

Stichting Tuchtrechtspraak Mediators

DE TUCHTCOMMISSIE VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

HEEFT DE NAVOLGENDE BESLISSING GEGEVEN IN ZAAK
M-2024-11 van:

1. A,
wonend in X,
 2. B,
wonend in X,
- verder tezamen te noemen: klagers dan wel ieder afzonderlijk klaagster en klager,

tegen:

C,
kantoorhoudend in Y,
verder te noemen: de mediator.

1. De procedure

- 1.1. Met een op 26 november 2024 binnengekomen e-mail met bijlagen hebben klagers bij de Tuchtcommissie een klacht ingediend over het handelen van de mediator.
- 1.2. De mediator heeft op 22 december 2024 een verweerschrift, met bijlagen, ingediend.
- 1.3. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 14 februari 2025 in Den Haag. Hierbij waren klaagster en de mediator aanwezig. Klager was (om gezondheidsredenen) afwezig.

2. Vaststaande feiten

- 2.1. De mediator heeft klagers bijgestaan in de afwikkeling van hun echtscheiding. Klagers hebben twee kinderen, waarvan destijds één minderjarig was.
- 2.2. Op 15 mei 2024 heeft de mediator een kennismakingsgesprek gevoerd met klagers. Tijdens het gesprek lag een lijst met de tarieven van de mediator op tafel. Er kon worden gekozen voor een uurtarief (van € 163,35 inclusief btw) of een vaste prijs. In dat laatste geval waren er twee mogelijkheden: met of zonder begeleiding. De prijs met begeleiding bedroeg € 2.904,- (inclusief btw) en de prijs zonder begeleiding € 1.996,50 (inclusief btw). “Met begeleiding”, zo staat vermeld in de lijst, omvat: “bemiddeling/gesprekken, verslaglegging, alimentatiebepaling, inventarisatie financiën en overige zaken, aansturen derde partijen, opmaken scheidingsconvenant, procedurele afhandeling & advocaat, nazorg”. “Zonder begeleiding”, zo staat in de lijst, omvat: “intakegesprek en controle, opmaken scheidingsconvenant, alimentatiebepaling, procedurele afhandeling & advocaat”. Ook staan in de lijst verschillende “additionele middelen” en “opties” vermeld, waaronder de optie “Ouderschapsregeling” (voor € 726,- inclusief btw). Klagers

hebben in het kennismakingsgesprek gekozen voor de vaste prijs zonder begeleiding en de ouderschapsregeling voor € 726,-. Beide bedragen op de lijst zijn omcirkeld en daartussen staat handgeschreven: *“afspraak rest uurtarief”*. Zij hebben met de mediator toen meteen een vervolgspraak voor 4 juni 2024 gemaakt. Deze datum is een paar dagen later verzet naar 6 juni 2024. In de door de mediator gemaakte aantekeningen van het kennismakingsgesprek staat genoteerd dat klagers een hond hebben.

- 2.3. Op 19 mei 2024 heeft de mediator de opdracht per e-mail bevestigd aan klagers. In haar e-mail schreef de mediator het volgende:

“(…) Wij hebben tot doel een convenant en ouderschapsplan op te stellen. Zodra de stukken naar de wens van jullie beiden zijn, volgt er een tekenafpraak. Vervolgens zal onze huisadvocaat de eigenlijke scheiding officieel bij de rechtbank op gemeenschappelijk verzoek indienen.

De dienstverlening bij het scheidingsproces zullen wij uitvoeren voor een vaste prijs, dat is inclusief 1 afspraak. Ook zijn hierin begrepen de advocaatkosten voor het indienen van de stukken bij de rechtbank. Na de intake zenden wij onze declaratie. Het griffierecht zal t.z.t. separaat in rekening worden gebracht.”

De mediator heeft bij haar e-mail haar offerte (gedateerd op 19 mei 2024) gevoegd. De mediator heeft haar werkzaamheden aangeboden voor een bedrag van € 2.775,- (inclusief btw), waarvan € 1.996,50 voor *“ontbinding huwelijk (beperkte begeleiding)”* en € 726,- voor *“ouderschapsregeling”*.

