

VERSLAG 2018



Inhoudstafel

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN | 3 |
| 2. | WELKE GESCHILLEN? WELKE BEVOEGDHEDEN? | 3 |
| 3. | NIEUWS 2018 | 4 |
| 4. | EEN PLATFORM : LIGECA.BE | 5 |
| 5. | WERKING | 5 |
| 6. | FINANCIËN | 7 |
| 7. | TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID | 8 |
| 8. | STATISTISTIEKEN | 8 |
| 9. | GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE | 11 |
| | 9.1. Onontvankelijke klachten: | 11 |
| | 9.2. Voorwerp van de behandelde klachten: | 12 |
| | 9.3. Behandelde dossiers in 2018 - resultaten: | 14 |
| | 9.4. Statistieken per Balie:..... | 15 |
| | 9.5. Verwerkingstijd | 16 |
| 10. | CONCLUSIES - AANBEVELINGEN | 16 |

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN

De Orde van de Frans- en Duitstalige balies ("OBFG") heeft – in overeenstemming met de Richtlijn 2013/11/EU van het Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, omgezet in de Belgische wet van 4 april 2014 tot invoeging van Boek XVI in het Wetboek van Economische Wetgeving en het Koninklijk Besluit van 26 februari 2015 tot vaststelling van de voorwaarden waaraan de in dat laatste Boek bedoelde bevoegde entiteit moet voldoen – zowel aan de partijen als aan de advocaten een Dienst wensen aan te bieden, onder de leiding van specialisten in conflictmanagement die ook vertrouwd zijn met het economisch recht en met de geheimen van een beroep met complexe regels.

De Ombudsdienst van de Orde van Frans- en Duitstalige Balies werd op 15 juli 2016 goedgekeurd als bevoegd orgaan voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting en werkt onder toezicht van de FOD Economie.

VERTROUWELIJKHEID, ONPARTIJDIGHEID, ONAFHANKELIJKHEID en NEUTRALITEIT zijn de fundamentele waarden die ten grondslag liggen aan de werking van deze Dienst die strikt autonoom is.

De naleving van deze principes samen met het VRIJWILLIGE karakter van de participatie van de partijen moeten de grondslag vormen voor het vertrouwen van de mensen die een beroep doen op deze Dienst.

Alle deelnemers aan de Dienst zijn door de Federale Bemiddelingscommissie (FMC) erkende bemiddelaars die ervaring hebben met het respecteren van de VERTROUWELIJKHEID, het beroepsgeheim en het omgaan met conflicten.

De Ombudsman dankt de lokale ombudsmannen van harte voor hun inspanningen en doorzettingsvermogen om de betrekkingen tussen advocaten en hun cliënten te vergemakkelijken en voor de belangrijke rol die zij spelen bij het verbeteren van het imago van de balie en de advocatuur als hoeder van de rechtsstaat.

2. WELKE GESCHILLEN? WELKE BEVOEGDHEDEN?

2.1. De Dienst is bevoegd om geschillen tussen een advocaat en zijn cliënt in verband met consumentengeschillen te behandelen.

Hij is dus niet bevoegd voor geschillen tussen een gekwalificeerde zakelijke cliënt (bedrijf, ondernemer, handelaar, zelfstandige, architect, bedrijfsrevisor, accountant, enz.) en zijn advocaat.

Hij is niet bevoegd voor geschillen ten aanzien van een advocaat die een gerechtelijk mandaat uitoefent, zoals schuldbemiddelaar, curator, voorlopige bewindvoerder, enz.

2.2. De ombudsman is een mogelijke weg om conflicten op te lossen.

Het is nuttig eraan te herinneren dat, afhankelijk van de situatie, de cliënt kan kiezen voor de meest geschikte weg.

Als hij van mening is dat zijn advocaat te veel eist voor het werk dat hij heeft gedaan, kan hij

of een klacht indienen bij het bureau van de ombudsman in een poging om tot een minnelijke schikking te komen;

of de zaak voorleggen aan de ereloonbemiddelingsdienst van de balie van de betrokken advocaat door een schrijven aan de stafhouder;

of kiezen voor een geschillenbeslechtingsmethode via bemiddeling, arbitrage of een rechtbank.

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

of een klacht indienen bij het bureau van de ombudsman in een poging om tot een minnelijke schikking te komen;

of kiezen voor een geschillenbeslechtingsmethode via bemiddeling, arbitrage of een rechtbank.

Indien hij van mening is dat de advocaat deze titel niet verdient omdat hij de indruk heeft dat er sprake is van ernstige deontologische inbreuken, kan hij de zaak voorleggen aan de stafhouder van de betrokken advocaat, die desgevallend kan besluiten tot disciplinaire maatregelen over te gaan.

Deze procedure laat hem echter niet toe om de door deze advocaat veroorzaakte schade vergoed te krijgen en hij zal daartoe een van de hierboven vermelde procedures moeten opstarten.

3. NIEUWS 2018

In het jaar 2018 heeft de Dienst bijzonder ingezet op zijn eigen ontplooiing, op de opleiding van zijn teams en op de behandeling van de talrijke verzoeken om informatie bovenop de daadwerkelijke klachten, alsook op de juiste verwijzing van zijn gesprekspartners.

In 2018 breidde de OBFG de bevoegdheid van de Dienst uit tot advocaten die ingeschreven zijn bij de Orde van Advocaten bij het Hof van Cassatie van de Frans- of Duitstalige taalrol, zoals de OVB de bevoegdheid van de overeenkomstige Dienst uitbreidde tot advocaten die ingeschreven zijn bij de Orde van Advocaten bij het Hof van Cassatie van de Nederlandstalige taalrol.

