



Procedurereglement

Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur - OCA

Procedurereglement voor de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (hierna **OCA**) van 26/06/2019.

1. Toepasselijke regelgeving

- Titel 4 van Boek XVI van het Wetboek van economisch recht
- Koninklijk Besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen
- Boek III tot III*bis* van het tweede deel van het Gerechtelijk Wetboek
- Codex Deontologie voor Advocaten

2. Voorwerp van het procedurereglement

Dit reglement regelt de procedure tot behandeling van geschillen tussen een consument en zijn advocaat ingeschreven bij één of meerdere van de balies die samen de Orde van Vlaamse Balies vormen, alsook tussen een consument en zijn advocaat ingeschreven bij de Orde van Advocaten bij het Hof van Cassatie en behorende tot de Nederlandstalige taalrol, met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening door de advocaat.

Er geldt geen minimumwaarde voor de behandeling van een geschil.

Dit procedurereglement beheerst zowel de online als offline procedure.

3. Taal van de aanvraag en voor het voeren van de procedure

De aanvraag kan worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. Voor een aanvraag ingediend in een andere taal, zal de OCA aan de aanvrager meedelen of de klacht naar het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels vertaald moet worden. In dat geval staat de aanvrager in voor de vertaling en draagt hij de kosten van de vertaling.



Als de aanvraag wordt ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels, verloopt de procedure in de taal van de aanvraag. Om een procedure in een andere taal te voeren, zal de OCA meedelen of dat in die andere taal mogelijk is.

4. Indienen en inhoud van de aanvraag

De aanvraag wordt schriftelijk ingediend (online via het klachtenformulier, per brief, per fax of per e-mail).

De aanvraag kan door de aanvrager zelf, door een advocaat of, mits voorlegging van een volmacht, door een andere vertegenwoordiger worden ingediend.

Om volledig te zijn moet de aanvraag duidelijk vermelden:

- de gegevens van de aanvrager (identiteit en adres) en zijn aanvaarding van dit procedurereglement;
- de gegevens van de andere partij;
- het voorwerp van de aanvraag;
- de poging tot en het tijdstip van contactname met de andere partij met het oog op een bevredigende oplossing van het vastgestelde probleem en de afwezigheid van bevredigende reactie van de andere partij binnen een redelijke termijn;
- het antwoord op de vraag of het geschil het voorwerp uitmaakt of reeds heeft uitgemaakt van een vordering in rechte dan wel van een klacht bij de OCA, de stafhouder of een andere instantie.

De aanvraag wordt duidelijk en volledig omschreven. De aanvrager voegt de nuttige documenten of maakt deze later per post, per fax of per e-mail over.

Het indienen van de aanvraag houdt de toestemming in om de identiteit van de aanvrager en het voorwerp van de aanvraag bekend te maken aan de andere partij.

5. Bevestiging van de datum van ontvangst van de aanvraag

Zodra de OCA een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenregeling heeft ontvangen, bevestigt de OCA de datum ervan aan de partijen.

6. De weigering de aanvraag te behandelen

De aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wordt door de OCA enkel geweigerd op een van de volgende motieven:

- de betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken advocaat ingediend;
- de aanvraag wordt anoniem ingediend of de andere partij is niet geïdentificeerd of niet gemakkelijk identificeerbaar;
- de aanvraag wordt ingediend meer dan een jaar na de voorlegging van het geschil aan de betrokken advocaat;
- de aanvraag is verzonnen, kwetsend of eerrovend;
- de aanvraag betreft geen consumentengeschil met een advocaat;
- de aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;
- de behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van de OCA ernstig in het gedrang.



7. Kennisgeving van de behandeling van de aanvraag

Binnen drie weken na de datum van ontvangst van de volledige aanvraag deelt de OCA aan de partijen zijn beslissing mee om de aanvraag al dan niet verder te behandelen. Een weigering kan enkel gebaseerd zijn op de in artikel 6 vermelde motieven. In geval van weigering wordt die beslissing gemotiveerd.

