

VERSLAG 2021



Marie-Anne BASTIN
Hoofdbondsman
Grégoire DE WILDE
Adjunct-ombudsman

Hoogstraat, 139 bus 20
1000 Brussel
Tel. +32 2 648 20 98
GSM 0477/712.179
mail : ombudsman@avocat.be

Inhoud

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN.....	3
2. WELKE GESCHILLEN? WELKE BEVOEGDHEID?.....	3
3. NIEUWS VOOR 2021.....	5
4. ÉÉN PLATFORM: LIGECA.BE.....	6
5. WERKING	6
6. FINANCIËN.....	8
7. TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID	8
8. STATISTIEKEN	9
9. GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE.....	11
9.1. Onontvankelijke klachten :.....	11
9.2. Onderwerp van de behandelde klachten :.....	12
9.3. Dossiers behandeld in 2021 – resultaat :.....	16
9.4. Statistieken per balie :.....	17
9.5. Verwerkingstijd :	19
10. CONCLUSIES – AANBEVELINGEN.....	19

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN

De Orde van Franstalige en Duitstalige balies (OBF), overeenkomstig de Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting **van Consumentengeschillen**, omgezet in de Belgische wet van 4 april 2014 tot invoering van Boek XVI in het Wetboek van Economisch Recht en het Koninklijk Besluit van 26 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen waarnaar in dit laatste Boek wordt verwezen, wenste zowel rechtszoekenden als advocaten een Dienst aan te bieden door specialisten in conflictantering en die kennis hebben van het economisch recht en de fijne kneepjes van een beroep met complexe regels.

De Ombudsdienst van de Orde van de Franstalige en Duitstalige balies werd op 15 juli 2016 erkend als gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting en opereert onder toezicht van de FOD Economie.

VERTROUWELIJKHEID, ONPARTIJDIGHEID, ONAFHANKELIJKHEID en NEUTRALITEIT zijn de kernwaarden die de werking van de Dienst regelen, die strikt autonoom is.

De eerbiediging van deze principes in combinatie met het **VRIJWILLIGE karakter** van de deelname van de partijen moet het vertrouwen wekken van de mensen die een beroep doen op zijn tussenkomst. Alle sprekers die deel uitmaken van de Dienst zijn bemiddelaars die zijn erkend door de Federale Bemiddelingscommissie (FBC) en ervaren zijn in het respecteren van **VERTROUWELIJKHEID**, beroepsgeheim en conflictbeheersing.

De ombudsman bedankt de lokale ombudsmannen van harte voor hun inzet en hun doorzettingsvermogen bij het faciliteren van de relatie tussen advocaten en hun cliënten en de belangrijke rol die zij spelen bij de verbetering van het imago van de balie en van de advocatuur.

2. WELKE GESCHILLEN? WELKE BEVOEGDHEID?

2.1. De Dienst is bevoegd voor het beheer van conflicten tussen een advocaat en zijn cliënt met betrekking tot een consumentengeschil, ongeacht of de cliënt verzoeker of advocaat is.

De Dienst is dan ook niet bevoegd voor geschillen tussen een cliënt kwalificerend als onderneming (vennootschap, ondernemer, koopman, zelfstandige, architect, bedrijfsrevisor, registeraccountant, enz.) en zijn advocaat.

De Dienst is verder niet bevoegd voor geschillen tegen een advocaat die een gerechtelijk mandaat uitoefent zoals o.m. schuldbemiddelaar, curator, bewindvoerder, enz.

2.2. De ombudsman is **een middel** om conflicten op te lossen.

Een beroep op de ombudsman is geen verplichte voorwaarde. Het gebruik ervan is echter een voorkeursroute.

Het is handig om te onthouden dat, afhankelijk van de situatie, **de cliënt de meest geschikte oplossingsweg kan kiezen** .

Als hij van mening is dat zijn advocaat te **veel honoraria vordert** voor de uitgevoerde werkzaamheden, kan hij:

ofwel een klacht indienen bij de Ombudsdienst om te proberen tot een minnelijke schikking te komen;

ofwel beroep doen op de bemiddelingsdienst van honorarium bij de balie van de betrokken advocaat door de Stafhouder aan te schrijven;

ofwel een andere manier van conflictoplossing kiezen: ofwel de buitengerechtelijke of gerechtelijke bemiddeling, ofwel arbitrage, ofwel de rechtbank.

Als hij van mening is dat de advocaat niet met alle vereiste **bekwaamheid heeft gehandeld, kan hij:**

ofwel een klacht indienen bij de Ombudsdienst om te proberen tot een minnelijke schikking te komen;

ofwel een andere manier van conflictoplossing kiezen: ofwel de buitengerechtelijke of gerechtelijke bemiddeling, ofwel arbitrage, ofwel de rechtbank.

Indien hij van oordeel is dat de advocaat deze titel niet verdient omdat hij de indruk heeft van ernstige **deontologische inbreuken** , kan hij de Stafhouder van de balie van de betrokken advocaat aanspreken die eventueel een tuchtprocedure zal beslissen.

Deze procedure zal hem echter niet toelaten om vergoed te worden voor de schade veroorzaakt door deze advocaat. Hij zal hiervoor een van de bovengenoemde procedures moeten starten.

2.3. De advocaat die in conflict is met zijn cliënt kan zich ook wenden tot de ombudsman voorafgaand aan elke gerechtelijke procedure of elke andere alternatieve methode van geschillenoplossing.

2.4 Indien de Stafhouder van de betrokken advocaat vooraf wordt gevat, grijpt de ombudsdienst niet tegelijk in.

2.5. De bevoegdheid van de dienst is beperkt tot geschillen met een advocaat die bij een Franstalige of Duitstalige balie is ingeschreven (zie infra sub 7).

3. NIEUWS VOOR 2021

Het jaar 2021 werd gekenmerkt door de voortzetting van de effecten van de pandemie en desondanks zette de dienst zijn activiteiten voort.

De stijging van het aantal ingediende dossiers is aanzienlijk, maar het is niet duidelijk te stellen dat deze stijging te wijten is aan de gezondheidssituatie.

Men kan vaststellen dat het aantal ontvankelijke dossiers aanzienlijk is toegenomen en dit is ongetwijfeld te wijten aan de voorafgaande verwerking van de ontvangen correspondentie.

Aan de andere kant is het aantal e-mails en brieven dat de dienst heeft ontvangen aanzienlijk toegenomen, wat wijst op een zekere verwarring bij rechtszoekenden.

De dienst wordt blijkbaar ook gezien als een manier om toegang te krijgen tot informatie, waarbij de rechtzoekende niet weet welke weg hij moet inslaan, of erger nog, en tegelijkertijd verschillende instanties aangrijpt, waardoor zijn aanpak complexer en minder effectief wordt.

