

VERSLAG 2020



Inhoudstafel

1. EEN GEKVALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN	3
2. WELKE GESCHILLEN? WELKE BEVOEGDHEDEN?.....	3
3. NIEUWS 2020	4
4. EEN PLATFORM : LIGECA.BE	5
5. WERKING	5
6. FINANCIËN	7
7. TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID	8
8. STATISTISTIEKEN	8
9. GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE	10
9.1. Onontvankelijke klachten:	10
9.2. Voorwerp van de behandelde klachten:	10
9.3. Behandelde dossiers in 2020 - resultaten:	12
9.4. Statistieken per Balie:	13
9.5. Verwerkingstijd	14
10. CONCLUSIES - AANBEVELINGEN	15

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR GESCHILLEN TUSSEN CLIËNTEN EN ADVOCATEN

De Franstalige en Duitstalige Orde van Advocaten (OBFG) in overeenstemming met Richtlijn 2013/11 / EU van het Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, omgezet in de Belgische wet van 4 april 2014 tot invoeging van het boek XVI in het Wetboek van economisch recht en het koninklijk besluit van 26 februari 2015 tot specificatie van de voorwaarden waaraan de bevoegde entiteit waarnaar in dit laatste boek wordt verwezen, wenst te voldoen aan zowel procederende partijen als advocaten een Dienst aan te bieden beheerd door specialisten in de conflictbeheersing en die kennis hebben van het economisch recht en de fijne kneepjes van een beroep met complexe regels.

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

VERTROUWELIJKHEID, ONPARTIJDIGHEID, ONAFHANKELIJKHEID en NEUTRALITEIT zijn de fundamentele waarden die de werking van de strikt autonome Dienst beheersen.

De eerbiediging van deze principes in combinatie met de **VRIJWILLIGE** aard van de deelname van de partijen moet het vertrouwen wekken van de personen die hun tussenkomst gebruiken.

Alle belanghebbenden die deel uitmaken van de Dienst zijn door de Federale Bemiddelingscommissie (CFM) erkende bemiddelaars die ervaring hebben met het respecteren van **VERTROUWELIJKHEID**, beroepsgeheim en conflictbeheer.

De ombudspersoon dankt de lokale ombudsmannen van harte voor hun inspanningen en doorzettingsvermogen om de relaties tussen advocaten en hun cliënten te vergemakkelijken en de belangrijke rol die zij spelen bij het verbeteren van het imago van de balie en het beroep van advocaat die garant staat voor de rechtsstaat.

2. WELKE GESCHILLEN? WELKE BEVOEGDHEDEN?

2.1. De Dienst is bevoegd om conflicten te beheren die zijn ontstaan tussen een advocaat en zijn cliënt in verband met een consumentengeschil.

Zij is dus niet bevoegd voor geschillen tussen een cliënt die kwalificeert als onderneming (vennootschap, ondernemer, koopman, zelfstandige, architect, bedrijfsrevisor, accountant, etc.) en zijn advocaat.

Het is niet bevoegd voor geschillen tegen een advocaat die een wettelijk mandaat uitoefent, zoals schuldbemiddelaar, curator in faillissementen, voorlopige bewindvoerder, enz.

2.2. De ombudsman is een middel om geschillen te beslechten.

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

Als hij vindt dat zijn advocaat te veel vergoedingen eist voor het uitgevoerde werk, kan hij dat

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

of de zaak voorleggen aan de bemiddelingsdienst over de honoraria van de balie van de betrokken advocaat door te schrijven naar de stafhouder;

of kies een andere methode voor geschillenbeslechting: bemiddeling, arbitrage of rechtbank.

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

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

of kies een andere methode voor geschillenbeslechting: bemiddeling, arbitrage of rechtbank.

Indien hij van mening is dat de advocaat deze titel niet verdient omdat hij de indruk heeft van ernstige ethische inbreuken, kan hij de zaak voorleggen aan de voorzitter van de betrokken advocaat die kan beslissen over een tuchtprocedure.