- 2.4. De mediator heeft een voor klagers toegankelijk digitaal dossier (portal) aangemaakt, waarin zij stukken konden opslaan en uploaden conform de checklist van de mediator.
- 2.5. Klagers hebben de mediator op 22 mei 2024 bericht dat, anders dan besproken tijdens het kennismakingsgesprek, de echtelijke woning niet meer hoefde te worden verkocht, omdat klaagster tegen de verwachting in over voldoende financiële middelen bleek te beschikken om klager te kunnen uitkopen. Zij hebben tevens gevraagd welke vragenlijsten zij voorafgaand aan het intakegesprek moesten aanleveren. In reactie hierop heeft de mediator bedankt voor de update en aangegeven dat zij toch eerst met het intakegesprek aan de gang moest. Ook heeft zij aangegeven dat klagers op dit moment geen andere vragenlijst hoefden aan te leveren dan zij al hadden gedaan en dat zij alvast zouden kunnen starten met het ouderschapsplan.
- 2.6. Op 6 juni 2024 heeft het intakegesprek plaatsgevonden. Klagers en de mediator hebben toen de mediationovereenkomst ondertekend. In artikel 1 van deze overeenkomst is onder het kopje *“Globale omschrijving van de begeleiding, de kwestie”* bepaald: *“De genoemde partijen te begeleiden in het afronden van een (echt)scheidingsproces middels begeleiding in de ruimste zin des woords”*. Klagers en de mediator zijn een vaste prijs van € 2.722,50 (inclusief btw) als honorarium voor de mediator overeengekomen (artikel 6.1). In dat artikellid staat: *“Dit honorarium is voor dienstverlening met begeleiding bij het scheidingsproces met een vaste prijs, dit zijn maximaal 1 gesprekken, inclusief het nazorggesprek. Indien wettelijk vereist is dit honorarium inclusief de kosten voor het indienen van de stukken bij de rechtbank door de advocaat en exclusief de kosten van de rechtbank, zijnde de griffierechten. Het honorarium op uurbasis van de scheidingsspecialist/mediator is in bovenstaand honorarium verdisconteerd”*. In de mediationovereenkomst is bepaald dat partijen voor het in artikel 6 lid 1 genoemde honorarium afzien van een gespecificeerde declaratie inclusief urenstaat (artikel 6.2), dat extra gesprekken op basis van een uurtarief van € 163,35,- (inclusief btw) in rekening kunnen worden gebracht (artikel 6.3) en dat het honorarium bij aanvang van de

begeleiding zal worden gefactureerd en binnen 14 dagen na de factuurdatum moet worden betaald (artikel 6.6).

