

# Jaarverslag 2021

# INLEIDING

Het zesde werkingsjaar van de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) is achter de rug.

Net zoals in 2020, stellen we vast dat in 2021 de coronapandemie een invloed heeft gehad op het aantal nieuwe klachten, vermoedelijk aangezien iedereen, ook de consument die in een geschil met zijn advocaat verwickeld was, andere prioriteiten had.

Gebrekkige, onvolledig en onduidelijke communicatie blijven een belangrijk werkpunt voor de sector. Daarnaast blijft het te veel handelingen aanrekenen ook voor veel discussies zorgen.

We stellen vast dat de pandemie ook de digitalisering in gang heeft gezet, wat tal van voordelen kan bieden. Echter, de advocaten moeten hier heel waakzaam blijven omtrent de communicatie met hun cliënt.

Tevens willen we ook dit jaar alle lokale ombudsmannen danken voor de ondersteuning en begeleiding van de consumenten in hun relatie tot hun advocaten. Zij hebben steeds geprobeerd partijen te verzoenen aan de hand van een persoonlijke aanpak. Deze aanpak was niet evident in 2020, en ook in 2021 blijft dit moeilijk.

Door hun creativiteit en nabijheid zorgden de lokale ombudsmannen ervoor om toch bij te dragen aan een positieve(re) beeldvorming van de advocatuur.

Ook wil ik mijn voorgangster Mr. Isabel Goris bedanken voor haar toewijding als ombudsvrouw van de Vlaamse Advocatuur de afgelopen zes jaren.

Tot slot wil ik mijn medewerkster Ellen Horta bedanken voor de creatieve en ondersteunende rol bij het opstellen van dit jaarverslag.

An DE PUYDT

Ombudsvrouw 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 2021.....	7
	5.2 Evolutie.....	7
	5.3 Behandeling en afronding in 2021.....	7
	5.4 Evolutie.....	7
6	WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST NIET?.....	8
	6.1 Automatische weigering dossiers: evolutie.....	8
	6.2 Manuele weigering dossiers 2021.....	8
	6.2.1 Geen consumentengeschil (31 – 15,25%).....	8
	6.2.2 Laattijdig (0 – 0%).....	9
	6.2.3 Er is al een procedure hangende (2 – 1%).....	9
	6.3 Evolutie soorten klachten.....	9
7	WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST WEL?.....	11
	7.1 Klachten algemeen.....	11
	7.1.1 Oplossingen en niet-bindende aanbevelingen bij klachten.....	11
	7.1.2 Algemene informatie.....	11
	7.2 Klachten ingediend door de advocaat.....	11
	7.2.1 Klachten ingediend door de advocaat in 2021.....	11
	7.2.2 Klachten ingediend door de advocaat: evolutie.....	11
	7.3 Klachten ingediend door de consument – vooraf.....	11
	7.4 Klachten ingediend door de consument - erelonen in strikte zin (75 – 36,75%).....	12
	7.4.1 Laattijdige erelonen (7 – 3,50%).....	12
	7.4.2 Onduidelijke honoraria (19 – 9,25%).....	12
	7.4.3 Te duur (16 – 7,75%).....	12
	7.4.4 Te veel prestaties aanrekenen (33 – 16,25%).....	12
	7.5 Klachten ingediend door de consument – erelonen: evolutie.....	12
	7.6 Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (93 – 45,50%).....	13

7.6.1	De advocaat is niet te bereiken (17 – 8,25%).....	13
7.6.2	De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (4 – 2%) .....	13
7.6.3	De advocaat is niet competent, bij behandelt het dossier niet adequaat (18 – 8,75%).....	13
7.6.4	De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (26 – 12,75%) .....	13
7.6.5	De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen of instructies van de cliënt (19 – 9,25%)	13
7.6.6	De advocaat behandelt het dossier niet zelf (2 – 1 %).....	13
7.6.7	De advocaat respecteerte de proceduretermijnen niet (5 – 2,5 %) .....	13
7.6.8	Er is tegenstrijdigheid van belangen (2 - 1 %) .....	14
7.7	Klachten ingediend door de consument – kwaliteit: evolutie .....	15
7.8	Klachten – besluit .....	15
8	TERRITORIAAL .....	16
8.1	Verdeling per balie – 2021 .....	16
8.2	Verdeling per balie: evolutie .....	16
8.3	Doorverwezen dossiers in 2021 .....	17
8.4	Doorverwezen dossiers: evolutie .....	17
9	DE UITKOMST .....	18
9.1	Terugtrekkingen .....	18
9.1.1	Terugtrekkingen door de consument (25 – 14,25 %).....	18
9.1.2	Terugtrekkingen door de advocaat (29 – 16,50 %) .....	18
9.2	De afgelopen dossiers .....	18
9.2.1	Minnelijke regeling (41 – 23,25 %).....	18
9.2.2	Niet-bindende aanbeveling (61 – 34,50 %).....	18
9.2.3	Gebrek aan overeenkomst (26 – 14,77 %) .....	19
9.2.4	Besluit.....	19
9.3	Uitkomst: evolutie .....	19
9.4	De gemiddelde tijd .....	20
10	PIJNPUNTEN EN AANBEVELINGEN .....	21
10.1	Te veel handelingen .....	21
10.2	Gebrekkige, onvolledige, onduidelijke of geen communicatie .....	21
10.3	Geen gevolg geven aan opmerkingen of instructie cliënt.....	21
10.4	Onduidelijke erelonen .....	21
11	BESLUIT .....	22

# 1 EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR DE ADVOCATUUR

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

De naam dekt zowel de Nederlandstalige als de Frans- en Duitstalige ombudsdienst. De twee ombudsdiensten werken via het gezamenlijk platform [www.ligecca.be](http://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. De globale ombudsman bekijkt eerst de binnenkomende dossiers en gaat na of de klachten ontvankelijk zijn. Ontvankelijke klachten stuurt hij door naar de lokale ombudsmannen. Elke balie heeft een lijst van minstens drie lokale personen; erkende bemiddelaars met de nodige ervaring en kennis. Zo staat de Ombudsdienst dicht bij de consument en de advocaat. De consumenten mogen wel kiezen voor een ombudsman van een andere balie om praktische redenen of omwille van het vertrouwen.

