

# Jaarverslag 2023

# INLEIDING

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

Net zoals in de voorbije werkingsjaren zien we dat er in 2023 een nasleep is van de coronapandemie. Deze heeft een 'lange-termijn' invloed gehad op het aantal nieuwe klachten. Niet zo zeer de onmogelijkheid tot fysiek contact betreft hier een factor maar wel de heropstart van fysieke contacten en de digitalisering. Deze wekken duidelijk de indruk dat de advocaat 24/7 bereikbaar is, doch wordt er vanuit beide partijen soms geen rekening gehouden met de heropstart van fysieke consultaties en zittingen.

Onbereikbaarheid van de advocaat is sedert dit jaar een nieuw werkpunt geworden. Een ander nieuw werkpunt betreft de inadequate behandeling van het dossier. De pijnpunten van het vorig verslag dalen zienderogen, hetgeen een zeer positieve evolutie uitmaakt. Doch mogen andere pijnpunten niet uit het oog verliezen.

We stellen vast dat de pandemie ook de digitalisering verder heeft doen evolueren en hier mogelijks toch wel een reden van klachten aan te wijten is. De digitalisering kan heel wat voordelen bieden, doch dient er waakzaam met de valkuilen te worden omgegaan.

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.

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

Tot slot wil ik mijn medewerkster Mr. 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 2023.....	7
	5.2 Evolutie.....	7
	5.3 Behandeling en afronding in 2023 .....	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 2023.....	8
	6.2.1 Geen consumentengeschil (39 – 17,5%).....	8
	6.2.2 Laattijdig (1 – 0,5%).....	9
	6.2.3 Er is al een procedure hangende (5 – 2%).....	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 2023.....	11
	7.2.2 Klachten ingediend door de advocaat: evolutie .....	11
	7.3 Klachten ingediend door de consument – vooraf .....	12
	7.4 Klachten ingediend door de consument - erelonen in strikte zin (33 – 12%) .....	12
	7.4.1 Laattijdige erelonen (1 – 0,50%) .....	12
	7.4.2 Onduidelijke honoraria (15 – 5,50%) .....	12
	7.4.3 Te duur (12 – 4,25%) .....	12
	7.4.4 Te veel prestaties aanrekenen (5 – 1,75%) .....	12
	7.5 Klachten ingediend door de consument – erelonen: evolutie.....	13
	7.6 Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (178 – 63,50%) .....	13

7.6.1	De advocaat is niet te bereiken (101 – 36%).....	13
7.6.2	De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (1 – 0,50%) .....	14
7.6.3	De advocaat is niet competent, bij behandelt het dossier niet adequaat (59 – 21%).....	14
7.6.4	De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (13 – 4,50%).....	14
7.6.5	De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen of instructies van de cliënt (3 – 1%) .....	14
7.6.6	De advocaat behandelt het dossier niet zelf (0 – 0 %).....	14
7.6.7	De advocaat respecteert de proceduretermijnen niet (0 – 0 %).....	14
7.6.8	Er is tegenstrijdigheid van belangen (1 – 0,50 %) .....	15
7.7	Klachten ingediend door de consument – kwaliteit: evolutie .....	16
7.8	Klachten – besluit .....	16
8	TERRITORIAAL .....	17
8.1	Verdeling per balie – 2023 .....	17
8.2	Verdeling per balie: evolutie .....	17
8.3	Doorverwezen dossiers in 2023 .....	18
8.4	Doorverwezen dossiers: evolutie .....	18
9	DE UITKOMST .....	19
9.1	Terugtrekkingen .....	19
9.1.1	Terugtrekkingen door de consument (14 – 5 %).....	19
9.1.2	Terugtrekkingen door de advocaat (34 – 12 %).....	19
9.2	De afgelopen dossiers .....	19
9.2.1	Minnelijke regeling (74 – 43 %).....	19
9.2.2	Niet-bindende aanbeveling (36 – 21 %).....	19
9.2.3	Gebrek aan overeenkomst (20 – 11,50 %).....	20
9.2.4	Besluit.....	20
9.3	Uitkomst: evolutie .....	20
9.4	De gemiddelde tijd .....	21
10	PIJNPUNTEN EN AANBEVELINGEN .....	22
10.1	Advocaat onbereikbaar .....	22
10.2	Inadequate behandeling van het dossier .....	22
10.3	Gebrekkige communicatie.....	22
11	BESLUIT .....	23

# 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 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 2023 was een budget van € 139.285,80 ingepland, omdat er extra budget was voorzien voor de vervanging van het verouderd softwarepakket. De vervanging van het softwarepakket is nog niet gebeurd, aangezien er moest afgewacht worden of er via de FOD economie een betrouwbaar en veilig platform zou komen.

Reden waarom het budget dit jaar dan ook nog beperkt werd tot 68.220,83 EUR, en dat voor volgende kosten:

» IT: 5.116,58 EUR

» Vergoeding ombudsmannen: 62.715,73 EUR

» Varia: 388,52 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 2022 werden er 6 dossiers doorverwezen van de Nederlandstalige ombudsdienst naar de Franstalige taalvleugel.

## 5 AANTAL KLACHTEN

### 5.1 Aantal klachten in 2023

In 2023 ontving de Ombudsdienst 226 klachten. Daarnaast behandelden we nog 48 dossiers van 2022 en 7 dossiers van 2021.

De ombudsdienst kon 172 dossiers afsluiten in 2023.

### 5.2 Evolutie

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.

