

2023 VERSLAG



## Inhoudsopgave

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN	3
2. WELKE GESCHILLEN? WELKE JURISDICTIE?	3
3. NIEUWS 2022	4
4. EEN PLATFORM: LIGECA.BE	5
5. WERKING	6
6. FINANCIERINGEN	7
7. TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID	7
8. STATISTIEKEN	8
9. GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE	11
10. CONCLUSIES - AANBEVELINGEN	19

## 1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN

Overeenkomstig Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende de buitengerechtelijke beslechting van **consumentengeschillen**, omgezet in de Belgische wet van 4 april 2014 met invoeging van boek XVI in het Wetboek van economisch recht en het Koninklijk Besluit van 26 februari 2015 ter precisering van de voorwaarden waaraan de in dit laatste boek bedoelde bevoegde entiteit moet voldoen, wenste de Ordre des Barreaux francophones et germanophone (OBFG) zowel aan de rechtzoekenden als aan de advocaten een Dienst aan te bieden die beheerd wordt door specialisten in conflictbeheer met kennis van het economisch recht en de fijne kneepjes van een beroep met complexe regels.

De OBFG Ombudsdienst werd op 15 juli 2016 erkend als een gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen en werkt onder toezicht van de FOD Economie.

De dienst handelt ook volledig onafhankelijk van de OBFG.

**Vertrouwelijkheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid** zijn de fundamentele waarden die ten grondslag liggen aan de werking van de Dienst.

Respect voor deze principes, in combinatie met het **vrijwillige** karakter van de deelname van de partijen, moet het vertrouwen schragen van degenen die gebruik maken van haar diensten.

Alle leden van de dienst zijn bemiddelaars door de Commission Fédérale de Médiation (CFM) erkend en die ervaring hebben met het respecteren van **VERTROUWELIJKHEID**, beroepsgeheim en conflictbeheersing.

De Ombudsman dankt de lokale ombudsmannen hartelijk voor hun inspanningen en volharding in het vergemakkelijken van de relaties tussen advocaten en hun cliënten en de belangrijke rol die zij spelen in het verbeteren van het imago van de balie en de advocatuur als hoeders van de rechtsstaat.

## 2. WELKE GESCHILLEN? WELKE bevoegdheid?

2.1. De Dienst is verantwoordelijk voor het beheer van geschillen die ontstaan tussen een advocaat ingeschreven bij een Franstalige of Duitstalige balie en zijn cliënt in verband met een consumentengeschil, ongeacht of de eiser de cliënt of de advocaat is.

Hij is dus momenteel niet bevoegd voor geschillen tussen een cliënt die als vennootschap kwalificeert (vennootschap, ondernemer, handelaar, zelfstandige, architect, bedrijfsrevisor, registeraccountant, enz.) en zijn advocaat. De Dienst stelt voor dat de OBFG haar bevoegdheid uitbreidt

Hij heeft geen bevoegdheid over geschillen tegen een advocaat die een wettelijk mandaat uitoefent, zoals schuldbemiddelaar, curator, voorlopige bewindvoerder, enz.

2.2. De Ombudsman is **een middel om** geschillen op te lossen. Praktisch gezien helpt hij bij het vinden van minnelijke oplossingen voor een geschil tussen een cliënt en zijn advocaat.

Een beroep doen op de Ombudsman is geen verplichte voorwaarde om gerechtelijke stappen te ondernemen. Het is echter wel een optie die moet worden overwogen.

Het is nuttig te herinneren dat de klant, afhankelijk van de situatie, de meest geschikte manier kan kiezen om het conflict op te lossen.

Als je vindt dat je advocaat te veel **aanreket** voor het werk dat hij doet, kan je :

- **of** een klacht indienen bij de Ombudsdienst om te proberen tot een minnelijke schikking te komen;
- **of** de zaak voorleggen aan de bemiddelingsdienst voor honoraria van de orde van advocaten van de betrokken advocaat door te schrijven naar de stafhouder ;
- **of** een andere geschillenbeslechtingmethode kiezen: buitengerechtelijke bemiddeling of arbitrage of de rechtbank.

Indien hij van oordeel is dat de advocaat niet met de vereiste **bekwaamheid** heeft gehandeld, kan hij :

- **of** een klacht indienen bij de Ombudsdienst om te proberen tot een minnelijke schikking te komen;
- **of** een andere methode van geschillenbeslechting kiezen: bemiddeling, arbitrage of de rechtbank.

Indien hij van mening is dat de advocaat deze titel niet verdient omdat hij de indruk heeft dat er sprake is van ernstige **inbreuken op de beroepsethiek**, kan hij de zaak voorleggen aan de stafhouder van de betrokken advocaat, die als enige bevoegd is om te beslissen over een eventuele tuchtprocedure.

Met deze procedure kan hij echter geen vergoeding krijgen voor de schade die deze advocaat heeft veroorzaakt en moet hij daarvoor een van de bovenstaande procedures starten.

2.3 Indien de stafhouder van de betrokken advocaat vooraf op de hoogte wordt gebracht, komt de Ombudsdienst niet terzelfdertijd tussenbeide.

### 3. NIEUWS 2023

Zoals uit de onderstaande cijfers blijkt, is de activiteit van de dienst toegenomen. Naast het beheren van dossiers op het platform, wordt er steeds vaker een beroep gedaan op de afdeling via e-mail en telefoon.

De Dienst lijkt ook te worden gezien als een middel om toegang te krijgen tot informatie, aangezien rechtzoekenden niet weten welke weg ze moeten volgen. In sommige gevallen verwijzen ze zaken naar verschillende instanties tegelijk, waardoor het proces complexer en minder effectief wordt.

Men bemerkt bij sommige klagers agressiviteit of boosheid, vaak omdat ze diensten of personen niet persoonlijk kunnen bereiken. Deze houding is over het algemeen niet gericht tegen de Dienst, maar komt wel tot uiting op de Dienst zelf.

Waar mogelijk worden klagers doorverwezen naar de juiste contactpersonen, d.w.z. andere gekwalificeerde instanties of andere organen.

Opnieuw zien we duidelijk de beperkingen van schriftelijke communicatie, een behoefte aan directe communicatie of menselijk contact, wat de effectiviteit van telefonische interviews verklaart.

Er is geen zaak doorverwezen naar de Dienst betreffende een advocaat bij het Hof van Cassatie.

De lokale ombudsmannen hebben constante, individuele ondersteuning gekregen. Ze zijn allemaal bemiddelaars die zijn erkend door de Federale Bemiddelingscommissie en ze zijn allemaal advocaten, dus ze hebben een dubbele verplichting om voortdurend bijgeschoold te worden. Desalniettemin heeft de Ombudsdienst permanente vorming en begeleiding georganiseerd voor lokale ombudsmannen met betrekking tot actualisatie van het Wetboek van economisch recht en ontwikkelingen in de rechtspraak op dit gebied.

De Dienst onderhoudt de nodige contacten met de FOD. Hij nam ook deel aan vergaderingen en enquêtes van de FOD Economie, meer bepaald in het kader van het project "Consumer Connect".

De Dienst heeft ook het wetgevingsproces van dit project gevolgd met uitbrengen van commentaar en een ontwerpamendement waarin het belang van het respecteren van vertrouwelijkheid in de missies van de Dienst en het beroepsgeheim van advocaten wordt benadrukt.

De Ombudsman en zijn plaatsvervanger werden uitgenodigd om de Dienst te presenteren aan de Stafhouders van de OBFV tijdens de Zomeruniversiteit in augustus 2023. Er werd ook een verslag gemaakt voor de Algemene Vergadering van de OBFV.

De komst van de nieuwe beheerder van de OBFV, die werd aangesteld als nieuwe contactpersoon voor de Dienst, bood een gelegenheid om het bewustzijn van de opdracht van de Dienst te vergroten.

In oktober 2023 nam de adjunct-ombudsman deel aan een studiebijeenkomst van een halve dag over de minnelijke invordering van consumentenschulden, georganiseerd door het Observatoire du Crédit et de l'Endettement.

De Dienst onderhoudt de best mogelijke relaties met de ombudsmannen van andere gekwalificeerde instanties en heeft verschillende klagers doorverwezen naar de Ombudsman voor verzekeringen, de Ombudsman voor telecommunicatie en de Bemiddelingsdienst voor consumenten.

De Dienst organiseerde ook een bijeenkomst met de hoofden van de Brusselse BAJ, wat de communicatie en de behandeling van zaken vergemakkelijkte.