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

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 2021 was een budget van € 72.000 ingepland. Dat budget bleek te ruim 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

In de toekomst zal er een nieuw softwarepakket moeten ontworpen worden, aangezien de huidige software op veel praktische problemen stoot en vernieuwing zich opdringt.

Verder dringt er ook een verhoging van de vergoeding van ombudslieden zich op, zodat een meer marktconforme vergoeding mogelijk wordt.

Dit zal dan ook een verhoging van de IT-post en de vergoeding van de ombudsmannen teweegbrengen.

## 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](http://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 2021 werd er 1 dossiers doorverwezen van de Nederlandstalige ombudsdienst naar de Franstalige.

## 5 AANTAL KLACHTEN

### 5.1 Aantal klachten in 2021

In 2021 ontving de Ombudsdienst 204 klachten. Daarnaast behandelden we nog 51 dossiers van 2020.

De ombudsdienst kon 176 dossiers afsluiten in 2021.

### 5.2 Evolutie

In 2020 werden er 288 nieuwe klachten ingediend, zodat er in totaal 336 dossiers hangende waren voor de ombudsdienst.

In 2021 was het aantal nieuwe klachten gedaald van 288 naar 204 voor nieuwe klachten, zodat er in totaal 255 dossiers bij de ombudsdienst hangende waren.

### 5.3 Behandeling en afronding in 2021

Van de 204 nieuw ingediende klachten weigerde de ombudsdienst 35 dossiers na nazicht. Eén klacht werd doorgestuurd naar de Franstalige ombudsman. Dat geeft een totaal van 169 ontvankelijke dossiers.

Samen met de 51 dossiers van 2020 waren er 255 hangende bij de Ombudsdienst in 2021. Van deze 255 hangende zaken werden er 176 dossiers afgesloten door de ombudsdienst.

### 5.4 Evolutie

Het aantal ingediende klachten kent ten opzichte van het werkingsjaar 2020 een verdere terugval van 288 naar 204 ingediende klachten. Deze daling heeft vermoedelijk te maken met de coronaperiode, waarbij consumenten andere prioriteiten hebben dan een dispuut met hun advocaat aan te kaarten.

De ombudsdienst heeft in 2021 wel een hoger aantal afgeronde dossiers, desondanks er in die periode terug fysieke verzoeningen plaatsvonden. Ook kunnen we vaststellen dat de klagers meestal hun klacht onmiddellijk indienen bij de bevoegde ombudsdienst.

JAAR	Ingediend	Weigering na nazicht	Naar Franstalige ombudsdienst	Afgerond	Effectief behandelde dossiers voorgaande jaren inbegrepen
2016	212	47 (22 %)	0 (0 %)	74 (35 %)	212
2017	249	56 (22 %)	3 (1 %)	212 (85 %)	184
2018	283	58 (20 %)	2 (1 %)	175 (62 %)	202
2019	312	60 (19 %)	6 (2 %)	266 (85 %)	238
2020	288	42 (14 %)	5 (2 %)	234 (81 %)	224
2021	204	35 (17%)	1 (0.5%)	176 (86 %)	255

## 6 WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST NIET?

### 6.1 Automatische weigering dossiers: evolutie

Het percentage geweigerde dossiers bij gebrek aan voorafgaand contact neemt af. 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 2021

Daarnaast weigerde de Ombudsdienst zelf nog eens 35 (17%) dossiers, ofwel bij evaluatie door de globale ombudsman, ofwel bij aanvang van de behandeling van het dossier door de lokale ombudsman. Ook hier voldeden de dossiers niet aan de vereisten voor ontvankelijkheid, maar dat was niet gedetecteerd door de vragen in de webapplicatie. In die gevallen ontving de consument een geïndividualiseerde e-mail die de reden van weigering en de alternatieven toelichtte.

#### 6.2.1 Geen consumentengeschil (31 - 15,25%)

##### 6.2.1.1 De aanvrager was geen consument (3 – 1,50%)

De Ombudsdienst weigerde slechts 3 dossiers omdat ze geen betrekking hadden op een consumentengeschil: een geschil tussen een consument en een advocaat over de uitvoering van de dienstenovereenkomst tussen hen.

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 (19 – 9,25%)

De ombudsdienst is niet bevoegd als een advocaat optreedt binnen een andere hoedanigheid als dat van advocaat, zoals o.m. 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 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 (9 – 4,50%)*

Zodra de advocaat niet langer actief is als advocaat (vb. op pensioen), is de ombudsdienst niet bevoegd. Ook klachten die niet betrekking hadden op een advocaat, konden niet behandeld worden door de ombudsdienst. In deze dossiers werd de klager naar de bevoegde ombudsdienst doorgestuurd.

### 6.2.2 *Laattijdig (0 - 0%)*

In geen enkel dossier bleek de laatste contactname met de advocaat langer dan een jaar geleden na de datum van de klacht. Art. 6 van het procedurereglement bepaalt dat klachten die laattijdig worden ingediend niet toelaatbaar worden verklaard.

### 6.2.3 *Er is al een procedure hangende (2 - 1%)*

Bij 2 dossiers bleek pas tijdens de behandeling van het dossier dat de advocaat al een procedure had opgestart om zijn facturen in te vorderen op het ogenblik dat de klacht werd ingediend.

De Ombudsdienst is een buitengerechtelijk geschillenbeslechtsorgaan, en 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.

