

VERSLAG 2022



Marie-Anne BASTIN
Hoofdbondsman

Hoogstraat, 139 bus 20
1000 Brussel
Tel. +32 2 648 20 98
G.S.M. 0477/712.179
Email : ombudsman@avocat.be

Inhoud

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN	3
2. WELKE GESCHILLEN ? WELKE BEVOEGDHEID ?	3
3. NIEUWS VOOR 2022	5
4. EEN PLATFORM : LIGECA.BE.....	6
5. WERKING	6
6. FINANCIËN.....	8
7. TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID	9
8. STATISTIEKEN.....	9
9. GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE	12
9.1. Onontvankelijke klachten :.....	12
9.2. Onderwerp van de behandelde klachten :.....	13
9.3. Dossiers behandeld in 2022– resultaat :.....	17
9.4. Statistieken per balie :.....	18
10. CONCLUSIES – AANBEVELINGEN	21

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN

De Orde van Franstalige en Duitstalige balies (OBFG), overeenkomstig de Richtlijn 2013/11/EU van het Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van **Consumentengeschillen**, omgezet in de Belgische wet van 4 april 2014 tot invoeging 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 conflicthantering 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, die strikt autonoom is, regelen.

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 erkend zijn 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 vergemakkelijken van de relatie tussen advocaten en hun cliënten, en de belangrijke rol die zijn 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 gekwalificeerd 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 doen op de ombudsman is geen verplichte voorwaarde. Het gebruik ervan is echter een voorkeursroute.

Het is nuttig erop te wijzen 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: hetzij de buitengerechtelijke of gerechtelijke bemiddeling, hetzij de arbitrage, hetzij 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: hetzij de buitengerechtelijke of gerechtelijke bemiddeling, hetzij de arbitrage, hetzij de rechtbank.

Indien hij van oordeel is dat de advocaat deze titel niet verdient o.w.v. ernstige **deontologische inbreuken**, kan hij de Stafhouder van de balie van de betrokken advocaat aanspreken, die vervolgens over 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 benaderd, 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 2022

Het jaar 2022 werd gekenmerkt door een normalere hervatting van de activiteiten in vergelijking met de jaren 2020 en 2021.

Men kan vaststellen dat het aantal ontvankelijke dossiers terug op hetzelfde niveau is als in 2020.

Daarentegen is het aantal e-mails, brieven en telefoonoproepen dat de Dienst heeft ontvangen, aanzienlijk toegenomen.

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, en zich dan tegelijkertijd tot verschillende instanties richt, waardoor zijn aanpak complexer en minder effectief wordt.

Wij merkten enige agressiviteit of irritatie bij de klager, meestal omdat de diensten of mensen niet persoonlijk konden worden bereikt. Dit heeft wel niets te maken 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 vast, en bijgevolg de doeltreffendheid van telefonische interviews.

Een van de perverse effecten van de pandemie is het verbreken van de fysieke relatie door het gebruikmaken van internet, platforms, sites, en 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 contante en geïndividualiseerde ondersteuning. Zij zijn allen zowel bemiddelaars die erkend zijn door de Federale Bemiddelingscommissie, als advocaten, en daarom hebben zij een onvermijdelijke dubbele verplichting tot permanente opleiding.

Er werd een mini-audit aangesteld door de FOD Economie, en de Dienst onderhield de nodige contacten met de overheidsdienst. De Dienst nam deel aan vergaderingen en enquêtes van FOD Economie, namelijk betreffende het project « Consumer Connect ».

De ombudsman werd uitgenodigd om de Dienst aan de Stafhouders van de OBFV voor te stellen op zomercursussen in augustus 2022. Een verslag werd eveneens overgemaakt aan de Algemene Vergadering van de OBFV.

De Dienst onderhoudt de beste contacten met de ombudsmannen van de andere bevoegde entiteiten en verwees meerdere klagers door naar de Ombudsman van

verzekeringen, de Ombudsman van Telecommunicatie, alsook naar de Consumentenombudsdienst.

Op verzoek van de Balie heeft de Ombudsman samen met de Federale Ombudsman, de Ombudsman van de verzekeringen, alsook regionale ombudsmannen een cursus gevolgd.

De Dienst kende het einde van het mandaat van Meester Grégoire de Wilde, die als plaatsvervangend Ombudsman fungeerde, en dit met bevoegdheid, menselijkheid en stiptheid. Hij werd van harte bedankt voor zijn efficiënte medewerking. Meester Patricia Minsier volgt hem op en heeft met enthousiasme haar functie aangevat.

4. EEN PLATFORM : LIGECA.BE

LIGECA : LItigation – Geschillen – Consommateurs/Consumenten – Avocats/Advocatuur

<http://www.ligeca.be>

De tegenhanger van de OBF, de OVB (Orde van Vlaamse Balies) genaamd heeft de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) opgericht, 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 werden ontvangen en die onder de bevoegdheid van de OVB-ombudsman vallen, hem automatisch toegezonden.

De Dienst onderhoudt een aangename en constructieve samenwerking met de ombudsman van de OVB. Er werden bevoorrechte contacten gelegd met Meester An DE PUYDT.

5. WERKING

De Dienst baseert zich op het Procedurereglement dat is gepubliceerd op de website [ligeca.be](http://www.ligeca.be) en op het Reglement van Interne Orde dat is opgesteld door de OBF.

De Raad van bestuur van de OBF 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.

De Dienst 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 Ligece-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”.*

De Dienst 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-bindende aanbeveling uitbrengen en werkt onder toezicht van de Hoofdbudsbman, die zelf niet-bindende aanbevelingen kan doen.

Daarnaast beheert de hoofdbudsbman 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 hen door te verwijzen naar de bevoegde instantie.

De Dienst grijpt niet in als de Stafhouder reeds werd benaderd.

De hoofdbudsbman maakt het jaarverslag op en geeft aanbevelingen aan de OBFNG.

Hij vertegenwoordigt de dienst zowel internationaal als 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 OBFNG over een jaarlijks budget voor de werking van de Dienst en de Ombudsman beheert deze zelfstandig sinds 2018.

Lokale ombudsmannen worden sinds 1 januari 2018 bezoldigd.

6.2. De kosten voor 2022 bedroegen 43.508.95€, voor een budget van 60.000 €.

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, de vergoedingen, het IT-beheer, de vergaderingen en relaties met de ombudsman van de OVB, met de OBFNG, 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, de secretariaatskosten, telefonie, postzegels, kopieën, e-mails, de deelname aan vergaderingen van FOD Economie enz.), alsook de uitbetaling van de erelonen van de lokale ombudsmannen en de vertaalkosten.

Omdat het computersysteem verouderd is en zeer traag werkt, is het noodzakelijk om de financiering van een nieuw systeem te overwegen in overleg met de OVB, wetende dat de Ombudsman van de OVB onze mening deelt.

