

JAARVERSLAG 2017





INLEIDING

Het tweede werkingsjaar van Ligea, ofwel de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA), ligt achter de rug. Het was een jaar waarin de consument verder de weg naar de Ombudsdienst vond, zowel voor klachten als voor informatie over het beroep van advocaat in al zijn facetten. De problematieken van het tweede jaar waren daarbij niet fundamenteel anders dan die van het eerste jaar. Er is dus nog werk aan de winkel voor de communicatie van de advocaten.

Het was ook een jaar waarin de Ombudsdienst intern zijn werkwijze op punt heeft gesteld. De webapplicatie is verbeterd en de lokale ombudsmannen kregen de kans om de dossiers flexibel en in alle vertrouwen te behandelen. Het percentage verzoeningen en aanbevelingen getuigt van hun inzet en betrokkenheid.

We willen dan ook graag een woord van dank richten aan alle lokale ombudsmannen die zich de afgelopen twee jaar hebben ingezet — en zich nog altijd inzetten — voor de ondersteuning en begeleiding van de consumenten in hun relatie tot hun advocaten. Door hun inspanningen dragen ze bij aan een positieve(r) beeldvorming van de advocatuur.

INHOUD



1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR DE ADVOCATUUR	5
2. WERKING - NIVEAUS	6
3. WERKING - FINANCIËEL	6
3.1. Naar een onafhankelijk budget	6
3.2. In cijfers	6
4. DE FRANS- EN DUITSTALIGE EVENKNIE	7
5. AANTAL KLACHTEN	7
6. WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST NIET?	7
6.1. Automatische weigering dossiers	7
6.2. Manuele weigering dossiers	7
6.2.1. Geen consumentengeschil (27)	8
6.2.2. Er loopt tegelijk een klacht bij de stafhouder (11)	8
6.2.3. Andere orde (5)	9
6.2.4. Er is al een procedure hangende (3)	9
6.2.5. Laattijdige klacht (5)	9
6.2.6. Dubbel ingediende dossiers (5)	9
7. WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST WEL?	10
7.1. Klachten algemeen	10
7.1.1. Oplossingen en niet-bindende aanbevelingen bij klachten	10
7.1.2. Algemene informatie	10
7.2. Informatieverstrekking en beeldvorming	10
7.3. Klachten ingediend door de advocaat	10
7.4. Klachten ingediend door de consument – vooraf	10
7.5. Klachten ingediend door de consument – erelonen in strikte zin (64)	11
7.5.1. Laattijdige erelonen (8)	11
7.5.2. Onduidelijke honoraria (27)	11
7.5.3. Te duur (15)	11
7.5.4. Te veel prestaties aanrekenen (14)	11

7.6. Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (105)	12
7.6.1. De advocaat is niet te bereiken (21)	12
7.6.2. De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (9)	12
7.6.3. De advocaat is niet competent, bij behandelt het dossier niet adequaat (15)	12
7.6.4. De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (24)	12
7.6.5. De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen, en/of instructies van de cliënt (28)	12
7.6.6. De advocaat behandelt het dossier niet zelf (2)	12
7.6.7. De advocaat heeft de proceduretermijnen niet gerespecteerd (6)	12
7.7. Klachten – thematische detailbenadering	13
7.7.1. Thematische benadering van de onderliggende procedure	13
7.7.2. Informatieplicht erelonen	15
7.7.3. Inadequate behandeling dossier	16
7.8. Klachten – besluit	17
8. TERRITORIAAL	18
8.1. Verdeling per balie	18
8.2. Doorverwezen dossiers	19
9. DE UITKOMST	19
9.1. Terugtrekkingen	19
9.2. De afgelopen dossiers	19
9.2.1. Minnelijke regeling	19
9.2.2. Niet-bindende aanbeveling	19
9.2.3. Besluit	20
9.3. Gemiddelde tijd	21
10. BESLUIT en aanbevelingen	21
10.1. Besluit – de (beperkte) cijfers	21
10.2. Besluit - aanbevelingen	21
10.2.1. Recente initiatieven omtrent informatie	21
10.2.2. Meer bijscholing	23
11. Voetnoten	24

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR DE ADVOCATUUR

In 2014 werd Boek XVI, dat buitengerechtelijke consumentengeschillen behandelt, aan het Wetboek van economisch recht (WER) toegevoegd (wet van 04.04.2014¹ in uitvoering van Richtlijn 2013/11²). Sindsdien kunnen consumenten, wanneer ze een geschil hebben met een onderneming over een aankoop of een dienst, op een snellere en goedkopere manier dat geschil proberen te regelen — buiten de rechtbank om.

Consumenten kunnen met hun problemen terecht bij de algemene consumentenombudsdienst. De wet maakte het echter ook mogelijk voor een sector of een beroepsorganisatie om een entiteit te creëren die consumentengeschillen behandelt. Wanneer een sector of een beroepsorganisatie geen gekwalificeerde entiteit opricht, is de federale consumentenombudsdienst bevoegd.

De advocatuur valt onder het toepassingsgebied van de richtlijn en de wet. De Orde van Vlaamse Balies (OVb) heeft daarom een eigen gekwalificeerde entiteit opgericht, die erkend werd door de FOD Economie³. Die gekwalificeerde entiteit moet de regeling van geschillen tussen consumenten en advocaten verder uitbouwen binnen de beroepsorganisatie. Zo'n entiteit is geen overbodige luxe: wanneer de geschillen voor een andere instantie komen, is het beroepsgeheim niet gewaarborgd.

Op 1 januari 2016 startte de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur onder de naam *Ligea (Litiges Geschillen Consumenten/Consommateurs Advocaat/Avocat)*. De naam dekt zowel de Nederlandstalige als de Frans- en Duitstalige ombudsdienst, want ook de Ordre des Barreaux Francophones et Germanophone is betrokken.⁴ De Ombudsdienst werkt via het platform www.ligea.be.



2. WERKING - NIVEAUS

De Ombudsdienst werkt volkomen onafhankelijk van welk orgaan dan ook bij de balie en de Orde van Vlaamse Balies (OVb). De dienst speelt wel louter een verzoenende en faciliterende rol, en neemt dus nooit beslissingen.

Alle klachten worden op twee niveaus behandeld. De globale ombudsman bekijkt eerst de binnenkomende dossiers en gaat na of de klachten ontvankelijk zijn. Ontvankelijke klachten stuurt hij dan door naar de lokale ombudsmannen. Elke balie heeft een lijst van minstens drie lokale personen, erkende bemiddelaars met de nodige ervaring en kennis. Zo staat de Ombudsdienst dicht bij de consument en de advocaat. De consumenten mogen wel kiezen voor een ombudsman van een andere balie om praktische redenen of omwille van het vertrouwen.

De lokale ombudsman bekijkt de klacht en zoekt naar mogelijke oplossingen. Hij kan daarvoor zowel de advocaat als de consument (apart of samen) ondervragen en organiseert veelal een bespreking met beide partijen samen. De lokale ombudsman stelt een oplossing voor en doet indien nodig een aanbeveling. Advocaat en consument kunnen die oplossing en aanbevelingen volgen, maar zijn daartoe niet verplicht. Komt er op lokaal niveau geen bevredigende overeenkomst, dan kan de globale ombudsman nog een aanbeveling formuleren. Aanbevelingen zijn noch op lokaal, noch op globaal niveau bindend.⁵

De globale ombudsman geeft daarnaast algemene informatie over het beroep van advocaat, maakt jaarverslagen op en geeft aanbevelingen aan de Orde van Vlaamse Balies.

