

JAARVERSLAG 2020



INHOUD



1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR DE ADVOCATUUR	6
2. WERKING – NIVEAUS	6
3. WERKING – FINANCIËEL	7
3.1 De cijfers	7
3.2 Evaluatie en prognose	7
4. DE FRANS- EN DUITSTALIGE EVENKNIE	7
5. AANTAL KLACHTEN	8
5.1 Aantal klachten in 2020	8
5.2 Evolutie	8
5.3 Behandeling en afronding in 2020	8
5.4 Evolutie	9
6. WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST NIET?	10
6.1. Automatische weigering dossiers 2020	10
6.2. Automatische weigering dossiers: evolutie	10
6.3. Manuele weigering dossiers 2020	10
6.3.1. Geen consumentengeschil (29 – 10 %)	11
6.3.2. Laattijdig (3 – 1 %)	11
6.3.3. Er is al een procedure hangende (2 – 0,75 %)	11
6.3.4. Verkeerde ombudsdienst (4 – 1,5 %)	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 2020	13
7.2.2. Klachten ingediend door de advocaat: evolutie	13





7.3. Klachten ingediend door de consument – vooraf	14
7.4. Klachten ingediend door de consument – erelonen in strikte zin (91 – 42 %⁹)	14
7.4.1. Laattijdige erelonen (7 – 3 %)	14
7.4.2. Onduidelijke honoraria (24 – 11 %)	14
7.4.3. Te duur (24 – 11 %)	14
7.4.4. Te veel prestaties aanrekenen (36 – 17 %)	14
7.5. Klachten ingediend door de consument – erelonen: evolutie	14
7.6. Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (125 – 58 %)	15
7.6.1. De advocaat is niet te bereiken (27 – 13 %)	15
7.6.2. De advocaat zet zich niet voldoende in, alles duurt te lang (14 – 6,5 %)	15
7.6.3. De advocaat is niet competent, bij behandelt het dossier niet adequaat (20 – 9 %)	15
7.6.4. De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (32 – 15 %)	15
7.6.5. De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen of instructies van de cliënt (21 – 10 %)	16
7.6.6. De advocaat behandelt het dossier niet zelf (3 – 1 %)	16
7.6.7. De advocaat respecteert de proceduretermijnen niet (6 – 2,5 %)	16
7.6.8. Er is tegenstrijdigheid van belangen (2 - 1 %)	16
7.7. Klachten ingediend door de consument – kwaliteit: evolutie	17
7.8. Klachten – thematische detailbenadering	17
7.9. Klachten – thematische detailbenadering: evolutie ¹⁷	18
8. TERRITORIAAL	20
8.1. Verdeling per balie in 2020	20
8.2. Verdeling per balie: evolutie	21
8.3. Doorverwezen dossiers in 2020	22
8.4. Doorverwezen dossiers: evolutie	22



9. DE UITKOMST	23
9.1. Terugtrekkingen	23
9.1.1. <i>Terugtrekkingen door de consument (19 – 11 %)</i>	23
9.1.2. <i>Terugtrekkingen door de advocaat (20 – 11 %)</i>	23
9.2. De afgelopen dossiers	23
9.2.1. <i>Minnelijke regeling (62 – 36 %)</i>	23
9.2.2. <i>Niet-bindende aanbeveling (47 – 27 %)</i>	23
9.2.3. <i>Gebrek aan overeenkomst (27 – 15 %)</i>	25
9.2.4. <i>Besluit</i>	25
9.3. Uitkomst: evolutie	26
10. PIJNPUNTEN EN AANBEVELINGEN	28
10.1. Te veel handelingen: pro Deo-aanstelling	28
10.1.1. <i>Niet-toegelaten aanrekening</i>	28
10.1.2. <i>Toegelaten aanrekening – aanbeveling</i>	29
10.1.3. <i>Onaanvaardbare houding</i>	30
10.2. Onduidelijke honoraria – Te veel handelingen: het eerste advies	31
10.3. Formalisme en social media	32
11. BESLUIT	33
12. EINDNOTEN	34

INLEIDING



Het vijfde werkingsjaar van de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) is achter de rug. Zoals we in het jaarverslag van 2019 aankondigden, was het onze bedoeling om dit jaar de evolutie over de eerste vijf jaar heen te bekijken.

Little did we know dat we 2020 niet met de voorgaande jaren – noch met gelijk welk ander jaar uit de recente geschiedenis – zouden kunnen vergelijken. Want ook bij de Ombudsdienst ondervonden we gevolgen van de coronacrisis. Toen de wereld medio maart 2020 stopte met draaien, werden enkele weken lang geen klachten meer ingediend. Iedereen, ook de consument die in een dispuut met zijn advocaat verwickeld was, had plots een andere zorg, een andere blik en andere prioriteiten.

Wat later op het jaar kwamen de financiële gevolgen van de pandemie naar boven. Advocaten rekenden veel sneller ook ‘de kleintjes’ aan: een eerste advies, een bijkomende kostenvergoeding ... Dat leidde tot ergernis bij de consument, die zelf vaak ook inkomstenverlies leed. Die tendensen lichten we uitgebreider toe in dit jaarverslag.

Ondanks het licht vertekend beeld van 2020 zullen we in dit verslag ook de aangekondigde evolutie over de afgelopen vijf jaar weergeven. In de statistieken zien we duidelijk een terugval van de onduidelijke erelonen. Dat kan wijzen op een resultaat van de volgehouden inspanningen van de Orde van Vlaamse Balies om de informatieplicht over de kosten en erelonen onder de aandacht te brengen.

Aan de andere kant zien we opnieuw een opstoot van dossiers die draaien rond een gebrekkige communicatie tussen advocaat en consument. Aangezien dat alleen voor 2020 geldt, heeft het misschien te maken met de andere en nieuwe werkwijzen in de coronaperiode. De toekomst zal dat moeten uitwijzen.

Tot slot willen we ook dit jaar alle lokale ombudsmannen danken voor de ondersteuning en begeleiding van de consumenten in hun relatie tot hun advocaten. De sterkte van onze Ombudsdienst ligt in de persoonlijke aanpak die de ombudsmannen in veel dossiers hanteren. Vaak leggen ze een bespreking in aanwezigheid van consument en advocaat vast, zodat ze de grieven onderling kunnen bespreken. Die persoonlijke aanpak leidt regelmatig tot een overeenkomst, of toch minstens tot een gevoel van opluchting: de partijen hebben hun verhaal kunnen vertellen en voelen zich gehoord.

Die aanpak was niet evident in het afgelopen jaar, en ook in 2021 blijven er nog heel wat praktische vragen. Toch hebben de ombudsmannen alles in het werk gesteld om de persoonlijke aanpak verder te garanderen, door waar mogelijk de besprekingen coronaproof te laten plaatsvinden, via digitale meetings of telefonische pendeldiplomatie.

Dankzij die volgehouden en creatieve inspanningen dragen de ombudsmannen bij aan een positieve(re) beeldvorming van de advocatuur.

1. EEN GEKWALIFICEERDE ENTITEIT VOOR DE ADVOCATUUR

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

De naam dekt zowel de Nederlandstalige als de Frans- en Duitstalige ombudsdienst. De twee ombudsdiensten werken via het gezamenlijk platform www.ligeca.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 2020 was een budget van € 85.000 ingepland. Dat budget bleek te ruim aangezien maar € 66.704,51 werd gebruikt, en dat voor volgende kosten:

- » IT: € 2.866,09
- » Vergoeding ombudsmannen: € 61.845,01
- » Varia: € 1.993,41

3.2 Evaluatie en prognose

Omdat de webapplicatie nog bijkomende aanpassingen zal moeten ondergaan, plaatsen we de nodige kanttekeningen bij het budget van 2021 of van latere jaren. Het is een realistische inschatting dat de post informatica hogere kosten zal genereren.

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. In 2020 werden 5 dossiers doorverwezen van de Nederlandstalige ombudsdienst naar de Franstalige, 16 dossiers maakten de omgekeerde beweging.



5. AANTAL KLACHTEN

5.1 Aantal klachten in 2020

In 2020 ontving de Ombudsdienst 288 klachten. Daarnaast behandelden we ook nog 1 dossier van 2018 en 47 van 2019, wat in totaal resulteerde in 336 dossiers.

5.2 Evolutie

- » 2016: 212 nieuwe klachten – 212 dossiers in totaal
- » 2017: 249 nieuwe klachten – 288 dossiers in totaal
- » 2018: 283 nieuwe klachten – 329 dossiers in totaal
- » 2019: 312 nieuwe klachten – 376 dossiers in totaal
- » 2020: 288 nieuwe klachten – 336 dossiers in totaal

5.3 Behandeling en afronding in 2020

Van de 288 ingediende klachten weigerde de webapplicatie er 64 (22 %) onmiddellijk en 42 (15 %) na nazicht. 5 klachten (2 %) werden doorgestuurd naar de Franstalige ombudsman. Dat geeft een totaal van 177 ontvankelijke dossiers (61 %).

Samen met de 47 dossiers van 2018 en 2019² behandelde de Ombudsdienst in 2020 dus 224 dossiers effectief. Het dossier opgestart in 2018 werd afgerond, net als de 47 resterende dossiers opgestart in 2019. Van de 288 in 2020 ingediende klachten werden er 234 (81 %) afgerond.

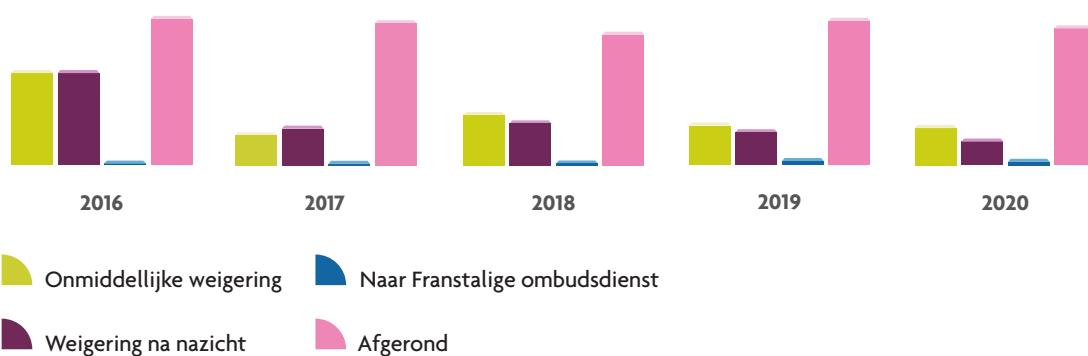


5.4 Evolutie

Waar de Ombudsdienst tot 2019 een gestage groei kende, is er een terugval in 2020 van 312 naar 288 klachtendossiers. Dat is misschien te wijten aan de keuze van de consument voor het alternatief, namelijk de buitengerechtelijke geschillenbeslechtscommissies bij de verschillende balies.³ Maar wellicht spelen ook de inactieve periodes waarin ons land zich in 2020 bevond een rol. Zo werden in maart 2020 maar 7 klachten ingediend, waarvan de laatste op 19 maart 2020. De wereld was even stilgevallen ...

