevraagd wanneer zij beschikbaar zijn voor die voorbespreking. Ook heeft zij erop gewezen dat nog een afspraak moet worden gemaakt voor het bespreken van het concept echtscheidingsconvenant. Verder heeft zij geschreven dat zij inmiddels 11,12 uur heeft besteed aan de mediation.
- 2.4. Op 28 september 2021 heeft klager de mediator bericht dat per direct geen gebruik meer zal worden gemaakt van haar diensten, omdat hij niet tevreden is over de kwaliteit van de procesbegeleiding en de aangeleverde stukken.
- 2.5. Op 2 oktober 2021 heeft de mediator de beëindiging van de mediation bevestigd aan klager en zijn ex-echtgenote. In haar e-mail heeft zij het volgende geschreven:

"Hoewel jullie op grond van de mediationovereenkomst op ieder moment de mediation kunnen beëindigen, vind ik het zorgvuldig om dit tijdig mondeling aan te geven, opdat we met eventuele grieven rekening kunnen houden. Dat de stukken nog niet volledig konden zijn en nader besproken moeten worden, omdat het om concepten ging, had ik jullie in mijn begeleidende mail en tijdens ons laatste gesprek op 24 augustus al aangegeven.

Eerst vroegen jullie om de digitale versie van een concept convenant, zodat jullie dit alvast in konden kijken en om te weten wat er van jullie gevraagd zou worden, maar later kwam daar ook het ouderschapsplan bij en de eis dat alles al zoveel mogelijk ingevuld moest zijn. Dat is helaas onmogelijk zonder voorafgaand overleg en daarmee schiet je, als je voor mediation hebt gekozen, je doel voorbij.

Opzegging nadat de concept stukken digitaal zijn ontvangen op grond van een kennelijke ontevredenheid die niet eerder is gecommuniceerd, vind ik wat minder flatteus.

Desalniettemin is de mediation hiermee beëindigd per 28 september 2021 en zal ik jullie op grond van onze mediationovereenkomst de slotfactuur doen toekomen."

- 2.6. Bij factuur van 14 oktober 2021 heeft de mediator een bedrag van € 1.396,64 (exclusief btw, inclusief kantoorkosten) in rekening gebracht aan klager. In dit bedrag zijn begrepen 4,5 uur voor "mediation (incl. voorbereiding)" à € 95 per uur (exclusief btw), 4,5 uur voor "het opstellen van documenten" à € 95 per uur (exclusief btw) en 2,25 uur voor "overige werkzaamheden" à € 95 per uur (exclusief btw) (totaal 11,25 uur).
- 2.7. Op 23 oktober 2021 heeft klager de mediator bericht dat hij en zijn ex-echtgenote niet akkoord gaan met de opgegeven bestede uren en de factuur, omdat zij niet tevreden zijn over de begeleiding van het proces en de kwaliteit van de stukken. Volgens klager is dat al tijdens de mediation kenbaar gemaakt. Ook heeft klager aangegeven dat de mediator in haar mondelinge opgave van de kosten geen melding heeft gemaakt van de btw en kantoorkosten en dat het wel zo netjes was geweest als zij dat wel had gedaan. Verder heeft klager in zijn e-mail vragen gesteld over de opgegeven uren. Hij heeft zijn e-mail afgesloten met de opmerking dat hij mogelijk een klacht zal indienen bij de

Mediatorsfederatie Nederland (MfN-register) om op die manier tot een oplossing te komen.

- 2.8. Op 2 november 2021 heeft klager aan de mediator medegedeeld dat, nu een reactie van de mediator op zijn vragen is uitgebleven, de factuur niet zal worden betaald en dat inmiddels een klacht tegen haar is ingediend bij het MfN-register in de hoop daarmee de situatie naar behoren te kunnen afronden.
- 2.9. Op 5 november 2021 heeft de mediator klager en zijn ex-echtgenote bericht dat zij vanwege vakantie niet eerder in staat was te reageren. In haar e-mail heeft zij toegelicht hoeveel tijd zij heeft besteed aan de mediation en de voorbereiding daarvan (uitgesplitst naar datum), het opstellen van documenten en overige werkzaamheden en hoeveel uren daarvan in rekening zijn gebracht. Ook heeft zij nader toegelicht welke werkzaamheden zij in het kader van de voorbereiding van de mediation en overige werkzaamheden heeft verricht. In haar e-mail schrijft zij verder:

“Meerdere keren heb ik geprobeerd om het met jullie over de relatie en de communicatie te hebben, maar dat werd steeds resoluut door jullie afgewezen. Daar wilden jullie perse niet over spreken. Naar mijn mening was dat een gemiste kans, omdat jullie daar zeker een slag te maken hadden.