3. WERKING - FINANCIËEL

Voor het werkingsjaar 2017 was een budget van € 50 000 ingepland. Dat budget bleek voldoende voor een onafhankelijke werking.

3.1. Naar een onafhankelijk budget

Op 15 maart 2017 formuleerde de Commissie Stafhouders een voorstel met betrekking tot de vergoeding van de lokale ombudsmannen, en de Raad van Bestuur van de Orde van Vlaamse Balies bevestigde dat voorstel (beslissing van 24 april 2017). De laatste stap in een volledig onafhankelijk budget voor de Ombudsdienst.

De beslissing bestaat erin dat de lokale ombudsmannen in alle dossiers opgestart vanaf 1 mei 2017 factureren aan de Ombudsdienst. Voor de dossiers opgestart tot en met 30 april 2017 werden de lokale ombudsmannen nog vergoed door de lokale balies volgens conforme tarieven.

3.2. In cijfers

Een bedrag van € 46 843,12 ging naar onderstaande kosten.

- » € 10 697,25: aanpassing webapplicatie (hier konden de kosten gedrukt worden omdat de Franstalige ombudsdienst bijna de helft van de kosten heeft gedragen).
- » € 2 994,75: vergoeding IT-verantwoordelijke.
- » € 31 602,32: vergoeding ombudsmannen globaal en lokaal.
- » € 1 548,80: varia.

4. DE FRANS- EN DUITSTALIGE EVENKNIE

Sinds 1 november 2016 is ook de ombudsdienst voor de Frans- en Duitstalige balies actief. Beide diensten werken samen via dezelfde website, www.ligeca.be, en maken gebruik van dezelfde webapplicatie. Dat biedt onder meer het voordeel dat klachten over advocaten ingeschreven bij de anderstalige beroepsgroep eenvoudig kunnen worden doorgegeven.

In 2017 werden 3 dossiers doorverwezen van de Nederlandstalige ombudsdienst naar de Franstalige, 3 dossiers maakten de omgekeerde beweging.

5. AANTAL KLACHTEN

In 2017 werden in totaal 249 klachten bij de Ombudsdienst ingediend. Daarnaast waren ook nog 39 dossiers van 2016 in behandeling, wat in totaal resulteerde in 288 dossiers.

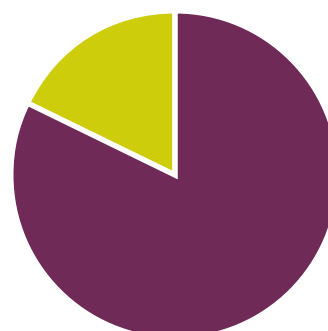
Van de 249 ingediende klachten werden er 45 onmiddellijk geweigerd door de webapplicatie, en 56 na nazicht; 3 klachten werden getransfereerd naar de Franstalige ombudsman. Dat geeft een totaal van 145 ontvankelijke dossiers. Samen met de 39 dossiers van 2016 behandelde de Ombudsdienst in 2017 dus 184 dossiers effectief.

6. WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST NIET?

6.1. Automatische weigering dossiers

Het systeem weigerde al van bij het begin 45 dossiers. Dat gebeurt wanneer aan de vereisten voor ontvankelijkheid niet is voldaan. Wanneer er met andere woorden vooraf geen contact was tussen advocaat en cliënt (37 dossiers), of wanneer er al een gerechtelijke procedure liep tussen advocaat en cliënt (8 dossiers).

Alle consumenten van wie de klacht automatisch geweigerd werd, kregen een geïndividualiseerde e-mail. De mail wees hun op eventuele materiële vergissingen, maar ook op het mogelijke vervolg van de procedure. Een veel voorkomende vergissing is namelijk dat de consument de vraag naar een gerechtelijke procedure interpreteert als de procedure ten gronde die zijn raadsman voor hem voert of voerde. Door die toelichting werden 18 dossiers opnieuw en deze keer correct ingediend.



■ geen contact
■ gerechtelijke procedure

6.2. Manuele weigering dossiers

Daarnaast weigerde de Ombudsdienst zelf nog eens 56 dossiers. Ook hier voldeden de dossiers niet aan de vereisten voor ontvankelijkheid, maar dat was niet gedetecteerd door de vragen in de webapplicatie. In die gevallen ontving de consument een geïndividualiseerde e-mail die de reden van weigering en de alternatieven toelichtte.

6.2.1. Geen consumentengeschil (27)

De Ombudsdienst weigerde 27 dossiers omdat ze geen betrekking hadden op een consumentengeschil: een geschil tussen een consument en een advocaat over de uitvoering van de dienstenovereenkomst tussen hen.

» De aanvrager was geen consument (5)

In 5 dossiers bleek de aanvrager een handelaar of onderneming, en ging het geschil over diensten die de advocaat had geleverd voor die onderneming. In zo'n geval kan de aanvrager een klacht neerleggen bij de stafhouder.

» De klacht ging over de advocaat van de tegenpartij (8)

Bij een klacht over de advocaat van de tegenpartij hebben we niet te maken met een consumentengeschil, want er is geen sprake van een contract tussen de twee partijen. Mocht blijken dat de advocaat van de tegenpartij deontologische inbreuken pleegt, dan kan de consument wel een klacht bij de stafhouder neerleggen.

» De klacht ging over een advocaat die optreedt als gerechtsmandataris (8)

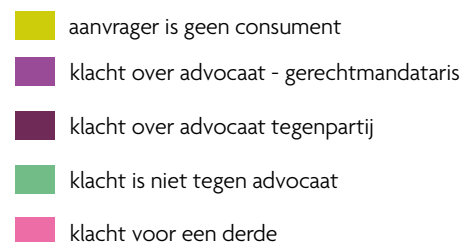
Ook bij een klacht over een advocaat die optreedt als gerechtsmandataris is er geen sprake van een consumentengeschil. De advocaat-gerechtsmandataris wordt namelijk aangesteld door de rechtbank. Hij is dus een medewerker van het gerecht en onderworpen aan het gezag van de rechtbank. Een klacht over een advocaat-gerechtsmandataris kan alleen worden ingediend bij de rechtbank die de gerechtsmandataris heeft aangesteld.

» De klacht is niet gericht tegen een advocaat (5)

Twee klachten waren gericht tegen beslissingen van het Bureau voor Juridische Bijstand, of van stafhouders. In één dossier was de advocaat inmiddels met pensioen gegaan. In twee dossiers werd klacht neergelegd tegen een afgevaardigde van een vakbond. De afgevaardigde mag weliswaar in rechte optreden, maar is geen advocaat.

» Er werd klacht neergelegd voor een derde (1)

In bepaalde dossiers wordt klacht neergelegd voor een derde, meestal een partner of een familielid. In zo'n geval wijzen we erop dat de persoon zelf de klacht moet bevestigen of een mandaat moet verlenen aan de klager. In één dossier bevestigde de persoon de klacht niet, en verleende hij ook geen mandaat.