De overige cijfers blijven min of meer stabiel. Uit de cijfers van de afgeronde dossiers kunnen we afleiden dat de Ombudsdienst er door de jaren heen in geslaagd is z'n dossiers sneller te behandelen. Al kunnen we ons hierbij de vraag stellen of dat geen afbreuk heeft gedaan aan de specifieke, persoonlijke aanpak die Ligea hanteert.⁴

JAAAR	Ingediend	Onmiddellijke weigering	Weigering na nazicht	Naar Franstalige ombudsdienst	Afgerond	Effectief behandelde dossiers, voorgaande jaren inbegrepen
2016	212	47 (22 %)	47 (22 %)	0 (0 %)	74 (35 %)	212
2017	249	45 (18 %)	56 (22 %)	3 (1 %)	212 (85 %)	184
2018	283	68 (24 %)	58 (20 %)	2 (1 %)	175 (62 %)	202
2019	312	72 (23 %)	60 (19 %)	6 (2 %)	266 (85 %)	238
2020	288	64 (22 %)	42 (14 %)	5 (2 %)	234 (81 %)	224



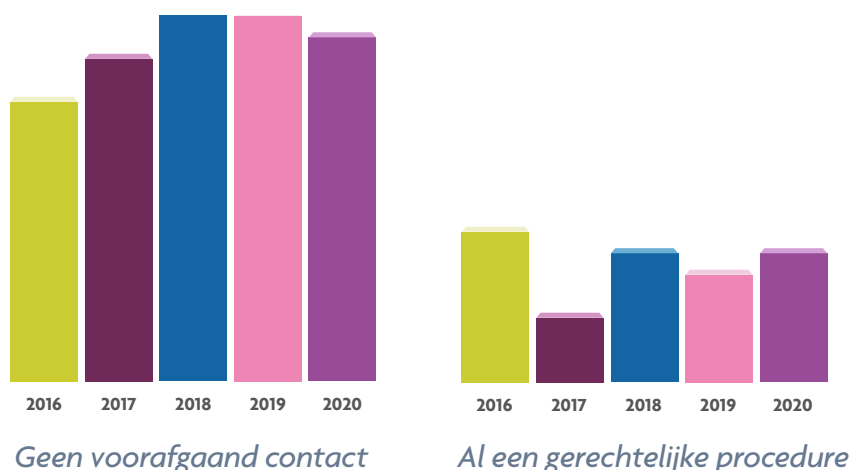
6. WELKE KLACHTEN BEHANDELT DE OMBUDSDIENST NIET?

6.1. Automatische weigering dossiers 2020

Het systeem weigerde al van bij het begin 64 dossiers (22 %). Dat gebeurt wanneer aan de vereisten voor ontvankelijkheid niet is voldaan. Wanneer er met andere woorden vooraf geen contact was tussen advocaat en cliënt (47 dossiers – 16 %), of wanneer er al een gerechtelijke procedure liep tussen advocaat en cliënt (17 dossiers – 6 %).

Alle consumenten van wie de klacht automatisch geweigerd werd, kregen een geïndividualiseerde e-mail. Die wees hen op eventuele materiële vergissingen, maar ook op het mogelijke vervolg van de procedure. Een veel voorkomende vergissing is namelijk dat de consument de vraag naar een gerechtelijke procedure interpreteert als de procedure ten gronde die zijn raadsman voor hem voert of voerde. Door die toelichting werden 23 dossiers opnieuw, en deze keer correct, ingediend.

JAAR	Geen voorafgaand contact	Al een gerechtelijke procedure
2016	28 (13 %)	15 (7 %)
2017	37 (15 %)	8 (3 %)
2018	50 (18 %)	18 (6 %)
2019	54 (17 %)	17 (5 %)
2020	47 (16 %)	17 (6 %)



6.2. Automatische weigering dossiers: evolutie

Het percentage geweigerde dossiers bij gebrek aan voorafgaand contact blijft hoog. Ook bij telefonische 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.

6.3. Manuele weigering dossiers 2020

Daarnaast weigerde de Ombudsdienst zelf nog eens 43 (14 %) 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.

6.3.1. Geen consumentengeschil (29 – 10 %)

De Ombudsdienst weigerde 29 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.

» De aanvrager was geen consument (8 – 2,75 %)

In 8 dossiers bleek de aanvrager een onderneming, en ging het geschil over diensten die de advocaat had geleverd voor die onderneming. In zo'n geval kunnen de aanvragers een klacht neerleggen bij de stafhouder. Ze kunnen ook bij diverse balies een beroep doen op de buitengerechtelijke geschillenbeslechtsingsorganen die erelooongeschillen en tuchtrechtelijke materies behandelen.

» De klacht ging over de advocaat van de tegenpartij (3 – 0,75 %)

Bij een klacht over de advocaat van de tegenpartij hebben we niet te maken met 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.

» De klacht ging over een advocaat die optreedt als gerechtsmandataris (13 – 4,50 %)

Van de klachten over het functioneren van gerechtsmandatarissen, gingen er 12 over schuldbemiddelaars en 1 over een curator van een onbeheerde nalatenschap.

Bij een klacht over een advocaat die optreedt als gerechtsmandataris is er geen sprake van een consumentengeschil. De advocaat-gerechtsmandataris wordt namelijk aangesteld door de rechtbank. Hij is dus een medewerker van het gerecht en onderworpen aan het gezag van de rechtbank. Een klacht over een advocaat-gerechtsmandataris kan alleen worden ingediend bij de rechtbank die de gerechtsmandataris aanstelde.⁵

» De klacht is niet gericht tegen een advocaat (5 – 1,75 %)

In 1 dossier was de betrokken advocaat niet langer beroepsactief; 1 dossier was gericht tegen de Hoge Raad voor Justitie en 1 tegen een lokale ombudsmannen in zijn hoedanigheid van ombudsman.

Nog 2 dossiers gingen over een klacht tegen een beslissing van het Bureau voor Juridische Bijstand in verband met het al dan niet toekennen van de juridische tweedelijnsbijstand, de pro-Deoadvocaat dus. Tegen beslissingen van het Bureau voor Juridische Bijstand kun je beroep aantekenen bij de Arbeidsrechtbank.

6.3.2. Laattijdig (3 – 1 %)

In 3 dossiers 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 zo laattijdig worden ingediend onontvankelijk zijn.

6.3.3. Er is al een procedure hangende (2 – 0,75 %)

Bij 2 dossiers bleek pas tijdens de behandeling 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 geschillenbeslechtsingsorgaan, 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.

6.3.4. Verkeerde ombudsdienst (4 – 1,5 %)

In totaal 2 klachten hadden betrekking op het functioneren van een notaris, 1 op een bouwzaak en 1 ging over een consumentenkoop. De consument werd doorverwezen naar de juiste ombudsdienst.

6.4. Manuele weigering: evolutie

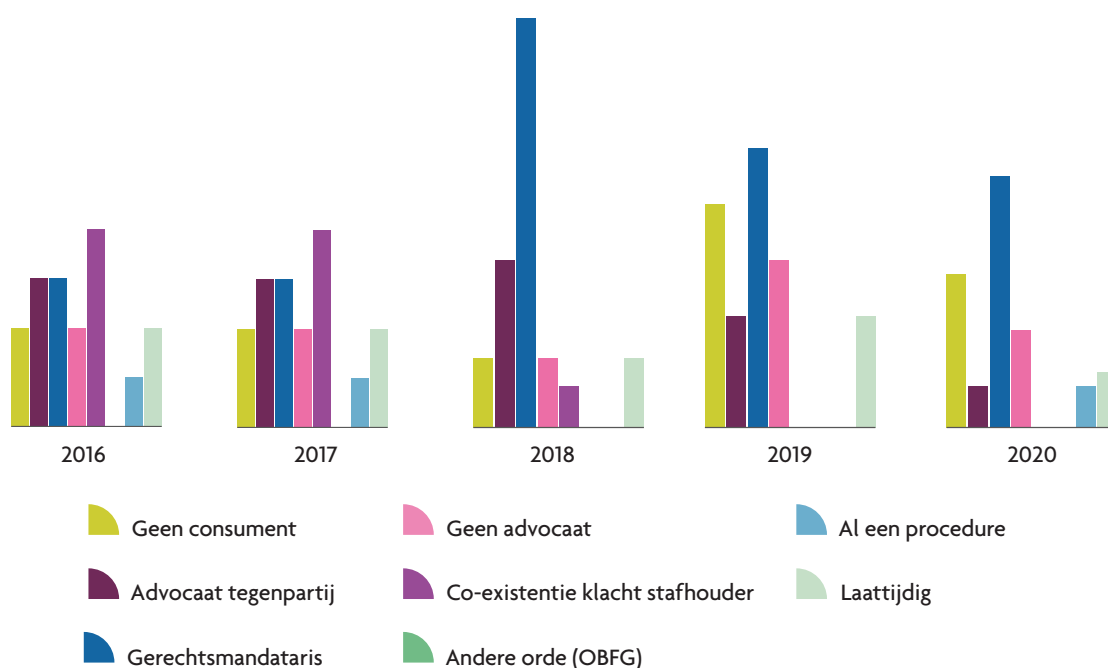
In de manuele weigering van de dossiers heeft zich een aanzienlijke evolutie voorgedaan. In het begin konden consumenten geen klacht neerleggen bij de Stafhouder en bij de Ombudsdienst tegelijk, aangezien dat verwarring kon scheppen en tot tegenstrijdige evaluaties kon leiden. Maar in de praktijk bleek dat ook de onontvankelijkheid bij een dubbele behandeling verwarring en beperking met zich meebracht.

