

## **Procedurereglement met betrekking tot de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies**

### **Artikel 1. Voorwerp van het procedurereglement**

Onderhavig reglement regelt de procedure voor het behandelen van consumentengeschillen met betrekking tot de uitvoering van de door de advocaat verrichte prestatie tussen een consument en zijn ingeschreven bij één van de balies die leden zijn van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies advocaat en tussen een consument en zijn ingeschreven bij de Orde van advocaten bij het Hof van Cassatie advocaat, die tot de Franse of Duitstalige taalrol behoort.

### **Artikel 2. Online en offline procedure**

2.1. Dit reglement is geldig zowel voor de online procedure als voor de offline procedure.

2.2. Er zijn twee manieren waarop gratis een klacht kan ingediend worden bij de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies :

- Online, via het klachtenformulier ;
- Per brief, aan Mevr. Marie-Anne BASTIN (ombudsman)

Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies,

Guldenvlieslaan 65

1060 Brussel.

### **Artikel 3. Taal waarin de aanvraag wordt ingediend en taal waarin de procedure wordt gevoerd**

3.1. De aanvraag kan ingediend worden in het Frans, het Duits of het Nederlands. Met betrekking tot een aanvraag die in een andere taal zou worden ingediend, informeert de ombudsman de aanvrager of de klacht vertaald moet worden.

3.2. De procedure kan gevoerd worden in het Frans, Duits of Nederlands. De ombudsman informeert de aanvrager of het mogelijk is om de procedure in een andere taal te voeren.

### **Artikel 4. Toepasselijke regels**

- 4.1. Voor de buitengerechtelijke geschillenregeling baseert de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies zich op dit procedurereglement, de toepasselijke wetsbepalingen en de deontologische regels waaraan de advocaat onderworpen is.
- 4.2. Onder «toepasselijke wetsbepalingen» wordt met name verstaan het Gerechtelijk Wetboek (tweede deel, Boek III tot IIIbis), het Wetboek van Economisch Recht (Boek XVI) en het koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen.
- 4.3. Onder «deontologische regels waaraan de advocaat onderworpen is» wordt met name verstaan de Gedragscode van advocaten, verplicht gemaakt door de verordening van 12 november 2012, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 17 januari 2013 en in werking getreden op 17 januari 2013.

#### **Artikel 5. Waarde van de aanvraag**

Er is geen minimumdrempel van ontvankelijkheid voor de behandeling van het geschil.

#### **Artikel 6. Inschakelen van de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies**

- 6.1. Alvorens de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies in te schakelen, moet de justitiabele zich richten tot zijn advocaat om te proberen samen met hem een bevredigende oplossing te vinden voor zijn aanvraag.
- 6.2. Als met de advocaat geen bevredigende oplossing kan gevonden worden, richt de justitiabele dan zijn aanvraag, persoonlijk of via een advocaat, aan de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies in overeenstemming met artikel 2.2 van onderhavig reglement.

#### **Artikel 7. Inhoud van de aanvraag**

Om volledig te zijn moet de aanvraag duidelijk vermelden:

- a) de contactgegevens van de aanvrager en zijn instemming met onderhavig procedurereglement;
- b) de contactgegevens van de andere partij;
- c) het voorwerp van de aanvraag;
- d) de poging om contact op te nemen met de betreffende advocaat om een bevredigende oplossing te vinden voor het vastgestelde probleem en de afwezigheid van een bevredigende reactie van deze laatste binnen een redelijke termijn;
- e) of het geschil het voorwerp uitmaakt of al heeft uitgemaakt van een rechtsvordering.

## **Artikel 8. Bevestiging van de datum van ontvangst van de aanvraag**

De Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies bevestigt aan de partijen de datum van ontvangst van een volledige aanvraag voor buitengerechtelijke geschillenregeling.

## **Artikel 9. Weigering om de aanvraag te behandelen**

9.1. De Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies weigert om een aanvraag voor buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te behandelen, in de gevallen zoals vermeld in de hiernavolgende limitatieve lijst:

- a) wanneer er voorafgaand geen enkele aanvraag is gericht aan de betreffende advocaat;
- b) wanneer de aanvraag anoniem is of wanneer de andere partij niet geïdentificeerd is of niet gemakkelijk te identificeren is;
- c) wanneer de aanvraag wordt ingediend meer dan één jaar na de datum van interpellatie van de betreffende advocaat;
- d) wanneer de aanvraag denkbeeldig, beledigend of lasterlijk is;
- e) wanneer de aanvraag geen betrekking heeft op een consumentengeschil met een advocaat;
- f) wanneer de aanvraag de beslechting beoogt van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een rechtsvordering;
- g) wanneer de behandeling van het geschil de doeltreffende werking van de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies ernstig zou belemmeren.