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 van de OBFG heeft ontvangen voor 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.

De klachten die in een andere taal ingevoerd worden, worden in de mate van het mogelijke door de Dienst eerst vertaald om het probleem beter te begrijpen en de behandeling ervan te vergemakkelijken.

8. STATISTIEKEN

Voor het jaar 2022 ontving de Dienst **168** klachten waarvan er **31** onmiddellijk onontvankelijk werden verklaard door het IT-platform, omdat er niet voldaan werd aan een van de vereisten van ontvankelijkheid.

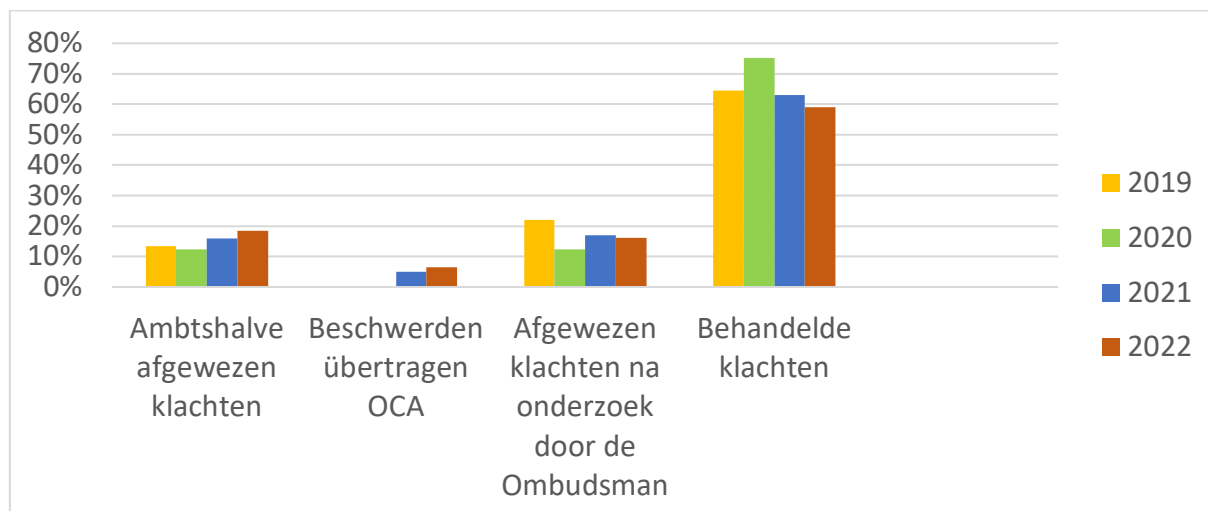
Zo behandelde de Dienst in 2022 **137** nieuwe klachten, waarvan er na onderzoek **39** werden afgewezen en **11** doorverwezen naar de Nederlandstalige Ombudsman (OCA).

Van deze klachten zijn er **9** ingediend door een advocaat (1 %), en **159** door een consument (99 %).

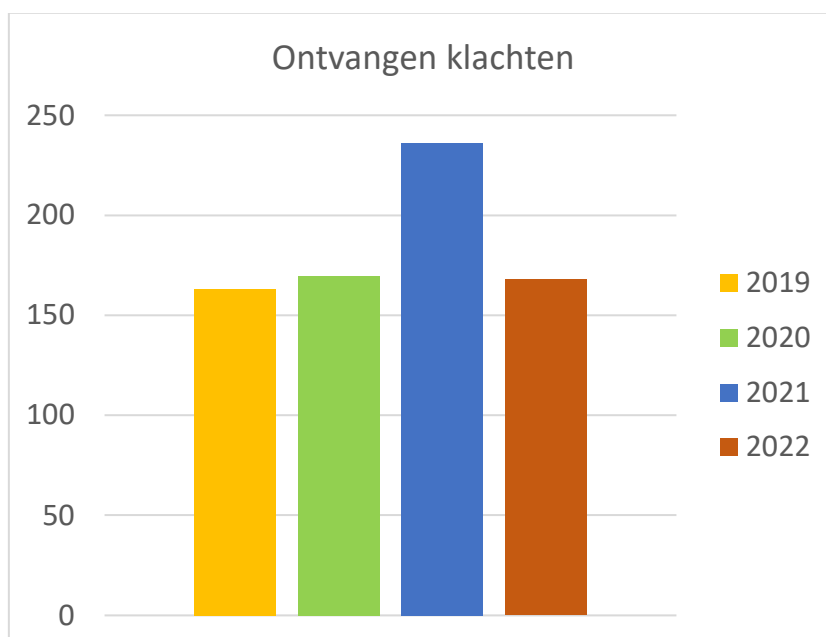
De Dienst sloot, na verwerking door de lokale ombudsmannen, **90** dossiers af in 2022. Een aantal zaken uit 2021 zijn in 2022 opgelost, en zaken die in 2022 zijn geopend, worden in 2023.

Ontvangen klachten in 2022	168	100%
Ambtshalve afgewezen klachten	31	18,4 %
Doorverwezen klachten naar OCA	11	6,5%
Afgewezen klachten na onderzoek door Ombudsman	27	16,1 %
Behandelde klachten	99	59 %

Evolutie ten opzichte van voorgaande periodes:



	2019		2020		2021		2022		Evolutie 2022 in %
Ontvangen klachten	163	100%	170	100%	236	100%	168	100%	- 28,8%
Ambtshalve afgewezen klachten	22	13,5%	21	12,35%	37	16%	31	18,4%	-16,21%
Doorverwezen klachten naar OCA					12	5%	11	6,5%	-8,33%
Afgewezen klachten na onderzoek door de Ombudsman	36	22 %	21	12,35%	39	17%	27	16,1%	-30,76%
Volledig afgehandelde klachten	105	64,5%	128	75,30%	148	63%	99	59%	-33%



De doorverwezen klachten naar OCA worden sinds 2021 apart geteld.

Het is dan ook te zien dat het aantal ontvangen en behandelde klachten sterk gestegen is sinds de opening van de Dienst, met een piek in 2021. De invloed van COVID tijdens het jaar 2021 zou hier een mogelijke oorzaak zijn.

In 2022 merken wij een daling van het aantal ontvangen en behandelde klachten ten opzichte van 2021. Wij bereiken hier terug het niveau van 2020.

De daling van het aantal klachten in 2022 gaat echter gepaard met een sterke stijging van het aantal aanvragen die buiten het platform van LIGECA dienen te worden behandeld.