De Ombudsdienst heeft er in 2018 dan ook voor gekozen om een klacht die ook de stafhouder behandelt niet langer onontvankelijk te beschouwen om zo de consument een optimale ondersteuning te bieden.⁶

Daarnaast is de Franstalige ombudsdienst pas later opgericht dan de Nederlandstalige, waardoor in het begin de klachten met betrekking tot de advocaten aangesloten bij een van de Frans- en Duitstalige balies onontvankelijk moesten worden verklaard. Pas sinds 2017 werden die klachten doorverwezen naar de Frans- en Duitstalige evenknie.⁷

De meeste klachten die we moesten weigeren, hebben betrekking op gerechtsmandatarissen. De terugval van het aantal effectieve klachten over gerechtsmandatarissen moeten we relativeren: in z'n algemene werking wordt de Ombudsdienst regelmatig geconsulteerd over het optreden van schuldbemiddelaars en bewindvoerders. We delen dan al per e-mail of telefonisch mee dat de Ombudsdienst niet bevoegd is, zodat de consumenten geen klacht meer indienen.

JAAAR	Geen consument	Advocaat tegenpartij	Gerechtsmandataris	Geen advocaat	Co-existentie klacht stafhouder	Andere orde (OBFG)	Al een procedure	Laattijdig
2016	5 (2%)	2 (1%)	10 (5%)	4 (2%)	15 (7%)	2 (1%)	/	/
2017	5 (2%)	8 (3%)	8 (3%)	5 (2%)	11 (4%)	/	3 (1%)	5 (2%)
2018	4 (1,25%)	9 (3%)	24 (8,50%)	4 (1,25%)	2 (0,75%)	/	/	4 (1,25%)
2019	12 (4%)	5 (2%)	17 (5%)	9 (3%)	/	/	/	5 (2%)
2020	8 (2,75%)	2 (0,75%)	13 (4,5%)	5 (1,75%)	/	/	2 (0,75%)	3 (1%)



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 over de relatie tussen de advocaat en zijn cliënt, 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. Een aantal keren vroegen ze advies over andere sectoren. Die consumenten hebben we doorverwezen naar de ombudsdiensten en instanties van de betrokken beroepsgroeperingen.

7.2. Klachten ingediend door de advocaat

7.2.1. Klachten ingediend door de advocaat in 2020

Van alle klachten werden er 8 ingediend door de advocaat.⁸ Het aantal dossiers ingediend door de advocaten bleef dus beperkt tot 3 %. 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:

- » 2016: 5 (2 %)
- » 2017: 15 (8 %), waarvan 8 dossiers wel door dezelfde advocaat
- » 2018: 5 (2 %)
- » 2019: 6 (3 %)
- » 2020: 8 (3 %)

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.

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 die behandeld zijn in 2020 en/of nog in behandeling waren op 31 december 2020. Ook de overige klachten, opgestart in 2018 en 2019, hebben we meegeteld. 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 (91 – 42 %)

7.4.1. Laattijdige erelonen (7 – 3 %)

In 7 dossiers werd de consument met een laattijdig ereloon geconfronteerd. Het ereloon kwam als het ware na jaren uit de lucht vallen. Hoewel de consumenten weten dat er prestaties geleverd zijn, wekt een laattijdig ereloon wrevel op, ook al is het dossier niet verjaard.¹⁰ De consument heeft namelijk niet meer op die kost gerekend.

7.4.2. Onduidelijke honoraria (24 – 11 %)

De noemer ‘onduidelijke erelonen’ blijkt een vlag die vele ladingen dekt.¹¹ Wat voor verwarring blijft zorgen, zijn de voorwaarden van toekenning en de toepassing van de juridische tweedelijnsbijstand, het pro-Deo-optreden van de advocaat met andere woorden. Ook het aanrekenen van het eerste gesprek wekt onduidelijkheid op. We diepen dat verder uit onder punt 9.

7.4.3. Te duur (24 – 11 %)

In 24 dossiers gaf de advocaat wel informatie over de manier van ereloonberekening, zowel vooraf als tijdens de procedure en/of begeleiding, maar heeft de consument niet ingeschat hoe hoog het uiteindelijke kostenplaatje zou oplopen. Die klacht komt voor bij het toepassen van een uurloon, waarbij het zowel voor de advocaat als voor de consument moeilijk is om vooraf het aantal uur in te schatten, maar ook bij het toepassen van een (eventueel bijkomend) percentagetarief.

7.4.4. Te veel prestaties aanrekenen (36 – 17 %)

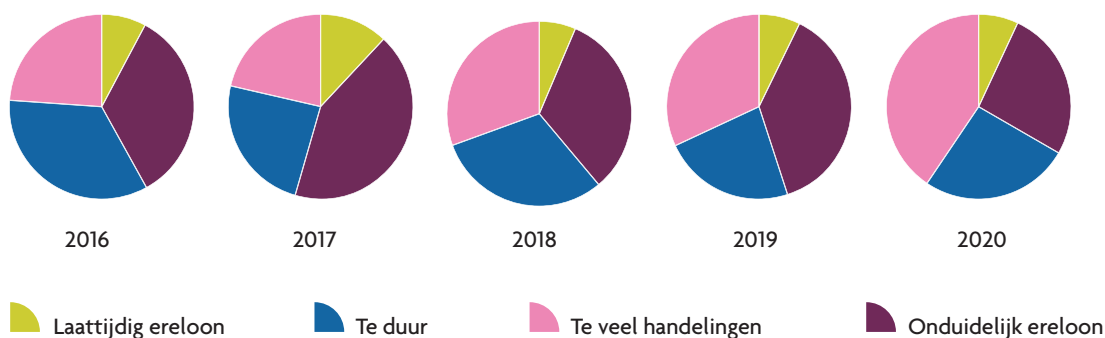
Voor een gedetailleerde bespreking van deze klacht, verwijzen we naar het jaarverslag van 2019¹², voor de aparte subcategorie van de *pro-Deodossiers* naar punt 9 van dit verslag.

7.5. Klachten ingediend door de consument – erelonen: evolutie

De Orde van Vlaamse Balies blijft de advocaten wijzen op hun informatieplichten, zoals bepaald in het Wetboek Economisch Recht. Tegelijk blijft de Orde de consument informeren via www.advocaat.be. Die inspanningen werpen hun vruchten af: de klachten over onduidelijke erelonen vallen terug van +- 15 % naar 11 %.

Aan de andere kant vinden de consumenten steeds vaker dat hun advocaat te veel handelingen stelt. We lichten dat uitgebreider toe onder punt 9.

JAAR	Laattijdig ereloon	Onduidelijk ereloon	Te duur	Te veel handelingen
2016	4 (3,5 %)	17 (15 %)	17 (15 %)	12 (10,50 %)
2017	8 (4,5 %)	27 (16 %)	15 (9 %)	14 (8 %)
2018	6 (3 %)	29 (15 %)	27 (14 %)	28 (14 %)
2019	7 (3 %)	36 (15,5 %)	22 (9,5 %)	31 (13 %)
2020	7 (3 %)	24 (11 %)	24 (11 %)	36 (17 %)



7.6. Klachten ingediend door de consument – kwaliteit (125 – 58 %)

7.6.1. De advocaat is niet te bereiken (27 – 13 %)

In 27 dossiers is de enige of de belangrijkste klacht dat de advocaat 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 (14 – 6,5 %)

7.6.3. De advocaat is niet competent, bij behandelt het dossier niet adequaat (20 – 9 %)

In 2020 ontving de Ombudsdienst 20 dossiers op basis van een gebrek aan competentie en een inadequate behandeling van het dossier. Een beperkte daling. De conclusies van de voorgaande jaren gelden dus (voorlopig) nog altijd.

7.6.4 De communicatie met de advocaat is gebrekkig, onvolledig (32 – 15 %)

Het aantal klachten op basis van een gebrekkige communicatie kende met 15 % een hoogtepunt in 2020. Dat percentage werd beïnvloed door de lockdownperiode van maart tot mei 2020. Heel wat advocatenkantoren kregen te maken met ziekte van de advocaten en/of het secretariaat. Wat nog zwaarder doorwoog: ze moesten zich een nieuwe vorm van werken, namelijk het thuiswerken, eigen maken. Zonder – of met een andere vorm van – begeleiding door het secretariaat. Dat vroeg een aanpassing van een sector die hiermee niet vertrouwd was.

Nochtans zond de Orde van Vlaamse Balies op 18 maart 2020 al een mailing uit naar alle leden, met als titel ‘Communiceer 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.

7.6.5. De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen of instructies van de cliënt (21 – 10 %)

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 te veel handelingen aan te rekenen. 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 (3 – 1 %)

7.6.7. De advocaat respecteert de proceduretermijnen niet (6 – 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 %)

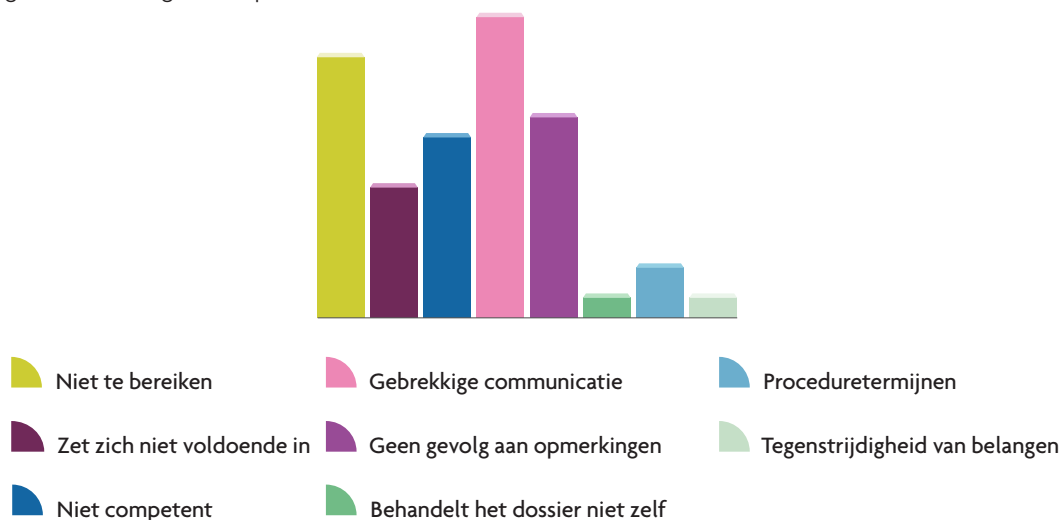
Het probleem van tegenstrijdige belangen deed zich in het verleden al voor. Maar aangezien het om een flagrante deontologische inbreuk kan gaan, die we niet louter als een gebrekkige communicatie kunnen beschouwen, hebben we hiervoor een nieuwe categorie ingevoerd.