- 2.7. Op (zaterdag) 15 juni 2024 (om 22.58 uur) heeft de mediator een concept convenant en een concept ouderschapsplan klaargezet in het digitale dossier en klagers per e-mail verzocht om de stukken aandachtig door te nemen en te voorzien van eventuele opmerkingen. Zij heeft klagers gewezen op de mogelijkheid om een financieel adviseur of hypotheekadviseur te raadplegen.
- 2.8. Bij e-mails van 16 en 17 juni 2024 hebben klagers, na overleg met hun financieel adviseur, hun opmerkingen op het concept convenant doorgegeven aan de mediator. Een van hun opmerkingen was dat zij hadden besloten om de pensioenen toch niet te verdelen en dat het convenant op dit punt moest worden aangepast. Zij hebben de mediator verzocht om dit snel te doen, zodat het definitieve convenant op 19 juni 2024 op het kantoor van de mediator zou kunnen worden ondertekend.
- 2.9. In reactie hierop heeft de mediator klagers op 18 juni 2024 (om 11.08 uur) per e-mail bericht, dat zij die dag aan de slag zou gaan met hun opmerkingen op het concept convenant, maar dat ondertekening op 19 juni 2024 in haar bijzijn vanwege privéomstandigheden niet mogelijk was. De mediator heeft aangeboden om een uitgebreide instructie op te stellen zodat klagers de stukken zelf in orde konden maken en bij haar thuis konden afleveren, waarna zij de stukken de volgende dag naar de advocaat zou sturen. Later die dag (om 23.13 uur) heeft de mediator klagers laten weten nog wat meer tijd nodig te hebben om hun opmerkingen te verwerken en er zo snel mogelijk op terug te komen.
- 2.10. Op 19 juni 2024 (om 11.25 uur) hebben klagers aan de mediator medegedeeld dat dit voor hen onacceptabel was en dat zij later die dag het convenant in aangepaste vorm en gereed voor ondertekening verwachtten. Ook hebben zij de mediator verzocht om een gespecificeerde factuur, omdat zij wilden nagaan of de door haar gefactureerde bedragen overeenkwamen met de door haar geleverde diensten.
- 2.11. De mediator heeft daarop (om 11.42 uur) laten weten dat zij haar uiterste best zou doen om het convenant zo snel mogelijk aan te passen maar dat zij in verband met privéomstandigheden niet kon garanderen dat het die dag ging lukken. De mediator heeft hierbij een korte toelichting op haar privésituatie gegeven. Klagers hebben in reactie hierop (om 11.55 uur) aangegeven dat die situatie voor de mediator vreselijk naar was, maar dat zij met haar een zakelijke overeenkomst hadden en aannamen dat zij beschikte over medewerkers die dingen van haar konden overnemen. Klagers hebben voorgesteld dat zij eventueel zelf de aanpassingen zouden doorvoeren zodat de stukken later die dag alsnog richting de advocaat konden. De mediator heeft daarop (om 11.58 uur) geantwoord dat zij het convenant in de avond zou oppakken. Zij heeft dit vervolgens ook gedaan en het aangepaste convenant in het digitale dossier geplaatst. In haar e-mail (van 22.44 uur) aan klagers heeft de mediator geschreven dat zij het convenant niet aan haar collega's wilde overlaten, maar het zelf met zorg wilde afronden "*mede gezien het feit dat er toch nog wel wat opmerkingen kwamen*" en dat zij geen idee had dat "*de urgentie van de afhandeling zo hoog*" was. In haar e-mail heeft zij puntsgewijs gereageerd op de opmerkingen van klagers op het concept convenant. Verder heeft de mediator nog een enkele vraag gesteld, waaronder de vraag wat er moet gebeuren met het bijzonder partnerpensioen.

- 2.12. Op 20 juni 2024 heeft de mediator aan klagers kenbaar gemaakt dat de gewijzigde situatie rondom hun woning voor haar “qua werk” meer “voeten in de aarde” had.
- 2.13. Op 23 juni 2024 hebben klagers de mediator bericht dat zij toch nog op één foutje zijn gestuit en haar verzocht het convenant uiterlijk 24 juni 2024 aan te passen en definitief te maken, zodat de stukken op 25 juni 2024 naar de advocaat konden worden verstuurd.
- 2.14. Bij e-mail van 25 juni 2024 heeft klaagster nog een paar vragen gesteld aan de mediator, waaronder de vraag welke afspraken gelden indien de woning op haar (klaagsters) naam was gezet maar klager nog geen andere woning had gevonden. Zij schreef onder meer:

“In het convenant staat nu 01-08-2024. In mijn herinnering hebben we afgesproken dat informeel 01-10-2024 de uiterste vertrekdatum is. Maar wat gebeurt er met de lasten van inwoning van [voornaam klager] na de datum van de scheiding? En hoelang kan de inwoning dan gaan duren?”

Afijn, wat mij betreft hoeft het convenant hier niet op aangepast te worden voor nu.(...)”

Klaagster heeft verder nog gevraagd naar de naam van de advocaat die de stukken bij de rechtbank zou indienen.