Ook zagen we een verandering van toon, soms als gevolg van psychische stoornissen bij bepaalde mensen of nervositeit omdat ze de diensten of mensen niet persoonlijk konden bereiken of personen die niets te maken hebben met het doel van de dienst van de ombudsman.

De rechtszoekenden worden zoveel mogelijk doorverwezen naar de bevoegde gesprekspartners.

Men stelt duidelijk een behoefte aan menselijk contact en de effectiviteit van telefonische interviews vast.

Een van de perverse effecten van de pandemie is het verbreken van de fysieke relatie met internet, platforms, sites, e-mails die voor veel mensen niet geschikt zijn.

De dienst heeft geen dossier behandeld met betrekking tot een advocaat bij het Hof van Cassatie.

De lokale ombudsmannen kregen constante en geïndividualiseerde ondersteuning. Ze zijn allen zowel bemiddelaars die erkend zijn door de Federale Bemiddelingscommissie als advocaten, en daarom hebben ze een onvermijdelijke dubbele verplichting tot permanente opleiding.

Desalniettemin is er voor hen specifieke training georganiseerd en is er toezicht via videoconferentie in afwachting van fysieke ontmoetingen in 2022.

De dienst maakte het voorwerp uit van een mini-audit door de FOD Economie en onderhield de nodige contacten met de overheidsdienst.

De ombudsman werd uitgenodigd om de dienst voor te stellen aan de Orde van Advocaten van Brussel

4. ÉÉN PLATFORM: LIGECA.BE

LIGECA: LI tges – GESchillen – Consomateurs/ Consumenten – A vocats/ A dvocatuur

<http://www.ligeca.be>

Deze door de OBFG gewenste gekwalificeerde entiteit heeft haar tegenhanger opgericht door de OVB (Ordre van Vlaamse Balies) genaamd Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) die bevoegd is om in alle geschillen tussen Vlaamse advocaten en hun cliënten tussen te komen.

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

De doorverwijzing van dossiers wordt zo vergemakkelijkt wanneer een klacht betrekking heeft op een advocaat uit een andere taalrol. Daarnaast worden de dossiers die per e-mail of per post zijn ontvangen en die onder de bevoegdheid van de OVB-ombudsman vallen, hem automatisch toegezonden.

De Dienst onderhoudt een prettige en constructieve samenwerking met de ombudsman van de OVB. De Dienst nam afscheid van MR Isabelle GORIS en verwelkomde Mr An DE PUYDT.

5. WERKING

De Dienst baseert zich op het Procedurereglement dat is gepubliceerd op de website ligeca.be en op het Reglement van Interne Orde dat is opgesteld door de OBFG.

De Raad van bestuur van de OBFG heeft de ombudsman en zijn plaatsvervanger aangesteld die de Dienst coördineren. Elke balie stelt advocaten aan die worden aangesteld als lokale ombudsmannen.

De lijst wordt op de site gepubliceerd.

Allen moeten gecertificeerde bemiddelaars zijn. Ze worden benoemd voor een periode van 3 jaar en moeten voldoen aan de criteria van onafhankelijkheid, bekwaamheid en onpartijdigheid.

De Dienst is niet bevoegd voor geschillen waarbij een onderneming betrokken is of indien de betrokken advocaat optreedt als gerechtelijke mandataris zoals curator – bewindvoerder – schuldbemiddelaar – enz.

De Dienst heeft een **FACILITERENDE EN VERZOENENDE ROL**, met het oog op het bereiken van een minnelijke regeling.

Het legt geen oplossing op, maar kan niet-bindende aanbevelingen formuleren.

Klachten worden in twee fasen afgehandeld:

1°) De hoofdbudsman controleert de **ontvankelijkheid** van de ingediende klachten. Klachten komen binnen op de site, per post en per e-mail. Hij moedigt het indienen van klachten via het Ligeca-platform aan en ondersteunt, indien nodig, mensen die moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van de digitale procedure.

In geval van onontvankelijkheid deelt hij de weigeringsgronden mee aan de klager.

Een klacht is onontvankelijk:

- a) *“wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken advocaat werd ingediend;*
- b) *wanneer de aanvraag anoniem wordt ingediend of de andere partij is niet geïdentificeerd of niet gemakkelijk identificeerbaar; ;*
- c) *wanneer de aanvraag wordt ingediend meer dan een jaar na de voorlegging van het geschil aan de betrokken advocaat;;*
- d) *wanneer de aanvraag verzonnen, kwetsend of eerrovend is;*
- e) *wanneer de aanvraag geen consumentengeschil met een advocaat betreft;*
- f) *wanneer de aanvraag de regeling betreft van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;*
- g) *wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de OBFG ernstig in het gedrang brengt ».*

Hij wijst ontvankelijke klachten toe aan een **lokale ombudsman**, zo mogelijk geografisch dicht bij de consument en de advocaat.

De Hoofdbudsman kan zonder motivering van deze regel afwijken.

Consumenten kunnen om praktische redenen, vertrouwensredenen of tegenstrijdigheid van belangen wensen dat een ombudsman uit een andere regio wordt aangesteld.

Deelname aan het geïnitieerde traject is voor beide partijen **VRIJWILLIG** .

Het proces is **VERTROUWELIJK** en **GRATIS** .

Er is geen minimale toelaatbaarheidsdrempel.

De lokale ombudsman beoordeelt de klacht en de door partijen aangeleverde dossiers.

Hij kan de advocaat en de consument-cliënt ondervragen om beter geïnformeerd te worden.

Zo nodig kan hij afzonderlijke of gezamenlijke bijeenkomsten organiseren. Partijen kunnen zich laten bijstaan door een advocaat.

Hij zoekt samen met partijen naar een bevredigende oplossing. Hij kan een niet-bindend aanbeveling uitbrengen en werkt onder toezicht van de Hoofdbudsman, die zelf niet-bindende aanbevelingen kan doen.

Daarnaast beheert de hoofdbudsman de vele verzoeken om informatie die het publiek hem stuurt over de werking van de Dienst en de verschillende wegen die hem openstaan om zijn conflict op te lossen.

Hij treedt nooit op als raadsman, behalve om rechtzoekenden de verschillende mogelijke oplossingsmethoden aan te geven of hem door te verwijzen naar de bevoegde instantie.

De dienst grijpt niet in als de Stafhouder al is gevat.

De hoofdombudsman maakt het jaarverslag op en geeft aanbevelingen aan de OBFG.

Hij vertegenwoordigt de dienst internationaal en bij de FOD Economie. Hij onderhoudt contacten met andere gekwalificeerde entiteiten.

