



# OCA - reglement van interne orde

Staatsbladsstraat 8

B - 1000 Brussel

T +32 (0)2 227 54 70

F +32 (0)2 227 54 79

[info@advocaat.be](mailto:info@advocaat.be)

ondernemingsnummer 0267.393.267

## Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur – OCA

1. De Orde van Vlaamse Balies (OVB) richt binnen haar organisatie de “Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur”, afgekort OCA, op.
2. De OCA werkt volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.

De OCA noch de natuurlijke personen die verantwoordelijk zijn voor de geschillenregeling ontvangen instructies over de behandeling van individuele procedures van een van de partijen, van de balies of van de leden van hun raden, noch van de OVVB, haar aangestelden of bestuurders.

3. De OCA beschikt over een eigen door de OVVB toegekend budget dat toereikend is voor de vervulling van haar taken.

De OCA bezorgt de raad van bestuur van de OVVB jaarlijks tegen 15 november een gedetailleerde budgetaanvraag voor het komende kalenderjaar. Tegen 15 mei bezorgt hij de raad van bestuur een verantwoording van de uitgaven van het voorbije kalenderjaar.

De budgetten en jaarrekening worden overeenkomstig de algemene werking van de OVVB goedgekeurd en toegekend.

4. De raad van bestuur van de OVVB benoemt de natuurlijke perso(o)n(en) binnen de OCA (hierna genoemd de “ombudsman”).

De ombudsman wordt aangesteld voor een termijn van drie jaar. Zijn mandaat is niet opzegbaar, behoudens om gegronde redenen. Het mandaat van de ombudsman is hernieuwbaar voor telkens een termijn van drie jaar.



5. De ombudsman moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

5.1. De ombudsman moet beschikken over een algemene kennis van het toepasselijke recht. Hij moet de nodige vaardigheden hebben op het vlak van geschillenregeling en schoolt zich geregeld bij in dat domein. De Ombudsman beschikt over een erkenning als bemiddelaar.

5.2. De ombudsman is een advocaat ingeschreven bij ten minste één van de Vlaamse balies en zal op het tijdstip van zijn benoeming minstens tien jaar ononderbroken op het tableau staan.

5.3. De functie van ombudsman is onverenigbaar met die van stafhouder, lid van de raad van de Orde, de algemene vergadering of de raad van bestuur van de OVB. De ombudsman kan niet zetelen in een tuchtcollege.

6. De vergoeding van de ombudsman wordt vastgelegd door de raad van bestuur van de OVB. Die vergoeding stelt de ombudsman minstens in de mogelijkheid om zich terdege van zijn taken te kwijten.

De ombudsman wordt niet vergoed in functie van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling.

7. De regeling van consumentengeschillen

7.1. De regeling van consumentengeschillen geschiedt altijd door één persoon.

7.2. De OCA ontvangt van elke balie een lijst met minstens drie namen van advocaten die in aanmerking komen om consumentengeschillen te behandelen; deze advocaten moeten tevens erkend bemiddelaar zijn. De lijst wordt driejaarlijks vernieuwd. Het mandaat van de advocaten die opgenomen zijn op de lijst is hernieuwbaar.

7.3. De OCA gaat na of de advocaten die opgenomen zijn op de lijst beantwoorden aan de bepalingen in boek XVI WER en haar uitvoeringsbesluiten, in het bijzonder met betrekking tot de vereisten van deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

Indien een advocaat niet beantwoordt aan voornoemde vereisten schrappt de OCA de advocaat in kwestie van de lijst, zonder dat hij daarover enige verantwoording hoeft af te leggen.

7.4. De ombudsman duidt, rekening houdend met alle omstandigheden van het geschil die hem bekend zijn, de advocaat aan die het geschil lokaal zal behandelen conform het procedurereglement en hem verslag zal uitbrengen. Hij kiest de advocaat bij voorkeur uit de lijst van advocaten van het arrondissement waar het geschil volgens de deontologische regels behandeld zou worden. De ombudsman kan daar evenwel zonder verdere verantwoording van afwijken, telkens hem dat nuttig lijkt voor de regeling van het consumentengeschil, hetzij op eerste verzoek van de consument.



8. Er worden uit de lijst bedoeld in artikel 7 van dit reglement twee plaatsvervangers voor de ombudsman benoemd. Die plaatsvervangers nemen de taken van de ombudsman over telkens hij verhinderd is of indien een consument daar in het kader van een consumentengeschil om verzoekt. De plaatsvervangers worden voor hun taken als plaatsvervanger vergoed.

De ombudsman draagt die plaatsvervangers voor aan de raad van bestuur van de OVB. Die bekrachtigt de voordrachten.

De plaatsvervangers worden aangesteld voor een termijn van drie jaar. Hun aanstelling is hernieuwbaar voor telkens een termijn van drie jaar.

9. De ombudsman en zijn plaatsvervangers zijn onafhankelijk en onpartijdig ten aanzien van de partijen. De ombudsman en zijn plaatsvervangers delen zonder verwijl aan de betrokken partijen, en in voorkomend geval aan de OCA, elke omstandigheid mee die hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid aan kan tasten of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen.
10. De ombudsman en zijn plaatsvervangers behandelen alle informatie die zij ontvangen als strikt vertrouwelijk. Behoudens wettelijke verplichting of in uitvoering van dit reglement geven zij op geen enkel moment informatie aan derden over het voorwerp, noch over de inhoud van de hen aangereikte geschillen, noch maken ze de identiteit van de partijen aan derden kenbaar.
11. De OCA beschikt over een eigen geactualiseerde website die minstens de gegevens bevat opgenomen in artikel 3. van het KB van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in Boek XVI van het Wetboek economisch recht moet voldoen. De kosten van die website worden opgenomen in het voormelde budget.
12. De OCA maakt over haar activiteiten per kalenderjaar uiterlijk tegen 31 maart van het daaropvolgende kalenderjaar een verslag op dat minstens de gegevens bevat opgesomd in artikel 8 van het KB van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in Boek XVI van het Wetboek economisch recht moet voldoen.