- 2.15. Op 26 juni 2024 hebben klagers de ondertekende (definitieve) stukken afgeleverd bij de mediator, waarna zij deze de volgende dag naar de advocaat heeft verzonden.
- 2.16. Op 20 augustus 2024 is de echtscheidingsbeschikking ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand.
- 2.17. Op 6 oktober 2024 heeft de mediator klagers bericht dat zij hoopte dat alles naar wens was verlopen en dat zij benieuwd was of zij nog iets wilden opmerken over haar rol, haar service en de mediation in het algemeen. De mediator heeft aangegeven dat zij het dossier zou sluiten, tenzij klagers nog een nazorggesprek wilden.
- 2.18. Bij brief van 10 oktober 2024, met als onderwerp “aankondiging ingebrekestelling, tenzij te komen tot een oplossing”, hebben klagers aan de mediator kenbaar gemaakt dat zij zich naar hun mening onvoldoende heeft gehouden aan de gemaakte afspraken en gedane beloftes en op meerdere punten tekort is geschoten. Volgens klagers heeft de mediator slecht werk geleverd en hebben zij te veel betaald. Zij hebben het door hun betaalde bedrag aan de mediator vergeleken met de tarieven van de advocaat die door de mediator is ingeschakeld om hun echtscheidingsstukken in te dienen bij de rechtbank. Het door de advocaat gehanteerde tarief voor een echtscheiding inclusief het opstellen van een convenant en ouderschapsplan – te weten: een bedrag van € 795,- (inclusief btw en het griffierecht van € 320,-) – beschouwden zij als een adequate vergoeding. Zij hebben de mediator daarom verzocht een bedrag van (€ 2.722,50 plus € 320,- minus € 795,-) € 2.247,50 aan hen terug te betalen.
- 2.19. In reactie daarop heeft de mediator bij e-mail van 13 oktober 2024 laten weten dat zij daartoe niet bereid was. De mediator heeft de verwijten weersproken en zich op het standpunt gesteld dat zij vanwege wijzigingen in de (woon)situatie van klagers juist meer inzet heeft getoond dan was afgesproken. De mediator heeft zich het recht voorbehouden om de hieraan verbonden kosten in rekening te brengen aan klagers.
- 2.20. Klagers hebben vervolgens besloten een klacht in te dienen tegen de mediator. Op 7 november 2024 heeft de klachtenbehandelaar van de MfN de klacht in behandeling genomen. Op 25 november 2024 heeft hij de klachtenbehandeling beëindigd, omdat klagers een oordeel van de Tuchtcommissie over het handelen van de mediator verlangden.

3. De klacht en het verweer

De klacht

3.1. Klagers hebben de volgende klachten geformuleerd:

1. De mediator is onvoldoende transparant geweest in wat klagers konden verwachten van het door haar geadviseerde pakket aan dienstverlening. De hulpvraag van klagers was of zij dingen over het hoofd zagen die later tot conflicten zouden kunnen leiden. De mediator heeft potentiële conflictsituaties echter niet aan de orde gesteld. De dienstverlening van de mediator kwam feitelijk neer op het invullen van op het internet beschikbaar formulieren ("secretaressewerk"), die via haar huisadvocaat bij de rechtbank werden ingediend. Dit hadden klagers ook prima zelf kunnen doen en zelfs beter, sneller en financieel voordeliger. De mediator had klagers moeten wijzen op de mogelijkheid om zelf zorg te dragen voor de formulieren en indiening daarvan bij de advocaat. De mediator heeft daarmee in strijd gehandeld met Gedragsregel 2 ('Transparantie').
2. De mediator werkte traag en slordig. In concept convenant stonden veel fouten. De mediator gaf geen antwoord op vragen van klagers over het door haar gestelde meerwerk in verband met hun gewijzigde woonsituatie en stelde potentiële conflictsituaties niet aan de orde. Klagers twijfelen daarom ernstig aan de competenties van de mediator (Gedragsregel 7 'Competentie').
3. De mediator heeft ondanks herhaalde vragen van klagers geen helderheid willen of kunnen verschaffen in de daadwerkelijke kosten van haar dienstverlening en geen specificatie verstrekt. Op grond van Gedragsregel 9 ('Tarief en kosten') was zij daartoe wel gehouden.

