

De Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur: een stand van zaken na anderhalf jaar

ISABEL GORIS^a

^a Ombudsvrouw, Ombudsdienst consumentengeschillen advocatuur (Corresp.: oca@ligeca.be)

1. INLEIDING

Consumenten en advocaten kunnen sinds 1 januari 2016 voor geschillen terecht bij Ligeca, de ombudsdienst consumentengeschillen advocatuur (OCA). De ombudsdienst beoogt op een laagdrempelige wijze informatie over het beroep en de werkwijze van advocaten te verschaffen en via een constructieve en open communicatie geschillen tussen advocaten en hun cliënten buiten de rechtbank om te regelen.

2. ACHTERGROND

2.1. Het wettelijk kader

Binnen de advocatuur kent de buitengerechtelijke geschillenregeling reeds een lange traditie. Zo zegt art. 458 Ger.W. dat cliënten met klachten over advocaten terecht kunnen bij de stafhouder.¹ Daarnaast werden reeds sinds de jaren '90 in diverse sectoren ombudsdiensten opgericht. Voor de komst van Boek XVI inzake de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in het Wetboek van economisch recht (WER)² was er evenwel geen sprake van een algemeen beleid. Dit algemeen beleid heeft vorm gekregen in Boek XVI.

Door de organisatie van een snellere en goedkopere buitengerechtelijke procedure, heeft de wetgever de consument een alternatief willen bieden voor een gerechtelijke procedure ingeval van geschillen tussen de consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst. De consument heeft immers niet steeds de middelen en kennis van zaken om zijn rechten uit te oefenen.

Er is vooreerst in een procedure voorzien voor behandeling van klachten binnen de ondernemingen zelf, en bij gebrek aan interne regeling, in de oprichting van een consumentenombudsdienst met residuaire bevoegdheid³. Residuaire betekent dat het mogelijk werd gemaakt om een entiteit te creëren ter behandeling van dergelijke geschillen op sectoraal niveau of door een beroepsorganisatie, op voorwaarde dat die wordt erkend door de FOD Economie en in de lijst van 'gekwalficeerde entiteiten' wordt opgenomen (KB 16 februari 2015, BS 25 februari 2015). Wanneer binnen een sector of door een beroepsorganisatie geen gekwalficeerde entiteit wordt opgericht, geldt de residuaire bevoegdheid van de federale consumentenombudsdienst.

1 Dat kan nog steeds, maar daarnaast kunnen consumenten sinds 01 januari 2016 ook aankloppen bij de ombudsdienst. De consument is wel verplicht om een keuze te maken; een dubbele klacht, enerzijds bij de stafhouder anderzijds bij de ombudsdienst, is niet mogelijk.

2 In uitvoering van Richtlijn 2013/11 (RL 2013/11, L 165/63 en <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX%3A32013L0011>) heeft de Wet van 4 april 2014 (BS 12 mei 2014) Boek XVI aan het Wetboek van economisch recht (WER) toegevoegd.

3 <http://www.consumentenombudsdienst.be/nl>

2.2. De oprichting van een gekwalificeerde entiteit door de Orde van Vlaamse Balies

Aangezien de advocatuur onder het toepassingsgebied van de richtlijn en de wet valt⁴, wenste de Orde van Vlaamse Balies voor de advocatuur een eigen gekwalificeerde entiteit op te richten, om de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen consumenten en advocaten verder uit te bouwen binnen de beroepsorganisatie. Indien deze geschillen door een andere instantie voor geschillenbeslechting worden behandeld, is het beroepsgeheim immers niet gewaarborgd.

De Orde van Vlaamse Balies heeft haar aanvraag ingediend en werd bij beslissing van 21 december 2015 erkend door de FOD Economie als gekwalificeerde entiteit in de zin van boek XVI van het WER.

Op 1 januari 2016 is de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur gestart onder de naam Ligecca (litiges geschillen consumenten/consommateurs advocaat/avocat). De naam dekt zowel de Nederlandstalige als de Franstalige Ombudsdienst aangezien ook de *Ordre des barreaux francophones et germanophone* betrokken is.⁵

3. DE WERKING VAN DE OMBUDSDIENST⁶

3.1. De werking op organisatorisch vlak

De Ombudsdienst werkt via een platform www.ligecca.be en de behandeling van de klachten op globaal en lokaal niveau. De werking van de Ombudsdienst is gratis.

