



Verfahrensordnung

Ombudsdienst Verbraucherstreitsachen Rechtsanwaltschaft - OCA

Verfahrensordnung für den Ombudsdienst Verbraucherstreitsachen Rechtsanwaltschaft (nachfolgend **OCA**) vom 26/06/2019.

1. Geltende Vorschriften

- Titel 4 von Band XVI des Wirtschaftsgesetzbuches
- Königlicher Erlass vom 16. Februar 2015 zur Verdeutlichung der Bedingungen, denen die qualifizierte Körperschaft gemäß Band XVI des Wirtschaftsgesetzbuches entsprechen muss.
- Band III bis IIIbis des zweiten Teils des Gerichtsgesetzbuches.
- Kodex Deontologie für Rechtsanwälte

2. Gegenstand der Verfahrensordnung

Diese Ordnung regelt das Verfahren zur Behandlung von Streitsachen zwischen einem Verbraucher und seinem Rechtsanwalt, der in einer oder mehreren der Rechtsanwaltschaften eingetragen ist, die gemeinsam die Kammer der flämischen Rechtsanwaltschaften bilden, sowie auch zwischen einem Verbraucher und seinem Rechtsanwalt, der bei der Rechtsanwaltskammer beim Kassationshof eingetragen ist und der niederländischen Sprachliste angehört, in Bezug auf die Ausführung der Dienstleistung durch den Rechtsanwalt.

Es gilt kein Mindestwert für die Bearbeitung einer Streitsache.

Diese Verfahrensordnung beherrscht sowohl das Online- als auch das Offline-Verfahren.

3. Sprache des Antrags und zum Führen des Verfahrens

Der Antrag kann in niederländischer, französischer, deutscher oder englischer Sprache eingereicht werden. Für einen in einer anderen Sprache eingereichten Antrag wird der OCA dem Antragsteller mitteilen, ob die Beschwerde in die niederländische, französische, deutsche oder englische Sprache



übersetzt werden muss. In diesem Fall ist der Antragsteller für die Übersetzung verantwortlich und trägt deren Kosten.

Wenn der Antrag in niederländischer, französischer, deutscher oder englischer Sprache eingereicht wird, verläuft das Verfahren in der Sprache des Antrags. Um ein Verfahren in einer anderen Sprache zu führen, wird der OCA mitteilen, ob dies in einer anderen Sprache möglich ist.

4. Einreichen und Inhalt des Antrags

Der Antrag wird schriftlich eingereicht (online mittels dem Beschwerdeformular, per Brief, per Fax oder per E-Mail).

Der Antrag kann vom Antragsteller selbst, von einem Rechtsanwalt oder unter der Voraussetzung der Vorlage einer Vollmacht von einem anderen Vertreter eingereicht werden.

Um vollständig zu sein, muss der Antrag deutlich angeben:

- die Daten des Antragstellers (Identität und Adresse) und sein Einverständnis mit dieser Verfahrensordnung;
- die Daten der anderen Partei;
- den Gegenstand des Antrags;
- den Versuch und den Zeitpunkt der Kontaktaufnahme mit der anderen Partei im Hinblick auf eine befriedigende Lösung des festgestellten Problems und die Abwesenheit einer befriedigenden Reaktion der anderen Partei innerhalb einer angemessenen Frist;
- die Antwort auf die Frage, ob die Streitsache Gegenstand einer gerichtlichen Forderung oder einer Beschwerde beim OCA, beim Präsidenten der Rechtsanwaltskammer oder einer anderen Instanz ist oder war.

Der Antrag wird deutlich und vollständig umschrieben. Der Antragsteller legt die sachdienlichen Dokumente bei oder übermittelt diese später per Post, per Fax oder per E-Mail.

Das Einreichen des Antrags beinhaltet das Einverständnis, dass die Identität des Antragstellers und der Gegenstand des Antrags der anderen Partei bekanntgegeben wird.

5. Bestätigung des Eingangsdatums des Antrags

Sobald der OCA einen vollständigen Antrag auf außergerichtliche Streitschlichtung erhalten hat, bestätigt der OCA das Datum an die Parteien.