In 2022 stagneert de daling van de klachten. Er werden 209 klachten ingediend en er waren nog slechts 8 klachten hangende sedert 2021 en 2020. In zijn totaliteit waren er bijgevolg 217 klachten hangende bij de ombudsdienst.

In 2023 kan een significante stijging van klachten worden waargenomen. Er werden 226 nieuwe klachten ingediend en zo een 55 klachten waren nog hangende. In totaal dienden aldus 281 klachten behandeld te worden in het werkingsjaar van 2023.

### 5.3 Behandeling en afronding in 2023

Van de 226 nieuw ingediende klachten verklaarde de ombudsdienst 48 dossiers onontvankelijk na nazicht. Hiervan dienden slechts 4 klachten te worden overgemaakt aan de Franstalige ombudsman. Dat geeft een totaal van 174 ontvankelijke dossiers.

Samen met de 55 dossiers van 2021 en 2022 waren er 229 klachten hangende bij de Ombudsdienst in 2023. Van deze 229 hangende zaken werden er 172 dossiers afgesloten door de ombudsdienst.

### 5.4 Evolutie

Het aantal ingediende klachten kent ten opzichte van het werkingsjaar 2022 een significante stijging. Deze stijging heeft vermoedelijk te maken met de publiciteit voor de OCA. De afgelopen twee jaren werd door de ombudsdienst enorm ingezet om de OCA gekend te maken bij zowel de consument als advocatuur.

Naar aanleiding van de afgelopen twee werkingsjaren is gebleken dat er een grote onbekendheid heerste omtrent de ombudsdienst en haar werking. Doordat op heden enorm wordt ingezet deze werking bekend te maken én te verduidelijken, kan dit een verklaring bieden voor de stijgende klachten.

Anderzijds kan de stijging van klachten inhouden dat zowel advocaten als consumenten nog heel wat kunnen leren van de desbetreffende procedures. In geval van een onduidelijk loon kunnen de desbetreffende advocaten hun cliënt-advocaat overeenkomst verduidelijken of wordt het ereloon beter uitgelegd op hun website of aan de klant.

De ombudsdienst heeft in 2023 wel een hoger aantal afgeronde dossiers dan ten opzichte van het aantal afgeronde dossiers in 2022. Echter, er dient hierbij rekening te worden gehouden met het grote aantal nieuwe klachten en klachten dewelke nog hangende waren van het vorige werkingsjaar.

JAAR	Ingediend	Weigering na nazicht	Naar Franstalige ombudsdienst	Afgerond	Effectief hangende dossiers voorgaande jaren inbegrepen
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
2022	209	71 (34,5%)	7 (3,5%)	126 (61,15%)	184
2023	226	48 (21,5%)	4 (2%)	172 (76%)	281

## 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 2023

Daarnaast weigerde de Ombudsdienst zelf nog eens 48 (21,5%) 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 (39 - 17,5%)

##### 6.2.1.1 De aanvrager was geen consument (9 – 4%)

De Ombudsdienst weigerde slechts 9 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 geschillenbeslechtingorganen die



ereloongeschillen 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 (27 – 12%)*

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 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 (3 – 1,5%)*

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 (1 - 0,5%)**

In slechts één 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 (5 - 2%)**

#### *6.2.3.1 Gerechtelijke procedure (0 – 0%)*

Bij geen enkel dossier 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.

#### *6.2.3.2 Procedure bij stafhouder (5 – 2%)*

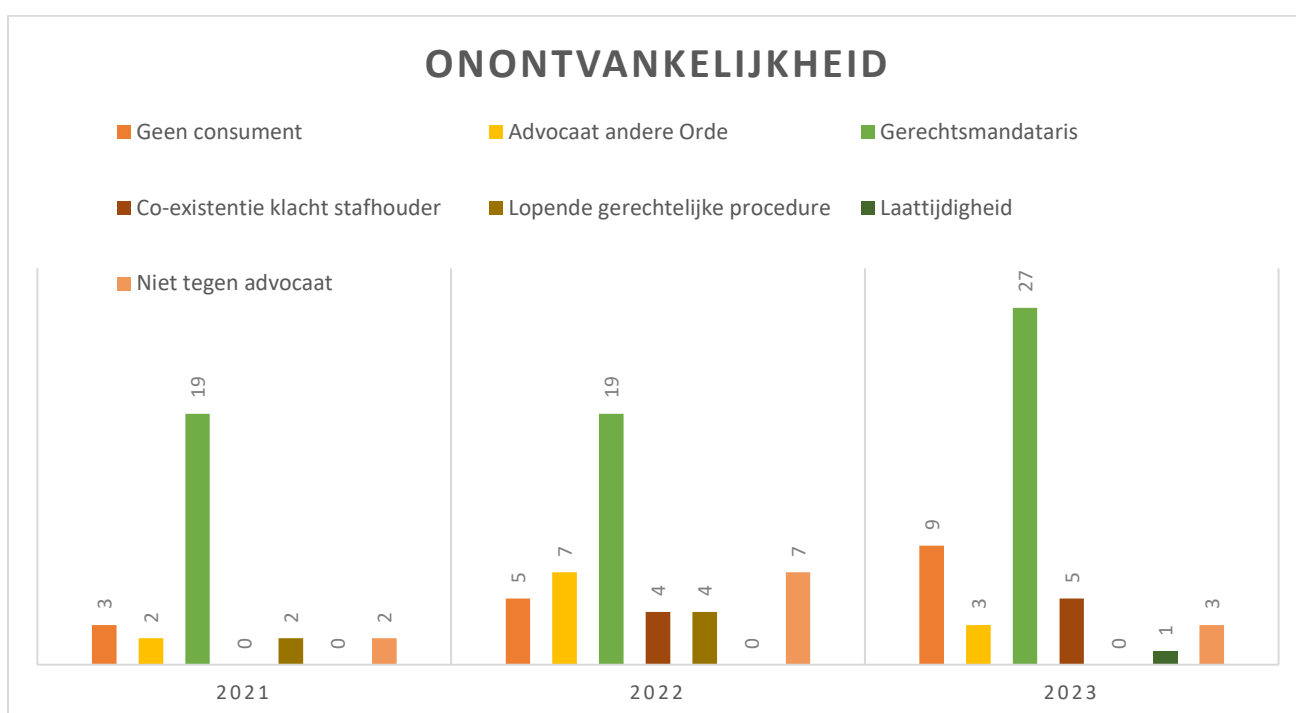
Bij 5 dossiers diende de ombudsdienst de klacht onontvankelijk te verklaren gezien er reeds een procedure lopende was bij de stafhouder.

