

Jaarverslag 2025

INLEIDING

Het tiende werkingsjaar van de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) bevestigt een structurele evolutie in zowel het volume als de aard van de behandelde dossiers.

In 2025 werden 220 nieuwe klachten geregistreerd, waarmee de Ombudsdienst zich definitief positioneert als een vaste en noodzakelijke schakel binnen het landschap van buitengerechtelijke geschillenbeslechting binnen de advocatuur. De evolutie sinds 2021 toont geen tijdelijke fluctuatie meer, maar een duurzaam hoog activiteitsniveau.

Tegelijk stijgt de ontvankelijkheidsgraad tot 79,5%, wat erop wijst dat consumenten steeds beter geïnformeerd zijn en gericht gebruik maken van de Ombudsdienst. Het aandeel klachten dat buiten de bevoegdheid valt, neemt af, wat de efficiëntie van de werking ten goede komt.

Op inhoudelijk vlak tekent zich een duidelijke verschuiving af. Waar klachten in het verleden voornamelijk betrekking hadden op eerder eenvoudige problemen zoals bereikbaarheid, situeren zij zich vandaag in toenemende mate op het niveau van de inhoudelijke behandeling van dossiers, de communicatieve opvolging in interactie en de financiële aspecten van de dienstverlening.

Deze tendens weerspiegelt een bredere maturiteit in het gebruik van de Ombudsdienst, maar stelt tegelijk hogere eisen aan de lokale ombudsmannen (ombudsvrouwen en -mannen) bij de behandeling van dossiers. De Ombudsdienst fungeert daardoor steeds minder als symptomatisch oppervlakkig verzoenend kanaal en steeds meer als een gestructureerd kader waarin complexere geschillen worden geanalyseerd en gekaderd.

De werking steunt in belangrijke mate op de inzet van de ombudsmannen, die met deskundigheid en onafhankelijkheid bijdragen aan een zorgvuldige en evenwichtige behandeling van de dossiers. In een context van stijgende instroom en toenemende complexiteit wordt hun rol nog meer essentieel voor de kwaliteit en geloofwaardigheid van de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst wenst hun uitdrukkelijk te bedanken voor hun blijvende inzet en professionaliteit. Op dezelfde wijze moet mijn voorgangster An De Puydt worden bedankt voor de kwaliteit en haar toewijding als ombudsvrouw van de Vlaamse Advocatuur de afgelopen jaren. De integere, innemende en intelligente persoonlijkheid die ze is, was meteen ook de basis van de verdere uitbouw en uitstraling van de Ombudsdienst richting haar verjaardag.

Tot slot wil ik mijn medewerkster Mr. Ellen Horta bedanken voor de creatieve en ondersteunende rol bij het opstellen van dit jaarverslag en Silvy Dewith voor haar dagdagelijkse ondersteuning van een groeiende Ombudsdienst met, zoals voormeld, een toenemende complexiteit die noopt tot aanpassing, vooruitkijken en nooit stil staan.

Michaël (Miek) WARSON
Ombudsman van de Vlaamse Advocatuur

INHOUDSOPGAVE

1	EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR DE ADVOCATUUR.....	5
2	WERKING – NIVEAUS.....	5
3	WERKING – FINANCIËEL	6
	3.1 De cijfers.....	6
	3.2 Evaluatie en prognose	6
4	DE FRANS- EN DUITSTALIGE EVENKNIE.....	6
5	AANTAL KLACHTEN.....	7
	5.1 Aantal klachten in 2025.....	7
	5.2 Evolutie.....	7
	5.3 Behandeling en afronding in 2025	7
	5.4 Evolutie.....	8
6	WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST NIET?.....	9
	6.1 Automatische weigering dossiers: evolutie.....	9
	6.2 Manuele weigering dossiers 2025.....	9
	6.2.1 Geen consumentengeschil (34 – 15,5%).....	9
	6.2.2 Laattijdig (5 – 2,25%).....	11
	6.2.3 Er is al een procedure hangende (4 – 1,75%).....	11
	6.3 Evolutie soorten klachten.....	11
7	WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST WEL?	13
	7.1 Klachten algemeen	13
	7.1.1 Oplossingen en niet-bindende aanbevelingen bij klachten	13
	7.1.2 Algemene informatie	13
	7.2 Klachten ingediend door de advocaat.....	13
	7.2.1 Klachten ingediend door de advocaat in 2025.....	13
	7.2.2 Klachten ingediend door de advocaat: evolutie	14
	7.3 Klachten ingediend door de consument – vooraf	14
	7.4 Klachten ingediend door de consument - erelonen in strikte zin (43 – 19,50%)	14
	7.4.1 Laattijdige erelonen (3 – 1,50%)	14
	7.4.2 Onduidelijke honoraria (28 – 12,75%)	14
	7.4.3 Te duur (29 – 13,25%)	15
	7.4.4 Te veel prestaties aanrekenen (10 – 4,50%)	16
	7.5 Klachten ingediend door de consument – erelonen: evolutie.....	16

7.6	Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (136 – 61,75%)	17
7.6.1	De advocaat is niet te bereiken (45 – 20,5%).....	17
7.6.2	De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (8 – 3,75%)	18
7.6.3	De advocaat is niet competent, behandelt het dossier niet adequaat (55 – 25%).....	18
7.6.4	De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (18 – 8,25%).....	18
7.6.5	De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen of instructies van de cliënt (5 – 2,25%) .	19
7.6.6	De advocaat behandelt het dossier niet zelf (1 – 0,5%).....	19
7.6.7	De advocaat respecteerde de proceduretermijnen niet (1 – 0,5%)	19
7.6.8	Er is tegenstrijdigheid van belangen (0 – 0%)	19
7.7	Klachten ingediend door de consument – kwaliteit: evolutie	20
7.8	Klachten – besluit	21
8	TERRITORIAAL	23
8.1	Verdeling per balie – 2025	23
8.2	Verdeling per balie: evolutie	23
8.3	Doorverwezen dossiers in 2025	24
8.4	Doorverwezen dossiers: evolutie	24
9	DE UITKOMST	25
9.1	Terugtrekkingen	25
9.2	De afgelopen dossiers	25
9.2.1	Minnelijke regeling (38 – 22,75%).....	25
9.2.2	Niet-bindende aanbeveling (32 – 19,25%).....	25
9.2.3	Gebrek aan overeenkomst (20 – 12 %).....	26
9.2.4	Besluit.....	26
9.3	Uitkomst: evolutie	27
9.4	De gemiddelde tijd	27
10	PIJNPUNTEN EN AANBEVELINGEN	29
10.1	Inadequate behandeling van het dossier	29
10.2	Advocaat onbereikbaar	30
10.3	Onduidelijke honoraria.....	31
10.4	Evolutie.....	31
11	BESLUIT	33

1 EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR DE ADVOCATUUR

Op 1 januari 2016 startte de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur onder de naam Ligecca (Litiges Geschillen Consumenten/Consommateurs Advocaat/Avocat).

De Ombudsdienst is erkend als gekwalificeerde entiteit in de zin van de regelgeving inzake buitengerechtelijke geschillenbeslechting en vervult daarmee een formele rol binnen het consumentenrechtelijk kader.

De naam dekt zowel de Nederlandstalige als de Frans- en Duitstalige Ombudsdienst. De twee Ombudsdiensten werken via het gezamenlijk platform www.ligecca.be. De kernwaarden van de Ombudsdienst zijn vertrouwelijkheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid.

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. Deze tweelaagse structuur laat toe om klachten efficiënt te filteren en lokaal te behandelen, terwijl tegelijk een uniforme benadering en kwaliteitscontrole wordt geborgd.

De centrale ombudsman evalueert de binnenkomende dossiers en gaat na of de klachten ontvankelijk zijn. Ontvankelijke klachten stuurt hij door naar de lokale ombudsmannen. Elke balie heeft in principe 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. Eerlijkheidshalve dient te worden meegedeeld dat aan de bezetting van minstens drie lokale personen actueel niet is voldaan. Budgettaire redenen en de ondermaatse vergoedingen voor de lokale Ombudsmannen zijn daarvan de reden. Gesprekken met de OVB zullen daartoe worden opgestart. De welwillendheid is er alvast, nu de middelen nog.

De lokale ombudsman bekijkt de klacht en zoekt in eerste instantie samen met hen naar mogelijke oplossingen. Hij kan daarvoor zowel de advocaat als de consument (apart of samen) ondervragen en organiseert liefst eerst een verzoeningsgesprek met beide partijen samen. De lokale ombudsman begeleidt hen samen naar een verzoening/oplossing of, voor zover en indien dat niet lukt, wordt een niet-bindende aanbeveling gedaan op basis van de gekende documenten die werden meegedeeld en op basis van het verzoeningsgesprek. Advocaat en consument kunnen die oplossing en aanbevelingen volgen, maar zijn daartoe niet verplicht. Aanbevelingen zijn noch op lokaal, noch op globaal niveau bindend.

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

3.1 De cijfers

Voor het werkingsjaar 2025 was een budget van € 72.000 ingepland.

Dat budget bleek op eerste zicht voldoende aangezien slechts € 62.985,54 werd gebruikt, en dat voor volgende kosten:

» IT: 1.361,25 EUR

» Vergoeding ombudsmannen: € 59.071,19 EUR

» Varia: 2.553,10 EUR

3.2 Evaluatie en prognose

De kost per behandeld dossier blijft beperkt, wat wijst op een efficiënte inzet van middelen, maar laat tegelijk weinig marge voor verdere professionalisering zonder bijkomende investeringen. De verhouding tussen de ingezette middelen en het aantal behandelde dossiers wijst op een efficiënte werking.

De komende jaren zal de vraag naar budget noodzakelijk stijgen om voornamelijk 2 redenen:

- De wijziging en professionalisering (genomen beslissing) door de investering in een nieuw IT-platform dat het proces/traject van de behandeling door Ombudsdienst beter zal ondersteunen (makkelijker, intuïtiever, betere statistische ondersteuning, makkelijker te bedienen, meer geautomatiseerde processen, ...)
- De meer aangepaste vergoeding voor de lokale Ombudsmannen (naar het niveau van de Pro Deo-vergoedingen) om daarmee een voldoende aanbod én een voldoende kwalitatief aanbod van lokale Ombudsmannen te borgen (wat nu niet het geval meer is).

4 DE FRANS- EN DUITSTALIGE EVENKNIE

De Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (bevoegd voor klachten met betrekking tot advocaten verbonden aan de Vlaamse balies) en de Service Ombudsman des avocats (bevoegd voor klachten met betrekking tot advocaten verbonden aan de Frans- en Duitstalige balies) werken samen via dezelfde website, www.ligeca.be. Ze maken ook gebruik van dezelfde webapplicatie.

Dat biedt onder meer het voordeel dat klachten over advocaten ingeschreven bij de anderstalige beroepsgroep eenvoudig kunnen worden doorgegeven en bepaalde werkingskosten kunnen worden gedeeld.

