

VERSLAG 2017



Inhoudstafel

| | | |
|----|--|---|
| 1. | INLEIDING – een gekwalificeerde entiteit voor de geschillen tussen cliënten en advocaten. | 3 |
| 2. | VOORAFGAANDE OPMERKING – een start aan herleide snelheid | 3 |
| 3. | EEN PLATFORM : LIGECA.BE | 4 |
| 4. | WERKING | 4 |
| 5. | FINANCIËN | 5 |
| 6. | TERRITORIALE OF LINGUISTIEKE BEVOEGDHEID | 6 |
| 7. | STATISTIEKEN | 6 |
| 8. | GEDETAILLEERDE ANALYSE VAN DE BETROKKEN PERIODE | 6 |
| | 8.1. Onontvankelijke klachten:..... | 6 |
| | 8.2. Voorwerp van de behandelde klachten: | 7 |
| | 8.3. Statistieken per Balie:..... | 7 |
| | 8.4. Opmerking:..... | 8 |
| 9. | BESLUITEN | 8 |

1. INLEIDING – een gekwalificeerde entiteit voor de geschillen tussen cliënten en advocaten

De Orde van de Franstalige en Duitstalige Balies (OBFG) heeft - in overeenstemming met de Richtlijn 2013/11/EU van het Parlement en van de Raad van 21 mei 2013 aangaande de Buitengerechtelijk Regeling van de Consumentengeschillen, omgezet in de Belgische wet van 4 april 2014 waarbij het Boek XVI werd ingevoegd in het Wetboek Economisch Recht en het Koninklijk Besluit van 16 februari 2014 waarbij de voorwaarden worden gepreciseerd waaraan de gekwalificeerde entiteit dient te beantwoorden geïmplementeerd in dit laatste Boek - zowel aan de rechtzoekenden als aan de advocaten een Dienst wensen aan te bieden die wordt beheerd door de specialisten in het conflictenbeheer en die een kennis hebben van het economisch recht en van de geheimen van een beroep met complexe regels.

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

De eerbiediging van deze principes in combinatie met het **VRIJWILLIG** karakter van de deelname van de partijen dient het vertrouwen te creëren van de personen die beroep doen op de tussenkomst ervan.

Alle tussenkomende personen die de Dienst uitmaken, zijn erkende bemiddelaars die gehouden zijn tot het eerbiedigen van de **VERTROUWELIJKHEID**, het beroepsgeheim en het conflictenbeheer.

2. VOORAFGAANDE OPMERKING – een start aan herleide snelheid

De periode gaande van november 2016 tot 31 december 2017 was een jaar van opstarten van en experimenteren door de Dienst.

De opbouw en aanwending van het informaticasysteem heeft vertragingen en moeilijkheden van effectieve inwerkingstelling gekend opdat de gebruikers zich de werking ervan toe-eigenden en er zich aan aanpasten.

De Dienst heeft haar methodologie in werking gesteld en is overgegaan tot het opleiden van de tussenkomende personen.

De aanwending van deze organisatie is tijdrovend geweest, niet enkel omwille van redenen van overmacht nu de voorgaande ombudsman werd gedwongen ontslag te nemen terwijl zijn adjunct, opgeroepen voor andere onverenigbare functies, gelijktijdig diende te worden vervangen.

De Dienst heeft tevens terughoudendheid gekend vanwege de ordinale autoriteiten, dit is begrijpelijk in een sector die sinds zeer lange decennia wordt beheerst door regels van deontologie gesanctioneerd door een discipline, hetgeen een bron van verwarring kan creëren in de rollen evenals een gevoel van concurrentie. Immers worden de conflicten tussen advocaten en cliënten traditioneel beheerd door de stafhouders, hetzij via de commissies betreffende de erelonen hetzij via de goede diensten van de stafhouder. De inbreuken op de discipline behoren tot de bevoegdheid van een jurisdictie ad hoc.

De Dienst is gericht op de toekomst en strekt ertoe zich te concentreren op de behandeling van de dossiers waarvan het aantal steeds verder toeneemt.