De klachten worden op ontvankelijkheid beoordeeld door de globale ombudsman en vervolgens toebedeeld aan lokale ombudslieden, allen erkende bemiddelaars met de nodige ervaring en kennis. Als dusdanig kan in een nabije werking voor zowel consument als advocaat worden voorzien. De consument kan evenwel de keuze maken voor een ombudsman van een andere balie, wanneer dit voor de consument organisatorisch of vertrouwensmatig beter lijkt.

De lokale ombudsman onderzoekt de klacht en zoekt mogelijke oplossingen. Hij kan daarvoor zowel de advocaat als de consument (apart of samen) ondervragen. De lokale ombudsman stelt desgevallend een oplossing voor door middel van een aanbeveling. Advocaat en consument kunnen die oplossing en aanbevelingen volgen, maar zijn daartoe niet verplicht.

Daarnaast worden door de globale ombudsman ook aanbevelingen op structureel vlak geformuleerd (zie ook *infra*).

3.2. De faciliterende rol en de algemene adviesverlening

Naast de behandeling van de effectieve klachten wordt divers advies verleend over de werking van het beroep van advocaat: tarifiering, tegenstrijdigheid van belangen, optreden als gerechtsmandataris, beroepsaansprakelijkheid, functie van de stafhouder, enzomeer. De Ombudsdienst beoogt door deze faciliterende rol bij te dragen aan een positieve uitstraling van het beroep van advocaat.

⁴ De advocaat is immers een onderneming zoals voorzien in art. 4.1.b) van de richtlijn en art. I.1 van het WER.

⁵ De Ombudsdienst voor de Frans- en Duitstalige balies werd erkend bij beslissing van 15 juli 2016 en is operationeel sinds 1 oktober 2016. Beide ombudsdiensten werken samen via dezelfde website www.ligecca.be.

⁶ Voor het procedurereglement zie http://oca.ligecca.be/nl/wp-content/uploads/2015/12/OCA_procedurereglement_20160101.pdf en het reglement van interne orde http://oca.ligecca.be/nl/wp-content/uploads/2015/12/OCA_reglement_interne_orde_20160101.pdf

3.3. De verzoenende rol en de klachten

a. Het aantal klachten

Er werden in 2016 in totaal 212 effectieve klachten bij de Ombudsdienst neergelegd, waarvan er 74 op 31 december 2016 waren afgerond.^{7,8} 55 daarvan hadden het volledige traject doorlopen en waren tot een eindresultaat gekomen. In de overige 19 dossiers had één der partijen zich teruggetrokken.

In 2016 werden er 55 dossiers integraal behandeld, waarvan er 28 tot een minnelijke regeling hebben geleid. In 27 dossiers bleek een minnelijke regeling niet mogelijk, doch in 12 dossiers daarvan werd een niet-bindende aanbeveling geformuleerd door de ombudsdienst.

De meeste aanbevelingen bestonden in de suggestie van een taxatie van het ereloon door een taxatiecommissie of een eigen richtlijn voor de begroting van het ereloon. Aangezien het voorwerp van het geschil slechts een gering bedrag betrof, heeft de Ombudsdienst zelf een voorstel geformuleerd voor de begroting van het ereloon.

In 2017 werden er op 4 april 2017 reeds 191 klachten bij de Ombudsdienst ingediend, wat een lichte stijging op jaarbasis laat vermoeden.

b. Behandelde klachten – besluiten

Vele klachten worden ingediend onder de noemer van een betwist ereloon, maar grondigere lectuur of het horen van de consument maken duidelijk dat het ereloon een laagje is over een dieperliggende wrevel. Vaak zijn deze klachten terug te brengen tot onderliggende frustraties over een gebrek aan informatie of ijver, gebrekkige communicatie of het niet volgen van instructies. De consument voelt zich niet gehoord en heeft de idee dat de advocaat een eigen koers vaart, zonder daarbij rekening te houden met wat de consument wil. Ook al speelt soms een perceptieprobleem in de klachten over deze gebrekkige communicatie en het niet volgen van de wensen van de cliënt. Toch is het belangrijk dat deze perceptie bijgestuurd wordt.