In 2025 werden 12 dossiers doorverwezen naar de andere taalvleugel. Deze stijging wijst op een toenemend aantal dossiers met een taaloverschrijdend karakter en onderstreept het belang van een geïntegreerde werking op nationaal niveau.

5 AANTAL KLACHTEN

5.1 Aantal klachten in 2025

In de loop van het jaar 2025 ontving de Ombudsdienst 220 nieuwe klachten. Samen met 78 dossiers die uit voorgaande jaren werden overgedragen, resulteert dit in een totaal behandelingsvolume van 298 dossiers.

Binnen dit geheel konden 167 dossiers worden afgesloten.

De cijfers tonen aan dat de Ombudsdienst voorlopig een verzadigingsgraad heeft bereikt, waarbij het klachtenvolume stabiel blijft op een hoog niveau.

5.2 Evolutie

Wanneer deze cijfers worden geplaatst in een meerjarige context, blijkt dat het aantal klachten sinds 2021 op een structureel hoog niveau blijft.

Waar in 2021 204 klachten werden geregistreerd en dit aantal in 2022 licht steeg tot 209, werd in 2023 een piek bereikt van 226 klachten. In 2024 volgde een tijdelijke daling tot 198 dossiers, waarna in 2025 opnieuw een stijging wordt vastgesteld tot 220 klachten.

Deze evolutie toont aan dat de Ombudsdienst zich niet in een fase van groei of krimp bevindt, maar eerder een stabiel en hoog activiteitsniveau kent.

De stijging van het aantal klachten dient evenwel genuanceerd te worden. Zij kan niet zonder meer worden gelijkgesteld met een verslechtering van de dienstverlening binnen de advocatuur.

Integendeel, de cijfers wijzen veeleer op een verhoogde bekendheid van de Ombudsdienst, een lagere drempel tot klachtindiening en een toenemende mondigheid van cliënten.

5.3 Behandeling en afronding in 2025

Van de 220 nieuwe klachten werden 175 dossiers ontvankelijk verklaard, wat neerkomt op een ontvankelijkheidsgraad van 79,5%.

Dit betekent dat 43 dossiers onontvankelijk werden bevonden en 12 dossiers werden doorverwezen naar een andere taalvleugel. In vergelijking met voorgaande jaren is dit een duidelijke verbetering, aangezien het aandeel onontvankelijke klachten afneemt.

Deze evolutie bevestigt dat klachten beter worden geformuleerd en vaker binnen het toepassingsgebied van de Ombudsdienst vallen.

5.4 Evolutie

De verhouding tussen het aantal behandelde en het aantal afgesloten dossiers leidt tot een afhandelingsgraad van 56%. Dit betekent een daling ten opzichte van 2024, waar nog een afhandelingsgraad van 65,5% werd gerealiseerd.

Deze daling mag evenwel niet worden gelezen als een verminderde efficiëntie van de werking. Integendeel, de cijfers inzake doorlooptijd tonen een tegenovergestelde tendens.

In 2025 bedraagt de **gemiddelde behandelingsduur 66 dagen**, tegenover 86 dagen in 2024, en wordt bovendien een aanzienlijk groter aantal dossiers binnen een termijn van 90 dagen afgehandeld.

Deze evolutie wijst erop dat de Ombudsdienst erin slaagt om dossiers sneller te behandelen, in het bijzonder op korte termijn. De daling van de globale afhandelingsgraad moet dan ook veeleer worden begrepen in het licht van de toenemende complexiteit van de dossiers.

Geschillen vereisen vaker een grondigere analyse en intensiever overleg tussen partijen, waardoor zij minder snel tot een definitieve afronding leiden.

Er ontstaat aldus een duidelijk onderscheid tussen enerzijds de efficiëntie van de behandeling en anderzijds de verzoenbaarheid van de dossiers.

Waar de Ombudsdienst zijn werking op procesmatig vlak verder optimaliseert, blijken de behandelde geschillen inhoudelijk complexer en minder vatbaar voor een snelle minnelijke oplossing.

JAAR	Ingediend	Weigering nazicht	na	Naar Franstalige ombudsdienst	Afgerond	Effectief hangende dossiers voorgaande jaren inbegrepen
2022	209	71 (34,5%)		7 (3,5%)	126 (61,15%)	184
2023	226	48 (21,5%)		4 (2%)	172 (76%)	281
2024	198	53 (26,75%)		6 (3%)	164 (83%)	250
2025	220	43 (19,5 %)		12 (5,5 %)	167 (76 %)	298

6 WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST NIET?

6.1 Automatische weigering dossiers: evolutie

Het percentage geweigerde dossiers bij gebrek aan voorafgaand contact stijgt voor het eerst na een gestage daling de afgelopen jaren.

Ook bij telefonische en digitale informatieverstrekking moeten we vaak de nadruk leggen op die ontvankelijkheidsvoorwaarde. De consument vindt het vaak niet evident om (alleen) een klacht te formuleren ten opzichte van zijn advocaat.

6.2 Manuele weigering dossiers 2025

In 2025 werden 43 dossiers onontvankelijk verklaard. De redenen hiervoor sluiten grotendeels aan bij de vaststellingen uit voorgaande jaren.

De onontvankelijke klachten situeren zich hoofdzakelijk buiten de contractuele relatie tussen advocaat en consument, wat wijst op een blijvende nood aan verduidelijking van de bevoegdheid van de Ombudsdienst.

Opvallend is dat het aantal klachten waarbij reeds een gerechtelijke procedure aanhangig is, verder afneemt. Dit wijst erop dat consumenten beter het onderscheid maken tussen de bevoegdheid van de Ombudsdienst en die van de rechterlijke instanties.

De Ombudsdienst wordt hierdoor steeds vaker aangesproken voor dossiers die effectief binnen haar werkingssfeer vallen.

Ondanks de betere ontvankelijkheidscijfers vloeit een aanzienlijk deel van deze klachten voort uit een verkeerde inschatting van de bevoegde instantie, wat pleit voor verdere sensibilisering.

De onontvankelijkheid situeert zich voornamelijk binnen drie grote categorieën: het ontbreken van een consumentengeschil, laattijdige indiening van de klacht en het bestaan van een reeds lopende procedure.

6.2.1 *Geen consumentengeschil (34 - 15,5%)*

De grootste groep onontvankelijke klachten had betrekking op dossiers waarin de Ombudsdienst ratione materiae of ratione personae niet bevoegd was. Het ging daarbij in totaal om **34 dossiers**, zijnde **15,5% van het totaal aantal ingediende klachten**.

Die groep omvat klachten waarbij de aanvrager geen consument was, klachten over advocaten die optraden in een andere hoedanigheid of binnen een gerechtelijk mandaat, klachten tegen advocaten die niet aan de OVB onderworpen zijn en klachten die niet tegen een advocaat waren gericht.

6.2.1.1 De aanvrager was geen consument (8 – 3,5 %)

In 8 dossiers (3,5%) bleek dat de aanvrager geen consument was. De Ombudsdienst is enkel bevoegd voor geschillen tussen een consument en een advocaat over de uitvoering van de dienstenovereenkomst tussen hen.

Zo wordt ook een klacht over de advocaat van de tegenpartij niet gezien als 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.

Indien het geschil handelt over diensten die de advocaat had geleverd aan een onderneming, dan zal de Ombudsdienst ook niet bevoegd. De klagers kunnen wel een klacht neerleggen bij de stafhouder. Ze kunnen ook bij diverse balies een beroep doen op de buitengerechtelijke geschillenbeslechtsingsorganen die erelooengeschillen en tuchtrechtelijke materies behandelen, zoals bijvoorbeeld: niet-bindend advies, taxatie op tegenspraak, bemiddeling of arbitrage.

6.2.1.2 De klacht ging over een advocaat die optreedt binnen gerechtelijk mandaat (14 – 6,25%)

In 14 dossiers (6,25%) had de klacht betrekking op een advocaat die optrad in een andere hoedanigheid dan die van advocaat, meer bepaald in het kader van een gerechtelijk mandaat. De Ombudsdienst is niet bevoegd wanneer een advocaat bijvoorbeeld optreedt als bewindvoerder of schuldbemiddelaar.

Bij een klacht over een advocaat die optreedt als gerechtelijke mandataris is er geen sprake van een consumentengeschil. De advocaat-gerechtelijk mandataris wordt namelijk aangesteld door de rechtbank. Hij is dus onderworpen aan het gezag van de rechtbank. Een klacht over een advocaat die optreedt als gerechtelijk mandataris kan alleen worden ingediend bij de rechtbank die de gerechtelijke mandataris heeft aangesteld.

Daarnaast is de Ombudsdienst evenmin bevoegd voor de behandeling van klachten tussen de consument en de advocaat die optreedt als pro deo advocaat. Overeenkomstig art. 508/8 Ger. W. ziet de Orde van Advocaten toe op de kwaliteit van de prestaties die door de advocaten worden verstrekt in het kader van de juridische tweedelijnsbijstand. In geval van tekortkoming kan de Raad van de Orde van Advocaten met een met redenen omklede beslissing een advocaat schrappen van de in artikel 508/7 Ger.W. bedoelde lijst, volgens de bij de artikelen 458 tot 463 Ger. W. bepaalde procedure.

6.2.1.3 De klacht is niet gericht tegen een advocaat (12 – 5,5%)

Daarnaast werden 5 dossiers (2,3%) onontvankelijk verklaard omdat de betrokken advocaat niet onderworpen was aan de OVB. Ook in die hypothese ontbreekt de bevoegdheidsband met de Ombudsdienst.

Voorts werden 7 dossiers (3,2%) gerubriceerd als “other/klacht niet tegen een advocaat”. Dat betreft onder meer situaties waarin de klacht niet tegen een advocaat in de zin van het reglement was gericht of waarin de betrokken persoon niet langer als advocaat actief was. In dergelijke dossiers wordt de klager, voor zover mogelijk, verwezen naar de bevoegde instantie.

6.2.2 Laattijdig (5 - 2,25%)

In 5 dossiers (2,25%) werd de klacht onontvankelijk verklaard wegens laattijdigheid. Overeenkomstig artikel 6 van het procedurereglement zijn klachten ontoelaatbaar wanneer zij meer dan één jaar na het laatste contact met de betrokken advocaat worden ingediend.

Die regel strekt ertoe te vermijden dat de Ombudsdienst geschillen moet behandelen waarvan de feiten te ver in het verleden liggen en waarvan een zorgvuldige beoordeling daardoor bemoeilijkt wordt.

6.2.3 Er is al een procedure hangende (4 - 1,75%)

6.2.3.1 Gerechtelijke procedure (0 – 0%)

Uit de 2025-cijfers blijkt dat er geen enkel dossier was waarin reeds een gerechtelijke procedure aanhangig was op het ogenblik van de indiening van de klacht.