Deze procedure laat hem echter niet toe om de door deze advocaat veroorzaakte schade vergoed te krijgen en om dit te doen zal hij een van de bovengenoemde procedures moeten starten.

3. NIEUWS 2020

In 2020, jaar van de lockdown en de COVID-19 pandemie is de dienst blijven functioneren, en werd het geconfronteerd met een aanzienlijke toename van het aantal aanstellingen, van behandelde dossiers en van positieve resultaten.

Deze werden door een sterk en gemotiveerd team behandeld.

Er zijn geen aanwijzingen of bewijzen dat de toename van het aantal aanstellingen verband houdt met de pandemie. Geen bewijzen of gegevens tonen aan dat de toename van verwijzingen gelinkt zouden zijn aan de gezondheidscrisis.

De dienst wordt evenals door de rechtszoekenden beschouwd als een informatie- en bijstandsdienst om hen te verwijzen naar de juiste contactpersonen. De toename van het aantal aanvragen kan evenals het gevolg zijn van de gezondheidscrisis die een behoefte aan contact met zich meebrengt.

Hoewel de bevoegdheid van de Dienst is uitgebreid tot advocaten die zijn ingeschreven bij het Hof van Cassatie in het Franse of het Duitse taalgebied van het land, zijn aan de Dienst geen zaken voorgelegd.

Een doorlopende en geïndividualiseerde steun werd aan de lokale ombudsmannen die niet bijeen konden komen voor permanente opleiding en supervisie verleend. Gelet op het feit dat ze allen door de Federale Bemiddelingscommissie erkende bemiddelaars en advocaten zijn, zijn ze bijgevolg aan een onvermijdelijke dubbele verplichting tot permanente vorming onderworpen.

Er zij aan herinnerd dat alle leden van de dienst advocaten en erkende bemiddelaars zijn, en om deze reden aan een onvermijdelijke dubbele verplichting tot permanente vorming onderworpen zijn.

4. EEN PLATFORM: LIGECA.BE

LIGECA : LIGECA : **L**itigation - **G**eschillen - **C**onsommateurs/**C**onsumenten – **A**vocats /**A**dvocatuur

<http://www.ligeca.be>

Deze gekwalificeerde entiteit, gewenst door de OBF, heeft zijn tegenhanger opgericht door de OVB (Ordre van Vlaamse Balies), genaamd Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA), die bevoegd is om tussen te komen in geschillen tussen advocaten ingeschreven bij een van de Nederlandstalige balies. lid van de OVB en hun klanten.

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

De doorverwijzing van zaken wordt dus vergemakkelijkt wanneer een klacht betrekking heeft op een advocaat met een andere taalkundige rol, naast zaken die per e-mail of per post worden ontvangen en die onder de bevoegdheid van de OVB-ombudsman vallen, hem automatisch worden toegezonden.

De dienst onderhoudt een prettige en constructieve samenwerking met de OVO Ombudsman.

5. WERKING

De Dienst is gebaseerd op het Reglement van Orde gepubliceerd op de site [ligeca.be](http://www.ligeca.be) en op het Intern Reglement 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 zullen worden aangesteld als lokale ombudsman.

De lijst wordt op de site gepubliceerd.

Allen moeten geaccrediteerde bemiddelaars zijn. Ze worden benoemd voor 3 jaar en moeten voldoen aan criteria van onafhankelijkheid, competentie en onpartijdigheid.

De Dienst is niet bevoegd voor geschillen waarbij een vennootschap betrokken is of indien de betrokken advocaat tussenkomt in de rol van wettelijk vertegenwoordiger zoals curator - voorlopig bewindvoerder - schuldbemiddelaar ...

De Dienst vervult de rol van BEGELEIDING of VERBINDING om tot een minnelijke schikking te komen.

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

Klachten worden in twee fasen behandeld:

1°) De Ombudsman controleert de ontvankelijkheid van de ingediende klachten. Klachten komen binnen op de site, per post en per e-mail. Het moedigt het indienen van klachten via het Ligecca-platform aan en ondersteunt waar nodig mensen die moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van de digitale bewaarplaats..