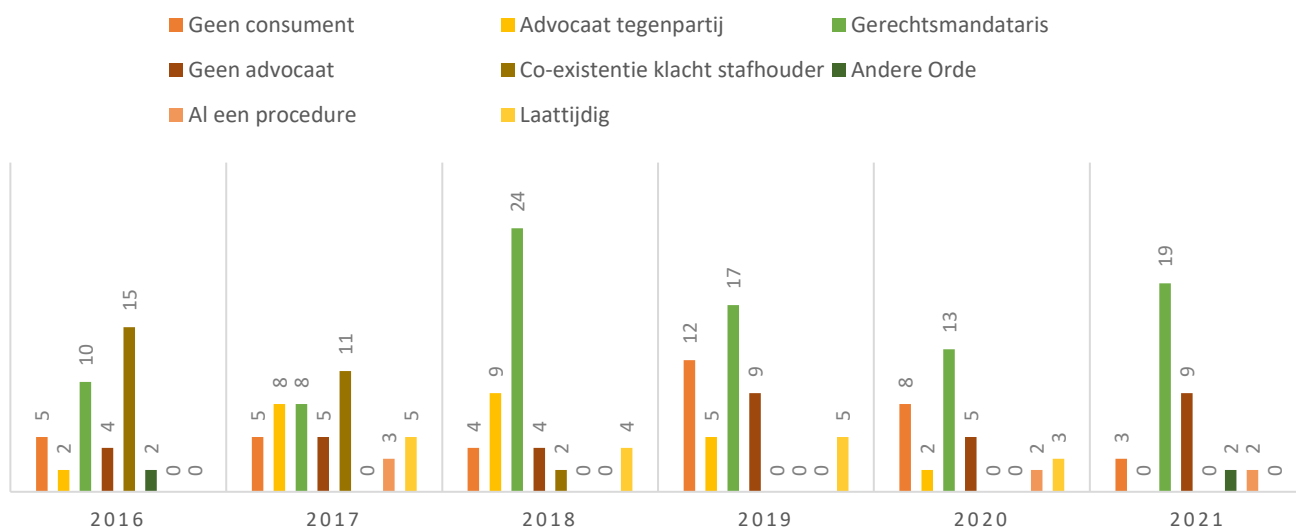
## 6.3 **Evolutie soorten klachten**

De wet legt op dat consumentengeschillen in de eerste plaats buiten de rechtbank moeten worden opgelost. Bovendien laat ze toe dat een bepaalde sector of beroepsgroep een eigen instantie creëert die daarvoor instaat. Voor de Vlaamse advocaten is dat dus de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) die instaat voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Daarnaast zijn er uiteraard nog alternatieven rechtstreeks bij de resp. lokale balies zoals bijvoorbeeld de taxatie procedure, de bemiddeling, het niet-bindend advies, ...

Daar waar sinds 2018 de ombudsdienst ervoor heeft gekozen om een klacht die door de stafhouder wordt behandeld niet langer onontvankelijk te beschouwen om zo de consument een optimale ondersteuning te bieden, blijkt dit thans toch veel verwarring en onzekerheid met zich mee te brengen met ook risico op dubbele behandeling. De ombudsdienst heeft dan ook beslist op dit vlak zijn beleid aan te passen. Ze gaat vanaf heden steeds na welke stappen de consument heeft ondernomen ten aanzien van de stafhouder. Na grondig onderzoek van het voorwerp van resp. de klacht bij de ombudsdienst en de stafhouder, zal de klacht bij de ombudsdienst ontoelaatbaar worden verklaard zo blijkt dat het voorwerp hetzelfde bij beide instanties en de klacht bij de stafhouder vooraf gebeurde. De ombudsdienst gaat hier uiteraard zeer omzichtig mee om, omdat ze wil vermijden dat de consument in de kou blijft staan.

De meerderheid van de onontvankelijke klachten betreffen klachten omtrent advocaten die optreden in een andere hoedanigheid of klachten die bij de ombudsdienst over niet-actieve advocaten of zelfs geen betrekking op advocaten.

## ONONTVANKELIJKHEID



## 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.

#### 7.1.2 Algemene informatie

De Ombudsdienst behandelde niet alleen effectieve klachten, maar gaf ook dit jaar heel uiteenlopend advies per telefoon en e-mail over de werking van het beroep: tarifiering, tegenstrijdigheid van belangen, optreden als gerechtsmandataris (schuldbemiddelaar, bewindvoerder, curator onbeheerde nalatenschap en curator onderneming), beroepsaansprakelijkheid, functie van de stafhouder, werking van het Bureau voor Juridische Bijstand, ...

Sommige consumenten vroegen inhoudelijk juridisch advies, wat buiten de bevoegdheid van de Ombudsdienst valt. Die consumenten hebben we doorverwezen naar de bevoegde ombudsdiensten en instanties van de betrokken beroepsgroeperingen.

### 7.2 Klachten ingediend door de advocaat

#### 7.2.1 Klachten ingediend door de advocaat in 2021

Van alle klachten werden er 11 ingediend door de advocaat. Het aantal dossiers ingediend door de advocaten bleef dus beperkt tot 5,50%. 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:

- » 2020: 8 (3 %)
- » 2021: 11 (5,50%)

Aangezien deze percentages al jaren beperkt blijven, mogen we concluderen dat de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur toch vooral als een ombudsdienst voor de consument wordt beschouwd.

We stellen ook vast dat de ombudsdienst nog niet voldoende gekend is binnen de advocatuur, zodat er vanuit de ombudsdienst in 2022 initiatieven zullen genomen moeten worden om de advocaten te informeren.

### 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.

Bij de aantallen is niet alleen rekening gehouden met de afgehandelde klachten, maar ook met alle klachten die behandeld zijn in 2020 en/of nog in behandeling waren op 31 december 2020. Op die manier is het mogelijk een groter aantal dossiers te bekijken en een representatiever beeld te schetsen.