De Ombudsdienst is een buitengerechtelijk geschillenbeslechtsorgaan en kan niet tussenkomen wanneer hetzelfde geschil reeds door een andere bevoegde instantie wordt behandeld.

Zodra vóór de klacht al een procedure gestart is voor de rechtbank, waarin de rechtbank normaal gezien een uitspraak zal vellen, verklaart de Ombudsdienst zich onbevoegd in overeenstemming met art. 6 van het procedurereglement.

6.2.3.2 Procedure bij stafhouder (4 – 1,75%)

In 4 dossiers (1,75%) werd de klacht onontvankelijk verklaard omdat reeds een procedure bij de stafhouder liep.

In het bijzonder wanneer reeds een procedure bij de stafhouder loopt, moet dubbele behandeling worden vermeden. De cijfers tonen aan dat deze hypothese zich in 2025 nog steeds voordoet, zij het in beperkte mate.

6.3 Evolutie soorten klachten

De wetgever heeft ervoor gekozen consumentengeschillen in de eerste plaats buiten de rechtbank te laten behandelen. Voor de Vlaamse advocatuur wordt die opdracht vervuld door de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur, onverminderd de andere mogelijkheden die binnen de balies bestaan, zoals bemiddeling, taxatieprocedures en niet-bindend advies. De Ombudsdienst neemt daarin een specifieke plaats in als laagdrempelig en gespecialiseerd orgaan voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Wat de onontvankelijke klachten betreft, blijkt uit de cijfers dat de meerderheid nog steeds verband houdt met dossiers waarin de Ombudsdienst niet bevoegd is omdat geen sprake is van een consumentengeschil of omdat de klacht niet gericht is tegen een advocaat die onder haar werkingsfeer valt.

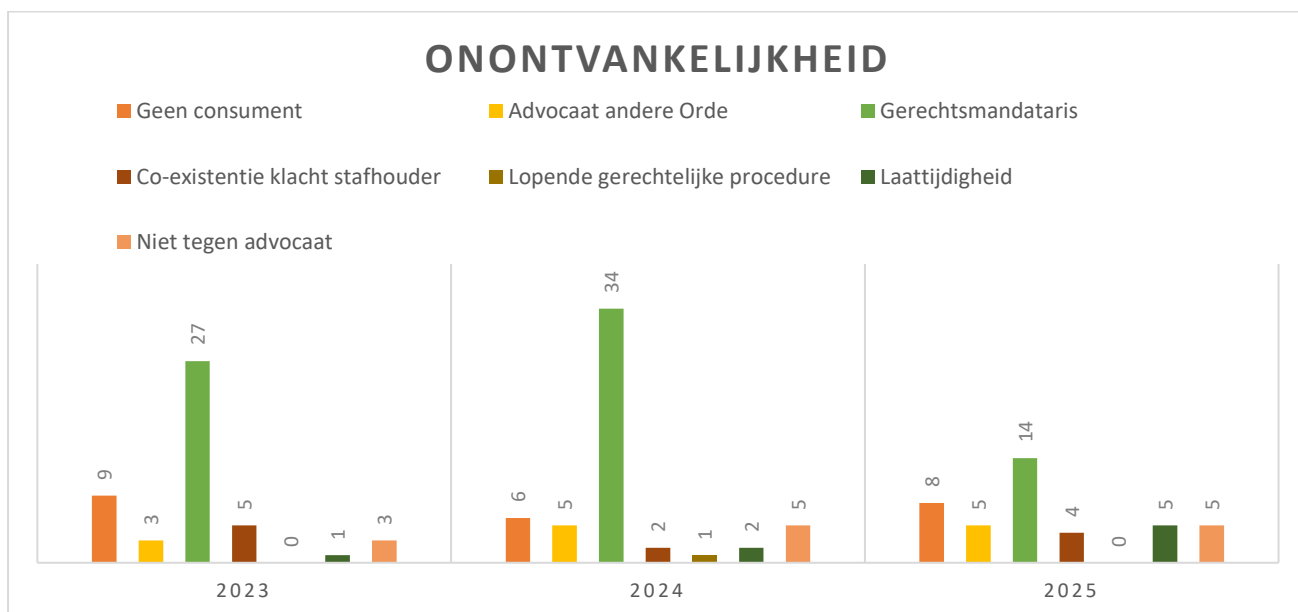
Vooral klachten over advocaten die optreden in een andere hoedanigheid, klachten van niet-consumenten en klachten tegen personen die niet of niet meer onder de OVB ressorteren, blijven een substantieel aandeel uitmaken van de onontvankelijke dossiers.

Daarnaast blijft ook de verhouding met de stafhouder een aandachtspunt. In de voorgaande jaren werd reeds toegelicht dat een parallelle behandeling door de Ombudsdienst en de stafhouder verwarring kan creëren en aanleiding kan geven tot dubbele behandeling.

De Ombudsdienst blijft daarom nagaan welke stappen de consument reeds heeft ondernomen ten aanzien van de stafhouder en in welke mate het voorwerp van beide klachten samenvalt. Indien blijkt dat dezelfde klacht reeds voorafgaand bij de stafhouder werd aanhangig gemaakt, wordt de klacht bij de Ombudsdienst ontoelaatbaar verklaard. Deze benadering wordt evenwel met de nodige omzichtigheid gehanteerd om te vermijden dat de consument zonder daadwerkelijke behandeling van zijn klacht zou achterblijven.

De evolutie van de soorten klachten bevestigt daarmee dat de grens van de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor consumenten niet altijd evident is. Een aanzienlijk deel van de onontvankelijke dossiers heeft niet zozeer te maken met een formeel gebrek in de klacht, maar met een verkeerde inschatting van de instantie die bevoegd is om het geschil te behandelen.

Dat verklaart waarom in 2025 vooral dossiers zonder consumentengeschild of zonder voldoende band met de advocatenhoedanigheid het zwaartepunt van de onontvankelijkheid vormen.



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 inzake de relatie tussen de advocaat en zijn cliënt-consument, gaande van geschillen over erelonen tot een 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.

Uit de cijfers van 2025 blijkt dat, hoewel in een aanzienlijk aantal dossiers nog steeds een minnelijke regeling kan worden bereikt, het aandeel dossiers waarin een aanbeveling noodzakelijk is toeneemt. Dit wijst op een evolutie naar meer complexe en minder eenvoudig verzoenbare geschillen.

7.1.2 Algemene informatie

Naast de behandeling van klachten verstrekte de Ombudsdienst ook in 2025 op regelmatige basis informatie en advies aan consumenten, zowel telefonisch als per e-mail. Deze vragen hadden betrekking op uiteenlopende onderwerpen, zoals tarifiering, mogelijke belangenconflicten, het optreden als gerechtelijk mandataris, beroepsaansprakelijkheid, de rol van de stafhouder en de werking van het Bureau voor Juridische Bijstand.

In een aantal gevallen vroegen consumenten inhoudelijk juridisch advies. Aangezien dit buiten de bevoegdheid van de Ombudsdienst valt, werden deze personen doorverwezen naar de bevoegde instanties. De Ombudsdienst blijft aldus een laagdrempelig aanspreekpunt, maar bewaakt strikt de grenzen van haar opdracht.

7.2 Klachten ingediend door de advocaat

7.2.1 Klachten ingediend door de advocaat in 2025

Van alle klachten werden er **8 ingediend door de advocaat**. Het aantal dossiers ingediend door advocaten blijft aldus beperkt.

Alle klachten ingediend door advocaten hadden betrekking op niet-betaalde ereloonstaten.

7.2.2 Klachten ingediend door de advocaat: evolutie

Het aantal klachten ingediend door de advocaat doet zich voor als volgt:

- » 2022: 22 (10,50%)
- » 2023: 10 (4,50%)
- » 2024: 4 (2%)
- » 2025: 8 (3,75%)

Ondanks deze fluctuaties blijft het aandeel klachten afkomstig van advocaten beperkt ten aanzien van het aantal consumentenklachten.

De Ombudsdienst blijft in de praktijk in hoofdzaak een instrument voor de consument.

7.3 Klachten ingediend door de consument – vooraf

Consumenten sommen vaak diverse redenen voor hun klacht op. Onderstaande oplijsting is daarom geen exacte weergave, maar vooral een inschaling naar prioriteiten.

In 2025 waren er in totaal **298 dossiers hangend**, bestaande uit:

- » 220 nieuw geopende dossiers
- » 36 dossiers uit 2024
- » 42 dossiers uit 2023

Deze benadering laat toe een representatiever beeld te schetsen van de aard van de klachten.

7.4 Klachten ingediend door de consument - erelonen in strikte zin (43 – 19,50%)

7.4.1 Laattijdige erelonen (3 - 1,50%)

In slechts 3 dossiers werd de consument met een laattijdig ereloon geconfronteerd. Het verzoek tot betalen van het ereloon kwam pas maanden nadat het dossier werd beëindigd.

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.

7.4.2 Onduidelijke honoraria (28 - 12,75%)

De noemer 'onduidelijke erelonen' blijkt in de praktijk een brede categorie te zijn die uiteenlopende situaties omvat. In 2025 werden 28 klachten (12,75%) geregistreerd binnen deze categorie, wat een duidelijke stijging bevestigt en aantoont dat transparantie inzake ereloonstructuur een blijvend aandachtspunt vormt binnen de praktijk.

In 2022 werd nog een daling vastgesteld tot 11 klachten, waaruit kon worden afgeleid dat advocaten in toenemende mate gebruikmaakten van samenwerkingsovereenkomsten waarin het ereloon en de berekeningswijze duidelijk worden uiteengezet.

De huidige cijfers tonen evenwel aan dat deze evolutie zich niet structureel heeft doorgezet.

De oorzaak van deze klachten is veelal terug te voeren op een gebrek aan voldoende duidelijke en gestructureerde informatieverstrekking, communicatie dus. Consumenten hebben niet steeds een helder zicht op welke prestaties concreet werden geleverd en hoe deze zich vertalen in de aangerekende kosten.

Daarnaast blijkt dat het werken met provisies niet altijd voldoende wordt toegelicht, waardoor het voor de consument moeilijk wordt om de evolutie van de kosten en de uiteindelijke financiële impact van het dossier correct in te schatten.

Een meer transparante en systematische facturatiepraktijk kan hieraan tegemoetkomen. Het toevoegen van een gedetailleerd overzicht van de verrichte prestaties bij de facturen draagt ertoe bij dat de consument het verloop van het dossier en de daaraan gekoppelde kosten beter kan begrijpen en opvolgen.

In essentie is deze problematiek dus te vereenzelvigen met een probleem van communicatie en informatie: heldere informatie 'as such' alsook de daadwerkelijke communicatie met de cliënt die dient te geschieden.