Tot slot verving de Dienst ombudsmannen die ontslag namen om persoonlijke redenen of vanwege onverenigbaarheid. De nieuwkomers kregen een specifieke opleiding om hen wegwijs te maken in het departement, hen te herinneren aan de bestaande wetgeving en het beheer der dossiers

#### **4. EEN PLATFORM: LIGECA.BE**

De OBFV en de OVB (Orde van Vlaamse Balies) hebben samen een klachtenbehandelingsplatform opgericht onder de naam Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA), dat bevoegd is om tussen te komen in geschillen tussen advocaten ingeschreven bij een van de Nederlandstalige balies die lid zijn van de OVB en hun cliënten.

De twee afdelingen werken via het [www.ligeca.be](http://www.ligeca.be) IT-platform, waarop klachten worden geregistreerd en gevolgd. LIGECA: **Litigation** - Geschillen - **Consommateurs/Consumenten** - Avocats/Advocatuur

Dit vergemakkelijkt de doorverwijzing van zaken wanneer een klacht betrekking heeft op een advocaat uit een andere taalgroep, naast het feit dat zaken die per e-mail of post binnenkomen en die binnen de bevoegdheid van de OVB Ombudsman vallen, automatisch naar hem worden doorgestuurd en vice versa.

De Dienst heeft een aangename en constructieve werkrelatie met de Ombudsman van de OVB. Er zijn bevoorrechte contacten gelegd met Meester An DE PUYDT.

## 5. WERKING

De Dienst is gebaseerd op het Procedurereglement gepubliceerd op de website [ligeca.be](http://ligeca.be) en op het Reglement van inwendige orde opgesteld door de OBFG.

De Raad van Bestuur van de OBFG heeft de Ombudsman en zijn plaatsvervanger aangesteld die de Dienst coördineren. De lokale ombudsmannen worden aangesteld door de balies van de hoven van Beroep van Brussel, Bergen en Luik. De lijst wordt gepubliceerd op de website.

Ze moeten allemaal geaccrediteerde bemiddelaars zijn. Ze worden aangesteld voor 3 jaar en moeten aan de volgende criteria voldoen :onafhankelijkheid, competentie en onpartijdigheid.

De Dienst is niet bevoegd voor geschillen waarbij een bedrijf betrokken is of indien de betrokken advocaat optreedt als een door de rechtbank aangestelde mandataris zoals een curator, voorlopige bewindvoerder, schuldbemiddelaar, enz.

De rol van de Dienst is er een van **FACILITATIE** of **bemiddeling**, met het oog op het bereiken van een minnelijke schikking.

Hij legt geen oplossingen op, maar kan niet-bindende aanbevelingen doen.

Klachten worden in twee fasen behandeld:

1°) De Ombudsman controleert de **ontvankelijkheid** van klachten. Klachten worden ontvangen op de website, per post en per e-mail. De Ombudsman moedigt het indienen van klachten via het Ligeca-platform aan en helpt, indien nodig, mensen die moeite hebben met het gebruik van het digitale indieningssysteem.

Als een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager op de hoogte gebracht van de redenen voor de weigering. Een klacht is niet-ontvankelijk :

- a) *"wanneer er geen voorafgaand verzoek is ingediend bij de betrokken advocaat ;*
- b) *wanneer het verzoek anoniem is of wanneer de andere partij niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar is;*
- c) *wanneer het verzoek meer dan een jaar na de datum van de interpellatie van de advocaat wordt gedaan ;*
- d) *wanneer het verzoek fantasievol, vexatoir of lasterlijk is;*
- e) *wanneer het verzoek geen betrekking heeft op een consumentengeschil met een advocaat ;*
- f) *wanneer de vordering betrekking heeft op de beslechting van een geschil dat reeds het voorwerp van een gerechtelijke procedure uitmaakt of heeft uitgemaakt ;*
- g) *wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst voor advocaten van de Franstalige en Duitstalige balies zou verhinderen.*

Hij wijst ontvankelijke klachten toe aan een **lokale Ombudsman**, die meestal geografisch dicht bij de consument en de advocaat is. De Ombudsman kan zonder rechtvaardiging van deze regel afwijken. Consumenten kunnen om redenen van praktische aard, vertrouwen of belangenverstrengeling een lokale Ombudsman uit een andere regio wensen..

Deelname aan het proces is **vrijwillig** voor beide partijen. Het proces is **VERTROUWELIJK** en **GRATIS**. Er is geen minimale ontvankelijkheidsdrempel.

De lokale Ombudsman onderzoekt de klacht en de dossiers die door de partijen zijn verstrekt. Hij kan de advocaat en de consument ondervragen om meer informatie te verkrijgen. Indien nodig kan hij afzonderlijke of gezamenlijke bijeenkomsten organiseren. De partijen kunnen zich laten bijstaan door een advocaat.

Hij werkt samen met de partijen om een bevredigende oplossing te vinden. Hij kan een niet-bindende aanbeveling doen en werkt onder toezicht van de Ombudsman, die zelf ook niet-bindende aanbevelingen kan doen.

Daarnaast beheert de Ombudsman de vele verzoeken om informatie van het publiek over de hoe de Dienst werkt en de verschillende mogelijkheden die bestaan ter oplossing van het geschil .

Hij treedt nooit adviserend op, behalve om de partijen te wijzen op de verschillende mogelijke manieren om een geschil op te lossen of om hen door te verwijzen naar de juiste instantie. Hij beperkt zich dus tot het verstrekken van informatie of het doorverwijzen van een klager naar een andere bevoegde instantie of een geschikte dienst.

De afdeling komt niet tussenbeide als de stafhouder al op de hoogte is gebracht.

De Ombudsman stelt het Jaarverslag op en doet aanbevelingen aan de Ordre des Barreaux Francophones et Germanophone. Hij vertegenwoordigt de Dienst internationaal en bij de Federale Overheidsdienst Economie. Hij onderhoudt contacten met andere gekwalificeerde instanties.

De Dienst wordt regelmatig onderworpen aan een audit door de FOD Economie, die verantwoordelijk is voor het bijhouden van de lijst van de gekwalificeerde entiteiten.

## **6. FINANCIERING**

6.1. Elk jaar stemt de OBFGE over een jaarlijkse begroting voor de werking van de Dienst en Sinds 2018 beheert de Ombudsman deze onafhankelijk.

Lokale ombudsmannen worden sinds 1 januari 2018 betaald.

6.2. De uitgaven in 2023 bedroegen 66.914,59 euro, tegenover een begroting van 79.632 euro.

Ze dekten het beheer van de Dienst (d.w.z. vergoedingen voor de dagelijkse opvolging van dossiers, analyse van de ontvankelijkheid van klachten, beheer van verzoeken om informatie, IT-vergoedingen en -beheer, vergaderingen en relaties met de Ombudsman van de OVB, met de OBFGE, lokale Balies , de FOD Economie, de Europese Unie, andere gekwalificeerde entiteiten, beheer van lokale ombudsmannen, coaching van lokale ombudsmannen, secretariaatskosten, telefonie, postzegels, kopieën, e-mails, deelname aan vergaderingen van de FOD Economie, enz.), evenals de honoraria van de lokale ombudsmannen en vertaalkosten.

Aangezien het huidige IT-systeem verouderd en tijdrovend is, moeten we overwegen een nieuw systeem te financieren in overleg met de OVB, rekening houdend met het feit dat de Ombudsman van de OVB ons standpunt deelt.

## **7. TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID**

De Dienst ontvangt klachten tegen advocaten die lid zijn van een van de balies van de OBFGE of komende van advocaten die lid zijn van een van de Franstalige of Duitstalige balies.

De Nederlandstalige Ombudsdienst, opgericht door de OVB, gebruikt dezelfde website: [ligea.be](http://ligea.be), die het gemakkelijk maakt om klachten door te geven die de OBFGE Ombudsdienst ontvangt van advocaten die werken voor de OVB (Orde van Vlaamse Balie) en vice versa.

De Dienst behandelt klachten in het Frans, Duits en Nederlands.

Klachten die in een andere taal worden ingediend, worden voor zover mogelijk door de dienst vertaald, voor een goed begrip van de problematiek en van hun behandeling.

## 8. STATISTIEKEN

In 2023 beheerde de dienst 237 klachten op het LIGECA-platform, waarvan er 56 door het IT-platform niet-ontvankelijk werden verklaard omdat niet was voldaan aan een van de ontvankelijkheidsvoorwaarden.

De Dienst onderzocht dus 181 nieuwe klachten, waarvan er 25 na onderzoek werden verworpen, 7 werden doorverwezen naar de Nederlandstalige Ombudsman (OCA) en 149 werden behandeld door een lokale Ombudsman. Van deze klachten werden er 10 ingediend door een advocaat (5,5%) en 171 door een consument (94,5%).