In 2018 (en 2019) heeft de afdeling Externe maatregelen van de Algemene Directie van de Economische Inspectie een grondige audit van de dienst uitgevoerd om na te gaan of de dienst voldoet aan de strenge criteria van zowel de wetgeving als het ministerie. Aan de aanbevelingen van de controleurs werd gevolg gegeven met acties die hen tevreden stelden.

Op 22 november 2018 nam de Ombudsman deel aan de Ronde Tafel georganiseerd door de FOD Economie, die alle gekwalificeerde instanties van het land bijeenbracht.

Op 11 en 12 juni 2018 nam hij ook deel aan de "ADR Assembly" georganiseerd door de Europese Commissie.

Het ging om een internationaal forum voor de uitwisseling en 'best practices' van belanghebbenden op het gebied van alternatieve geschillenbeslechting.

In samenwerking met de ombudsman van de OVB werd ook een toenadering tot stand gebracht tussen de overeenkomstige diensten voor notarissen en gerechtsdeurwaarders met het oog op de uitwisseling van 'best practices', de deontologie en andere gemeenschappelijke onderwerpen zoals de rationalisatie van de administratie.

De ombudsman en zijn plaatsvervanger hebben deelgenomen aan een opleiding over het BELMED-programma van de FOD Economie.

De leden van de dienst hebben deelgenomen aan opleidingen en met name aan een seminarie dat op 21 september 2018 werd gehouden over "Consumentenrecht" toegepast op geschillen tussen een consument en zijn advocaat in het licht van de concrete gevallen die in de praktijk van de ombudsmannen en tijdens intervisies aan bod zijn gekomen, aangezien ze naast het feit dat zij allemaal door de federale bemiddelingscommissie erkende bemiddelaars of advocaten zijn, ook de dubbele onvervreembare plicht hebben om zich permanent te blijven scholen.

4. EEN PLATFORM: LIGECA.BE

LIGECA : LIGECA : Litigation - Geschillen - Consommateurs/Consumenten – Avocats /Advocatuur

<http://www.ligeca.be>

Deze door de OBFGE gewenste gekwalificeerde entiteit heeft haar tegenhanger die opgericht werd door de OVB (Ordre van Vlaamse Balies) die Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) wordt genoemd en die bevoegd is om tussen te komen in geschillen tussen advocaten die zijn ingeschreven in een van de Nederlandstalige balies van de OVB en hun cliënten.

Beide afdelingen werken via het IT-platform www.ligeca.be waarop klachten worden geregistreerd en opgevolgd.

Dit maakt het gemakkelijker om zaken door te verwijzen wanneer een klacht betrekking heeft op een advocaat uit een andere taalrol.

5. WERKING

De Dienst steunt op een Procedurereglement gepubliceerd op de website [ligeca.be](http://www.ligeca.be) en op een Huishoudelijk reglement uitgewerkt door de OBFGE.

De Raad van Bestuur van de OBFNG heeft de ombudsman en zijn plaatsvervanger aangesteld die de Dienst coördineren. Elke balie wijst advocaten aan die als plaatselijke ombudsmannen zullen worden aangesteld.

De lijst wordt gepubliceerd op de website.

Ze moeten allemaal erkende bemiddelaars zijn. Zij worden benoemd voor 3 jaar (hernieuwbaar) en moeten voldoen aan de criteria van onafhankelijkheid, bekwaamheid en onpartijdigheid.

De Dienst is niet bevoegd voor geschillen waarbij een bedrijf betrokken is of indien de betrokken advocaat optreedt als gemachtigde van justitie, zoals curator, voorlopige bewindvoerder, schuldbemiddelaar enz.

De Dienst heeft een VERGEMAKKELIJKENDE of VERZOENENDE rol met het oog op het bereiken van een minnelijke schikking.

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

Klachten worden in twee fasen afgehandeld:

- 1°) De hoofdbudsman controleert de **ontvankelijkheid** van de ingediende klachten. De klachten worden ontvangen op de site, per post en per e-mail. Hij moedigt het indienen van klachten via het Ligecca-platform aan en ondersteunt, waar nodig, mensen die moeite hebben met het gebruik van het digitaal neerleggen van de klacht.

In geval van niet-ontvankelijkheid stelt hij de klager in kennis van de weigeringsgronden.

Een klacht is niet ontvankelijk:

- a) *"indien vooraf geen enkele verzoek aan de advocaat werd gericht;*
- b) *wanneer het verzoek anoniem is of wanneer de andere partij niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar is;*
- c) *indien het verzoek meer dan een jaar na de datum van het verzoek aan de betrokken advocaat wordt ingediend;*
- d) *wanneer het verzoek lichtzinnig, tergend of lasterlijk is;*
- e) *wanneer het verzoek geen betrekking heeft op een consumentengeschil met een advocaat;*
- f) *wanneer het verzoek betrekking heeft op de beslechting van een geschil dat al het voorwerp van een gerechtelijke procedure is of is geweest;*
- g) *wanneer de behandeling van het geschil de doeltreffende werking van de Dienst Ombudsman voor advocaten van de Frans- en Duitstalige balie ernstig zou belemmeren."*

Het wijst ontvankelijke klachten toe aan een **lokale ombudsman**, indien mogelijk in de geografische nabijheid van de consument en de advocaat. De hoofdbudsman kan zonder rechtvaardiging van deze regel afwijken.

Consumenten kunnen om redenen van praktische of vertrouwelijke aard verzoeken om een ombudsman uit een andere regio aan te stellen.

Deelname aan de ingeleide procedure gebeurt voor beide partijen op basis van VRIJWILLIGHEID.

De procedure is VERTROUWELIJK en GRATIS.

Er is geen minimumdrempel voor ontvankelijkheid.

De lokale ombudsman onderzoekt de klacht en de door de partijen verstrekte dossiers.

