

# BERICHT 2018



## Inhaltsverzeichnis

1.	<b>EINLEITUNG – EIN QUALIFIZIERTER DIENST FÜR STREITIGKEITEN ZWISCHEN ANWÄLTEN UND MANDANTEN</b> .....	3
2.	<b>WELCHE STREITIGKEITEN? WESSEN ZUSTÄNDIGKEIT?</b> .....	3
3.	<b>AKTUALITÄTEN DES JAHRES 2018</b> .....	4
4.	<b>EINE PLATTFORM: LIGECA.BE</b> .....	5
5.	<b>FUNKTIONSWEISE</b> .....	5
6.	<b>FINANZEN</b> .....	7
7.	<b>TERRITORIALE ODER SPRACHLICHE ZUSTÄNDIGKEIT</b> .....	8
8.	<b>STATISTIKEN</b> .....	8
9.	<b>DETAILLIERTE ANALYSE DER BETROFFENEN ZEITSPANNE</b> .....	10
	9.1. Unzulässige Beschwerden:.....	10
	9.2. Gegenstand der behandelten Beschwerden: .....	11
	9.3. Im Jahr 2018 bearbeitete Akten: .....	13
	9.4. Statistik pro Rechtsanwaltskammer: .....	14
	9.5. Bearbeitungsdauer .....	15
10.	<b>SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN</b> .....	15

## **1. Einleitung – ein qualifizierter Dienst für Streitigkeiten zwischen Anwälten und Mandanten**

Die Kammer der französisch- und deutschsprachigen Anwaltschaften Belgiens (OBFG) hat beabsichtigt, den Rechtsuchenden sowie den Rechtsanwälten einen Dienst anzubieten, welcher geführt wird durch Fachleute in der Konfliktbeilegung, die gleichzeitig wirtschaftsrechtliche Kenntnisse haben und auch Kenntnisse der betroffenen Profession, der Anwaltschaft, der komplexe Regeln zugrunde liegen. Dies in Übereinstimmung mit der Richtlinie 2013/11/UE des Europäischen Parlamentes vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten, umgesetzt durch das belgische Gesetz vom 4. April 2014, durch welches das Buch XVI dem Wirtschaftsgesetzbuch beigefügt wurde und dem Königlichen Erlass vom 16. Februar 2015, durch welchen die Anforderungen, denen der gemäß Wirtschaftsgesetzbuch zu schaffende Dienst genügen muss, festgelegt wurden.

Der Dienst wurde am 15. Juli 2016 anerkannt und wird kontrolliert durch den FÖD Wirtschaft.

**VERTRAULICHKEIT, UNPARTEILICHKEIT, UNABHÄNGIGKEIT und NEUTRALITÄT** sind die fundamentalen Werte, auf die die Funktionsweise des Dienstes fußt.

Die Einhaltung dieser Prinzipien in Verbindung mit dem **FREIWILLIGEN** Charakter einer jeden Teilnahme der Parteien soll dazu dienen, die Grundlage dafür zu schaffen, dass die beteiligten Parteien Vertrauen in den Dienst aufbauen.

Alle Akteure, die dem Dienst angehören, sind anerkannte Vermittler, die zur **VERSCHWIEGENHEIT**, zur Einhaltung der beruflichen Schweigepflicht und dem Konfliktmanagement verpflichtet sind.

Der Ombudsman bedankt sich herzlich bei den lokalen Ombudsmännern für ihren Einsatz um die Beziehungen zwischen Anwälten und ihren Kunden zu verbessern und für ihren Beitrag in Bezug auf die Verbesserung der Reputation der Anwaltskammern und der Rechtsanwälte, welche zur Wahrung des Rechtsstaates beitragen.

## **2. Welche Streitigkeiten? Wessen Zuständigkeit?**

2.1. Der Dienst ist zuständig für die Regelung von Konflikten zwischen Anwälten und seinen Kunden, welche gleichzeitig Verbraucher sind.

Er ist nicht zuständig bei Streitigkeiten zwischen Anwälten und Mandanten, welche als Unternehmen zu qualifizieren sind (Gesellschaften, Unternehmer, Händler, Selbstständige, Architekten, Unternehmensrevisoren, Steuerberater usw.).

Er ist nicht zuständig im Rahmen von Streitigkeiten, die Anwälte betreffen in ihrer Funktion als Justizmandatar wie beispielsweise Schuldenvermittler, Konkursverwalter, vorläufiger Verwalter, usw.

## 2.2. Der Ombudsman-Dienst ist ein Konfliktlösungswerkzeug.

Der Kunde entscheidet je nach Fall, welcher Konfliktlösungsweg am angebrachtesten erscheint.

Wenn der Verbraucher mit den Honoraren nicht einverstanden ist, hat er verschiedene Möglichkeiten:

- Beschwerde bei dem Ombudsman-Dienst aufgeben, um eine außergerichtliche Einigung anzustreben;
- Die Schlichtungsstelle/ Honorarkommission der Anwaltskammer zu kontaktieren über eine schriftliche Anfrage an den Bâtonnier;
- Einen anderen Streitbeilegungsweg wählen; Mediation, Schiedsverfahren, Gerichtsverfahren, usw.

Wenn der Verbraucher der Auffassung ist, dass der Rechtsanwalt nicht korrekt gearbeitet hat, hat er verschiedene Möglichkeiten:

- Beschwerde bei dem Ombudsman-Dienst aufgeben, um eine außergerichtliche Einigung anzustreben;
- Einen anderen Streitbeilegungsweg wählen; Mediation, Schiedsverfahren, Gerichtsverfahren, usw.