Het verdient aanbeveling dat binnen de beroepsgroep en op het niveau van de Orde van Vlaamse Balies verder wordt ingezet op:

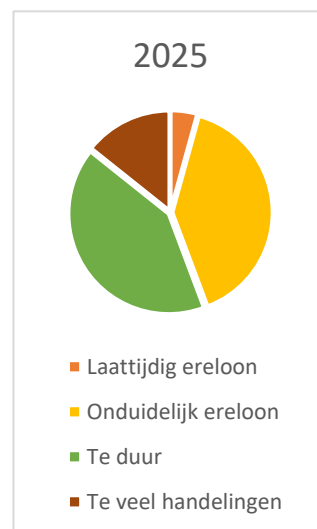
- uniforme richtlijnen en modeldocumenten inzake ereloontransparantie om de voorspelbaarheid van kosten en erelonen te verhogen en het aantal geschillen op dit vlak structureel terug te dringen.
- training en opleiding (onder andere BUBA-opleiding) van de advocaten om (1) die informatie effectief te verstrekken, (2) op een eenvoudige en begrijpelijke wijze en (3) een heldere en voor de cliënt verstaanbare taal;

7.4.3 *Te duur (29 - 13,25%)*

In 29 dossiers (13,25%) werd het ereloon als te hoog ervaren. Opvallend is dat in deze dossiers vaak wel informatie werd verstrekt over de berekeningswijze, maar dat de consument niet in staat was om de uiteindelijke kostprijs in te schatten.

Dit wijst op een structureel probleem van voorspelbaarheid. In veel dossiers blijven tal van parameters onzeker bij de opstart, waardoor het moeilijk is om een correcte inschatting te maken van de totale kost. Het werken met provisies en tussentijdse kostenramingen kan hier een belangrijke rol spelen.

Wanneer een eerste provisienota de eerste kosten heeft gedekt en er bijkomende kosten zijn, wordt vaak opnieuw een provisie gevraagd. Het verdient eigenlijk aanbeveling om geen provisie op provisie aan te rekenen, maar integendeel na een eerste provisie duidelijk en helder een tussentijdse aanrekening te doen op



basis van gedetailleerde registratie van uren of op basis van de andere overeengekomen parameters met de cliënt.

Provisie op provisie leidt meer dan vaak tot afrekeningsproblemen omwille van niet-afgestemde verwachtingen omwille van (1) niet goed gemaakte beginafspraken (zie 7.4.2.), (2) te lang wachten waardoor de prestaties zijn opgelopen, (3) provisie op provisie zonder detail en (4) onvoldoende tussentijdse aanrekening met een grote eindafrekening tot gevolg.

Eigenlijk is ook weer dit vraagstuk te herleiden tot goede, voldoende en heldere communicatie en afspraken. Communicatie dus.

Het verdient aanbeveling dat binnen de beroepsgroep en op het niveau van de Orde van Vlaamse Balies verder wordt ingezet op:

- training en opleiding (onder andere BUBA-opleiding) van de advocaten om (1) die informatie effectief te verstrekken, (2) op een eenvoudige en begrijpelijke wijze en (3) een heldere en voor de cliënt verstaanbare taal;
- inzetten op het belang van tijdig, voldoende en voldoende snel gedetailleerd aanrekenen en het vermijden van provisie op provisie.

7.4.4 Te veel prestaties aanrekenen (10 - 4,50%)

In 2025 werden 10 klachten (4,50%) geregistreerd waarin werd aangevoerd dat de advocaat te veel prestaties had aangerekend. Hoewel deze categorie in de voorgaande jaren sterk was afgenomen, van 33 dossiers in 2021 naar respectievelijk 3, 5 en 4 dossiers in de periode 2022 tot en met 2024, wordt in 2025 opnieuw een stijging vastgesteld.

Deze klachten hebben in de praktijk vaak betrekking op prestaties die voor de consument niet als essentieel worden ervaren in het licht van het oorspronkelijke probleem waarvoor men een beroep deed op de advocaat. Het gaat daarbij onder meer om prestaties die voortvloeien uit deontologische verplichtingen, zoals het informeren van de tegenpartij, evenals wachttijden en proceduregebonden handelingen die voor de consument minder zichtbaar of begrijpelijk zijn.

De eerdere daling van het aantal klachten in deze categorie kon worden verklaard door een toenemend gebruik van samenwerkingsovereenkomsten en meer gedetailleerde facturatie, waardoor consumenten vooraf beter werden geïnformeerd over de werking van de advocaat en de berekening van het ereloon.

De stijging in 2025 wijst er evenwel op dat deze transparantie nog niet in alle dossiers wordt gerealiseerd of onvoldoende wordt begrepen door de consument.

7.5 Klachten ingediend door de consument – erelonen: evolutie

De Orde van Vlaamse Balies blijft de advocaten wijzen op hun informatieplicht, zoals bepaald in het Wetboek Economisch Recht. Tegelijk blijft de Orde van Vlaamse balies de consument informeren via www.advocaat.be

en stelt het ook modellen ter beschikking om afspraken over de samenwerking tussen advocaat en consument vast te leggen.

De analyse van de klachten inzake erelonen toont in 2025 een duidelijke toename, in het bijzonder wat betreft onduidelijkheid en kostprijs. Samen vertegenwoordigen deze klachten een substantieel aandeel van het totaal.

De stijging van klachten inzake erelonen wijst erop dat transparantie en voorspelbaarheid van kosten nog onvoldoende structureel verankerd zijn in de praktijk.

JAAR	Laattijdig ereloon	Onduidelijk ereloon	Te duur	Te veel handelingen
2022	1 (0,50%)	11 (5,25%)	15 (7,25%)	3 (1,50%)
2023	1 (0,50%)	15 (5,50%)	12 (4,25%)	5 (1,75%)
2024	4 (1,50%)	22 (9%)	13 (5,25%)	4 (1,50%)
2025	3 (1,50%)	28 (12,75%)	29 (13,25%)	10 (4,50%)

7.6 Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (136 – 61,75%)

De klachten inzake de kwaliteit van de dienstverlening vormen in 2025 opnieuw het grootste aandeel van de behandelde dossiers. In totaal kan ongeveer 61,75% van de klachten worden ondergebracht onder deze categorie, wat bevestigt dat de kern van de geschillen zich situeert op het niveau van de inhoudelijke behandeling van het dossier en de interactie tussen advocaat en cliënt.

7.6.1 De advocaat is niet te bereiken (45 - 20,5%)

Binnen deze categorie blijft de onbereikbaarheid van de advocaat een belangrijke bron van klachten. In 45 dossiers (20,5%) werd aangegeven dat de advocaat onvoldoende bereikbaar was.

Hoewel dit aantal nog steeds aanzienlijk is, zet de dalende trend die zich sinds 2023 heeft ingezet verder door.

Deze evolutie kan onder meer worden verklaard door de verdere normalisering van de werking na de COVID-periode en de toegenomen digitalisering van de communicatie.

Tegelijk brengt deze digitalisering nieuwe verwachtingen met zich mee, waarbij consumenten sneller een reactie verwachten, wat in de praktijk niet steeds haalbaar is gelet op de werklast en de aard van de werkzaamheden.

7.6.2 De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (8 - 3,75%)

Daarnaast werd in 8 dossiers (3,75%) aangevoerd dat de advocaat zich onvoldoende inzette of dat de behandeling van het dossier te traag verliep.

Hoewel dit aandeel beperkt blijft, toont het aan dat de perceptie van voortgang en inzet een belangrijke rol speelt in de beoordeling van de dienstverlening door de consument.

7.6.3 De advocaat is niet competent, behandelt het dossier niet adequaat (55 - 25%)

De meest omvangrijke categorie betreft evenwel de klachten inzake de inhoudelijke behandeling van het dossier. In 55 dossiers (25,00%) werd melding gemaakt van een gebrek aan competentie of een inadequate behandeling.

In de meerderheid van de behandelde dossiers speelt niet de “incompetentie” van de advocaat, maar een slechte communicatie of een slecht verwachtingsmanagement. Het komt er bij aanvang van de zaak op neer eerlijk, oprecht en mogelijk zelfs confronterend te stellen dat wat de cliënt vraagt eenvoudigweg niet realistisch haalbaar is. Als de cliënt vertrekt met een te hooggespannen verwachting, die niet ingevuld kan worden, zal de samenwerking inderdaad minder prettig worden ervaren van zodra blijkt dat de inzet van de cliënt niet kan worden gerealiseerd. Het is vaak dit element, dat opspeelt.

Evenzeer blijkt vaak dat door de advocaat geen toepassing is gemaakt van art. 444 Ger W. en waarbij de advocaat niet, bij aanvang, heeft aangegeven dat er oplossende formats bestaan om te trachten te streven naar minnelijke oplossingen vooraleer zonder meer een gerechtelijke procedure te starten. Ook dit heeft een impact op een eventuele mismatch van verwachtingen van de cliënt die hij verwijt wanneer het gedroomde (niet te verhopende) resultaat niet wordt bereikt.

Verwachtingsmanagement en communicatie dus.

Het verdient aanbeveling dat binnen de beroepsgroep en op het niveau van de Orde van Vlaamse Balies verder wordt ingezet op:

- training en opleiding (onder andere BUBA-opleiding) van de advocaten om communicatief op gepaste wijze om te gaan met de verwachtingen van de cliënt, realiteitstesten en art. 444 Ger W.

7.6.4 De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (18 - 8,25%)

In 18 dossiers (8,25%) werd de communicatie als gebrekkig of onvolledig ervaren. Hoewel dit percentage relatief beperkt blijft in vergelijking met de andere categorieën, speelt communicatie een cruciale rol in de perceptie én de effectieve verwachting van de consument.

De klachten hebben in hoofdzaak betrekking op het onvoldoende toelichten van de genomen stappen, de gemaakte keuzes en de te verwachten evolutie van het dossier. Wanneer dergelijke duiding ontbreekt,

ontstaat bij de consument al snel onzekerheid over de aanpak en het verloop van de zaak, wat kan leiden tot wantrouwen ten aanzien van de advocaat.

De verdere digitalisering van de communicatie heeft enerzijds geleid tot een snellere en meer toegankelijke uitwisseling van informatie, maar creëert anderzijds ook verhoogde verwachtingen bij de consument inzake responstermijnen en beschikbaarheid. Wanneer deze verwachtingen niet expliciet worden gekaderd en niet uitdrukkelijk en proactief worden gemanaged leidt dit tot irritatie en frustratie.

Het verdient aanbeveling dat advocaten systematisch inzetten op een meer gestructureerde communicatie, waarbij niet enkel wordt gecommuniceerd over uitgevoerde handelingen, maar ook over de volgende stappen, de te verwachten timing en de onderliggende strategische keuzes.

Daarnaast kan het expliciet vastleggen van communicatieafspraken en responstermijnen bijdragen tot het temperen van verwachtingen en het voorkomen van klachten op dit vlak.

7.6.5 De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen of instructies van de cliënt (5 - 2,25%)

Verder gaf de consument in 5 dossiers (2,25%) aan dat de advocaat geen gevolg had gegeven aan instructies. Deze klachten wijzen op het belang van een duidelijke en bij voorkeur schriftelijke vastlegging van instructies en beslissingen, teneinde latere betwistingen te vermijden.