Hij kan de advocaat en de cliënt ondervragen om beter geïnformeerd te zijn.

Hij kan, in voorkomend geval, afzonderlijke of gezamenlijke vergaderingen organiseren. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een advocaat.

Hij streeft naar een bevredigende oplossing met de partijen. Hij kan een niet-bindende aanbeveling doen en werkt onder toezicht van de hoofdbudsmans die ook zelf niet-bindende aanbevelingen kan doen.

Bovendien beheert de hoofdbudsmans de vele verzoeken van het publiek om informatie over de activiteiten van de dienst en de verschillende wegen die beschikbaar zijn om een conflict op te lossen.

Hij treedt nooit op als raadsman, behalve om individuen te informeren over de verschillende mogelijke oplossingsmethoden.

De hoofdbudsmans bereidt het jaarverslag voor en doet aanbevelingen aan de Ordre des Barreaux Francophones et Germanophones.

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

6. FINANCIËN

6.1. Elk jaar stemt de OBFNG over een jaarlijkse begroting voor de werking van de dienst en de ombudsmans beheert deze sinds 2018 volledig zelfstandig.

De plaatselijke ombudsmannen worden sinds 1 januari 2018 vergoed.

6.2. In 2018 werd het volgende budget uitgetrokken voor het jaar 2018 62.360€

De uitgaven bedroegen in totaal 45.268,12€

Zij hadden betrekking op de herinrichting van de dienst (5.660 euro); het beheer van de dienst (d.w.z. erelonen, audit, dagelijkse opvolging van de dossiers, analyse van de ontvankelijkheid van de klachten, beheer van de verzoeken om informatie, beheer van de informatica, beheer van de informatica, contacten met de OVB-ombudsmans, met de OBFNG, met de plaatselijke balies, de FOD Economie, de Europese Unie, andere gekwalificeerde instanties, beheer van de plaatselijke ombudsmannen, organisatie van opleidingen, secretariaatskosten, telefonie enz.), naast de erelonen van plaatselijke ombudsmannen en vertaalkosten.

Het resultaat is 11.431,48€

Het positieve saldo (11.431,48 euro) wordt overgedragen om met name de facturen te dekken die in 2019 zullen worden ontvangen voor in 2018 verrichte prestaties en om een reserve aan te leggen voor de financiering van een project ter verbetering van het IT-systeem en de telefonie.

Hoewel de begroting voor 2018 toereikend is gebleken, zal de toename van het aantal klachten dat de dienst ontvangt, leiden tot een verhoging van de aan de plaatselijke ombudsmannen te betalen vergoeding en zullen de noodzakelijke IT-uitgaven een opwaartse herziening van de begroting voor 2019 vereisen.

7. TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID

De dienst aanvaardt klachten tegen advocaten die zijn ingeschreven bij één van de balies van de Orde van Franstalige en Duitstalige Balies of die zijn ingediend door advocaten die lid zijn van een van de Frans- of Duitstalige balies.

De Nederlandstalige Dienst Ombudsman, opgericht door de OVB, maakt gebruik van dezelfde website: ligea.be, wat het gemakkelijk maakt om klachten door te geven die de Dienst Ombudsman van de OBFG mogelijk heeft ontvangen van advocaten van de OVB (Orde van Vlaamse Balie) en vice versa.

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

Voor klachten die in een andere taal worden ingediend, wordt de klager verzocht deze in een van de drie landstalen te vertalen.

8. STATISTIEKEN

Tijdens het jaar 2018 ontving de dienst 147 klachten, waarvan er 39 vanaf het begin door het IT-platform onontvankelijk werden verklaard.

In 2018 heeft de dienst dus 108 nieuwe klachten behandeld, waarvan er 24 na onderzoek zijn afgewezen.

Van deze klachten werd er slechts één ingediend door een advocaat (1%) en 106 door een consumenten-cliënt (99%).

De dienst sloot 125 zaken in 2018 na behandeling door plaatselijke ombudsmannen. In 2018 werden een aantal in 2017 geopende zaken opgelost en een aantal in 2018 geopende zaken zullen in 2019 worden opgelost.

In vergelijking met de vorige periode (2016-2017), toen 14 zaken na behandeling door de plaatselijke ombudsmannen werden afgesloten, bedraagt de stijging dus 893%.

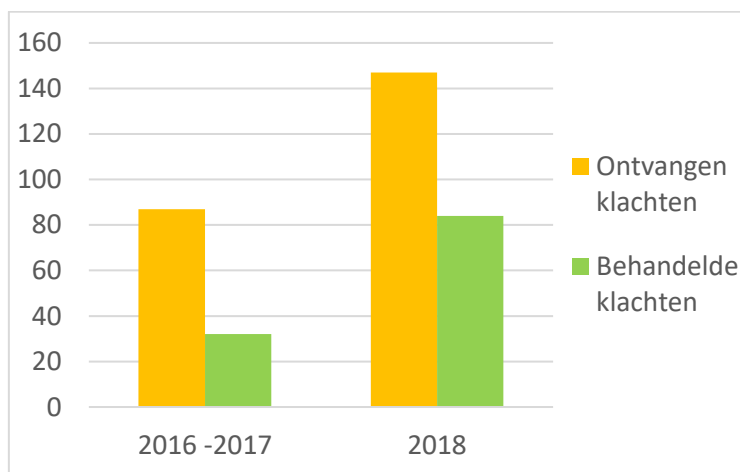
Dit is het gevolg van de reorganisatie van de dienst zoals in ons vorige verslag is toegelicht.

| | | |
|---|------------|-------------|
| In 2018 ontvangen klachten | 147 | 100% |
| Ambtshalve afgewezen klachten | 39 | 27% |
| Afgewezen klachten na onderzoek door de Ombudsman | 24 | 16% |
| Behandelde klachten | 84 | 57% |