9.2. De Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies deelt aan de partijen, binnen de drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag, haar beslissing mee om de behandeling van de aanvraag al dan niet voort te zetten. In geval van een weigering zal deze beslissing met redenen omkleed worden.

## **Artikel 10. Aanvaarding om de aanvraag te behandelen**

10.1. Als de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies beslist om de aanvraag te behandelen, brengt zij de partijen via een duurzame drager op de hoogte van hun recht om zich op elk moment uit de procedure terug te trekken.

10.2. De Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies brengt de partijen eveneens op de hoogte van het niet-bindende karakter van de oplossing, als ze tot een akkoord komen. De procedure kan immers niet resulteren in een externe oplossing die aan de partijen wordt opgelegd.

- 10.3. Als de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies beslist om de aanvraag te behandelen, brengt zij de partijen op de hoogte van het feit dat zij vrij kunnen beslissen om zich al dan niet te laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen door een advocaat en dat ze op elk moment een onafhankelijk advies mogen vragen.

### **Artikel 11. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid**

- 11.1. Elke omstandigheid die de onafhankelijkheid en onpartijdigheid kan aantasten, of als dusdanig kan beschouwd worden, van de persoon die belast is met een procedure voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen of die aanleiding kan geven tot een belangenconflict met de ene of de andere partij wordt onverwijld medegedeeld. Deze omstandigheden worden zowel aan de ombudsman of zijn plaatsvervanger als aan de partijen medegedeeld.
- 11.2. De verplichting tot kennisgeving zoals bedoeld in artikel 11.1 van onderhavig reglement is geldig gedurende de hele procedure voor buitengerechtelijke geschillenregeling en geldt eveneens voor de ombudsman, die in voorkomend geval zal vervangen worden door zijn plaatsvervanger.
- 11.3. Wanneer de omstandigheden zoals bedoeld in artikel 11.1 van onderhavig reglement zich voordoen, zal een ander persoon binnen de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies de opdracht krijgen, indien mogelijk. Indien dat niet mogelijk is, wordt deze onmogelijkheid ter kennis gebracht van de partijen die zich kunnen verzetten tegen het voortzetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de beschreven omstandigheden bevindt.
- 11.4. Op verzoek van de consument wordt de procedure voor een lid gebracht die deel uitmaakt van de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies, maar afkomstig van een andere balie dan diegene waartoe de betreffende advocaat behoort.

### **Artikel 12. Vertrouwelijkheid**

- 12.1. De Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies verzekert het vertrouwelijke karakter van de door de partijen medegedeelde inlichtingen.
- 12.2. De documenten die worden opgesteld en de mededelingen die worden gedaan in de loop van een procedure voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en voor de behoeften daarvan, zijn vertrouwelijk. Ze mogen niet gebruikt worden in een gerechtelijke, administratieve of scheidsrechterlijke procedure of in elke andere procedure voor het oplossen van conflicten en ze zijn niet ontvankelijk als bewijs, zelfs niet als buitengerechtelijke bekentenis.

Onverminderd de verplichtingen die de wet aan hen oplegt, mogen de ombudsman of zijn plaatsvervanger, noch de persoon die belast is met de buitengerechtelijke beslechting de feiten openbaar maken waarvan ze kennis nemen uit hoofde van hun functie. Ze mogen door de partijen niet opgeroepen worden als getuigen in een

burgerlijke of administratieve procedure met betrekking tot de feiten waarvan ze kennis hebben genomen in de loop van de procedure.

### **Artikel 13. Verloop van de procedure**

13.1. Rekening houdend met alle omstandigheden van het geschil waarvan hij kennis heeft, benoemt de ombudsman de advocaat die het geschil lokaal zal behandelen in overeenstemming met het procedurereglement, en deze advocaat zal hem een verslag bezorgen. De ombudsman kiest een advocaat uit de lijst van advocaten van het arrondissement waar het geschil zou behandeld worden volgens de deontologische regels.

De ombudsman kan daar echter van afwijken op eerste verzoek van de consument.

13.2. De persoon belast met de buitengerechtelijke beslechting ziet erop toe dat de partijen hun standpunt kunnen meedelen, kennis nemen van alle documenten, argumenten en feiten voortgebracht door de andere partij, en daarop reageren binnen een redelijke termijn. Deze mededelingen worden gedaan via elektronische weg of via de post, eventueel door zijn tussenkomst.