6.2.2. Er loopt tegelijk een klacht bij de stafhouder (11)

Consumenten kunnen hun klachten zowel bij de stafhouder neerleggen als bij de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur. Ze kunnen (en moeten) wel een keuze maken tussen beide instanties om het gevaar van een tweesporenbeleid te vermijden.

De webapplicatie stelt de vraag: 'Loopt of liep over dit geschil al een klacht bij de stafhouder of Orde van Advocaten?' Die vraag leidt niet automatisch tot onontvankelijkheid, omdat de Ombudsdienst nog bevoegd kan zijn als de stafhouder zich onbevoegd heeft verklaard (bij ereloongeschillen bijvoorbeeld). Soms beantwoordt de klager de vraag negatief, terwijl later blijkt dat de stafhouder al een uitspraak deed in het dossier.

Het is opmerkelijk dat wanneer er al een klacht loopt bij de stafhouder, de aanvraag ook vaak laattijdig wordt ingediend. Dat toont aan dat de consument al een klacht heeft neergelegd bij de stafhouder, daar niet het gewenste resultaat heeft behaald en dan na een volledige behandeling door de stafhouder en/of het verstrijken van enige tijd gaat aankloppen bij de Ombudsdienst.

6.2.3. Andere orde (5)

In 3 dossiers hadden de klachten betrekking op een procedure, gevoerd door een advocaat die lid is van de Ordre des Barreaux Francophones et Germanophone. Die klachten werden intern doorverwezen naar de Frans- en Duitstalige ombudsdienst.

Daarnaast werd er ook 2 keer klacht neergelegd tegen een Nederlandse advocaat. Die klachten verklaarden we onontvankelijk en we gaven de nodige informatie over de mogelijkheden in Nederland.

6.2.4. Er is al een procedure hangende (3)

In 3 dossiers bleek al een procedure hangend te zijn tussen de advocaat en zijn cliënt, hoewel dat anders werd ingevuld in het klachtenformulier. Om de consument tegemoet te komen, interpreteert de Ombudsdienst het begrip 'procedure' nochtans eng: wanneer voorafgaand een oproeping in minnelijke schikking voor de vrederechter werd uitgebracht, hoeft dat niet beschouwd te worden als een reële procedure, want dan neemt de rechtbank geen beslissing.

De Ombudsdienst weegt dan af of de verzoeningszitting voor de vrederechter al dan niet heeft plaatsgevonden. Indien niet, verklaart de Ombudsdienst zich bevoegd. Zodra voorafgaand een procedure gestart is voor de rechtbank, waarin de rechtbank normaal gezien een uitspraak zal vellen, verklaart de Ombudsdienst zich onbevoegd.

6.2.5. Laattijdige klacht (5)

In 5 dossiers bleek de laatste contactname met de advocaat langer dan een jaar geleden na de datum van de klacht. Art. 7 van het procedurereglement bepaalt dat klachten die zo laat werden ingediend onontvankelijk zijn.

6.2.6. Dubbel ingediende dossiers (5)



7. WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST WEL?

7.1. Klachten algemeen

7.1.1. Oplossingen en niet-bindende aanbevelingen bij klachten

De Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur is bevoegd voor een uiteenlopende reeks klachten over de relatie tussen de advocaat en zijn cliënt, gaande van geschillen over erelonen tot gebrek aan communicatie en het niet-persoonlijk behandelen van een dossier. De Ombudsdienst speelt hierbij louter een faciliterende en verzoenende rol, en neemt dus geen beslissingen. De Ombudsdienst draagt wel mogelijke oplossingen aan en formuleert niet-bindende aanbevelingen.

7.1.2. Algemene informatie

De Ombudsdienst heeft niet alleen effectieve klachten behandeld, maar gaf ook dit jaar heel uiteenlopend advies per telefoon en e-mail over de werking van het beroep: tarifiering, tegenstrijdigheid van belangen, optreden als gerechtsmandataris, beroepsaansprakelijkheid, functie van de stafhouder ...

Sommige consumenten vroegen inhoudelijk juridisch advies, wat buiten de bevoegdheid van de Ombudsdienst valt. Een aantal keren werd om advies verzocht over andere sectoren. Die consumenten hebben we doorverwezen naar de ombudsdiensten en instanties van de betrokken beroepsgroeperingen.

7.2. Informatieverstrekking en beeldvorming

De meeste problemen blijken nog altijd te maken hebben met een gebrekkige communicatie tussen advocaat en cliënt, en daarmee samenhangend de informatieplicht van de advocaat. Klachten over bijvoorbeeld het ereloon zijn vaak terug te brengen tot onderliggende frustraties over een gebrek aan informatie of aan inzet, over miscommunicatie of het niet volgen van instructies.

Maar ook als de klacht louter en alleen betrekking heeft op het ereloon, doet die zich nog altijd het vaakst voor wanneer de advocaat de consument vooraf onvoldoende heeft geïnformeerd over de berekeningswijze van het ereloon en over welke stappen welke kosten genereren.

7.3. Klachten ingediend door de advocaat

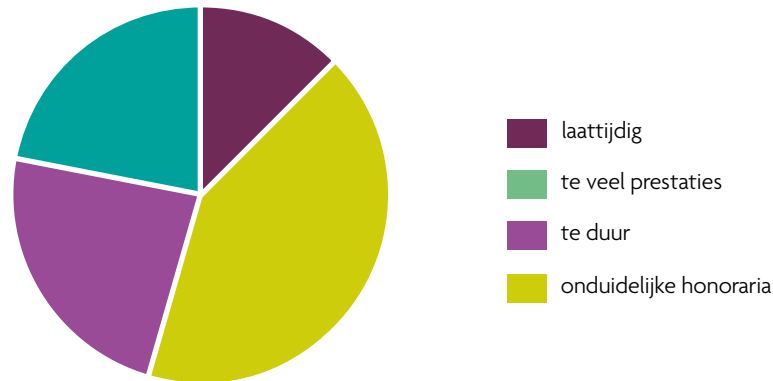
Van alle klachten werden er 15 ingediend door de advocaat, waarvan 8 door dezelfde advocaat. Alle klachten ingediend door advocaten hadden betrekking op niet-betaalde ereloonstaten. Het aantal dossiers ingediend door de advocaten is dus beperkt tot 8 %. Wanneer we rekening houden met het feit dat 8 dossiers door dezelfde advocaat werden ingediend, komen we tot 4 %.

7.4. Klachten ingediend door de consument – vooraf

Ondanks de verbetering van de webapplicatie blijft het moeilijk om de klachten ingediend door de consument op te splitsen, aangezien consumenten vaak diverse redenen voor hun klacht opsommen. Onderstaande oplijsting is daarom geen exacte weergave, maar vooral een inschaling naar prioriteiten.

Bij de aantallen is niet alleen rekening gehouden met de afgehandelde klachten, maar ook met alle klachten die behandeld zijn in 2017 en/of nog in behandeling waren op 31 december 2017. Ook de klachten opgestart in 2016 hebben we meegeteld. Zo is het mogelijk een groter aantal dossiers te bekijken en een representatiever beeld te schetsen.