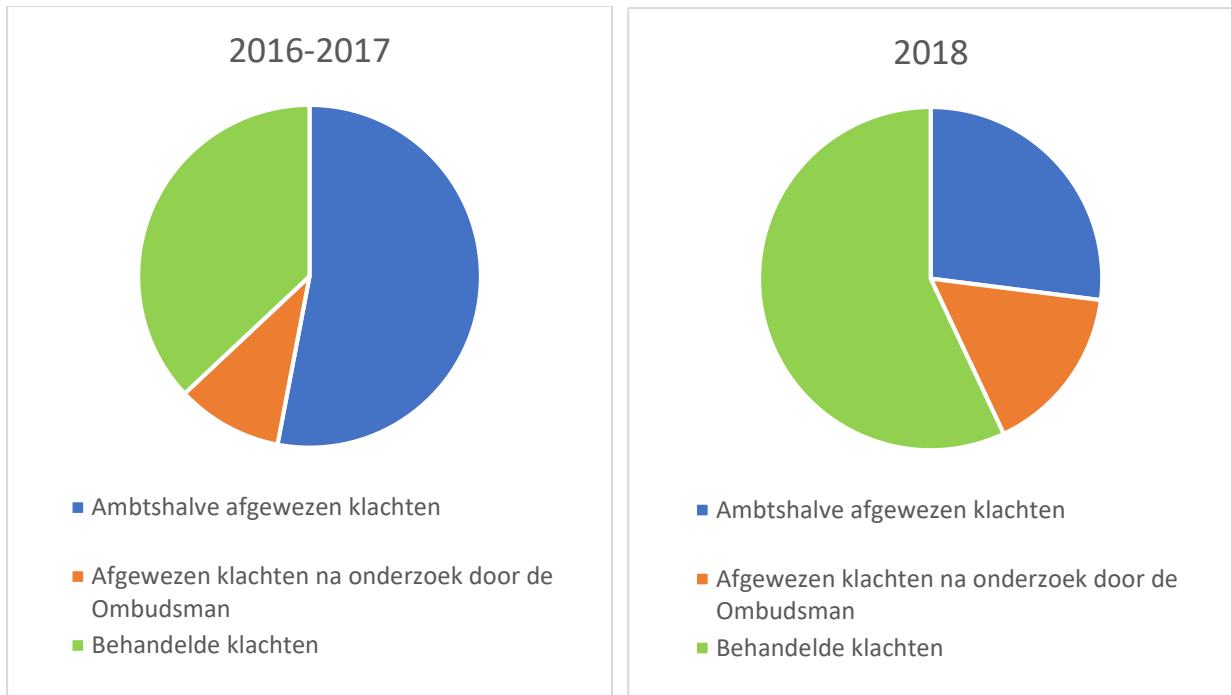
In vergelijking met de vorige periode (2016-2017, want de dienst werd pas medio 2016 opgericht) is de vooruitgang duidelijk zichtbaar.

| | 2016 - 2017 | | 2018 | | 2018 toename van het aantal gevallen | Evolutie in % 2018 |
|---|-------------|-------------|------------|-------------|--|-----------------------|
| Ontvangen klachten | 87 | 100% | 147 | 100% | 60 | 69% |
| Ambtshalve afgewezen klachten | 46 | 53% | 39 | 27% | -7 | -15% |
| Afgewezen klachten na onderzoek door de Ombudsman | 9 | 10% | 24 | 16% | 15 | 167% |
| Behandelde klachten | 32 | 37% | 84 | 57% | 52 | 163% |

Het aantal ontvangen en afgehandelde klachten neemt sterk toe door de grotere zichtbaarheid van de Dienst.



Verhoudingsgewijs is er een sterke daling van het aantal klachten die worden afgewezen op grond van niet-ontvankelijkheid (zie hieronder). Dit is ongetwijfeld te danken aan het belangrijke educatieve werk dat de Dienst ten aanzien van de consumenten verricht door de verwerking van talrijke verzoeken om informatie (e-mails, telefoon, enz.).



Naast het behandelen van formeel ontvangen klachten, wordt de Dienst ook ingeschakeld door partijen die informatie nodig hebben over de procedure, de mogelijkheden tot het indienen van klachten, de verschillende rechtsmiddelen en deontologische verplichtingen.

Zo heeft de Dienst in 2018 naast de formele klachten die op het platform LIGECA.BE werden ingediend niet minder dan 65 verzoeken van justitiabelen behandeld.

Veel justitiabelen hebben moeite met het gebruik van het computerplatform om het klachtenformulier direct en correct in te geven en de bijgevoegde documenten te integreren.

De dienst wordt ertoe gebracht een aantal situaties telefonisch te regelen en zijn educatief werk is onbetwistbaar.

9. GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE

9.1. Onontvankelijke klachten:

9.1.1. Automatische afwijzing

| | Motieven | | |
|---------------|---|-----------|-------------|
| 2018 | Geen voorafgaand contact met de andere partij | 24 | 61,5 % |
| 2018 | Reeds ingeleide gerechtelijke procedures | 15 | 38,5 % |
| TOTAAL | | 39 | 100% |