Voor wat betreft de kosten hebben wij uitgebreid de mediationovereenkomst met elkaar besproken. Zowel het uurtarief, de btw en de kantoorkosten zijn aan de orde gekomen en staan ook nog eens uitdrukkelijk in de mediationovereenkomst vermeld onder ‘Honorarium en Kosten’ alsmede in de algemene voorwaarden. Hiermee zijn jullie akkoord gegaan en hebben de overeenkomst getekend.

Zoals jullie op het overzicht kunnen zien, zijn niet alle gewerkte uren in rekening gebracht en ben ik zeer zorgvuldig geweest met de facturering.

Het staat jullie uiteraard vrij om een klacht in te dienen, maar dit ontslaat jullie niet van jullie betalingsverplichting noch schort een klacht de betalingsverplichting op. (...)

De betalingstermijn is inmiddels ruimschoots verstreken. Indien de facturen op dinsdag 9 november om 12 uur nog niet zijn voldaan (...) zullen deze ter incasso worden aangeboden (...).”

- 2.10. Op 2 november 2021 heeft de klager bij het MfN-register een klacht ingediend tegen de mediator. Op 13 januari 2022 heeft een klachtgesprek plaatsgevonden. Op 25 januari 2022 heeft de mediator bij de klachtbehandelaar van het MfN-register aangegeven behoefte te hebben aan een tweede gesprek omdat wat haar betreft de klachtbehandeling vanwege het aantal losse eindjes nog niet is afgerond. Op 7 februari 2022 heeft de klachtbehandelaar de mediator bericht dat hij en klager een tweede gesprek niet zinvol achten, omdat dat een herhaling van zetten zou betekenen, en dat hij de behandeling van de klacht heeft beëindigd.

3. De klacht en het verweer

De klacht

- 3.1. Klager heeft – kort weergegeven – de volgende, volgens hem klachtwaardige, gedragingen van de mediator benoemd:
1. De mediator heeft zich niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend mediator gedragen door i) tijdens het klachtgesprek te laten zien niet of slechts in beperkte mate over gespreks- en interventievaardigheden te beschikken, ii) na het einde van de mediation geen poging te doen om in te gesprek te gaan met klager, iii) tijdens de mediation geen, beperkt of op zijn minst onvoldoende begrip en gevoel te tonen voor de behoeften van klager en zijn ex-echtgenote, geen duidelijkheid te geven over het mediationproces en over hoe om te gaan met gevoeligheden, niet willen accepteren

dat zij niet als relatietherapeut is ingeschakeld, onvoldoende kwaliteit te leveren, (te) veel tijd nodig te hebben voor het aanleveren van concepten (die ook nog eens onvolledig waren en fouten bevatten), een hoog tarief te rekenen en interne activiteiten door te belasten en iv) geen zelfreflectie te tonen en op rigide wijze een incassoprocedure tegen klager te starten.