De Dienst is onderworpen aan een regelmatige audit door de FOD Economie, die tot taak heeft de lijst van gekwalificeerde entiteiten bij te houden.

6. FINANCIËN

6.1. Elk jaar stemt de OBFG over een jaarlijkse budget voor de werking van de Dienst en de Ombudsman beheert deze sinds 2018 zelfstandig.

Lokale ombudsmannen worden sinds 1 januari 2018 bezoldigd.

6.2. De kosten voor 2021 bedroegen € 55.310,08. Ze omvatten het beheer van de Dienst (d.w.z. met name de erelonen, de dagelijkse opvolging van de dossiers, de analyse van de ontvankelijkheid van de klachten, het beheer van de aanvragen om informatie, het IT-beheer, de relaties met de ombudsman van de OVB, met de OBFG, de lokale balies, de FOD Economie, de Europese Unie, de andere gekwalificeerde entiteiten, het beheer van de lokale ombudsmannen, de begeleiding van de lokale ombudsmannen, secretariaatskosten, telefonie, postzegels, kopieën, e-mails enz.), naast de vergoedingen voor lokale ombudsmannen en vertaalkosten.

Omdat het computersysteem verouderd en tijdrovend is, is het noodzakelijk om de financiering van een nieuw systeem te overwegen.

7. TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID

De Dienst ontvangt klachten die zijn gericht tegen advocaten die zijn ingeschreven bij een van de balies van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies of ingediend door advocaten van een van de Franstalige of Duitstalige balies.

De Nederlandstalige Ombudsdienst, opgericht door de OVB, gebruikt dezelfde website: ligea.be, waardoor het gemakkelijk is om klachten die de Ombudsdienst OBFG heeft ontvangen van advocaten die afhankelijk zijn van de OVB (Orde van Vlaamse Balie) en vice versa, door te verwijzen.

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

Opgemerkt moet worden dat een aantal e-mails in het Engels naar de dienst worden verzonden.

Alleen post wordt in het Engels afgehandeld.

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

8. STATISTIEKEN

Voor het jaar 2021 ontving de Dienst **236** klachten, waarvan er 21 onmiddellijk onontvankelijk werden verklaard door het IT-platform.

Zo behandelde de Dienst in 2021 **199** nieuwe klachten, waarvan er na onderzoek 39 werden afgewezen.

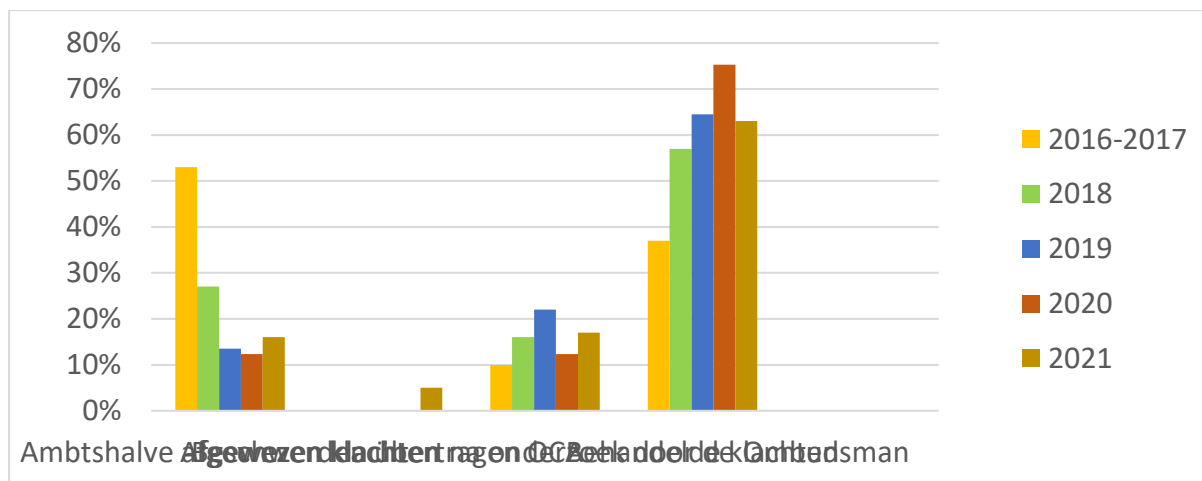
Van deze klachten zijn er 2 ingediend door een advocaat (1%) en 235 door een consument (99%).

De dienst sloot, na verwerking door de lokale ombudsmannen, 164 zaken in 2021. Een aantal zaken uit 2020 zijn in 2021 opgelost en zaken die in 2021 zijn geopend, worden in 2022 afgehandeld.

Het aantal klachten dat volledig door de dienst wordt behandeld, steeg met 12% in vergelijking met boekjaar 2020.

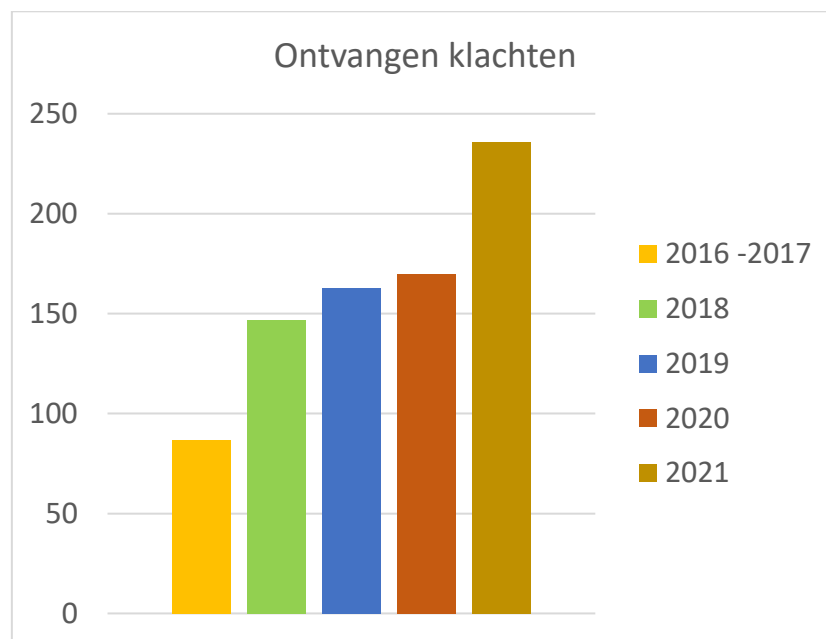
Klachten ontvangen in 2021	236	100%
Klachten ambtshalve afgewezen	37	16%
Klachten afgewezen na beoordeling door Ombudsman	12	5%
Klachten afgehandeld	148	63%

Vooruitgang ten opzichte van voorgaande perioden.