Wenn der Verbraucher der Auffassung ist, dass der Rechtsanwalt seinen Titel nicht verdient, weil er schwerwiegende deontologische Verstöße begangen hat, kann er den für den Anwalt zuständigen Bâtonnier kontaktieren der eventuell ein Disziplinar-Verfahren eröffnen kann. Diese Prozedur ermöglicht ihm jedoch nicht, eine Entschädigung zu beantragen; zu diesem Zwecke muss eine der oben angeführten Wege gewählt werden.

## 3. Aktualitäten des Jahres 2018

Während des Jahres 2018 wurde der Dienst strukturiert, Beschwerden sowie Anfragen wurden bearbeitet und Orientierungshilfen geleistet.

2018 hat der OBFVG zudem entschieden, die Zuständigkeit des Dienstes auf Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und für Kassationsprozeduren anerkannte Anwälte auszudehnen (der OVB hatte dies ebenfalls getan für die niederländisch sprachigen Kassations-Anwälte).

2018 (und 2019) wurde ein gründliches Audit des Dienstes durchgeführt durch die Generaldirektion der Wirtschaftsinspektion, um festzustellen, ob die strikten Regeln des Gesetzgebers und des Ministeriums eingehalten werden. Die geäußerten Empfehlungen wurden durch den Dienst zur Zufriedenheit der Prüfer umgesetzt.

Am 22.11.2018 hat der Ombudsman am Runden Tisch, organisiert durch den FÖD Wirtschaft teilgenommen, welcher alle zuständigen und anerkannten Dienste des Landes gruppiert hat.

Zudem hat der Ombudsman am 11. Und 12. Juni 2018 an der Veranstaltung „ADR Assembly“ teilgenommen, welche durch die Europäische Kommission organisiert wurde. Es handelte sich um ein internationales Forum bezüglich des Austauschs zwischen den Akteuren im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegungswege und der guten Praktiken derselben.

In Abstimmung mit dem Ombudsman des OVB hat eine Annäherung zu den entsprechenden Diensten der Notare und der Gerichtsvollzieher stattgefunden im Hinblick auf einen Austausch von guten Praktiken, der Deontologie und andere gemeinsamer Themen wie beispielsweise das Optimalisieren der Verwaltung der Dienste.

Der Ombudsman und sein Stellvertreter haben an der Weiterbildung des FÖD Wirtschaft teilgenommen über das Programm BELMED.

Die Mitglieder des Dienstes haben ebenfalls an Weiterbildungen teilgenommen und insbesondere an einem Seminar vom 21.09.2018 über Verbraucherrechte in Verbindung mit konkreten Fällen zwischen Anwälten und Verbraucher-Mandanten und in Verbindung mit Mediationsfällen, insofern alle Mitglieder ebenfalls anerkannte Mediatoren sind, weswegen eine doppelte Verpflichtung zur Teilnahme an Weiterbildungen besteht.

#### **4. Eine Plattform: ligeca.be**

LIGECA : Litigation – GESchillen – Consommateurs/Consumenten – Avocats/Advocatuur

Der OVB (Kammer der flämischen Rechtsanwaltschaften) hat ebenfalls einen Dienst geschaffen, welcher sich ‚Ombudsman-Dienst Verbraucherstreitsachen Rechtsanwaltschaft‘ (OCA) nennt. Dieser ist zuständig für Streitigkeiten zwischen Mandanten und Anwälten, wobei letztere in den niederländischsprachigen Rechtsanwaltskammern eingetragen sein müssen.

Beide Dienste arbeiten mit der informatischen Plattform [www.ligeca.be](http://www.ligeca.be), auf welcher Beschwerden eingereicht und bearbeitet werden können.

Die Weiterleitung von anderssprachigen Beschwerden ist aufgrund der vereinheitlichten Plattform vereinfacht.

#### **5. Funktionsweise**

Der Ombudsdienst hat ein verbindliches Regelwerk geschaffen, welches auf der Plattform ligeca.be veröffentlicht wird, und unterliegt ebenfalls dem internen Regelwerk des OBFG.

Der Verwaltungsrat des OBFG bezeichnet den Ombudsman und seinen Stellvertreter, welche zusammen den Ombudsdienst koordinieren; zudem wird eine Liste von mindestens 3 Namen pro Anwaltskammer übermittelt, welche als lokale Ombudsmänner bezeichnet werden. Diese Liste ist auf der Internetseite veröffentlicht.

Alle Ombudsmänner müssen anerkannte Vermittler sein. Sie werden ernannt für die Dauer von drei Jahren (erneuerbar) und müssen unabhängig, unparteilich und kompetent sein.

Der Dienst ist nicht zuständig für Streitigkeiten, die Unternehmen betreffen oder aber Anwälte betreffen, die in einer Funktion als Gerichtsmandatar auftreten wie z.B. Konkursverwalter, vorläufiger Verwalter, Schuldenvermittler usw.

Der Dienst hat zur Aufgabe, den allgemeinen kommunikativen Zugang zueinander zu VEREINFACHEN und zu SCHLICHTEN, um eine gütliche Einigung zu ermöglichen.

Er darf keine Lösungen aufzwingen, sondern nur unverbindliche Empfehlungen aussprechen.

Die Beschwerden werden in 2 Etappen behandelt:

1°) Der Ombudsman an der Spitze des Dienstes überprüft die Zulässigkeit der eingereichten Beschwerde. Die Beschwerden werden über das Webportal, per Brief oder per E-Mail empfangen. Bevorzugt wird der Weg über die Beschwerde-Plattform Ligeca. Falls die Nutzung der Plattform Schwierigkeiten bereitet, wird falls nötig entsprechende Hilfestellung geleistet.

Im Falle der Unzulässigkeit wird der Beschwerdeeinreicher über die entsprechenden Ablehnungsgründe informiert.