Na behandeling door de lokale ombudsmannen heeft de dienst in 2023 63 zaken afgesloten. Een aantal zaken uit 2022 werd in 2023 opgelost en zaken die in 2023 werden geopend, zullen in 2024 worden opgelost.

<b>Klachten ontvangen in 2023</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>
Klachten ambtshalve afgewezen	56	23,6%
Klachten overgedragen aan de OCA	7	3 %
Klachten afgewezen na onderzoek door de Ombudsman	25	10,5 %
Klachten behandeld/doorverwezen naar lokale ombudsmannen	149	62,9%
<b>TOTAAL klachten onderzocht door de dienst</b>	<b>181</b>	<b>76,4%</b>

### Ontvangen klachten

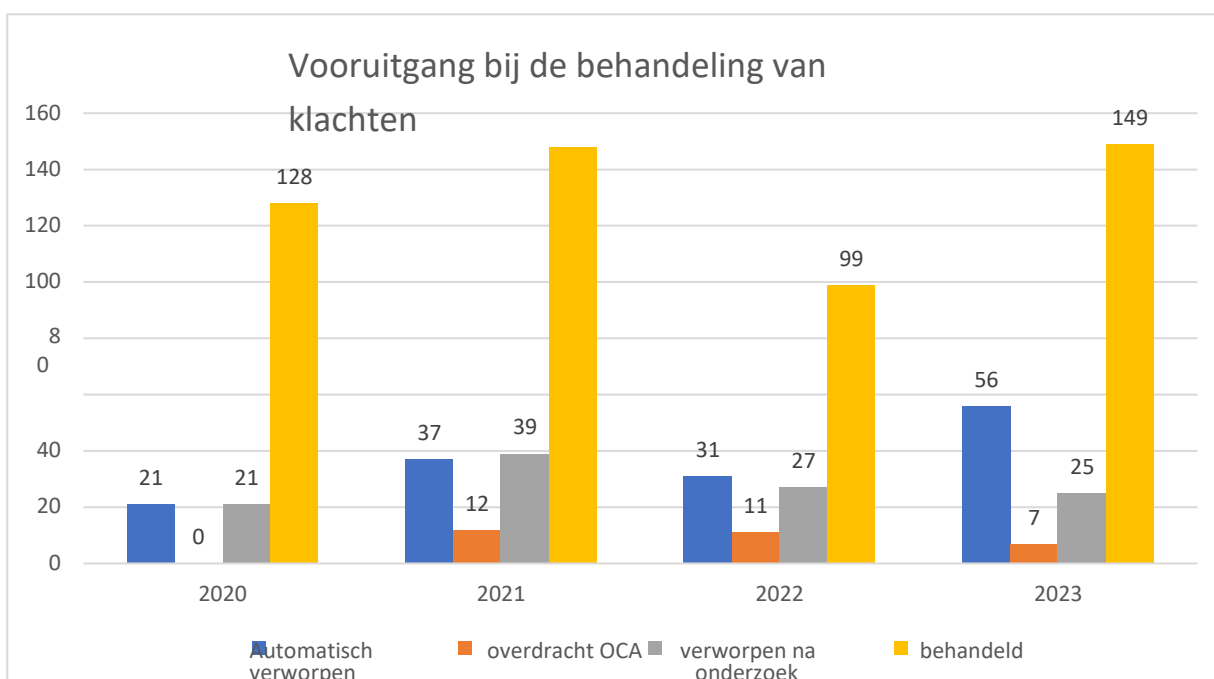
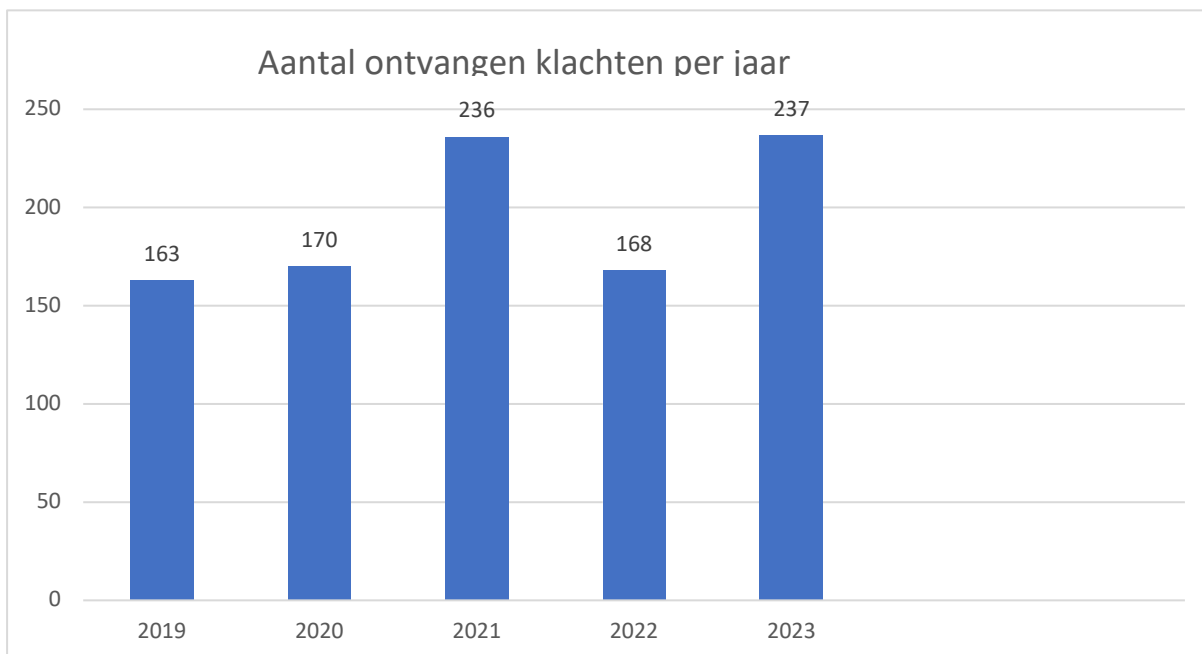
	2019		2020		2021		2022		2023		<i>Evolutie 2023</i>
<b>Ontvangen klachten</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>	<b>+41,1 %</b>
Klachten ambtshalve afgewezen	22	13,5	21	12,3	37	16	31	18,4	56	23,6	+ 5,2%
Klachten overgedragen OCA	-1	-	-	-	12	5	11	6,5	7	3	-3,5%
Klachten afgewezen na beoordeling door de ombudsman	36	22	21	12,35	39	17	27	16,1	25	10,5	-5,6%



Klachten volledig behandeld	105	64,5	128	75,3	148	63	99	59	149	62,9	<b>+3,9%</b>
-----------------------------	-----	------	-----	------	-----	----	----	----	-----	------	--------------

---

<sup>1</sup> Klachten die zijn overgedragen aan de OCA worden sinds 2021 apart verrekend.



Jaren	Aantal klachten volledig afgehandeld	Evolutie aantal gevallen vergeleken met het voorgaande jaar	% evolutie jaar-op-jaar
2016-2017	32		
2018	84	+ 52	+162%
2019	105	+ 21	+25 %
2020	128	+ 23	+22 %
2021	148	+20	+14%
2022	99	-49	-22, 1%
2023	149	+50	+41,1%

We kunnen dus zien dat het aantal ontvangen en behandelde klachten is toegenomen sinds de opening van de Dienst. In het verslag van 2022 stelde de dienst een piek vast in 2021, gevolgd door een daling in 2022. De hypothese was dat de piek in 2021 te wijten was aan de COVID-crisis.

In 2023 is het duidelijk dat het aantal klachten weer op hetzelfde niveau ligt als in 2021. Naast deze stijging van het aantal klachten sinds 2022 is er een sterke stijging van het aantal verzoeken dat **buiten het** LIGECA-platform om wordt behandeld. Naast het beheer van de klachten die formeel binnenkomen op het LIGECA-platform, wordt de dienst gecontacteerd door rechtzoekendeen die informatie zoeken over de procedure, de mogelijkheden om klacht in te dienen of die hun grieven per e-mail uiten...

In 2023 behandelde het departement meer dan 570 verzoeken van rechtzoekendeen, buiten de klachten die formeel werden ingediend op het platform LIGECA.BE, een aanzienlijke stijging (meer dan een verdubbeling) in vergelijking met 2022 (193 verzoeken).

Sommige verzoeken worden uiteindelijk doorverwezen naar het platform, hetzij door de rechtzoekende zelf, hetzij door de Dienst (die de informatie dan zelf opnieuw codeert; dit zijn over het algemeen klachten van rechtzoekenden die het slachtoffer zijn van de digitale kloof). In een aantal gevallen heeft de behandeling van deze verzoeken het mogelijk gemaakt om situaties te kalmeren en formele klachten op het platform te voorkomen. Ten slotte zijn sommige van deze verzoeken gewoon verzoeken om informatie.