## 7.4 Klachten ingediend door de consument - erelonen in strikte zin (75 – 36,75%)

### 7.4.1 Laattijdige erelonen (7 - 3,50%)

In 7 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 (19 - 9,25%)

De noemer 'onduidelijke erelonen' blijkt een vlag die vele ladingen dekt. Vaak stellen we vast dat advocaten nog te weinig met een samenwerkingsovereenkomst werken, die de consument inzicht geeft in hoe de erelonen en kosten zullen worden aangerekend.

### 7.4.3 Te duur (16 - 7,75%)

In 16 dossiers gaf de advocaat wel informatie over de manier van ereloonberekening, zowel vooraf als tijdens de procedure en/of begeleiding, maar kon de consument niet inschatten hoe hoog de uiteindelijke advocatenkosten zouden oplopen.

In de praktijk is het héél moeilijk in te schatten - zeker zo er gewerkt wordt met een uurloon - hoeveel de behandeling van een dossier zal kosten, aangezien er bij de opstart van het dossier veel ongekende parameters zijn zoals al dan niet opstellen van conclusies, één of meerdere openbare zittingen, ...

### 7.4.4 Te veel prestaties aanrekenen (33 - 16,25%)

De consument heeft het vooral moeilijk met prestaties die voor hen niet tot de essentie van het probleem, waarvoor ze bij de advocaat initieel aanklopten, behoren. Dit betreffen o.m. de prestaties (uit deontologische overweging) waarbij de advocaat zijn tegenstrever moet informeren, wachttijden op de zitting, ...

## 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](http://www.advocaat.be) en stelt het ook modellen ter beschikking om afspraken over de samenwerking tussen advocaat en consument vast te leggen. Dit zien we dan ook terugkomen in de dalende cijfers van de klachten voor onduidelijke erelonen.

Het idee dat advocaten te veel handelingen stellen die worden aangerekend en bijgevolg de advocaat te duur wordt, speelt toch nog steeds in de samenleving gezien de onderstaande cijfers.



JAAR	Laattijdig ereloon	Onduidelijk ereloon	Te duur	Te veel handelingen
2019	7 (3 %)	36 (15,5 %)	22 (9,5 %)	31 (13 %)
2020	7 (3 %)	24 (11 %)	24 (11 %)	36 (17 %)
2021	7 (3,50%)	19 (9,25%)	16 (7,75%)	33 (16,25%)

## 7.6 Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (93 – 45,50%)

### 7.6.1 De advocaat is niet te bereiken (17 - 8,25%)

In 17 dossiers wordt de advocaat verweten dat hij onbereikbaar is, maar het bezwaar komt ook in andere dossiers in de zijlijn terug.

### 7.6.2 De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (4 - 2%)

### 7.6.3 De advocaat is niet competent, bij behandelt het dossier niet adequaat (18 - 8,75%)

In 2021 ontving de Ombudsdienst 18 dossiers op basis van een gebrek aan competentie en een inadequate behandeling van het dossier. Een beperkte daling ten opzichte van vorig jaar (20).

### 7.6.4 De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (26 - 12,75%)

Het aantal klachten op basis van een gebrekkige communicatie kende met 12,75 % een vrij hoog percentage. Door de coronapandemie zijn er inderdaad wat moeilijkheden op vlak van communicatie en is er een zoektocht van advocaten geweest naar nieuwe werkvormen. Nochtans zond de Orde van Vlaamse Balies op 18 maart 2020 al een mailing uit naar alle leden, met als titel 'Communiqueer digitaal met uw confrater en cliënt'. Daarin werden Webinars aangekondigd, die later ook werden uitgevoerd, om te leren werken met digitale communicatieplatformen. De aanpassing was evenwel groot voor een beroepsgroep die steunt op persoonlijke, discrete contacten in de wereld van justitie, een wereld waarin de digitalisering mondjesmaat wordt ingevoerd.

Ook voor de consumenten bleek het leven een tijd lang stil te staan. Maar na de windstille periode dienden ze meer klachten in over de gebrekkige communicatie van de advocaat.

De pandemie heeft ook de digitalisering in gang gezet, wat tal van voordelen kan bieden. Echter, de digitalisering en de pandemie zorgen er ook voor dat er slechts beperkt fysieke contacten mogelijk waren. Hieromtrent worden toch enkele zaken als storen beschouwd zoals; de consument die onvoldoende informatie heeft over welke de volgende stappen zijn, wanneer deze stappen gezet kunnen worden en welke richting er wordt uitgegaan. De advocaat moet blijvend communiceren omtrent nieuwe noodzakelijke acties of procedures en zijn mandaat hernieuwen.

### 7.6.5 De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen of instructies van de cliënt (19 - 9,25%)

Consumenten voelen 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 (2 - 1 %)

### 7.6.7 De advocaat respecteert de proceduretermijnen niet (5 - 2,5 %)

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 daar bovenop nog een aanvullende verzekering voor een hoger bedrag.

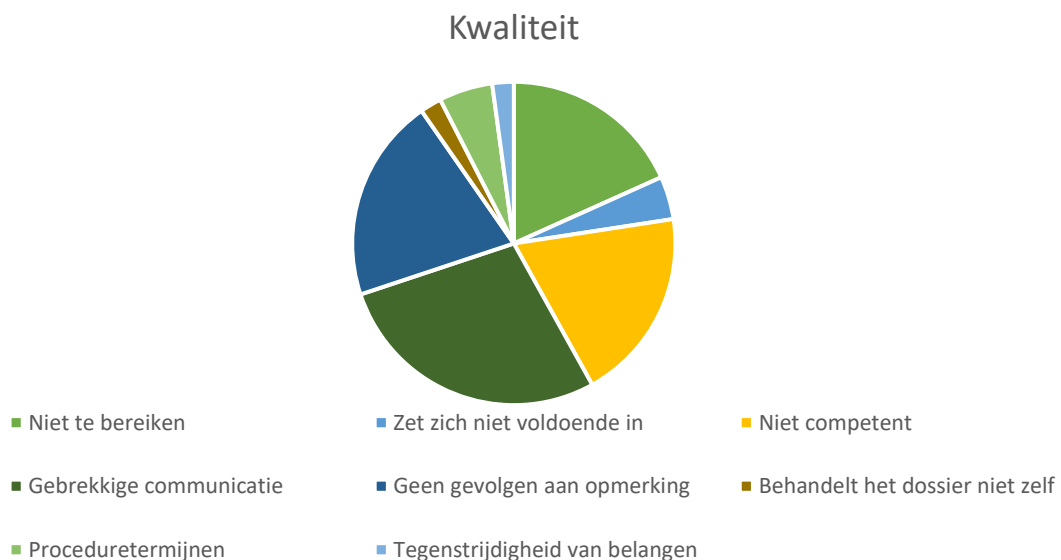
### 7.6.8 Er is tegenstrijdigheid van belangen (2 - 1 %)