2. De mediator heeft onvoldoende duidelijkheid verschaft over het mediationproces. Zij heeft geen duidelijkheid gegeven over hoe het proces en de door haar genoemde stappen van de mediation zouden worden doorlopen en hoe om te gaan met gevoeligheden tussen partijen. De mediator heeft het ongemak tussen partijen niet bespreekbaar gemaakt. Ook heeft de mediator niet willen accepteren dat zij niet als relatietherapeut was ingeschakeld, door steeds het belang van de scheidingsboodschap te benadrukken, terwijl hierover bij beide partijen geen enkele onduidelijkheid bestond.
 3. De mediator heeft het commitment van partijen slechts in beperkte mate getoetst, partijen niet of nauwelijks ondersteund bij het maken van keuzes en niet of nauwelijks informatie verstrekt.
 4. De mediator voldoet niet aan de verwachting dat zij zichzelf kritisch volgt. Tijdens het klachtgesprek heeft de mediator niet laten zien dat zij beschikt over gespreks- en interventievaardigheden. Zij toonde tijdens de administratieve afhandeling van de mediation geen enkele zelfreflectie op haar eigen rol en handelen en is een rigide incassoprocedure ingegaan, zonder een poging te doen met klager in gesprek te geraken.
 5. De mediator heeft niet de kwaliteiten om de mediation goed te laten verlopen. Het ontbrak de mediator aan vaardigheden op het gebied van communicatie, conflictoplossing, onderhandelingsconcepten en interventietechnieken. Klager heeft niet of beperkt antwoord gekregen op de vragen die hij de mediator tijdens het klachtbesprek heeft gesteld. Verder is niet gebleken dat de mediator over voldoende inhoudelijke deskundigheid op financieel gebied beschikte. Klager heeft niet ervaren dat de mediator evenwichtig, flexibel, empathisch en doortastend is en goed kan opereren in een context waarin druk en tegenstrijdige belangen een onmiskenbare rol spelen.
 6. De werkwijze van de mediator voldoet niet, zie klachtonderdeel 2.
 7. De mediator heeft tijdens de eerste bijeenkomst een uurtarief aangeboden, waarvan klager en zijn ex-echtgenote later bleek dat dit feitelijk hoger was doordat de mediator niet had gezegd dat over dat bedrag nog btw en kantoorkosten verschuldigd waren. De mediator heeft niet duidelijk gemaakt welke kosten onder de kantoorkosten vallen. Zij heeft daarnaast onterecht allerlei kosten in rekening gebracht, zoals kosten voor het printen en opslaan van documenten, het in orde maken van de vergaderruimte inclusief klaarleggen van spullen, het voorbereiden van het (gratis) kennismakingsgesprek, het gratis kennismakingsgesprek zelf en het voorbereiden van een mediationgesprek dat geen doorgang heeft gevonden. Ook acht klager het kwalijk dat de mediator kosten in rekening heeft gebracht voor kwalitatief onvoldoende stukken. Verder heeft de mediator niet schriftelijk vastgelegd dat de ex-echtgenote van klager geen behoefte had aan een toevoeging.
- 3.2. De mediator heeft aldus gehandeld in strijd met de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna: de Gedragsregels), meer in het bijzonder Gedragsregels 1 (Beroepsethiek en integriteit), 2 (Transparantie), 3 (Partijautonomie), 5 (Onpartijdigheid), 7 (Competentie), 8 (Werkwijze) en 9 (Tarief en kosten).

Het verweer

- 3.3. De mediator heeft in haar verweerschrift het verloop van de mediation geschetst en haar verweer gemotiveerd. Zij stelt zich primair op het standpunt dat de klacht ongegrond moet worden verklaard omdat de klacht- en tuchtprocedure door klager voor een ander

doel wordt gebruikt dan waarvoor bedoeld, namelijk om een verlaging van zijn factuur af te dwingen. Klager heeft, nadat hij het concept ouderschapsplan en het concept echtscheidingsconvenant op zijn verzoek en tegen de gewoonte van de mediator in digitaal had ontvangen, de mediation zonder opgave van reden opgezegd. Toen klager duidelijk werd dat de opzegging hem niet ontsloeg van zijn betalingsverplichtingen, zijn er klachten geformuleerd die zich primair richten tegen de hoogte van de factuur. Klager heeft zijn klachten herzien en volledig nieuwe klachten van een andere aard ingebracht. Klager was niet bereid om mee te werken aan een gesprek over deze nieuwe klachten. De klachten van klager zijn niet duidelijk en eenduidig. Klager schiet met hagel in de hoop dat er ergens doel getroffen zal worden.