6. Die Ablehnung der Bearbeitung des Antrags

Der Antrag auf eine außergerichtliche Regelung einer Verbraucherstreitsache wird vom OCA nur aus einem der folgenden Gründen abgelehnt:

- die betreffende Beschwerde wurde nicht im Vorhinein beim beteiligten Rechtsanwalt eingereicht;
- der Antrag wird anonym eingereicht oder die andere Partei ist nicht identifiziert oder nicht einfach identifizierbar;
- der Antrag wird mehr als ein Jahr nach der Vorlage der Streitsache an den beteiligten Rechtsanwalt eingereicht;
- der Antrag ist erfunden, verletzend oder verleumderisch;
- der Antrag betrifft keine Verbraucherstreitsache mit einem Rechtsanwalt;



- der Antrag betrifft die Regelung einer Streitsache, die Gegenstand einer gerichtlichen Forderung darstellt oder dargestellt hat;
- die Bearbeitung der Streitsache bringt die effektive Funktion des OCA ernsthaft in Gefahr.

7. Bekanntgabe der Bearbeitung des Antrags

Innerhalb von drei Wochen nach dem Eingangsdatum des vollständigen Antrags informiert der OCA die Parteien über seine Entscheidung, ob der Antrag bearbeitet wird oder nicht. Eine Ablehnung kann lediglich aus den in Artikel 6 genannten Gründen erfolgen. Im Fall einer Ablehnung wird die Entscheidung begründet.

Wenn der OCA den Parteien mitteilt, dass er den Antrag weiter bearbeiten wird, informiert der OCA diese mittels eines nachhaltigen Datenträgers über ihr Recht, sich in jedem Stadium des Verfahrens zurückzuziehen. Der OCA informiert die Parteien auch über den unverbindlichen Charakter der Lösung, außer wenn die Parteien zu einer Regelung gelangen. Der OCA teilt den Parteien mit, dass sie sich von einem Dritten unterstützen oder vertreten lassen können oder dass sie zu jedem beliebigen Zeitpunkt eine unabhängige Beratung in Anspruch nehmen können.

8. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit

- 8.1. Jeder Umstand, der solcherart ist oder sein kann, dass davon ausgegangen werden kann, dass die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der natürlichen Person, die innerhalb des OCA mit der Bearbeitung der Verbraucherstreitsache beauftragt ist, beeinträchtigt wird oder Anlass zu einem Interessenskonflikt mit einer der Parteien bieten kann, wird dem OCA und/oder den betroffenen Parteien unverzüglich mitgeteilt.
- 8.2. Die Mitteilungspflicht gemäß Artikel 8.1 gilt während des vollständigen Verfahrens der außergerichtlichen Streitschlichtung.
- 8.3. Falls ein Umstand gemäß Artikel 8.1. eintritt, wird - falls möglich - eine andere natürliche Person innerhalb des OCA mit der außergerichtlichen Regelung der Streitsache beauftragt. Wenn dies nicht möglich ist, werden die Parteien darüber informiert und können sie Einspruch gegen die Fortsetzung des Verfahrens durch die natürliche Person, die sich im genannten Umstand befindet, einlegen.
- 8.4. Falls eine Partei auf Basis eines Umstands, der in Artikel 8.1 angegeben ist, darum ersucht, eine andere natürliche Person als die ursprünglich angegebene Person innerhalb des OCA mit der außergerichtlichen Regelung der Streitsache zu beauftragen, wird der Ombudsmann unverzüglich eine Person aus einem anderen Gerichtsbezirk beauftragen.
- 8.5. Dasselbe gilt für den Ombudsmann, der gegebenenfalls durch einen seiner Stellvertreter ersetzt wird.

9. Frist für die Bearbeitung der Streitsache

Die Verbraucherstreitsache muss innerhalb einer Frist von 90 Kalendertagen nach Eingang des vollständigen Antrags geregelt sein. Die Frist kann in außerordentlichen Umständen einmalig um denselben Zeitraum verlängert werden, unter der Voraussetzung, dass die Parteien darüber vor dem



Ablauf der ersten Frist informiert werden und dass die Verlängerung durch die Komplexität der Streitsache begründet ist.

10. Verlauf des Verfahrens

- 10.1. Der OCA gewährleistet den vertraulichen Charakter der von den Parteien übermittelten Informationen. Sie dürfen lediglich im Rahmen der außergerichtlichen Streitbeilegung verwendet werden, mit Ausnahme der Verarbeitung im Hinblick auf den Jahresbericht.