De advocaat dient de consument te informeren over welke stappen hij zal ondernemen en hoe deze pogen tegemoet te komen aan de wensen van de cliënt. De advocaat dient te verduidelijken waarom bepaalde stappen niet genomen kunnen worden of waarom het beter is ze niet te nemen en anderzijds waarom bepaalde stappen noodzakelijk zijn.

De hedendaagse advocaat dient zich een communicatie eigen te maken met respect voor de mondige burger, waarbij het respecteren van diens opmerkingen en instructies wordt verzoend met de taak van de advocaat als onafhankelijke *dominus litis*, de deskundige die het geschil conform de eigen expertise in banen leidt met het oog op de door de cliënt gewenste oplossing.

Deze communicatie wordt nog belangrijker wanneer zij betrekking heeft op erelonen; hier speelt immers ook de wettelijke informatieplicht conform de artt. III.74 en XIV.3 van het WER.

7 Aangezien de webapplicatie in 2016 nog niet de mogelijkheden van de nieuwe versie had, was het moeilijk om in het jaarverslag correct afgebakende cijfers te verschaffen. De overwegende aantallen bij bepaalde types klachten spraken evenwel voor zich, zodat ze een duidelijk beeld konden geven waar de pijnpunten zich bevonden/bevinden.

8 Naast de 74 afgeronde dossiers dienden ook 94 dossiers geweigerd te worden, aangezien ze ofwel voorbarig, ofwel laattijdig werden ingediend, aangezien de stafhouder of de rechtbank reeds was tussengekomen of gezien het geen consumentengeschil betrof. Voor verdere informatie omtrent de geweigerde klachten wordt verwezen naar pt. 6 van het jaarverslag, cfr. http://oca.ligeca.be/nl/wp-content/uploads/2017/03/OCA_jaarverslag_2016.pdf.

De consument heeft recht op een volledige informatie over het kostenplaatje, hoe dit wordt berekend en aan de hand van welke tarieven. Recente rechtspraak oordeelt dat de advocaat dient te bewijzen dat hij deze informatie verstrekt heeft (Cass. 25 juni 2015).

4. STRUCTURELE AANBEVELINGEN NAAR DE OVB TOE

De Ombudsdienst heeft in haar eerste jaarverslag enkele voorstellen naar de Orde van Vlaamse Balies (OVB) geformuleerd met het oog op een betere communicatie tussen en informatievertrekking door de advocaat aan zijn cliënt.

4.1. Opleidingen communicatie

Vooreerst werd voorgesteld om voldoende opleidingen communicatie in de permanente vorming voor advocaten te voorzien.

4.2. Modeldocumenten informatieverstrekking

Meer specifiek met betrekking tot de erelonen werd verwezen naar het model van overeenkomst met de consument dat de Orde van Vlaamse Balies reeds had ter beschikking gesteld bij de invoering van de dienstenwet in 2010 (ORDEEXPRESS, 2010).

Waar dit model als een vrijwillig te gebruiken *tool* ter hand werd gesteld, zou het aangewezen zijn om, zeker in de relatie advocaat-consument, een deontologische plicht op te leggen om gebruik te maken van een schriftelijke ereloonovereenkomst (LAMON, 2016; BEROEPSINSTITUUT VOOR ERKENDE BOEKHOUDERS EN FISCALITEIT, 2014) of bij uitbreiding een *informed consent*-formulier, dat meerdere aspecten van de contractuele relatie kan dekken.

Een schriftelijke ereloonovereenkomst is niet zaligmakend daar zij nog steeds doorkruist kan worden door een taxatie op basis van art. 446 ter Ger.W (Cass. 24 maart 2016). Zij levert echter meer zekerheid, of toch minstens duidelijkheid.