3. EEN PLATFORM : LIGECA.BE

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

Deze gekwalificeerde entiteit, die gewenst is door de OBFG, heeft zijn tegenhanger gecreëerd door de OVB (Orde van Vlaamse Balies) die Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) noemt en die bevoegd is om tussen te komen in geschillen tussen de advocaten, die ingeschreven zijn bij één van de Nederlandstalige balies lid van het OVB en hun cliënten.

De twee diensten werken via het informaticaplatform www.ligeca.be alwaar de klachten worden geregistreerd en opgevolgd.

4. WERKING

De Dienst is gesteund op een Procedurereglement gepubliceerd op de site ligeca.be en op een Reglement van inwendige orde uitgewerkt door de OBFG.

De Raad van bestuur van de OBFG stelt de ombudsman en zijn vervanger aan die de Dienst coördineren ; zij deelt een lijst van minstens 3 namen per balie mee en die zullen worden aangesteld als lokale ombudsmannen.

Ze dienen allen erkende bemiddelaars te zijn. Ze worden voor 3 jaren (hernieuwbaar) benoemd en dienen te beantwoorden aan de criteria van onafhankelijkheid, bekwaamheid en onpartijdigheid.

De Dienst is niet bevoegd voor de geschillen waarin een onderneming betrokken is of indien de betrokken advocaat tussenkomt in de rol van gerechtsmandataris zoals curator – voorlopig bewindvoerder – schuldbemiddelaar – enz.

De Dienst heeft een rol van **FACILITEREN** of **VERZOENING**, teneinde tot een minnelijke regeling te komen.

Zij legt geen enkele oplossing op, maar ze kan niet-dwingende aanbevelingen doen.

De klachten worden in twee etappes behandeld :

1°) De hoofdombudsman gaat de **ontvankelijkheid** na van de ingediende klachten. De klachten worden ontvangen op de site, via brief en per mail. Hij moedigt de indiening van de klachten via het platform Ligeca aan en begeleidt, desgevallend, de personen die gebruiksmoeilijkheden betreffende de numerieke indiening ondervinden.

In geval van onontvankelijkheid informeert hij de klager aangaande de redenen van weigering.

Een klacht is onontvankelijk :

- a) « indien er voorafgaandelijk geen enkel verzoek werd gericht aan de betrokken advocaat ;
- b) indien het verzoek anoniem is of indien de andere partij niet geïdentificeerd

- wordt of niet gemakkelijk identificeerbaar is ;*
- c) indien het verzoek wordt ingeleid meer dan een jaar na de datum van het interpelleren van de betrokken advocaat ;*
 - d) indien het verzoek lichtzinnig, tergend of lasterlijk is ;*
 - e) indien het verzoek geen consumptiegeschil met een advocaat betreft;*

 - f) indien het verzoek een regeling van een geschil viseert dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte ;*

 - g) indien de behandeling van het geschil ernstig de effectieve werking van de Dienst Ombudsman van de Advocaten van de Orde van de Franstalige en Duitstalige balies zou verhinderen. »*

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

De consumenten kunnen de aanstelling wensen van een ombudsman van een andere regio omwille van praktische redenen of omwille van redenen van vertrouwen.

De deelname aan de in gang gezette procedure is **VRIJWILLIG** voor beide partijen. De procedure is **VERTROUWELIJK** en **GRATIS**. Er is geen minimumgrens van ontvankelijkheid.

De lokale ombudsman onderzoekt de klachten en de door de partijen meegedeelde dossiers.

Hij kan de advocaat en de klant-consument ondervragen teneinde nader te worden ingelicht. Hij kan, desgevallend, aparte of gezamenlijke vergaderingen organiseren. De partijen kunnen zich laten bijstaan door een advocaat.

Hij zoekt met de partijen achter een goede oplossing. Hij kan een aanbeveling formuleren en hij werkt onder de supervisie van de hoofdbudsman die zelf niet-dwingende aanbevelingen kan doen.