7.5. Klachten ingediend door de consument – erelonen in strikte zin (64)



7.5.1. Laattijdige erelonen (8) (2016: 2; 2017: 6)

In 8 dossiers werd de consument met een laattijdig ereloon geconfronteerd. Het ereloon kwam als het ware na jaren uit de lucht vallen. Hoewel de consumenten weten dat er prestaties geleverd zijn, wekt een laattijdig ereloon wrevel op, ook al is het dossier niet verjaard. De consument heeft namelijk niet meer op die kost gerekend.

7.5.2. Onduidelijke honoraria (27) (2016: 5; 2017: 22)

Verscheidene consumenten klaagden dat er geen afspraken waren gemaakt over het ereloon. De advocaten antwoordden dan vaak dat ze hebben toegelicht hoe kosten en ereloon berekend worden, maar konden daar niet altijd een schriftelijke neerslag van geven. De Ombudsdienst biedt de advocaat de kans om in dat soort situaties de berekening van het ereloon (nog eens) toe te lichten.⁶

7.5.3. Te duur (15) (2016: 4; 2017: 11)

In 15 dossiers gaf de advocaat wel informatie over de manier van ereloonberekening, maar heeft de consument niet ingeschat hoe hoog het uiteindelijke kostenplaatje zou oplopen. Deze klacht komt zowel voor bij het toepassen van een uurloon, waarbij het moeilijk is om vooraf het aantal uur in te schatten, als bij het toepassen van een (eventueel bijkomend) percentagetarief.

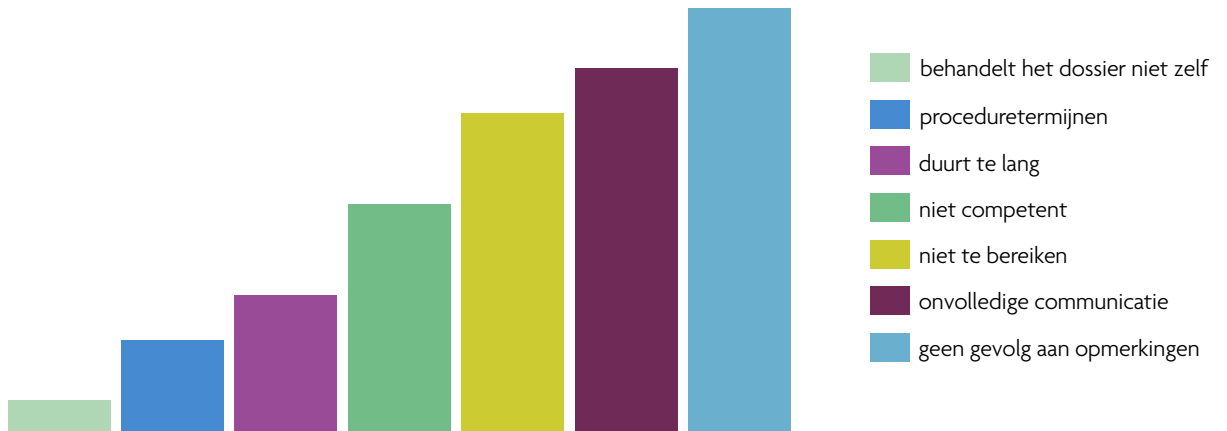
7.5.4. Te veel prestaties aanrekenen (14) (2016: 3; 2017: 11)

Het gebrek aan informatie slaat niet altijd op de manier waarop het ereloon werd berekend. Soms gaat de klacht over de prestaties die de advocaat heeft geleverd en de tijd die hij daarvoor genomen heeft. Zeker wanneer de advocaat een uurloon aanrekent, lijkt dat een klacht die moeilijker preventief valt op te vangen.

De advocaat kan vooraf wel aangeven welke stappen hij zal ondernemen en hoeveel tijd die meestal in beslag nemen, maar hij kan nooit volledig voorbereid zijn op de procedurestappen die de tegenpartij onderneemt, de vragen die de rechtbank stelt, onvoorziene omstandigheden zoals nieuwe bewijsstukken ...

Belangrijk is in elk geval dat de advocaat zijn prestaties voldoende gedetailleerd weergeeft bij zijn ereloonstaat en dat hij die ook snel genoeg doorstuurt. In de vorm van een maandelijks overzicht bijvoorbeeld, zodat de consument de kosten tijdig kan nakijken.

7.6. Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (105)



7.6.1. De advocaat is niet te bereiken (21) (2016: 2; 2017: 19)

Deze klacht is in 21 dossiers de enige of de belangrijkste klacht, maar komt ook in andere dossiers in de zijlijn terug. Dat heeft opnieuw te maken met goed communiceren. Het gaat hier vaak om dossiers waarin een eenvoudige tussenkomst van de Ombudsdienst volstaat om de samenwerking tussen de partijen terug op de rails te zetten.

7.6.2. De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (9)

7.6.3. De advocaat is niet competent, bij behandelt het dossier niet adequaat (15)

In 2017 werden 15 dossiers ingediend op basis van een gebrek aan competentie en een inadequate behandeling van het dossier. Aangezien deze klacht nog geen 8 % van de behandelde dossiers betreft, kunnen we net als in het eerste jaar concluderen dat de advocaat in het algemeen inhoudelijk goed werkt levert.⁷

7.6.4. De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (24) (2016: 7; 2017: 17)

Uit diverse klachten komt naar voren dat de communicatie tussen advocaat en consument mank loopt. De consument voelt zich niet gehoord, niet betrokken bij de procedure, onwetend over de tarieven ...

7.6.5. De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen en/of instructies van de cliënt (28) (2016: 13; 2017: 15)

Deze klacht omvat nog altijd het leeuwendeel van de dossiers. De consumenten voelen zich niet gehoord en hebben de indruk dat hun advocaat een eigen koers vaart, zonder daarbij rekening te houden met wat zij willen.⁸

7.6.6. De advocaat behandelt het dossier niet zelf (2) (2016: 1; 2017: 1)

7.6.7. De advocaat heeft de proceduretermijnen niet gerespecteerd (6) (2017)

Klachten over proceduretermijnen zijn makkelijk na te gaan en leiden tot de tussenkomst van de aansprakelijkheidsverzekeraar. Iedere advocaat is via de collectieve polis van de Orde van Vlaamse Balies sinds 1 januari 2017 verzekerd voor een bedrag van € 2 500 000 per schadegeval. Diverse kantoren hebben daar bovenop nog een aanvullende verzekering voor een hoger bedrag.

7.7. Klachten – thematische detailbenadering

7.7.1. Thematische benadering van de onderliggende procedure

Bij de behandeling van de klacht is het thema van de onderliggende procedure, waarvoor een beroep gedaan werd op de advocaat, niet altijd aan bod gekomen. Wanneer de klacht betrekking heeft op het niet-bereikbaar zijn van de advocaat of op het onduidelijke karakter van het ereloon, is het thema van het onderliggende dossier niet altijd relevant. Er wordt niet naar verwezen, noch door de consument noch door de advocaat.

