

BERICHT 2017



Inhaltsverzeichnis

1. EINLEITUNG – ein qualifizierter Dienst für Streitigkeiten zwischen Anwälten und Mandanten.....	3
2. VORBEMERKUNG – gemächliches Anlaufen des Dienstes	3
3. EINE PLATTFORM : LIGECA.BE	4
4. FUNKTIONSWEISE	4
5. FINANZEN	6
6. TERRITORIALE ODER SPRACHLICHE ZUSTÄNDIGKEIT	6
7. STATISTIKEN	6
8. DETAILLIERTE ANALYSE DER BETROFFENEN ZEITSPANNE	7
8.1. Unzulässige Beschwerden:	7
8.2. Gegenstand der behandelten Beschwerden:.....	7
8.3. Statistik pro Rechtsanwaltskammer:	8
8.4. Bemerkung:.....	8
9. SCHLUSSFOLGERUNGEN	8

1. INTRODUCTION – une entité qualifiée pour les litiges entre clients et avocats

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

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

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

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

2. REMARQUE LIMINAIRE – un démarrage à vitesse réduite

Während der Zeitspanne von November 2016 bis zum 31. Dezember 2017 wurde der Dienst gestartet, wobei anfangs viel experimentiert wurde.

Die Gestaltung und die Einrichtung des informatischen Systems lief schleppend an und es war anfangs schwierig, zu gewährleisten, dass Endnutzer das System auch tatsächlich nutzen konnten, da viele nicht in der Lage waren, die Funktionsweise des Systems zu erfassen und entsprechend korrekt das System zu bedienen.

Der Dienst hat sodann eine Methodik geschaffen und hat die Akteure des Dienstes entsprechend geschult.

Die Einrichtung eines funktionierenden Dienstes war zeitaufwendig, da, abgesehen von Gründen höherer Gewalt, der vorherige Ombudsman gezwungen war, sein Amt aufzugeben und sein bezeichneter Stellvertreter gleichzeitig ebenfalls ersetzt werden musste, da dieser in der Zwischenzeit andere Mandate wahrnehmen musste, welche unvereinbar waren mit dem des Ombudsmannes.

Der Dienst war ebenfalls vor die Aufgabe gestellt, Vorbehalte von Seiten der klassischen Organe auszuräumen; derartige Vorbehalte sind nachvollziehbar in einer Branche, die seit Jahrzehnten reguliert wird durch deontologische Regeln, deren Nichteinhaltung mit disziplinarischen Strafen sanktioniert wird. Diese Umstände haben Verwirrung in Bezug auf die Rollenverteilung geschaffen und ein Gefühl der Konkurrenz entstehen lassen. In der Tat werden Konflikte zwischen Anwälten und Mandanten traditionell durch den diensthabenden Präsidenten der Rechtsanwaltskammer behandelt, sei es durch

eingesetzte Honorarkommissionen oder durch verschiedenste Hilfemittel, die dem Präsidenten zur Verfügung stehen. Disziplinarverstöße fallen sodann auch in den Zuständigkeitsbereich von zu diesem Zwecke eingesetzten Gerichtsbarkeiten.

Der Ombudsdienst ist der Zukunft zugewandt und konzentriert all seine Kräfte auf die stetig steigenden Anfragen.

3. UNE PLATEFORME : LIGECA.BE

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

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

Beide Dienste arbeiten mit der informatischen Plattform www.ligeca.be, auf welcher Beschwerden eingereicht und bearbeitet werden können.

4. FONCTIONNEMENT

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

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

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

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

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

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

Die Beschwerden werden in 2 Etappen behandelt:

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

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

Eine Beschwerde ist unzulässig:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. FINANCES

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

Ab 2018 wird das Budget in aller Unabhängigkeit durch den Ombudsdienst verwaltet. Die lokalen Ombudsmänner werden ab dem 1. Januar 2018 vergütet.

5.2. Das Budget 2016-2017 betrug 15.000€ und die Honorare der Haupt-Ombudsmänner betragen 9.922€.

Dieses Budget beinhaltet nicht die Investitionen in die Informatik in Höhe von 22.439,16€, welche vollständig durch den OBFG gezahlt wurden.

6. COMPÉTENCE TERRITORIALE OU LINGUISTIQUE

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

Der niederländischsprachige Ombudsdienst, geschaffen durch den OVB, nutzt dieselbe Internetpräsenz: ligeca.be. Dies hat den Vorteil, dass Anfragen unkompliziert in beide Richtungen je nach Zuständigkeiten übermittelt werden können.

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

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

7. STATISTIQUES

Während der Zeitspanne 2016 bis 2017 wurden 87 Anfragen bearbeitet, wovon 46 unzulässig waren und 9 weitere nach einer eingehenderen Analyse für unzulässig erklärt wurden.