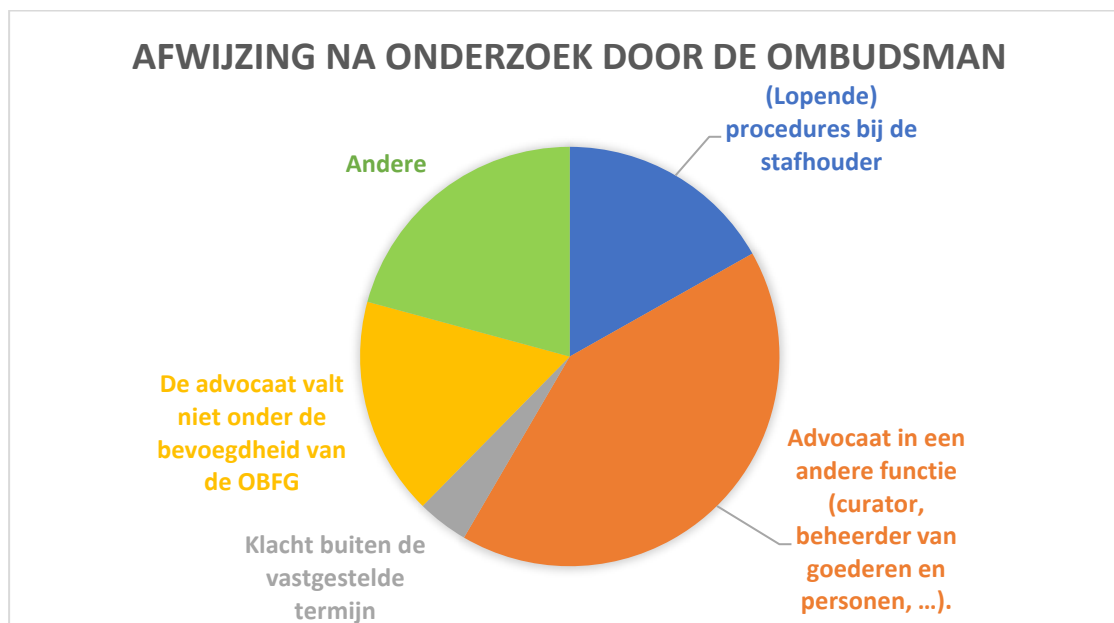


Het lijkt erop dat de klagers bij het invullen van het formulier de procedure die door hun advocaat wordt gevoerd verwarren met een procedure die reeds tegen hun advocaat of door hun advocaat tegen hen is ingeleid.

Deze verwarring kan leiden tot een automatische afwijzing door het systeem, die kan worden rechtgezet door een adequate uitleg als de klager een brief naar de Dienst stuurt.

9.1.2. Afwijzing na onderzoek door de ombudsman

| | | | |
|---------------|---|-----------|-------------|
| 2018 | (Lopende) procedures bij de stafhouder | 4 | 17% |
| 2018 | Advocaat in een andere functie (curator, beheerder van goederen en personen, schuldbemiddelaar, advocaat van de tegenpartij, bemiddelaar...). | 10 | 42% |
| 2018 | Klacht buiten de vastgestelde termijn | 1 | 4% |
| 2018 | De advocaat valt niet onder de bevoegdheid van de OBF | 4 | 17% |
| 2018 | Andere | 5 | 21% |
| TOTAAL | | 24 | 100% |



9.2. Voorwerp van de behandelde klachten:

De klachten gaan regelmatig over

✚ de **kosten/erelonen**:

- gebrek aan uitleg vóór het afsluiten van het mandaat van de advocaat
- het verzoek komt heel laat, soms 3 jaar na de geleverde diensten
- het verzoek is niet gedetailleerd of onduidelijk
- de erelonen zijn te hoog vanuit het oogpunt van de indiener van de klacht
- al dan niet overfacturering van de geleverde diensten
- de afsluitende factuur is verrassend in vergelijking met de betaalde voorschotten en er is een gebrek aan voorspelbaarheid
- er was niet aangekondigd dat er al voor de eerste raadpleging moest worden betaald

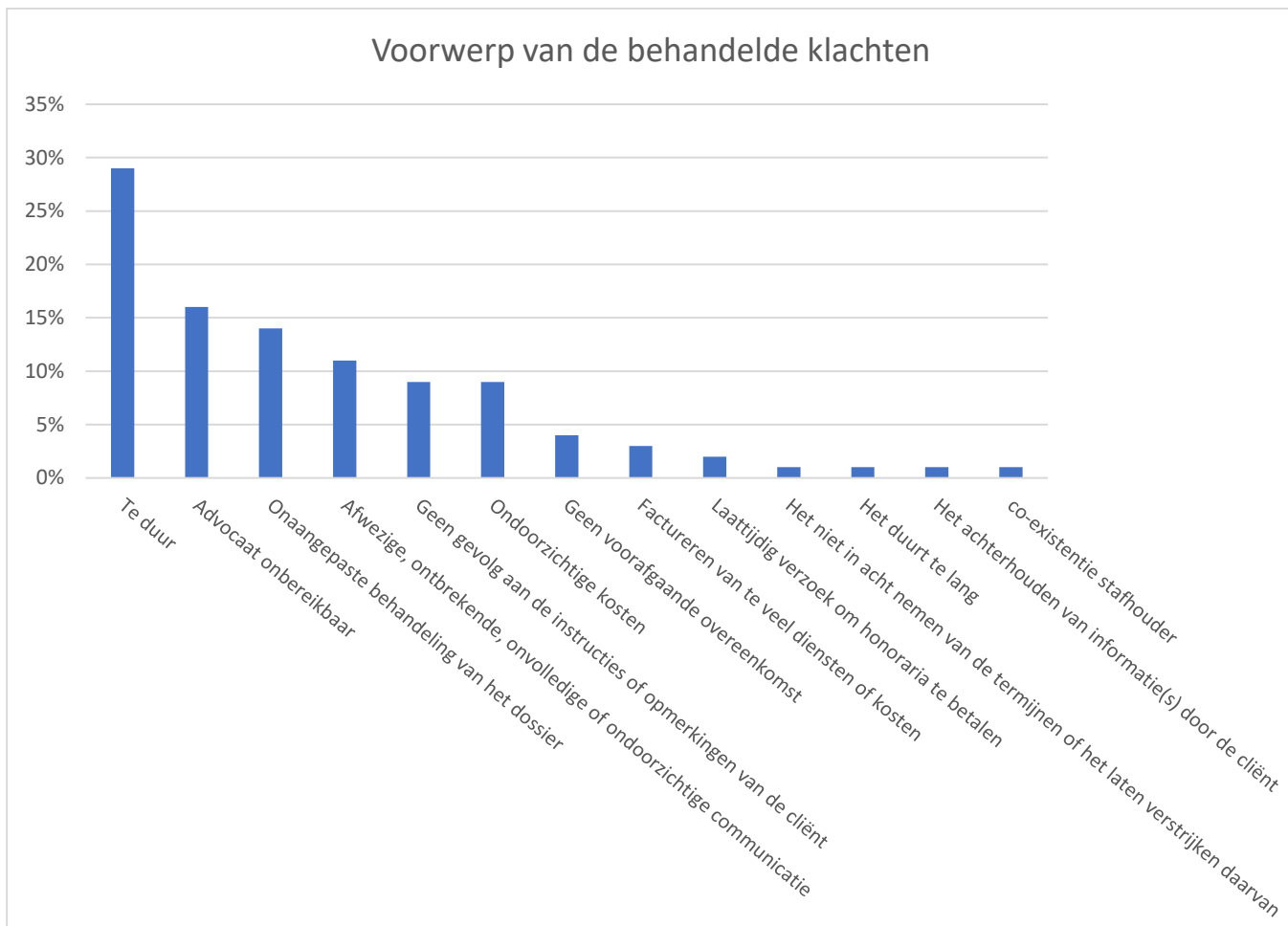
✚ de **kwaliteit van de diensten** van de advocaat:

- hetzij een onbereikbare advocaat
- hetzij geen reactie/antwoord
- hetzij trage behandeling van de zaak
- hetzij afwezigheid of gebrek aan informatie
- hetzij inadequaat, onbestaand of onvolledig beheer van de zaak
- hetzij geen enkel gevolg aan de opmerkingen en instructies van de cliënt
- hetzij een stagiair sturen in plaats van persoonlijk te gaan
- hetzij het niet in acht nemen van de termijnen met alle schadelijke gevolgen vandien
- hetzij taken die buiten de wil van de cliënt worden verricht

Uit de analyse van klachten kan worden afgeleid dat de meeste klachten direct of indirect te maken hebben met:

- ✚ een **gebrek aan voorafgaande informatie** over zowel de berekeningswijze van de erelonen, de waarschijnlijke hoogte van de erelonen, als over de voortgang en de risico's van de zaak ;
- ✚ een **communicatieprobleem** doordat de communicatie werd onderbroken, inadequaat is of te weinig empathisch.

| | | | |
|--------------------|---|-----|------|
| 2018 | Geen gevolg aan de instructies of opmerkingen van de cliënt | 11 | 9% |
| 2018 | Het niet in acht nemen van de termijnen of het laten verstrijken daarvan | 1 | 1% |
| 2018 | Advocaat onbereikbaar | 20 | 16% |
| 2018 | Het duurt te lang | 1 | 1% |
| 2018 | Het achterhouden van informatie(s) door de cliënt (bv. belangrijke informatie of documenten met betrekking tot een dossier verbergen) | 1 | 1% |
| 2018 | Onaangepaste behandeling van het dossier | 17 | 14% |
| 2018 | co-existentie stafhouder | 1 | 1% |
| 2018 | Afwezige, ontbrekende, onvolledige of ondoorzichtige communicatie | 14 | 11% |
| 2018 | Geen voorafgaande overeenkomst | 5 | 4% |
| 2018 | Laattijdig verzoek om honoraria te betalen | 3 | 2% |
| 2018 | Factureren van te veel diensten of kosten | 4 | 3% |
| 2018 | Ondoorzichtige kosten | 11 | 9% |
| 2018 | Te duur | 36 | 29% |
| Totaal 2018 | | 125 | 100% |

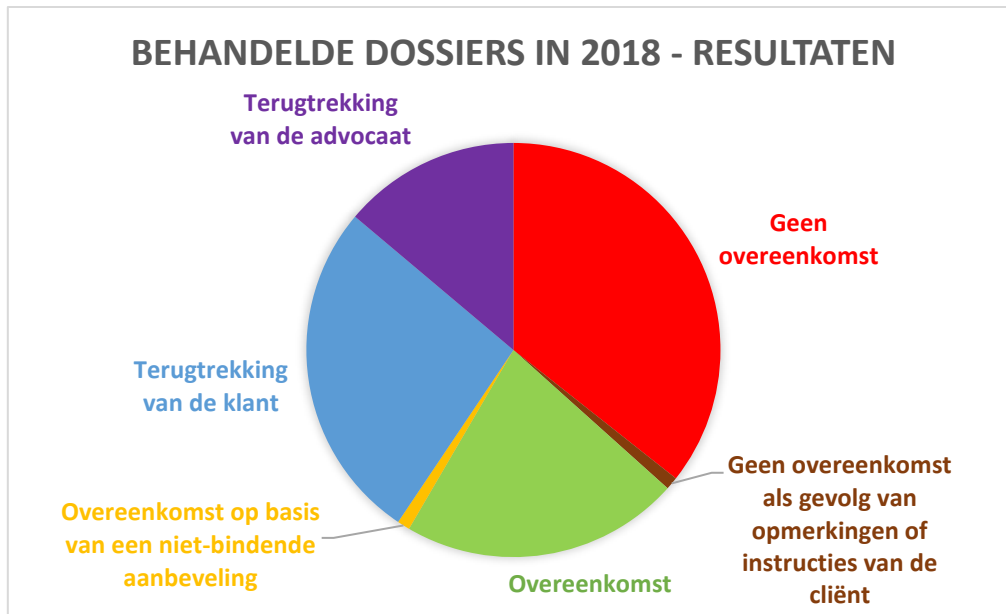


De klachten met betrekking tot de erelonen zijn goed voor 43% van de behandelde gevallen.