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

Een klacht is niet ontvankelijk:

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

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

Consumenten kunnen een ombudsman uit een andere regio aanstellen om redenen van gemak, vertrouwen of belangenconflict.

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

De procedure is **VERTROUWELIJK** en **GRATIS**.

Er is geen minimumdrempel voor ontvankelijkheid.

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

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

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

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

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

Hij treedt nooit als raadsman op, behoudens om de justitiabelen naar de verschillende minnelijke geschillendebeslechtingsmethoden of juiste instanties te verwijzen.

De dienst komt niet tussen wanneer de stafhouder al geraadpleegd werd.

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

Hij vertegenwoordigt het departement op het internationaal vlak en bij de FOD Economie. Hij onderhoudt contacten met andere gekwalificeerde instanties.

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

6. FINANCIËN

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

De plaatselijke ombudsmannen worden sinds 1 januari 2018 vergoed.

6.2. De uitgaven 2020 bedroegen in totaal 50.196,80€

Ze hadden betrekking op het beheer van de dienst (dat wil zeggen in het bijzonder de vergoedingen, de dagelijkse opvolging van de dossiers, de analyse van de ontvankelijkheid van de klachten, het beheer van de verzoeken om informatie, het IT-beheer, betrekkingen met de Ombudsmans van de OVB, met de OBFG, de lokale balies, de FOD Economie, de Europese Unie, andere gekwalificeerde entiteiten, het beheer van de lokale ombudsmannen, begeleiding van lokale ombudsmannen, de kosten van secretariaat, telefoon, postzegels, kopieën, e-mails enz.), naast de erelonen van lokale ombudsmannen en vertaalkosten.

Het positieve saldo ten opzichte van het door de OBFG toegewezen budget wordt overgedragen om met name de facturen te dekken die in 2021 zullen worden ontvangen voor diensten in 2020 en om een reserve aan te leggen voor de financiering van een project ter verbetering van het IT-systeem en ter verbetering van de telefonie.

7. TERRITORIALE OF TAALKUNDIGE BEVOEGDHEID

De dienst ontvangt klachten die gericht zijn tegen advocaten die zijn ingeschreven bij een van de balies van de Franstalige en Duitstalige orde van advocaten of die zijn afgegeven door advocaten van een van de Franstalige of Duitstalige balies.

De Nederlandstalige Ombudsdienst, opgericht door de OVB, maakt gebruik van dezelfde website: ligeca.be, wat het gemakkelijk maakt om klachten over te dragen die de Ombudsdienst van OBFG heeft ontvangen van advocaten werkzaam voor de OVB (Orde van Vlaamse Balie) en vice versa.

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

Opgemerkt moet worden dat een aantal e-mails in het Engels aan de dienst is gericht. 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 2020 ontving de dienst 170 klachten, waarvan er 21 van meet af aan niet-ontvankelijk werden verklaard door het IT-platform.

De Dienst behandelde daarom in 2020 149 nieuwe klachten, waarvan er 21 na onderzoek werden afgewezen.

Van deze klachten zijn er 1 ingediend door een advocaat (0,7%) en 148 door een consument (99,3%)

De dienst sloot, na behandeling door de lokale ombudsmannen, 147 zaken in 2020. Een bepaald aantal zaken van 2019 vond een uitkomst in 2020 en zaken die in 2020 werden geopend, zullen een uitkomst vinden in 2021.

Het aantal klachten dat volledig door de dienst wordt behandeld, is met 22% gestegen ten opzichte van 2019.

In 2020 ontvangen klachten	170	100%
Ambtshalve afgewezen klachten	21	12,35 %
Afgewezen klachten na onderzoek door de Ombudsman	21	12,35 %
Behandelde klachten	128	75,30 %

Vooruitgang ten opzichte van voorgaande periodes.