Het is wel zo dat de consumenten zich in beide dossiers terugtrokken nadat ze aanvankelijk een klacht van tegenstrijdigheid van belangen hadden ingediend. In 1 dossier was dat nadat de advocaat de aanklacht uitvoerig had weerlegd.

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.¹³

» '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.'¹⁴

Het gaat om een regel van openbare orde.¹⁵



7.7. Klachten ingediend door de consument – kwaliteit: evolutie

JAAR	Niet te bereiken	Alles duurt te lang	Inadequate behandeling	Gebrekkige communicatie
2016	7 (6 %)	3 (2,5 %)	3 (2,5 %)	13 (11,50 %)
2017	21 (12,5 %)	9 (5 %)	15 (9 %)	24 (14 %)
2018	36 (19 %)	12 (6 %)	14 (7 %)	14 (7 %)
2019	36 (15,5 %)	16 (7 %)	22 (9,5 %)	23 (10 %)
2020	27 (13 %)	14 (6,5 %)	20 (9 %)	32 (15 %)

JAAR	Geen gevolg aan opm./instructie	Behandelt het dossier niet zelf	Proceduuretermijnen	Strijdigheid van belangen
2016	35 (31 %)	1 (1 %)	1 (1 %)	/
2017	28 (16,5 %)	2 (1 %)	6 (3,5 %)	/
2018	22 (11 %)	1 (1 %)	5 (3 %)	/
2019	30 (13 %)	2 (1 %)	7 (3 %)	/
2020	21 (10 %)	3 (1 %)	6 (2,5 %)	2 (1 %)

7.8. Klachten – thematische detailbenadering

Bij het behandelen van een klacht komt het thema van de onderliggende procedure, waarvoor de consument een beroep deed op de advocaat, niet altijd aan bod. Wanneer de klacht betrekking heeft op het niet-bereikbaar zijn van de advocaat of op het ereloon bijvoorbeeld, is het thema van het onderliggende dossier niet altijd relevant. Noch de consument noch de advocaat verwijzen ernaar.

Maar in de meeste dossiers verwijst de klager – al dan niet rechtstreeks – naar het thema van de onderliggende procedure. Hieruit kwamen onderstaande percentages naar voren.

- » *Echtscheiding en aanverwante thema's*: 39 – 22 %¹⁶
- » *Strafrecht*: 22 – 13 % (waarvan 3 verkeerszaken – 2 %)
- » *Geschillen bij het vredegericht (17 x huur, 1 x burenhinder, 1 x mede-eigendom)*: 19 – 11 %
- » *Arbeidsrecht en sociale zekerheid*: 20 – 11 %
- » *Administratief recht (waarvan voornamelijk ruimtelijke ordening)*: 16 – 9 %
- » *Bouwzaken*: 10 – 6 %
- » *Nalatenschappen*: 7 – 4 %
- » *Vreemdelingen*: 16 – 9 %
- » *Medische aansprakelijkheid*: 2 – 1 %
- » *Buitencontractuele aansprakelijkheid*: 7 – 4 %
- » *Koop (zowel onroerend als roerend goed)*: 9 – 5 %
- » *Lening*: 1 – 0,5 %
- » *Jeugdrecht*: 3 – 2 %
- » *Fiscaliteit*: 3 – 2 %
- » *Ondernemingsgerelateerd*: 1 – 0,5 %

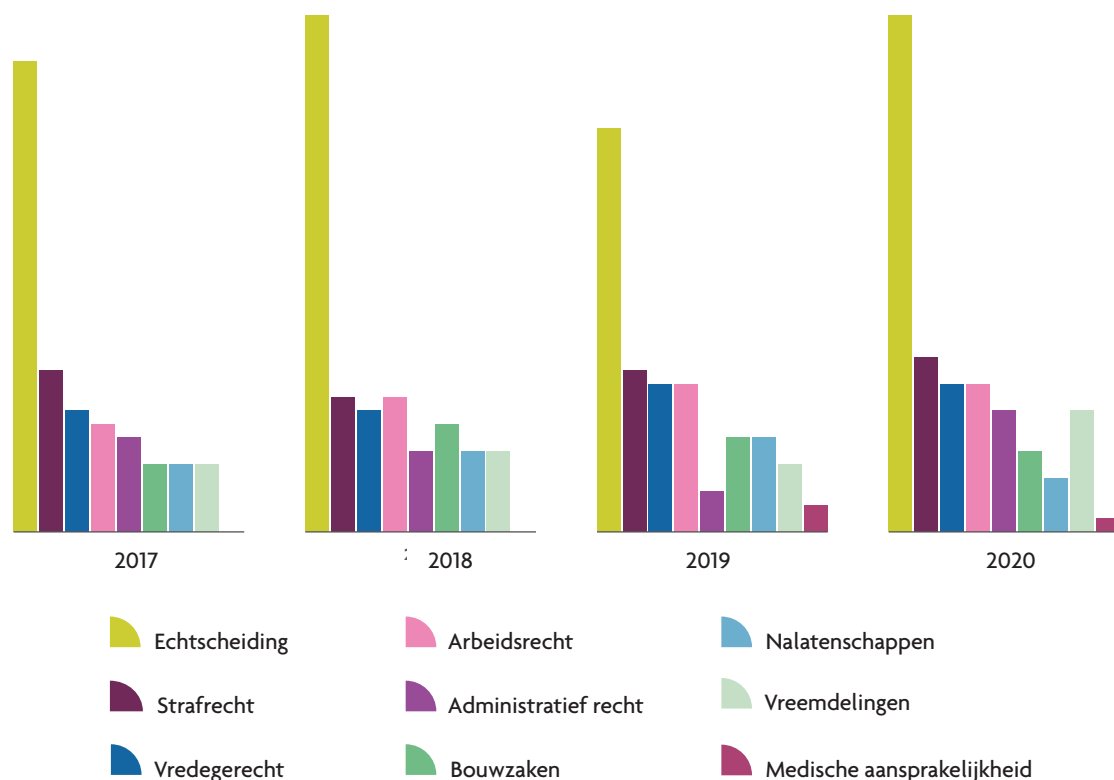
Opnieuw doet de overgrote meerderheid van de klachten zich voor in echtscheidingszaken, dossiers die draaien rond de omgang met de kinderen en het onderhoudsgeld.

7.9. Klachten – thematische detailbenadering: evolutie ¹⁷

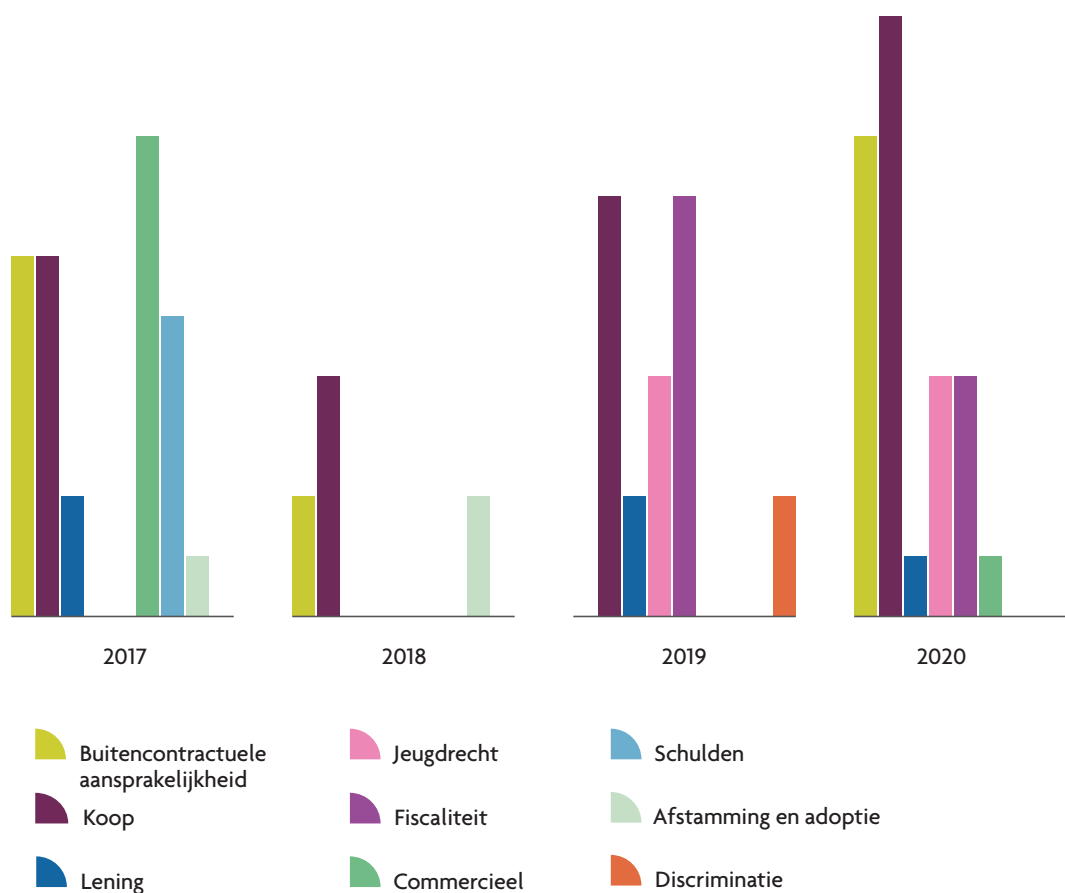
Hoewel de echtscheidingszaken en familiaal gerelateerde dossiers de hoofdmoot van de klachten blijven uitmaken, merken we dat ze door de jaren heen bijna gehalveerd zijn. Mogelijk door de toenemende bemiddeling in deze zaken. De echtscheidingsproblematiek wordt in deze dossiers niet langer op de spits gedreven en de advocaat is er, samen met de bemiddelaar, een *problemsolver*.

De toename bij de overige thema's is gediversifieerd, met een beperkte uitschieter bij de dossiers met betrekking tot het vreemdelingenrecht.