Jaar	Aantal volledig opgeloste klachten	Evolutie in aantal	Evolutie in %
2016-2017	32		
2018	84	+ 52	+162%
2019	105	+ 21	+25 %
2020	128	+ 23	+22 %
2021	148	+20	+14%
2022	99	- 49	-22, 1%

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 op het platform van LIGECA, wordt de Dienst door rechtzoekenden benaderd voor informatie over de procedure, voor de verschillende mogelijkheden om klacht neer te leggen of delen de rechtzoekenden hun bezwaren per e-mail mee...

Zo behandelde de dienst in 2022 **193** verzoeken van rechtzoekenden afgezien van klachten die formeel werden ingediend op het LIGECA.BE-platform. D.w.z. een stijging van 58 % in vergelijking met 2021 (d.w.z. **71** extra verzoeken).

Tot deze 193 verzoeken behoren niet de informele verzoeken die later uiteindelijk als formeel verzoek op het platform worden behandeld. Alle verzoeken die per e-mail worden ingediend en die in werkelijkheid klachten zijn, worden ofwel door de rechtzoekende, ofwel door de Dienst doorgestuurd naar het platform.

In meerdere gevallen kon door de behandeling van deze verzoeken de situatie verzacht worden en kon een formele klachtneerlegging op het platform vermeden worden.

Aan de verzoeken die per e-mail binnenkomen dienen nog de vele telefonische verzoeken toegevoegd te worden.

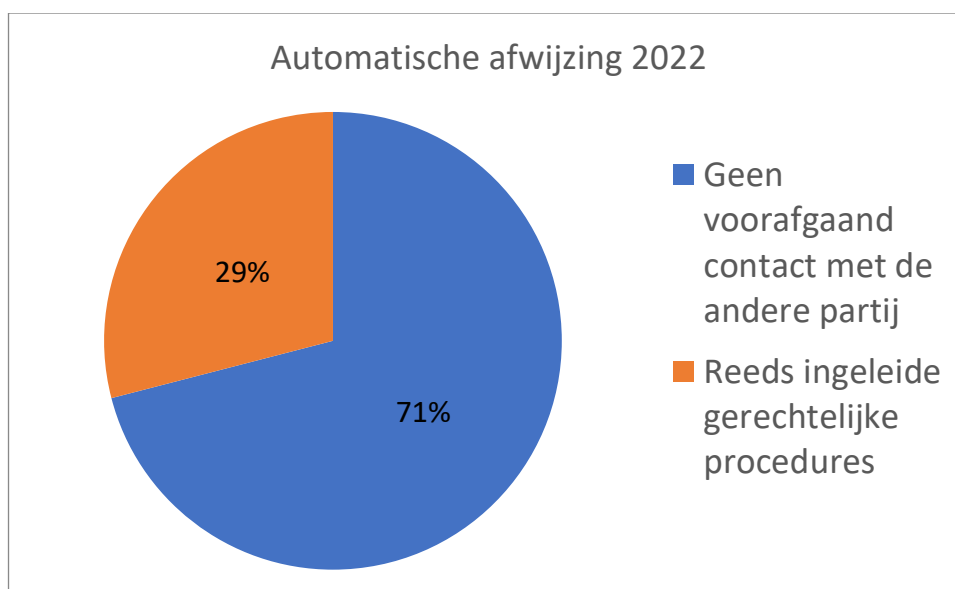
9. GEDETAILEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE

Dit hoofdstuk heeft alleen betrekking op dossiers die in 2022 zijn afgesloten.

9.1. Onontvankelijke klachten :

9.1.1. Automatische afwijzing

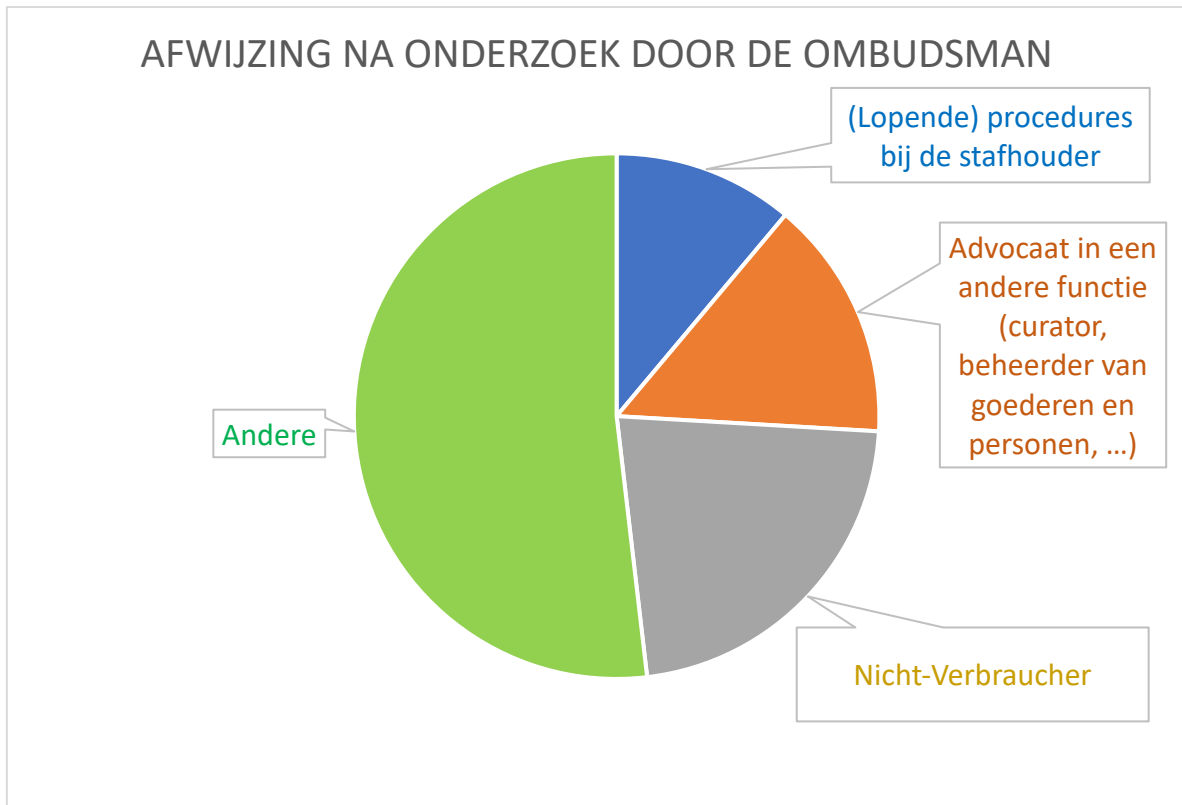
	Gronden		
2022	Geen voorafgaand contact met de andere partij	22	70,97%
2022	Reeds ingeleide gerechtelijke procedures	9	29,03%
TOTAAL		31	100%



9.1.2. Afwijzing na onderzoek door Ombudsman

2022	Procedure (lopend) bij de Stafhouder	3	11,11 %
2022	Advocaat in een andere functie (curator, beheerder van goederen en personen, schuldbemiddelaar, advocaat van de tegenpartij, bemiddelaar,...)	4	14,81 %
2022	Geen consument	6	22,22 %
2022	Andere	14	51,85 %
TOTAAL		27	100 %

Het item « andere » bevat motieven zoals dossiers die mekaar overlappen.