	2018		2019		2020		2021		2021 voortgang in aantal gevallen	2021 groei in %
ontvangen klachten	147	100%	163	100%	170	100%	236	100%	66	39%
Klachten ambtshalve afgewezen	39	27%	22	13,5%	21	12,35%	37	16%	16	76%
Klachten overgedragen OCA							12	5%	12	100%
Klachten afgewezen na beoordeling door Ombudsman	24	16%	36	22%	21	12,35%	39	17%	18	86%
Klachten volledig afgehandeld	84	57%	105	64,5%	128	75,30%	148	63	20	14%

Overgedragen klachten OCA worden sinds 2021 apart geteld.



Het is dan ook te zien dat het aantal ontvangen en behandelde klachten sterk stijgt. Dit is ongetwijfeld te danken aan de grotere zichtbaarheid van de dienst.

jaar	Aantal klachten volledig opgelost	Progressie in aantal bestanden	Vooruitgang in %
2016-2017	32		
2018	84	+ 52	+162%
2019	105	+ 21	+25%
2020	128	+ 23	+22%
2021	148	+20	+14%

Het aantal als onontvankelijk afgewezen klachten (zie hieronder) blijft proportioneel stabiel. Dit is ongetwijfeld te danken aan het belangrijke educatieve werk dat de dienst met consumenten verricht door de verwerking van talrijke verzoeken om informatie (e-mail, telefoon, enz.)

Naast het beheer van formeel ontvangen klachten, wordt de dienst uitgedaagd door rechtzoekenden die informatie willen over de procedure, de mogelijkheden om klachten in te dienen, naast een aanzienlijk aantal verzoeken om informatie.

Zo behandelde de dienst in 2021 minstens 1.123 verzoeken van rechtzoekenden, afgezien van klachten die formeel werden ingediend op het LIGECA.BE-platform, d.w.z. een stijging van 22% in vergelijking met 2020 (d.w.z. minstens 22 extra verzoeken).

Naast deze aanvragen per e-mail zijn er tal van aanvragen om informatie via telefoon.

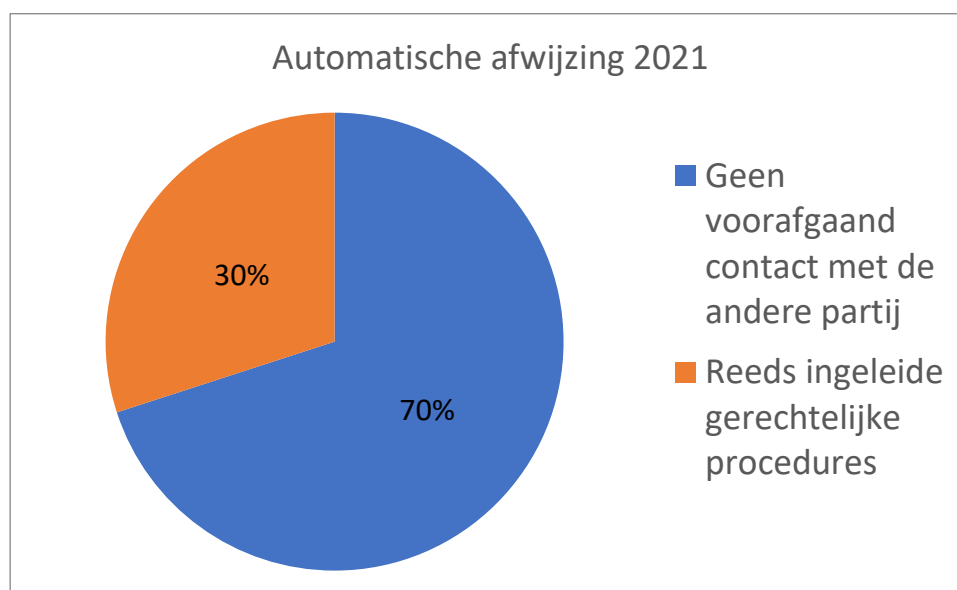
9. GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE

Dit hoofdstuk heeft alleen betrekking op dossiers die in 2021 zijn afgesloten.

9.1. Onontvankelijke klachten :

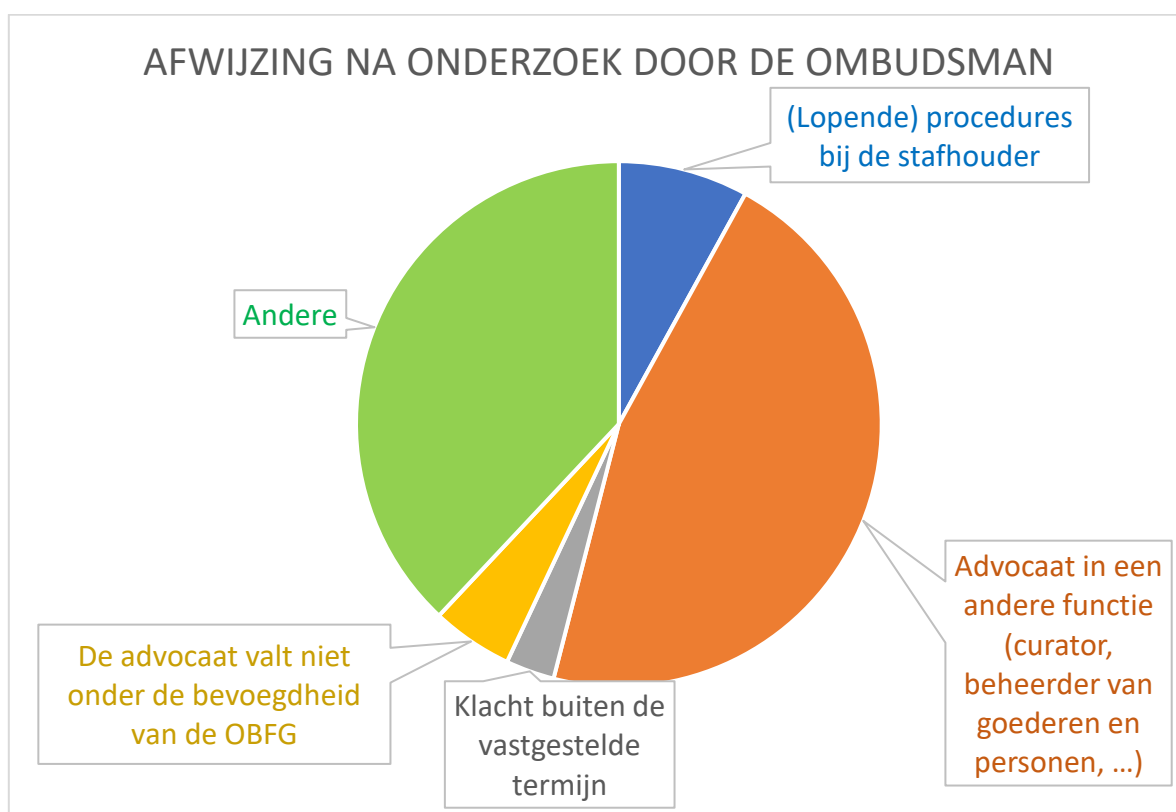
9.1.1. Automatische afwijzing

	gronden		
2021	Geen voorafgaand contact met de andere partij	26	70%
2021	Reeds ingeleide gerechtelijke procedure	11	30 %
TOTAAL		37	100%