JAAR	Echtscheiding	Strafrecht	Vrederecht	Arbeidsrecht	Administratief recht	Bouwzaken	Nalatenschappen	Vreemdelingen	Medische aansprakelijkheid
2017	53 (35 %)	18 (12 %)	13 (9 %)	12 (8 %)	10 (7 %)	8 (5 %)	7 (5 %)	7 (5 %)	/
2018	59 (40 %)	15 (10 %)	13 (9 %)	15 (10 %)	9 (6 %)	12 (8 %)	9 (6 %)	9 (6 %)	/
2019	50 (30 %)	20 (12 %)	18 (11 %)	18 (11 %)	5 (3 %)	12 (7 %)	11 (7 %)	9 (5 %)	4 (2 %)
2020	39 (22 %)	22 (13 %)	19 (11 %)	20 (11 %)	16 (9 %)	10 (6 %)	7 (4 %)	16 (9 %)	2 (1 %)



JAAR	Buitencontractuele aansprakelijkheid	Koop	Lening	Jeugdrecht	Fiscaliteit	Commercieel	Schulden	Afstamming en adoptie	Discriminatie
2017	5 (3%)	5 (3%)	2 (1%)	/	/	6 (4%)	4 (2,5%)	1 (0,5%)	/
2018	2 (1%)	3 (2%)	/	/	/	/	/	1 (1%)	/
2019	/	6 (3,5%)	2 (1%)	3 (2%)	6 (3,5%)	/	/	/	2 (1%)
2020	7 (4%)	9 (5%)	1 (0,5%)	3 (2%)	3 (2%)	1 (0,5%)	/	/	/



7.10. Klachten – besluit

Klachten over onduidelijke erelonen kennen een daling; klachten over het aanrekenen van te veel handelingen een stijging. In die laatste categorie vormen de klachten over het aanrekenen van een eerste advies een pijnpunt, net als de prestaties in het kader van de (verhoopte) juridische tweedelijnsbijstand. We diepen dat verder uit onder punt 10.1.

Bij de kwaliteitsklachten kent de gebrekkige communicatie een opstoot, wat te wijten kan zijn aan de aanpassingen die heel wat kantoren moesten doorvoeren vanwege van de coronamaatregelen.

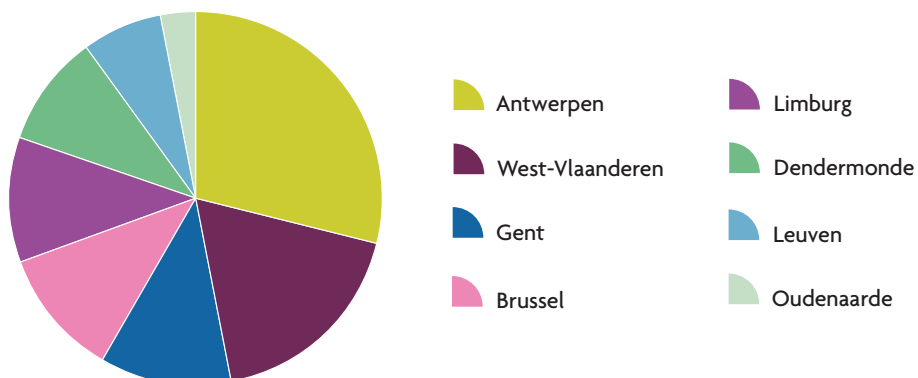
8. TERRITORIAAL

8.1. Verdeling per balie – 2020

Voor de verdeling per balie gaan we uit van alle manueel geweigerde en behandelde of nog in behandeling zijnde dossiers.¹⁸ We tellen de dossiers die het systeem automatisch weigerde niet mee, aangezien 23 dossiers opnieuw werden ingediend. Dat zou dus een vertekend beeld opleveren.

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

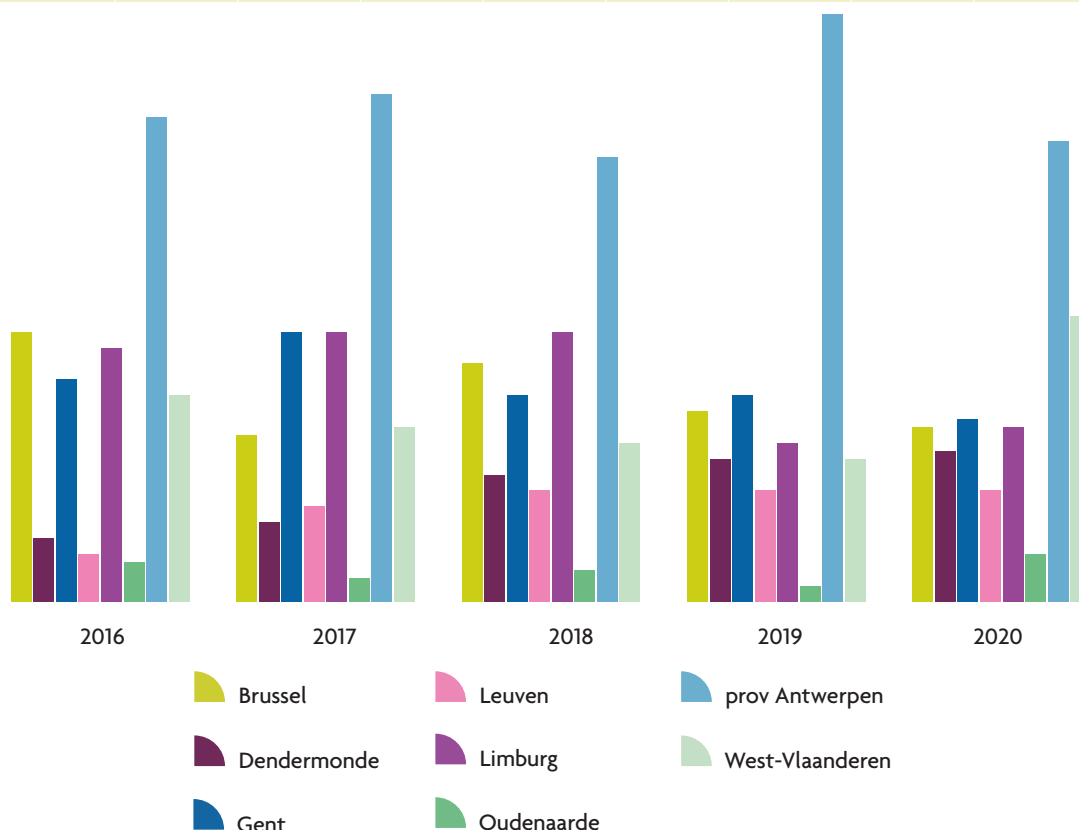
- » Provincie Antwerpen: 76 (29 %)
- » West-Vlaanderen: 48 (18 %)
- » Gent: 30 (11,5 %)
- » Brussel: 28 (11 %)
- » Limburg: 28 (11 %)
- » Dendermonde: 25 (9,5 %)
- » Leuven: 18 (7 %)
- » Oudenaarde: 9 (3 %)



8.2. Verdeling per balie: evolutie

In de afgelopen 5 jaar is het balielandschap geëvolueerd. Diverse balies zijn namelijk gefusioneerd tot een grotere balie. Zo zijn de balies van Hasselt en Tongeren op 1 september 2016 Balie Limburg geworden,¹⁹ de balies van Antwerpen, Mechelen en Turnhout fuseerden op 1 september 2018 tot Balie Provincie Antwerpen.²⁰ De balies van Brugge, Ieper, Kortrijk en Veurne op 1 september 2018 smolten samen tot Balie West-Vlaanderen.²¹ De cijfers van de originele balies in de voorgaande jaarverslagen zijn samengeteld, zodat een vergelijking van het huidig balielandschap mogelijk is.

JAAR	Brussel	Dendermonde	Gent	Leuven	Limburg	Oudenaarde	Provincie Antwerpen	West-Vlaanderen
2016	20 (17%)	5 (4%)	16 (14%)	4 (3%)	19 (16%)	3 (2,5%)	36 (30,5%)	15 (13%)
2017	25 (10,5%)	12 (5%)	40 (17%)	15 (6%)	41 (17%)	4 (1,5%)	77 (32%)	26 (11%)
2018	39 (15%)	20 (8%)	33 (13%)	19 (7%)	43 (17%)	6 (2%)	72 (28%)	25 (10%)
2019	37 (12%)	26 (9%)	40 (13%)	21 (7%)	31 (10%)	4 (1%)	110 (37%)	29 (9%)
2020	28 (11%)	25 (9,5%)	30 (11,5%)	18 (7%)	28 (11%)	9 (3%)	76 (29%)	48 (18%)



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

Aan de andere kant toont de evolutie aan dat het aantal klachten per balie afhankelijk is van de diensten die de balies zelf bieden voor buitengerechtelijke geschillenregeling. Wat ook een rol speelt, is de klemtoon die de balies in hun communicatie met de burger al dan niet leggen op de werking van de Ombudsdienst.

8.3. Doorverwezen dossiers in 2020

15 dossiers (7 %) werden doorverwezen naar een ombudsman van een ander arrondissement dan dat van de advocaat op wie de klacht betrekking heeft.

Dat had te maken met vertrouwen – de consument liet het dossier liever behandelen door een ombudsman van een andere balie – of met praktische redenen: de consument woont of werkt in een ander arrondissement, wat vergaderen makkelijker maakt in dat arrondissement.

8.4. Doorverwezen dossiers: evolutie

- » 2016: 20 (17 %)
- » 2017: 23 (12,5 %)
- » 2018: 24 (9 %)
- » 2019: 21 (7 %)
- » 2020: 15 (7 %)

De vraag naar doorverwijzing van de klacht naar een ander arrondissement daalt gestaag. De mogelijkheid van de vraag tot doorverwijzing wordt nochtans systematisch meegedeeld als de consument voorafgaandelijk informatie inwint over hoe een klacht in te dienen. We kunnen dus hopen dat de daling op een vertrouwen in de onafhankelijke werking van de Ombudsdienst wijst.



9. DE UITKOMST

Van de 288 in 2020 ingediende zaken werden er 234 (81 %) afgerond. Het dossier opgestart in 2018 werd afgerond, net als de 47 resterende dossiers opgestart in 2019. In totaal werden dus 282 klachten afgerond, waaronder 107 geweigerde dossiers. 175 dossiers werden integraal ten gronde behandeld en de vermelde percentages zijn op dit aantal gebaseerd.

9.1. Terugtrekkingen

19 consumenten en 20 advocaten trokken zich terug uit de procedure.