In de meeste dossiers verwijst de klager echter — al dan niet rechtstreeks — naar het thema van de onderliggende procedure. Hieruit kwamen onderstaande procedures naar voren.

- Echtscheiding en aanverwante thema's (*onderhoudsgeld, omgangsrecht*): 53
- Strafrecht (*waarvan voornamelijk verkeerszaken*): 18
- Geschillen bij het vredegericht (*5 x huur, 2 x erfdiensbaarheid, 2 x burenhinder, 3 x Vereniging van Mede-Eigenaars, 1 x bewind*): 13
- Arbeidsrecht en sociale zekerheid: 12
- Administratief recht (*waarvan voornamelijk ruimtelijke ordening*): 10
- Bouwzaken: 8
- Nalatenschappen: 7
- Vreemdelingen - verblijf: 7
- Handelsgerelateerde zaken: 6
- Burgerlijke aansprakelijkheid: 5
- Koop (*zowel onroerend als roerend goed*): 5
- Schulden – aanvraag collectieve schuldenregeling: 4
- Lening: 2



- Afstamming en adoptie: 1

De overgrote meerderheid van de klachten doet zich dus voor in echtscheidingszaken, dossiers die draaien rond de omgang met de kinderen en het onderhoudsgeld.

Voor de advocaat zijn dat arbeidsintensieve dossiers, waarin de cliënt een persoonlijke aanpak vereist op continue basis. Veel conflicten gaan over een weekend- en vakantie-regeling, en de cliënt probeert zijn advocaat dan ook vaak in die periodes te contacteren.

Voor de consument is deze procedure dan weer financieel én psychologisch belastend. Die voelt zich vaak zwak en heeft naast juridische ondersteuning geregeld ook een aanzienlijke psychologische ruggensteun nodig. Bovendien valt de consument in deze periode vaak terug van een tweeverdienerssituatie naar een positie als alleenstaande, waardoor de kosten veel harder aankomen, zeker wanneer die consument kinderen opvoedt.

De advocaat moet in deze dossiers een raadsman zijn op diverse vlakken: juridisch, financieel en psychologisch. De advocaten die geschoold zijn als bemiddelaar in familiezaken hebben voor deze psychologische ondersteuning een bijkomende opleiding gekregen. Andere advocaten, gespecialiseerd in familierecht, moeten deze vaardigheden opbouwen op basis van ervaring en interesse.

Hoe dan ook blijkt dat de consument in deze dossiers veeleer geneigd is om klacht neer te leggen, zowel wegens het gebrek aan communicatie en ondersteuning als wegens de erelonen.

De advocaat moet zich bewust zijn van de psychologische en financiële moeilijkheden van de consument in deze periode. Het is aan te raden dat de advocaat zowel de juridische als de financiële voortgang van het dossier op heel geregelde tijdstippen aan de consument communiceert.



7.7.2. Informatieplicht erelonen

Uit de praktijk -“De advocaat heeft nooit bedragen genoemd over de hoogte van zijn ereloon of een tussenbalans van de kosten gemaakt.

...

Er is verder geen enkele overeenkomst getekend over de advocaat zijn ereloon, behalve dat hij enkele mails in handen heeft waarbij ik aangeef dat hij tijdig zijn kosten moet declareren. Ik heb hem diverse malen verzocht aan te geven wat het mij ging kosten. Over € 100 per uur heb ik nooit enige info ontvangen — niet mondeling, laat staan schriftelijk. Het zou allemaal niet zoveel kosten, hij zou het mij wel laten weten.”

* Verschillende consumenten klaagden dat er geen afspraken waren gemaakt over het ereloon. De advocaten antwoordden dan vaak dat ze hebben toegelicht hoe kosten en ereloon berekend worden, maar konden daar niet altijd een schriftelijke neerslag van geven. De Ombudsdienst biedt de advocaat de kans om in dat soort situaties de berekening van het ereloon (nog eens) toe te lichten.

Dit soort problemen moet veeleer preventief aangepakt worden, zo toonde zowel het eerste als het tweede werkingsjaar aan. De consumenten hebben het recht op voorafgaande transparante informatie over de vergoeding en de kosten die ze moeten betalen. De advocaat van zijn kant moet rekening houden met de interpretatie van de dienstenreglementering zoals opgenomen in het WER.⁹ Volgens de huidige rechtspraak moeten advocaten bewijzen dat ze hun cliënt hebben ingelicht.¹⁰ Doen ze dat niet, dan kan de ereloonstaat van de advocaat in bepaalde gevallen zelfs nietig worden verklaard.

De Ombudsdienst heeft als een van de aanbevelingen in het jaarverslag 2016 voorgesteld om, zeker in de relatie advocaat-consument, de advocaten deontologisch te verplichten gebruik te maken van een schriftelijke ereloonovereenkomst, of bij uitbreiding van een *informed consent*-formulier, dat meerdere elementen van de contractuele relatie kan dekken. De Orde van Vlaamse Balies heeft al een model van ereloonovereenkomst ingevoerd naar aanleiding van de dienstenwet in 2010.¹¹ Dat model blijft evenwel een vrijwillig te gebruiken tool.



Daarnaast heeft Edward Janssens, Voorzitter van de Raad van Bestuur van de Orde van Vlaamse Balies, in zijn beleidsplan 2017-2020¹² meegedeeld draaiboeken te zullen opmaken ter vereenvoudiging van de administratieve lasten van de advocaat: *“Er is een taak voor de OVB weggelegd om praktische draaiboeken uit te werken en ter beschikking te stellen van alle advocaten, telkens wanneer de wettelijke verplichtingen voor alle advocaten gelden. Er bestaan al identificatie- en witwasmodellen, maar er is nog zoveel meer mogelijk: modelstatuten voor samenwerkingsverbanden, businessmodellen, modellen van klantenacceptatie (verplichtingen in het kader van het WER), klantenregistratie, derdengeldenverplichtingen, betalingsverwerkingen, verwerking van persoonsgegevens, beveiliging, geheimhoudingscontracten voor personeel van advocatenkantoren, archivering, casemanagement, datavernietiging enzovoort.”*

In een recente algemene vergadering is de Orde van Vlaamse Balies evenwel een stap verder gegaan door het voorstel van een verplichte advocatenovereenkomst te lanceren, cfr. 10.2.1.

* Het blijft denkbaar dat de wettelijke informatieplicht naleven niet genoeg is om de consumenten voldoende zekerheid te bieden over het ereloon dat ze moeten betalen.

Patrick Henry en Patrick Hofströssler, de experts aangesteld door Minister Geens, halen in hun rapport¹³ aan:

“De informatie die advocaten aan hun cliënten verstrekken, bestaat vaak nog uit een min of meer gedetailleerd uurtarief (met eventuele variaties naargelang de betrokken advocaat een vennoot, een medewerker of een stagiair is; met eventuele vermelding van een success fee die leidt tot herwaardering, ofwel van het basistarief, ofwel via een premie uitgedrukt in een percentage van het behaalde resultaat of nog volgens een andere formule).

Daarmee kan de cliënt echter het eindbedrag van de finale ereloonnota dat hij zal moeten betalen nog niet voorspellen. Dat geldt in het bijzonder in geval van een procedure voor de rechtbank, met alle onzekerheden die verbonden zijn met de toevalligheden van een gerechtelijke procedure.”