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.

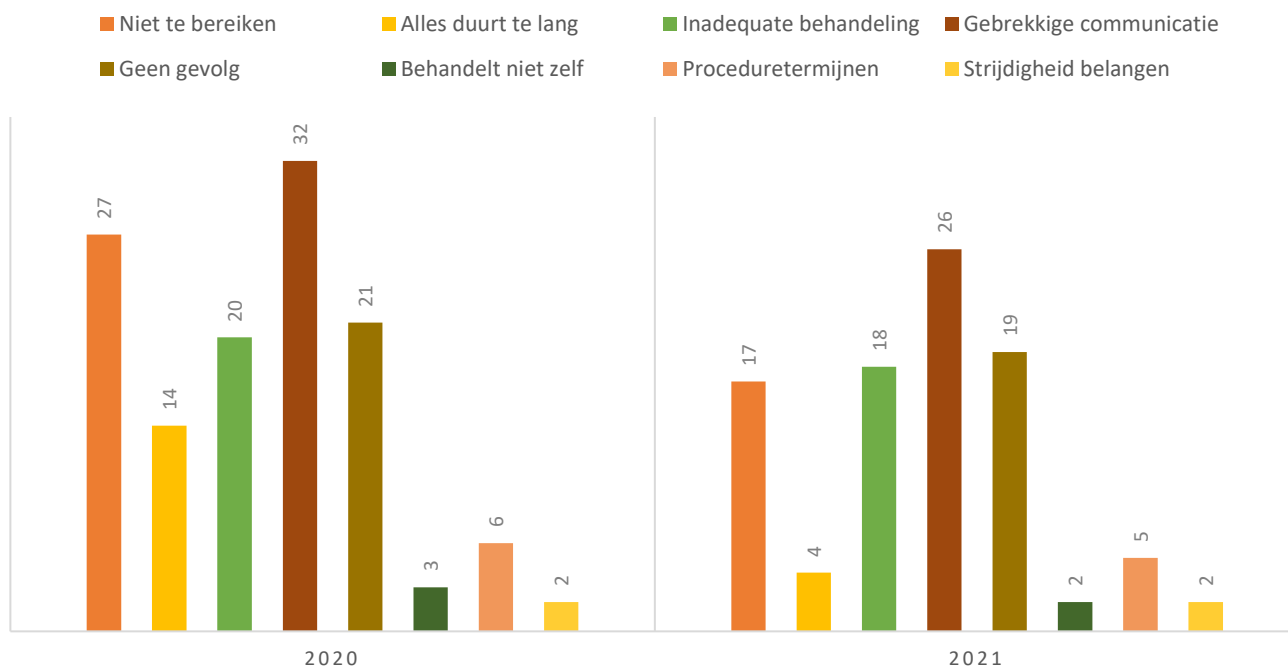
Hoewel in geen van de dossiers uiteindelijk strijdigheid van belangen bleek te spelen, wil de Ombudsdienst het algemene principe benadrukken dat advocaten niet voor en tegen kunnen optreden. Partijdigheid, waaruit het vermijden van belangenconflicten volgt, is een van de kernwaarden van het beroep.

*'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



## 7.8 Klachten – besluit

Klachten over onbereikbaarheid en duurtijd dalen enorm.

Voor het overige liggen de cijfers in dezelfde lijn van het vorig jaar, rekening houdend met het beperkter aantal klachten in 2021

Bij de kwaliteitsklachten blijft het aantal klachten omtrent gebrekkige communicatie vrij hoog, wat nog deels te wijten kan zijn aan de aanpassingen die heel wat kantoren moesten doorvoeren vanwege van de coronamaatregelen (ziekte en quarantaine), maar hetgeen misschien ook zou kunnen wijzen op het feit dat advocaten soms niet voldoende de cliënt betrekken in hun redeneringsproces.

De aanbeveling die we hier opnieuw willen geven, is het open en duidelijker communiceren. De cliënt heeft vaak genoeg met de uitleg die schuilt achter de 'waarom-vraag'. Waarom wordt een bepaalde stap al dan niet gezet, waarom wordt voor een bepaalde richting gekozen of hoever staat het met de zaak. Maak duidelijk wat de cliënt kan verwachten en waarom voor een bepaalde richting wordt gekozen. Het is vaak het onbegrip bij de cliënt dat zorgt voor de klachten inzake communicatie.