Gezien het beperkte aantal kwantificeerbare klachten in 2016-2017, is het niet relevant om de evolutie per type klacht te onderzoeken.

9.3. Behandelde dossiers in 2018 - resultaten:

| | | | |
|---------------|---|------------|-------------|
| 2018 | Geen overeenkomst | 36 | 36% |
| 2018 | Geen overeenkomst als gevolg van opmerkingen of instructies van de cliënt | 1 | 1% |
| 2018 | Overeenkomst | 22 | 22% |
| 2018 | Overeenkomst op basis van een niet-bindende aanbeveling | 1 | 1% |
| 2018 | Terugtrekking van de klant | 27 | 27% |
| 2018 | Terugtrekking van de advocaat | 14 | 14% |
| | | | |
| TOTAAL | | 101 | 100% |



Het percentage zaken die door een formele overeenkomst werden afgesloten, bedraagt dus 23%.

Daarbij komt een aantal gevallen waarin de consument zich als oorspronkelijke klager uit de procedure heeft teruggetrokken. Deze terugtrekking uit de procedure gebeurt hetzij expliciet hetzij stilzwijgend door het herhaaldelijk uitblijven van een reactie op de interpellaties en voorstellen van de plaatselijke ombudsman.

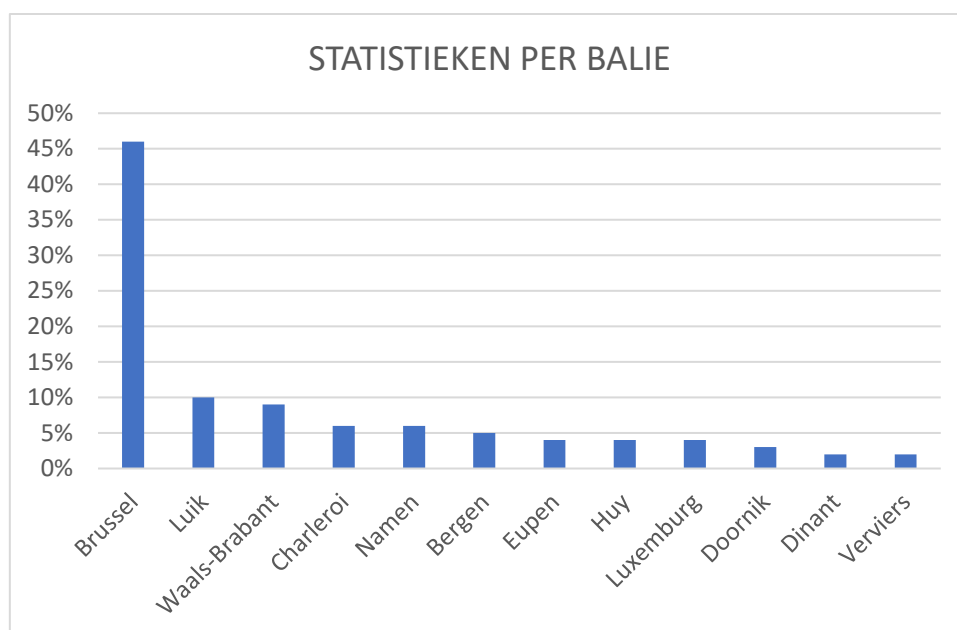
Een aantal klagers trekken ook hun klacht in als gevolg van de uitleg die zij naar aanleiding van het optreden van de ombudsman hebben ontvangen.

In sommige gevallen kon de relatie tussen klager en advocaat na het optreden van de ombudsman worden hervat.

9.4. Statistieken per balie:

Statistisch gezien komen de betrokken advocaten uit de balies :

| | | | |
|--------------------|---------------|-----|------|
| 2018 | Waals-Brabant | 11 | 9% |
| 2018 | Brussel | 57 | 46% |
| 2018 | Charleroi | 7 | 6% |
| 2018 | Dinant | 3 | 2% |
| 2018 | Eupen | 5 | 4% |
| 2018 | Huy | 5 | 4% |
| 2018 | Luik | 12 | 10% |
| 2018 | Luxemburg | 5 | 4% |
| 2018 | Bergen | 6 | 5% |
| 2018 | Namen | 7 | 6% |
| 2018 | Doornik | 4 | 3% |
| 2018 | Verviers | 3 | 2% |
| | | | |
| Totaal 2018 | | 125 | 100% |



9.5. Verwerkingstijd:

De gemiddelde termijn voor dossiers bedroeg 140 dagen vanaf de indiening van de klacht tot de afsluiting van het dossier.

De lange looptijd is te wijten aan de sluiting van verschillende dossiers die sinds 2016 of begin 2017 waren geopend en die niet waren behandeld als gevolg van de in vorig verslag geschetste problemen van de Dienst.

Deze termijn is echter niet representatief voor de werkelijke verwerkingstijd.

Het is inderdaad op het ogenblik van de toekenning van een dossier, dat de Dienst de klacht heeft onderzocht en nagegaan of deze volledig was.

In de praktijk bedraagt de gemiddelde looptijd voor dossiers 74 dagen tussen de aanvaarding van het dossier door de plaatselijke ombudsman en de sluiting ervan door diezelfde ombudsman.

Daaruit blijkt dat er bij de plaatselijke ombudsmannen een inspanning moet worden geleverd opdat ze sneller de zaken zouden aanvaarden die hun worden toegewezen.