9.2. Onderwerp van de behandelde klachten :

De klachten hebben meestal betrekking tot :

✚ 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 inadequaat, 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 :

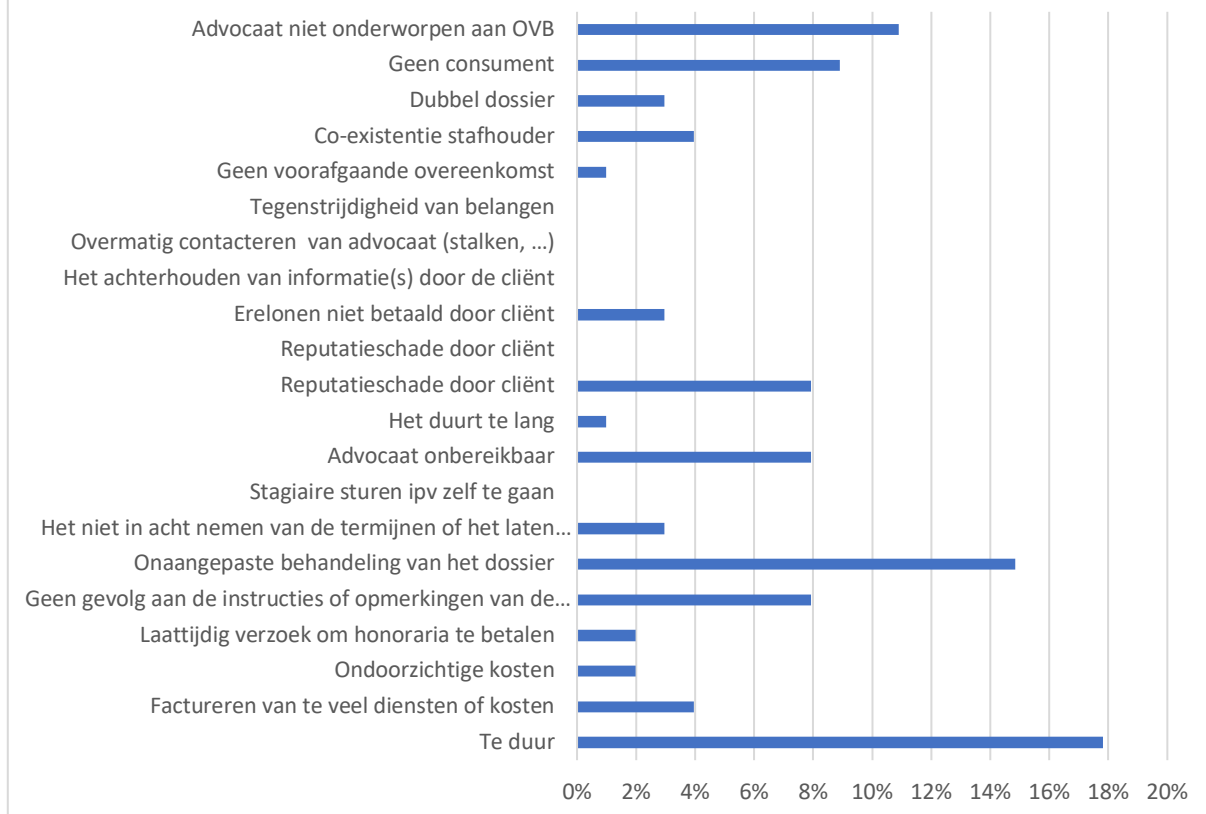
- Gebrek aan uitleg bij het afsluiten van het mandaat van de advocaat
- Het verzoek is laattijdig, soms 3 jaar na de diensten
- Het verzoek is niet gedetailleerd of onduidelijk
- De erelonen zijn te hoog vanuit het oogpunt van de klager
- De diensten worden overgefactureerd

- De uiteindelijke vraag is verrassend gezien de betaalde voorzieningen en er is een gebrek aan voorspelbaarheid
- Er werd niet aangekondigd dat de eerste raadpleging betalend was

Uit de analyse van de klachten kunnen wij afleiden dat de overgrote meerderheid van de cliënten direct of indirect klaagt over een gebrek aan voorafgaande informatie zowel over de erelonen, als over het verloop en de gevaren van het dossier, alsook over een onderbroken, te beperkte of onbegrijpelijke communicatie onder de partijen.

Rubrieken	2020	2021	2022	% 2022
Te dure erelonen	22	40	18	17,82%
Te veel prestaties of vergoedingen aanrekenen	20	12	4	3,96%
Ondoorzichtige erelonen	3	8	2	1,98%
Late vergoedingsaanvraag	1	1	2	1,98%
Geen reactie op instructies of opmerkingen van cliënten	13	16	8	7,92%
Onaangepaste behandeling van het dossier	19	37	15	14,85%
Deadlines missen of laten passeren	1	0	3	2,97%
Stagiaires sturen in plaats van persoonlijk te gaan	0	4	0	0%
Onbereikbare advocaat	9	8	8	7,92%
Het duurt te lang	2	4	1	0,99%
Afwezige, ontbrekende, onvolledige of onduidelijke communicatie	5	19	8	7,92%
Aantasting van de reputatie van de advocaat door de cliënt	0	0	0	0%
Kosten niet betaald door de cliënt	0	1	3	2,97%
Bewaren van informatie door de cliënt (bijvoorbeeld het verbergen van belangrijke informatie of documenten met betrekking tot een dossier)	1	0	0	0%
Overmatig contact (intimidatie, spam, telefoon, etc.)	0	0	0	0%
Tegenstrijdigheid van belangen	1	3	0	0%
Gebrek aan voorafgaande overeenkomst	6	11	1	0,99%
Te laat	0	0	1	0,99%
Co-existentie Stafhouder	0	0	4	3,96%
Dubbel dossier	1	0	3	2,97%
De klager is geen consument	0	0	9	8,91%
Advocaat niet onderworpen aan de OBFG	3	12	11	10,89%
TOTAAL	107	176	101	100%

Voorwerp van de behandelde klachten



Het verschil tussen het aantal behandelde dossiers (101) en het aantal ontvangen klachten (168) is te wijten aan het feit dat de statistieken enkel rekening houden met de gearchiveerde dossiers gedurende het betreffende jaar.

Klachten met betrekking tot de erelonen (inclusief het ontbreken van een voorafgaande overeenkomst) vertegenwoordigen 30,6 % van de klachten, ofwel 31 dossiers. Dit percentage kent een lichte daling in verhouding met de voorbije jaren.