	2018		2019		2020		Voortgang 2020 in aantal zaken	Progressie 2019 en %
Klachten ontvangen	147	100%	163	100 %	170	100%	9	5,5 %
Klachten worden automatisch afgewezen	39	27%	22	13,5 %	21	12,35 %	- 1	-0,5%
Klachten afgewezen na toetsing door ombudsman	24	16%	36	22 %	21	12,35 %	-15	-41%
Klachten afgehandeld	84	57%	105	64,5 %	128	75,30 %	23	22%

We zien dan ook dat het aantal ontvangen en afgehandelde klachten sterk groeit. Dit komt door de grotere zichtbaarheid van de dienst.

jaar	Aantal volledig behandelde klachten	Progressie in aantal gevallen	Progressie in %
2016-2017	32		
2018	84	+ 52	+162%
2019	105	+ 21	+25 %
2020	128	+ 23	+22 %

Dit is met name te danken aan de grotere zichtbaarheid van de dienst en het beheer van de correspondentie van de justitiabelen.

Verhoudingsgewijs blijft het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten (zie hieronder) stabiel. Dit is ongetwijfeld te danken aan het belangrijke educatieve werk dat de dienst met de consumenten heeft verricht via de verwerking van talrijke verzoeken om informatie (e-mail, telefoon, enz.).

Naast het beheer van formeel ontvangen klachten wordt op de dienst een beroep gedaan door justitiabelen die informatie wensen over de procedure, de mogelijkheden om klachten in te dienen, naast een aanzienlijk aantal verzoeken om informatie.

In 2020 heeft de dienst niet minder dan 100 verzoeken van justitiabelen behandeld (buiten de klachten die formeel op het platform LIGECA.BE werden ingediend) d.w.z. een stijging met 30% ten opzichte van 2019 (d.w.z. 23 extra verzoeken).

Naast deze per e-mail gestelde vragen waren er ook talrijke telefonische vragen.

9. GEDETAILLEERDE ANALYSE VOOR DE BETROKKEN PERIODE

Dit hoofdstuk heeft alleen betrekking op zaken die in 2020 werden afgesloten.

9.1. Onontvankelijke klachten:

9.1.1. Automatische afwijzing

	Motieven		
2020	Geen voorafgaand contact met de andere partij	14	77 %
2020	Reeds ingeleide gerechtelijke procedures	7	33 %
TOTAL		21	100%

9.1.2. Afwijzing na onderzoek door de ombudsman

2020	(Lopende) procedures bij de stafhouder	1	4%
2020	Advocaat in een andere functie (curator, beheerder van goederen en personen, schuldbemiddelaar, advocaat van de tegenpartij, bemiddelaar...).	5	25%
2020	Klacht buiten de vastgestelde termijn	2	9%
2020	De advocaat valt niet onder de bevoegdheid van de OBF	3	14%
2020	Andere	10	48%
TOTAL		21	100%

De “andere” post bevat redenen zoals de klager is geen consument en fouten in de ombudsdienst.

9.2. Voorwerp van de behandelde klachten:

De klachten gaan voornamelijk en regelmatig over

✚ de kwaliteit van de diensten van de advocaat :

- beide advocaten zijn onbereikbaar
- of afwezigheid van reactie / reactie
- trage verwerking van het bestand
- afwezigheid of gebrek aan informatie
- ofwel inadequaar, niet-bestaand of onvolledig beheer
- of geen opvolging van de opmerkingen en instructies van de klant
- of een stagiair sturen in plaats van persoonlijk te gaan
- of het niet respecteren van de deadlines met schadelijke gevolgen
- of taken die buiten de wens van de klant worden uitgevoerd

✚ de kosten/erelonen:

- geen voorafgaande overeenkomst
- gebrek aan uitleg vóór de sluiting van het mandaat van de advocaat
- de aanvraag komt soms 3 jaar na de uitkering te laat
- het verzoek is niet gedetailleerd of onduidelijk