Consumenten voelden zich vaak niet gehoord en hebben de indruk dat hun advocaat een eigen koers vaart, zonder daarbij rekening te houden met wat zij willen.

Aan de andere kant ontkennen de consumenten soms in een latere stap van de procedure een instructie en verwijten ze de advocaat dat hij te veel handelingen aanrekent. De advocaat kan dus beter de instructie schriftelijk laten bevestigen door de cliënt voor hij stappen onderneemt op basis van die instructie. Ook als hij geen gevolg geeft aan een bepaalde vraag of instructie, kan hij die beslissing het best schriftelijk toelichten.

7.6.6 De advocaat behandelt het dossier niet zelf (1 - 0,5%)

7.6.7 De advocaat respecteert de proceduretermijnen niet (1 - 0,5%)

Klachten over proceduretermijnen zijn makkelijk na te gaan en leiden tot de tussenkomst van de aansprakelijkheidsverzekeraar. Iedere advocaat is sinds 1 januari 2017 verzekerd voor een bedrag van € 2.500.000 per schadegeval via de collectieve polis van de Orde van Vlaamse Balies.

Heel wat kantoren hebben daarbovenop nog een aanvullende verzekering voor een hoger bedrag.

7.6.8 Er is tegenstrijdigheid van belangen (0 - 0%)

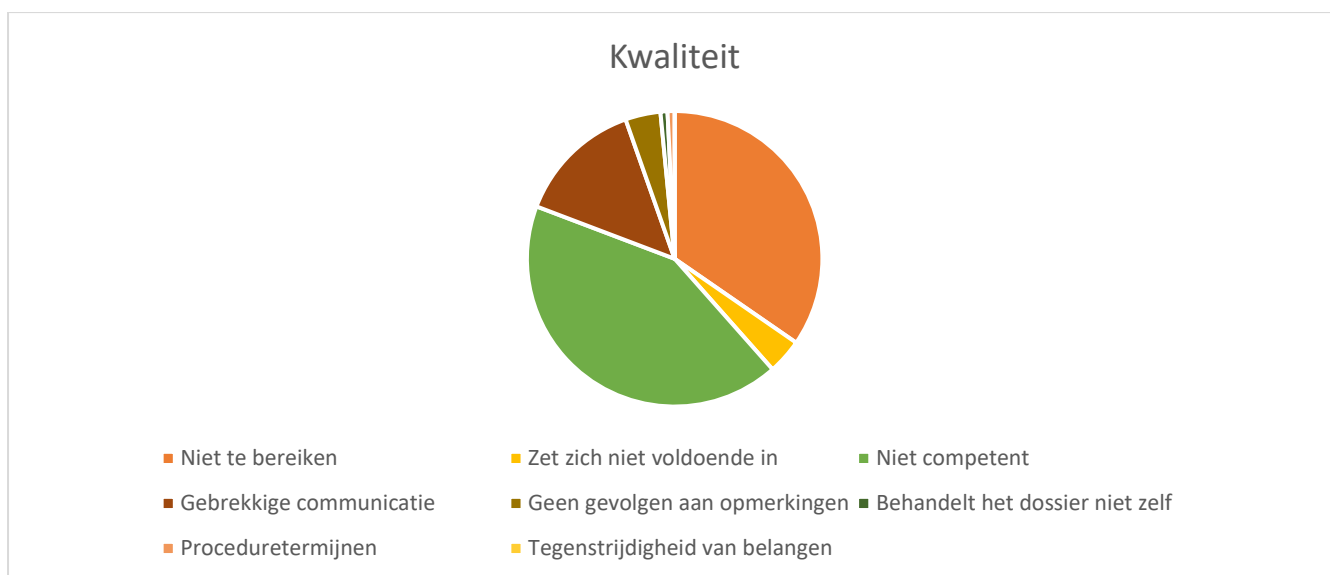
Het probleem van tegenstrijdige belangen kan leiden tot een deontologische inbreuk, die we niet louter als een gebrekkige communicatie kunnen beschouwen. Dat is de reden waarom dit aspect ook apart wordt

besproken. Een open communicatie en gesprek tussen consument en advocaat kan hier vaak reeds duidelijkheid scheppen.

Hoewel in geen van de dossiers uiteindelijk strijdigheid van belangen bleek te spelen, wil de Ombudsdienst het algemene principe benadrukken dat advocaten niet voor en tegen kunnen optreden. Partijdigheid, waaruit het vermijden van belangenconflicten volgt, is een van de kernwaarden van het beroep.

'Het hoeft geen betoog dat een advocaat geen raadgever en vertrouwenspersoon kan zijn van zijn cliënt en terzelfder tijd de tegenpartij van deze cliënt kan verdedigen of bijstaan. De vertrouwensrelatie, basis van het beroep, en de onafhankelijkheid van de advocaat zouden daardoor geschokt zijn. Voor en tegen zijn cliënt optreden is dus uitgesloten.'

Het gaat om een regel van openbare orde.



7.7 Klachten ingediend door de consument – kwaliteit: evolutie

De klachten inzake kwaliteit van de dienstverlening vertegenwoordigen met 61,75% het merendeel van de dossiers en vormen daarmee het centrale spanningsveld binnen de relatie tussen advocaat en cliënt.

Binnen deze categorie situeert het zwaartepunt zich bij de inhoudelijke behandeling van het dossier (25% van alle klachten), gevolgd door de bereikbaarheid van de advocaat (20,5%). Klachten inzake gebrekkige communicatie blijven aanwezig, maar hebben een duidelijk minder dominante rol dan in voorgaande jaren.

De cijfers lijken een duidelijke verschuiving van klachten over (de eerder triviale) bereikbaarheid naar klachten over de inhoudelijke behandeling van dossiers (de essentie).

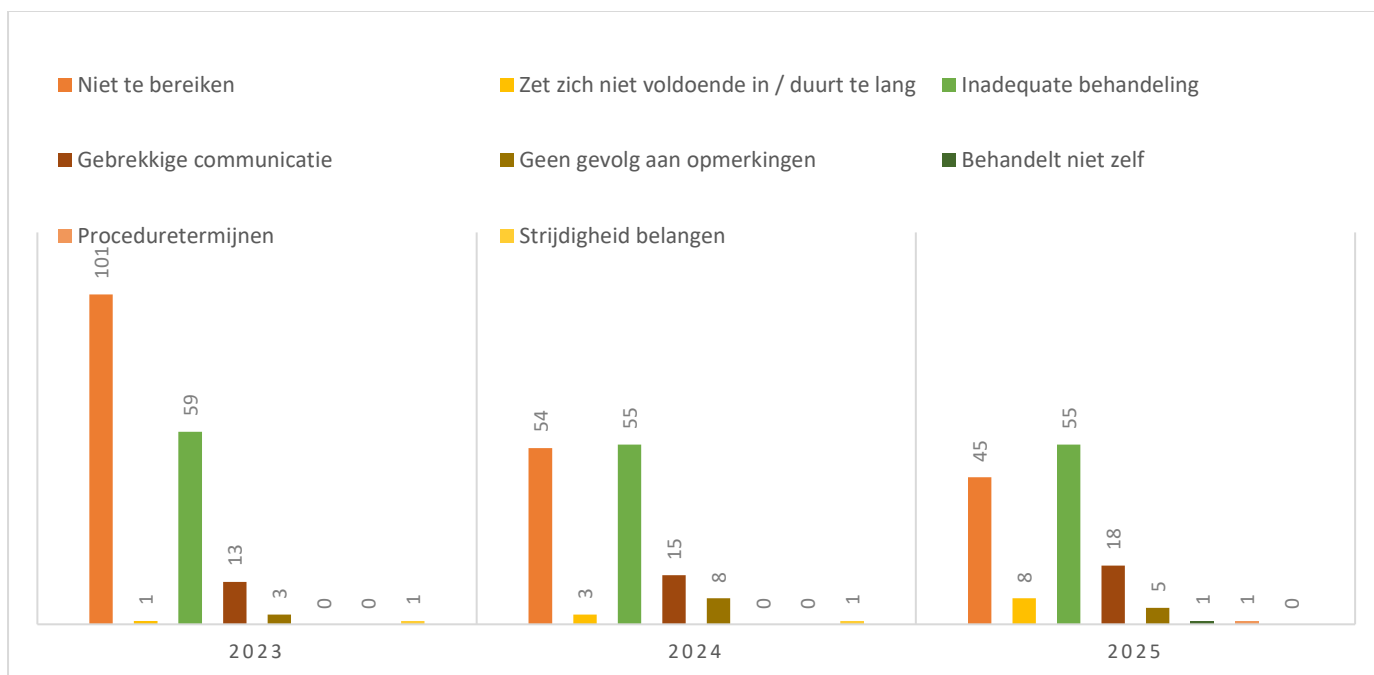
Dit impliceert dat de beoordeling door de cliënt zich niet langer beperkt tot de vorm van de dienstverlening, maar zich uitbreidt tot de strategie, de gemaakte keuzes, het verloop van het dossier én/of de proactieve

communicatie en het verwachtingsmanagement ervan. De grens tussen perceptie en effectieve tekortkoming wordt daarbij minder scherp, wat de verzoenbaarheid van dergelijke geschillen bemoeilijkt.

De inhoud van dossiers toont vaak aan (hetgeen volgend jaar door het nieuwe IT-systeem beter cijfermatig zullen kunnen worden onderbouwd) dat vaak onvoldoende tijd en moeite wordt genomen om :

- te luisteren naar wat de cliënt écht wenst (en dit dus vaak niet duidelijk is voor de advocaat);
- veelal door de advocaat geen aanbod wordt gedaan in functie van art. 444 Ger W;
- de strategie en aanpak niet samen met de cliënt wordt uitgewerkt, laat staan wordt gecommuniceerd;
- de verwachtingen te hertalen naar realiteit (“dit lukt wel en dit zal niet lukken”)
- onderweg goed te duiden aan de cliënt wat de advocaat doet en waarom;
- ...

Deze evolutie onderstreept het belang van een proactieve en gestructureerde communicatie, waarbij niet alleen wordt gerapporteerd over uitgevoerde handelingen, maar ook expliciet vooraf wordt toegelicht waarom bepaalde keuzes worden gemaakt en welke verwachtingen realistisch zijn binnen het dossier.



7.8 Klachten – besluit

De analyse van de klachten in 2025 bevestigt dat de belangrijkste pijnpunten zich situeren in de bereikbaarheid en de inhoudelijke behandeling van dossiers.

Het aantal klachten inzake onbereikbaarheid blijft aanzienlijk (20,5%), maar zet de dalende trend voort. Daarentegen blijven klachten inzake inadequate behandeling van het dossier structureel hoog (25%), wat wijst op een verschuiving van louter communicatieproblemen naar inhoudelijke perceptieproblemen bij de consument.