9.1.2. Afwijzing na onderzoek door Ombudsman

2021	Procedure (lopend) bij de Stafhouder	3	8%
2021	Advocaat in een andere functie (curator, beheerder van goederen en personen, bewindvoerder, schuldbemiddelaar, advocaat van de tegenpartij, bemiddelaar, enz.)	18	46%
2021	Klacht buiten de vastgestelde termijn	1	3%
2021	De advocaat valt niet onder de bevoegdheid van de OBF	2	5%
2021	Andere	15	38%
TOTAAL		39	100%



Het item "andere" bevat motieven zoals de klager is geen consument en fouten van de ombudsdienst.

9.2. Onderwerp van de behandelde klachten :

Klachten hebben in wezen en herhaaldelijk betrekking op:

✚ de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat:

- ofwel onbereikbare advocaat
- ofwel geen reactie/antwoord
- ofwel trage verwerking van het dossier
- ofwel afwezigheid of gebrek aan informatie
- ofwel ontoereikend, niet-bestaand of onvolledig beheer
- ofwel geen reactie op de opmerkingen en instructies van de cliënt
- ofwel een stagiair sturen in plaats van persoonlijk te gaan
- ofwel het niet respecteren van de termijnen met schadelijke gevolgen
- ofwel taken uitgevoerd buiten de wil van de klant

✚ De erelonen :

- afwezigheid van voorafgaande overeenkomst
- afwezigheid van uitleg vóór de afsluiting van het mandaat van de advocaat
- het verzoek is laattijdig, soms 3 jaar na de diensten
- het verzoek is niet gedetailleerd of onduidelijk
- de vergoedingen zijn te duur vanuit het oogpunt van de klager
- de diensten worden overgefactureerd
- de uiteindelijke vraag is verrassend gezien de betaalde voorzieningen en er is een gebrek aan voorspelbaarheid
- er werd niet aangekondigd dat het eerste consult betalend was
- er is niet om voldoende voorzieningen gevraagd

Uit de analyse van de klachten kunnen we afleiden dat de overgrote meerderheid van de cliënten direct of indirect en herhaaldelijk klaagt over een gebrek aan voorafgaande informatie zowel over de wijze van berekening van de erelonen, de vermoedelijke hoogte van deze, als over de voortgang en gevaren van het dossier en onvoldoende of onbegrijpelijke communicatie (complexe rechtstaal – wetenschappelijke woordenschat – etc.).

Rubrieken	2020	2021	% 2021
Te dure erelonen	22	40	23%
Te veel prestaties of vergoedingen aanrekenen	20	12	7%
Ondoorzichtige erelonen	3	8	5%
Late vergoedingsaanvraag	1	1	1%
Geen reactie op instructies of opmerkingen van cliënten	13	16	9%
Onaangepaste behandeling van het dossier	19	37	21%
Deadlines missen of laten passeren	1	0	0%
Stagiaires sturen in plaats van persoonlijk te gaan	0	4	2%
onbereikbare advocaat	9	8	5%
Het duurt te lang	2	4	2%
Afwezige, ontbrekende, onvolledige of onduidelijke communicatie	5	19	11%
Aantasting van de reputatie van de advocaat door de cliënt	0	0	0%
Kosten niet betaald door de klant	0	1	1%
Bewaren van informatie(s) door de cliënt (bijvoorbeeld het verbergen van belangrijke informatie of documenten met betrekking tot een dossier)	1	0	0%
Overmatig contact (intimidatie, spam, telefoon, etc.)	0	0	0%
Tegenstrijdigheid van belangen	1	3	2%
Gebrek aan voorafgaande overeenkomst	6	11	6%
Co-existentie Stafhouder	0	0	0%
Dubbel dossier	1	0	0%
De klager is geen consument	0	0	0%
Advocaat niet onderworpen aan de OBF	3	12	7%
TOTAAL	107	176	100%



Klachten met betrekking tot de kwestie van erelonen (inclusief het ontbreken van een voorafgaande overeenkomst) vertegenwoordigen 41% van de klachten, ofwel 72 dossiers.

Het aantal klachten over het uitblijven van een voorafgaande overeenkomst is fors gestegen (6 tot 11 dossiers).

Klachten met betrekking tot het beheer van dossiers door advocaten vertegenwoordigen 53%, een stijging van 7% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Het merendeel van deze klachten heeft betrekking op het gebrek aan communicatie of contact met de advocaat of het gebrek aan communicatie met de cliënt.

Het item "onaangepaste behandeling van het dossier" omvat het ontbreken van uitleg over het handelen van de advocaat, de ontvangen vonnissen, de strategie in het algemeen en de indrukken van beroepsfouten (het niet overnemen van de door de cliënt verstrekte informatie in de conclusies, gevoel niet naar behoren verdedigd zijn, afwezigheid op de hoorzitting).

Vergelijking 2020-2021

Rubrieken	2020	2021	voortgang
Te duur	22	40	+18
Te veel diensten of vergoedingen factureren	20	12	- 8
Ondoorzichtige vergoedingen	3	8	+5
Late vergoedingsaanvraag	1	1	=
Geen reactie op instructies of opmerkingen van cliënten	13	16	+3
Ontoereikende behandeling van het bestand	19	37	+18
Deadlines missen of laten passeren	1	0	-1
Stagiaires sturen in plaats van persoonlijk te gaan	0	4	+4
onbereikbare advocaat	9	8	-1
Het duurt te lang	2	4	+2
Afwezige, ontbrekende, onvolledige of onduidelijke communicatie	5	19	+14
Aantasting van de reputatie van de advocaat door de cliënt	0	0	=
Kosten niet betaald door de cliënt	0	1	+1
Bewaren van informatie(s) door de cliënt (bijvoorbeeld het verbergen van belangrijke informatie of documenten met betrekking tot een dossier)	1	0	-1
Overmatig contact (intimidatie, spam, telefoon, etc.)	0	0	=
belangenverstremgeling	1	3	+2
Gebrek aan voorafgaande overeenkomst	6	11	+5
coëxistentie president	0	0	0
Duplicaat bestand	1	0	-1
De klager is geen consument	0	0	=
Advocaat niet onder de bevoegdheid van de OBF - verwijzing naar OCA	3	12	+9
	107	176	+69

Het verschil tussen het aantal verwerkte dossiers (176) en het aantal ontvangen klachten (148) wordt verklaard door het feit dat de statistieken enkel rekening houden met dossiers die in het betreffende jaar zijn gearcheveerd.