- de vergoedingen zijn te duur vanuit het oogpunt van klager
- de diensten zouden of worden teveel in rekening gebracht
- de eindvraag is verrassend gezien de betaalde provisies en de voorspelbaarheid ontbreekt
- er werd niet aangekondigd dat het eerste consult verschuldigd was
- onvoldoende voorzieningen werden gevraagd

Uit de analyse van de klachten kan worden afgeleid dat de overgrote meerderheid van de cliënten direct of indirect en herhaaldelijk klaagt over een gebrek aan voorafgaande informatie over de berekeningswijze van de honoraria, het vermoedelijke bedrag van de honoraria, het verloop en de risico's van de zaak en ontoereikende of onbegrijpelijke communicatie (ingewikkelde juridische taal - geleerd vocabulaire - enz.).

rubrieken	2020	PERCENTAGE
Honoraria te duur	22	21%
Breng te veel diensten of kosten in rekening	20	19%
Obscure vergoedingen	3	3%
Verzoek om late vergoeding	1	1%
Geen actie op instructies of opmerkingen van de klant	13	12%
Ontoereikende behandeling van de zaak	19	18%
Deadlines niet halen of voorbij laten gaan	1	1%
Stagiaires sturen in plaats van persoonlijk te gaan	0	0%
Onbereikbare advocaat	9	8%
Het duurt te lang	2	2%
Communicatie afwezig, ontbreekt, onvolledig of onduidelijk	5	5%
Schade aan de reputatie van de advocaat door de cliënt	0	0%
Honoraria niet betaald door de klant	0	0%
Het achterhouden van informatie (s) door de cliënt (bijv. Het verbergen van belangrijke informatie of documenten met betrekking tot een zaak)	1	1%
Overmatige contacten (intimidatie, spam, telefoon, etc.)	0	0%
belangenverstremgeling	1	1%
Ontbreken van voorafgaande overeenstemming	6	6%
coëxistentieprocedure Voorzitter van de balie	0	0%
Dubbel bestand	1	1%
De klager is geen consument	0	0%
Advocaat niet onder OBFJ-jurisdictie - verwijzing naar OCA	3	3%
TOTAAL	107	100%

Klachten over vergoedingen vertegenwoordigen 43%, een stijging van 5%.

Klachten over de behandeling van zaken door de advocaat vertegenwoordigen 46%.

Vergelijking 2019-2020

rubrieken	2019	2020	Progression
Te duur	38	22	-16
Breng te veel diensten of kosten in rekening	13	20	+7
Obscure vergoedingen	1	3	+2
Verzoek om late vergoeding	2	1	-1
Geen actie op instructies of opmerkingen van de klant	11	13	+2
Ontoereikende behandeling van de zaak	40	19	-21
Deadlines niet halen of voorbij laten gaan	0	1	+1
Stagiaires sturen in plaats van persoonlijk te gaan	0	0	0
Onbereikbare advocaat	9	9	=
Het duurt te lang	0	2	+2
Communicatie afwezig, ontbreekt, onvolledig of onduidelijk	12	5	-7
Schade aan de reputatie van de advocaat door de cliënt	0	0	=
Honoraria niet betaald door de klant	0	0	=
Het achterhouden van informatie(s) door de cliënt (bv. het achterhouden van belangrijke informatie of documenten in verband met een zaak)	0	1	+1
Overdadig contact (intimidatie, spam, telefoon, enz.)	0	0	=
Belangenverstremgeling	0	1	+1
Geen voorafgaande overeenkomst	4	6	+2
co-existentie Voorzitter van de balie	0	0	0
Dubbel bestand	1	1	+2
De klager is geen consument	0	0	=
Advocaat niet onder OBFJ-jurisdictie - verwijzing naar OCA	10	3	-7

Deze variaties zijn te wijten aan het feit dat de statistieken alleen rekening houden met de in het betrokken jaar gearchiveerde dossiers.

Een groot aantal dossiers zal in 2021 worden gearchiveerd wegens hun sluitingsdatum.