Het is opmerkelijk dat het aantal klachten met betrekking tot het ontbreken van een voorafgaande overeenkomst sterk gedaald is sinds 2021 (van 11 dossiers naar 1). Er dient nochtans herhaald te worden dat dit aantal in 2021 sterk gestegen was in vergelijking met 2020 (van 6 naar 11 dossiers). In 2022 hebben de vastgestelde moeilijkheden betrekking tot de onduidelijkheid en onvoorspelbaarheid van de erelonen.

Klachten met betrekking tot het beheer van dossiers door advocaten vertegenwoordigen 50,5 % van de klachten, hetgeen een constante evolutie is.

De oorzaak van het merendeel van de klachten betreft een gebrek aan communicatie of contact tussen advocaat en cliënt. Volgens de lokale ombudsmannen zijn deze communicatieproblemen te wijten aan onvoldoende of onduidelijke uitleg,

Het item « onaangepaste behandeling van het dossier » omvat het ontbreken van uitleg over het handelen van de advocaat, over de verschillende stadia van de procedure, over de ontvangen vonnissen, over de strategie in het algemeen en het gevoel van

beroepsfouten (het niet overnemen van de door de cliënt verstrekte informatie in de conclusies, het gevoel niet naar behoren verdedigd te zijn, afwezigheid op de hoorzitting).

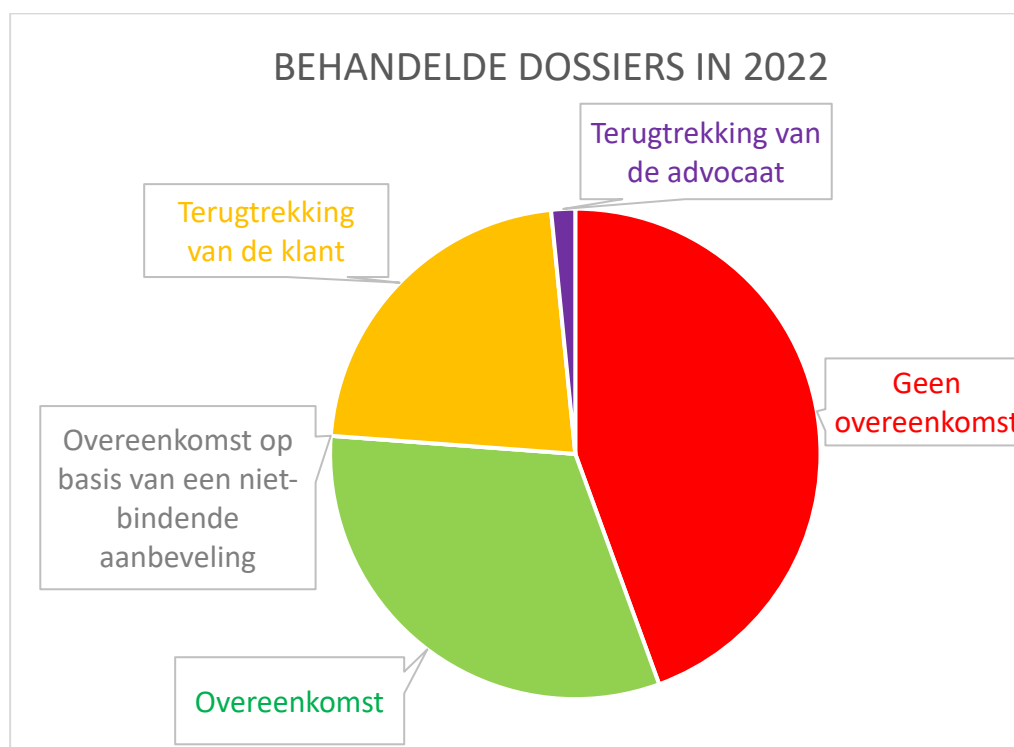
Wij merken bovendien een sterke stijging van het aantal dossiers waar de klager geen consument is (van 0 naar 9 dossiers) en de daling van het aantal klachten waar een advocaat een stagiaire naar de hoorzitting stuurt (van 4 naar 0 dossiers).

Evolutie

Rubrieken	2021	2022	Evolutie in aantal dossiers
Te duur	40	18	-22
Te veel diensten of vergoedingen factureren	12	4	- 8
Ondoorzichtige vergoedingen	8	2	-6
Late vergoedingsaanvraag	1	2	+1
Geen reactie op instructies of opmerkingen van cliënten	16	8	-8
Inadequate behandeling van het dossier	37	15	-23
Deadlines missen of laten passeren	0	3	+2
Stagiaires sturen in plaats van persoonlijk te gaan	4	0	-4
Onbereikbare advocaat	8	8	=
Het duurt te lang	4	1	-3
Afwezige, ontbrekende, onvolledige of onduidelijke communicatie	19	8	-9
Aantasting van de reputatie van de advocaat door de cliënt	0	0	=
Erelonen niet betaald door de cliënt	1	3	+2
Bewaren van informatie door de cliënt (bijvoorbeeld het verbergen van belangrijke informatie of documenten met betrekking tot een dossier)	0	0	==
Overmatig contact (intimidatie, spam, telefoon, ...)	0	0	=
Belangenconflicten	3	0	-3
Gebrek aan voorafgaande overeenkomst	11	1	-9
Coëxistentie Stafhouder	0	1	+1
Gedupliceerd bestand	0	4	+4
De klager is geen consument	0	9	+9
Advocaat niet onder de bevoegdheid van de OBFG – verwijzing naar OCA	12	11	-1
	176	101	-75

9.3. Dossiers behandeld in 2022- resultaat :

	2020	2021	2022	% 2022
Absence d'accord	33	61	28	44,4%
Accord	30	37	20	31,7%
Accord suite à une recommandation contraignante	0	1	0	0%
Retrait du client	10	15	14	22,22%
Retrait de l'avocat	9	11	1	1,58%
TOTAAL	82	125	63	100%



Het aantal dossiers dat er hier behandeld werd (63) houdt geen rekening met de dossiers die naar de OCA werden doorgestuurd (11) en de dossiers die door de lokale ombudsmannen zelf of hun assistent werden behandeld (27).

Het percentage dossiers dat eindigde met een formele overeenkomst bedraagt 44 %. Dit is een daling in vergelijking met 2021 (49%) maar een stijging in verhouding met 2020 (37%).

Daarbij moet nog het aantal dossiers worden opgeteld waarin de consument, de eerste klager, zich uit het proces heeft teruggetrokken. Dit aantal is bijna verdubbeld in vergelijking met 2021 (stijging van 12 tot 22 % tussen 2021 en 2022).