## **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.



## 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 2023

Van alle klachten werden er 10 ingediend door de advocaat. Het aantal dossiers ingediend door de advocaten bleef dus beperkt tot slechts 4,50%. 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:

- » 2021: 11 (5,50%)
- » 2022: 22 (10,50 %)
- » 2023: 10 (4,50%)

Hoewel we in 2022 een stijging van klachten hebben geregistreerd, bleef het percentage zeer beperkt ten aanzien van het aantal consumentklachten. Dit jaar zien we een daling van klachten ingediend door de advocatuur. Er mag dan ook geconcludeerd worden dat heden de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur toch vooral als een ombudsdienst voor de consument wordt beschouwd.

Doch werden er in 2022 én 2023 initiatieven ondernomen om de OCA kenbaar te maken bij advocaten van verschillende balies. Zo werd er tijdens de Raad van de Orde te Dendermonde een uiteenzetting gegeven inzake OCA en haar werking of werd de werking van OCA ook opgenomen in de beroepsopleiding van advocaat-stagiairs.

Ook in 2024 werden zulke initiatieven genomen om de OCA kenbaar te maken in de advocatuur.

### 7.3 Klachten ingediend door de consument – vooraf

Consumenten sommen vaak diverse redenen voor hun klacht op. Onderstaande oplistings 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 van 2022 die behandeld zijn in 2023 en/of nog in behandeling waren op 31 december 2022. Op die manier is het mogelijk een groter aantal dossiers te bekijken en een representatiever beeld te schetsen.

In 2022 waren er in totaal 281 dossiers, inclusief 55 dossiers van 2022 en 2021.

### 7.4 Klachten ingediend door de consument - erelonen in strikte zin (33 – 12%)

#### 7.4.1 Laattijdige erelonen (1 - 0,50%)

In slechts 1 dossier 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 (15 - 5,50%)

De noemer 'onduidelijke erelonen' blijkt een vlag die vele ladingen dekt. In 2022 zijn de klachten inzake onduidelijke honoraria licht gedaald naar 11 klachten. Hieruit zou kunnen geconcludeerd worden dat advocaten meer met samenwerkingsovereenkomsten werken waarin het ereloon en haar berekening duidelijk weergegeven wordt.

In 2023 is er een kleine stijging merkbaar. Dit kan verschillende factoren omvatten. Vaak worden de erelonen betwist omdat de consument niet voldoende geïnformeerd wordt over welke diensten en prestaties er net geleverd werden. Een tip dat kan meegegeven worden, is steeds een gedetailleerd overzicht voegen bij de facturen. Dit zorgt ervoor dat de consument goed kan meevolgen welke handelingen en prestaties net in zijn dossier zijn verricht.

#### 7.4.3 Te duur (12 - 4,25%)

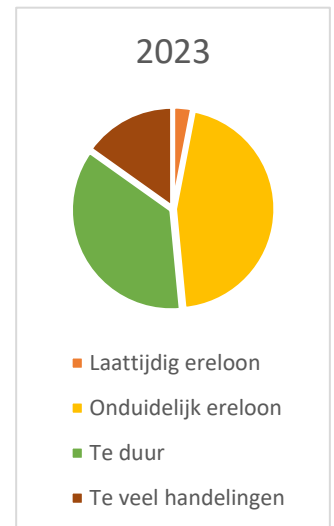
In 12 dossiers gaf de advocaat wel informatie over de manier van ereloonberekening, zowel vooraf als tijdens de procedure en/of begeleiding, maar kon de consument niet inschatten hoe hoog de uiteindelijke advocatenkosten zouden oplopen.

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, ...

Een mogelijke oplossing hiervoor zou het werken met provisienota's kunnen zijn. Afhankelijk van de soort procedure dat gevoerd moet worden voor de cliënt wordt er een bedrag op voorhand gevraagd. Wanneer dat de eerste provisienota de eerste kosten heeft gedekt en er bijkomende kosten zijn, kan opnieuw een provisie worden gevraagd. Op die manier heeft de consument op het einde van de rit geen al te grote factuur meer en kan de consument de kosten van zijn dossier mee opvolgen.

#### 7.4.4 Te veel prestaties aanrekenen (5 - 1,75%)

In 2021 waren er 33 dossiers inzake te veel prestaties aanrekenen hangende bij de ombudsdienst. De consument had 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, ...