Het verweer

3.2. De mediator heeft – samengevat – het volgende verweer gevoerd. Tijdens het kennismakingsgesprek heeft de mediator de prijslijst getoond en uitgelegd dat er verschillende opties waren. Klagers kozen voor een vast tarief met beperkte begeleiding, omdat zij op één lijn zaten en wisten wat zij wilden. Zij hadden geen behoefte aan bemiddeling door de mediator. De mediator heeft de door klagers gekozen optie met hen besproken, in de offerte bevestigd en in de mediationovereenkomst vastgelegd. In de mediationovereenkomst staat dat de begeleiding beperkt is tot één gesprek. De mediator heeft de mediationovereenkomst in het intakegesprek doorgenomen. Klagers gaven desgevraagd aan dat zij geen vragen hadden. Zij waren dus voldoende geïnformeerd over het tarief en wat zij voor dat tarief aan dienstverlening van de mediator mochten verwachten. De mediator heeft geen verborgen kosten in rekening gebracht. Het afgesproken tarief komt neer op twee volle werkdagen van acht uur. Dat is redelijk en marktconform. Nadat de mediator het tarief aan klagers had bevestigd, kreeg zij te horen dat klaagster in de woning zou blijven wonen. Deze wijziging zorgde voor extra werk (en dus meer tijd), maar de mediator heeft hiervoor geen extra kosten in rekening gebracht.

De beëindiging van het verblijf van klager in de woning is tijdens het intakegesprek aan de orde geweest. Hij zou zich daar laten uitschrijven zodra de stukken bij de rechtbank zouden zijn ingediend. Klagers gaven aan dat hierover niets hoefde te worden opgenomen in het convenant.

De mediator heeft het concept convenant voortvarend en volgens planning aangeleverd. De grootste aanpassingen betroffen de woonsituatie van klagers. De mediator heeft fouten of omissies in het concept convenant steeds tijdig hersteld en hierover overleg gevoerd met klagers. Klagers legden extra druk op de mediator met onrealistische deadlines, met het risico dat zij fouten zou maken.

Het werk van de mediator behelsde meer dan het invullen van formulieren.

De vermeende vertraging in het dossier is grotendeels te wijten aan extra verzoeken van klagers en omstandigheden buiten de invloedssfeer van de mediator. De mediator heeft alle spoedeisende verzoeken van klagers, ook voor zover die ongegrond en onredelijk waren, ingewilligd ondanks belastende privéomstandigheden.

4. De beoordeling

- 4.1. Beoordeeld moet worden of de mediator in strijd met de Gedragsregels voor de MfN-registermediator (hierna: de Gedragsregels) heeft gehandeld. Voor gegrondverklaring van een klacht is vereist dat de verweten gedraging met een voldoende mate van zekerheid vaststaat.

Klachtonderdeel 1

- 4.2. Gedragsregel 2 ('Transparantie') bepaalt dat de mediator duidelijkheid moet verschaffen over het mediationproces, inclusief zijn eigen rol daarin. De mediator maakt kwesties tussen partijen bespreekbaar en is duidelijk over zijn aanpak en wat partijen van hem mogen verwachten. Openheid en duidelijkheid zijn essentieel voor het opbouwen van vertrouwen en een goede werkrelatie met partijen.
- 4.3. Klagers zijn met de mediator een vaste prijs overeengekomen. Op basis van de tarievenlijst, de offerte en de tekst van de mediationovereenkomst (artikel 6.1) was het voor klagers voldoende duidelijk dat zij voor die prijs een beperkte begeleiding van de mediator konden verwachten. Dit hield in dat de mediator één gesprek met klagers zou voeren en aan de hand daarvan een convenant en een ouderschapsregeling zou opmaken. Klagers hebben niet betwist dat zij tegen de mediator hebben gezegd dat zij geen behoefte hadden aan bemiddeling door of meerdere gesprekken met de mediator omdat zij op één lijn zaten en wisten wat zij wilden. Voor zover klagers voor de vaste prijs *meer* begeleiding van de mediator hadden verwacht, is dat dan ook niet terecht. Indien en voor zover klagers bedoelen te stellen dat de mediator de pakketkeuze aan hen heeft opgedrongen, vindt dit geen steun in de stukken en is dit gemotiveerd weersproken voor de mediator. Die stelling slaagt daarom niet.
- 4.4. Klagers stellen dat zij *andere* begeleiding van de mediator hadden verwacht, en dat het voor hen niet duidelijk was dat de begeleiding feitelijk beperkt zou blijven tot het invullen van formulieren die veelal op het internet vindbaar zijn. Klagers hebben de diensten van de mediator ervaren als een invuloefening ('secretaressewerk') en hadden dit naar eigen zeggen prima zelf kunnen doen. Zij verwijten de mediator dat zij niet heeft gewezen op die mogelijkheid. Ook dit verwijt is niet terecht. Klagers stellen namelijk dat hun hulpvraag verder strekte dan het invullen van formulieren. Zij wilden - in de woorden van klagers - dat *"alles netjes en zorgvuldig zou verlopen en dat zij geen dingen over het hoofd zouden zien die later tot conflicten konden leiden"*. Ter zitting heeft klaagster dit nader verklaard. Zij en klager waren op zoek naar een scheidingsexpert en niet naar de