9.3. Behandelde dossiers in 2020 - resultaten:

		2020	% 2020
	Geen overeenkomst	33	40%
	Overeenkomst	30	37%
	Overeenkomst op basis van een niet-bindende aanbeveling	0	0%
	Terugtrekking van de klant	10	12%
	Terugtrekking van de advocaat	9	11%
TOTAAL		82	100%

Het percentage van de zaken die eindigden in een formele overeenkomst bedraagt dus 37%.

Echter zijn er een aantal gevallen waarin de consument, de oorspronkelijke klager, zich uit het proces heeft teruggetrokken.

- Terugtrekking uit het proces gebeurt ofwel expliciet ofwel stilzwijgend door een herhaald uitblijven van antwoord op de onderzoeken en voorstellen van de lokale ombudsman.
- Terugtrekking gebeurt ook wanneer een aantal klagers hun klacht intrekken na de uitleg die zij kregen dankzij de tussenkomst van de ombudsman. Er is geen formele overeenkomst, maar er is voor de klager een oplossing gevonden door middel van de verstrekte toelichtingen.

Tenslotte werd de samenwerking tussen klager en zijn advocaat hervat na de tussenkomst van de Ombudsman.

Bijgevolg kon in bijna 50% van de in 2020 behandelde klachten een oplossing gevonden worden.

De tijd die de lokale ombudsmannen besteden aan luisteren en onderricht is aanzienlijk en compenseert de communicatietekortkoming van veel advocaten.

9.4. Statistieken per balie:

Statistisch gezien komen de betrokken advocaten uit de balies: (gebaseerd op de in 2020 definitieve afgesloten dossiers - zaken overgedragen aan de Nederlandstalige balieombudsman zijn niet inbegrepen):

		2020	% 2020
	Waals-Brabant	7	7,37%
	Brussel	44	46,32%
	Charleroi	5	5,26%
	Dinant	2	2,11%
	Eupen	1	1,05%
	Huy	0	0,00%
	Luik	13	13,68%
	Luxemburg	7	7,37%
	Bergen	3	3,16%
	Namen	6	6,32%
	Doornik	4	4,21%
	Verviers	3	3,16%
TOTAAL		95	100%

		2018	2019	2020	Voortgang in aantal zaken
	Waals-Brabant	11	11	7	-4
	Brussel	57	50	44	-6
	Charleroi	7	9	5	-4
	Dinant	3	1	2	+1
	Eupen	5	1	1	=
	Huy	5	5	0	-5
	Luik	12	22	13	-9
	Luxemburg	5	3	7	+4
	Bergen	6	9	3	-6
	Namen	7	9	6	-3
	Doornik	4	1	4	+3
	Verviers	3	6	3	+3
		125	131	95	-36

De verschillen zijn te wijten aan het feit dat in de statistieken alleen rekening wordt gehouden met de in het betrokken jaar gearchiveerde dossiers.

Een groot aantal dossiers zal in 2021 worden gearchiveerd wegens hun sluitingsdatum.

9.5. Verwerkingstijd:

De gemiddelde nodige tijd om zaken te behandelen bedraagt 106 dagen van de afgifte van de klacht tot de sluiting, een stijging met 12 dagen ten opzichte van 2019. Dit is te wijten aan de sluiting in 2020 van enkele zeer lange zaken, waardoor de statistieken voor 2020 naar boven werden geduwd.

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

10. CONCLUSIES - AANBEVELINGEN

Onze vaststellingen en aanbevelingen van 2018 en 2019 zijn nog grotendeels steeds geldig, ook al zijn de balies zich meer bewust van wat de dienst voor de ambt kan betekenen, ontlasten zij hun eigen secretariaten en lossen zij conflicten tussen cliënten en advocaten op.

De dienst waardeert de belangstelling die de stafhouders en de beheerders van de OBFG hebben getoond.