Eine Beschwerde ist unzulässig:

- a) „wenn an den betroffenen Rechtsanwalt nicht im Vorfeld eine Anfrage gerichtet worden ist;
- b) wenn die Beschwerde anonym eingereicht wird oder die Gegenpartei nicht genannt wird oder nicht leicht ermittelbar ist;
- c) wenn die betreffende Beschwerde seit mehr als einem Jahr nach dem Datum, an dem an den betroffenen Rechtsanwalt eine Anfrage gerichtet worden ist, eingereicht wird;
- d) wenn die Beschwerde erfunden, schikanös oder diffamierend ist ;
- e) wenn die Beschwerde nicht eine verbraucherrechtliche Streitigkeit mit einem Rechtsanwalt betrifft;
- f) wenn die Beschwerde die Beilegung einer Streitigkeit bezweckt, die bereits Gegenstand einer Rechtsbeschwerde war oder ist;
- g) wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb des Ombudsdienstes für Verbraucher ernsthaft beeinträchtigen würde.“

Zulässige Beschwerden werden einem **lokalen Ombudsman** zugeteilt, nach Möglichkeit in geografischer Nähe zu dem Anwalt und seinem Kunden. Der Haupt-Ombudsmann kann von dieser Regel ohne Begründung abweichen.

Die Verbraucher können beantragen, dass ein Ombudsman einer anderen Region bezeichnet wird, sei es aus praktischen oder aus Vertrauens-Gründen.

Die Teilnahme an dem Prozess ist **FREIWILLIG** für beide Parteien. Der Prozess ist **VERTRAULICH** und **KOSTENLOS**. Es gibt keinerlei Minimalstreitwert für die Zulässigkeit der Untersuchung des Streitfalls.

Der Ombudsman untersucht die Beschwerde und die Unterlagen, die durch die Parteien zur Verfügung gestellt werden.

Er kann die Parteien befragen, um vollumfänglicher informiert zu sein.

Der Ombudsman kann den Rechtssuchenden und den Rechtsanwalt kontaktieren und den Rechtssuchenden und den Rechtsanwalt zusammen oder getrennt empfangen. Die Parteien dürfen sich anwaltlich beistehen lassen.

Er sucht mit den Parteien eine zufriedenstellende Lösung. Er kann eine unverbindliche Empfehlung formulieren und arbeitet unter der Autorität des Haupt-Ombudsmannes, welcher ebenfalls unverbindliche Vorschläge machen darf.

Zudem bearbeitet der Haupt-Ombudsman die vielzähligen Informationsanfragen, welche die Öffentlichkeit an ihn richtet bezüglich der Funktionsweise des Dienstes und bezüglich der verschiedenen bestehenden Konfliktlösungswege.

Er funktioniert nie als Rechtsbeistand oder Ratgeber der anfragenden Partei. Er legt den Rechtsuchenden einzig die verschiedenen möglichen Konfliktlösungswege dar.

Der Haupt-Ombudsman bereitet den jährlichen Bericht vor sowie die Empfehlungen an den OBFG.

Der Ombudsman-Dienst unterliegt einem regelmäßigen AUDIT des FÖD Wirtschaft, welcher die Aufgabe hat, die qualifizierten Ombudsman-Dienste aufzulisten.

## **6. Finanzen**

6.1. Jedes Jahr stimmt der OBFG über das jährliche Budget ab, welches die Funktionsweise des Dienstes gewährleisten soll.

Ab 2018 wird das Budget in aller Unabhängigkeit durch den Ombudsdienst verwaltet.

Die lokalen Ombudsmänner werden ab dem 1. Januar 2018 vergütet.

6.2. Das Budget 2018 betrug 62.360,00€.

Die Ausgaben betragen 45.268,12€.

Dieses Budget beinhaltet die Instandhaltung des Dienstes (5.660,00€); die Verwaltung des Dienstes (insbesondere die Honorare; das Audit; die tagtägliche Bearbeitung der Beschwerden; die Überprüfung der Zulässigkeit von Beschwerden; die Bearbeitung von Informationsanfragen; die Informatik-Verwaltung; die Kontakte mit dem Ombudsman-Dienst des OVB, mit dem OBFG, mit den lokalen Anwaltskammern, mit dem FÖD Wirtschaft, mit der Europäischen Union, mit den lokalen Ombudsmännern, mit anderen qualifizierten Diensten; die Organisation von Weiterbildungen; die Sekretariats-Ausgaben, Telefon-Ausgaben, usw.); die Honorare der lokalen Ombudsmänner und Übersetzungskosten.

Das Resultat beträgt 11.431,48€ und wird ins folgende Jahr übertragen, um die im Jahr 2019 zu empfangenden Rechnungen begleichen zu können, welche sich auf das Jahr 2018 beziehen und um eine Rücklage anzulegen für die Finanzierung von verbesserungs-Projekten de informatischen Systems und des Telefon-Systems.

Auch wenn das Budget für das Jahr 2018 ausgereicht hat, wird auf die Notwendigkeit der Erhöhung des Budgets für das Jahr 2019 hingewiesen, da die Anzahl der Beschwerden gestiegen ist und in Konsequenz dessen die Honorare der lokalen Ombudsmänner steigen werden und da das informatische System verbessert werden muss, was Mehrausgaben zur Folge haben wird.

## **7. Territoriale und sprachliche Zuständigkeit**

Der Ombudsman-Dienst bearbeitet Beschwerden, die Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Anwälten betreffen, wenn letztere eingetragen sind auf der Liste der französisch- und deutschsprachigen Anwaltschaften Belgiens.

Der niederländischsprachige Ombudsman-Dienst, geschaffen durch den OVB, nutzt dieselbe Internetpräsenz: [ligea.be](http://ligea.be). Dies hat den Vorteil, dass Anfragen unkompliziert in beide Richtungen je nach Zuständigkeiten übermittelt werden können.