7.7.3. Inadequate behandeling dossier

De inadequate behandeling van het dossier is een restcategorie binnen de kwaliteitsproblematieken. Want ook het laten verstrijken van termijnen (7.6.7) en het niet-bereikbaar zijn gedurende geruime tijd (7.6.1) wijst op een gebrek aan kwaliteit.

Het laten verstrijken van termijnen wijst vaak op een gebrek aan orde in de dossiers van de advocaat. Andere klachten over kwaliteit gerelateerd aan orde zijn:

- de cliënt had een pak documenten netjes aangeleverd, maar bij overdracht van het dossier aan de opvolgende advocaat bleken die papieren tot een wanordelijke stapel herleid. Bovendien was de advocaat niet op de hoogte van de feitelijke inhoud van de zaak;
- het verlies van een belangrijk bewijsstuk;
- de advocaat had een vonnis niet laten betekenen noch gevraagd aan de tegenpartij of die zou berusten. Hierdoor werd de consument na twee jaar met een beroepsakte geconfronteerd.

Naast een gebrek aan orde doen zich ook louter materiële vergissingen voor. Zo werd een aangetekende zending aan de cliënt verzonden in plaats van aan de te bereiken instantie. Hierdoor ging een procedurestap verloren.

Tot slot zijn er ook klachten over gebrekkig inhoudelijk werk.

- De consument beweerde dat de advocaat eerst het advies had gegeven om procedure te voeren, maar na verloop van tijd had gemeld dat een procedure niet mogelijk was. De consument oordeelde dat zo'n tegenstrijdig advies op een gebrek aan kwalitatief werk wijst. Een minnelijke regeling werd bereikt in de vorm van een herleiding van het ereloon.

In een andere zaak oordeelde de consument dat hij een verkeerd fiscaal advies kreeg. De klacht kon niet worden beoordeeld omdat de advocaat zich had teruggetrokken uit de procedure.

- De consument was niet tevreden dat zijn Engelstalige tekst van 21 pagina's werd ingekort in de Nederlandstalige versie, opgemaakt door de advocaat. De consument oordeelde dat daardoor belangrijke passages waren weggevallen. De advocaat stelde geen tijdige opmerkingen te hebben gekregen op zijn ingekorte versie. De partijen kwamen niet tot een overeenkomst.
- De advocaat gebruikte een foutieve geding-inleidende akte, waardoor de vordering onontvankelijk werd verklaard — met tijdverlies en bijkomende kosten tot gevolg.
- Op basis van een tussengekomen vonnis maakte de eigen advocaat een duurdere afrekening op voor het bedrag dat de consument moest betalen dan de raadsman van de tegenpartij.

7.8. Klachten – besluit

Opnieuw gaan de meeste behandelde klachten over het gebrek aan informatie op het vlak van erelonen (7.5.2.) en over gebrek aan informatie in het algemeen (7.6.4 en 7.6.5).

De kernwoorden blijven communicatie en informatie, zowel over de erelonen als over de prestaties die nodig zijn voor het behandelen van het dossier.



8. TERRITORIAAL

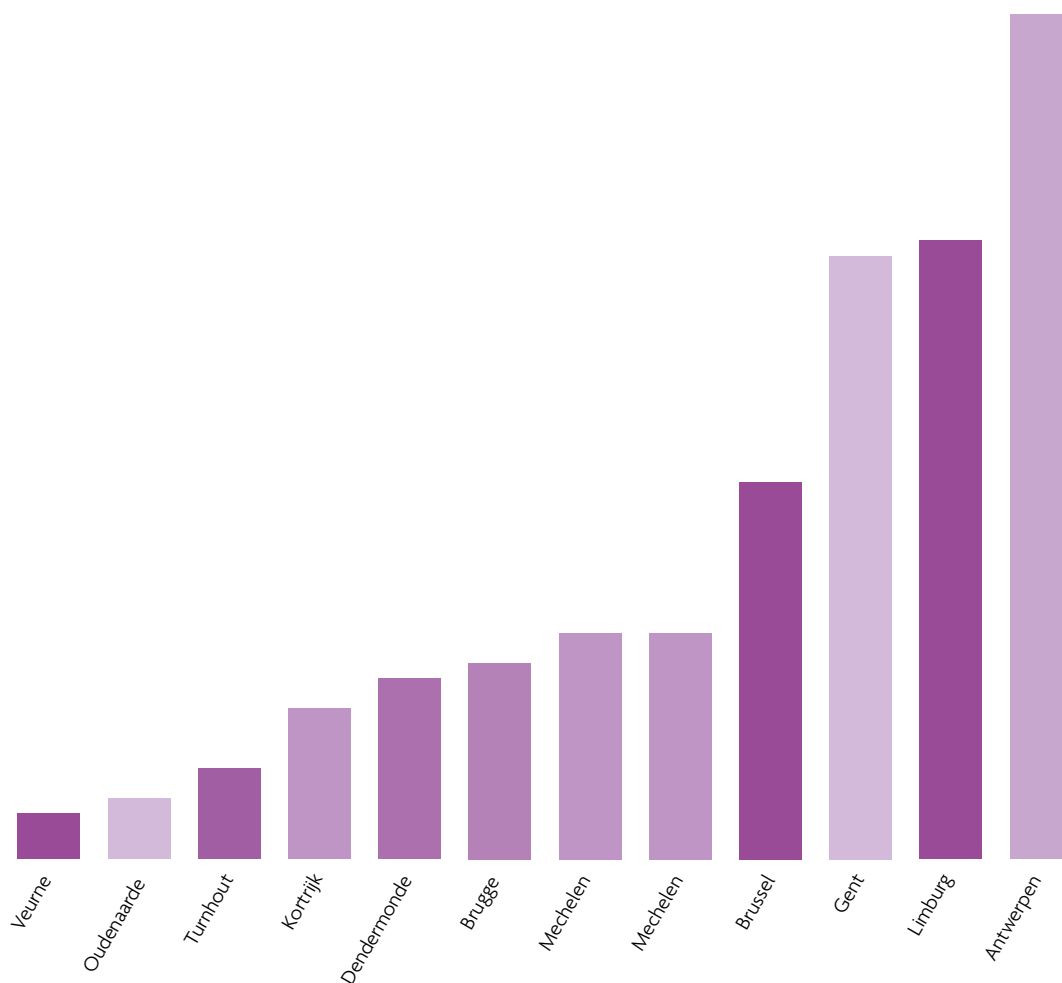
8.1. Verdeling per balie

“Voor de verdeling per balie gaan we uit van alle manueel geweigerde en behandelde of nog in behandeling zijnde dossiers. We tellen de dossiers die het systeem automatisch geweigerde niet mee, aangezien 18 dossiers opnieuw werden ingediend. Dat zou dus een vertekend beeld opleveren.