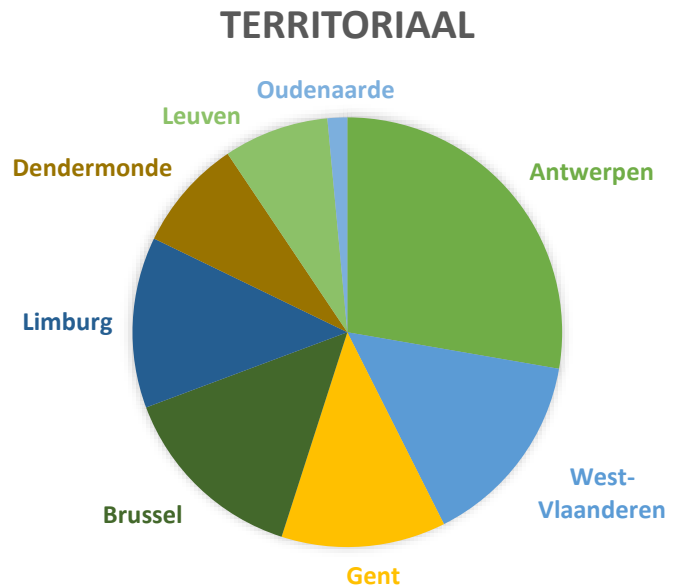
## 8 TERRITORIAAL

### 8.1 Verdeling per balie – 2021

Voor de verdeling per balie gaan we uit van geweigerde en behandelde of nog in behandeling zijnde dossiers.

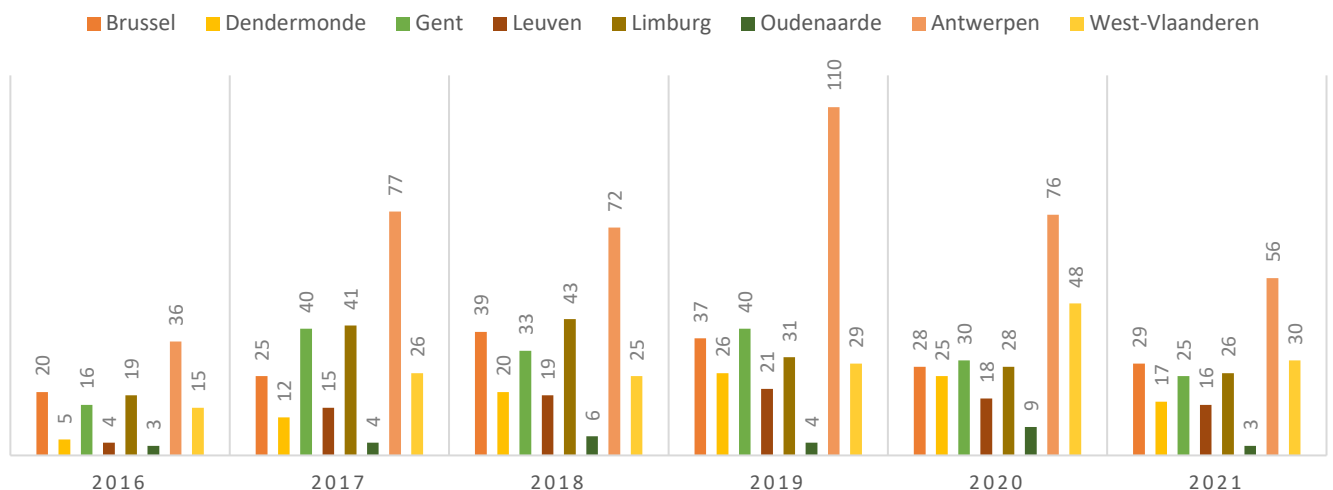
Als we de dossiers opsplitsen volgens de balie waarvan de betrokken advocaat deel uitmaakt, komen we tot volgende cijfers:

- » Provincie Antwerpen: 56 (27,5%)
- » West-Vlaanderen: 30 (14,75%)
- » Gent: 25 (12,25 %)
- » Brussel: 29 (14,25 %)
- » Limburg: 26 (12,25 %)
- » Dendermonde: 17 (8,25 %)
- » Leuven: 16 (7,75 %)
- » Oudenaarde: 3 (1,50 %)



### 8.2 Verdeling per balie: evolutie

#### TERRITORIAAL: EVOLUTIE



Hieruit blijkt aan de ene kant dat de grootste balies met het grootste aantal klachten te maken krijgen, wat logisch is.

Anderzijds toont de evolutie aan dat het aantal klachten per balie afhankelijk is van de diensten die de balies zelf aanbieden voor buitengerechtelijke geschillenregeling. Daarnaast zien we dat sommige balies - zoals Limburg - ook enorm inzetten op de buitengerechtelijke geschillenbeslechting.



### 8.3 Doorverwezen dossiers in 2021

Er is slechts één dossier doorverwezen zijn naar de andere taalvleugel.

### 8.4 Doorverwezen dossiers: evolutie

- » 2020: 15 (7 %)
- » 2021: 0 (0%)

De vraag naar doorverwijzing van de klacht naar een ander arrondissement is herleid tot nul. De mogelijkheid van de vraag tot doorverwijzing wordt nochtans systematisch meegedeeld als de consument voorafgaandelijk informatie inwint over hoe een klacht in te dienen. De vraag die zich stelt of we hier kunnen besluiten dat er een stijgend vertrouwen in de onafhankelijke werking van de Ombudsdienst is.

## 9 DE UITKOMST

Van de 255 in 2021 behandelde zaken werden er 176 dossiers (69 %) afgerond.

### 9.1 Terugtrekkingen

25 consumenten en 29 advocaten trokken zich terug uit de procedure.

#### 9.1.1 *Terugtrekkingen door de consument (25 - 14,25 %)*

In 25 dossiers trok de consument zich terug uit de klachtenprocedure wanneer de partijen onderling snel tot een vergelijk kwamen. Die terugtrekking doet zich vaak voor bij de kwalificatie 'De advocaat is niet te bereiken' of bij gebrekkige of onvolledige communicatie. Zo hieromtrent open kan gecommuniceerd worden, stellen we vast dat het vertrouwen zich vaak herstelt, waardoor de consument de klacht intrekt.

#### 9.1.2 *Terugtrekkingen door de advocaat (29 - 16,50 %)*

Het aantal terugtrekkingen door de advocaat blijft zijn stijgende lijn in 2021 aanhouden.

### 9.2 De afgelopen dossiers

Van de 176 afgeronde dossiers werden er 136 dossiers ten gronde behandeld en afgesloten. Dat leidde tot volgende resultaten.