goedkoopste manier van scheiden. Van de mediator kon daarom (juist) niet worden verwacht dat zij klagers zou doorverwijzen naar iemand wiens werkzaamheden zich zouden beperken tot het ter beschikking stellen van de benodigde formulieren en het indienen daarvan bij de rechtbank. Het zou gelet op de hulpvraag van klagers wellicht zelfs juist onzorgvuldig van de mediator zijn geweest als zij dat wel had gedaan. Overigens is het nog maar de vraag of klagers daadwerkelijk voor een dergelijke werkwijze zouden hebben gekozen. Bij deze werkwijze moeten partijen volledig zelfstandig een convenant en ouderschapsregeling opstellen. Klaagster heeft ter zitting verklaard dat zij en klager volstrekt onwetend en zoekende waren hoe een echtscheiding werkt. Zij was naar eigen zeggen ook nerveus. De persoonlijke uitleg van de mediator hebben klagers als geruststellend en vertrouwenwekkend ervaren. Ook blijkt uit de feiten dat klagers gedurende de mediation, de mediator nog de nodige vragen hebben gesteld. Uit al deze feiten en omstandigheden blijkt dat klagers behoefte hadden aan ondersteuning en begeleiding.

- 4.5. Naar het oordeel van de Tuchtcommissie kan de mediator ook niet worden verweten dat zij potentiële conflictsituaties onbesproken heeft gelaten. Klagers doelen hierbij specifiek op de woning en de hond. Ten aanzien van de woning betrof dat de situatie dat de echtelijke woning al wel op naam van klaagster was gezet maar klager nog geen eigen woning had gevonden. Vaststaat dat de woning tijdens het intakegesprek aan de orde is geweest en dat hierover afspraken zijn gemaakt in het convenant. Ook staat vast dat klager actief op zoek is gegaan naar een andere woning, dat hij biedingen heeft uitgebracht en dat hij de mediator meerdere malen telefonisch heeft benaderd om hulp bij de aankoop. Bij de mediator kon daarom, mede vanwege de goede verstandhouding tussen klagers en het ontbreken van een conflict over de (in)woning, het beeld ontstaan dat het wel goed zou komen met de woonsituatie van klager. Op 25 juni 2024 heeft klaagster de mediator gevraagd wat er moest gebeuren als de voormalige echtelijke woning al wel op haar naam zou zijn gezet maar klager nog geen andere woning had. De Tuchtcommissie leidt hieruit af dat deze vraag pas na het intakegesprek bij klaagster naar boven is gekomen. De omstandigheid dat klaagster in haar e-mail opmerkt dat het convenant op dit punt geen aanpassing behoeft, wijst erop dat de vraag en de mogelijke conflictsituatie op dat moment niet zo urgent was. Gelet op de omstandigheid dat klager actief aan het bieden was op woningen hoefde de mediator de vraag van klaagster redelijkerwijs ook niet als urgent te beschouwen. De hond is, zo blijkt uit de aantekeningen van de mediator, aan de orde gekomen in het kennismakingsgesprek. Het is niet gebleken dat de hond onderwerp zou kunnen worden van een conflict tussen klagers, en evenmin wat dat potentiële conflict dan wel zou kunnen zijn. Omdat klagers hierover geen informatie aan de mediator hebben gegeven, kan de mediator niet worden verweten dat zij meer aandacht aan de hond had moeten besteden. Dit nog daargelaten dat klagers hebben gekozen voor beperkte begeleiding met één gesprek.