- 3.4. Subsidiair betwist de mediator de gegrondheid van de klachten. Het klachtgesprek is geen onderdeel van de mediation, zodat de mediator tijdens dat gesprek niet klachtwaardig kan hebben gehandeld. Na het einde van de mediation heeft de mediator wel degelijk pogingen tot communicatie met klager ondernomen. De mediator heeft tijdens de mediation evenmin klachtwaardig gehandeld. Aan partijen was volstreekte duidelijkheid over de wederzijdse verwachtingen en het mediationtraject gegeven. Ook het tarief van de mediator is transparant en meerdere malen met klager besproken, bovendien worden alle kostensoorten genoemd in de mediationovereenkomst. De mediator heeft partijen tijdens de eerste bijeenkomst nadrukkelijk gevraagd of zij met haar verder wilden. De handtekening van klager onder de mediationovereenkomst was voor de mediator voldoende om zijn commitment aan te nemen. De mediator was niet bekend met bedenkingen van klager over haar en over de mediation. De mediator heeft zich onpartijdig opgesteld. De door de mediator aangeleverde concepten waren nog niet met klager en zijn ex-echtgenote besproken. Klager wist dat het ging om voorlopige concepten. Tijdens het eerste gesprek met de ex-echtgenote van klager was al duidelijk dat zij geen recht zou hebben op een toevoeging, dit vanwege de overwaarde van de woning. Zij gaf direct aan af te zien van een toevoeging. Het is de mediator een raadsel hoe het mogelijk is dat zij bij de andere mediator wel een toevoeging heeft kunnen krijgen. De mediator is een ervaren, door klanten zeer gewaardeerde mediator die jaarlijks vele mediationzaken behandelt, waaronder 20 tot 30 echtscheidingen, en die investeert in verdere groei in kennis en vaardigheden. Dat klager ontevreden is, heeft niets te maken met de competenties van de mediator. De kwesties van de pensioenverdeling en de overwaarde van de woning waren nog niet aan de orde gekomen en moesten nog aan de mediationtafel besproken worden. De alimentatieberekeningen waren nog niet gereed, omdat de mediator hiervoor nog aanvullende gegevens nodig had.

4. De beoordeling

Ander doel van klacht dan waarvoor bedoeld

- 4.1. Als meest verstrekkend verweer voert de mediator aan dat de klacht reeds ongegrond moet worden verklaard omdat de klacht- en tuchtprocedure door klager is ingestoken met de bedoeling om een verlaging van de factuur af te dwingen. De Tuchtcommissie stelt voorop dat in een tuchtrechtelijke procedure enkel kan worden geklaagd over een gestelde schending van artikel 9 van de Gedragsregels (Tarief en kosten van de mediator). In het tuchtrechtelijke systeem is een gewenste verlaging van een factuur van de mediator niet als rechtsgevolg voorzien. In beginsel staat het een klager in een procedure als deze aldus vrij om te klagen over de financiële aspecten van de mediation, zolang die klachten zien op een gestelde schending van Gedragsregel 9. Het is juist dat de klacht van klager zich aanvankelijk enkel richtte tegen de hoogte van de factuur en dat klager nadien nieuwe klachten van andere aard heeft ingebracht. Maar eveneens staat vast dat klager de mediation heeft opgezegd omdat hij – blijkens zijn e-mail van 28 september 2021 – niet tevreden was over de kwaliteit van de procesbegeleiding en de

door de mediator aangeleverde concepten. Op dat moment lag er nog geen factuur van de mediator. In zijn e-mail van 23 oktober 2021 en zijn klacht bij het MfN-register heeft klager zich wederom beklagd over de begeleiding van het mediationproces en de kwaliteit van de stukken. Ook heeft hij toen al aangegeven ongelukkig te zijn over de communicatie van de mediator over de kosten voor de mediation. Uit de e-mail van klager van 23 oktober 2021 volgt dat dit voor hem reden is geweest om bezwaar te maken tegen de factuur van de mediator. Dit alles heeft hij herhaald in zijn klachtbrief van 2 november 2021. Dit betekent dat de Tuchtcommissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klachten van klager.