Der Dienst behandelt Anfragen in französischer, deutscher und niederländischer Sprache.

Der Beschwerdeführer ist angehalten, anderssprachige Beschwerden in eine der drei Landessprachen zu übersetzen.

## **8. Statistiken**

Während des Jahres 2018 wurden 147 Beschwerden empfangen, von denen 39 durch das informatische System für unzulässig erklärt wurden.

108 neue Beschwerden wurden bearbeitet, wovon 24 nach Überprüfung abgewiesen wurden.

Eine Beschwerde wurde durch einen Anwalt eingereicht (1%) und 106 Beschwerden wurden durch Mandanten/Verbraucher eingereicht (99%).

Bis zum 31. Dezember 2018 hat der Ombudsman-Dienst 125 Beschwerden zum Grunde abgeschlossen, wovon manche 2017 eröffnet wurden. Gewisse Akten des Jahres 2018 werden erst 2019 abgeschlossen werden.

Im Vergleich zur vorherigen Periode (2016-2017), während derer 14 Akten abgeschlossen wurden nach Bearbeitung durch die lokalen Ombudsmänner, beträgt die Steigung für das Jahr 2018 893%.

Dies erklärt sich durch die neue Organisation des Dienstes, wie im vorherigen Bericht erläutert wurde.

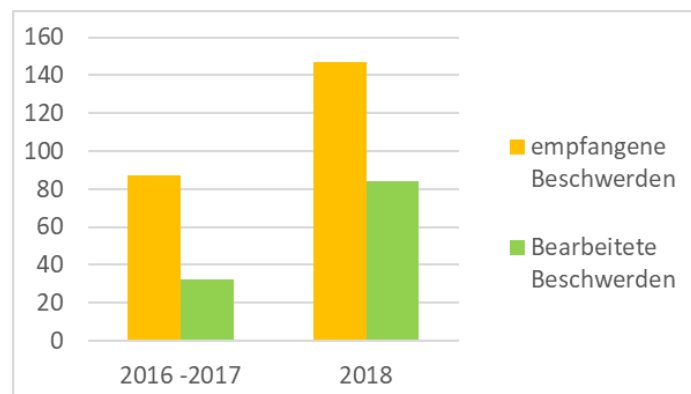


<b>2018 : empfangene Beschwerden</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>
Automatisch abgewiesen	39	27%
Abgewiesen durch den Ombudsman	24	16%
Bearbeitete Beschwerden	84	57%

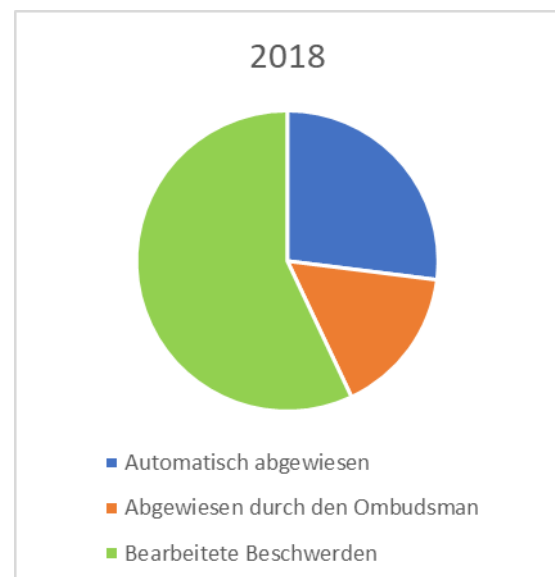
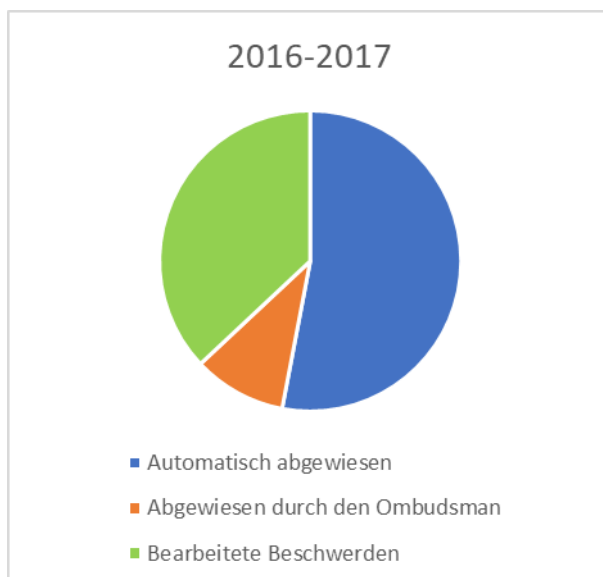
Vergleich zwischen den Perioden:

	2016 - 2017		2018		Steigerung 2018 in Anzahl Akten	Steigerung 2018 in %
<b>empfangene Beschwerden</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>	<b>60</b>	<b>69%</b>
Automatisch abgewiesen	46	53%	39	27%	-7	-15%
Abgewiesen durch den Ombudsman	9	10%	24	16%	15	167%
Bearbeitete Beschwerden	32	37%	84	57%	52	163%

Die gestiegene Anzahl erklärt sich vermutlich durch die gestiegene Sichtbarkeit des Dienstes.



Proportionell gesehen ist die Anzahl an unzulässigen Beschwerden stark gesunken. Dies steht zweifelsfrei im Zusammenhang mit der besseren Aufklärung der Verbraucher auf Grundlage der Kontaktforderungen über E-Mail und über das Telefon und den im Rahmen dieser abgegebenen Erklärungen.