#### 9.2.1 *Minnelijke regeling (41 - 23,25 %)*

In 41 dossiers ten gronde bereikten advocaat en cliënt een minnelijke regeling, wat neerkomt op 23,25 %. In sommige dossiers kwam het pas tot een minnelijke regeling nadat eerst een niet-bindende aanbeveling werd geformuleerd (6 dossiers – 3,5 %).

#### 9.2.2 *Niet-bindende aanbeveling (61 - 34,50 %)*

In 81 dossiers bleek een minnelijke regeling niet mogelijk, maar in 55 dossiers daarvan formuleerde de Ombudsdienst een niet-bindende aanbeveling. De aanbevelingen waren onder meer de volgende:

##### 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:

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 (26 - 14,77 %)

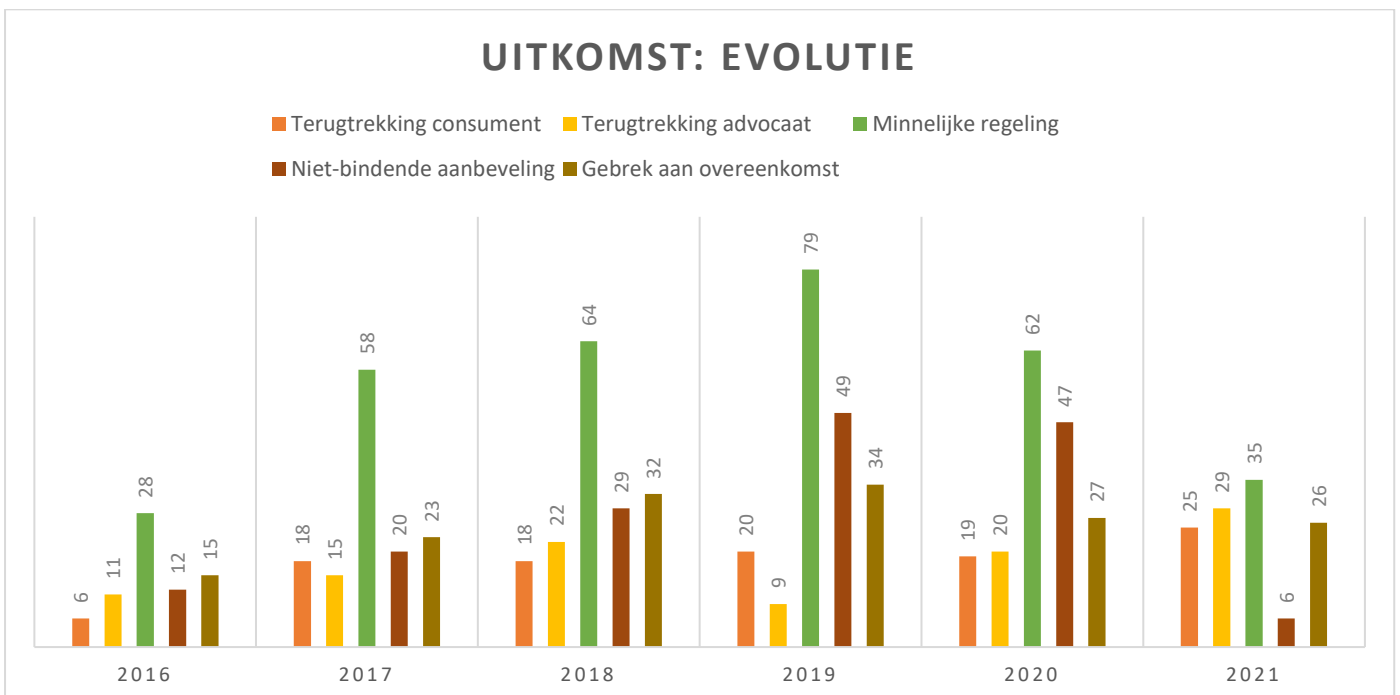
#### 9.2.4 Besluit

In 41 dossiers (30 %) van de ten gronde behandelde en afgeronde zaken konden advocaat en cliënt een minnelijke regeling treffen.

In 61 dossier (45 %) van de afgeronde dossiers formuleerden de ombudsmannen een niet-bindende aanbeveling, waarbij nog een overeenkomst na niet-bindend advies volgde in 6 dossiers. De aanbevelingen werden zowel aan de advocaten als aan de consumenten gericht.

### 9.3 Uitkomst: evolutie

Ook in 2021 is het percentage van minnelijke regelingen dat bekomen werd bijzonder laag. Vermoedelijk is dat te wijten aan de coronamaatregelen, die de onderlinge bespreking in aanwezigheid van beide partijen sterk bemoeilijkten of zelfs onmogelijk maakten. Deze onderlinge bespreking in aanwezigheid van partijen leidt tot een beter inzicht in het standpunt van de ander en maakt de weg vrij voor voorstellen en minnelijke oplossingen.



Ligea streeft ernaar om de klacht van consument tijdig te behandelen. In welke mate de tijdsdruk om dossiers tijdig te behandelen een invloed heeft op de ratio aan minnelijke regelingen, is onduidelijk maar vermoedelijk niet gunstig.

## 9.4 De gemiddelde tijd

De werkwijze van de Ombudsdienst is specifiek en meer tijdrovend dan een volledig digitale procedure. In de meerderheid van de dossiers bij de Ombudsdienst voorzien we een bespreking met consument en advocaat. Hiervoor moeten agenda's op elkaar afgestemd worden. Bovendien zijn er vaak prestaties die opeenvolgende stappen vereisen, zoals het nazicht van bepaalde brieven, ereloonstaten, betalingen van provisies, het inwinnen van een second opinion ... Nadien moeten de stukken opnieuw beoordeeld worden door de andere partij.