Inhoudelijke beoordeling van de klachten

- 4.2. De Tuchtcommissie dient te beoordelen of het handelen van de mediator in strijd is met de Gedragsregels. De Tuchtcommissie neemt daarbij de uit het dossier gebleken feiten tot uitgangspunt en bepaalt zo nodig zelf welke van de Gedragsregels zijn geschonden. Voor gegrondverklaring van een klacht is vereist dat de verweten gedraging met een voldoende mate van zekerheid vaststaat.
- 4.3. De klachten van klager zien op het handelen van de mediator tijdens en na de mediation, meer in het bijzonder in de fase van de klachtbehandeling. Klager verwijt de mediator dat zij tijdens het klachtgesprek heeft laten zien niet of slechts in beperkte mate over gespreks- en interventievaardigheden te beschikken en dat zij niet of nauwelijks antwoord heeft gegeven op vragen van klager over haar aanpak, het verschil van klager en zijn ex-echtgenote met andere klanten van de mediator en haar verwachtingen van klager. Ook rekent klager het de mediator aan dat zij na het einde van de mediation geen poging heeft gedaan om in gesprek te gaan met klager.
- 4.4. De Gedragsregels zijn een richtlijn voor het gedrag van een mediator tijdens de mediation. De Gedragsregels kunnen in sommige gevallen doorwerken na het einde van de mediation, bijvoorbeeld wanneer sprake is van een (dreigende) schending van de vertrouwelijkheid. Niet kan worden geklaagd over een schending van de Gedragsregels door de mediator tijdens de vertrouwelijke klachtbehandeling. De klachtbehandeling van het MfN-register is ingesteld als een informele en laagdrempelige procedure die ten doel heeft om tussen klager en de mediator tot een oplossing te komen. Zowel de klachtbehandelaar, als klager en de mediator, zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Mediator en klager zijn alleen ontslagen uit de voor hen geldende geheimhoudingsplicht ten aanzien van informatie die nodig is om de klacht te kunnen behandelen. Verder geldt dat ook de informatie die tijdens de behandeling van de klacht uitgewisseld wordt, vertrouwelijk is, alleen eventuele afspraken met klager of de mediator vallen niet onder die vertrouwelijkheid. Deze kunnen wel worden ingebracht in een eventuele tuchtprocedure.
- 4.5. Het voorgaande brengt mee dat, nu klager niet heeft gewezen op bepaalde tussen partijen gemaakte afspraken, al hetgeen tijdens de klachtprocedure aan de orde is geweest vertrouwelijk is en in deze tuchtprocedure geen rol van betekenis heeft. Voor zover de klachten betrekking hebben op het handelen van de mediator in de klachtbehandeling of na het einde van de mediation, zijn deze klachten reeds om die reden ongegrond.

Klachtonderdeel 1 (Gedragsregel 1)

- 4.6. Klager voert allereerst aan dat de mediator Gedragsregel 1 (Beroepsethiek en integriteit) heeft geschonden. Deze gedragsregel bepaalt dat de mediator zich moet gedragen zoals van een behoorlijk mediator mag worden verwacht. Het vormt de basis voor het optreden van de mediator en de kapstok voor alle overige gedragsregels, die daarvan een uitwerking zijn. De Tuchtcommissie constateert dat klager aan dit klachtonderdeel dezelfde verwijten ten grondslag legt als aan zijn overige klachtonderdelen. De Tuchtcommissie zal deze verwijten hierna bespreken.

Klachtonderdeel 2 (Gedragsregel 2)

- 4.7. Klager stelt dat de mediator Gedragsregel 2 (Transparantie) heeft geschonden door onvoldoende duidelijkheid te verschaffen over het mediationproces. Transparant handelen houdt in dat de mediator partijen duidelijkheid verschaft over het mediationproces, inclusief zijn of haar eigen rol daarin. De mediator maakt kwesties met of tussen partijen bespreekbaar en is duidelijk over zijn of haar aanpak en wat partijen van hem of haar mogen verwachten, zo volgt uit Gedragsregel 2. Klager onderkent dat de mediator het aantal verwachte bijeenkomsten en de verwachte duur van de mediation heeft besproken en dat ook voor hem duidelijk was dat eerst het ouderschapsplan zou worden gemaakt en daarna het echtscheidingsconvenant met de alimentatieberekening. Hij verwijt de mediator echter dat zij geen duidelijkheid heeft gegeven over het doorlopen van die stappen en over het omgaan met gevoeligheden tussen partijen. Het is voor de Tuchtcommissie op basis van de stellingen van klager niet duidelijk welke concrete informatie klager meent te hebben gemist, wat zijn verwachtingen op dit punt waren en tot welke gevolgen het handelen van de mediator heeft geleid. Daar komt bij dat gesteld noch gebleken is dat klager zich tijdens de mediation bij de mediator heeft beklaagd over onduidelijkheden in het mediationproces. De stelling van klager dat de mediator het ongemak tussen partijen niet heeft besproken en dat zij niet duidelijk is geweest over het omgaan met gevoeligheden tussen partijen, vindt geen steun in de stukken en is gemotiveerd weersproken door de mediator. Hetzelfde geldt voor de stelling van klager dat de mediator niet heeft willen accepteren dat zij niet als relatietherapeut was ingeschakeld. De mediator heeft er terecht op gewezen dat het stellen van vragen over de relatie en communicatie tussen partijen nog niet betekent dat relatietherapie wordt gegeven. Voor zover de mediator heeft gemeend die vragen te moeten stellen om de communicatie en relatie tussen partijen te verbeteren zodanig dat zij allebei verder kunnen met hun leven en een goede communicatie ten behoeve van de kinderen hebben, zoals zij heeft gesteld, is dat niet onbegrijpelijk en in de gegeven omstandigheden ook niet klachtwaardig. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 3 (Gedragsregel 3)