In 2021 heeft de dienst, naast dossiers die in 2021 zijn geopend en in 2021 zijn gesloten, veel dossiers gesloten die vóór 2021 zijn geopend. Dit verklaart het verschil in aantal.

Een aantal dossiers wordt in 2022 vanwege sluitingsdatum gearcheveerd.

9.3. Dossiers behandeld in 2021 – resultaat :

		2020	2021	% 2021
	Geen overeenkomst	33	61	49%
	Overeenkomst	30	37	30%
	Overeenkomst op basis van niet-bindend aanbeveling	0	1	1%
	Terugtrekking van de cliënt	10	15	12%
	Terugtrekking van de advocaat	9	11	9%
TOTAAL		82	125	100%



Het percentage dossiers dat eindigde met een formele overeenkomst is daarmee 49%.

Daarbij moet echter nog het aantal dossiers worden opgeteld waarin de consument, de eerste klager, zich uit het proces heeft teruggetrokken.

- **terugtrekking uit het proces** gebeurt expliciet of stilzwijgend door herhaaldelijk uitblijven van een antwoord op vragen en voorstellen van de lokale ombudsman.
- Van terugtrekking wordt ook melding gemaakt wanneer een bepaald aantal klagers zich expliciet of stilzwijgend terugtrekt uit het proces door herhaaldelijk uitblijven van antwoorden op vragen en/of voorstellen van de lokale ombudsman. Er is geen formele overeenkomst, maar door middel van de verstrekte uitleg is een oplossing voor klager gevonden.

- Ook een aantal klagers trekken hun klacht in naar aanleiding van de ontvangen uitleg dankzij de tussenkomst van de lokale ombudsman, die moet worden beschouwd als een succesvol afgesloten dossier, zonder in de categorie van formele overeenkomsten te vallen.

Ten slotte werden na tussenkomst van de ombudsman ook bepaalde samenwerkingen tussen klager en zijn advocaat hervat.

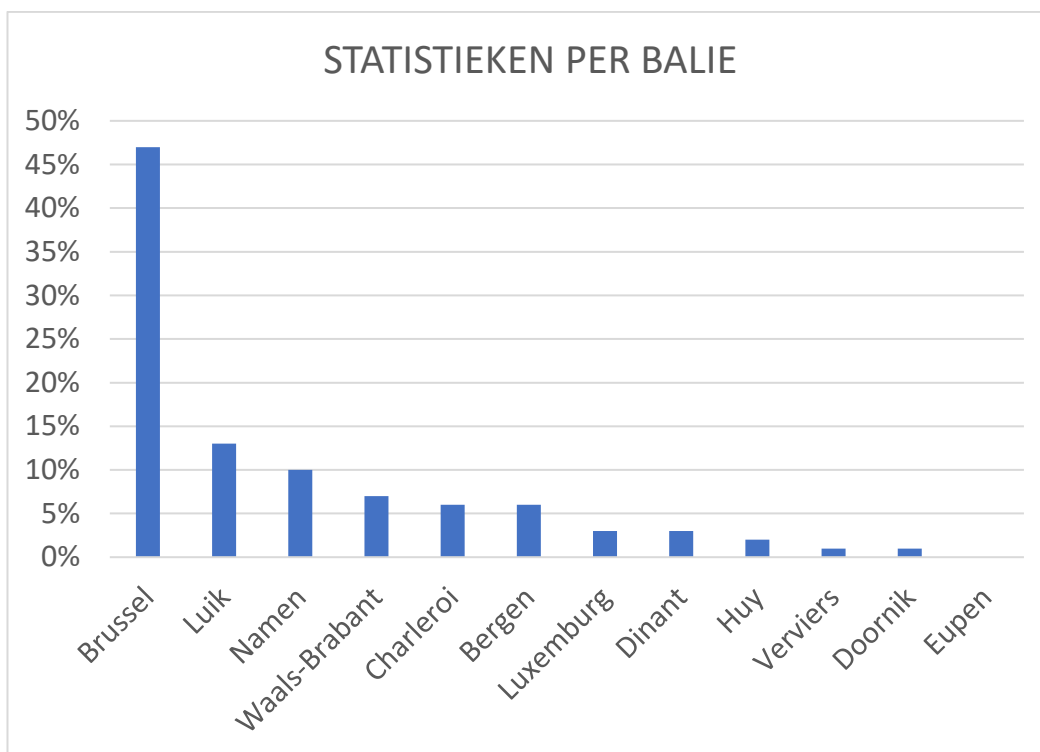
Daardoor kon in 2021 in bijna 61% van de behandelde klachten verzoening worden gevonden.

De tijd die lokale ombudsmannen besteden aan het luisteren en de informatieverstrekking is aanzienlijk en compenseert het gebrek aan communicatie van veel advocaten.

9.4. Statistieken per balie :

Statisch gezien zijn de betrokken advocaten afkomstig uit de volgende balies (op basis van de zaken die in 2021 definitief worden afgesloten – de zaken die zijn overgedragen aan de ombudsman van de Nederlandstalige balies worden niet meegerekend):

	2021	% 2021
Waals-Brabant	11	7%
Brussel	73	47%
Charleroi	10	6%
Dinant	5	3%
Eupen	0	0%
Huy	3	2%
Luik	20	13%
Luxemburg	5	3%
Bergen	10	6%
Namen	15	10%
Doornik	1	1%
Verviers	2	1%
	155	100%



	2018	2019	2020	2021	Stijging aantal dossiers t.o.v. 2020
Waals-Brabant	11	11	7	11	+4
Brussel	57	50	44	73	+29
Charleroi	7	9	5	10	+5
Dinant	3	1	2	5	+3
Eupen	5	1	1	0	-1
Huy	5	5	0	3	+3
Luik	12	22	13	20	+7
Luxemburg	5	3	7	5	-2
Bergen	6	9	3	10	+7
Namen	7	9	6	15	+9
Doornik	4	1	4	1	-3
Verviers	3	6	3	2	-1
	125	131	95	155	+ 60

De variaties worden verklaard door het feit dat de statistieken alleen rekening houden met dossiers die in het betreffende jaar zijn gearchiveerd.