9.1.1. Terugtrekkingen door de consument (19 – 11 %)

In 18 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'. In een behoorlijk aandeel van dat soort dossiers neemt de advocaat naar aanleiding van de klacht contact op met de consument, via Ligecca of rechtstreeks. Vaak geeft hij de fout toe, met als reden dat hij te veel werk heeft. Meestal herstelt het vertrouwen zich, waardoor de consument de klacht intrekt.

9.1.2. Terugtrekkingen door de advocaat (20 – 11 %)

Het aantal terugtrekkingen door de advocaat steeg in 2020 opnieuw naar 11 %, en zit hierbij opnieuw op het gebruikelijke niveau.

9.2. De afgelopen dossiers

Van de 175 afgeronde dossiers werden er 136 dossiers ten gronde behandeld en afgesloten. Dat leidde tot volgende resultaten.

9.2.1. Minnelijke regeling (62 – 36 %)

In 63 dossiers ten gronde bereikten advocaat en cliënt een minnelijke regeling, wat neerkomt op 36 %. 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 (47 – 27 %)

In 74 dossiers bleek een minnelijke regeling niet mogelijk, maar in 47 dossiers daarvan formuleerde de Ombudsdienst een niet-bindende aanbeveling. De aanbevelingen waren de volgende.

» De erelonen begroten.

- Vooraf duidelijke, schriftelijke afspraken maken om het ereloon te bepalen, met andere woorden een schriftelijke ereloonovereenkomst opstellen.
- Het ereloon laten taxeren. Afhankelijk van de omvang van het dossier stelden we twee oplossingen voor. We suggereerden een externe taxatie te laten uitvoeren of het ereloon te laten begroten door een arbitragecommissie. We werkten zelf ook een richtsnoer uit voor een minnelijke regeling over het ereloon wanneer het om een beperkt bedrag ging.
- (Herhaaldelijk) informatie geven over de voortgang van het dossier, zodat de consument de hoeveelheid prestaties, en daarmee overeenstemmende erelonen en kosten, kan inschatten.
- Een gedetailleerde eindafrekening maken, met toelichting in een fysieke vergadering tussen de partijen.

- Het ereloon reduceren wanneer de informatieplicht niet is nageleefd. In een van de dossiers was de advocaat eerst opgetreden voor de moeder en daarna voor haar kinderen (als haar rechtsopvolgers na haar overlijden). Het optreden voor de moeder was gratis in het kader van de tweedelijnsbijstand, het optreden voor de kinderen als rechtsopvolgers betalend. De ereloonstaat bleek niet overmatig begroot, zowel qua uren als qua tarief. Maar het was niet duidelijk welke prestaties de advocaat al had gesteld in het kader van de juridische tweedelijnsbijstand.



» *De erelonen betalen*

- De consument correcte ereloonafspraken en afbetalingsregelingen laten naleven. Deze niet-bindende aanbeveling is soms veeleer een verduidelijking aan de consument: hoe worden erelonen berekend, wat is de omvang van de prestaties van de advocaat, hoe belangrijk zijn die prestaties om weerwerk te bieden aan de tegenpartij ...? Door die verduidelijking krijgt de consument inzicht in het werk van zijn raadsman, en in de tijd en moeilijkheidsgraad die hiermee gepaard gaan. Deze verduidelijking onderbouwt het advies om de gevraagde erelonen wel degelijk te betalen.
- Een minnelijke regeling treffen in de vorm van een afbetalingsregeling.
- De consument een prestatie niet laten betalen of een provisie terugbetalen aangezien er geen factureerbare prestaties zijn geleverd. Dat niet-bindende advies werd in enkele gevallen gekoppeld aan de aanbeveling een klacht neer te leggen bij de stafhouder.
- De consument een prestatie niet laten betalen aangezien de geleverde prestaties geen enkele relevantie konden hebben door de vaststaande verjaring.

» *Opmerkingen en instructies cliënt*

- Verduidelijken dat de advocaat een inspanningsverbintenis heeft die hij als een bekwame professional moet invullen, maar dat hij geen resultaat kan garanderen.

» *Vertrouwensrelatie advocaat–consument*

- De cliënt regelmatig op de hoogte houden van de genomen en te nemen stappen in het dossier.
- Een tuchtrechtelijke klacht indienen bij de stafhouder wegens:
 - een gebrek aan gematigdheid bij de facturatie,
 - te weinig inspanning bij het behandelen van het dossier,
 - het niet melden van de mogelijkheid van juridische tweedelijnsbijstand,
 - algemeen tuchtrechtelijk nazicht.
- Overstappen naar een andere advocaat, zelfs wanneer het gebrek aan vertrouwen bij de consument niet gefundeerd blijkt. Gebeurt de overstap wegens complete onbereikbaarheid van de advocaat, het niet overmaken van het dossier en/of vermoedens van achterhouden van derdengelden, bevelen we aan de overstap te combineren met een klacht bij de stafhouder.
- De samenwerking voortzetten onder schriftelijke opgave van de voorwaarden en/of voorafgaande betaling van een provisie.
- De samenwerking voortzetten zoals voorheen. In een van de dossiers had de klacht betrekking op een frustratie over het dossier zelf, waarbij op de 'pianist' werd geschoten.
- Wanneer de consument een beroep deed op een advocatenassociatie: de nodige inlichtingen verstrekken over de associatie zelf, net als over wie een rol zal spelen bij het behandelen van het dossier en tegen welk tarief.
- Het dossier aan de (opvolgende raadsman van de) consument teruggeven; de advocaat heeft namelijk geen retentierecht.
- De cliënt voorafgaandelijk verwittigen wanneer de advocaat zich zal laten vervangen op een zitting.
- Alle mondeling verleende adviezen schriftelijk bevestigen.
- In een dossier waarin het kantoor van de advocaat werd overgenomen door een opvolgend kantoor, werd aanbevolen dat de advocaat contact zou opnemen met dat kantoor om de nodige bijkomende informatie te verschaffen.

» *Beroepsaansprakelijkheid*

- Een ingebrekestelling uitschrijven voor schadevergoeding, zodat de advocaat zijn verzekering beroepsaansprakelijkheid kon aanspreken.
- Gerechtelijke stappen ondernemen.

9.2.3. Gebrek aan overeenkomst (27 – 15 %)

9.2.4. Besluit

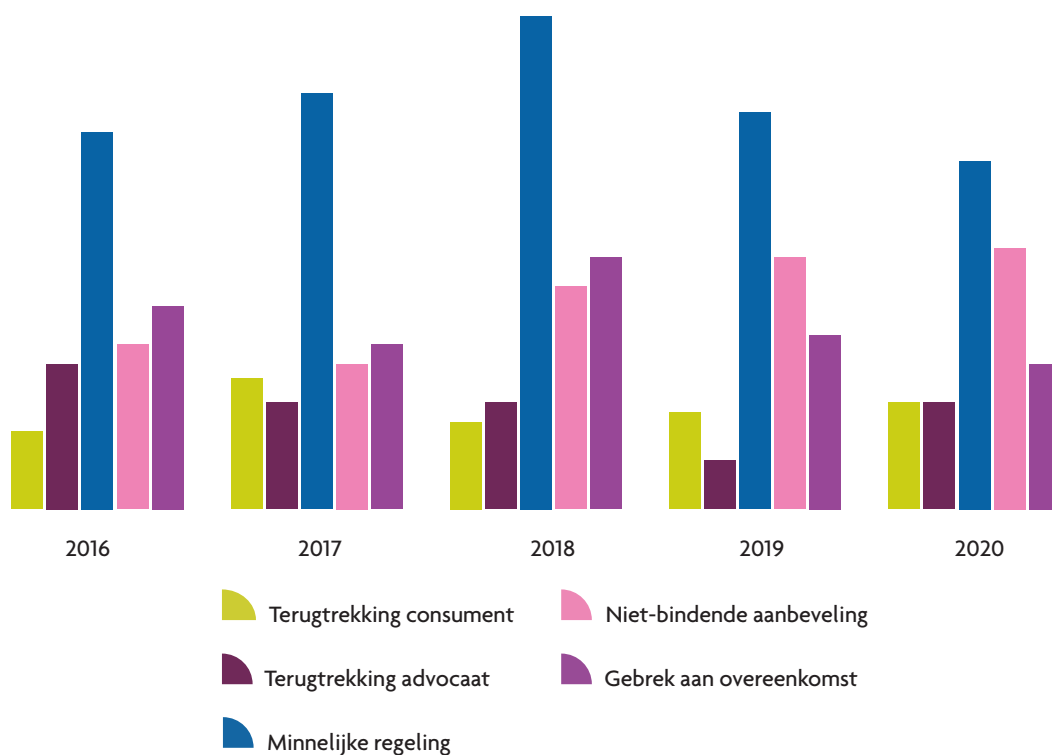
In 36 % van de ten gronde behandelde en afgeronde zaken konden advocaat en cliënt een minnelijke regeling treffen.

In 27 % van de afgeronde dossiers formuleerden de ombudsmannen een niet-bindende aanbeveling. De aanbevelingen werden zowel aan de advocaten als aan de consumenten gericht.

9.3. Uitkomst: evolutie

We moeten helaas vaststellen dat in 2020 het laagste percentage aan minnelijke regelingen werd bekomen. Mogelijk is dat te wijten aan de coronamaatregelen. Die maakten de onderlinge bespreking in aanwezigheid van beide partijen aanzienlijk moeilijker. Deze vrij unieke aanpak van Ligecca leidt tot een beter inzicht in het standpunt van de ander en maakt de weg vrij voor voorstellen en minnelijke oplossingen.

JAAR	Terugtrekking consument	Terugtrekking advocaat	Minnelijke regeling	Niet-bindende aanbeveling	Gebrek aan overeenkomst
2016 ²²	6 (8 %)	11 (15 %)	28 (39 %)	12 (17 %)	15 (21 %)
2017	18 (13,5 %)	15 (11 %)	58 (43 %)	20 (15 %)	23 (17 %)
2018	18 (9 %)	22 (11 %)	64 (51 %)	29 (23 %)	32 (26 %)
2019	20 (10 %)	9 (5 %)	79 (41 %)	49 (26 %)	34 (18 %)
2020	19 (11 %)	20 (11 %)	62 (36 %)	47 (27 %)	27 (15 %)



Misschien heeft de verminderde 'succesratio' ook te maken met het streven van Ligecca om de dossiers tijdig te behandelen. De consument is gebaat bij een tijdige behandeling van zijn klacht, maar nog meer bij een menselijke aanpak met flexibiliteit qua oplossingen.