Deze terugtrekking uit het proces gebeurt expliciet of stilzwijgend door herhaaldelijk uitblijven van een antwoord op vragen en voorstellen van de lokale ombudsman. Sommige klagers trekken hun klacht in na ontvangst van uitleg van de ombudsman. Dit is meestal het geval als het gaat over een communicatieprobleem onder de partijen. Er is geen formele overeenkomst, maar door middel van de verstrekte uitleg, is een oplossing voor klager gevonden.

Sommige samenwerkingen tussen klager en advocaat konden eveneens worden hervat dankzij tussenkomst van de ombudsman.

Daardoor kon er op het platform van de LIGECA in 2022 voor 66% van de behandelde klachten een verzoening worden gevonden.

Deze cijfers houden geen rekening met de behandelde aanvragen die buiten het platform behandeld werden.

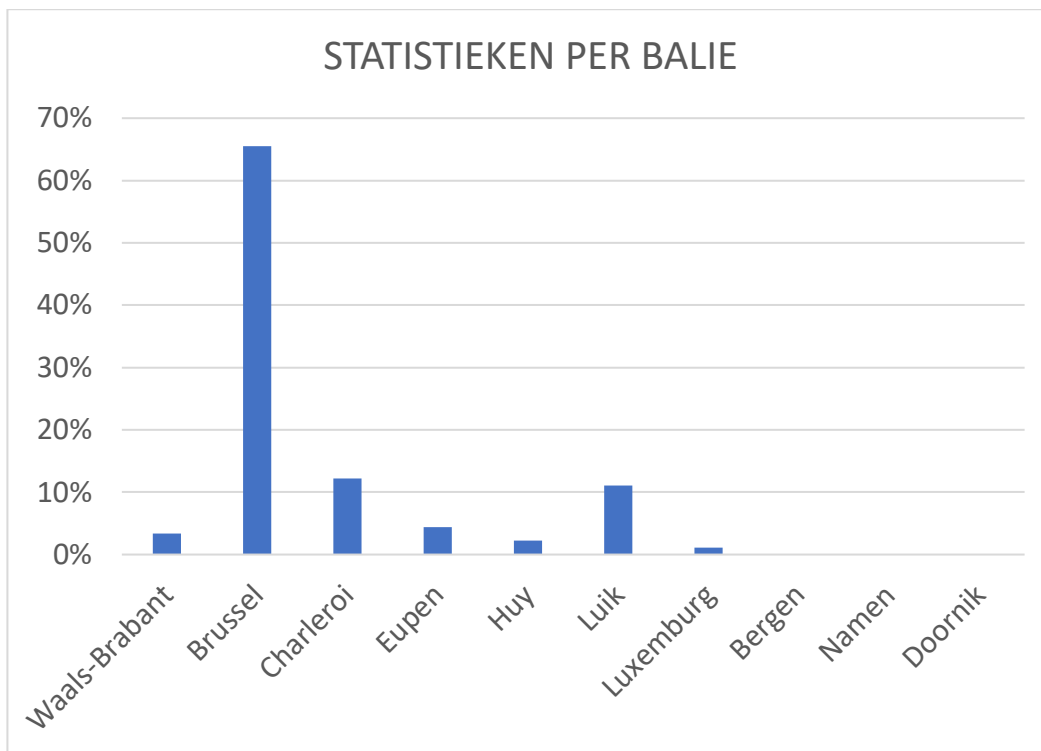
Er is vooruitgang geboekt in verhouding met 2021, toen het percentage 61 % bedroeg (toen reeds progressie in vergelijking met 2020 (50 %)).

9.4. Statistieken per balie :

Het IT-systeem kan geen nauwkeurige statistische en correcte gegevens weergeven over de balies met de geviseerde advocaten.

De statistieken zijn gebaseerd op de balie, waartoe de lokale ombudsman die het dossier behandelt, behoort. In het algemeen duidt de Ombudsman een lokale ombudsman van hetzelfde rechtsgebied van het Beroepshof van de betreffende advocaat aan, en het liefst van dezelfde balie. In geval van weigering bij het aanstellen van zo een lokale ombudsman o.w.v. belangenconflicten, kan een lokale ombudsman van een andere balie worden aangesteld.

Balie	2022	% en 2022
Waals-Brabant	3	3,33
Brussel	59	65,5
Charleroi	11	12,22
Eupen	4	4,44
Hoei	2	2,22
Luik	10	11,11
Luxemburg	1	1,1
Bergen	0	0
Namen	0	0
Doornik	0	0
TOTAAL	90	100



Balie	2020	2021	2022	Evolutie aantal dossiers t.o.v. 2021
Waals-Brabant	11	15	3	-12
Brussel	44	73	59	-14
Charleroi	9	27	11	-16
Eupen	2	2	4	+2
Hoei	4	4	2	-2
Luik	6	11	10	-1
Luxemburg	8	1	1	=
Bergen	2	1	0	-1
Namen	0	0	0	=
Doornik	0	0	0	=
TOTAAL	103	164	90	-74

In de huidige fase, is het niet mogelijk de behandelde aanvragen, die buiten het platform van LIGECA plaatsvinden, per balie in cijfers weer te geven.

9.5. Verwerkingstijd :

De gemiddelde verwerkingstijd van dossiers bedraagt 160 dagen tussen het indienen van de klacht en het afsluiten van het dossier, hetzij een stijging van 48 dagen in verhouding met 2021.

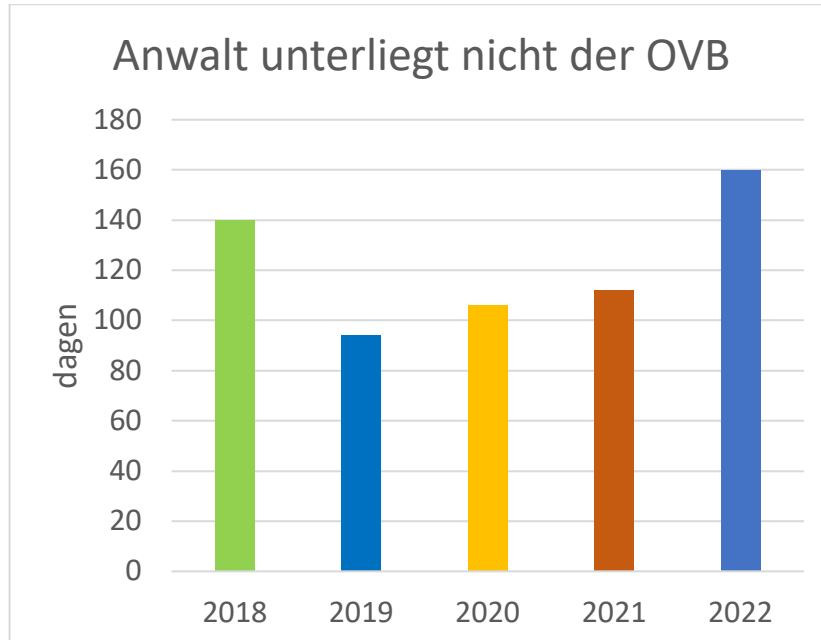
Deze verwerkingstijd beantwoordt aan de verplichtingen van de dienst waar de initiële wachttijd van 90 dagen een keer mag verlengd worden .