Naast deze e-mailvragen zijn er ook veel telefonische vragen.

## 9. GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE

Dit onderdeel heeft alleen betrekking op zaken die in 2023 zijn afgesloten. Dit verklaart waarom de gepresenteerde cijfers niet overeenkomen met die in punt 8.

### 9.1. Niet-ontvankelijke klachten

#### 9.1.1. Automatische afwijzing

De automatische afwijzing van klachten door het platform verloopt als volgt:

2023	Motieven		
	Geen voorafgaand contact met de andere partij	33	58,9%
	Juridische procedures al aan de gang	23	41,1%
<b>TOTAAL</b>		<b>56</b>	<b>100%</b>

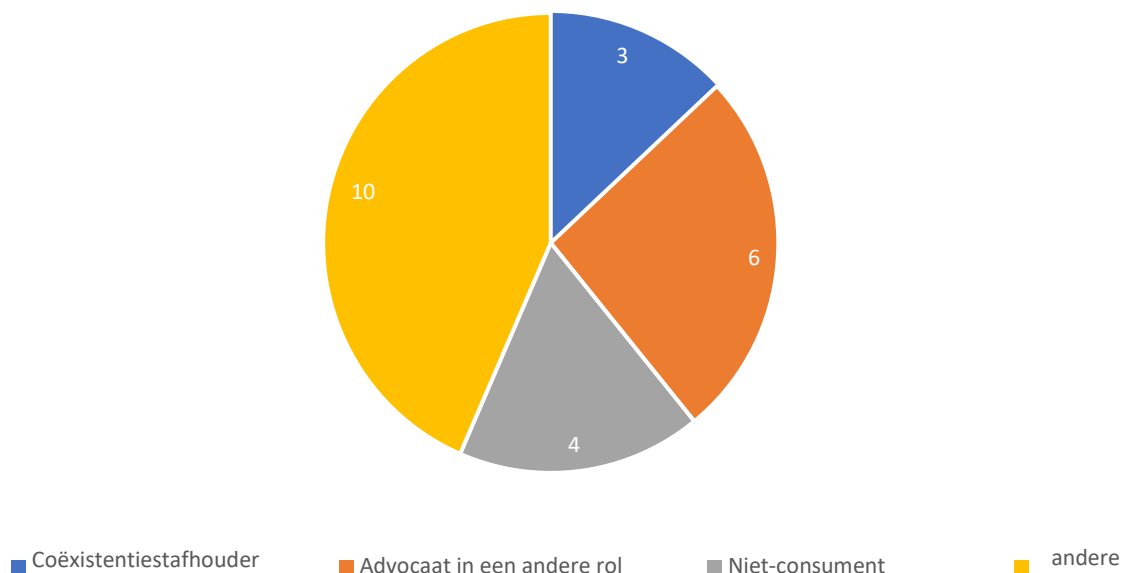


#### 9.1.2. Afwijzing na herziening door de Ombudsman

2023	Procedure (lopend) bij de Stafhouder	3	13 %
	Advocaat in een andere rol (curator, bewindvoerder van goederen en personen, schuldbemiddelaar, advocaat voor de tegenpartij, bemiddelaar, etc.)	6	26,1 %
	Niet-consument	4	17,4 %
	Andere <sup>2</sup>	10	43,5 %
<b>TOTAAL</b>		<b>23</b>	<b>100 %</b>

<sup>2</sup> Andere" omvat redenen zoals dubbele bestanden.

## Redenen voor afwijzing



### 9.2. Onderwerp van behandelde klachten :

De klachten hebben voornamelijk betrekking op :

✚ de kwaliteit van de diensten van de advocaat :

- hetzij een advocaat die niet bereikbaar is
- hetzij geen reactie/antwoord
- hetzij traagheid in verwerking van het dossier
- hetzij afwezigheid of gebrek aan informatie
- hetzij inadequaaf, onbestaand of onvolledig beheer
- hetzij geen reactie op de opmerkingen en instructies van de klant
- hetzij een stagiair sturen in plaats van persoonlijk te gaan
- hetzij deadlines niet halen met schadelijke gevolgen
- hetzij taken die buiten de wil van de klant zijn uitgevoerd

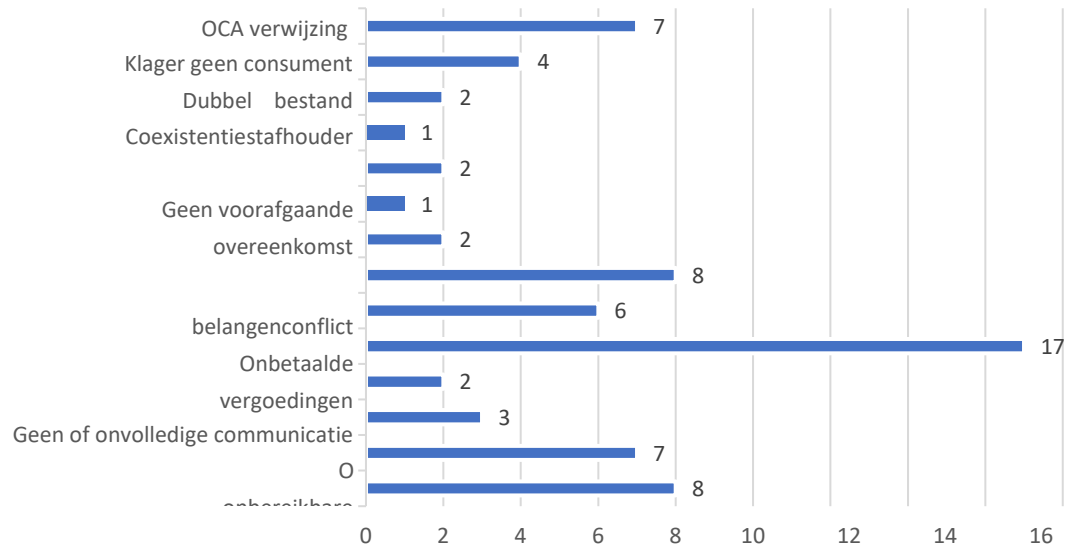
✚ honoraria :

- geen voorafgaande overeenkomst
- het ontbreken van uitleg vóór het einde van het mandaat van de advocaat
- de aanvraag is te laat, soms 3 jaar na de verstrekking van de diensten
- het verzoek is niet gedetailleerd of onduidelijk
- de vergoedingen zijn te duur vanuit het oogpunt van de klager
- de diensten werden of worden te duur aangerekend.
- de uiteindelijke vraag is verrassend gezien de betaalde provisies en er is een gebrek aan voorspelbaarheid
- er werd niet aangekondigd dat er kosten verbonden waren aan het eerste consult
- succesvergoeding geëist maar niet overeengekomen
- pro-deo advocaten die kosten in rekening brengen

Uit een analyse van de klachten kunnen we afleiden dat de overgrote meerderheid van de cliënten direct of indirect klaagt over honoraria, de voortgang en risico's van de zaak, en onderbroken, ontoereikende of inadequate communicatie tussen de partijen.

Rubrieken	2021	2022	2023	Percentage 2023
Te hoge kosten	40	18	8	11,4
Te veel diensten of kosten in rekening brengen	12	4	7	10
Onduidelijke vergoedingen	8	8	3	4,3
Laattijdige aanvraag vergoeding	1	2	0	0
Geen reactie op instructies of opmerkingen van klanten	16	8	2	2,9
Inadequate behandeling van de zaak	37	15	17	24,3
Deadlines missen of voorbij laten gaan	0	3	0	0
Stagiairs sturen in plaats van persoonlijk te gaan	4	0	0	0
Onbereikbare advocaat	8	8	6	8,6
Het duurt te lang	4	1	0	0
Communicatie afwezig, ontbrekend, onvolledig of onduidelijk	19	8	8	11,4
Schade aan de reputatie van de advocaat door de cliënt	0	0	0	0
Vergoedingen die niet door de klant zijn betaald	1	3	2	2,9
Het achterhouden van informatie door de cliënt (bijv. het verbergen van belangrijke informatie of documenten met betrekking tot een zaak)	0	0	0	0
Overmatig contact (intimidatie, spam, telefoon, etc.)	0	0	0	0
Belangenconflict	3	0	1	1,4
Geen voorafgaande overeenkomst	11	1	2	2,9
Laat	0	1		0
Coëxistentie van procedure bij stafhouder	0	4	1	1,4
Duplicaat bestand	0	3	2	2,9
De aanklager is geen consument	0	9	4	5,7
Advocaat niet onder OBFJ-jurisdictie - _doorverwezen naar OCA	12	11	7	10
<b>TOTAAL</b>	<b>176</b>	<b>101</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