Onze opmerkingen luiden als volgt:

- 10.1. Ondanks de communicatie-inspanningen van de ordinale autoriteiten, stellen we vast dat ze niet altijd op individueel niveau doordringen.
- 10.2. Slechts één advocaat heeft in 2020 een zaak doorverwezen naar de dienst, wat goed nieuws is, daar de aangeboden bijstand niet eenzijdig is.
- 10.3. Zoals al in 2018 en 2019 geschreven, is het duidelijk dat te veel advocaten een negatieve houding aannemen ten opzichte van de Dienst:

- of** omdat ze helemaal niet reageren op een verzoek om informatie van de ombudsman die verantwoordelijk is voor de zaak;
- of** omdat ze weigeren een minnelijke procedure aan te gaan.

Het aangeboden proces is natuurlijk vrijwillig en niemand kan een partij dwingen deel te nemen.

Een beter begrip van de positieve rol van de derde partij die de ombudsman is, kan het echter in een groot aantal gevallen mogelijk maken om een gemeenschappelijke basis te vinden of oplossingen te vinden, zelfs in gevallen waarin de advocaat van mening is dat dit niet het geval is. is niet eens mogelijk en vermijd daarmee tijd-, energie- en geldverspilling.

De perceptie die veel advocaten van de Dienst lijken te hebben, is onjuist, aangezien ze het ten onrechte gelijkstellen aan een controleur of sanctionerende ambtenaar.

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

De externe facilitator, de ombudsman, kan, indien goed geïnformeerd, een escalatie vaak onschadelijk maken, de communicatie herstellen, voorlichting geven, informatie verstrekken en de tijd nemen.

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

- 10.4. Het effectieve werk van de Dienst wordt bemoeilijkt door de stilte die sommige advocaten tegen de Dienst verzetten, die op zijn minst een reactie van de betrokken advocaat nodig heeft, zonder dat deze enige verplichting heeft om zich te melden. 'in dialoog treden, als hij dat niet wil.

Het beeld dat wordt geprojecteerd door het uitblijven van een reactie, versterkt de procespartner alleen maar van de negatieve kijk die hij mogelijk heeft gehad op een heel beroep.

In dit verband zou een ethische norm kunnen worden aangenomen waardoor de reactie op de ombudsman een begeleidende verplichting wordt en er kan een educatief werk worden ingezet dat suggereert dat de tijd die wordt besteed aan het reageren op ons tijdwinst is omdat de geschillen die aan de dienst zijn gericht, over het algemeen besloten om niet op te geven.

De dienst stelt het op prijs dat deze aanbeveling in overweging wordt genomen en ziet uit naar de beslissingen die genomen zullen worden.

- 10.5 Ondanks de communicatie-inspanningen van de ordinale autoriteiten blijft de verwarring van de verschillende hoeden die een advocaat kan dragen voor veel procespartijen 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 een wettelijke vertegenwoordiger is. Een communicatie-inspanning blijft nodig en de Dienst verricht in dit opzicht een onderwijzende taak.

Er zij op gewezen dat vele justitiabelen ondergedompeld zijn in de digitale kloof en duidelijk behoefte hebben aan menselijk contact.

- 10.6. Opgemerkt blijft dat klachten die de Dienst bereiken tegen schuldbemiddelaars en beheerders vaak gericht zijn op communicatieproblemen of zelfs gebrek aan communicatie.

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

Deze bevinding is des te opvallender wanneer de klant een zelfstandige is of een kleine KMO of een kleine vzw die een minnelijke oplossing wil zoeken tegen lagere kosten.

Opgemerkt dient te worden dat Dienst BELMED zich in 2018 reeds afvroeg of het haalbaar is de applicatie uit te breiden tot een "Business to Business" Dienst specifiek voor kleine KMO's en zelfstandigen.

De Ombudsman beveelt de OBFGB aan het onderwerp te onderzoeken en te overwegen de reikwijdte van de dienst uit te breiden tot kleine KMO's, non-profitorganisaties en kleine zelfstandigen.

- 10.8. De dienst wordt regelmatig geconfronteerd met een probleem van jurisdictiegeschillen wanneer een geschil gelijktijdig aanhangig wordt gemaakt bij de voorzitter van de balie en / of de honoraria commissie van de betrokken balie en de ombudsdienst.