De verlenging van de wachttijd in verhouding met 2021 is grotendeels te wijten aan de moeilijkheden die de lokale ombudsmannen hebben om de desbetreffende advocaten te contacteren, alsook door de overgang van de opstellingswijziging van de ombudsdienst.

De statistieken van het IT-systeem kunnen de verwerkingstijd van elk soort probleem of categorie niet weergeven.

Bovendien is het vaak moeilijk de categorie van de klacht te definiëren. Een klacht omvat meestal verschillende problemen, aangezien de klager vaak meerdere bezwaren aangeeft.

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



10. CONCLUSIES – AANBEVELINGEN

Onze bevindingen en aanbevelingen uit voorgaande jaren blijven grotendeels actueel. De lokale Ordes, en zeker hun Stafhouders, hebben een positieve kijk op de Dienst en beseffen alsmear beter wat de Dienst kan betekenen voor de beroepsgroep, hetzij ontlasten van hun eigen secretariaat, en het sussen van de conflicten tussen cliënt en advocaat.

De Dienst is gevoelig voor de belangstelling van de Stafhouders en de bestuurders van de OBF, en voor de samenwerking die tot stand komt.

Onze bevindingen zijn als volgt :

- 10.1. Wij merken dat de OBF inspanningen levert om de communicatie te moderniseren voor zowel de verplichtingen van transparantie, als de communicatie tussen advocaat en cliënt.

De communicatie-inspanningen geleverd door de bevoegde autoriteiten hebben hun vruchten afgeworpen betreft het bestaan en het doel van de Dienst nu het aantal klachten neergelegd door advocaten constant stijgt.

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

- 10.2. Zoals eerder meegedeeld, is het duidelijk dat te veel advocaten een negatieve houding aannemen ten opzichte van de Dienst: ofwel omdat ze niet reageren op een verzoek om informatie van de ombudsman die de zaak behandelt, ofwel omdat ze weigeren een minnelijke procedure aan te gaan.

Het aangeboden proces is uiteraard 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 zij deze ten onrechte gelijkstellen met een controleur of een sanctionerend ambtenaar.

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

De derde bemiddelaar 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.

Artikel 444 van het Gerechtelijk Wetboek verplicht de advocaten hun cliënten in te lichten over het onderling overleg bij het oplossen van conflicten. Wij kunnen moeilijk begrijpen waarom de advocaten dan ook niet deze manier zouden kiezen om hun eigen conflicten op te lossen.

Het is dus wenselijk de advocaten aan te moedigen om de Dienst te vertrouwen. Vooral dat men in sommige gevallen van onderling overleg zich kan beperken tot het verstrekken van informatie en uitleg aan de Ombudsman. Op deze manier doet de Ombudsman dienst als pedagoog, en kan het conflict bijgevolg in vele gevallen opgelost worden. Dankzij een onderling overleg ontstaat er vertrouwen, en kunnen bijgevolg partijen werkelijke discussies aangaan. Als er hierna geen oplossing is gevonden, is men vrij deze poging tot overleg te beëindigen. Er is dus geen risico aan verbonden.

De doeltreffende werking van de Dienst wordt bemoeilijkt door het stilzwijgen van sommige advocaten. De Dienst behoeft op zijn minst een reactie van de advocaat in kwestie, zonder dat deze laatste verplicht is om een dialoog aan te gaan, mocht hij dat toch niet wensen. Het zou goed zijn hieromtrent een ethische norm vast te stellen dat verplicht de Ombudsman te voorzien van een antwoord.

Een bevoegde tussenkomst is eens te meer noodzakelijk, aangezien het beroep van advocaat nog meer in een negatief daglicht zal komen te staan door diens stilzwijgen, zeker als er geklaagd wordt dat de advocaat niet bereikbaar is of niet antwoordt. De communicatie naar de klager toe over het gebrek aan medewerking van de advocaat bezorgt de rechtzoekende een soort immuniteit en bescherming.

Het navolgen van deze aanbeveling zal door de Dienst erg op prijs gesteld worden, en zal nuttig zijn voor het opkrikken van het imago van het beroep van advocaat.

- 10.3. Bij een geschil kan de cliënt van een advocaat verschillende soorten initiatieven nemen. Hij kan de Stafhouder aanspreken, de erelooncommissie, de ombudsmannen van bepaalde balies, de bemiddelingsdiensten van bepaalde balies, de Ombudsdienst ofwel voor arbitragevoorstellen kiezen.

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.

In zulk geval is het standpunt van de Dienst duidelijk : de rechtzoekende moet een keuze maken. Wanneer de Stafhouder wordt geraadpleegd, zal de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard .

- 10.4. Ondanks de communicatie-inspanningen van de bevoegde instanties, treedt er bij de rechtzoekenden enige verwarring op door de verschillende functies die een advocaat kan bekleden. De rechtzoekenden begrijpen niet dat een advocaat als juridisch mandataris kan werken en gelijktijdig kan afhangen van een andere bevoegdheid. Justitie is een complexe instelling. De rechtzoekenden begrijpen het

verband niet tussen een schuldbemiddelaar en de Arbeidsrechtbank; de voorlopige bewindvoerder en de vrederechter, of de curator en de Ondernemingsrechtbank, enz....

Sommige rechtzoekenden klagen immers, terecht of onterecht, over het feit dat hun standpunt niet in overweging wordt genomen door de bevoegdheden waarvan de juridische mandatarissen afhangen.

Voor rechtzoekende, die zich in een preciaire toestand kan bevinden, is het de titel van advocaat die staat voor zijn verschillende functies en is het de reputatie van de advocaten dat op het spel staat. Wij merken dat de verwijten die aan de juridische mandatarissen gemaakt worden van dezelfde orde zijn als die naar de advocaten toe, namelijk op gebied van communicatie.

Een inspanning tot communicatie blijft noodzakelijk, en de Dienst maakt in dit verband pedagogisch werk.

- 10.5. Zoals eerder weergegeven, is het verwerpen van een klacht omdat het niet om een consumentengeschil gaat tussen een advocaat (als ondernemer) en zijn cliënt- consument, vaak moeilijk te begrijpen door de rechtzoekende.

Deze vaststelling is nog opmerkelijker als de cliënt een zelfstandige is of een KMO of een kleine VZW die naar een minnelijke schikking dingt met beperkte kosten.