- 4.8. Gedragsregel 3.1 bepaalt dat de mediator ervoor moet zorgen dat de autonomie van partijen is gewaarborgd. Hij of zij moet het commitment van partijen en vrijwillige deelname aan de mediation toetsen. Ook wordt van de mediator verlangd dat hij of zij partijen ondersteunt in het maken van hun keuzes en het zoeken naar een oplossing en dat hij of zij daarbij waar nodig informatie verstrekt. Klager stelt dat de mediator hierin tekort is geschoten, door na het eerste gesprek niet na te gaan of partijen met haar een mediationstraject wilden ingaan. Ook zou de mediator regelmatig hebben aangegeven dat “andere stellen dat zo doen” zonder op basis van de situatie van klager en zijn ex-echtgenote een passende oplossing voor te stellen. Bij de bespreking van het pensioen is de keuze van ‘conversie’ niet ter sprake gekomen. De mediator heeft klager en zijn ex-echtgenote niet of nauwelijks ondersteund bij het maken van keuzes en heeft niet of nauwelijks informatie verstrekt, aldus klager.
- 4.9. Ook dit klachtonderdeel slaagt niet. Uit de omstandigheid dat klager tijdens de *tweede* bijeenkomst de mediationovereenkomst heeft ondertekend, heeft mediator in beginsel mogen afleiden dat klager (nog steeds) bereid was om aan de mediation deel te nemen. Klager heeft geen omstandigheden aangevoerd waaruit de mediator heeft kunnen of moeten afleiden dat klager niet (meer) wilde deelnemen. Gesteld noch gebleken is dat klager op enig moment zijn bedenkingen over het mediationstraject of de mediator kenbaar heeft gemaakt aan de mediator. Verder heeft klager niet toegelicht en met stukken onderbouwd bij welke specifieke keuze(s) hij ondersteuning van de mediator heeft gemist en welke concrete informatie de mediator had moeten verstrekken. Voor zover klager hierbij doelt op keuzes met betrekking tot de pensioenverevening, geldt dat dit onderwerp blijkens het concept echtscheidingsconvenant nog niet was besproken,

zodat de mediator niet kan worden verweten dat zij partijen onvoldoende heeft ondersteund bij het maken van een keuze hierin.

Klachtonderdeel 4 (Gedragsregel 5)

- 4.10. Gedragsregel 5 verplicht de mediator om onpartijdig te zijn. In de toelichting op deze gedragsregel staat dat van de mediator mag worden verwacht dat hij of zij zichzelf kritisch volgt en zijn of haar neutrale, onpartijdige positie doorlopend bewaakt. Voor zover klager de mediator verwijt dat zij zichzelf niet kritisch heeft gevolgd en geen zelfreflectie op eigen rol en handelen heeft gehad, plaatst hij dat verwijt niet in het kader van de onpartijdigheid van de mediator. Hij stelt niet dat hij de mediator partijdigheid of de schijn van partijdigheid verwijt. Ook los hiervan heeft klager geen concrete omstandigheden aangedragen waaruit blijkt dat en wanneer het de mediator aan een kritische houding richting haarzelf ontbrak en wat maakt dat sprake is van klachtwaardig handelen. Voor zover klager in dit verband nog heeft aangevoerd dat de mediator op rigide wijze een incassoprocedure tegen hem is gestart, overweegt de Tuchtcommissie dat gelet op de gemotiveerde betwisting van de mediator niet is komen vast te staan dat de mediator een incassoprocedure is gestart, laat staan dat zij dat op klachtwaardige wijze heeft gedaan. Ook dit klachtonderdeel faalt.