## Redenen voor klachten



Rubrieken	2022	2023	Evolutie aantal dossiers
<b>Te duur</b>	18	8	-10
<b>Te veel diensten of kosten in rekening brengen</b>	4	7	+3
<b>Onduidelijke vergoedingen</b>	2	3	+1
<b>Late vergoeding aanvragen</b>	2	0	-2
<b>Geen reactie op instructies of opmerkingen van klant</b>	8	2	-6
<b>inadequate behandeling van de zaak</b>	15	17	+2
<b>Deadlines missen of voorbij laten gaan</b>	3	0	-3
<b>Stagiairs sturen in plaats van persoonlijk te gaan</b>	0	0	=
<b>Onbereikbare advocaat</b>	8	6	-2
<b>Dit duurt te lang</b>	1	0	-1
<b>afwezige, ontbrekende of onvolledige of duistere communicatie</b>	8	8	=
<b>Schade aan de reputatie van de advocaat door de cliënt</b>	0	0	=
<b>Vergoedingen die niet door de klant zijn betaald</b>	3	2	-1
<b>Achterhouden van informatie door de klant (bijv. achterhouden van belangrijke informatie of documenten met betrekking tot een zaak)</b>	0	0	=
<b>Overmatige contacten (intimidatie, spam, telefoon, ...)</b>	0	0	=
<b>belangenconflict</b>	0	1	+1
<b>Geen voorafgaande overeenkomst</b>	1	2	+1
<b>coëxistentie stafhouder</b>	1	1	=
<b>Duplicaat bestand</b>	4	2	-2
<b>De klager is geen consument</b>	9	4	-5
<b>Advocaat die niet onder OBFJ-jurisdictie valt - doorverwijzing naar OCA</b>	11	7	-4
	101	70	-31

Twee inleidende opmerkingen dienen te worden gemaakt.

De eerste is dat deze statistieken het resultaat zijn van de keuze van de categorisering van klachten door de Ombudsman en zijn plaatsvervanger bij de ontvangst en verzending van klachten. Het computersysteem houdt in dat voor elk dossier slechts één categorie hoeft te worden gekozen. Het is niet altijd gemakkelijk om deze indeling te maken, vooral omdat het niet ongewoon is dat een aantal problemen, die in verschillende categorieën vallen, zich opstapelen.

De tweede opmerking is een verklaring voor het verschil tussen het aantal behandelde zaken (70) onder dit punt en het aantal ontvangen en behandelde klachten vermeld in de inleiding van dit verslag (149). Dit verschil wordt verklaard door het feit dat de statistieken met betrekking tot dit punt alleen rekening houden met zaken die tijdens het betreffende jaar zijn geopend *en gearchiveerd*. Er wordt dus geen rekening gehouden met zaken die nog niet zijn gearchiveerd of met dossiers van 2022 die in 2023 zijn afgesloten. Niettemin geven de vermelde percentages een algemeen beeld van het soort problemen waarmee klagers worden geconfronteerd.



Klachten over vergoedingen (inclusief het ontbreken van een voorafgaande overeenkomst) waren goed voor 28,6% van alle klachten. Dit percentage is iets lager dan in voorgaande jaren.

In 2023, net als in 2022, hebben de vastgestelde problemen met betrekking tot vergoedingen meer specifiek te maken met de onnauwkeurigheid van de vergoedingsoverzichten en de onvoorspelbaarheid ervan.

Klachten over de behandeling van de zaken door de advocaat waren goed voor 47% van de klachten, wat relatief constant is vergeleken met voorgaande jaren.

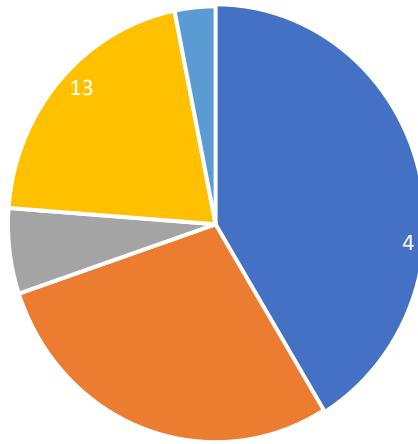
De meeste van deze klachten hebben betrekking op een gebrek aan communicatie of contact tussen de cliënt en de advocaat. Uit opmerkingen van lokale ombudsmannen blijkt dat deze communicatieproblemen soms het gevolg zijn van ontoereikende of onbegrijpelijke uitleg of van het feit dat de grenzen van het begrip van de cliënt niet worden gerespecteerd.

Gebrekkige behandeling van de zaak omvat het gebrek aan uitleg, bijvoorbeeld over de acties van de advocaat, de fasen van de procedure, de ontvangen vonnissen, de strategie in het algemeen, en de indruk van professionele fouten (het niet opnemen van de informatie van de cliënt in de stukken, het gevoel niet goed verdedigd te zijn, afwezigheid op de zitting).

### 9.3. Verwerkte zaken in 2023 - resultaten

	<b>Resultaten</b>	2023	%
	Geen overeenkomst	26	41,3
	Overeenkomst	18	28,6
	Overeenkomst ten gevolge van een niet-bindende aanbeveling	4	6,3
	Terugtrekking klant	13	20,6
	Terugtrekking van de advocaat	2	3,2
<b>TOTAAL</b>	<b>TOTAAL</b>	63	100%

## Resultaten



■ Geen overeenkomst advocaat ■ Overeenkomst ■ Overeenkomst na aanbeveling ■ Uittreding van cliënt ■ Uittreding van advocaat

Het aantal zaken dat hier is verwerkt (63) omvat niet de zaken die naar de OCA zijn doorverwezen (7).

Het percentage zaken dat resulteerde in een formele overeenkomst is dus 34,9% (overeenkomsten en overeenkomsten naar aanleiding van aanbevelingen).

Daarbij komt nog het aantal zaken waarin de consument, de oorspronkelijke klager, zich uit de zaak heeft teruggetrokken.

Dit terugtrekken uit de procedure gebeurt ofwel expliciet ofwel stilzwijgend door herhaaldelijk niet te reageren op vragen en voorstellen van de lokale Ombudsman. Sommige klagers trekken hun klacht in na uitleg van de Ombudsman. Dit is met name het geval wanneer de klacht betrekking heeft op een communicatieprobleem tussen de partijen. Er is geen formele overeenkomst, maar er is wel een oplossing gevonden voor de klager dankzij de gegeven uitleg.

Sommige samenwerkingen tussen de klager en zijn advocaat werden ook enigszins hervat na de tussenkomst van de Ombudsman.

**In 2023 werd 55,5% van de** op het LIGECA-platform behandelde **klachten opgelost**. Dit cijfer is iets lager dan in 2021 (61%) en 2022 (65%), maar hoger dan het cijfer voor 2020 (50%).

Deze cijfers zijn exclusief verzoeken die buiten het platform om worden verwerkt.

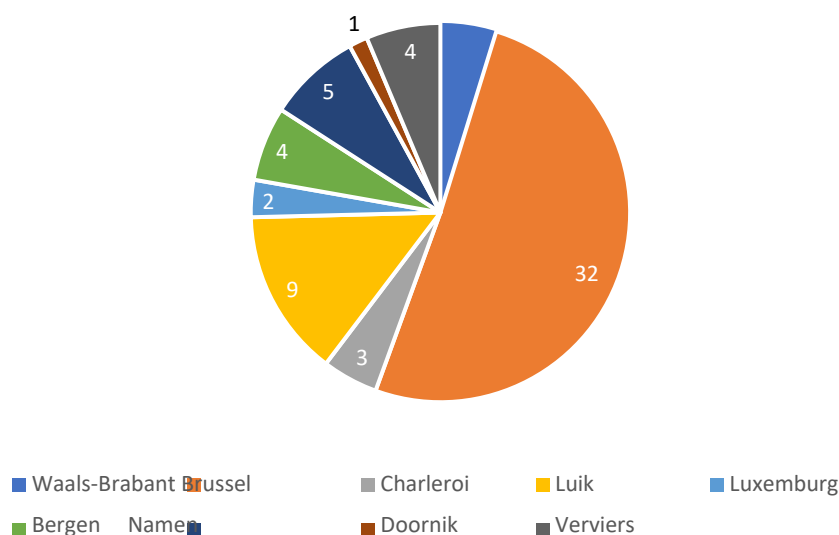
#### 9.4. Statistieken per balie

Het computersysteem maakt het niet mogelijk om precieze en nauwkeurige statistieken samen te stellen over de balies van de advocaten die in de klachten worden genoemd.