9.4. De gemiddelde tijd

1. De werkwijze van de Ombudsdienst is specifiek en iets tijdrovender dan een volledig digitale procedure. In het leeuwendeel 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 was van bij het begin tijdsintensief. Toch zijn de ombudsmannen erin geslaagd de behandeling te herleiden naar een gemiddelde duur van 68 dagen.

2. Zelfs wanneer we de manueel geweigerde dossiers buiten beschouwing laten, is de ombudsdienst erin geslaagd om binnen de grenzen van de 90 dagen te blijven. We komen dan namelijk aan een behandelingstermijn van 79 dagen per klacht. Dat is opnieuw een behoorlijke vooruitgang ten opzichte van 2019, tenminste wat de snelheid van behandeling betreft.

3. 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, minder minnelijke regelingen zijn bereikt in 2020.

De toekomst zal uitwijzen of dat te wijten is aan de coronamaatregelen, die vaak geen persoonlijke bespreking toelieten. Of gaat het veeleer om een structureel probleem? Moet de unieke, maar soms tijdrovende aanpak van Ligecca – in de vorm van een persoonlijke bespreking met alle partijen – wijken voor de tijdsdruk opgelegd door de wetgeving en reglementering?²³





10. PIJNPUNTEN EN AANBEVELINGEN

In 2020 zijn geen echt nieuwe pijnpunten naar voren gekomen. Wel hebben zich drie tendensen nog sterker afgetekend.

10.1. *Te veel handelingen: pro Deo-aanstelling*

23 (10 %) van de 224 effectief behandelde dossiers hadden betrekking op de juridische tweedelijnsbijstand. In de jaarverslagen van 2018²⁴ en 2019²⁵ wezen we al op die aparte subcategorie in de rubriek 'Er worden te veel handelingen aangerekend'.

10.1.1. *Niet-toegelaten aanrekening*

Op basis van de inkomensgrenzen²⁶ of voor welbepaalde gelijkgestelde categorieën²⁷ heeft de consument ofwel recht op een volledig kosteloze rechtspleging, ofwel op verdediging tegen een beperkt tarief van € 25 tot € 125.

Toch doen zich volgende situaties voor:

- De advocaat informeert de consument niet dat hij recht heeft op juridische tweedelijnsbijstand.

Art. 89 van de Codex Deontologie voor advocaten bepaalt nochtans dat de advocaat, die geconsulteerd wordt door een cliënt en vermoedt of weet dat die cliënt in aanmerking komt voor juridische tweedelijnsbijstand, verplicht is de cliënt hierover te informeren.

Consumenten die in aanmerking komen voor juridische tweedelijnsbijstand kunnen voor een betalende advocaat opteren, maar alleen op voorwaarde dat ze voldoende werden ingelicht door hun advocaat over de mogelijkheid van juridische tweedelijnsbijstand.²⁸

- Ondanks de aanstelling in het kader van de juridische tweedelijnsbijstand vordert de advocaat een vergoeding voor ereloon en kosten. Dat is een tuchtrechtelijk verwijtbare fout.²⁹ In 1 dossier haalde de consument aan dat deze vergoeding cash werd gevraagd.

10.1.2. Toegelaten aanrekening – aanbeveling

Onder 10.1.1. worden de situaties weergegeven waarin de advocaat factureert zonder de consument in te lichten over de mogelijkheid om een beroep te doen op een advocaat in het kader van de tweedelijsbijstand, of zelfs naast en in tegenstrijd met de eigen aanstelling in het kader van de tweedelijsbijstand.

Maar soms ook is er geen sprake van nalatigheid of oneerlijkheid van de advocaat, al voelt de consument dat wel zo aan. Art. 508/13 Ger. W. laat namelijk toe dat de advocaat tegen betaling optreedt als er zich een positieve wijziging in de bestaansmiddelen van de consument voordoet, waardoor die niet langer voldoet aan de voorwaarden van de juridische tweedelijsbijstand. De consument moet zijn advocaat op de hoogte te stellen van zo'n wijziging in de bestaansmiddelen, en de advocaat moet dan onmiddellijk het Bureau voor Juridische Bijstand verwittigen.

Ook als de advocaat vaststelt dat hij door zijn optreden geldsommen heeft kunnen recupereren voor de consument, heeft hij recht op een ereloon (art. 508/19 Ger. W.). De geldsommen die in aanmerking komen, zijn bedragen die zo hoog zijn dat de consumenten geen recht hadden gehad op juridische tweedelijsbijstand, hadden zij die sommen bezeten op de dag van de aanvraag. De advocaat kan in zo'n geval niet zelf zijn ereloon bepalen. Dat wordt begroot door het Bureau voor Juridische Bijstand.³⁰

De website van de Orde van Vlaamse Balies, www.advocaat.be, wijst niet op die correctiemechanismes. Er staat alleen dat je niet in aanmerking komt voor juridische tweedelijsbijstand wanneer je een beroep kunt doen op een rechtsbijstandsverzekering.³¹

Sommige lokale balies brengen die informatie wel aan. Zo vind je de info terug op de websites van Balie Provincie Antwerpen³², Balie Gent³³ en – summier – Balie West-Vlaanderen³⁴.

Balie Limburg, Balie Leuven en Balie Brussel verstrekken de informatie niet op hun website; de balies van Dendermonde en Oudenaarde beschikken niet over een (uitgebreide) website.



Aanbeveling: We raden de Orde van Vlaamse Balies aan om de mogelijkheden tot het aanrekenen van een ereloon in overeenstemming met art. 508/13 Ger. W. en 508/19 Ger. W. aan te vullen op de relevante pagina van de website www.advocaat.be en de lokale balies dezelfde informatie te vermelden op hun websites.

Daarnaast zou het ook aangewezen zijn dat de Bureaus voor juridische bijstand deze mogelijkheden vermelden op de brief waarbij ze de consument informeren wie als hun advocaat is aangesteld.

10.1.3. Onaanvaardbare houding

De klachten in het kader van de juridische tweedelijnsbijstand hebben niet alleen betrekking op de financiële kant van de zaak, maar ook op de houding van de advocaat. Meestal klagen de consumenten over het eindeloze getalm van de advocaat en het feit dat hij niet te bereiken is. De consument voelt zich hierdoor een 'minderwaardige' cliënt. In sommige gevallen is er een effectief aanvoelen van een neerbuigende houding van de advocaat ten opzichte van de cliënt waarvoor hij werd aangesteld in het kader van de tweedelijnsbijstand.



In 1 dossier liet de advocaat zich zonder voorafgaande verwittiging vervangen door een stagiair van het kantoor. In de procedure voor de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen haalde deze stagiair-advocaat argumenten aan die betrekking hadden op een persoon uit een ander land met een ander verhaal ...

Waar nodig heeft de Ombudsdienst de consument aanbevolen een klacht neer te leggen bij de stafhouder. De Orde van Vlaamse Balies heeft daarom ingezet op verplichte permanente vorming van de advocaten die zich engageren voor de juridische tweedelijnsbijstand, met betrekking tot bepaalde voorkeurmateries, en een doorgedreven controle op de prestaties die zij leveren.

10.2. Onduidelijke honoraria – Te veel handelingen: het eerste advies

12 (5%) van de behandelde dossiers gingen over een klacht over het aanrekenen van een eerste advies. Veel mensen zijn ervan overtuigd dat het eerste gesprek met een advocaat gratis is, zo blijkt uit veel klachten – iets wat we ook al aanhaalden in de jaarverslagen over 2018 en 2019.³⁵

De Orde van Vlaamse Balies legt op haar website uit dat het eerste advies niet gratis is, maar dat je wel een vrijblijvend eerste advies kunt krijgen bij de Commissie voor Juridische Bijstand in het kader van de juridische eerstelijnsbijstand. Die informatie vindt onvoldoende weerklank.

In 2020 is deze klacht alleen maar meer naar voren gekomen. Misschien omdat de advocaten geconfronteerd werden met terugvallende inkomsten door de coronacrisis en daardoor ook sneller 'kleine diensten' als een eerste advies aanrekenden.

Het idee van een gratis eerste advies stamt wellicht uit het gerechtelijk jaar 1986-1987, toen de toenmalige Nationale Orde van Advocaten besloot een actie op te zetten om de drempel naar de advocatuur te verlagen. De actie bestond uit twee luiken: een (heel geslaagde) opendeurdag in mei 1987 in diverse gerechtshoven van het land aan de ene kant, en aan de andere kant het initiatief 'een goede raad, een advocaat'. Die affichecampagne ging gepaard met de mededeling dat je een eerste raad bij een advocaat kunt inwinnen aan een bedrag van maximaal 1.000 Belgische frank (€ 25).

» *Het was niet pers se de bedoeling om het eerste advies gratis aan te bieden, maar de mogelijkheid bestond omdat er alleen maar een limiet in de hoogte was vastgelegd. Iets later zijn de notarissen een vergelijkbare campagne begonnen, waarin zij een eerste raad gratis gaven, zodat veel advocaten hun drempel overeenkomstig verlaagd hebben.*³⁶

Net als zoveel andere 'gratisverhalen' is deze campagne blijven hangen bij de consumenten, die dan ook vaak verbolgen reageren als het eerste advies wordt aangerekend. Het geloof van de consument in het gratisverhaal wordt verder gevoed zowel door de overheid als door bepaalde private initiatieven.

Op de website www.belgium.be wordt bij eerste advies aangehaald: 'Om uw rechten als slachtoffer te laten gelden, kunt u een beroep doen op juridisch geschoolde vakmensen. Een eerste advies door dergelijke mensen is volledig gratis.'³⁷ Daarop volgt een lijst van justitiehuisen, OCMW's, vredegerichten ...

Het zou aangewezen zijn om er ofwel de advocaten aan toe te voegen, met de expliciete vermelding dat dit in welbepaalde gevallen is en dat de consumenten zich vooraf moeten informeren, ofwel om de term 'sommige' toe te voegen aan de 'juridisch geschoolde vakmensen'. Zoals het er nu staat, lijkt het alsof elk eerste juridisch advies gratis is.

Sommige advocaten sluiten zich aan bij een publiciteitsplatform, waar consumenten vaak een eerste kosteloos advies verkrijgen via intakebalie. Dit wordt als een gratis advies geafficheerd. Daarna worden ze doorverwezen naar een advocaat verbonden aan het platform. Als die advocaat dan een eerste advies aanreken, slaat de verwarring toe.