Indien de OCA aan de partijen meedeelt dat de OCA de aanvraag verder zal behandelen, licht de OCA hen via een duurzame drager in over hun recht om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. De OCA licht de partijen ook in over het niet-bindende karakter van de oplossing, tenzij de partijen tot een regeling komen. De OCA deelt de partijen mee dat ze zich mogen laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde of op elk ogenblik onafhankelijk advies mogen inwinnen.

8. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

- 8.1. Elke omstandigheid die van aard is of kan zijn om te worden beschouwd als de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de natuurlijke persoon die binnen de OCA belast is met de behandeling van het consumentengeschil aan te tasten of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen, zal zonder verwijl worden meegedeeld aan de OCA en/of aan de betrokken partijen.
- 8.2. De mededelingsverplichting waarvan sprake onder artikel 8.1. geldt gedurende de volledige procedure van de buitengerechtelijke geschillenregeling.
- 8.3. Ingeval een omstandigheid waarvan sprake onder artikel 8.1. zich voordoet, zal, indien mogelijk, een andere natuurlijke persoon binnen de OCA worden belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil. Als dat niet mogelijk is, worden de partijen daarvan op de hoogte gebracht en kunnen ze bezwaar maken tegen het verderzetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.
- 8.4. In geval een partij op basis van een omstandigheid waarvan sprake onder artikel 8.1. verzoekt een andere natuurlijke persoon dan de initieel aangeduide persoon binnen de OCA te belasten met de buitengerechtelijke regeling van het geschil, zal de ombudsman onverwijld een persoon gelasten van een ander arrondissement.
- 8.5. Hetzelfde geldt voor de ombudsman, die in voorkomend geval vervangen zal worden door één van zijn plaatsvervangers.

9. Termijn voor de afhandeling van het geschil

Het consumentengeschil moet geregeld zijn binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en dat die verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.



10. Verloop van de procedure

- 10.1. De OCA waarborgt het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen. Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

De ombudsman en de natuurlijke persoon die binnen de OCA belast is met de behandeling van het consumentengeschil, zijn gebonden door het beroepsgeheim.

- 10.2. De OCA waakt erover dat partijen over een redelijke termijn beschikken om hun standpunt kenbaar kunnen maken, om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt, en om op deze documenten, argumenten en feiten te reageren.

Het beroepsgeheim kan door de advocaat ten aanzien van de OCA niet worden opgeheven dan met instemming van zijn cliënt en met betrekking tot die cliënt.

- 10.3. De procedure moet steeds tegensprekelijk verlopen, tenzij de partijen bij uitdrukkelijk akkoord de ombudsman toelaten daarvan af te wijken, onverminderd de mogelijkheid voor de ombudsman aan de partijen voorstellen over het procedureverloop te doen.

- 10.4. Zowel de consument als de advocaat kan zich op ieder ogenblik terugtrekken uit de procedure mits hij de ombudsman en de andere partij daarvan op de hoogte brengt. Zodra een van de partijen te kennen geeft zich terug te trekken, beëindigt dat ook de procedure aanhangig gemaakt bij de OCA.

10.5.

- 10.5.1. De ombudsman zal op een bericht van een van de partijen of van beide partijen reageren binnen een termijn van 8 kalenderdagen vanaf ontvangst van het betrokken bericht.

- 10.5.2. Indien een partij niet reageert op een uitnodiging van de ombudsman of op een vraag van de andere partij binnen de 8 kalenderdagen vanaf de uitnodiging of de vraag, beslist de ombudsman of hij een bijkomende termijn aan de betrokken partijen toestaat. Dat kan enkel voor zover de naleving van de termijn van 90 kalenderdagen niet in het gedrang komt.

- 10.5.3. In de procedure, voor zover de ombudsman er niet van afwijkt, wordt een onderscheid gemaakt tussen een eerste fase en een tweede fase. De ombudsman kan evenwel besluiten om de eerste fase over te slaan en meteen over te gaan op de tweede fase.

- 10.5.4. De eerste fase vangt aan op het tijdstip waarop de ombudsman aan de partijen de beslissing meedeelt om de aanvraag te behandelen.