Daarenboven beheert de hoofdbudsman de talrijke vragen tot informatie die het publiek hem richt aangaande de werking van de Dienst en de verschillende wegen die open staan om een conflict op te lossen.

Hij handelt nooit in de hoedanigheid van raadsman, behoudens het vermelden aan de rechtszoekenden van de verschillende wijzen van mogelijke oplossingen.

De Hoofdbudsman bereidt het jaarlijks Verslag voor en bereidt zijn aanbevelingen aan de OBFG voor.

De Dienst is onderworpen aan een regelmatige audit door de FOD Economie die als opdracht het bijhouden van de lijst van gekwalificeerde entiteiten heeft.

5. FINANCIEN

5.1. Elk jaar stemt de OBFG over een jaarlijks budget voor de werking van de Dienst.

Vanaf 2018 wordt dit budget in alle onafhankelijkheid beheerd door de Dienst ombudsman. De lokale ombudsmannen zullen vergoed worden vanaf de 1^{ste} januari 2018.

- 5.2. Het budget 2016-2017 was 15.000€ en de erelonen van de hoofdbudsmann waren 9.922€.

Dit budget omvat niet de informatica-investeringen van 22.439,16€ die volledig door de OBFG werden betaald.

6. TERRITORIALE OF LINGUISTIEKE BEVOEGDHEID

De Dienst ontvangt de klachten die gericht zijn tegen de advocaten die ingeschreven zijn bij één van de balies van de Orde van Franstalige en Duitstalige Balies of uitgaande van de advocaten die behoren tot één van de Franstalige of Duitstalige balies.

De Nederlandstalige Dienst ombudsman, gecreëerd door de OVB, gebruikt dezelfde website : ligea.be, hetgeen toelaat gemakkelijk de klachten over te dragen die de Dienst ombudsman van de OBFG zou hebben ontvangen van advocaten die afhangen van de OVB (Orde van Vlaamse Balie) en wederzijds.

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

Voor klachten die worden ingediend in een andere taal, wordt de klager uitgenodigd om deze te vertalen in één van de drie nationale talen.

7. STATISTIEKEN

Voor de periode 2016-2017 heeft de Dienst 87 klachten behandeld waarvan er 46 vrij snel onontvankelijk werden verklaard en waarbij, na analyse, 9 bijkomende klachten werden geweigerd.

De Dienst heeft dus minstens 32 klachten tot 31 december 2017 behandeld.

Een bepaald aantal klachten lijkt te zijn behandeld door de voorgaande ombudsman buiten het platform om.

8. GEDETAILEERDE ANALYSE VAN DE BETROKKEN PERIODE

8.1. Onontvankelijke klachten:

Het platform weigert automatisch de klachten indien de voorwaarden van ontvankelijkheid (zie supra) niet vervuld zijn :

- ❖ geen voorafgaand contact tussen de advocaat en de cliënt : 36
- ❖ gerechtelijke procedure reeds aangevat : 12
- ❖ geen consumentengeschil : 4
- ❖ de advocaat die tussenkomst in een rol van gerechtsmandataris en niet als advocaat : 3

De consumenten wiens klacht werd verworpen, werden geïnformeerd via een e-mail of een brief.

Men stelt vast dat consumenten zich kunnen vergissen betreffende de betekenis van de vragen die hen worden gesteld.

Indien zij zich opnieuw tot de Dienst wenden, wordt het onderwerp specifiek behandeld.