Neben den Beschwerde-Anfragen wird der Dienst vermehrt kontaktiert, um Informationen zu erhalten in Bezug auf die verschiedenen zur Verfügung stehenden Prozeduren, die Beschwerdeaufgabe-Möglichkeiten, die Berufungs- und Einspruchsmöglichkeiten und die deontologischen Verpflichtungen. 2018 wurden 65 diesbezügliche Anfragen eingereicht, die nicht als offizielle Beschwerde über die Plattform LIGECA abgewickelt wurde.

Viele Rechtsuchende haben Schwierigkeiten, die Plattform korrekt zu nutzen, die dort befindlichen Formulare auszufüllen und die Aktenstücke zu hinterlegen.

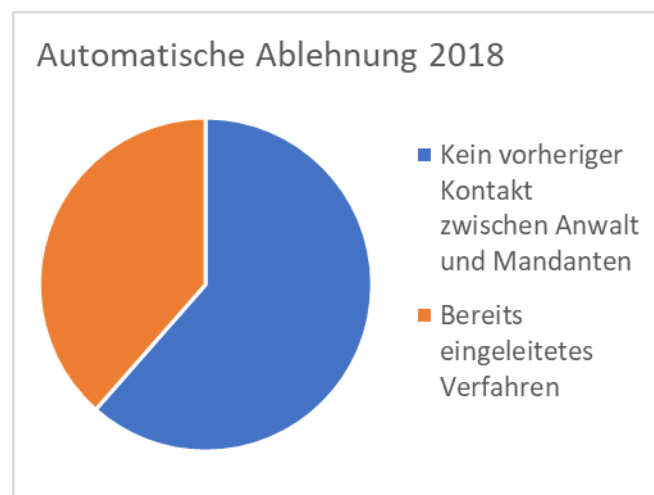
Viele Anfragen müssen deswegen telefonisch abgearbeitet werden. Die diesbezügliche pädagogische Arbeit ist umfangreich.

## 9. Detaillierte Analyse der betroffenen Zeitspanne

### 9.1. Unzulässige Beschwerden

#### 9.1.1. Automatische Ablehnung

2018	Gründe		
	Kein vorheriger Kontakt zwischen Anwalt und Mandanten	24	61,5 %
	Bereits eingeleitetes Verfahren	15	38,5 %
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>100%</b>

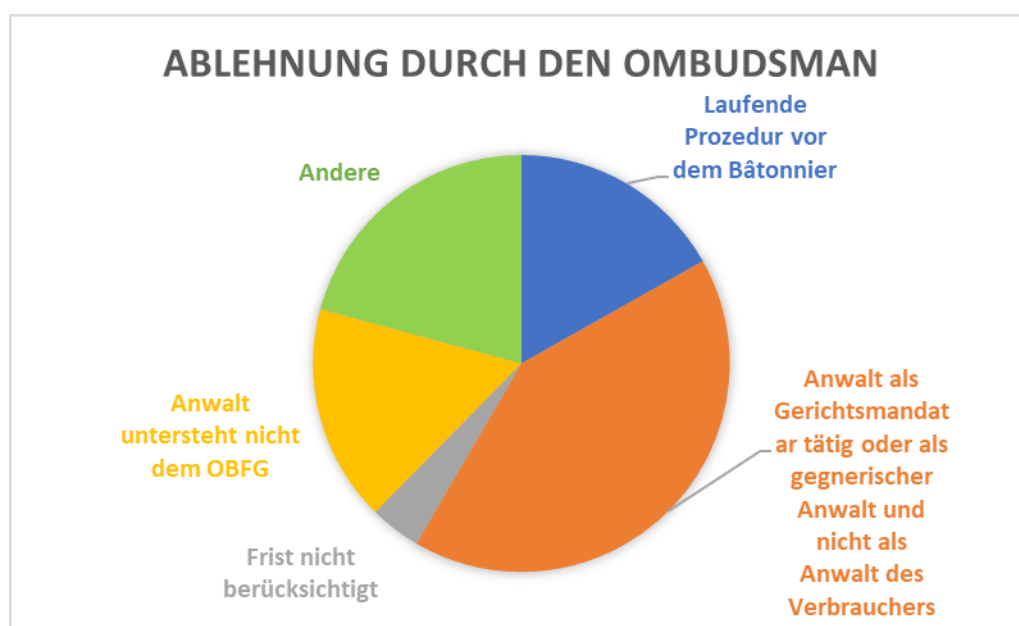


Es scheint, dass die Beschwerdeführer beim Ausfüllen des Formulars die etwaige Prozedur, die der Anwalt bereits gegen sie zu führen scheint oder die Prozedur, die sie bereits gegen ihren Anwalt führen, verwechseln.

Dies kann zu einer automatischen Ablehnung der Akte führen. Man könnte dies durch eine bessere Aufklärung der Verbraucher verhindern, falls sich dieser bei dem Dienst melden würde.

### 9.1.2. Ablehnung durch den Ombudsman

<b>2018</b>	Laufende Prozedur vor dem Bâtonnier	4	17%
	Anwalt als Gerichtsmandatar tätig oder als gegnerischer Anwalt und nicht als Anwalt des Verbrauchers	10	42%
	Frist nicht berücksichtigt	1	4%
	Anwalt untersteht nicht dem OBF	4	17%
	Andere	5	21%
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>



### 9.2. Gegenstand der behandelten Beschwerden

Hauptsächlich betreffen die Beschwerden folgende Bereiche

#### ✚ Honorare :

- Unzureichende Erklärungen vor Mandatsvereinbarung
- Verspätete Fakturierung, manchmal bis zu 3 Jahre nach Dienstleistung
- Rechnung ist unklar oder nicht ausreichend detailliert
- Die Honorare sind in den Augen des Verbrauchers überteuert
- Nicht geleistete Dienstleistungen wurden fakturiert
- Die Endrechnung ist überraschend hoch in Anbetracht der niedrigen Vorschussrechnungen und der Unvorhersehbarkeit der Rechnung
- Es wurde nicht angekündigt, dass das erste Treffen zu bezahlen wäre