Aanbeveling: We raden de Orde van Vlaamse Balies aan om de vraag 'Is het eerste advies van een advocaat gratis?' en het antwoord op die vraag te herhalen op de relevante pagina van de website www.advocaat.be met betrekking tot de juridische eerstelijnsbijstand. Het lijkt ons ook aangewezen dat de Orde de balies vraagt om de consumenten op een vergelijkbare manier te informeren op hun respectieve websites.

10.3. Formalisme en social media

Een bijzondere toepassing van de onduidelijkheid over de kosten van een eerste advies vinden we in de adviesverlening via social media. In de jaarverslagen van 2018³⁸ en 2019³⁹ haalden we met betrekking tot de onduidelijke honoraria al aan dat consumenten er vaak vanuit gaan dat de eerste vraagstelling via Facebook of LinkedIn gratis is.

Social media lijken een informele en 'dus' gratis methode om advies te vragen aan een advocaat. De informele aard van de communicatie wekt bij de consument een indruk van vrijblijvendheid. Nochtans worden de eerste berichten, wegens de vertrouwelijke aard van het advies, vaak gevolgd door e-mails, wat een belletje zou moeten doen rinkelen.

De Orde van Vlaamse Balies wees al op de gevaren van social media in haar aanbeveling van 29 november 2017.⁴⁰ De Orde haalt daarbij terecht aan dat de cliëntenrelatie die tot stand komt via social media onderworpen is aan de verplichtingen van het Wetboek economisch recht. In voetnoot 3 (helaas alleen maar een voetnoot) staat te lezen: 'In elk van deze Boeken gaat veel aandacht naar onder meer de informatie die u moet geven over die dienst met betrekking tot zijn prijs, de waarborg enz.'

Door het informele karakter van social media ontspint zich vaak een digitaal gesprek tussen consument en advocaat, waarbij de advocaat al uitgebreid advies heeft verleend voor er in de gedachten van de consument sprake is van een vergoedbare dienst door de advocaat. De consument ziet dat vaak als een vorm van gratis publiciteit. De advocaat beseft te laat dat de verstrekte informatie te informeel is verleend.

Aanbeveling: We raden sterk aan om op social media duidelijk aan te geven dat advies via Facebook, LinkedIn of andere social-mediakanalen niet gratis is, maar alleen tegen vergoeding wordt verstrekt. Een alternatief kan er uiteraard in bestaan dat een eerste advies via het social-mediakanaal als gratis wordt aangekondigd, mét de duidelijke vermelding dat de vraag naar uitdieping via andere kanalen en tegen betaling zal worden beantwoord.

Mocht de Orde van Vlaamse Balies een update uitgeven van haar aanbeveling, bevelen we aan om punt 3 verder uit te werken in die zin.



11. BESLUIT

2020 zal de geschiedenis ingaan als het 'coronajaar', en ook voor Ligecca had COVID-19 een paar gevolgen: het aantal klachten daalde, vooral dan in de eerste lockdownperiode. De daling tekende zich het sterkst af in de categorie 'onduidelijke erelonen'. Aan de andere kant waren er meer klachten over een gebrekkige communicatie. Helaas waren er ook minder minnelijke schikkingen, nu de Ombudsdienst meer op afstand werkte en alles rond moest krijgen in een kortere tijdspanne.

De grootste pijnpunten bleven de laatste drie jaar dezelfde: de verwachtingen op het vlak van de gratis diensten. Meer specifiek gaat het dan over het optreden van de advocaat in het kader van de tweedelijnsbijstand en over de eerste adviezen, zeker wanneer die via social media worden gegeven. De Ombudsdienst beveelt dan ook aan om duidelijke informatie te verschaffen over de voorwaarden en de grenzen van gratis dienstverlening.



12. EINDNOTEN

1. Voor meer informatie over de regelgeving en oprichting van Ligecca, zie het jaarverslag van 2016.
2. Eén dossier van 2019 werd pas in 2020 onontvankelijk verklaard toen bij de behandeling van het dossier bleek dat de klacht over de advocaat van de tegenpartij ging.
3. Dat is aantoonbaar het geval voor de Balie Provincie Antwerpen, waar er een terugval is van 37 % in 2019 naar 29 % in 2020, zie 9.2. Op 9 december 2019 werd namelijk het nieuw reglement met betrekking tot de invordering van erelonen en ereloonbetwistingen gestemd door de Raad van de Orde van Balie Provincie Antwerpen. Het reglement is in werking getreden op 1 februari 2020 en voorziet in een ereloonkamer voor verzoeningen en taxaties.
4. Zie pt. 8.8.
5. Wanneer er ook deontologische inbreuken zijn, kan klacht worden neergelegd bij de stafhouder.
6. Voor verdere toelichting zie 6.2.2 jaarverslag 2018.
7. Voor verdere toelichting zie 4 jaarverslag 2017.
8. Er werden 12 LAW-dossiers ingebracht, waarvan 8 effectief ingediend door de advocaat en 4 verkeerde ingaves.
9. De percentages onder 7.4 en 7.6 worden berekend op de 216 effectief behandelde klachten, ingediend door consumenten.
10. In overeenstemming met art. 2276bis §2BW verjaart de vordering voor erelonen vijf jaar nadat de advocaat zijn taak heeft beëindigd.
11. Voor een gedetailleerde toelichting, zie 7.5.2. jaarverslag 2018 en 8.5.2. jaarverslag 2019.
12. Jaarverslag 2019 – 8.5.4.
13. Art. 455 Ger. W. neemt de kernwaarden waardigheid, rechtschapenheid en kiesheid op. Later werden die uitgebreid 'Deze drie begrippen zijn daarenboven niet de enige kernwaarden van de advocatuur. Deze omschrijft haar *core principles* nog als: onafhankelijkheid en vermijden van strijdige belangen, partijdigheid, integriteit, vertrouwelijkheid en beroepsgeheim, confraterniteit.' (Stevens, J., *Advocatuur: Regels & Deontologie*, Wolters Kluwer, 2015, nr. 1066). De Orde van Vlaamse Balies heeft in haar antwoord dd. 02.07.2018 op het expertenrapport 'De toekomst van het advocatenberoep' – zie 10.1.2. jaarverslag 2018 – dan ook volgende aanpassing van art. 455 Ger. W. voorgesteld: 'Artikel 455. De raad van de Orde heeft de opdracht om de eer van de Orde van advocaten op te houden en de beginselen van waardigheid, rechtschapenheid en kiesheid die aan het beroep van advocaat ten grondslag liggen en de kernwaarden van het beroepsgeheim, de onafhankelijkheid, de partijdigheid en het vermijden van belangenconflicten, die een behoorlijke beroepsuitoefening moeten waarborgen, te handhaven.'
14. Stevens, J., o.c., nr. 567 onder verwijzing naar Janssens, E., 'Independence of the Lawyer in the Netherlands and Belgium and Conflict of Interest' in Hubeau, B. en Terlouw, A. *Legal Aid in the low countries*, Antwerpen Intersentia, 2014, 269.
15. Stevens J., o.c., nr. 568.
16. Het percentage is berekend op de 175 dossiers waarvan de materie bekend was.
17. In 2016 werd nog geen thematische detailbenadering toegepast, hiervan zijn geen cijfers bekend.
18. Deze percentages worden berekend op de 224 behandelde dossiers + 42 manueel geweigerde – 4 dossiers zonder territoriale omschrijving wegens verkeerde ombudsdienst.
19. Fusiebeslissing dd. 18.04.2016 buitengewone algemene vergadering raad van de Orde van alle Limburgse balies.
20. Fusiebeslissing dd. 02.03.2018 buitengewone algemene vergadering raad van de Orde van alle Antwerpse balies.
21. Fusiebeslissing dd. 24.04.2018 buitengewone algemene vergadering en raad van de Orde van alle West-Vlaamse balies.
22. In 2016 heeft de Ombudsdienst zich zelf 2 keer teruggetrokken uit de procedure omdat de vertrouwelijkheid niet langer kon worden gegarandeerd door het optreden van de consument. Die 2 dossiers worden niet meegeteld voor de bepaling van de percentages.
23. Art. XVI.25 §1, 9° WER en art. 9 Procedurereglement Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur.
24. Jaarverslag Ligecca 2018 – 7.5.4 met speciale aandacht voor de cumulatie afwisselend betalend optreden voor een consument en optreden voor diezelfde consument in het kader van de juridische tweedelijnsbijstand.
25. Jaarverslag 2019 – 8.5.4.
26. Voor de inkomensgrenzen geldig op 1 januari 2021, zie: <https://www.advocaat.be/DipladWebsite/media/DipladMediaLibrary/Beelden/10advocaatraadplegen/2021-01-01-inkomensgrenzen.pdf>. Je kunt ook gebruikmaken van de chatbox op www.advocaat.be.
27. <https://www.advocaat.be/DipladWebsite/media/DipladMediaLibrary/Documenten/Pro%20Deo/categorieen.pdf>
28. De bewijslast van deze voorlichting ligt bij de advocaat. Zie Stevens, J., *Advocatuur – regels en deontologie*, Wolters Kluwer 2015, nr. 1396. – Ook op www.advocaat.be staat te lezen: 'Ga zeker na of u recht hebt op een pro-Deoadvocaat.'

29. Ibid., nr. 1397.
30. Compendium Juridische Tweedelijnsbijstand dd. 01.09.2019, zie https://www.henribaliemagazine.be/sites/default/files/2019-08/01092019%20compendiumNL_FR_DEF_0.pdf.
31. <https://www.advocaat.be/een-advocaat-raadplegen/wat-kost-een-advocaat/pro-deo>.
32. Zie <https://www.balieprovincieantwerpen.be/nl/pro-deo/toewijzing-van-een-advocaat>.
33. Zie <https://baliegent.be/burgerzone/waarmee-kan-de-balie-jou-helpen/bijstand-van-een-pro-deo-advocaat/>
34. Zie <https://www.baliewestvlaanderen.be/voor-wie-het-0>
35. Jaarverslag 2018 – 7.5.2 en jaarverslag 2019 - 8.5.2.
36. Met dank aan stafhouder Jan Verstraete voor het opzoeken en verschaffen van deze informatie.
37. https://www.belgium.be/nl/justitie/slachtoffer/rechtsbijstand/eerste_advies.
38. Jaarverslag 2018 – 7.5.2.
39. Jaarverslag 2019 – 8.5.2.
40. Orde van Vlaamse Balies – aanbeveling met betrekking tot het gebruik van sociale media door de advocaat, 29.11.2017.