Daarnaast is er een duidelijke stijging zichtbaar in klachten inzake erelonen, in het bijzonder wat betreft onduidelijkheid (12,75%) en kostprijs (13,25%). Dit onderstreept dat transparantie en voorspelbaarheid van kosten nog steeds onvoldoende verankerd zijn in de praktijk.

De kernproblematiek blijft evenwel communicatie: niet zozeer het ontbreken ervan, maar het onvoldoende kaders van beslissingen, prestaties en kosten.

Wanneer de consument onvoldoende inzicht krijgt in de aanpak van het dossier, de gemaakte keuzes en de te verwachten stappen, ontstaat al snel onzekerheid en wantrouwen.

Het verdient dan ook aanbeveling dat advocaten systematisch inzetten op een meer proactieve en gestructureerde communicatie. Het expliciet toelichten van de gevolgde strategie, de reden waarom bepaalde stappen al dan niet worden gezet, en het schetsen van een realistische tijdslijn kunnen bijdragen tot een beter begrip bij de consument en het voorkomen van klachten.

Daarnaast is het aangewezen om duidelijke communicatieafspraken te maken met de cliënt, zowel wat betreft de bereikbaarheid als de te verwachten responstermijnen.

In een context van toenemende digitalisering is het belangrijk om de verwachtingen van de consument te kaderen, onder meer door aan te geven dat ook elektronische communicatie onderhevig is aan verwerkingstijden en dat de behandeling van dossiers tijd vergt.

Tot slot kan het verduidelijken van het verloop van het dossier, bijvoorbeeld door het aangeven van belangrijke stappen en momenten van communicatie met de tegenpartij, bijdragen tot een grotere betrokkenheid van de consument en het vertrouwen in de correcte behandeling van het dossier versterken.

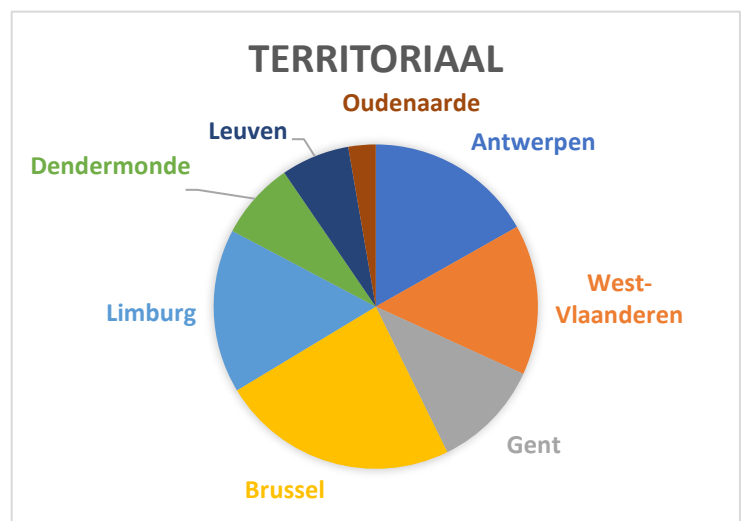
8 TERRITORIAAL

8.1 Verdeling per balie – 2025

Voor de verdeling per balie wordt uitgegaan van het totaal aantal geopende dossiers in 2025, zijnde 220 dossiers.

Wanneer de dossiers worden opgesplitst volgens de balie waartoe de betrokken advocaat behoort, resulteert dit in volgende verdeling:

- » Provincie Antwerpen: 37 (16,82%)
- » West-Vlaanderen: 33 (15,00%)
- » Gent: 24 (10,91%)
- » Brussel: 52 (23,64%)
- » Limburg: 36 (16,36%)
- » Dendermonde: 17 (7,73%)
- » Leuven: 15 (6,82%)
- » Oudenaarde: 6 (2,73%)



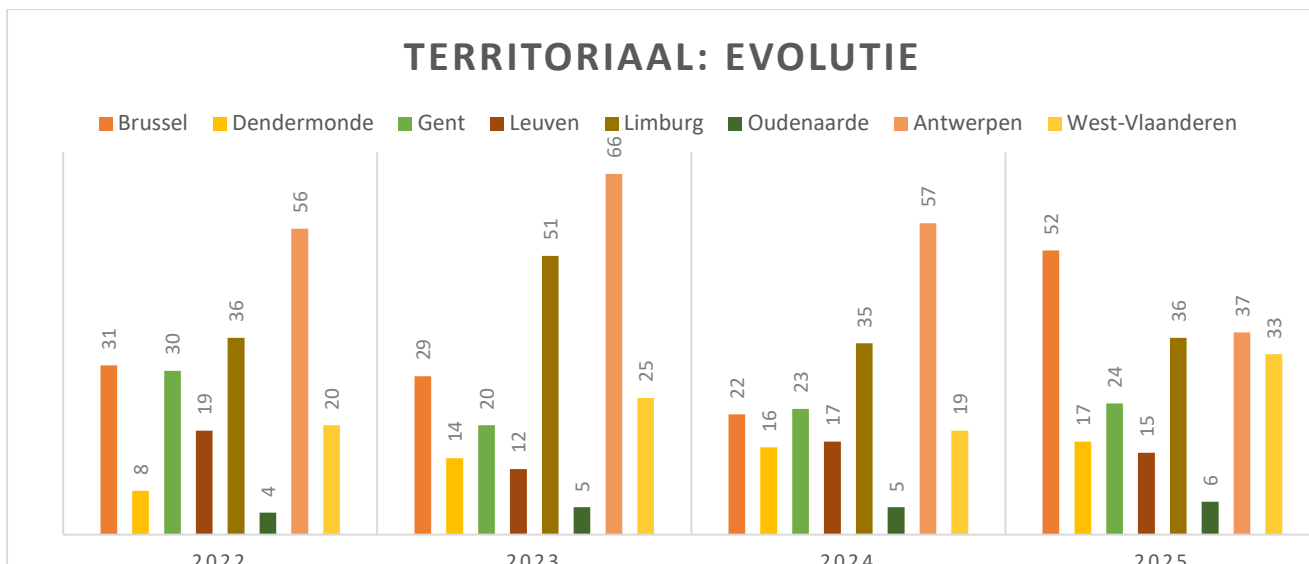
Opvallend is de uitgesproken stijging van het aantal dossiers binnen de balie Brussel, die met 23,64% het grootste aandeel vertegenwoordigt, terwijl de spreiding over de overige balies relatief evenwichtig blijft.

De uitgesproken stijging in Brussel wijst mogelijk op een combinatie van hogere dossiercomplexiteit, stedelijke dynamiek en een grotere bekendheid van de Ombudsdienst.

8.2 Verdeling per balie: evolutie

Uit de evolutie van de verdeling per balie blijkt dat de grootste balies ook in 2025 het grootste aantal klachten blijven genereren, wat in lijn ligt met hun omvang en het aantal actieve advocaten.

Opvallend is evenwel dat de evolutie niet volledig lineair verloopt. Waar bepaalde balies zoals Brussel in 2025 een duidelijke stijging kennen en uitgroeien tot de balie met het grootste aandeel klachten, blijven andere grote balies zoals Antwerpen en Limburg relatief stabiel of kennen zij een minder uitgesproken groei dan in voorgaande jaren.



Deze verschillen kunnen onder meer worden verklaard door lokale initiatieven binnen de balies zelf, waarbij sterker wordt ingezet op eerstelijnsopvang en buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Dergelijke mechanismen kunnen ertoe bijdragen dat bepaalde geschillen reeds op balieniveau worden opgevangen en niet langer tot bij de Ombudsdienst komen.

Daarnaast kunnen ook verschillen in communicatie, toegankelijkheid en sensibilisering een rol spelen in de mate waarin consumenten de weg vinden naar de Ombudsdienst.

8.3 Doorverwezen dossiers in 2025

In 2025 werden 12 dossiers (5,45%) doorverwezen naar de andere taalvleugel.

8.4 Doorverwezen dossiers: evolutie

- » 2022: 6 (3 %)
- » 2023: 4 (1,50%)
- » 2024: 6 (3%)
- » 2025: 12 (5,45%)

Deze stijging wijst op een toenemend aantal dossiers met een taaloverschrijdend karakter. De mogelijkheid tot doorverwijzing wordt systematisch meegedeeld wanneer consumenten voorafgaandelijk informatie inwinnen over de indiening van een klacht.

9 DE UITKOMST

Van de **298 dossiers** die in 2025 in behandeling waren, werden **167 dossiers afgerond** (exclusief de onontvankelijk verklaarde klachten), wat neerkomt op een afhandelingsgraad van **56%**.

Dit percentage ligt lager dan in 2024 en weerspiegelt in belangrijke mate de toegenomen complexiteit van de behandelde dossiers.

9.1 Terugtrekkingen

In 2025 trokken 8 consumenten (4,75%) en 19 advocaten (11,5%) zich terug uit de procedure.

Een terugtrekking door de consument doet zich voornamelijk voor in dossiers waarin de communicatie tussen partijen wordt hersteld en alsnog een onderling akkoord wordt bereikt, zonder verdere tussenkomst van de Ombudsdienst.

Terugtrekkingen door advocaten situeren zich doorgaans in dossiers waarin parallel andere trajecten worden gevolgd of waarin het geschil buiten de ombudsprocedure wordt afgehandeld.

9.2 De afgelopen dossiers

De **167 afgesloten dossiers** leidden tot verschillende uitkomsten, afhankelijk van de mate waarin partijen tot een oplossing konden komen.

9.2.1 Minnelijke regeling (38 - 22,75%)

In 38 dossiers (22,75%) werd een minnelijke regeling bereikt tussen advocaat en cliënt. In een bijkomend aantal dossiers werd alsnog een regeling bereikt na tussenkomst van de Ombudsdienst in de vorm van een niet-bindende aanbeveling.

Ten opzichte van voorgaande jaren betekent dit een verdere daling van het aandeel minnelijke regelingen. Deze evolutie wijst erop dat dossiers moeilijker verzoenbaar worden en dat de standpunten van partijen vaker verder uit elkaar liggen.

9.2.2 Niet-bindende aanbeveling (32 - 19,25%)

In 32 dossiers (19,25%) formuleerde de Ombudsdienst een niet-bindende aanbeveling. Deze aanbevelingen hebben onder meer betrekking op:

9.2.2.1 Algemeen

Andere oplossingswegen meegeven bij niet-bekomen van een minnelijk vergelijk zoals taxatie, arbitrage, ... via de lokale Orde of een gerechtelijke invorderingsprocedure.

9.2.2.2 *Betwisting erelonen*

Aanbeveling tot schriftelijke communicatie omtrent de tarieven van de erelonen alsook weergave van de geleverde prestaties. Alsook dat er onvoldoende stukken moeten worden voorgelegd waaruit blijkt welke prestaties er precies geleverd werden.