In 2022 en 2023 werd het aantal klachten omtrent dit thema herleid naar slechts respectievelijk 3 en 5 dossiers. Opnieuw kan dit een effect zijn van het werken met samenwerkingsovereenkomsten en gedetailleerde facturen. Consumenten krijgen op voorhand duidelijke informatie over de werking van de advocaat en de berekening van het ereloon waardoor er minder onbegrip heerst aan hun kant.

## 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
2020	7 (3 %)	24 (11 %)	24 (11 %)	36 (17 %)
2021	7 (3,50%)	19 (9,25%)	16 (7,75%)	33 (16,25%)
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%)

## 7.6 Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (178 – 63,50%)

### 7.6.1 De advocaat is niet te bereiken (101 - 36%)

In 2022 werden er maar liefst 115 klachten ingediend wegens de onbereikbaarheid van de advocaat, dit in vergelijking met 17 klachten in 2021.

In 2023 zien we een lichte daling van klachten binnen deze categorie. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de covid-periode volledig achter de rug is en zittingen aldus opnieuw volledig fysiek kunnen doorgaan, evenals de consultaties. Niet enkel dient de advocaat rekening te houden met de zittingstijd maar ook verplaatsing- en wachttijd. Hierdoor kunnen advocaten minder bereikbaar zijn dan tijdens de covid-periode en vergt dit een aanpassing van beide partijen.

Heel wat kantoren hebben reeds ingezet op digitalisering. Brieven worden dan ook vaak overgemaakt per mail of consumenten worden telefonisch geïnformeerd. Digitalisering versnelt de communicatie van de advocaat naar de consument.

Doch mag de snelheid en gemakkelijheid van de digitalisering de consument niet misleiden. Het is belangrijk om de consument nog steeds te informeren dat ook bij digitale briefwisseling rekening dient gehouden te worden met een verwerkingstijd van minstens 5 werkdagen.

### *7.6.2 De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (1 - 0,50%)*

### *7.6.3 De advocaat is niet competent, bij behandelt het dossier niet adequaat (59 - 21%)*

In 2022 ontving de Ombudsdienst 41 dossiers op basis van een gebrek aan competentie en een inadequate behandeling van het dossier. Dit maakte toch wel een aanzienlijke stijging uit ten opzichte van 2021 (18 klachten).

Dit cijfer stijgt verder in 2023 met 59 dossiers. Een verklaring hiervoor kan opnieuw bij de communicatie te vinden zijn. Indien de consument niet genoeg wordt geïnformeerd over de handelingen en prestaties dewelke werden uitgevoerd in zijn dossier, kan dit het idee wekken dat de advocaat het dossier niet adequaat behandelt.

### *7.6.4 De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (13 - 4,50%)*

Het aantal klachten op basis van een gebrekkige communicatie kende met 4,50% een heel laag percentage, zeker ten aanzien van de klachten inzake de onbereikbaarheid van de advocaat. 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.

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 stores 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 (3 - 1%)*

In 2023 merken we een verdere daling op van klachten omtrent dit thema ten opzichte van 2022 en 2021 (respectievelijk 4 en 19 klachten). 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 (0 - 0 %)*

### *7.6.7 De advocaat respecteert de proceduretermijnen niet (0 - 0 %)*

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.

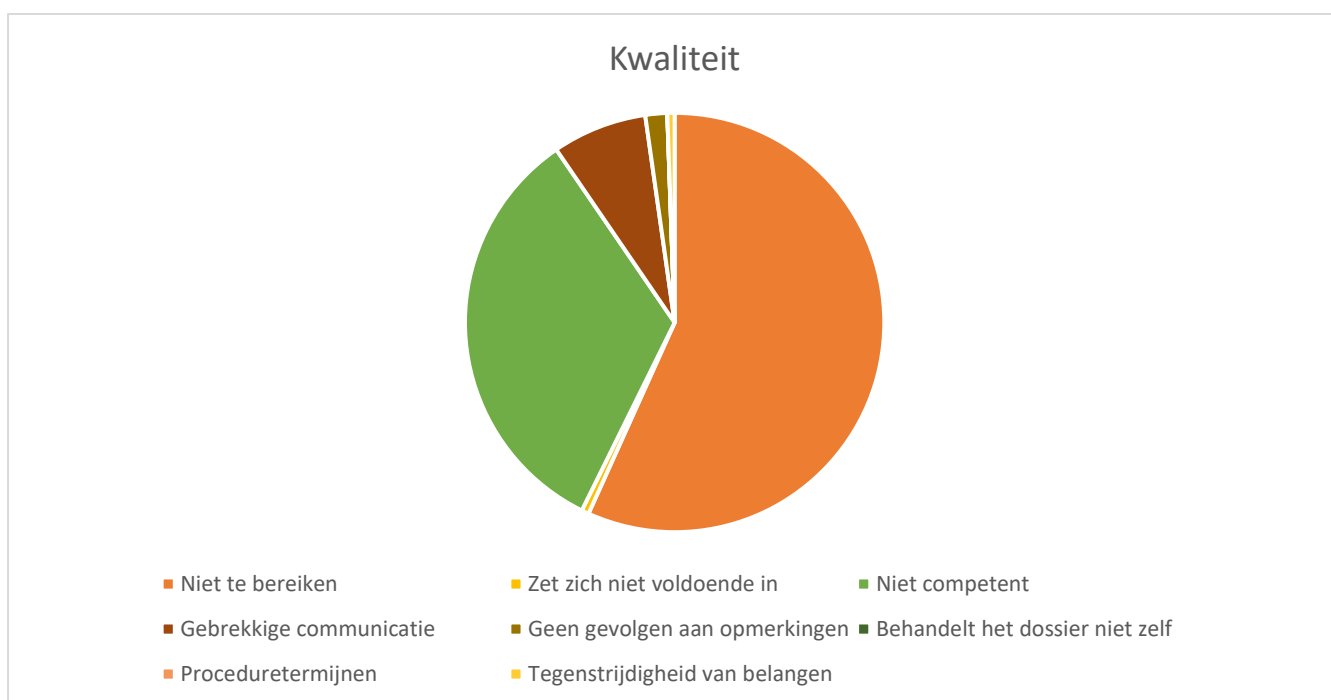
### 7.6.8 Er is tegenstrijdigheid van belangen (1 - 0,50 %)

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.