- 4.6. Uit het voorgaande volgt dat klachtonderdeel 1 faalt.

Klachtonderdeel 2

- 4.7. Gedragsregel 7 ('Competentie') bepaalt dat de mediator alleen een mediation aanneemt wanneer hij over de nodige kwaliteiten beschikt om de mediation goed te laten verlopen. In de Toelichting op deze Gedragsregel staat dat van de mediator mag worden verwacht dat hij beschikt over de kennis, vaardigheden, beroepshouding en persoonlijke kwaliteiten die nodig zijn om een goed verloop van de mediation te waarborgen. Tot die

kennis behoort kennis van communicatie en conflictoplossing, onderhandelingsconcepten en interventietechnieken. De te verwachten kennis kan ook inhoudelijke deskundigheid zijn op het terrein waarop het conflict zich afspeelt indien partijen de mediator juist met het oog daarop hebben uitgekozen. Van de mediator mag verder worden verwacht dat hij goed kan opereren in een context waarin druk en tegenstrijdige belangen een onmiskenbare rol spelen. Gedragsregel 8 ('Werkwijze') bepaalt dat de mediator verantwoordelijk is voor het mediationproces en het verloop daarvan bewaakt. Volgens de Toelichting op deze Gedragsregel moet de mediator de mediation met de nodige voortvarendheid behandelen en daarvoor voldoende tijd vrijmaken.

- 4.8. Klagers verwijten de mediator dat zij traag en slordig was. De mediator heeft het concept convenant tien dagen na het intakegesprek aangeleverd. Niet gesteld of gebleken is dat klagers met haar hadden afgesproken dat zij dit eerder had moeten doen. De mediator heeft de reacties van klagers op het concept verwerkt. Ook dat heeft zij tijdig gedaan. Twee dagen na ontvangst van de opmerkingen van klagers heeft de mediator het aangepaste concept aangeleverd. Dit heeft zij – ondanks belastende persoonlijke omstandigheden – onder grote druk van klagers gedaan, omdat klagers er geen begrip voor konden opbrengen dat het aanleveren van het convenant door die omstandigheden wat meer tijd zou vergen. Om te komen tot een definitief convenant is niet ongebruikelijk dat een concept meerdere aanpassingen behoeft en een paar keer heen en weer gaat. Een concept hoeft niet in één keer volledig goed te zijn. Het nodig zijn van correcties maakt op zichzelf het werk van de mediator nog niet slordig. Het aantal door klagers voorgestelde correcties en de inhoud van die correcties geven geen blijk van incompetentie van de mediator. De correcties betreffen veelal de aanpassing van een bedrag of een percentage. Niet in geschil is dat de mediator de correcties goed heeft verwerkt en dat de inhoud daarvan niet meer tot discussie heeft geleid. Klagers hebben daarna nog slechts één enkele (slot)opmerking gemaakt. Op 26 juni 2024 hebben klagers het convenant ondertekend. Dat was elf dagen na het opmaken van het concept. De Tuchtcommissie is van oordeel dat de mediator traag noch slordig heeft gehandeld.
- 4.9. Klagers hebben verder aangevoerd dat de mediator geen antwoord gaf op hun vragen over het door haar gestelde meerwerk en dat ook dit getuigt van ondeskundigheid. Ook hierin volgt de Tuchtcommissie klagers niet. De klacht gaat ervan uit dat de mediator in het kader van de gewijzigde woonsituatie zou hebben gezegd dat dit zou leiden tot meer werkzaamheden die niet in de vaste prijs waren begrepen. In haar e-mail van 20 juni 2024 heeft de mediator toegelicht dat het behoud van de woning door klaagster voor de mediator meer voeten in de aarde had dan bij verkoop van de woning het geval zou zijn geweest. Uit de woorden "*het zei zo*" en de nadere toelichting van de mediator in haar reactie op de voorlopige ingebrekestelling volgt dat de mediator hieraan geen consequenties heeft verbonden, in die zin dat dit voor klagers tot extra kosten heeft geleid. De mediator heeft in haar e-mail van 20 juni 2024 en haar e-mail van 13 oktober 2024 toegelicht dat en waarom het opstellen van het convenant complexer is geworden dan zij voorzag tijdens het kennismakingsgesprek, toen klagers er nog vanuit gingen dat de woning zou worden verkocht. De mediator heeft het extra werk op 20 juni 2024 naar voren gebracht om begrip te krijgen van klagers waarom het haar meer tijd had gekost om het convenant op te stellen dan zij op 19 mei 2024 bij het bevestigen van de opdracht en het tarief had voorzien. De Tuchtcommissie acht dit niet onbegrijpelijk.
- 4.10. Het voorgaande brengt met zich dat klachtonderdeel 2 geen doel treft.