De statistieken worden geëxtrapoleerd op basis van de balie waartoe de lokale Ombudsman behoort die de zaak feitelijk behandelt. In de regel benoemt de Ombudsman een lokale Ombudsman uit hetzelfde rechtsgebied van het Hof van Beroep als de betrokken advocaat, en bij voorkeur van dezelfde balie. Een lokale Ombudsman van een andere balie kan worden benoemd als de benoeming wordt geweigerd op grond van een belangenconflict.

Balie	2023	%
Waals-Brabant	3	4,8
Brussel	32	50,8
Charleroi	3	4,8
Eupen	0	0
Huy	0	0
Luik	9	14,3
Luxemburg	2	3,2
Bergen	4	6,3
Namen	5	7,9
Doornik	1	1,6
Verviers	4	6,3
<b>TOTAAL</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

## Aantal dossiers per balie



Balie	2020	2021	2022	2023	Evolutie in aantal dossiers
Waal-Brabant	11	15	3	3	=
Brussel	44	73	59	32	-27
Charleroi	9	27	11	3	-8
Eupen	2	2	4	0	-4
Huy	4	4	2	0	-2
Luik	6	11	10	9	-1
Luxemburg	8	1	1	2	+1
Bergen	2	1	0	4	+4
Namen	0	0	0	5	+5
Doornik	0	0	0	1	+1
Verviers	0	0	0	4	+4
<b>TOTAAL</b>	<b>103</b>	<b>164</b>	<b>90</b>	<b>63</b>	<b>-27</b>

Op dit moment is het niet mogelijk om een cijfer te geven van het aantal verzoeken behandeld buiten het LIGECA-platform.

### 9.5. Verwerkingstijd

De gemiddelde tijd die nodig is om zaken te behandelen is 126 dagen vanaf het moment dat de klacht wordt ingediend tot het moment dat de zaak wordt gesloten, een vermindering van 34 dagen ten opzichte van 2022.

Deze termijn voldoet aan de verplichtingen van de dienst, die bepaalt dat de oorspronkelijke termijn van 90 dagen voor het verwerken van een dossier éénmaal kan worden verlengd.

Er zijn verschillende redenen waarom de oorspronkelijke deadline van 90 dagen werd overschreden.

Ten eerste wordt de tijd die de Ombudsman en zijn plaatsvervanger nodig heeft om de klacht te behandelen soms verlengd doordat de klager om aanvullende informatie moet worden gevraagd om de ontvankelijkheid van zijn verzoek te kunnen beoordelen of om het verzoek nuttig te kunnen behandelen.

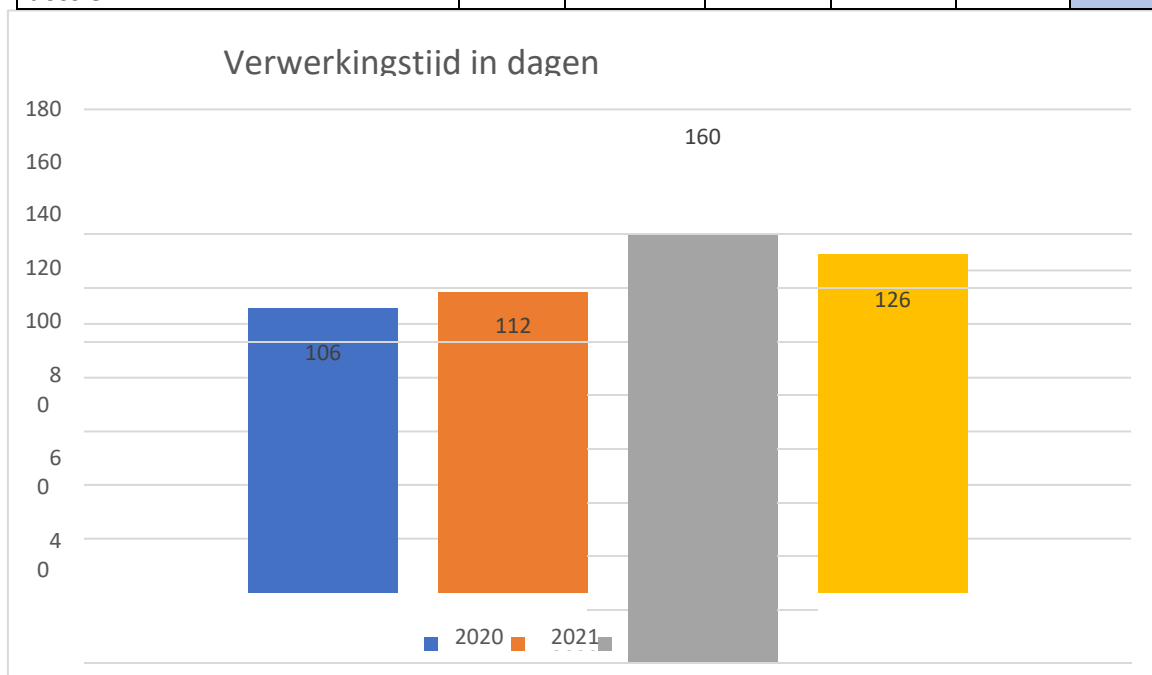
Ten tweede vinden lokale ombudsmannen het moeilijk om contact op te nemen met de advocaten die betrokken zijn bij klachten en om een gestage communicatiestroom te onderhouden. Het komt ook voor dat klagers niet meer kunnen worden gecontacteerd.

De lokale ombudsmannen hebben ook opgemerkt dat het in veel gevallen nodig is om te de situatie of een minnelijke schikking of voorstel tot minnelijke schikking te laten “bezinken”.

Soms is het nodig om een nieuwe lokale Ombudsman te benoemen als de eerste zich uit de zaak heeft teruggetrokken (belangenconflict, verzoek van de klager op basis van het RIO, bijzondere moeilijkheden ondervonden met een klager, enz.)

De statistieken van het computerprogramma maken het niet mogelijk om de duur van de behandeling van elk type of elke categorie problemen te specificeren.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Tijd tussen het indienen van een klacht en het afsluiten van het dossier	140	94	106	112	160	126



## 10. CONCLUSIES - AANBEVELINGEN

De meeste van onze bevindingen en aanbevelingen van voorgaande jaren blijven geldig.

Onze observaties en aanbevelingen zijn de volgende:

- 10.1. De OBFG doet inspanningen om moderner te communiceren betreffende transparantie- en communicatieverplichtingen van advocaten tegenover hun cliënten.

De inspanningen van bepaalde beroepsorganisaties om het bestaan en het nut van de Dienst bekend te maken, hebben vruchten afgeworpen, aangezien het aantal klachten neergelegd door advocaten voortdurend toeneemt.

De inspanningen moeten worden voortgezet om eraan te herinneren dat de Dienst geen éénrichtingsverkeer is en dat hij ook nuttig kan zijn voor advocaten.

- 10.2. Zoals ik al eerder heb geschreven, is het duidelijk dat te veel advocaten een negatieve houding hebben ten opzichte van de Dienst, ofwel omdat ze helemaal niet reageren op een verzoek om informatie van de Ombudsman die belast is met de zaak, ofwel omdat ze weigeren een minnelijke schikking aan te gaan.

Natuurlijk, het aangeboden proces is vrijwillig en niemand kan een partij dwingen om er aan deel te nemen.

Een beter begrip van de positieve rol van de derde bemiddelaar, de Ombudsman, kan het echter in een groot aantal gevallen mogelijk maken om een gemeenschappelijke basis te vinden of oplossingen uit te werken, zelfs in gevallen waarin de advocaat denkt dat dit zelfs niet te overwegen is, en zo verspilling van tijd, energie en geld voorkomen.

De perceptie van de Dienst die veel advocaten lijken te hebben is onjuist wanneer ze de Dienst ten onrechte gelijkstellen aan een controleur of sanctionerende ambtenaar.

We weten echter dat in een groot aantal gevallen een klacht het resultaat is van een "misverstand", een gebrek aan dialoog of slechte communicatie, zonder dat het werk van de advocaat in twijfel wordt getrokken.

Als de Ombudsman goed geïnformeerd is, kan hij een escalatie vaak voorkomen, de communicatie herstellen, voorlichting geven, informatie verstrekken en de tijd nemen. De resultaten zijn voor iedereen zichtbaar.

Artikel 444 van het Gerechtelijk Wetboek verplicht advocaten om hun cliënten te informeren over minnelijke geschillenbeslechting. Het is moeilijk te begrijpen waarom advocaten deze weg niet zouden overwegen om hun eigen geschillen op te lossen.