Het beleidsplan 2017-2020 van Voorzitter Edward JANSSENS wordt dan ook positief onthaald door de Ombudsdienst, waar het verwijst naar draaiboeken ten behoeve van de advocatuur: *“Er worden aan de advocaten steeds meer verplichtingen opgelegd. Zonder exhaustief te zijn, kan er verwezen worden naar de dwingende bepalingen uit het Wetboek van Economisch Recht, de wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens, de witwasvoorschriften en andere administratieve verplichtingen. Er is een taak voor de OVB weggelegd om praktische draaiboeken uit te werken en ter beschikking te stellen van alle advocaten, telkens wanneer de wettelijke verplichtingen voor alle advocaten gelden. Er bestaan al identificatie- en witwasmodellen maar er is nog zoveel meer mogelijk.”* (JANSSENS, 2017)

5. TARIFICATIE?

Tenslotte kan de vraag worden gesteld of de informatie met betrekking tot erelonen niet eenvoudiger kan wanneer de erelonen zelf getarifeerd zijn. Het uurtarief blijkt immers niet zaligmakend om een inschatting te verlenen over de kostprijs van een procedure.

Op basis van de mededingingswetgeving is het de Orde van Vlaamse Balies niet toegelaten om zelf de tarieven te reguleren, doch zij kan voorstellen formuleren naar de wetgever toe. In diverse landen blijkt reeds een wettelijke regeling voorhanden te zijn (WINTER *et al.*, 2015).

In het licht hiervan wordt verwezen naar de initiatieven van minister GEENS met betrekking tot een fiscaal aftrekbare rechtsbijstandsverzekering, in het kader waarvan geconventioneerde advocaten zouden kunnen werken aan de hand van getarifeerde erelonen (GEENS, 2017; BOONE, 2017).

6. BESLUIT

Samen met de stafhouders van de diverse balies wil de ombudsdienst de consumenten een houvast bieden op momenten dat het misloopt of lijkt mis te lopen met hun advocaat. Op die manier beschikt de advocatuur over twee pijlers van geschillenregeling buiten het gerecht om, elk met een eigen insteek.

Op basis van de ervaringen van het eerste jaar werking is het sleutelwoord communicatie. De hedendaagse advocaat dient twee verschillende vormen van communicatie te combineren: de gekende juridische communicatie naar de rechtbank en confraters toe, alsook de transparante en duidelijke communicatie naar de cliënt toe.

REFERENTIES

Literatuur

- BEROEPSINSTITUUT VOOR ERKENDE BOEKHOUDERS EN FISCALISTEN (2014). *Opdrachtbrief*. Verkregen op 29 november 2017, via <http://www.bibf.be/Index.asp?Idx=1851>
- BOONE, R. (2017). De advocaat zal zijn meerwaarde moeten kunnen bewijzen. *Juristenkrant*, 353, 12-13.
- GEENS, K. (2017). *Een breed pakket aan maatregelen die Justitie versterken en de veiligheid bevorderen*. Verkregen op 29 november 2017, via <https://www.koenGeens.be/news/2017/05/14/een-breed-pakket-aan-maatregelen-die-justitie-versterken-en-de-veiligheid-bevorderen>
- JANSSENS, E. (2017). *Beleidsplan 2017-2020 van Edward Janssens "voor een nieuwe OVB"*, Jubel. Verkregen op 29 november 2017, via <https://www.jubel.be/wp-content/uploads/2017/06/Beleidsplan-Edward-Janssens.pdf>
- LAMON, H. (2016). Advocatenhonoraria: alles bij het oude laten is geen optie. *Juristenkrant*, 337, 15.
- ORDEEXPRESS (2010). 7 oktober.
- WINTER, H., COUWENBERG, O., AKERBOOM, C., WOESTENBURG, N. & STRUIKSMA, N. (2015). *Tariefregulering in de advocatuur. Onderzoek naar de voor- en nadelen*. Groningen: University of Groningen/Pro Facto.

Wetgeving

Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen, *BS* 25 februari 2015

Rechtspraak

- Cass. 25 juni 2015, C.14.0382 F/4
Cass. 24 maart 2016, C.15.0196.N