✚ Qualität der Dienstleistung des Anwalts :

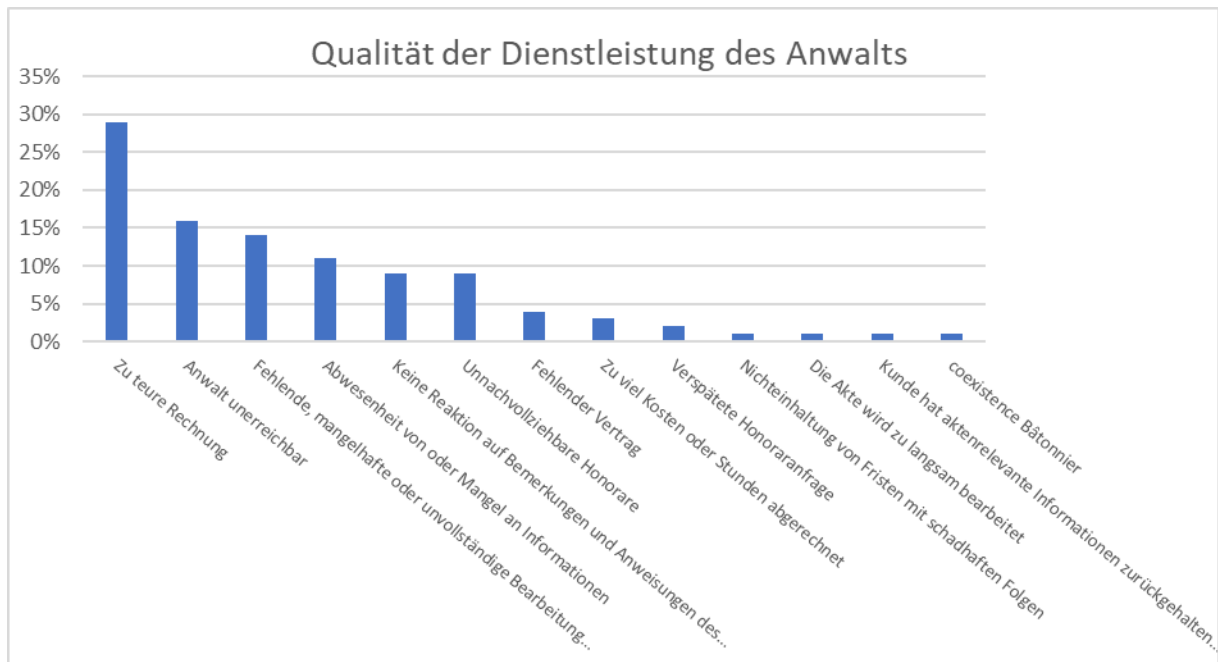
- Anwalt unerreichbar
- Ausbleibende Reaktion oder Antwort
- Die Akte wird zu langsam bearbeitet
- Abwesenheit von oder Mangel an Informationen
- Fehlende, mangelhafte oder unvollständige Bearbeitung der Akte
- Keine Reaktion auf Bemerkungen und Anweisungen des Kunden
- Betrauung eines Praktikanten mit einer Vertretung anstelle einer persönlichen Präsenz
- Nichteinhaltung von Fristen mit schadhaften Folgen
- Durchführung von Handlungen, die über den Willen des Mandanten Hinausgehen

Nach Analyse der verschiedenen Beschwerden konnte festgestellt werden, dass ein Großteil der Verbraucher sich direkt oder indirekt darüber beschwert, nicht ausreichend informiert gewesen zu sein, sei es über die Berechnung der Honorare, die voraussichtliche Höhe derselben, deren Berechnungsweise, über den Ablauf der Akte, die Risiken derselben, über einen Abbruch der Kommunikation und zuletzt über eine unzureichende Kommunikation zwischen den Parteien.

2018	Keine Reaktion auf Bemerkungen und Anweisungen des Kunden	11	9%
2018	Nichteinhaltung von Fristen mit schadhaften Folgen	1	1%
2018	Anwalt unerreichbar	20	16%
2018	Die Akte wird zu langsam bearbeitet	1	1%
2018	Kunde hat aktenrelevante Informationen zurückgehalten oder verschleiert	1	1%
2018	Fehlende, mangelhafte oder unvollständige Bearbeitung der Akte	17	14%
2018	coexistence Bâtonnier	1	1%
2018	Abwesenheit von oder Mangel an Informationen	14	11%
2018	Fehlender Vertrag	5	4%
2018	Verspätete Honoraranfrage	3	2%
2018	Zu viel Kosten oder Stunden abgerechnet	4	3%
2018	Unnachvollziehbare Honorare	11	9%
2018	Zu teure Rechnung	36	29%
<b>Total 2018</b>		125	100%