Je kunt niet twee verschillende mensen vragen om met hetzelfde probleem om te gaan.

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

Dit voorval onthult eens te meer de moeilijkheden die burgers hebben bij het navigeren door de concepten en de verschillende mogelijkheden die hen ter beschikking staan om hun probleem op te lossen.

- 10.9. Bij het analyseren van een zaak kan de ombudsman tot de conclusie komen dat dezelfde advocaat het onderwerp is van meer dan één klacht of dat er, als de claims van de klager gerechtvaardigd zijn, er uiteraard ethische bezwaren zijn.

Vertrouwelijkheid stelt hem niet in staat om enige informatie te herleiden tot de ordinale autoriteiten.

De Ombudsman stelt voor dat de Ethische Commissie van de OBFNG deze zaken onderzoekt en de praktijken van andere ordinale beroepen en van haar tegenhanger, de OVO, analyseert.

In de overgrote meerderheid van de gevallen reageert de advocaat niet of weigert hij mee te werken. In dat geval herinnert de dienst de cliënt eraan dat hij of zij de zaak aan de stafhouder kan voorleggen en deelt hij of zij zijn of haar contactgegevens mee.

- 10.10. De kwestie die draait om vergoedingen en in het bijzonder het ontbreken van een voorafgaande overeenkomst, moet keer op keer worden benadrukt en advocaten herinneren aan de dwingende bepalingen van het Wetboek van economisch recht.

- 10.11. Naast de voorlopige overeenkomst is het van belang de aandacht van de advocaten te vestigen op de noodzaak om de tijd te nemen om informatie te verstrekken over de voorspelbaarheid van de werkelijke honoraria, over de onzekerheden van de procedures en om op de gerechtvaardigde budgettaire ongerustheid te antwoorden.

- 10.12. De verrassing van de consument na afloop van een dossier wanneer hij een eindafrekening van de kosten ontvangt die aanleiding geeft tot blokkeringsreacties, zou kunnen vermeden worden door regelmatig verzoeken om voorschotten en informatie over de stand van het dossier te verzenden.

- 10.13. Misschien een teken des tijds, zien we ook de wildgroei van klachten van rechtzoekende partijen die absoluut onbeheersbaar zijn en die alle autoriteiten aanvallen en alle bevoegdheden aanspreken door de brievenbussen onder water te zetten: deze zaken vallen vaak onder pathologieën die de Service niet kan behandelen.

10.14. Sommige zeldzame gevallen waarin veel op het spel staat kunnen in sensu strictu bemiddeling worden behandeld, waarover de lokale ombudsmannen de nodige bevoegdheid en de legitimiteit beschikken.

Aangezien de dienst gratis is voor de justitiabelen, is het echter niet mogelijk om de nodige tijd te besteden aan een lange bemiddeling.

Het kan raadzaam zijn om over een dergelijk dienstenaanbod na te denken en specifieke financiële voorwaarden vast te stellen.

10.15. Ten slotte kan de Ombudsman niet genoeg aanbevelen dat advocaten een opleiding volgen in communicatie- en stressbeheersingstechnieken, die vaak de oorzaak zijn van slechte communicatie.

Klanten moeten worden gehoord, herkend in hun emoties en nauwkeurig en duidelijk worden geïnformeerd, of het nu gaat om vergoedingen, risico's en onvoorziene gebeurtenissen.

10.13. De observatie van de behoefte aan menselijk contact, aan een levende gesprekspartner, ligt erg gevoelig en in de dossiers die de Dienst bereiken, raken we ook een segment van de bevolking aan dat geen toegang heeft tot digitale middelen.

* * *

Tot slot is de dienst zich ten volle bewust van de moeilijkheid om een beroep uit te oefenen die meerdere taken vervult, en verbindt zich ertoe bij te dragen tot een pacificatie van de relaties tussen advocaten en hun cliënten, de communicatie en pedagogie te verbeteren en, voor zover mogelijk, een positief beeld te herstellen van een beroep dat in een rechtsstaat zo noodzakelijk is.