

Jaarverslag 2016 Ombudsdienst advocatuur: communicatie is de achilleshiel van de relatie advocaat-cliënt

Jaarverslag 2016 Ombudsdienst advocatuur: communicatie is de achilleshiel van de relatie advocaat-cliënt

De Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA), het Vlaamse deel van het overkoepelende Ligecca, meent dat advocaten duidelijker en explicieter moeten communiceren met hun cliënten. De meeste klachten van consumenten hebben immers met die communicatie te maken. Dat blijkt uit haar pas verschenen jaarverslag van 2016, zie <http://oca.ligecca.be/nl/jaarverslagen/> .

“Klachten worden vaak ingediend onder de noemer van het ereloon, maar gaan vaak onderliggend over het feit dat de advocaat procedures opstart waarvan de consument niet op de hoogte is of dat de advocaat geen rekening houdt met zijn opmerkingen of instructies,” zegt mr. Isabel Goris, Ombudsman voor de advocatuur. Ze is in elk geval tevreden dat de consument de Ombudsdienst begint te kennen. Isabel Goris: ***“Er is wel nog werk aan de winkel bijvoorbeeld om het onderscheid met de stafhouder duidelijk te maken, bij wie de consument ook een klacht kan neerleggen”***

In 2016 werden in totaal 212 effectieve klachten bij de Ombudsdienst neergelegd, waarvan 118 ontvankelijk waren. 74 werden afgerond, waarvan 55 het volledige traject hadden doorlopen en tot een eindresultaat waren gekomen. Klachten worden ingediend via de webapplicatie op ligecca.be.

De klachten van consumenten gaan over uiteenlopende zaken. Veel problemen hebben te maken met een gebrekkige communicatie tussen advocaat en cliënt. Klachten over bijvoorbeeld het ereloon zijn vaak terug te brengen tot onderliggende frustraties over een gebrek aan informatie, het niet volgen van instructies enz.

De erelonen (50)

4 consumenten ondervonden wrevel omdat ze de ereloonstaat laattijdig ontvingen van de advocaat.. In 17 gevallen waren er geen of te weinig afspraken gemaakt over het ereloon. De advocaat moet volgens de huidige rechtspraak nochtans kunnen bewijzen dat hij de cliënt heeft ingelicht, anders kan de ereloonstaat nietig worden verklaard. 17 anderen klaagden over het hoge kostenplaatje. De consument had dan wel informatie over de ereloonberekening ontvangen maar had die niet juist ingeschat. In 12 dossiers kwamen klachten over het aantal prestaties van de advocaat. Een advocaat kan niet altijd voorbereid zijn op procedurestappen van de tegenpartij, onvoorziene omstandigheden enz. Op dat moment is het zaak dat hij gedetailleerd en regelmatig communiceert over zijn werk en de bijhorende kosten, maandelijks bijvoorbeeld.

De kwaliteit (63)

Cliënten klagen als de advocaat niet te bereiken is (7) of niet genoeg verder werkt (3). Over de competentie van de advocaat, zonder dat die gelinkt is aan een communicatieprobleem, is maar driemaal geklaagd. 13 klachten stellen 'De communicatie loopt mank' (zie ook eerder). 'De advocaat geeft geen gevolg aan opmerkingen of instructies van cliënten' zorgde voor 35 klachten. Daarbij klagen cliënten dat de advocaat soms een procedure start zonder dat hij daartoe uitdrukkelijk de opdracht kreeg of dat de procedure evolueert in een richting waarin zij zich niet kunnen vinden. Tot slot ging 1 klacht over de proceduretermijn die niet werd gerespecteerd en 1 klacht over een dossier dat de advocaat niet zelf had behandeld (maar een advocaat van hetzelfde kantoor).

Klachten van de advocaat

Van alle klachten werden er slechts 5 ingediend door de advocaat, omdat het ereloon niet betaald werd. Nochtans kan het een snelle, goedkope en cliëntvriendelijke manier zijn om via de Ombudsdienst de cliënt aan te sporen het ereloon te betalen. De consument hoeft bij een minnelijke regeling immers geen bijkomende kosten van dagvaarding en rechtsplegingsvergoeding te betalen. Die voordelen zijn jammer genoeg nog onvoldoende bekend

Uitkomst

In 19 dossiers heeft één van de partijen zich teruggetrokken, meestal de advocaat (11). De Ombudsdienst vermoedt dat dat komt doordat de mail in de spamfolder van de advocaat terecht komt of doordat de advocaat niet verplicht is om mee te werken. Het technische aspect is alvast voor verbetering vatbaar.

In totaal werden 55 dossiers integraal behandeld, waarvan er 28 tot een minnelijke regeling hebben geleid. In 27 dossiers bleek een minnelijke regeling niet mogelijk, maar in 12 daarvan formuleerde de Ombudsdienst een niet-bindende aanbeveling zoals: een afbetalingsplan volgen, het ereloon laten taxeren bv. door de taxatiecommissie van de balie.

Aanbevelingen

Eén jaar werking maakt duidelijk dat de werkwijze van de Ombudsdienst aanslaat. Dat blijkt uit het aantal minnelijke schikkingen en de feedback van consumenten. Bovendien geeft het eerste jaar al enkele tendensen weer en maakt het mogelijk de volgende aanbeveling te formuleren:

De advocatuur moet nog meer inzetten op communicatie met de cliënt. Daarom moet er bv. op het vlak van de permanente vorming van de advocaat meer aandacht gaan naar communicatie met de cliënt. De advocaat moet meer dan ooit praten over zijn ereloon en de bijkomende (gerechts)kosten, en de afspraken daarover in een overeenkomst vastleggen. Hiervoor kan hij vrijwillig gebruikmaken van een modelovereenkomst van de Orde van Vlaamse Balies (OVb). Een verplichting om die te gebruiken kan dat euvel oplossen.

Over Ligecca/OCA

OCA, de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur houdt zich sinds 1 januari 2016 langs Vlaamse kant bezig met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen tussen cliënten en advocaten. Ligecca (litigation geschillen consumenten advocaat) is de overkoepelende naam voor de ombudsdienst voor heel België. Ligecca is erkend door de FOD Economie (beslissing van 22.12.2015) als gekwalificeerde entiteit zoals bepaald in Boek XVI van het Wetboek voor Economisch Recht.

De Ombudsdienst speelt een faciliterende en verzoenende rol en neemt dus geen beslissingen.

Hoe een klacht indienen?

Klachten kunnen online via het klachtenformulier op de website ligecca.be worden ingediend, per mail via oca@ligecca.be, per brief aan Ombudsdienst Ligecca – OCA, Staatsbladsstraat 8, 1000 Brussel of per fax naar 02/307.72.21.