Klachtonderdeel 5 (Gedragsregel 7)

- 4.11. Klager stelt dat de mediator niet over de vereiste kwaliteiten beschikt om een goed verloop van de mediation te waarborgen. Ter onderbouwing van zijn klacht voert klager in de eerste plaats aan dat mediator niet beschikte over verwachte vaardigheden, waaronder kennis van communicatie en conflictoplossing, onderhandelingsconcepten en interventietechnieken. De Tuchtcommissie stelt vast dat klager deze te verwachten vaardigheden heeft ontleend aan de toelichting op Gedragsregel 7, zonder dat hij concrete voorbeelden heeft genoemd van situaties tijdens de mediation waaruit een gebrek aan deze vaardigheden van de mediator blijkt. In zijn toelichting op zijn klacht met betrekking tot Gedragsregel 8 (Werkwijze) heeft klager betoogd dat de mediator geen interventies heeft gedaan om de stroeve communicatie tussen partijen bespreekbaar te maken en op te lossen. De mediator heeft dit betwist. Volgens de mediator heeft zij gewerkt aan de verbetering van de onderlinge communicatie van partijen.
- 4.12. Klager stelt in de tweede plaats dat de mediator niet beschikte over voldoende inhoudelijke deskundigheid op financieel gebied. Hij baseert dit op het ontbreken van een toelichting op de pensioenverevening, onjuistheden in de overwaardeberekening en het uitblijven van een alimentatieberekening terwijl de benodigde informatie was aangeleverd. De mediator heeft daartegen aangevoerd dat de pensioenverevening en de overwaarde nog niet aan de orde waren gekomen en dat voor de alimentatieberekening nog aanvullende gegevens nodig waren. In het licht hiervan heeft klager zijn stelling onvoldoende onderbouwd. In haar e-mails van 8 en 14 september 2021 heeft de mediator geschreven dat de alimentatieberekening nog moest worden afgestemd en besproken. Zij heeft partijen uitdrukkelijk gevraagd wanneer zij hiervoor beschikbaar waren. Dat dit overleg niet heeft plaatsgevonden, is het gevolg van de beslissing van klager om de mediation tussentijds te beëindigen. Het verweer van de mediator dat de pensioenverevening nog niet was besproken, vindt steun in het concept echtscheidingsconvenant. Uit dit concept lijkt echter te volgen dat de overwaarde van de woning wel al aan de orde is geweest. Er staat immers "de overwaarde bedraagt € 221.050,55". Dat dit bedrag berust op een foutieve berekening van de mediator, blijkt echter nergens uit. In tegendeel: uit het concept convenant volgt dat dit bedrag de resultante is van de door partijen zelf geschatte (en aan de mediator opgegeven) waarde van de woning minus de hoogte van de hypotheekschuld.
- 4.13. In de derde plaats stelt klager dat hij niet heeft ervaren dat de mediator evenwichtig, flexibel, empathisch en doortastend is en goed kan opereren in een context waarin druk

en tegenstrijdige belangen een onmiskenbare rol spelen. Dat hij dit zo heeft ervaren, betekent echter nog niet dat daarmee vaststaat dat de mediator niet over de vereiste kwaliteiten beschikt om een goed verloop van de mediation te waarborgen. De stellingen van klager en de stukken in het dossier bevatten onvoldoende aanknopingspunten om dit aan te nemen.

- 4.14. In zijn klachtbrief stelt klager verder nog dat de kwaliteit van de door de mediator aangeleverde concepten ondermaats was. Zo zou niet alles wat is besproken juist zijn opgenomen, was de berekening van de overwaarde onjuist, ontbraken er zaken en voor verschillende vermogensbestanddelen waren verschillende peildata gebruikt. De mediator betwist dit. Zij wijst er terecht op dat de aangeleverde stukken slechts concepten waren. Uiteraard mag wel enige kwaliteit van een concept worden verwacht, maar er zijn onvoldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat de concepten van de mediator, mede gezien de fase waarin de mediation zich bevond (er hadden pas twee van de in totaal drie of vier geplande bijeenkomsten plaatsgevonden) en de bij de mediator beschikbare gegevens, van onvoldoende kwaliteit waren. Daar komt bij dat de mediator de concepten op uitdrukkelijk aandringen van klager heeft verstuurd en dat zij daarmee afweek van haar vaste werkwijze om een concept pas te versturen nadat alle benodigde informatie bekend en besproken was met partijen. In haar begeleidende e-mail van 14 september 2021 heeft de mediator ook uitdrukkelijk aangegeven dat de concepten nog moesten worden besproken. Onder deze omstandigheden kon en mocht klager redelijkerwijs niet verwachten dat de concepten volledig en correct zouden zijn. Uit het voorgaande volgt dat klachtonderdeel 5 niet slaagt.