Der Ombudsmann und die natürliche Person, die beim OCA mit der Bearbeitung der Verbraucherstreitsache beauftragt ist, sind an das Berufsgeheimnis gebunden.

- 10.2. Der OCA achtet darauf, dass die Parteien über eine angemessene Frist verfügen, um ihren Standpunkt deutlich zu machen, um alle Dokumente, Argumente und Fakten zur Kenntnis zu nehmen, die von der anderen Partei vorgebracht werden, und um auf diese Dokumente, Argumente und Fakten zu reagieren.

Das Berufsgeheimnis kann vom Rechtsanwalt im Hinblick auf den OCA lediglich mit Zustimmung seines Mandanten und in Bezug auf diesen Mandanten aufgehoben werden.

- 10.3. Das Verfahren muss stets kontradiktorisch verlaufen, außer wenn die Parteien mittels ausdrücklicher Zustimmung dem Ombudsmann gestatten, davon abzuweichen, unvermindert der Möglichkeit des Ombudsmannes, den Parteien Vorschläge über den Verlauf des Verfahrens zu unterbreiten.

- 10.4. Sowohl der Verbraucher als auch der Rechtsanwalt können sich jederzeit vom Verfahren zurückziehen, wenn sie den Ombudsmann und die andere Partei darüber informieren. Sobald eine der Parteien ihren Rückzug bekannt gibt, beendet dies auch das beim OCA anhängig gemachte Verfahren.

10.5.

- 10.5.1. Der Ombudsmann wird auf einen Bericht einer der Parteien oder beider Parteien innerhalb einer Frist von 8 Kalendertagen ab dem Eingang des betreffenden Berichtes reagieren.

- 10.5.2. Wenn eine Partei nicht innerhalb von 8 Kalendertagen auf eine Einladung des Ombudsmanns oder eine Frage der anderen Partei reagiert, entscheidet der Ombudsmann, ob er den beteiligten Parteien eine zusätzliche Frist einräumt. Dies ist lediglich möglich, sofern die Einhaltung der Frist von 90 Kalendertagen nicht in Gefahr kommt.

- 10.5.3. Im Verfahren - sofern der Ombudsmann nicht davon abweicht - wird ein Unterschied zwischen einer ersten und einer zweiten Phase getroffen. Der Ombudsmann kann jedoch beschließen, die erste Phase zu überspringen und direkt zur zweiten Phase überzugehen.



- 10.5.4. Die erste Phase beginnt an dem Zeitpunkt, an dem der Ombudsmann den Parteien die Entscheidung mitteilt, den Antrag zu bearbeiten.
- 10.5.5. Gemeinsam mit dieser Mitteilung ladet der Ombudsmann beide Parteien gleichzeitig ein, um jeweils bis zum selben Datum ihre Reaktion auf den Standpunkt der anderen Partei zur Kenntnis zu bringen. Diese Reaktion muss innerhalb von 21 Kalendertagen nach dem Datum der Mitteilung durch den Ombudsmann mitgeteilt werden. Der Reaktion werden die sachdienlichen Dokumente beigelegt.
- 10.5.6. Der Ombudsmann räumt jeder Partei eine Antwortfrist von 8 Kalendertagen ein. Der Replik werden die sachdienlichen Dokumente beigelegt. Er kann selbst den Parteien die Fragen stellen, die er für angewiesen erachtet und auf die eine Antwort innerhalb der von ihm festgelegten Frist erteilt werden muss.
- 10.5.7. Daraufhin kann der Ombudsmann zur zweiten Phase übergehen, wobei er (i) den Parteien seine Erkenntnisse mitteilt, (ii) abhängig von seinen Erkenntnissen den Parteien einen Vorschlag zur gütlichen Regelung vorlegen kann, mit der Präzisierung, dass keine der Parteien verpflichtet ist, diesen Vorschlag anzunehmen, und (iii) ebenso abhängig von seinen Erkenntnissen die Parteien zu einem Gespräch einladen kann, mit der Präzisierung, dass keine der Parteien verpflichtet ist, auf die Einladung einzugehen. Der Ombudsmann wird die Bekanntgabe in Bezug auf die zweite Phase spätestens 60 Kalendertage nach der Mitteilung der Entscheidung zur Bearbeitung der Akte durchführen.