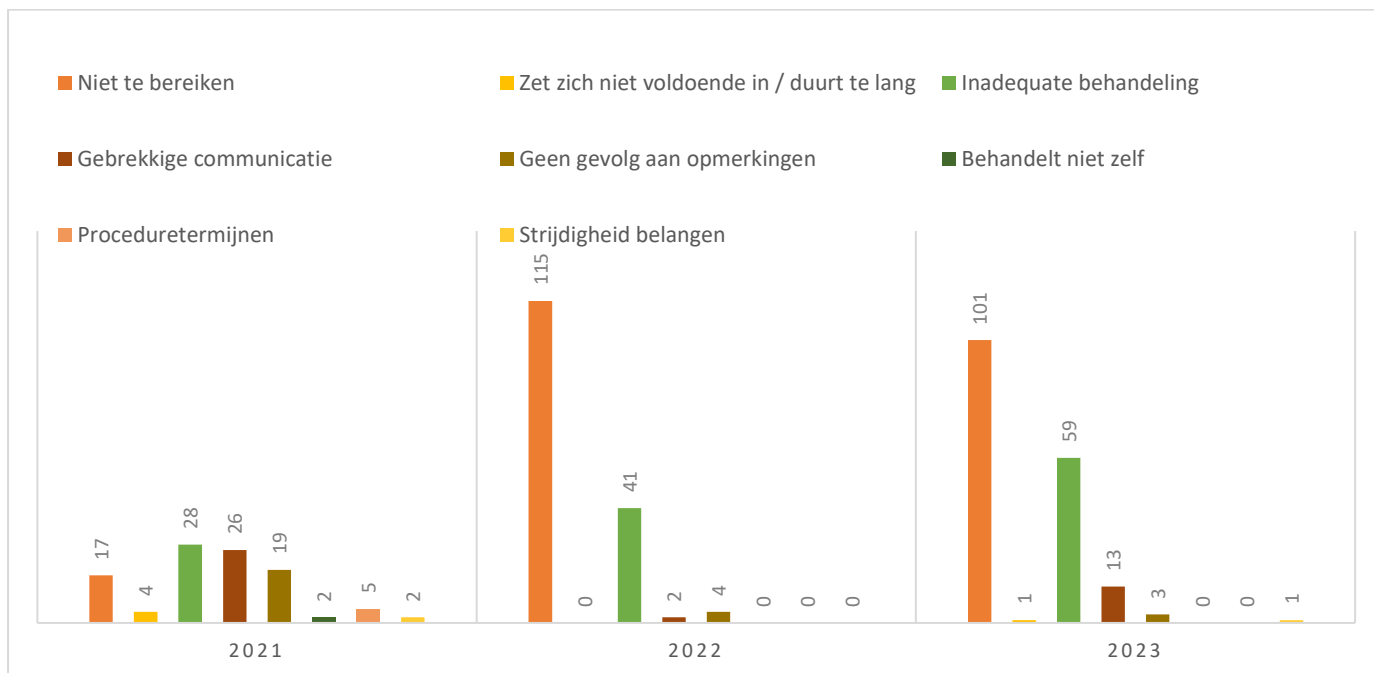
Hoewel in geen van de dossiers uiteindelijk strijdigheid van belangen bleek te spelen, wil de Ombudsdienst het algemene principe benadrukken dat advocaten niet voor en tegen kunnen optreden. Partijdigheid, waaruit het vermijden van belangenconflicten volgt, is een van de kernwaarden van het beroep.

*'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 inadequate behandeling van het dossier zijn aanzienlijk gestegen in vergelijking met de vorige jaren.

Voor het overige stagneren de cijfers in de andere categorieën in vergelijking met de hangende dossiers ten opzichte van 2022.

Bij de kwaliteitsklachten zijn het aantal klachten omtrent onbereikbaarheid enorm 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 of onvoldoende inlichten over hun communicatiekanalen en -wijzen.

De aanbeveling die in 2022 werd meegedeeld, willen we opnieuw even aanhalen, 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.

Daarnaast willen we dit jaar ook een aanbeveling meegeven inzake de onbereikbaarheid. Informeer de consument duidelijk via welke kanalen het kantoor bereikbaar is. Door de digitalisering wordt er veel gecommuniceerd via mail. Net omdat het zo gemakkelijk is en men niet afhankelijk is van de post, wordt er snel vanuit gegaan dat men een dag na het versturen van de mail of proberen telefonisch bereiken, antwoord mag verwachten van zijn of haar raadsman. Maak consumenten duidelijk dat ook via elektronische communicatie rekening moet gehouden worden met een verwerkingstijd van minstens 5 werkdagen, evenals het gegeven dat zittingen en consultatie eveneens tijd vergen.