Klachtonderdeel 6 (Gedragsregel 8)

- 4.15. Klager beklaagt zich over de werkwijze van de mediator. Aan deze klacht legt klager dezelfde verwijten ten grondslag als aan zijn klacht over het gebrek aan transparantie (klachtonderdeel 2). Die verwijten zijn, zoals hiervoor overwogen, ongegrond. Ook zijn de Tuchtcommissie geen omstandigheden gebleken waaruit volgt dat de mediator in strijd met Gedragsregel 8 heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel faalt dus.

Klachtonderdeel 7 (Gedragsregel 9)

- 4.16. Op grond van Gedragsregel 9 moet de mediator met partijen vooraf een afspraak maken over zijn of haar tarief en de bijkomende kosten en deze vastleggen in de mediationovereenkomst. De Tuchtcommissie stelt vast dat dit in dit geval is gebeurd. In de mediationovereenkomst is immers een bepaling omtrent het honorarium en de kosten opgenomen. Hierin staat niet alleen het uurtarief exclusief btw vermeld, maar ook dat kantoorkosten (van 8 procent) zijn verschuldigd. Dat de mediator tijdens het eerste gesprek niets heeft gezegd over de btw en deze kosten kan de Tuchtcommissie niet vaststellen nu de mediator dit gemotiveerd betwist. In ieder geval was klager hiervan op de hoogte met de ondertekening van de mediationovereenkomst. Gesteld noch gebleken is dat klager toen heeft geprotesteerd. Onder deze omstandigheden faalt de klacht dat de mediator niet transparant is geweest over haar honorarium en kosten.
- 4.17. Voor zover klager het niet eens is met de hoogte van de factuur en de werkzaamheden die de mediator in rekening heeft gebracht, betreft dit een civielrechtelijke kwestie, ten aanzien waarvan de Tuchtcommissie niet bevoegd is. De stellingen van klager en de stukken bieden onvoldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat de mediator wat betreft de facturering klachtwaardig heeft gehandeld.
- 4.18. Klager verwijt de mediator verder nog dat zij niet op schrift heeft vastgelegd dat voor zijn ex-echtgenote geen toevoeging zou worden aangevraagd. Vaststaat dat dit inderdaad niet is gebeurd. In Gedragsregel 9.2 is bepaald dat de mediator schriftelijk moet vastleggen dat, wanneer partijen mogelijk in aanmerking komen voor een toevoeging, zij niettemin verkiezen daarvan geen gebruik te maken. Niet is komen vast te staan dat die situatie aan de orde was. Klager heeft niet betwist dat, zoals staat vermeld in de

gespreksaantekeningen van de mediator, tijdens de eerste bijeenkomst aan de orde is gekomen dat de gemeenschappelijke woning van partijen een aanzienlijke overwaarde had. Gelet hierop mocht de mediator er redelijkerwijs vanuit gaan dat de ex-echtgenote van klager niet in aanmerking zou komen voor een toevoeging. Dat zij kennelijk later wel een toevoeging heeft gekregen, zoals klager stelt, doet hier niet aan af. Dit betekent dat de mediator niet in strijd met Gedragsregel 9.2 heeft gehandeld door niet op schrift te bevestigen dat geen toevoeging zou worden aangevraagd. Dat laat onverlet dat het wel zorgvuldiger van de mediator was geweest om dit wel te doen, al is het maar ter vermindering van ieder misverstand en om partijen de mogelijkheid te bieden rustig na te lezen wat is besproken. Dit is echter niet zodanig onzorgvuldig dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar nalaten van de mediator. Ook dit klachtonderdeel is gelet op het voorgaande ongegrond.

Conclusie

- 4.19. Uit het voorgaande volgt dat de verwijten van klager aan het adres van de mediator ongegrond zijn en dat geen sprake is van een schending van de Gedragsregels 2, 3, 5, 7, 8 en 9 (of een andere Gedragsregel) daarmee dus ook niet van Gedragsregel 1, nu klager hieraan dezelfde verwijten ten grondslag legt.
- 4.20. De slotsom is dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is.

5. De beslissing

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.

Aldus beslist op 21 november **2022** door mr. M.J. van Cleef-Metsaars, voorzitter, J.G. de Roos en mr. M.A. Zon, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.N. Kikkert, (plaatsvervangend) secretaris, en ondertekend door de voorzitter.