Advocaten moeten daarom worden aangemoedigd om deze weg te bewandelen. Dit geldt des te meer omdat het minnelijke proces in sommige gevallen beperkt kan blijven tot het verstrekken van informatie of uitleg aan de Ombudsman. Op die manier fungeert het als een educatief instrument, dat in veel gevallen helpt om het conflict te bezweren. Het minnelijke proces kan er ook toe leiden dat de partijen echte gesprekken aangaan, die onder de geheimhoudingsplicht vallen. Als ze aan het einde van deze discussies niet tevreden zijn met de beoogde aanpak, laat het vrijwillige karakter van de aanpak hen vrij om het proces te beëindigen, zodat er geen risico's aan verbonden zijn.

Het effectieve werk van de Dienst wordt belemmerd door het stilzwijgen van sommige advocaten tegenover de dienst, die op zijn minst een reactie nodig heeft van de advocaat tegen wie de klacht is gericht, zonder dat de advocaat verplicht is een dialoog aan te gaan als hij of zij dat niet wil. In dit opzicht zou een deontologische norm moeten worden aangenomen, die het een verplichting maakt om te reageren naar de Ombudsman toe.

Tussenkomst van de Orde is des te noodzakelijker omdat uit gesprekken met klagers naar voren komt dat het uitblijven van een antwoord van de advocaat hun negatieve beeld van het beroep als geheel alleen maar versterkt, met name in gevallen waarin het probleem juist is dat de advocaat onbereikbaar is of niet antwoordt. Door de klager op de hoogte te stellen van het feit dat de advocaat niet antwoordt en dat het onmogelijk is om hem daartoe te dwingen, wordt bij de rechtzoekende de indruk gewekt van immuniteit en bescherming.

De Dienst zou het zeer op prijs stellen als deze aanbeveling in overweging wordt genomen, wat zou bijdragen aan een beter imago van de advocatuur als geheel.

Het kan nuttig zijn om op te merken dat het wetboek van economisch recht bepaalt dat :

*"X.VI.2 Om de consument in staat te stellen rechtstreeks bij de onderneming een klacht in te dienen of informatie te vragen over de uitvoering van een reeds gesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming, naast de in artikel III.74 bedoelde informatie en voor zover er een klachtendienst bestaat, het telefoon- en faxnummer en het e-mailadres van die dienst. Deze dienst mag in zijn naam niet verwijzen naar "ombudsdienst", "bemiddeling", "verzoening", "arbitrage", "bevoegde entiteit" of "buitengerechtelijke geschillenbeslechting".*

*Art. XVI.3. De onderneming beantwoordt de in artikel XVI.2 bedoelde klachten zo snel mogelijk en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.*

*Art. XVI.4, § 1. Wanneer een onderneming bij wet, bij een reglementaire bepaling of bij een gedragscode die zij heeft onderschreven uit hoofde van haar lidmaatschap van een vereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorgaan, of omdat zij zich er door middel van haar algemene of bijzondere verkoopvoorwaarden toe heeft verbonden gebruik te maken van een procedure voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, stelt zij de consument daarvan op duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze in kennis.*

*§ 2 De in het vorige lid bedoelde informatie geeft toegang tot gedetailleerde informatie over de kenmerken en gebruiksvoorwaarden van deze middelen voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en omvat de contactgegevens en het website-adres van de betrokken bevoegde entiteit of entiteiten.*

*Waar van toepassing is deze informatie beschikbaar op de website van het bedrijf en in de algemene verkoopvoorwaarden.*

*§ 3 Wanneer een consumentengeschil niet binnen een redelijke termijn overeenkomstig artikel XVI, lid 3, kan worden beslecht, verstrekt de onderneming de consument op eigen initiatief de in de leden 1 en 2 bedoelde informatie en geeft zij aan of zij verplicht of bereid is gebruik te maken van een buitengerechtelijke beslechting van het consumentengeschil, onder vermelding van de contactgegevens van het bevoegde orgaan. Tevens wordt aangegeven of deze entiteit een bevoegde entiteit is. Wanneer de instantie geen bevoegde instantie is, moeten de contactgegevens van de in artikel XVI, lid 5, bedoelde bemiddelingsdienst voor consumenten worden vermeld. Deze*



*informatie wordt verstrekt op papier of op een andere duurzame drager.*

*§ 4 Het bedrijf moet bewijzen dat het voldoet aan de vereisten van artikel XVI.2 tot en met XVI.4, §§ 1 tot en met 3, en artikel 14 van Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende de online beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG en de juistheid van de verstrekte informatie.*

Als gevolg hiervan zijn advocaten verplicht om "de nodige zorgvuldigheid te betrachten om een bevredigende oplossing te vinden" wanneer een klacht naar hen wordt doorverwezen en, wanneer een dergelijke oplossing niet kan worden gevonden, hun cliënten te informeren over methoden voor minnelijke geschillenbeslechting, met inbegrip van het bestaan van de Dienst.

- 10.3. Bij een geschil kunnen cliënten van advocaten verschillende initiatieven nemen. In het bijzonder kunnen ze de zaak voorleggen aan de stafhouder, de honorariumcommissie, de ombudsmannen van bepaalde balies, de verzoeningsdiensten van bepaalde balies, arbitragevoorstellen of de Ombudsdienst. Ze hebben niet allemaal dezelfde bevoegdheden of prerogatieven. Dit onderscheid is vaak onbegrijpelijk vanuit het standpunt van de rechtzoekende, die dan de verzoeken om bijstand vermenigvuldigt.

De dienst wordt regelmatig geconfronteerd met een probleem van competentieconflict wanneer een klager een zaak tegelijkertijd voorlegt aan de stafhouder en/of de commissie honoraria van de betrokken balie en aan de ombudsdienst.

In dit geval is het standpunt van de Dienst duidelijk: de rechtzoekende wordt gevraagd een keuze te maken. Als de zaak wordt doorverwezen naar de Stafhouder, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

- 10.4. Ondanks de inspanningen van de beroepsorganisaties om te communiceren, zijn de verschillende petten die een advocaat kan dragen verwarrend voor veel rechtzoekenden, die niet begrijpen dat een advocaat kan optreden als een door de rechtbank aangewezen gemachtigde en kan rapporteren aan een andere autoriteit. De geheimen van de rechtspraak zijn complex. Ze begrijpen de relatie niet tussen de schuldbemiddelaar en de Arbeidsrechtbank; de voorlopige bewindvoerder en de Vrederechter of de curator en de Ondernemingsrechtbank etc....

Daarnaast klagen sommige rechtzoekenden, terecht of onterecht, over het gebrek aan inachtnaam van hun standpunt door de autoriteiten waaraan de wettelijke vertegenwoordigers rapporteren.

In de ogen van de rechtzoekende, die zich in een preciaire situatie kan bevinden, is het de titel van advocaat die gemeenschappelijk is aan de uitoefening van deze verschillende opdrachten en is het de reputatie van advocaten die op het spel staat. We zien dat de kritiek op de gerechtsmandatarissen van dezelfde orde is als die op advocaten, met name op het gebied van communicatie.

Communicatie blijft noodzakelijk en de Dienst werkt eraan om mensen hierover voor te lichten.

- 10.5. Het aantal zaken waarbij advocaten die rechtsbijstand verlenen betrokken zijn, is toegenomen. Het gaat onder meer om verzoeken om extra honoraria, communicatieproblemen (moeilijk contact leggen) en gebrek aan follow-up. Rechtzoekenden klagen eveneens over een zekere administratieve rompslomp.
- 10.6. Zoals hierboven opgemerkt, is het voor rechtzoekenden vaak moeilijk te begrijpen waarom een klacht wordt afgewezen op grond van het feit dat het geen consumentengeschil is tussen een advocaat (als bedrijf) en zijn cliënt-consument.

Dit geldt des te meer wanneer de klant een zelfstandige, een kleine KMO of een VZW is die op zoek is naar een minnelijke schikking tegen lagere kosten.

Op te merken valt dat de BELMED-dienst al in 2018 overwoog om de toepassing uit te breiden tot een "Business to Business"-dienst, specifiek voor kleine kmo's en zelfstandigen. Uiteindelijk werd de opdracht uitgebreid tot B2B.

De Ombudsman beveelt aan dat de OBFGE de zaak onderzoekt en overweegt om het mandaat van de dienst uit te breiden naar kleine KMO's, VZW's en zelfstandigen, evenals mede-eigenaars.

Zij zal binnenkort een voorstel in die zin indienen.

- 10.7. Bij het analyseren van een dossier kan de Ombudsman vaststellen dat dezelfde advocaat het onderwerp is van meerdere klachten of dat, als de verklaringen van de klager juist zijn, er duidelijk sprake is van deontologische problemen of zelfs overtredingen.