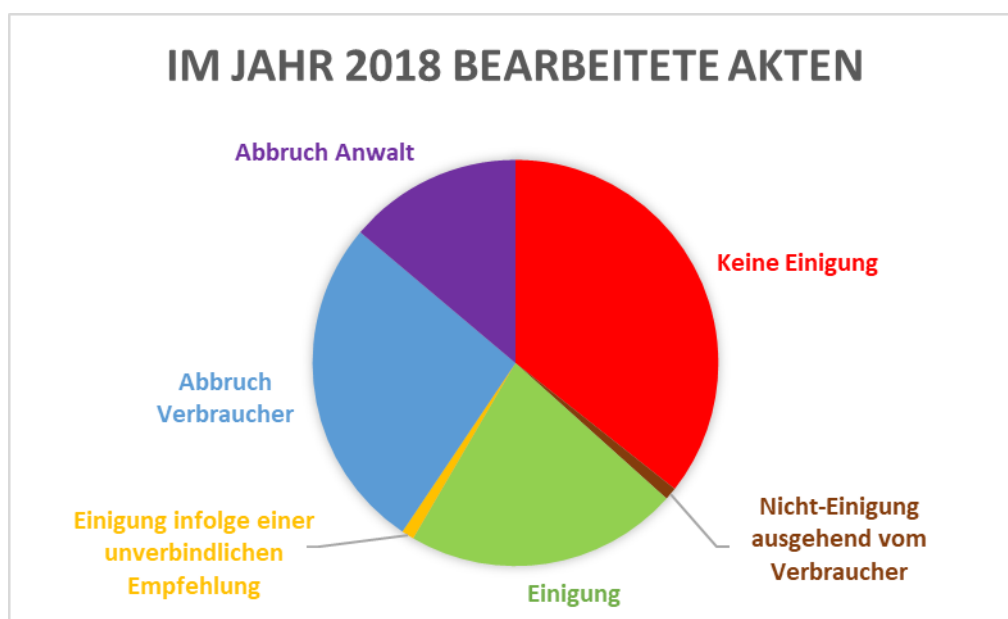
43% der Beschwerden betreffen Honorar-Fragen.

Da die Beschwerden der Jahre 2016-2017 quantitativ nicht relevant waren, wird davon abgesehen, die prozentuale Entwicklung zu vergleichen.



### 9.3. Im Jahr 2018 bearbeitete Akten

<b>2018</b>	Keine Einigung	<b>36</b>	<b>36%</b>
<b>2018</b>	Nicht-Einigung ausgehend vom Verbraucher	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>2018</b>	Einigung	<b>22</b>	<b>22%</b>
<b>2018</b>	Einigung infolge einer unverbindlichen Empfehlung	<b>1</b>	<b>1%</b>
<b>2018</b>	Abbruch Verbraucher	<b>27</b>	<b>27%</b>
<b>2018</b>	Abbruch Anwalt	<b>14</b>	<b>14%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>101</b>	<b>100%</b>



In 23% der Akten werden Einigungen gefunden.

Außerdem zieht der Verbraucher in einigen Akten die Beschwerde zurück. Dies geschieht entweder direkt oder indirekt, wenn der Verbraucher nicht mehr auf Kontaktaufnahmeversuche des lokalen Ombudsmans reagiert.

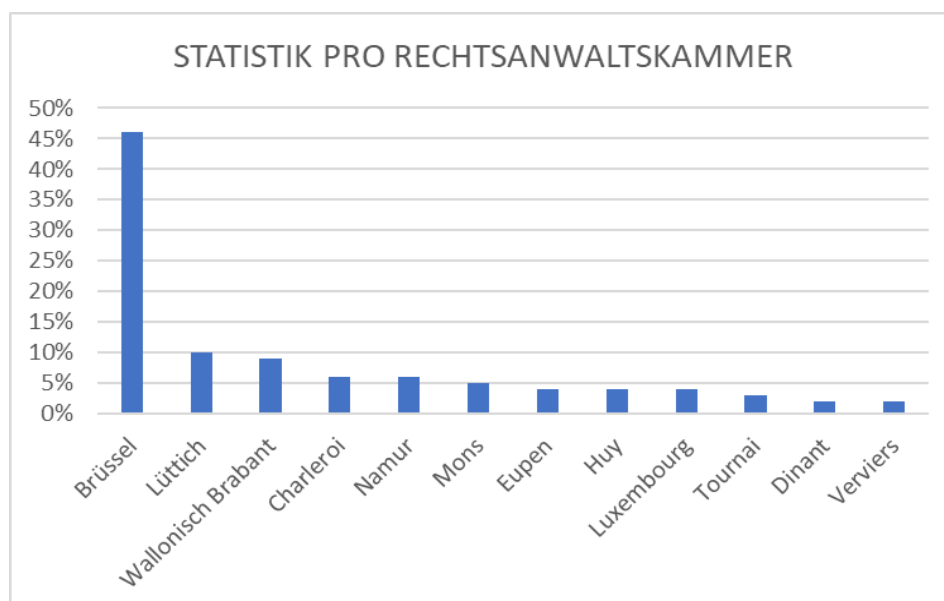
Gewisse Beschwerdeführer ziehen die Beschwerde nach Erhalt von Erklärungen durch den lokalen Ombudsman zurück.

Es gab auch Fälle, in denen die Zusammenarbeit zwischen Anwalt und Verbraucher wieder fortgeführt werden konnte nach Intervention des lokalen Ombudsmans.

#### 9.4. Statistik pro Rechtsanwaltskammer

Statistisch gesehen kamen die betroffenen Anwälte prozentual aus folgenden Rechtsanwaltskammern:

2018	Wallonisch Brabant	11	9%
2018	Brüssel	57	46%
2018	Charleroi	7	6%
2018	Dinant	3	2%
2018	Eupen	5	4%
2018	Huy	5	4%
2018	Lüttich	12	10%
2018	Luxembourg	5	4%
2018	Mons	6	5%
2018	Namur	7	6%
2018	Tournai	4	3%
2018	Verviers	3	2%
<b>Total 2018</b>		125	100%



## 9.5. Bearbeitungsdauer

Durchschnittlich sind 140 Tage zwischen Beschwerdeaufgabe und Aktenschließung vergangen. Dies hängt vor allem mit den alten Akten der Jahre 2016 und 2017 zusammen, die, wie im vorherigen Bericht dargelegt, nicht bearbeitet wurden.