De procedure bij de Ombudsdienst is bijgevolg zeer tijdsintensief. Toch zijn de lokale ombudsmannen en -vrouwen erin geslaagd de behandeling te brengen naar een gemiddelde duur van 89 dagen.

De Ombudsdienst heeft er altijd naar gestreefd om de dossiers even snel als grondig te behandelen. We stellen wel vast dat er, samen met de snellere behandeling, beduidend minder minnelijke regelingen zijn bereikt in 2021.

De toekomst zal dus moeten uitwijzen of de coronamaatregelen en de beperkte persoonlijke aanpak tijdens de afgelopen periode effectief een invloed hebben op het aantal minnelijke regelingen.

## 10 PIJNPUNTEN EN AANBEVELINGEN

In 2021 zijn er onderstaande pijnpunten naar voren gekomen. Wel hebben zich drie tendensen nog sterker afgetekend.

### 10.1 Te veel handelingen

33 (16,25 %) van de 204 nieuwe dossiers hadden betrekking op klachten omtrent te veel gestelde handelingen.

**Aanbeveling:** Het te veel handelingen aanrekenen blijft voor veel discussies zorgen. Vaak stellen we vast dat als de communicatie hieromtrent duidelijker is, dit aspect ook grotendeels weggewerkt kan worden. Een manier om discussies te vermijden, is werken met een samenwerkingscontract van bij de aanvang. De Orde van Vlaamse Balies stelt hiervoor op haar website een modelcontract ter beschikking.

### 10.2 Gebrekkige, onvolledige, onduidelijke of geen communicatie

26 (14,75 %) van de behandelde dossiers gingen over een klacht inzake gebrekkige, onvolledig, onduidelijke of zelf geen communicatie door de advocaat.

**Aanbeveling:** Cliënten hebben vaak bepaalde verwachtingen als ze beslissen om een advocaat onder de arm te nemen. Het is van belang dat de advocaat aangeeft of dit realistische verwachtingen zijn en uitleg verschaft over wat vandaag de situatie van de zaak is en wat nog kan verwacht worden. En telkens er een nieuwe stap wordt gezet, moet dit opnieuw in overleg met de cliënt gebeuren, zodat hij hieromtrent geïnformeerd kan beslissen.

Daarnaast lijken vele advocaten de 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.

### 10.3 Geen gevolg geven aan opmerkingen of instructie cliënt

19 (10,75 %) van de behandelde dossiers gingen over een klacht de advocaat die geen gevolg gaf aan de opmerkingen of instructies van de cliënt.

**Aanbeveling:** Soms is het niet aangewezen om in te gaan op de opmerkingen of instructie van de cliënt. Zo de advocaat dit doet zonder te kaderen aan de cliënt, is de kans groot dat dit onbegrip van de cliënt met zich meebrengt. Door de keuze om geen gevolg te geven aan de opmerkingen of instructie van de cliënt hieromtrent toe te lichten, kan dit veel discussies tussen cliënt en advocaat vermijden.

### 10.4 Onduidelijke erelonen

19 (10,75 %) van de behandelde dossiers gingen over een klacht omtrent onduidelijke erelonen.

**Aanbeveling:** Een advocaat ontvangt een ereloon en een vergoeding voor de gemaakte kosten. Er bestaan verschillende wijzen voor het berekenen van erelonen en kosten vb. uurtarief, abonnement, ... Om achteraf discussies te vermijden, is het aangewezen om vooraf een samenwerkingscontract op te stellen. Op de website van de Orde van Vlaamse Balies vindt u hiervoor een modelcontract terug.

## 11 BESLUIT

Ook in 2021 heeft COVID-19 invloed gehad op het aantal klachten en evenzeer op de tussengekomen minnelijke regelingen (slechts 41 van de 176 afgeronde dossiers in 2021).

Meer werken op afstand en alles rond krijgen in een kortere tijdspanne zijn duidelijk nefaste factoren.

Gebrekkige, onvolledig en onduidelijke communicatie blijft een belangrijk werkpunt voor de sector. Daarnaast blijft het te veel handelingen aanrekenen ook voor veel discussies zorgen. Vaak stellen we vast dat als de communicatie hieromtrent duidelijker is, dit aspect ook grotendeels weggewerkt kan worden. Een manier om discussies te vermijden, is werken met een samenwerkingscontract van bij de aanvang.

Verder is het toch opvallend dat geen gevolg geven aan de opmerkingen of instructie van de cliënt, een belangrijk discussiepunt vormt tussen advocaat en consument. We stellen hieromtrent vast dat wanneer de advocaat hier duidelijker zou over communiceren met zijn cliënt waarom bepaalde aspecten niet worden opgenomen, dit euvel ook reeds snel kan opgelost worden.

De pandemie heeft ook de digitalisering in gang gezet, wat tal van voordelen kan bieden. Echter, de fysieke contacten tussen advocaat en cliënt zijn daardoor sterk beperkt geweest. Zaken die hieromtrent vooral als storend worden beschouwd, is dat de consument onvoldoende informatie heeft over welke de volgende stappen zijn, wanneer deze stappen gezet zullen worden en welke richting er wordt uitgegaan. De advocaat moet blijvend communiceren - zeker zo fysieke contacten beperkter worden - omtrent nieuwe noodzakelijke acties of procedures en zijn mandaat hernieuwen.

Daarnaast lijken vele advocaten te vergeten dat ze sinds 1 januari 2019 - ingevoegd bij de wet van 18 juni 2018 houdende diverse bepalingen inzake burgerlijk recht en bepalingen met het oog op de bevordering van alternatieve methodes van geschillenoplossing (BS 2 juli 2018) en in werking sinds 1 januari 2019 - een nieuwe rol hebben toebedeeld gekregen overeenkomstig artikel 444, 2de lid Ger. W.. De advocaat moet conform art. 444, 2de lid Ger. W. de rechtszoekende informeren over de mogelijkheid tot bemiddeling, verzoening en elke andere vorm van minnelijke oplossing van geschillen. En 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.