10. CONCLUSIES - AANBEVELINGEN

10.1. Voor veel justitiabelen is en blijft een advocaat een advocaat en het concept van een andere functie met andere toepasbare regels naargelang die functie, is moeilijk te begrijpen wanneer de advocaat bv. een gemachtigde van justitie (voorlopige bewindvoerder, schuldbemiddelaar enz.) of bemiddelaar is. Een inspanning op vlak van communicatie lijkt in dit verband noodzakelijk.

Het is symptomatisch om op te merken dat klachten tegen schuldbemiddelaars en voorlopige bewindvoerders meestal communicatieproblemen aankaarten.

- 10.2. Hoewel de Dienst door het publiek goed lijkt te worden begrepen, is de afwijzing van een klacht op grond van het feit dat het geen consumentengeschil betreft tussen een advocaat/bedrijf en zijn cliënt-consument, vaak moeilijk te begrijpen.

Dit is des te opvallender wanneer de cliënt een zelfstandige of een kleine KMO of een kleine vzw is die een minnelijke oplossing wil zoeken tegen een lagere kost.

Er zij op gewezen dat de BELMED-dienst de haalbaarheid onderzoekt van een uitbreiding van de toepassing tot een "Business to Business"-dienst voor kleine en middelgrote ondernemingen en zelfstandigen.

De Ombudsman beveelt de OBFV aan om deze kwestie te onderzoeken en te overwegen de reikwijdte van de bevoegdheden van de dienst uit te breiden.

- 10.3. We moeten vaststellen dat te veel advocaten een negatieve houding hebben ten opzichte van de dienst:

- of** omdat zij in het geheel niet reageren op een verzoek om informatie door de ombudsman die verantwoordelijk is voor het dossier;
- of** omdat ze weigeren om een minnelijke procedure aan te gaan.

Natuurlijk is de aangeboden procedure vrijwillig en niemand kan een partij tot deelname dwingen.

Een beter begrip van de positieve rol van de derde facilitator, de ombudsman, kan echter in veel gevallen tot een overeenkomst of oplossingen leiden, zelfs in gevallen voor dewelke de raadsman van mening is dat dit niet eens een optie is, en zodoende tijd-, energie- en geldverspilling voorkomen.

We weten immers dat een klacht in een groot aantal zaken het gevolg is van een "misverstand", van een gebrek aan dialoog, van miscommunicatie zonder dat daarom het werk van de advocaat ter discussie wordt gesteld.

De derde facilitator, de ombudsman, zal, mits correct geïnformeerd, vaak in staat zijn om een escalatie te neutraliseren, de communicatie te herstellen, voorlichting te geven, informatie te verstrekken en tijd te nemen.

Het is daarom wenselijk om advocaten aan te moedigen om de Dienst te vertrouwen, zodat zij de dienst niet langer als een vijand zien, en de Dienst is vastbesloten om dit vertrouwen te versterken. Dit vertrouwen is volkomen terecht aangezien het wordt beschermd door het beginsel van vertrouwelijkheid.

Er zou in dit opzicht een deontologische norm kunnen worden ingesteld waardoor het antwoord aan de Ombudsman een begeleide verplichting wordt en er kan een informatiecampagne worden ingezet om te doen inzien dat de tijd die wordt besteed aan het beantwoorden van onze vragen, een tijdsbesparing is. Betrokkenen die zich tot onze Dienst wenden zijn inderdaad meestal vastbesloten om de zaak niet te laten vallen.

- 10.4. De Dienst wordt regelmatig geconfronteerd met een probleem van jurisdictiegeschillen wanneer een geschil tegelijkertijd voor de stafhouder en/of de erelooncommissie van de betrokken balie en voor de Dienst Ombudsman wordt gebracht.

Je kunt niet aan twee verschillende mensen vragen om hetzelfde probleem te behandelen.

In dit geval is het standpunt van de Dienst duidelijk: de betrokkene wordt gevraagd een keuze te maken.

Dergelijke voorvallen tonen eens te meer aan hoe moeilijk het voor de burgers is om hun weg te vinden tussen de concepten en de verschillende toegangswegen die hun ter beschikking staan om hun probleem op te lossen.

- 10.5. Het kan zijn dat de ombudsman zich bij de analyse van een dossier realiseert dat over dezelfde advocaat meerdere klachten zijn ingediend of dat er zich duidelijk een deontologisch probleem stelt indien de verklaringen van de klager gerechtvaardigd zijn.

De regel van vertrouwelijkheid staat hem niet toe om informatie door te geven aan instanties van de Orde.

De ombudsman stelt voor dat de Deontologische Commissie van de OBFNG zich over deze onderwerpen buigt en nagaat hoe ze worden aangepakt in andere beroepen die met een Orde werken of bij haar tegenhanger, de OVB.

- 10.6. De problematiek met betrekking tot de erelonen en in het bijzonder het ontbreken van een voorafgaand akkoord moet steeds opnieuw worden benadrukt en de advocaten moeten worden herinnerd aan de dwingende bepalingen van het Wetboek van Economisch Recht.

- 10.7. De Ombudsman kan niet genoeg aanbevelen dat advocaten worden opgeleid in communicatie- en stressmanagementtechnieken, die vaak een bron van miscommunicatie zijn.

Voor de cliënten is het heel belangrijk dat er naar hen wordt geluisterd, dat ze desgevallend met al hun emoties worden aanvaard, en dat ze nauwkeurige en duidelijke informatie krijgen over tarieven, risico's en onzekerheden.

* * *

Kortom, de advocaat van de 21e eeuw is niet langer de onaantastbare figuur op een sokkel.

Hij is ten aanzien van de cliënt een partner die hem helpt om zijn moeilijkheden op de meest geschikte manier te beheren.

Het doel van de Dienst is om deze nieuwe verhouding verder uit te bouwen tot tevredenheid van beide partijen.

* * *