Als we de dossiers opsplitsen volgens de balie waarvan de betrokken advocaat deel uitmaakt, komen we tot volgende cijfers:

» Antwerpen: 56	» Leuven: 15
» Brugge: 13	» Limburg: 41
» Brussel: 25	» Mechelen: 15
» Dendermonde: 12	» Oudenaarde: 4
» Gent: 40	» Turnhout: 6
» Ieper: /	» Veurne: 3
» Kortrijk: 10	

Hieruit blijkt dat de grootste balies met het grootste aantal klachten te maken krijgen, wat logisch is. Alleen Brussel kent een terugval in aantal klachten.



8.2. Doorverwezen dossiers

23 dossiers werden doorverwezen naar een ombudsman van een ander arrondissement dan dat van de advocaat op wie de klacht betrekking heeft. 4 daarvan waren al opgestart in 2016. Van de dossiers opgestart in 2017 werden er dus 19 verwezen.

Dat had te maken met vertrouwen – de consument liet het dossier liever behandelen door een ombudsman van een andere balie – of met praktische redenen: de consument woont of werkt in een ander arrondissement, wat vergaderen makkelijker maakt in dat arrondissement.

9. DE UITKOMST

9.1. Terugtrekkingen

18 consumenten en 15 advocaten trokken zich terug.

Opmerkelijk is dat 8 van de terugtrekkingen van consumenten zich voordeden in dossiers opgestart door een advocaat. Daarnaast doen de terugtrekkingen zich ook vaak voor als partijen onderling snel tot een vergelijk komen, waardoor de klacht wordt ingetrokken.

15 terugtrekkingen door de advocaat op een totaal aantal van 184 behandelde klachten komt neer op 8 %. Hieruit mogen we concluderen dat de advocaat, ondanks het vrijwillige karakter van de procedure bij de Ombudsdienst, zijn medewerking verleent om tot een oplossing voor het geschil te komen.

9.2. De afgelopen dossiers

In totaal zijn 101 dossiers ten gronde afgehandeld. 26 hiervan werden opgestart in 2016 en 75 in 2017.

9.2.1. Minnelijke regeling

In 58 van de 101 dossiers ten gronde werd een minnelijke regeling bereikt, wat neerkomt op 57 %. In sommige dossiers kwam het pas tot een minnelijke regeling nadat eerst een niet-bindende aanbeveling werd geformuleerd.

9.2.2. Niet-bindende aanbeveling

In 43 dossiers bleek een minnelijke regeling niet mogelijk, maar in 20 dossiers daarvan formuleerde de Ombudsdienst een niet-bindende aanbeveling.

De aanbevelingen waren de volgende.

» *Begroting van erelonen*

- Duidelijke en schriftelijke afspraken maken om het ereloon te bepalen.
- Een voorstel van begroting van het ereloon opmaken.
- Het ereloon laten taxeren door een taxatiecommissie, zowel in dossiers opgestart door de consument als door de advocaat.

Afhankelijk van de omvang van het dossier, stelden we twee oplossingen voor: we suggereerden een externe taxatie te laten uitvoeren of we werkten zelf een richtsnoer voor de begroting van het ereloon uit.

» *Laattijdige erelonen*

- Een voorstel uitwerken om het einde van het mandaat en de aanvang van de verjaringstermijn te bepalen.

» *Vertrouwensrelatie advocaat – consument*

- Een tuchtrechtelijke klacht indienen bij de stafhouder.
In een bepaalde zaak klaagde de consument dat de advocaat niet te bereiken was. Niet in de gebruikelijke zin (telefoons, e-mails of brieven die niet worden beantwoord) maar letterlijk: de advocaat beschikte noch over een telefoonnummer noch over een faxnummer, alleen een e-mailadres. In een andere zaak was er sprake van een belangentegenstelling, waarbij de advocaat voor twee partijen met – al dan niet vermeend – tegengestelde belangen was opgetreden.

- Overstappen naar een andere advocaat
De feiten die aan de grondslag lagen van de procedure waren voor de consument heel belastend, toch koesterde hij (te) hoge verwachtingen van zijn advocaat. De relatie raakte hierdoor verzuurd aan beide kanten, en het noodzakelijke vertrouwen was verdwenen. De Ombudsdienst heeft de overstap naar een andere advocaat voorgesteld. Door het verstrijken van de tijd kon de consument al wat meer afstand nemen, waardoor de nieuwe advocaat met een nieuwe lei (maar op basis van de voorgaande procedure-elementen) kon beginnen.

Ook in andere dossiers werd wegens de vertrouwensbreuk voorgesteld om een nieuwe raadsman in de arm te nemen om zo de aangevatte procedure voort te zetten.

- Respect voor de emoties van de cliënt tonen.

9.2.3. *Besluit*

Uit het feit dat de dossiers zonder overeenkomst of bindende aanbeveling in de minderheid zijn, kunnen we afleiden dat de werking van de Ombudsdienst in 2017 op punt is gesteld. Samen met de partijen doorlopen we een traject om een oplossing te vinden. Als de partijen daartoe onderling niet in staat zijn, stellen we een aanbeveling voor.

Voor 2018 bestaat de uitdaging erin om die aanbevelingen in een uniform beleid te gieten.



9.3. De gemiddelde tijd

De werkwijze van de Ombudsdienst is specifiek en iets tijdrovender dan een volledig digitale procedure. In het leeuwendeel van de dossiers bij de Ombudsdienst wordt een bespreking met consument en advocaat voorzien. Hiervoor moeten agenda's op elkaar afgestemd worden. Bovendien zijn er vaak opvolgende prestaties, zoals het nazicht van bepaalde brieven, ereloonstaten, betalingen van provisies, het inwinnen van een second opinion Nadien moeten de stukken opnieuw beoordeeld worden door de overige partij.

De procedure bij de Ombudsdienst is dus tijdsintensief: een gemiddelde duur van 99 dagen werd bereikt. De dossiers die nog overbleven van 2016 waren de boosdoener, aangezien de gemiddelde duur hierbij opliep tot 232 dagen. Bij een aantal van de dossiers bleek namelijk dat ze 'onder het stof' waren terechtgekomen. Vaak gebeurde dat na een vraag van de ombudsman om bijkomende informatie, waarna geen van beide partijen noch de ombudsman het dossier verder hadden geactiveerd.

In de vernieuwde webapplicatie zijn reminders voorzien. Vanaf mei 2017 wordt automatisch een herinnering verzonden wanneer een dossier een termijn van 40 dagen heeft bereikt. Bovendien maakt een lopende teller de termijn voor ieder dossier op elk ogenblik zichtbaar. Dat heeft de duur van de dossiers, opgestart in 2017, herleid naar een gemiddelde van 66 dagen.

10. BESLUIT en aanbevelingen

10.1. Besluit – de (beperkte) cijfers

Eerst en vooral moeten we een kanttekening blijven plaatsen bij de resultaten: dit jaarverslag omvat maar een beperkt aantal dossiers. De Ombudsdienst heeft 'maar' 249 klachten gekregen, terwijl er meer dan 10 000 advocaten verbonden zijn aan de Orde van Vlaamse Balies.

Om een correcter beeld te krijgen, zouden we de cijfers van de stafhouders naast die van de Ombudsdienst moeten leggen. Alleen: de dossiers van de stafhouders zijn nog niet op dezelfde wijze gedigitaliseerd en aan statistieken onderworpen als die van de Ombudsdienst. Voor de Ombudsdienst is dat een wettelijke plicht, terwijl de manier van buitengerechtelijke behandeling van klachtendossiers door de stafhouders organisch is gegroeid.