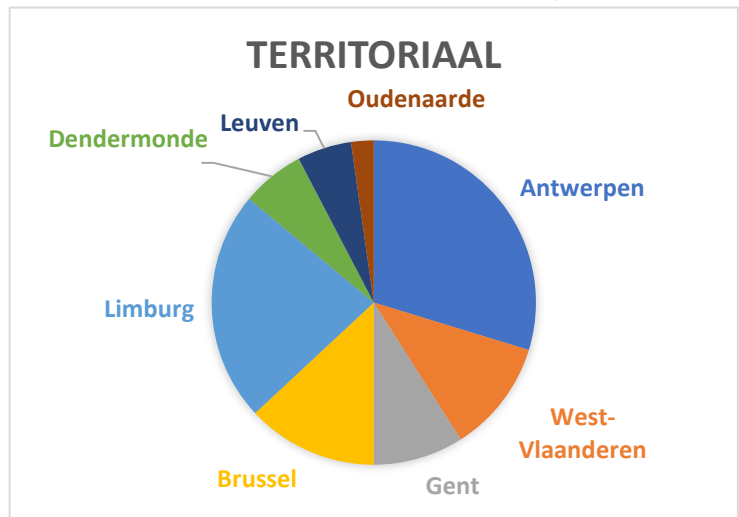
## 8 TERRITORIAAL

### 8.1 Verdeling per balie – 2023

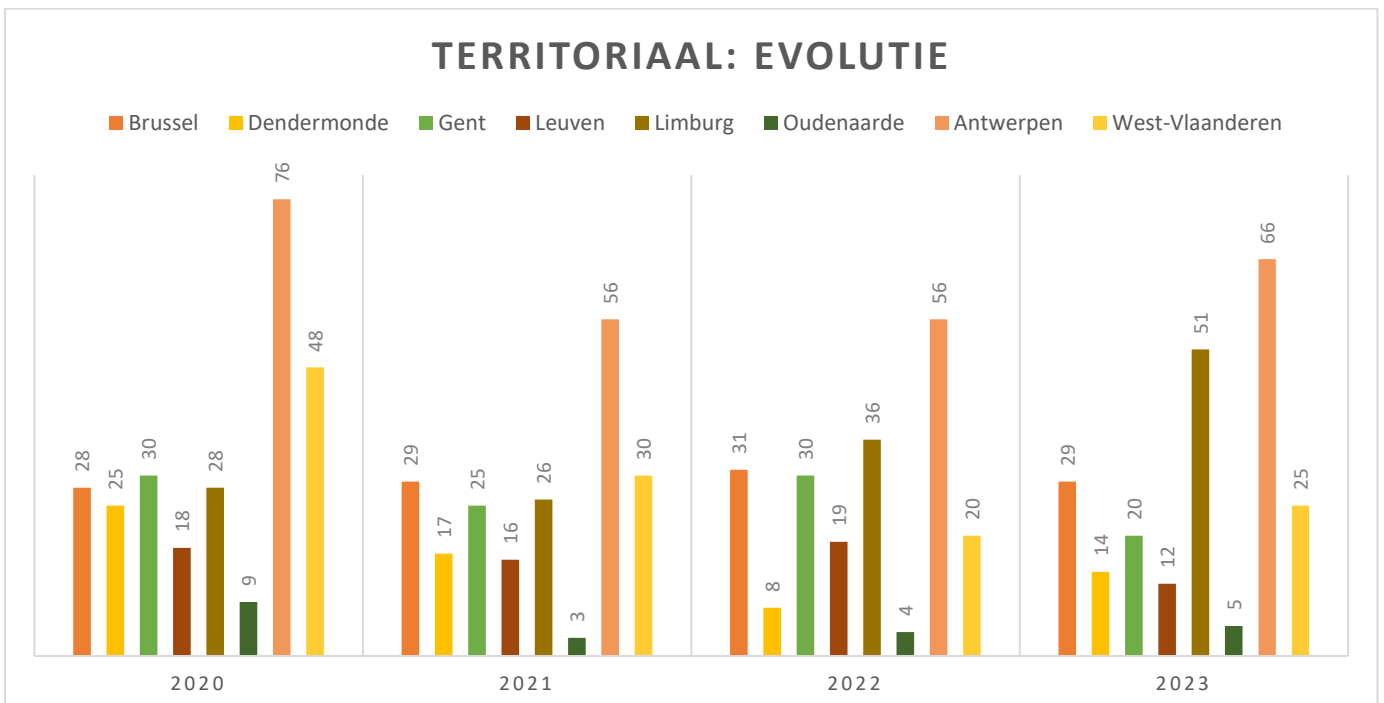
Voor de verdeling per balie gaan we uit het totaal geopende dossiers in het desbetreffende jaar, zijnde 226 dossiers in 2023.

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

- » Provincie Antwerpen: 66 (29,25%)
- » West-Vlaanderen: 25 (11%)
- » Gent: 20 (9%)
- » Brussel: 29 (13%)
- » Limburg: 51 (22,50%)
- » Dendermonde: 14 (6,25%)
- » Leuven: 12 (5,25 %)
- » Oudenaarde: 5 (2,25 %)



### 8.2 Verdeling per balie: evolutie



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

Anderzijds kan er wel worden opgemerkt dat Gent en Leuven een daling kennen. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat de diensten van de balie, dewelke zij zelf aanbieden, inzetten op buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

### **8.3 Doorverwezen dossiers in 2023**

Er zijn 4 dossiers doorverwezen zijn naar de andere taalvleugel.