- 10.5.5. Samen met die mededeling nodigt de ombudsman de beide partijen gelijktijdig uit om elk tegen eenzelfde datum hun reactie op het standpunt van de andere partij ter kennis te brengen. Die reactie moet worden meegedeeld binnen de 21 kalenderdagen na de datum van de mededeling door de ombudsman. Bij de reactie worden de nuttige documenten gevoegd.



- 10.5.6. De ombudsman kent aan elke partij een termijn van wederantwoord toe van 8 kalenderdagen. Bij het wederantwoord worden de nuttige documenten gevoegd. Hij kan zelf aan de partijen de vragen stellen die hij aangewezen acht en waarop het antwoord binnen de door hem gestelde termijn verstrekt moet worden.
- 10.5.7. Vervolgens kan de ombudsman overgaan naar de tweede fase waarbij hij (i) aan de partijen zijn bevindingen mededeelt, (ii) naargelang zijn bevindingen aan de partijen een voorstel tot minnelijke regeling kan voorleggen, met de precisering dat geen van de partijen gehouden is dat voorstel te aanvaarden, en (iii) eveneens naargelang zijn bevindingen, de partijen kan uitnodigen tot een gesprek, met de precisering dat geen van de partijen gehouden is op die uitnodiging in te gaan. De ombudsman zal die kennisgeving inzake de tweede fase uiterlijk 60 kalenderdagen na de mededeling van de beslissing tot behandeling van het dossier doen.

11. Afsluiting van de procedure

- 11.1. Indien een overeenkomst tussen partijen tot stand komt, neemt de ombudsman akte van die overeenkomst.
- 11.2. Bij afwezigheid van een overeenkomst tussen de betrokken partijen kan de ombudsman hetzij een niet-bindende oplossing voorstellen, onder de modaliteiten zoals in dit reglement bepaald, hetzij zijn tussenkomst beëindigen middels een schriftelijke kennisgeving die de afwezigheid van een overeenkomst tussen de betrokken partijen vaststelt.
- 11.2.1. Indien de ombudsman een oplossing voorstelt, en om te voldoen aan de vereiste van vrijheid van de partijen, informeert de OCA de partijen via een duurzame drager dat zij:
- a. De keuze hebben om de voorgestelde of gevonden oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen;
 - b. Wat de rechtsgevolgen zijn voor de partijen wanneer zij instemmen met de voorgestelde of gevonden oplossing;
 - c. De mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing;
 - d. Het feit dat de deelname aan de procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen het instellen van een rechtsvordering niet belet.
- 11.2.2. De OCA ziet erop toe dat, rekening houdend met de maximale duur van de procedure, de partijen over een redelijke termijn beschikken om te oordelen over de niet-bindende beslissing die de OCA voorstelt.
- 11.3. Zowel in het geval van een overeenkomst tussen de partijen als bij afwezigheid daarvan deelt de OCA de uitkomst van de procedure op een gemotiveerde wijze schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager mee aan de partijen binnen de wettelijk bepaalde termijn.

12. Rechtsgevolgen van de uitkomst en uitvoerbaarheid



Indien de partijen tot een overeenkomst komen of een suggestie van de ombudsman volgen, zijn ze verplicht die na te leven. Leven ze die toch niet na, dan kan dit voor de rechtbank gebracht worden om uitvoering te verkrijgen.

13. Kosteloosheid van de procedure

De door de OCA georganiseerde procedure verloopt kosteloos, zowel voor de consument als voor de advocaat, met dien verstande dat zowel de consument als de advocaat zijn eigen kosten draagt.

14. Effect op verjaringstermijnen

14.1. Zodra de OCA een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst.

14.2. De schorsing loopt tot op de dag waarop de OCA aan de partijen mededeelt:

- a. dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, zoals meegedeeld conform artikel 7 voormeld, ofwel:
- b. wat het resultaat is van de minnelijke regeling meegedeeld conform artikel 11.3 voormeld.

15. Effect op de invorderingsprocedure

Zodra de advocaat in kennis is gesteld dat de OCA een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de advocaat geschorst tot op de dag bedoeld in 14.2.

16. Inwerkingtreding

Dit procedurereglement treedt in werking op 01/10/2019 en is onmiddellijk van toepassing op consumentengeschillen waarvoor de OCA een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling ontvangt op of na deze datum.