Aanbeveling om in de toekomst transparanter te zijn omtrent de aangerekende prestaties teneinde eventuele verwarring en onduidelijkheden tussen de advocaat en de cliënt te vermijden.

9.2.2.3 *Beroepsaansprakelijkheid*

Mogelijke oplossingswegen aanreiken zoals een ingebrekestelling uitschrijven voor schadevergoeding, zodat de advocaat zijn verzekering beroepsaansprakelijkheid kon aanspreken en of gerechtelijke stappen ondernemen.

9.2.2.4 *Inbreuken deontologische verplichting*

Informereren omtrent de mogelijkheid tot neerlegging van een klacht bij de Stafhouder gelet op het feit dat de feiten die in de klacht worden aangehaald ernstige inbreuken uitmaken op de deontologische verplichtingen van een advocaat.

9.2.3 *Gebrek aan overeenkomst (20 - 12 %)*

In 20 dossiers (12%) werd geen overeenkomst bereikt tussen partijen.

Deze dossiers illustreren de grenzen van de bemiddelende rol van de Ombudsdienst en bevestigen dat niet alle geschillen vatbaar zijn voor een buitengerechtelijke oplossing.

9.2.4 *Besluit*

In 38 dossiers (22,75%) werd een minnelijke regeling bereikt tussen advocaat en cliënt, al dan niet na voorafgaande tussenkomst van de Ombudsdienst.

In 32 dossiers (19,25%) formuleerde de Ombudsdienst een niet-bindende aanbeveling zonder dat dit leidde tot een akkoord tussen partijen.

In 20 dossiers (12%) werd geen overeenkomst bereikt en bleef het geschil onopgelost binnen het kader van de ombudsprocedure.

Daarnaast werd de procedure in een aantal dossiers beëindigd ingevolge een terugtrekking door één van de partijen, met name in 8 dossiers door de consument en in 19 dossiers door de advocaat.

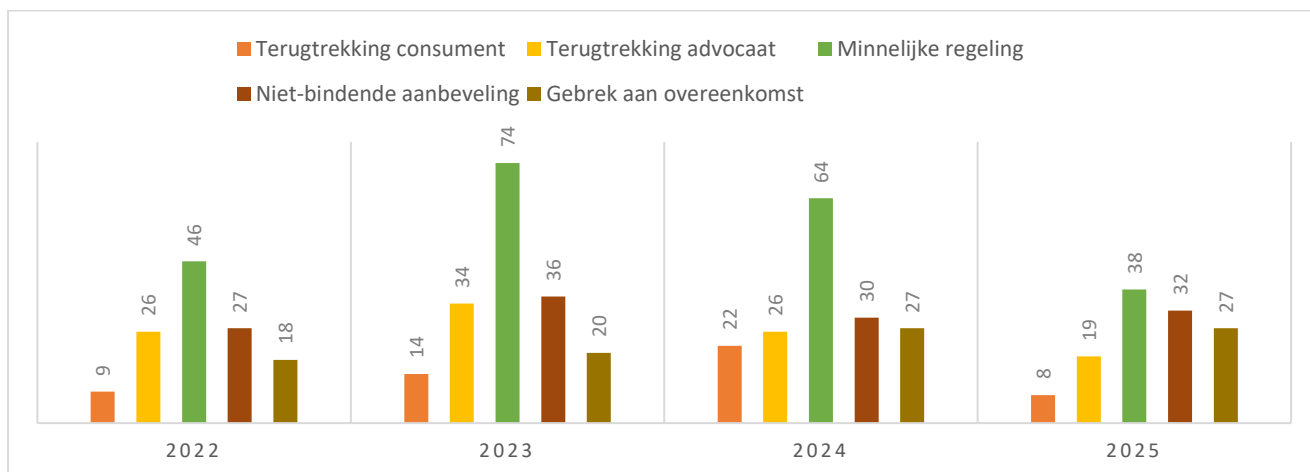
9.3 Uitkomst: evolutie

De evolutie van de uitkomsten toont een duidelijke verschuiving. Waar in eerdere jaren een aanzienlijk deel van de dossiers kon worden afgesloten via een minnelijke regeling, neemt dit aandeel verder af in 2025. Deze daling kan worden verklaard door verschillende factoren.

Eenzijds lijkt de aard van de geschillen te verschuiven naar meer inhoudelijke en financieel gevoelige dossiers, die minder eenvoudig tot een compromis leiden.

Anderzijds speelt ook de verwachting van partijen een rol (Wat verwacht ik van het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst), waarbij een minnelijke regeling niet steeds wordt gezien als een volwaardige oplossing.

Tegelijk blijft het relevant te benadrukken dat een minnelijke regeling in veel gevallen een efficiënte en evenwichtige oplossing kan bieden, waarbij zowel de advocaat als de consument gebaat zijn bij een snelle en pragmatische afsluiting van het geschil.



9.4 De gemiddelde tijd

Het succes van de Ombudsdienst kan niet uitsluitend worden gemeten aan het aantal minnelijke regelingen, maar ligt in de mate waarin geschillen worden gestructureerd, gekaderd en objectief beoordeeld.

De behandeling van dossiers door de Ombudsdienst blijft een arbeidsintensief proces, waarbij verschillende opeenvolgende stappen worden doorlopen, zoals het analyseren van stukken, het organiseren van verzoeningsmomenten tussen partijen en het formuleren van mogelijke oplossingen.

Deze aanpak, die gericht is op een grondige en evenwichtige behandeling van het geschil, vergt noodzakelijk een zekere doorlooptijd.

Ondanks deze complexiteit werd in 2025 een gemiddelde doorlooptijd van 66 dagen gerealiseerd, wat een duidelijke verbetering inhoudt ten opzichte van 2024. Deze evolutie wijst op een verdere optimalisering van de interne werking en een efficiëntere behandeling van dossiers.

Deze efficiëntiewinst dient evenwel genuanceerd te worden. Hoewel dossiers sneller worden afgehandeld, blijkt dit samen te gaan met een verdere daling van het aantal minnelijke regelingen.

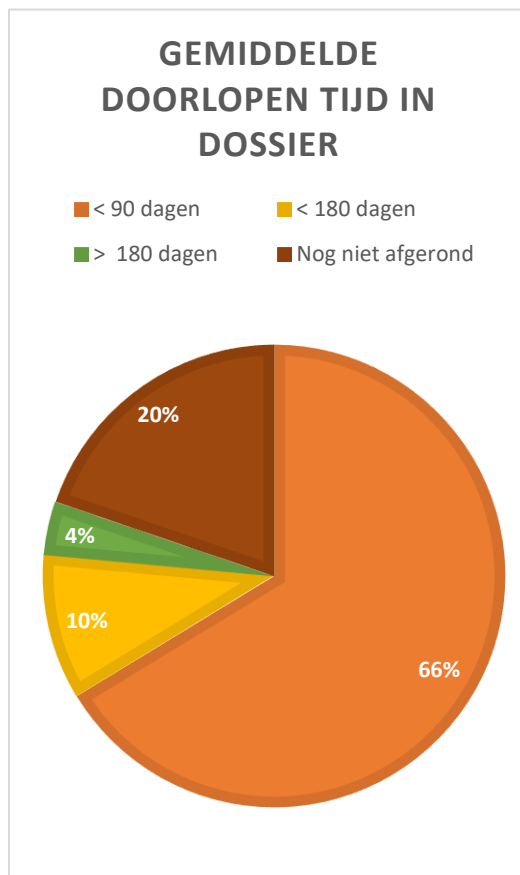
Dit zou kunnen wijzen op een spanningsveld tussen snelheid en verzoenbaarheid, waarbij een meer doorgedreven en tijdsintensievere begeleiding in bepaalde dossiers net noodzakelijk kan zijn om tot een gedragen oplossing te komen.

De specifieke werkwijze van de Ombudsdienst, die inzet op overleg en interactie tussen partijen, verschilt wezenlijk van een louter digitale of administratieve afhandeling.

In de praktijk vergt dit het afstemmen van agenda's, het uitwisselen en herbeoordelen van stukken en het doorlopen van meerdere evaluatiemomenten, wat de procedure intrinsiek complexer maakt.

Een meer gefaseerde of intensievere aanpak in bepaalde dossiers, waarbij ruimte wordt gelaten voor bijkomend overleg en verduidelijking, zou daarom mogelijk bijdragen tot een hogere graad van minnelijke oplossingen.

In dat kader zal moeten worden geëvalueerd of het behouden van een voldoende persoonlijke en interactieve behandeling van dossiers essentieel is voor het realiseren van duurzame oplossingen, en in welke mate deze aanpak verder kan worden geoptimaliseerd zonder afbreuk te doen aan de efficiëntie van de werking.



10 PIJNPUNTEN EN AANBEVELINGEN

De analyse van de klachten in 2025 bevestigt dat de klassieke pijnpunten zich blijven voordoen, maar dat hun onderlinge verhouding verschuift.

De vastgestelde pijnpunten wijzen niet op incidentele tekortkomingen, maar op structurele aandachtspunten binnen de praktijkvoering van de advocatuur.

Waar in eerdere jaren de nadruk lag op bereikbaarheid, blijkt in 2025 dat vooral de inhoudelijke behandeling van dossiers en de transparantie inzake erelonen aan belang winnen.

De klachten evolueren daarmee van operationele frustraties naar meer inhoudelijke en relationele verwachtingen. Consumenten verwachten niet enkel een bereikbare advocaat, maar in toenemende mate ook een advocaat die (actief) kan luisteren, die tracht te begrijpen wat de cliënt écht wenst, die kan samenvatten waar de cliënt echt naar toe wenst (en hoe), die een aanbod kan voorleggen van oplossende formats (aart. 444 Ger W.), die samen met de cliënt een keuze kan maken hoe het zal worden aangepakt (art. 444 Ger W.) én die naar realiteit en empathisch de realiteit der zaken duidt en aan de cliënt duidelijk maakt wat niet zal kunnen of een onrealistische verwachting is, samen met de daaraan verbonden te verwachten kosten en erelonen.

Dat is heel wat en de advocaat anno 2025 moet heel wat meer kunnen om aan een actuele cliëntenverwachting te voldoen dan die van pakweg anno 2016.

10.1 Inadequate behandeling van het dossier

In **55 dossiers (25,00%)** werd een klacht geformuleerd omtrent een vermeend gebrek aan competentie of een inadequate behandeling van het dossier. Dit maakt deze categorie tot het belangrijkste pijnpunt in 2025.

Deze klachten zijn in de praktijk vaak niet het gevolg van een objectieve fout, maar van een gebrek aan inzicht bij de consument in de aanpak en de voortgang van het dossier. Wanneer beslissingen, strategieën en wachttijden onvoldoende worden toegelicht, ontstaat de indruk dat het dossier niet correct wordt opgevolgd.