13.3. De persoon belast met de buitengerechtelijke beslechting kan elk stuk aanvragen dat nuttig is voor de oplossing van het geschil.

13.4. De persoon belast met de buitengerechtelijke beslechting kan de justitiabele en de advocaat contacteren en ontvangen, samen of apart.

13.5. De procedure is altijd op tegenspraak, tenzij de partijen verzocht worden of de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies de toelating geven om formeel van dit principe af te wijken om redenen die te maken hebben met het beroepsgeheim.

### **Artikel 14. Termijn voor beslechting van de aanvraag**

De beslechting van consumentengeschillen gebeurt binnen een termijn van negentig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag; uitzonderlijk kan deze termijn één enkele keer verlengd worden voor een gelijkwaardige duur, op voorwaarde dat de partijen daarvan op de hoogte zijn gesteld vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn en dat deze verlenging verantwoord wordt door de complexiteit van het geschil.

### **Artikel 15. Afsluiten van de procedure**

15.1. Als er een akkoord tot stand komt tussen de partijen, neemt de persoon die belast is met de buitengerechtelijke beslechting daarvan akte en brengt hij zowel de partijen als de ombudsman daarvan op de hoogte.

15.2. In afwezigheid van een akkoord tussen de betrokken partijen, kan de persoon die belast is met de buitengerechtelijke beslechting:

- hetzij een niet-bindende oplossing voorstellen, volgens de modaliteiten zoals nader bepaald in onderhavig reglement,

- hetzij zijn tussenkomst afsluiten in een met redenen omkleed proces-verbaal dat het mislukken van de poging tot beslechting attesteert. In dit laatste geval mag de ombudsman zelf een niet-bindend voorstel formuleren.

15.2.1. Om te voldoen aan de vereiste van vrijheid van de partijen, brengt de ombudsman de partijen op een duurzame drager op de hoogte:

- van de keuze die ze hebben om de voorgestelde of gevonden oplossing te aanvaarden of te volgen;
- van de juridische gevolgen voor de partijen wanneer ze de voorgestelde of gevonden oplossing aanvaarden;
- van de mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een gerechtelijke beschikking;
- van het feit dat deelname aan de procedure niet wegneemt dat er nog altijd een rechtsvordering kan ingediend worden.

15.2.2. De Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies ziet erop toe dat de partijen over een redelijke termijn beschikken, rekening houdend met de maximale duur van de procedure, om zich uit te spreken over de voorgestelde oplossing.

15.3. Zowel in het geval dat de partijen een akkoord hebben als bij afwezigheid daarvan, brengt de persoon die belast is met de buitengerechtelijke beslechting de partijen op de hoogte, schriftelijk of op een andere duurzame drager, van het resultaat van de buitengerechtelijke geschillenregeling binnen de wettelijk bepaalde termijn.

### **Artikel 16. Juridische gevolgen van de oplossing van de buitengerechtelijke beslechting en uitvoerbaarheid**

Als de partijen tot een akkoord zijn gekomen of de suggestie van de ombudsman volgen, zijn ze verplicht dat akkoord of die suggestie na te leven.

Wanneer het akkoord niet wordt nageleefd, kan dit voor de rechtbank gebracht worden om uitvoering te verkrijgen.

### **Artikel 17. Kosteloosheid van de procedure**

De procedure voor geschillenregeling georganiseerd door de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies is gratis, zowel voor de consument als voor de advocaat. Er wordt van uitgegaan dat ze elk hun eigen kosten zullen dragen (zegels, reiskosten, kosten van eigen raad, ...).

### **Artikel 18. Schorsing van de verjaring**

18.1. Van zodra de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies een volledige aanvraag voor buitengerechtelijke beslechting heeft ontvangen, worden de gemeenrechtelijke verjaringstermijnen opgeschort.

18.2. Deze opschorting loopt tot de dag waarop de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies in België aan de partijen meedeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag geweigerd wordt, in toepassing van artikel 9 van onderhavig reglement;
- of het resultaat van de procedure, in toepassing van artikel 15.3 van onderhavig reglement.

### **Artikel 19. Opschorting van de terugvorderingsprocedures**

Van zodra de advocaat op de hoogte gesteld wordt van het feit dat de Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies in België een volledige aanvraag voor buitengerechtelijke beslechting heeft ontvangen, wordt de terugvorderingsprocedure die door de advocaat was ingesteld eveneens opgeschort, tot de dag zoals bedoeld in artikel 18.2 van onderhavig reglement.

### **Artikel 20. Varia**

Onderhavig procedurereglement treedt in werking op 1 juli 2016.