8.2. Voorwerp van de behandelde klachten:

De klachten slaan in essentie op

✚ de kwaliteit van de diensten van de advocaat :

- hetzij een onbereikbare advocaat
- hetzij afwezigheid van reactie / antwoord
- hetzij traagheid in de behandeling van het dossier
- hetzij afwezigheid of gebrek aan informatie
- hetzij ondoeltreffend, onbestaand of onvolledig beheer
- hetzij geen enkel gevolg aan de opmerkingen en instructies van de cliënt
- hetzij het zenden van de stagiair in de plaats van in persoon te gaan
- hetzij het niet respecteren van de termijnen met nadelige gevolgen
- hetzij het verrichten van prestaties buiten de wil van de cliënt

✚ de erelonen :

- afwezigheid van uitleg voor het aangaan van het mandaat van advocaat
- de vraag is laattijdig, soms 3 jaren na de prestaties
- de vraag is niet gedetailleerd of weinig duidelijk
- de erelonen zijn te duur vanuit het standpunt van de klager
- de prestaties zijn of zouden overgefactureerd zijn
- de eindstaat is verbazingwekkend gelet op de betaalde provisies en het gebrek aan voorzienbaarheid
- er werd niet aangekondigd dat de eerste consultatie betalend was

Uit de analyse van de klachten kan men afleiden dat in het merendeel de cliënten rechtstreeks of onrechtstreeks klagen over een gebrek aan voorafgaande informatie aangaande zowel de wijze van berekening van de erelonen, de vermoedelijke hoogte ervan, als aangaande het verloop en de onzekere voorvallen in het dossier en een onderbroken communicatie en dat de communicatie tussen de partijen niet voldoende is.

8.3. Statistieken per Balie:

Statistisch gezien behoren de betrokken advocaten tot de volgende balies :

| | |
|-----------|-----|
| - Namen | 8% |
| - Hoei | 1% |
| - Brussel | 44% |
| - Bergen | 4% |
| - Luik | 11% |

- | | |
|-----------------|-----|
| - Luxemburg | 10% |
| - Eupen | 1% |
| - Charleroi | 4% |
| - Waals-Brabant | 6% |
| - Dinant | 4% |
| - Doornik | 6% |

8.4. Opmerking:

Gelet op het onvolledig gebruik van het platform en de afwezigheid van centralisatie van de dossiers is het helaas niet mogelijk voor het verleden om preciezer te zijn dan de cijfers vermeld in dit verslag.

9. **BESLUITEN**

Op het ogenblik van het opstellen van dit verslag dat slaat op het verleden dienen de positieve evoluties van de Dienst te worden vastgesteld die haar administratie heeft verfijnd en een betere opvolging van de dossiers verzekert.

Er is een nieuwe ploeg geïnstalleerd om effectief te zijn op de 1^{ste} januari 2018 met als doeleinden

- ❖ de informaticavoorziening te verbeteren evenals het beheersen ervan door de lokale ombudsmannen
- ❖ het informaticaplatform te actualiseren
- ❖ een eigen en specifiek budget te bekomen dat voldoende is voor het vervullen van de opdracht
- ❖ de doeltreffendheid en efficiëntie van de Dienst te verzekeren
- ❖ een competente en gemotiveerde ploeg van lokale ombudsmannen op te richten en hun continue opleiding te verzekeren rekening houdend met de noden van de Dienst
- ❖ een betere samenwerking van de advocaten te bekomen
- ❖ de continue vorming van de tussenkomende partijen te verzekeren
- ❖ te werken aan de communicatie met en de informatie aan het publiek

De Dienst heeft daarenboven beschikt over de constructieve opmerkingen en pertinente raadgevingen vanwege de inspecteurs van de FOD Economie die zijn overgegaan tot de audit van de Dienst.

Ze geniet van een onafhankelijk werkingsbudget dat zij op autonome wijze beheert en zij dankt dienaangaande de stafhouders, bestuurders van de OBFG die het haar hebben toegekend.

Tenslotte dankt de Dienst de consumenten – cliënten en de advocaten die vertrouwen in haar hadden evenals de lokale ombudsmannen voor hun engagement.

Men is overtuigd van het nut van de Dienst en van de aanbevelingen die zij kan formuleren in het kader van het beroep om de kwaliteit van de diensten aan de rechtszoekenden te verhogen.

Men heeft vertrouwen in de evolutie van de Dienst, in de geest van de Richtlijn, teneinde

de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen advocaten en hun cliënten aan te moedigen en er positief en efficiënt aan deel te nemen.