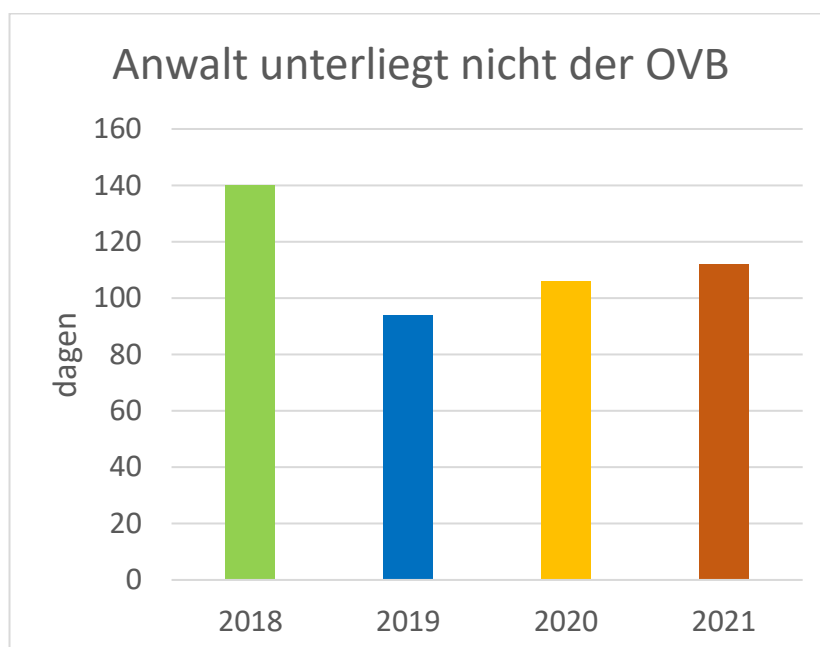
Vanwege de sluitingsdatum wordt in 2022 een groot aantal dossiers gearchiveerd.

Opgemerkt moet worden dat het computersysteem niet is aangepast aan de nieuwe fusies van bepaalde balies die na de oprichting hebben plaatsgevonden.

9.5. Verwerkingstijd:

De gemiddelde verwerkingstijd van dossiers is 112 dagen tussen het indienen van de klacht en het sluiten van het dossier, een stijging van 6 dagen in vergelijking met 2020. Dit wordt verklaard door de sluiting in 2021 van enkele zeer lange dossiers die de statistieken van 2021 naar omhoog hebben getrokken.

	2018	2019	2020	2021
Tijd tussen het indienen van de klacht en het sluiten van het dossier	140	94	106	112



10. CONCLUSIES – AANBEVELINGEN

Onze bevindingen en aanbevelingen uit voorgaande jaren blijven grotendeels actueel, ook al weten de ordinale autoriteiten beter wat de dienst kan betekenen voor de beroepsgroep, ontlasten zij hun eigen secretariaten en sussen conflicten tussen cliënten en advocaten.

De dienst is gevoelig voor de belangstelling van de stafhouders en de bestuurders van de OBFG en voor de samenwerking die tot stand komt.

Onze bevindingen zijn als volgt:

- 10.1. Ondanks de communicatie-inspanningen van de ordinale autoriteiten stellen we vast dat deze niet altijd op individueel niveau doorsijpelen.

De dienst is geen eenrichtingsverkeer, maar kan ook nuttig zijn voor advocaten.

- 10.2. Slechts één advocaat benaderde de dienst in 2020 en twee benaderden de ombudsman in 2021.

- 10.3. Zoals al geschreven in 2018, 2019 en 2020, is het duidelijk dat te veel advocaten een negatieve houding aannemen ten opzichte van de Dienst:

ofwel omdat ze helemaal niet reageren op een verzoek om informatie van de ombudsman die de zaak behandelt;

of omdat ze weigeren een minnelijke procedure aan te gaan.

Zeker, het aangeboden proces is vrijwillig en niemand kan een partij dwingen hieraan deel te nemen.

Een beter begrip van de positieve rol van de derde bemiddelaar, de ombudsman, kan het in veel gevallen echter mogelijk maken om gemeenschappelijke gronden te vinden of oplossingen te bedenken, zelfs in gevallen waarin de advocaat van mening is dat dit ondenkbaar is; Zo vermijdt men om tijd, energie en geld te verspillen.

De perceptie die veel advocaten van de Dienst lijken te hebben, is onjuist wanneer ze deze ten onrechte gelijkstellen met een waarnemer of een sanctiefunctionaris.

We weten echter dat in een groot aantal gevallen een klacht het gevolg is van een "misverstand", een gebrek aan dialoog, slechte communicatie zonder dat het werk van de advocaat ter discussie wordt gesteld.

De externe facilitator die de ombudsman is, kan, mits goed geïnformeerd, vaak een escalatie vermijden, de communicatie herstellen, educatief werk doen, informatie verstrekken, de tijd nemen.

De resultaten van dit jaar bewijzen het.

Het is daarom wenselijk advocaten aan te moedigen om de Dienst te vertrouwen om deze niet langer als een vijand te zien, en de Dienst van haar kant streeft ernaar dit vertrouwen te versterken. Dit vertrouwen is des te beter geplaatst omdat het wordt beschermd door vertrouwelijkheid.

- 10.4. De effectieve werking van de Dienst wordt bemoeilijkt door het stilzwijgen dat sommige advocaten verzetten tegen de Dienst, die op zijn minst een reactie van de advocaat in kwestie behoeft, zonder dat deze laatste verplicht is om een dialoog aan te gaan, mocht hij dat toch niet wensen.

Het beeld dat wordt geprojecteerd door het uitblijven van een reactie, versterkt de rechtzoekende alleen maar op de negatieve visie die hij mogelijk op het hele beroep heeft ontwikkeld.

In dit verband zou een ethische norm kunnen worden aangenomen, waarbij de respons aan de ombudsman een begeleidende verplichting zou worden en er zou educatief werk kunnen worden verricht, waarbij duidelijk wordt gemaakt dat de tijd die wordt besteed aan het beantwoorden tijdswinst is omdat de betwisters die contact opnemen met de Dienst over het algemeen hebben besloten niet te laten vallen.

De dienst waardeert het in overweging nemen van deze aanbeveling en is alert op de beslissingen die genomen zullen worden.

- 10.5. De dienst van de ombudsman is geen concurrent van de ordes en prerogatieven van de Stafhouders, noch van de conflictbeheersingsmethoden die in bepaalde balies worden toegepast.

Vanuit het oogpunt van de rechtzoekende kunnen deze meervoudige toegangen verwarrend zijn.