10.2. Besluit - aanbevelingen

10.2.1. Recente initiatieven omtrent informatie

Het aantal klachten dat rechtstreeks of onrechtstreeks betrekking heeft op communicatie toont aan dat we moeten blijven inzetten op dat thema. We herhaalden hierboven al de aanbeveling van het voorgaande jaarverslag om de mogelijkheden tot informatieplicht over de erelonen te ondersteunen.

Zeer recent zijn er trouwens initiatieven genomen met betrekking tot de informatieplicht.

1. In de Algemene Vergadering van 28 februari 2018 heeft de Orde van Vlaamse Balies de mogelijkheid besproken om een advocatenovereenkomst verplicht te maken. De Algemene Vergadering heeft daarbij terecht geargumenteed dat de advocaten absoluut moeten voldoen aan hun informatieverplichtingen ten opzichte van de cliënten.

Het ontwerpreglement is in overweging genomen en de termijn om te amenderen loopt tot 30 april 2018.

- Op 10 juni 2017 heeft de minister van Justitie, Koen Geens, de opdracht gegeven aan twee advocaten-experten, Patrick Henry en Patrick Hofströssler, om hervormingsvoorstellen uit te werken voor de advocatuur. Als onafhankelijke experts konden ze hun toekomstvisie op het beroep van advocaat aan de minister bezorgen en hem een reeks voorstellen overmaken om het beroep *future proof* te maken.



Op 25 februari 2018 hebben zij hun rapport ‘De toekomst van het advocatenberoep’ afgerond en overgemaakt aan de minister. Het rapport is nog niet definitief aangezien de minister de Orde van Vlaamse Balies heeft verzocht opmerkingen te formuleren. Het document bevat toch al enkele opmerkelijke vaststellingen en voorstellen.

Uit navraag door de experts bij ondernemerscliënten bleek dat zij een transparante communicatie wensen, namelijk helder, to the point en verstaanbaar. Daarnaast willen ze een vooraf bepaalde en heldere tarificatie en een advocaat met empathie, begrip voor het probleem van de cliënt en zijn sector.¹⁴ Dat is niet anders bij de consument. Integendeel.

Om tegemoet te komen aan de verzuchting voor een duidelijke bepaling van het ereloon, stellen de experts voor om af te stappen van de *time-sheet* om een uurloon¹⁵ te bepalen én van de mogelijkheid om (conform art. 446ter Ger.Wb.) het ereloon te matigen en zo overeenkomsten te doorkruisen.¹⁶ Dat zijn allebei toepassingen die de zekerheid over een vergoeding onderuit halen.

De experts stellen duidelijke ereloonovereenkomsten voor, waarbij de rechtbank bij betwisting het advies kan inwinnen van de respectieve ordes van advocaten.¹⁷

De experts voegen eraan toe deze adviezen bekend te maken, zowel om ze te uniformiseren als om het publiek te informeren: *“De — geanonimiseerde — adviezen moeten volgens ons bekend worden gemaakt. Te vaak hebben de advocaten en cliënten immers geen toegang tot de nodige informatie om zich een concreet beeld te vormen over de kosten en erelonen. De cliënt wil dikwijls niet betwisten om te betwisten; de betwisting ontstaat uit het gebrek aan informatie over de omvang van de werkzaamheden, hun duur of complexiteit. De voorgestelde bekendmaking zal tegemoetkomen aan het verlangen om over betere informatie te beschikken over deze essentiële kwestie. Ze zal het ook mogelijk maken om de kritiek te weerleggen die ons beroep te vaak krijgt en die de indruk wekt dat het er niet in slaagt sereen over deze kwestie te communiceren.”*¹⁸

Zowel de voorstellen van de Orde van Vlaamse Balies als van de experts, aangesteld door minister Koen Geens, komen tegemoet aan de vraag van de consument, en de Ombudsdienst zal die voorstellen met veel interesse blijven volgen.

10.2.2. Meer bijscholing

Wat betreft de verdere communicatie en kwaliteit, vermelden we dat de verplichte permanente vorming voor de advocatuur van 16 punten¹⁹ is opgetrokken naar 20 punten. Aangezien elk punt min of meer overeenstemt met een uur vorming, is de advocaat sinds 1 november 2017 verplicht om zich jaarlijks in totaal 20 uur bij te scholen; 4 uur meer dan vroeger dus. Het optrekken van scholing moet leiden tot een betere kwaliteit.

In de scholing worden ook diverse opleidingen op het vlak van communicatie aangeboden, voornamelijk in de (vervolg)opleidingen bemiddeling, die een groot deel van de advocaten intussen heeft gevolgd. Dat betekent dat steeds meer advocaten zich bijscholen in de manier waarop ze het best communiceren met hun cliënt en de andere betrokken partijen, en dus niet alleen meer over de inhoud van hun communicatie.



11. Voetnoten

- 1 Wet 04.04.2014 houdende de invoeging van boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' in het Wetboek van Economisch recht (B.S. 12.05.2014).
- 2 RL 2013/11, L 165/63 en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX%3A32013L0011>.
- 3 Beslissing van 21.12.2015.
- 4 De Franstalige Ombudsdienst werd erkend bij beslissing van 15.07.2016.
- 5 In praktijk is dat voor kleine balies niet mogelijk omdat zij niet over voldoende erkende bemiddelaars beschikken. Maar het aantal te behandelen klachten voor die balies is klein, zodat de ombudsman of -mannen van die kleine balies in verhouding evenveel of zelfs minder dossiers te verwerken krijgen dan een ombudsman van de grotere balies.
- 6 Voor een verdere uitwerking, zie 7.7.2.
- 7 Het is toch raadzaam om kritisch te blijven. Vandaar een verdere uitwerking onder 7.6.4.
- 8 Voor verdere uitwerking en conclusies verwijzen we u naar het jaarverslag van 2016.
- 9 Boek III en Boek XIV WER.
- 10 Cass. 25.06.2015, C.14.0382.F, De juristenkrant, n° 320, 1.
- 11 OrdeExpress dd. 07.10.2010.
- 12 <https://www.jubel.be/wp-content/uploads/2017/06/Beleidsplan-Edward-Janssens.pdf>
- 13 Henry, P. en Hofströssler, P., De toekomst van het advocatenberoep – rapport aan de Minister van Justitie Koen Geens, 25.02.2018, nr. 3.3.5.2. Op het voorstel dat zij hierop enten, wordt teruggekomen onder 10.2.
- 14 Henry, P & Hofströssler, P.; De toekomst van het advocatenberoep – L'avenir de la profession d'avocat, 25.02.2018, n° 2.2.5 p. 75-76.
- 15 Ibid., 3.3.5.1 p. 240 e.v.
- 16 Ibid., 3.3.5.3. p. 253 e.v.
- 17 Ibid., 3.3.5.6. p. 261 e.v.
- 18 Ibid. 3.3.5.5. p. 259
- 19 Wijzing art. 53 Codex Deontologie voor Advocaten, hoofdstuk II.3 permanente vorming (B.S. 31.07.2017).