

## Wanneer kunnen we je helpen?

- Als advocaat of cliënt **moet je eerst proberen je probleem op te lossen** en uit te praten. Pas als er op die manier geen oplossing uit de bus komt, kun je een beroep doen op de Ombudsdienst.
- De klacht gaat over **je eigen advocaat**, niet die van de tegenpartij of ook niet over een advocaat die als schuldbemiddelaar of bewindvoerder optreedt.
- Als cliënt moet je een **consument** zijn. Klachten ingediend in naam van een onderneming komen niet in aanmerking.
- Wanneer er al een gerechtelijke procedure loopt tussen cliënt en advocaat, kunnen we niet meer tussenkomen.

Meer info over de voorwaarden vind je op [ligeca.be](http://ligeca.be).

## Hoe lang duurt de behandeling?

De termijn voor de afhandeling van een geschil is **90 dagen**. Gezien wij een gepersonaliseerde behandeling van elke klacht voorstaan, wordt deze termijn in bepaalde dossiers met eenzelfde termijn van 90 dagen verlengd..

## Meer weten?

- Op [ligeca.be](http://ligeca.be) vind je alle informatie over de relevante wetten en reglementen.
- Op woensdag en vrijdag kun je telefonisch contact opnemen via **02 307 72 20** voor meer informatie.



Staatsbladstraat 8  
1000 Brussel

Tel. **02 307 72 20**

Fax **02 307 72 21**

[Ligeca.be](http://Ligeca.be)  
[oca@ligeca.be](mailto:oca@ligeca.be)



**De relatie tussen cliënt en advocaat is er een van vertrouwen.**

**Maar wat als dat vertrouwen zoek is ?**

**Ligeca, de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur, helpt je zoeken naar een oplossing**



## Wie zijn wij?

Stel: je hebt als cliënt een probleem met je advocaat, of als advocaat heb je een geschil met je cliënt. Dan kun je terecht bij Ligecca, de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) van de Vlaamse Balies. We **regelen geschillen** tussen consumenten en hun advocaten op een open, constructieve manier, **buiten de rechtbank om**.

## Waarvoor kun je bij ons terecht?

We behandelen vragen en klachten die te maken hebben met de **relatie tussen een advocaat en zijn cliënt**. Dat kan gaan over:

- erelonen;
- de taak van de advocaat;
- het gebrek aan informatie en communicatie;
- laattijdige reacties;
- ...

We zijn **niet bevoegd om inbreuken tegen de beroepsregels te bestraffen**. Dat is de taak van de stafhouder.

## Wie kan een klacht indienen?

Zowel cliënten van advocaten als advocaten zelf kunnen een klacht indienen. Let wel: als cliënt moet je een consument zijn. Klachten in naam van een onderneming komen niet in aanmerking.

Probeer altijd eerst je klacht onderling met je advocaat uit te praten. Een goed gesprek kan al veel oplossen.

## Hoe dien je een klacht in?

- > Via het **klachtenformulier** op [www.ligecca.be](http://www.ligecca.be).
- > Per **brief**, gericht aan de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur, Staatsbladsstraat 8, 1000 Brussel.
- > Per **fax**, gericht aan **02 307 72 21**.
- > Per **email** gericht aan [oca@ligecca.be](mailto:oca@ligecca.be)

Telefonisch of ter plaatse een klacht neerleggen is niet mogelijk.

## Welke info moet je klacht bevatten?

- Je persoonlijke gegevens.
- De gegevens van de tegenpartij.
- Het onderwerp van de klacht.
- De datum waarbinnen je in het afgelopen jaar geprobeerd hebt contact op te nemen met je advocaat om tot een oplossing te komen, en de reactie daarop of het gebrek eraan.
- Een antwoord op de vraag of je klacht het voorwerp uitmaakt of al heeft uitgemaakt van een gerechtelijke procedure of al is voorgelegd aan de stafhouder.
- De aanvaarding van het procedurereglement (te vinden op [ligecca.be](http://ligecca.be)).

## Wat kost een klachtenbehandeling?

De behandeling van de vragen en klachten is volledig **gratis**. Je laten bijstaan door een derde, door een andere advocaat of een hulpverlener bijvoorbeeld, moet je wel zelf bekostigen.



## Wat doen we precies?

1. We ontvangen alle klachten en controleren of die volledig en gegrond zijn.
2. We verwijzen de klacht door naar een van de **lokale ombudsmannen**, die allemaal erkende en ervaren bemiddelaars zijn.
3. De lokale ombudsman bespreekt de klacht met de partijen, zoekt een **oplossing** met hen en doet eventueel een **aanbeveling**.

## Wat is de mogelijke uitkomst?

- Partijen werken een **regeling** uit onder begeleiding van de ombudsman. De partijen zijn **verplicht** die regeling na te leven.
- Partijen komen niet tot een **oplossing**. Er wordt eventueel een **niet-bindend advies** verleend door de ombudsman. Als dat wordt gevolgd door beide partijen, is er eveneens een bindende overeenkomst.
- **Een van de partijen trekt zich terug** uit de procedure voor het tot een regeling of advies komt. Op dat moment komt er een einde aan de behandeling van het geschil door ons.