Klachtonderdeel 3

- 4.11. Gedragsregel 9 ('Tarief en kosten') bepaalt dat de mediator met partijen vooraf een afspraak maakt over zijn tarief en de bijkomende kosten en deze afspraak vastlegt in de mediationovereenkomst (9.1). Ook zorgt de mediator voor een duidelijke, inzichtelijke declaratie (9.5). Voor zover klagers stellen dat hieruit volgt dat zij recht hebben op een specificatie van de door de mediator verrichte werkzaamheden en bestede tijd, volgt de Tuchtcommissie klagers hierin niet. Klagers zijn met de mediator een vast bedrag aan honorarium overeengekomen. Dit betekent dat het bedrag waarvoor de mediator haar werkzaamheden uitvoert (in beginsel) niet kan wijzigen. De mediator hoefde haar declaratie daarom niet te specificeren. Dit vindt ook bevestiging in de Toelichting op Gedragsregel 9. Hierin staat dat de mediator zijn declaratie op een heldere manier specificeert en een verrichtingenstaat bijhoudt (en desgevraagd verstrekt aan partijen), zodat het voor partijen inzichtelijk is voor welke werkzaamheden hij welke kosten in rekening brengt. Bij een vaste prijs speelt dit niet. Klagers hebben er overigens ook mee ingestemd dat de mediator geen specificatie zou verstrekken (zie artikel 6.2 van de mediationovereenkomst). Voor de volledigheid voegt de Tuchtcommissie hieraan toe dat een specificatie van een declaratie uiteraard wel vereist is indien de mediator aanvullende werkzaamheden als meerwerk in rekening brengt. In dat geval moeten partijen immers kunnen controleren of de aanvullende werkzaamheden en kosten redelijk zijn en buiten de opdracht vallen, zodat zij eventueel bezwaar kunnen maken tegen de declaratie. Die situatie doet zich in dit geval echter niet voor. De mediator heeft immers geen meerwerk in rekening gebracht aan klagers. Dit betekent dat klachtonderdeel 3 ongegrond is.

Conclusie

- 4.12. De slotsom is dat de klacht van klagers in al zijn onderdelen niet slaagt.

5. De beslissing

De Tuchtcommissie:

- verklaart de klacht van klagers ongegrond.

Aldus beslist op **8 april 2025** door mr. H.M.M. Steenberghe, voorzitter, mr. F. Koster en J.F.C. Kurvers, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.N. Kikkert, (plaatsvervangend) secretaris, en ondertekend door de voorzitter.



mr. H.M.M. Steenberghe
voorzitter

Partijen en het MfN-register hebben de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep in te stellen bij het College van Beroep. Het beroepschrift dient binnen vier weken na de verzending van

deze beslissing te worden ingediend bij het College van Beroep van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators, info@mediationtuchtrecht.nl

Deze beslissing is per e-mail aan partijen verzonden op **8 april 2025**.