### **8.4 Doorverwezen dossiers: evolutie**

- » 2020: 15 (7 %)
- » 2021: 1 (0,50 %)
- » 2022: 6 (3 %)
- » 2023: 4 (1,50%)

De mogelijkheid van de vraag tot doorverwijzing wordt systematisch meegedeeld als de consument voorafgaandelijk informatie inwint over hoe een klacht in te dienen.

## 9 DE UITKOMST

Van de 281 in 2023 hangende dossiers werden er 178 dossiers (63,50 %) afgerond, exclusief de onontvankelijk verklaarde klachten.

### 9.1 Terugtrekkingen

14 consumenten en 31 advocaten trokken zich terug uit de procedure.

#### 9.1.1 *Terugtrekkingen door de consument (14 - 5 %)*

In 14 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 (34 - 12 %)*

Het aantal terugtrekkingen door de advocaat daalt voor verder in 2023.

### 9.2 De afgelopen dossiers

Er werden 172 dossiers ten gronde behandeld en afgesloten. Dat leidde tot volgende resultaten.

#### 9.2.1 *Minnelijke regeling (74 - 43 %)*

In 74 dossiers ten gronde bereikten advocaat en cliënt een minnelijke regeling, wat neerkomt op 43 %. In sommige dossiers kwam het pas tot een minnelijke regeling nadat eerst een niet-bindende aanbeveling werd geformuleerd (3 dossiers – 1,75 %).

#### 9.2.2 *Niet-bindende aanbeveling (36 - 21 %)*

In 55 dossiers bleek een minnelijke regeling niet mogelijk, maar in 33 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 (20 - 11,50 %)

#### 9.2.4 Besluit

In 74 dossiers (43 %) van de ten gronde behandelde en afgeronde zaken konden advocaat en cliënt een minnelijke regeling treffen.

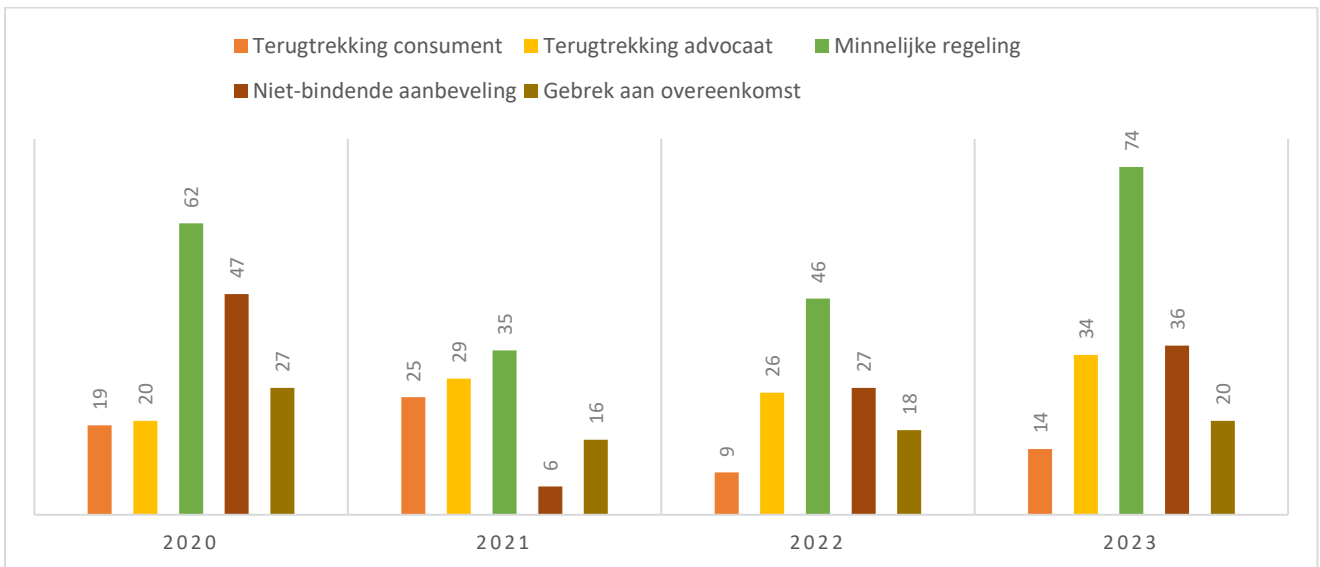
In 36 dossier (21 %) van de afgeronde dossiers formuleerden de ombudsmannen een niet-bindende aanbeveling, waarbij nog een overeenkomst na niet-bindend advies volgde in 3 dossiers. De aanbevelingen werden zowel aan de advocaten als aan de consumenten gericht.

### 9.3 Uitkomst: evolutie

Ook in 2023 is het percentage van minnelijke regelingen dat bekomen werd lager dan gewenst. De verklaring kan hiervoor liggen bij de publieke opinie omtrent minnelijke regelingen.

Al te vaak gaat men voorbij aan een minnelijke regeling omdat zowel advocaat en consument hier een negatief beeld over heeft.

Doch kan worden aangetoond dat minnelijke regelingen wel een uitkomst kunnen bieden voor advocaat en consument gezien de bijna helft van de te gronde behandelde dossiers een regeling kon treffen en het dossier afgesloten werd.



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.