Het spanningsveld situeert zich hier tussen de professionele autonomie van de advocaat en de informatiebehoefte van de cliënt. Zonder voldoende transparantie wordt deze autonomie door de consument al snel ervaren als afstandelijkheid of gebrek aan inzet.

Aanbeveling: Het is essentieel dat ieder advocaat in staat is:

- De methodiek van het (actief) luisteren onder de knie te hebben,
- In staat is te begrijpen en te doorgronden wat de cliënt écht wenst,
- Te kunnen samenvatten waar de cliënt echt naar toe wenst (en hoe),
- Een aanbod voor te leggen van oplossende formats (aart. 444 Ger W.),
- Samen met de cliënt een keuze te maken hoe het zal worden aangepakt (art. 444 Ger W.) én

- Naar realiteit en empathisch de realiteit der zaken kan duiden en aan de cliënt duidelijk maken wat niet zal kunnen of een onrealistische verwachting is (WATNA-BATNA-ZOPA-oefening),
- Samen met een eerlijke prognose van de daaraan verbonden te verwachten kosten en erelonen.

Op een inhoudelijk degelijke manier voldoen aan pakweg art. 444 Ger W. vergt opgeleide en gestructureerde methodiek die enkel maar kan worden aangeleerd door opleiding en training.

Advocaten moeten dus bij de aanvang van het dossier duidelijke verwachtingen scheppen omtrent de haalbaarheid van de zaak, de mogelijke scenario's en de te volgen strategie. Daarnaast dient bij elke relevante stap in het dossier een terugkoppeling te gebeuren, zodat de cliënt betrokken blijft en geïnformeerd kan beslissen.

Ook wanneer het dossier tijdelijk stil ligt, bijvoorbeeld in afwachting van standpunten van de tegenpartij, blijft het aangewezen om de cliënt hierover actief te informeren. Deze transparantie voorkomt dat stilstand wordt geïnterpreteerd als gebrek aan opvolging.

Daarnaast lijken vele advocaten te vergeten dat ze overeenkomstig artikel 444 Ger. W. de rechtszoekende moeten informeren over de mogelijkheid tot bemiddeling, verzoening en elke andere vorm van minnelijke oplossing van geschillen. Indien zij van mening zijn dat een minnelijke oplossing van het geschil overwogen kan worden, trachten zij die in de mate van het mogelijke te bevorderen.

10.2 Advocaat onbereikbaar

In **45 dossiers (20,5%)** werd een klacht geformuleerd omtrent de onbereikbaarheid van de advocaat. Hoewel deze categorie een duidelijke daling kent ten opzichte van voorgaande jaren, blijft zij één van de belangrijkste bronnen van klachten.

De digitalisering van de communicatie heeft geleid tot een grotere toegankelijkheid, maar creëert tegelijk verhoogde verwachtingen bij de consument inzake snelheid en beschikbaarheid. Wanneer deze verwachtingen niet expliciet worden gekaderd, ontstaat het risico dat de consument de bereikbaarheid van de advocaat als onvoldoende ervaart.

Aanbeveling: De bereikbaarheid is in dat opzicht niet louter een organisatorisch vraagstuk, maar ook een kwestie van verwachtingsmanagement. Het ontbreken van duidelijke afspraken over responstermijnen en communicatiemomenten leidt tot een discrepantie tussen de verwachtingen van de consument en de feitelijke werking van het kantoor.

Het verdient aanbeveling dat advocaten duidelijke communicatieafspraken maken met hun cliënten, waarbij expliciet wordt toegelicht via welke kanalen het kantoor bereikbaar is en binnen welke termijn een antwoord kan worden verwacht. In het bijzonder dient te worden benadrukt dat ook digitale communicatie onderhevig is aan verwerkingstijden en dat een onmiddellijke reactie niet steeds mogelijk is.

Daarnaast kan het werken met vaste contactmomenten of ingeplande tijdsblokken voor terugkoppeling bijdragen tot een betere bereikbaarheid en een efficiëntere organisatie van de communicatie.

10.3 Onduidelijke honoraria

In **28 dossiers (12,75%)** werd een klacht geformuleerd omtrent onduidelijke honoraria, wat een duidelijke stijging inhoudt ten opzichte van voorgaande jaren en deze categorie opnieuw tot een structureel pijnpunt maakt.

Deze evolutie wijst op een groeiende gevoeligheid bij consumenten voor de transparantie en voorspelbaarheid van kosten. De problematiek situeert zich daarbij niet enkel in de hoogte van het ereloon, maar vooral in het gebrek aan informatie, communicatie, wijzen en tijdstip van aanrekening en inzicht in de opbouw ervan.

Aanbeveling: Het verdient aanbeveling dat advocaten systematisch inzetten op een proactieve transparante informatie en communicatie (maken van afspraken over) facturatie, waarbij zo veel als mogelijk een gedetailleerd overzicht van de verrichte prestaties wordt toegevoegd. Dit stelt de consument in staat om de opbouw van de kosten beter én tijdig te begrijpen en te volgen.

Daarnaast vraagt het werken met provisies om een duidelijke toelichting, in het bijzonder bij de opstart van het dossier. Voor de consument is het niet steeds evident dat een eerste provisie ook toekomstige prestaties dekt. Een korte en duidelijke uitleg over de functie van provisies en de te verwachten kostenstructuur kan veel misverstanden voorkomen. Provisie op provisie is alleszins te vermijden.

Aanrekening zou bovendien steeds voldoende de geleverde prestaties dienen te volgen. Het bloot stellen van de cliënt aan provisies die de omvang van de prestaties niet dekken en einde dossier een eindafrekening aanrekenen die disproportioneel is aan de aangerekende provisies, wordt slecht onthaald.

Het is aangewezen dat binnen de beroepsgroep en op het niveau van de Orde van Vlaamse Balies verder wordt ingezet op uniforme richtlijnen inzake ereloontransparantie, teneinde de voorspelbaarheid van kosten te verhogen en het aantal geschillen op dit vlak structureel te verminderen.

10.4 Evolutie

De evolutie van de klachten in 2025 bevestigt een duidelijke structurele verschuiving in de aard van de geschillen die aan de Ombudsdienst worden voorgelegd.

Waar klachten in het verleden voornamelijk betrekking hadden op (eerder triviale klachten van) bereikbaarheid en communicatie, situeren zij zich vandaag in toenemende mate op het niveau van de inhoudelijke behandeling van dossiers (de essentie van de samenwerking) en de financiële transparantie van de dienstverlening.

Deze verschuiving wijst op een gewijzigde verwachting bij de consument, die de prestaties van de advocaat niet langer enkel beoordeelt op basis van toegankelijkheid en responsiviteit, maar in toenemende mate op basis van de kwaliteit van zich beluisterd en begrepen voelen, de afstemming van (de juridische en strategische) mogelijkheden, de gemaakte strategische keuzes, al dan niet-voldane of wel of niet-gemanagede verwachtingen, het al dan niet verhoopte resultaat en de kostprijs van de dienstverlening.

Informereren, luisteren, kiezen, managen, op de hoogte houden en goed doen. In hoofdzaak communicatie, realiteitstesten en verwachtingsmanagement dus.

De dalende trend in klachten inzake bereikbaarheid moet in dat opzicht genuanceerd worden. Hoewel de toegankelijkheid van advocaten lijkt te verbeteren, blijven communicatieproblemen een onderliggende factor in een aanzienlijk aantal dossiers. Het zwaartepunt verschuift evenwel van het ontbreken van communicatie naar het onvoldoende kaderen en toelichten van beslissingen, prestaties en kosten.

Weeral communicatie dus.

Tegelijkertijd wordt vastgesteld dat geschillen minder eenvoudig verzoenbaar zijn. De standpunten van partijen liggen vaker verder uit elkaar en hebben betrekking op meer fundamentele aspecten van de dienstverlening. Dit vertaalt zich in een relatief lager aandeel minnelijke regelingen en een toenemend belang van niet-bindende aanbevelingen.

Deze evolutie heeft belangrijke implicaties voor de werking van de Ombudsdienst. Enerzijds vereist de behandeling van dossiers een meer doorgedreven analyse en een grotere betrokkenheid van de ombudsmannen. Anderzijds onderstreept zij het belang van duidelijke en gestructureerde communicatie binnen de advocatuur, evenals van transparante afspraken inzake erelonen en dossieropvolging.

De vastgestelde tendensen wijzen erop dat de Ombudsdienst zich verder ontwikkelt tot een instrument dat niet enkel conflicten tracht te verzoenen, maar ook een structurele rol vervult in het signaleren van knelpunten binnen de relatie tussen advocaat en cliënt en het bevorderen van kwaliteitsvolle dienstverlening.

11 BESLUIT

Het werkingsjaar 2025 bevestigt dat de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur zich definitief heeft verankerd als een structureel en onmisbaar onderdeel van het juridische landschap. Het aantal klachten blijft stabiel op een hoog niveau, terwijl de aard van de geschillen een duidelijke evolutie vertoont naar meer complexe en inhoudelijke betwistingen.

De stijgende ontvankelijkheidsgraad wijst op een gericht en bewuster gebruik van de Ombudsdienst door consumenten. Tegelijk verschuift het zwaartepunt van de klachten van bereikbaarheid en communicatie naar de inhoudelijke beoordeling van de prestaties van de advocaat en de transparantie van de aangerekende kosten of de verwachtingen daarvan door de Consument.

Deze evolutie heeft belangrijke implicaties. Geschillen worden minder eenvoudig verzoenbaar en vereisen een meer doorgedreven analyse en meer methodisch gestructureerde begeleiding om een hogere graad van verzoeningen te bereiken. De rol van de Ombudsdienst verschuift daarmee van een louter faciliterend instrument naar een structureel mechanisme dat zich tot essentiële taak stelt het aantal verzoeningsoplossingen in de conflicten tussen Consumenten en advocaten te verhogen, ook wanneer de complexiteit ervan groter is dan aantal jaren terug en zo actief bij te dragen aan de ervaring van kwaliteit, transparantie en vertrouwen in de advocatuur.

De vastgestelde pijnpunten tonen aan dat verdere inspanningen noodzakelijk blijven, in het bijzonder op het vlak van duidelijke informatie, communicatie, verwachtingsmanagement en voorspelbare en afgestemde ereloonstructuren. Het gaat daarbij niet om geïsoleerde tekortkomingen, maar om structurele aandachtspunten die inherent zijn aan de hedendaagse praktijkvoering.

De Ombudsdienst zal ook in de toekomst een centrale rol blijven spelen in het capteren van deze signalen en het formuleren van aanbevelingen. In een context waarin de verwachtingen van cliënten toenemen en de complexiteit van dossiers groeit, wordt haar rol niet kleiner, maar net essentiëler.

De Ombudsdienst is daarmee niet langer louter een vangnet voor conflicten maar een barometer voor de kwaliteit van de advocatuur, en dat in haar tiende werkingsjaar, waarin haar rol als structurele referentie in het conflictregelingslandschap definitief is verankerd en niet langer ter discussie staat.