Tatsächlich wurden die aktuellen Beschwerden viel schneller bearbeitet (durchschnittlich 74 Tage ab Annahme durch den lokalen Ombudsman und Abschluss der Akte durch diesen).

Die lokalen Ombudsmänner werden veranlasst werden müssen, die Anfragen schneller anzunehmen.

## 10. Schlussfolgerung – Empfehlungen

- 10.1. Für viele Rechtsuchende hat ein Anwalt verschiedene Aufgaben und es ist schwer verständlich, dass je nach Aufgabe andere Regeln Anwendung finden (als Gerichtsmandatar, Verwalter, Schuldenvermittler, Mediator. Es scheint nötig, diesbezüglich deutlicher zu kommunizieren.

Es fällt auf, dass Beschwerden, die gegen Schuldenvermittler und vorläufige Verwalter gerichtet sind, oft Kommunikationsprobleme betreffen.

- 10.2. Auch wenn der Dienst angenommen zu werden scheint, sind die Ablehnungen von Beschwerden für Verbraucher schwer nachvollziehbar.

Dies gilt umso mehr für KMU, Selbstständige und VOG's, die über die Beschwerdestelle einen kostengünstigen Streitbeilegungsweg suchen.

Der Dienst BELMED denkt darüber nach, ob der Dienst auf ‚Business to Business‘ ausgeweitet werden soll für kleine Selbstständige und KMU's.

Der Ombudsman empfiehlt dem OBF, hierüber nachzudenken und die Zuständigkeiten des Dienstes zu erweitern.

- 10.3. Viele Anwälte stehen dem Dienst ablehnend gegenüber:
- Sie antworten dem diensthabenden Ombudsman nicht;
  - Sie weigern sich, am Prozess teilzunehmen;

Gewiss ist die Teilnahme freiwillig und man kann niemanden zur Teilnahme verpflichten.

Gleichzeitig wäre ein besseres Verständnis der positiven Rolle des Ombudsmannes hilfreich, insofern dieser proaktiv versucht, ein konstruktives Klima zu schaffen, welches Zeit, Energie und Geld spart, selbst in Fällen, in denen der Anwalt keine Lösung mehr sieht.

Oft sind Beschwerden Folgen von ‚Missverständnissen‘, mangelnder Kommunikation, ohne dass die Qualität der Dienstleistung des Anwalts in Frage gestellt werden könnte.

Der Ombudsman könnte, wenn man ihn korrekt informiert, in einem großen Teil der Fälle die Kommunikation wiederherstellen, pädagogisch intervenieren, Informationen geben, sich Zeit nehmen für den Verbaucher.

Es wäre deswegen wünschenswert, wenn man die Anwaltschaft motivieren würde, dem Dienst zu vertrauen und diesen nicht weiter als Feind zu betrachten. Der Dienst arbeitet daran, dieses Vertrauen zu rechtfertigen. Im Übrigen ist die Verschwiegenheitsverpflichtung diesbezüglich sehr hilfreich.

Es könnte eine deontologische Regel eingeführt werden, die den Anwalt zumindest verpflichten würde, dem Ombudsman zu antworten. Zudem kann vermittelt werden, dass, wenn der Anwalt dem Dienst Zeit widmet, an anderer Stelle Zeit spart, da die Verbraucher, die sich an den Dienst wenden, in der Regel entschieden haben, die Angelegenheit nicht fallen zu lassen.

- 10.4. Oft ist der Dienst mit Zuständigkeits-Problemen konfrontiert, wenn der Beschwerdeführer gleichzeitig den Bâtonnier und die Honorarkommission befasst hat.

Man darf nicht gleichzeitig zwei verschiedene Personen beauftragen, eine Beschwerde zu prüfen.

Der Beschwerdeführer muss sich in diesem Fall entscheiden, was die Beschwerdeführer oft vor eine schwierige Aufgabe stellt, da die verschiedenen zur Verfügung stehenden Wege und die damit verbundenen Konsequenzen zu verwirren scheinen.

- 10.5. Es kann sein, dass ein Ombudsman feststellt, dass mehrere Beschwerden gegen einen Anwalt eingeleitet werden oder dass, wenn man den Aussagen der Beschwerdeführer Glauben schenkt, es schwerwiegenden deontologische Verstöße geben könnte.

Aufgrund der Verschwiegenheitsverpflichtung können diese Informationen nicht an die entsprechenden Instanzen weitergeleitet werden.

Der Dienst empfiehlt der Deontologie-Kommission des OBF, zu prüfen, wie andere Berufsgruppen und insbesondere der OVB diese Fälle handhaben.

- 10.6. Honorarstreitigkeiten aufgrund fehlender Honorarvereinbarungen sind an der Tagesordnung.

Es wird empfohlen, die Anwaltschaft an die entsprechenden Verpflichtungen, die sich aus den Bestimmungen des Wirtschaftsgesetzbuches ergeben, zu erinnern.

- 10.7. Der Ombudsman-Dienst kann nicht genug darauf bestehen, dass die Anwälte dazu angehalten werden, sich in Kommunikationstechniken weiterzubilden und in Stress-Bewältigungsmethoden, da diese oft Kommunikationsprobleme zur Folge haben.

Die Kunden haben ein Bedürfnis, gehört zu werden und dass ihre Gefühle anerkannt werden.

Sie müssen präzise und deutlich informiert werden über die Risiken, die Kosten und die Unwägbarkeiten.



\* \* \*

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass der Anwalt im 21. Jahrhundert nicht mehr unantastbar ist.

Er ist ein Partner des Kunden und soll diesem helfen, auf die angebrachteste Weise seine Schwierigkeiten zu bewältigen.

Der Dienst verschreibt sich der Aufgabe, diesem neuem Kräfteverhältnis zur Zufriedenheit aller Beteiligten Rechnung zu tragen.

\* \* \*