Er dient opgemerkt te worden dat de Dienst BELMED zich in 2018 al afvroeg of het haalbaar zou zijn 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 OBFG deze zaak onderzoekt en overweegt om het mandaat van de Dienst uit te breiden tot kleine KMO's, VZW's en kleine zelfstandigen.

- 10.6. Het is mogelijk dat de Ombudsman bij het bestuderen van een dossier merkt dat eenzelfde advocaat het onderwerp is van meerder klachten, of dat er werkelijk ethische problemen zijn, hetzij inbreuken (indien de rechtzoekende gelijk heeft).

Dankzij de vertrouwelijkheid en het beroepsgeheim van de Dienst kan de informatie noch uitgelekt worden naar de bevoegde instanties, noch zomaar aan de kaak gesteld worden.

De Ombudsman stelt de ethische commissie van de OBFG voor zich te verdiepen op deze onderwerpen en de praktijken van andere bevoegde beroepen te analyseren, alsook die van de OVB.

- 10.7. De rechtzoekende heeft grote nood aan vertrouwen in zijn advocaat.

Dit vertrouwen kan enkel bekomen worden als de informatie volledig, duidelijk, transparant en continue is.

Er dient geïnformeerd te worden VOOR (erelonenovereenkomst, budget, uitgaven, voorspelbaarheid, gevaren, gevolgen van genomen risico's ..), TIJDENS (artikel 444 van het Gerechtelijk Wetboek, samenwerking en uitleg van de strategische keuzes, evolutie van het dossier, uitleg over de uitgevoerde diensten, regelmatig aanvragen van provisies en erelonen..) en NA de missie (gedetailleerde eindafrekening van de erelonen op korte termijn afgeleverd, verantwoording van prestaties, uitleg van de bekomen resultaten..).

Geen of te weinig voorkennis blijft een verontrustend onderwerp. Veel advocaten geven vage of onvolledige informatie.

Vertrouwen ontstaat door een goede communicatie via empathisch vermogen en het gebruik van een voor de cliënt verstaanbare woordenschat. Indien een mondelinge communicatie onmisbaar is voor een goed begrip, zijn bepaalde schriftelijke mededelingen, zoals erelonenovereenkomst en bevestigingen van ontvangst van documenten eveneens onmisbaar. De dienst merkt dat meerdere klachten over het niet bezorgen van de stukken gaan, waar de cliënt beweert dat hij ze bezorgd heeft en waar de advocaat dit tegenspreekt.

Waar de advocaat zo vrij is zijn missie te eindigen, is het belangrijk dat hij zo snel mogelijk zijn cliënt hieromtrent inlicht, en indien mogelijk, dat hij het nodige doet de dag voor een deadline.

- 10.8. De verplichting om cliënten vooraf in te lichten, naast andere voorafgaande verplichtingen, met name op 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.

Zij 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 kan leiden, moet ook worden begrepen.

Dit blijkt uit gesprekken met betreffende advocaten die betrokken zijn bij deze klachten.

- 10.9. Een terugkerend onderwerp is de toegankelijkheid van de cliënt naar de raadsheer toe.

Wij stellen vast dat sinds de COVID période, toen er veel advocaten telewerken deden en bijgevolg niet aanwezig waren op kantoor, hun werkwijze sterk veranderd hebben en ze nog minder toegankelijk zijn geworden dan voor de COVID. Veel klachten gaan inderdaad over de toegankelijkheid van de advocaten, die niet antwoorden op telefonische oproepen, die niet terugbellen of die hun e-mails niet beantwoorden.

Deze vaststelling wordt bevestigd door veel mensen die het slachtoffer zijn van de digitale kloof, zoals pertinent aan het licht gebracht in het rapport van 2022 van de federale Ombudsman.

- 10.10. Het is duidelijk dat wanneer het vertrouwen in de raadsman gebroken is, of wanneer deze niet bereikbaar is, de rechtzoekende zich hulpeloos voelt en dan zelf naar informatie zoekt : hoe dit melden en hoe de gebreken van de advocaat straffen ? hoe een andere advocaat vinden ? hoe een andere advocaat toegewezen of aanbevolen krijgen ?

Van de volledige vragenlijst, zijn **toegankelijkheid** en **begrip** de grote aandachtspunten. Natuurlijk biedt Internet veel informatie, maar een groot aantal mensen contacteren ons omdat zij niet de juiste opleiding genoten hebben om de nodige informatie op te zoeken, zelfs als zij in het bezit zijn van een GSM en Internet.

- 10.11. Tekenend voor deze tijd zijn de vele klachten of het agressief en dreigend taalgebruik van onhandelbare rechtzoekenden die de mailboxen van alle bevoegdheden overladen met e-mails.

Dit tijdrovend fenomeen is verergerd tijdens de Pandemie en is sindsdien niet veranderd.

- 10.12. Bepaalde zeldzame dossiers met een belangrijke impact zouden via bemiddeling kunnen behandeld worden (wet van 2018) en de lokale ombudsmannen hebben hiervoor de bevoegdheid en legitimiteit.

Doch, zelfs als de Dienst gratis is voor de rechtzoekenden, en het aantal gepresteerde uren van de lokale ombudsmannen beperkt blijft, is het niet mogelijk een bemiddeling overeenkomstig de wet van 2018 in het werk te stellen.

Het zou goed zijn de financiële voorwaarden voor het aanbod van de diensten te bepalen.

Dit nieuwe aanbod zou een wijziging van de regelgeving inhouden.

- 10.13. De Dienst wordt geconfronteerd met vragen betreffende advocaten die niet meer zijn ingeschreven en heeft bijgevolg geen andere keuze dan de rechtzoekenden door te verwijzen naar de bemiddelingsdienst voor de consument.

Nogmaals, dit maakt inbreuk op het imago van het beroep van advocaat in de mate dat de voormalige advocaat al dan niet beschermd wordt door zijn collega's.

- 10.14. De ombudsman kan zijn aanbeveling niet genoeg benadrukken om advocaten te trainen in communicatie- en stressbeheersingstechnieken, om de communicatie te bevorderen en conflicten te vermijden.

De cliënten willen gehoord en erkend worden, en willen juist en duidelijk geïnformeerd worden.

De vaststelling dat menselijk contact, een live gesprekspartner, noodzakelijk is, ligt zeer gevoelig en er is ook een deel van de bevolking dat trouwens geen toegang heeft tot digitale middelen.

* * *

Kortom de dienst is zich terdege bewust van het uitoefenen van een multitasking-beroep, ze streeft ernaar de relaties tussen advocaten en hun cliënten te kalmeren, de communicatie te bevorderen en zich pedagogisch op te stellen, alsook al het mogelijke te doen om een positief imago van het beroep, dat zo belangrijk is in een rechtstaat, te herstellen.