11. Abschluss des Verfahrens

- 11.1. Wenn ein Vertrag zwischen den Parteien zustande kommt, beurkundet der Ombudsmann diese Vereinbarung.
- 11.2. Mangels eines Vertrags zwischen den beteiligten Parteien kann der Ombudsmann entweder eine unverbindliche Lösung vorschlagen, unter den in dieser Ordnung festgelegten Modalitäten, oder seinen Einsatz mittels einer schriftlichen Bekanntgabe beenden, in der die Abwesenheit eines Vertrags zwischen den beteiligten Parteien festgestellt wird.
- 11.2.1. Wenn der Ombudsmann eine Lösung vorschlägt und um die Anforderung der Freiheit der Parteien zu erfüllen, informiert der OCA die Parteien mittels eines nachhaltigen Trägers:
- a. dass sie die Wahl haben, die vorgeschlagene oder gefundene Lösung anzunehmen oder zu befolgen oder nicht;
 - b. welches die Rechtsfolgen für die Parteien sind, wenn sie der vorgeschlagenen oder gefundenen Lösung zustimmen;
 - c. über die Möglichkeit, dass sich die vorgeschlagene Lösung von einer gerichtlichen Entscheidung unterscheidet;
 - d. die Tatsache, dass die Teilnahme am Verfahren der außergerichtlichen Regelung von Verbraucherstreitsachen die Einleitung einer Klage nicht verhindert.
- 11.2.2. Der OCA achtet darauf, dass unter Berücksichtigung der maximalen Dauer des Verfahrens die Parteien über eine angemessene Frist verfügen, um über die unverbindliche Entscheidung, die der OCA vorschlägt, zu urteilen.



- 11.3. Sowohl im Fall eines Vertrags zwischen den Parteien als auch, wenn kein Vertrag vorliegt, teilt der OCA den Parteien das Ergebnis des Verfahrens innerhalb der gesetzlich festgelegten Frist mit, versehen mit einer Begründung auf Papier oder auf einem nachhaltigen Datenträger.

12. Rechtsfolgen des Ergebnisses und Vollstreckbarkeit

Wenn die Parteien zu einer Vereinbarung gelangen oder einen Vorschlag des Ombudsmannes befolgen, sind sie zu dessen Einhaltung verpflichtet. Wenn Sie diese doch nicht einhalten, kann dies vor Gericht gebracht werden, um die Vollstreckung zu erreichen.

13. Unentgeltlichkeit des Verfahrens

Das vom OCA organisierte Verfahren verläuft kostenlos, sowohl für den Verbraucher als auch für den Rechtsanwalt, unter der Maßgabe, dass sowohl der Verbraucher als auch der Rechtsanwalt seine eigenen Kosten trägt.

14. Auswirkung auf Verjährungsfristen

- 14.1. Sobald der OCA einen vollständigen Antrag auf außergerichtliche Regelung erhalten hat, werden die Verjährungsfristen des Gemeinrechts ausgesetzt.
- 14.2. Die Aussetzung läuft bis zu dem Tag, an dem der OCA den Parteien mitteilt:
- a. dass die Bearbeitung des Antrags abgelehnt wurde, wie gemäß dem oben genannten Artikel 7 mitgeteilt wurde, oder:
 - b. wie das Ergebnis der gütlichen Regelung lautet, die gemäß dem oben genannten Artikel 11.3 mitgeteilt wird.

15. Auswirkung auf das Eintreibungsverfahren

Sobald der Rechtsanwalt darüber informiert wurde, dass der OCA einen vollständigen Antrag auf außergerichtliche Streitbeilegung erhalten hat, wird das vom Rechtsanwalt eingeleitete Eintreibungsverfahren bis zu dem in Artikel 14.2 festgelegten Tag ausgesetzt.

16. Inkrafttreten

Diese Verfahrensordnung tritt am 01/10/2019 in Kraft und gilt unverzüglich für Verbraucherstreitsachen, für die der OCA an oder nach diesem Datum einen vollständigen Antrag auf außergerichtliche Regelung erhält.