Bis zum 31. Dezember 2017 hat der Ombudsdienst somit mindestens 32 Beschwerden zum Grunde behandelt.

Einige Beschwerden scheinen zudem durch den vorherigen Ombudsman außerhalb der Plattform behandelt worden zu sein.

8. ANALYSE DETAILLEE POUR LA PERIODE CONCERNEE

8.1. Plaintes irrecevables:

Die Plattform weist automatisch Beschwerdeanfragen ab, wenn die verschiedene Zulässigkeitsbedingungen nicht erfüllt werden (siehe supra) :

- ❖ Kein vorheriger Kontakt zwischen Anwalt und Mandanten : 36
- ❖ Bereits eingeleitetes Verfahren : 12
- ❖ Keine Verbraucherstreitigkeit : 4
- ❖ Anwalt als Gerichtsmandatar tätig und nicht als Anwalt : 3

Die Verbraucher, deren Anfrage abgelehnt wurde, werden per E-Mail oder per Brief informiert.

Es wurde festgestellt, dass Verbraucher verschiedene Fragen des Fragebogens missverstanden haben.

Gewisse Verbraucher kontaktieren den Dienst direkt in Erwartung einer Bearbeitung ihres Antrags. Diese Einzelanfragen werden durch den Dienst dann gesondert bearbeitet.

8.2. Objet des plaintes traitées:

Hauptsächlich betreffen die Beschwerden folgende Bereiche

✚ Qualität der Dienstleistung des Anwalts :

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

✚ Honorare :

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

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

8.3. Statistiques par Barreau:

Statistisch gesehen kamen die betroffenen Anwälte prozentual aus folgenden Rechtsanwaltskammern:

- Namur	8%
- Huy	1%
- Brüssel	44%
- Mons	4%
- Lüttich	11%
- Luxembourg	10%
- Eupen	1%
- Charleroi	4%
- Wallonisch Brabant	6%
- Dinant	4%
- Tournai	6%

8.4. Remarque:

In Anbetracht der unvollständigen Nutzung der Plattform und der ursprünglichen Abwesenheit einer Zentralisierung der Anfragen, ist es leider unmöglich, Zahlen für die Vergangenheit zu nennen, die präziser sind als diejenigen, die im vorliegenden Bericht hinterlegt wurden.

9. CONCLUSIONS

Zum Zeitpunkt der Erstellung des Berichts kann festgehalten werden, dass sich der Dienst äußerst positiv entwickelt, indem die Verwaltung tagtäglich verfeinert wird und den Beschwerden besser nachgegangen wird.

Ein neues Team hat sich zusammengefunden, welches ab dem 1. Januar 2018 aktiv geworden ist mit den folgenden Zielen :

- ❖ Das Programm und die Beherrschung desselben durch die lokalen Ombudsmänner zu verbessern
- ❖ Die Internetplattform zu aktualisieren
- ❖ Ein eigenes Budget zu erhalten, welches ausreicht, um die Funktionsweise des Dienstes zu gewährleisten
- ❖ Die Effektivität des Dienstes zu gewährleisten
- ❖ Eine kompetente und motivierte Mannschaft aus lokalen Ombudsmännern zusammenzustellen und ihre fortlaufende Weiterbildung zu gewährleisten im Hinblick auf die Bedürfnisse des Dienstes
- ❖ Eine bessere Kooperation zwischen Anwälten zu erwirken
- ❖ Eine fortlaufende Weiterbildung gewährleisten aller im Rahmen des Dienstes intervenierenden Personen

- ❖ An der Kommunikation mit der Öffentlichkeit arbeiten sowie daran, diese zu informieren

Der Ombudsdienst hat zudem von den konstruktiven Bemerkungen des FÖD Wirtschaft profitiert und von den sachdienlichen Ratschlägen der Inspektoren des FÖD Wirtschaft im Rahmen des Audits.

Der Ombudsdienst funktioniert mittlerweile unabhängig und verfügt über ein eigenes Budget, welches unabhängig verwaltet wird. Der Dank diesbezüglich gilt den Präsidenten der Anwaltskammern und den Verwaltern des OBFG.

Zuletzt ist der Ombudsdienst den Verbrauchern/ Mandanten und den Anwälten zum Dank verpflichtet, welche dem Dienst ihr Vertrauen geschenkt haben sowie den lokalen Ombudsmännern für ihren Einsatz.

Der Ombudsdienst ist von der eigenen Nützlichkeit überzeugt und von den Empfehlungen, die der Dienst für den betroffenen Berufsstande formulieren kann, um die Qualitäten der Dienstleistungen zugunsten der Rechtsuchenden zu verbessern.

Der Dienst vertraut auf die eigene Weiterentwicklung im Geiste der Richtlinie, wonach die positive und partizipative Teilnahme an gütlichen Konfliktlösungsversuchen, die Anwälte und ihre Mandanten betreffen, gefördert werden soll.