- 10.6. Ondanks de communicatie-inspanningen van de ordinale autoriteiten, blijft de verwarring van de verschillende hoedanigheden waarin een advocaat kan optreden voor veel rechtzoekenden moeilijk te begrijpen. De mysteries van gerechtigheid zijn complex. Ze begrijpen de relatie tussen de schuldbemiddelaar en de arbeidsrechtbank niet; de voorlopige bewindvoerder en de vrederechter of de curator en de ondernemingsrechtbank, enz., kortom, wanneer de advocaat gerechtelijke mandataris is. Een communicatie-inspanning is nog steeds nodig en de Dienst doet op dit gebied educatief werk.

- 10.7. Er wordt nog steeds opgemerkt dat de klachten die bij de Dienst worden ingediend tegen schuldbemiddelaars en bewindvoerders vaak gericht zijn op communicatieproblemen of gebrek aan communicatie.

- 10.8. Opgemerkt moet worden dat veel rechtzoekenden verwickeld zijn in de digitale kloof en duidelijk behoefte hebben aan menselijk contact.

- 10.9. Zoals in 2018 en 2019 al opgemerkt, is de afwijzing van een klacht op de grond dat het geen consumentengeschil is tussen een advocaat (als ondernemer) en zijn cliënt-consument vaak moeilijk te begrijpen.

Deze vaststelling is des te opvallender wanneer de cliënt een zelfstandige of een kleine KMO of een kleine vzw is die een minnelijke schikking wil zoeken tegen lagere kosten.

Opgemerkt moet worden dat de Dienst BELMED zich in 2018 al afvroeg of het haalbaar is om de toepassing uit te breiden naar een "Business to Business" Dienst specifiek voor kleine KMO's en zelfstandigen.

De Ombudsman raadt aan dat de OBFGE deze zaak onderzoekt en overweegt om het mandaat van de Dienst uit te breiden tot kleine KMO's, NPO's en zelfstandigen.

- 10.10. De Dienst wordt regelmatig geconfronteerd met een bevoegdheidsconflict wanneer een klager tegelijkertijd de stafhouder van de balie en/of de erelooncommissie van de betrokken balie en de ombudsdienst raadpleegt.

Men kan niet aan twee verschillende personen vragen om met hetzelfde probleem om te gaan.

In dit geval is het standpunt van de Dienst duidelijk: de rechtzoekende moet een keuze maken.

Dit voorval onthult opnieuw de moeilijkheden die burgers hebben om hun weg te vinden in de concepten en de verschillende toegangswegen die voor hen beschikbaar zijn om hun probleem op te lossen.

- 10.11. Het kan zijn dat de ombudsman bij analyse van een dossier vaststelt dat dezelfde advocaat het voorwerp uitmaakt van meerdere klachten of dat indien de verklaringen van de klager gegrond zijn, er duidelijk ethische bezwaren bestaan.

De vertrouwelijkheid staat hem niet toe om enige informatie naar de ordinale autoriteiten te sturen.

De ombudsman stelt voor dat de Ethische Commissie van de OBFNG deze onderwerpen onderzoekt en de praktijk van andere ordinale beroepen en haar tegenhanger, de OVB, analyseert.

- 10.12. Het probleem van erelonen en in het bijzonder het ontbreken van een voorafgaand akkoord moet keer op keer benadrukt worden en advocaten herinneren aan de dwingende bepalingen van het Wetboek van economisch recht.

- 10.13. Naast de voorafgaande verplichting van de interventievoorwaarden op de wijze van berekening van de erelonen, klagen cliënten steeds meer over het gebrek aan **budget** en **voorspelbaarheid** van de erelonen, en begrijpen niet altijd waarom de advocaat niet gebonden is door een resultaatsverbintenis.

De kwalificatie “te duur” dekt onbegrip en het ontbreken van adequate en begrijpelijke informatie.

- 10.14. De verrassing die consumenten tonen aan het einde van een dossier wanneer ze een eindafrekening ontvangen, zorgen voor blokkeringsreacties die vermeden kunnen worden door regelmatig verzoeken om voorzieningen en informatie over de dossierstatus te sturen.

- 10.15. Misschien een teken des tijds, we merken ook de proliferatie van klachten van rechtzoekenden die absoluut onhandelbaar zijn en die alle autoriteiten aanvallen en alle bevoegdheden aanpakken door de mailboxen te overspoelen: deze gevallen vallen vaak onder pathologieën die de Dienst niet kan behandelen. Dit fenomeen is tijdens de gezondheidscrisis verergerd.

- 10.16. Sommige relatief zeldzame zaken met een hoge inzet zouden kunnen worden behandeld in bemiddeling (wet van 2018) en lokale ombudsmannen hebben de bevoegdheid en legitimiteit om dit te doen.

Aangezien de dienst echter gratis is voor rechtzoekenden, is het niet mogelijk om de tijd te besteden die nodig is voor een langdurige bemiddeling.

Het kan wenselijk zijn om na te denken over een dienstenaanbod in deze zin en om de specifieke financiële voorwaarden te definiëren.

Dit nieuwe aanbod zou een wijziging van de regelgeving vereisen.

10.17. De verplichting om cliënten vooraf te informeren, naast andere voorafgaande verplichtingen, met name op het gebied van de GDPR en de antiwitwaswet, weegt zwaar op advocaten en in het bijzonder op degenen die met meerdere cliënten in een individuele praktijk werken.

Ze worden ook geconfronteerd met uiterst dringende interventies en vinden het onmogelijk om al hun verplichtingen na te komen.

Deze realiteit, versterkt door multitasking, een van de factoren die tot burn-out kunnen leiden, moet ook worden begrepen.

10.18. De ombudsman kan zijn aanbeveling niet genoeg benadrukken om advocaten te trainen in communicatie- en stressbeheersingstechnieken, die vaak de oorzaak zijn van slechte communicatie, de som van zoveel conflicten.

Cliënten moeten worden gehoord, erkend in hun emoties en nauwkeurig en duidelijk worden geïnformeerd, of het nu gaat om erelonen, risico's en onvoorziene omstandigheden.

10.19. De vaststelling van de noodzaak van menselijk contact, van een live gesprekspartner ligt zeer gevoelig en we raken in de dossiers die de Dienst bereiken ook een deel van de bevolking aan dat geen toegang heeft tot digitale middelen.

* * *

Kortom, de dienst is zich terdege bewust van de moeilijkheid van het uitoefenen van een multitasking-beroep, ze streeft ernaar de relaties tussen advocaten en hun cliënten te pacificeren, de communicatie te verbeteren en pedagogiek aan te tonen en zoveel mogelijk te doen, om een positief imago van het beroep dat zo noodzakelijk is in een rechtsstaat, te herstellen.