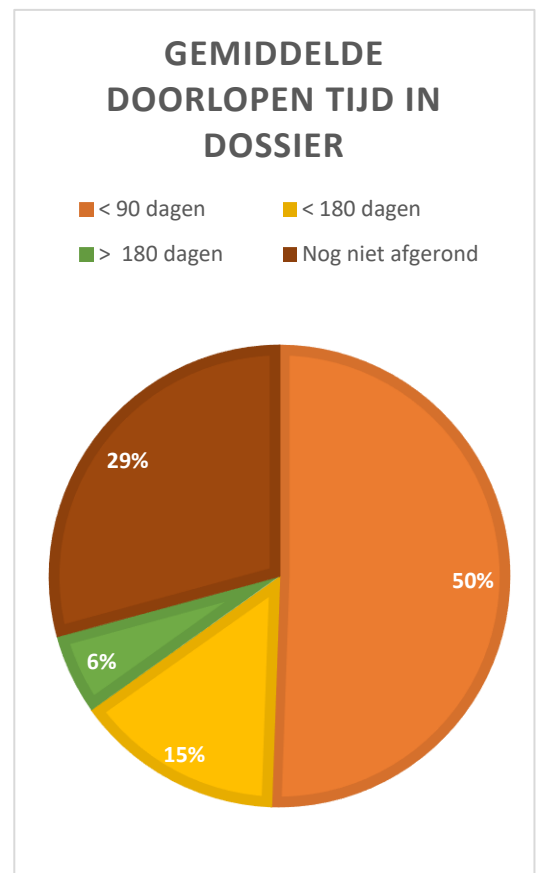
## 9.4 De gemiddelde tijd

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 80 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 2022 en 2023.

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 2022 zijn er drie grote pijnpunten naar voren gekomen. Deze hebben zich grotendeels verdergezet in 2023.

### 10.1 Advocaat onbereikbaar

101 (36 %) van de 178 behandelde dossiers in 2023 hadden betrekking op klachten omtrent de onbereikbaarheid van hun raadsman.

**Aanbeveling:** Vanwege de covid-pandemie zijn heel wat kantoren overgeschakeld naar digitale communicatie. Dit kan evenwel de misleidende gedachte bij de consument opwekken dat de advocaat 24/7 bereikbaar is en binnen één werkdag kan antwoorden. Het is belangrijk om de consument nog steeds te informeren dat ook bij digitale briefwisseling rekening dient gehouden te worden met een verwerkingstijd van minstens 5 werkdagen.

Daarnaast is communicatie inzake de agenda van de advocaat naar de consument toe zeer belangrijk. Zittingen en consultaties worden opnieuw allen fysiek georganiseerd en brengt de nodige voorbereidings- en verplaatsingstijd met zich mee. Communiceer dit duidelijk en maak geen beloften op korte termijn indien dit niet haalbaar is.

### 10.2 Inadequate behandeling van het dossier

59 (21 %) van de 178 behandelde dossiers gingen over een klacht inzake inadequate behandeling van de consument zijn of haar dossier.

**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 Gebrekkige communicatie

13 (4,50%) van de behandelde dossiers gingen over een klacht inzake gebrekkige, onvolledig, onduidelijke of zelf geen communicatie door de advocaat.

**Aanbeveling:** Informeer consumenten tijdig en voldoende. Indien een consument voldoende duiding krijgt over de stand van zaken of welke de volgende stappen zijn, wordt de vertrouwensband enkel maar positief beïnvloed.

Op die manier krijgt de consument dan ook het gevoel dat zij meewerken aan de behandeling van hun dossier en hun standpunt van belang is.

## 11 BESLUIT

Ook in 2023 heeft de nasleep van de COVID-pandemie een bepaalde invloed gehad op het aantal klachten en evenzeer op de tussengekomen minnelijke regelingen (slechts 74 van de 172 afgeronde dossiers in 2023).

De heropstart van fysieke zittingen en consultaties kunnen ervoor gezorgd hebben dat de advocaat minder bereikbaar was of onvoldoende tijd had om op korte termijn de nodige stappen te zetten in bepaalde dossiers.

Onbereikbaarheid of de onwetendheid via welke kanalen de advocaat kan gecontacteerd worden blijft een belangrijk werkpunt voor de sector. Daarnaast is het inadequaat behandelen van het dossier een grote stijger in 2023. 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 heel wat klachtenthema's dit jaar erg gedaald zijn of zelfs gereduceerd zijn tot nul. Het zal afwachten worden tot het volgend jaarverslag om te bepalen of dit een eenmalige gebeurtenis uitmaakt of dat er toch een bepaalde trend plaatsvindt.

De digitalisering is een positief gevolg van de pandemie. Echter, het kan wel de indruk wekken bij de consument dat de advocaat ten alle tijden beschikbaar is. Indien op mails of telefoons van de consument niet voldoende snel wordt gereageerd, kan dit reden geven tot het resultaat 'onbereikbaarheid van de advocaat'.

Er dient voldoende communiceert te worden door de advocaat. Niet enkel omtrent de bereikbaarheid maar ook over de stand van zaken van het dossier, de nodige volgende stappen, de intenties naar zittingen toe, etc. Reken voldoende tijd uit voor dossiers en communiceer dit ook naar de consument. Maak duidelijk dat de consument op korte en lange termijn kan verwachten, maar maak zeker geen beloftes op korte termijn die niet haalbaar zijn.

Daarnaast lijken nog steeds 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. Hiervoor verstrekt de Orde van Vlaamse Balies de nodige modellen, zodat elke advocaat de juiste formulieren kan laten ondertekenen door zijn cliënt.

Tot slot stellen we vast dat ook advocaten die als 'klager' beroep doen op de ombudsdienst, vaak ook verder kijken dan louter hun onbetaalde erelonen. Zo zijn ook advocaten vragende partij om via een verzoeningsgesprek via de ombudsdienst hun samenwerking met de consument op een goede manier verder te laten lopen of op een correcte manier af te ronden.