Vertrouwelijkheid, gecombineerd met het beroepsgeheim van de leden van de afdeling, betekent dat het niet mogelijk is om informatie te melden aan de beroepsorganisaties of om de situatie aan de kaak te stellen.

De Ombudsman stelt voor dat de Deontologische Commissie van het OBFGE deze zaken onderzoekt en de praktijken van andere beroepsgroepen en van haar tegenhanger, de OVB, analyseert.

- 10.8. Rechtszoekenden hebben een fundamentele behoefte aan vertrouwen in hun advocaat.

Dit vertrouwen is afhankelijk van volledige, duidelijke, transparante en continue informatie.

Informatie moet worden verstrekt VOOR (honorariumovereenkomst, budget, kosten, voorzienbaarheid, onvoorziene omstandigheden, gevolgen van genomen risico's, enz.), TIJDENS (artikel 444 van het Gerechtelijk Wetboek, samenwerking en uitleg van strategische keuzes, evolutie van de zaak, uitleg van geleverde diensten, regelmatig verzoek om provisies en erelonen, enz.) en NA de opdracht (gedetailleerde eindstaat van erelonen die onmiddellijk wordt verstuurd, verantwoording van geleverde diensten, uitleg van behaalde resultaten, enz.)

De afwezigheid of ontoereikendheid van voorafgaande informatie blijft een bron van zorg. Veel advocaten geven vage, onvolledige of zelfs geen informatie.

Vertrouwen is ook het resultaat van goede communicatie, wat inlevingsvermogen vereist en het gebruik van mondelinge en schriftelijke woordenschat die de begripsgrenzen van de cliënt respecteert. Hoewel mondelinge communicatie essentieel is voor een goed begrip, zijn bepaalde schriftelijke documenten net zo onmisbaar, zoals een duidelijke honorariumovereenkomst en ontvangstbevestigingen van documenten.

Hoewel het de advocaat vrij staat om een opdracht stop te zetten, is het belangrijk om de cliënt zo snel mogelijk te informeren en, indien mogelijk, te vermijden om dit te doen aan de vooravond van een deadline.

- 10.9. De verplichting om cliënten vooraf te informeren, naast andere verplichtingen vooraf, in het bijzonder met betrekking tot de RGPD en de Anti-witwaswet, weegt zwaar op advocaten, in het bijzonder op degenen die individueel met meerdere cliënten werken.

Ze krijgen ook te maken met extreme noodsituaties en bevinden zich in de onmogelijkheid aan al hun verplichtingen te voldoen.

Deze realiteit, verergerd door multi-tasking, een van de factoren die zelfs kan leiden tot een burn-out, moet ook worden gehoord en aangepakt.

Dit bleek uit gesprekken met de advocaten die betrokken waren bij de klachten.

Uit de interviews kwam ook naar voren dat de noodzaak om zichzelf te rechtvaardigen bij de behandeling van klachten ook een bron van stress is, vooral wanneer de advocaat minder ervaren is.

De Dienst ontvangt deze beleving met welwillendheid, vooral omdat er soms klachten worden ingediend uit verlangen naar procedure .

10.10. Een terugkerend thema is de toegankelijkheid van de raadsman voor de klant.

We merken op dat sinds de COVID-periode, waarin veel advocaten telewerk uitoefenden en niet aanwezig waren in hun kantoor, hun manier van werken sterk is veranderd, waardoor de bereikbaarheid nog moeilijker is dan voor de COVID. Veel klachten gaan namelijk over de bereikbaarheid van advocaten die de telefoon niet opnemen, niet terugbellen of e-mails niet beantwoorden.

Deze observatie wordt versterkt als het gaat om de vele mensen die het slachtoffer zijn van de digitale kloof, zoals de Federale Ombudsman zo treffend aangaf in zijn verslag van 2022.

10.11. Het is duidelijk dat wanneer het vertrouwen met iemands raadsman wordt geschonden of wanneer deze niet kan worden gecontacteerd, de persoon zich volledig hulpeloos voelt en soms wanhopig op zoek is naar informatie: hoe kan men de tekortkomingen van zijn advocaat laten vaststellen en bestraffen? hoe kan men een andere advocaat vinden? hoe kan men een nieuwe advocaat laten aanstellen of aanbevelen?

Uit al deze vragen blijkt **de behoefte aan toegankelijkheid en begrip**. Het is waar dat het internet een stortvloed aan informatie over ons uitstort, maar veel van de mensen die contact met ons opnemen, ook al hebben ze een mobiele telefoon en internet, hebben niet de nodige opleiding om het nuttige onderzoek te doen.

10.12. Misschien als teken des tijds zien we ook een toename van het aantal klachten en agressieve, dreigende opmerkingen van onhandelbare procespartijen, die alle autoriteiten aanvallen en alle machthebbers aanspreken door hun e-mail boxen te overspoelen.

Dit tijdrovende fenomeen werd verergerd tijdens de gezondheids crisis en duurt nog steeds voort.

10.13. Sommige relatief zeldzame gevallen waarin er veel op het spel staat, kunnen via bemiddeling worden afgehandeld (wet van 2018) en lokale ombudsmannen hebben de bevoegdheid en legitimiteit om dit te doen.

Aangezien de dienst gratis is voor rechtzoekenden en het aantal uren dat door lokale ombudsmannen kan worden besteed beperkt is, is het echter niet mogelijk om bemiddeling in de zin van de wet van 2018 te implementeren.

Het is raadzaam om na te denken over het aanbieden van Diensten in deze richting en de specifieke financiële voorwaarden hiervoor te definiëren

Dit nieuwe aanbod zou een wijziging in de regelgeving vereisen en heeft tot op heden nog geen reactie gekregen van de regelgevende instanties.

- 10.14. De Dienst wordt geconfronteerd met verzoeken met betrekking tot advocaten die niet meer op een rol staan ingeschreven en heeft geen andere keuze dan hen door te verwijzen naar de Consumentenbemiddelingsdienst.

Nogmaals, dit is schadelijk voor het imago van het beroep in zoverre de voormalige advocaat lijkt te worden beschermd door zijn collega's.

- 10.15. De Ombudsman kan niet vaak genoeg zijn aanbeveling aan advocaten herhalen om te trainen in communicatietechnieken en stressmanagement, wat vaak een bron is van slechte communicatie en zoveel conflicten.

Klanten moeten worden gehoord, hun emoties moeten worden erkend en ze moeten nauwkeurig en duidelijk worden geïnformeerd.

De behoefte aan menselijk contact, aan een levende persoon om mee te praten, is een zeer gevoelige kwestie en de gevallen die de Dienst bereiken raken ook een deel van de bevolking dat geen toegang heeft tot digitale middelen.

- 10.16. Een aantal zaken heeft de moeilijkheden aangetoond die kunnen voortvloeien uit een afkoop of overdracht van cliënteel.

Advocaten die het cliënteel van een collega hebben overgenomen, zijn niet altijd in staat om alle informatie te verstrekken die nodig is om geschillen op te lossen.

De OBFGB zou raadslieden nuttige begeleiding kunnen bieden bij de overdracht van klanten.

- 10.17. De Dienst ontvangt regelmatig verzoeken om teruggave van documenten die zijn gegeven aan de advocaat, die soms beweert dat hij de documenten al heeft teruggegeven.

Om dit soort geschillen te voorkomen, is het handig om te onthouden dat je de ontvangst van documenten moet bevestigen en de klant een bevestiging laten ondertekenen dat het document is teruggestuurd.

Deze goede praktijk moet het onderwerp zijn van aandachtspunten die aan advocaten moeten worden meegedeeld door hun Orde.

- 10.18. Hoewel het niet mogelijk is om dit precies te kwantificeren, heeft de Dienst een toename opgemerkt van het aantal dossiers of correspondentie in het Engels.

- 10.19. De Dienst stelt voor dat de Gedragscommissie van de OBFGB de mogelijkheid overweegt om een bepaling op te nemen die geïnspireerd is op artikel VIII.3.6 van de OVB Codex, waarin staat dat

*"Advocaten die betrokken zijn bij een consumentengeschil moeten hun balie en eventueel hun verzekeraar onverwijld op de hoogte brengen".*

\* \* \*

Tot slot : de Dienst is zich ten volle bewust van de moeilijkheden die gepaard gaan met het uitoefenen van een veelzijdig beroep en zet zich in om de relaties tussen advocaten en hun cliënten te helpen verzoenen, om de communicatie te verbeteren, blij te geven van pedagogie en, voor zover mogelijk, om een positief imago te herstellen van een beroep dat zo noodzakelijk is in een rechtsstaat.

Brussel, 9 april 2024