

Derde werkjaar ombudsman voor gerechtsdeurwaarders: heldere communicatie blijft de prioriteit nummer één

Arnout de Vidts, ombudsman voor gerechtsdeurwaarders: *“De schuldenproblematiek, verscherpt door corona, is meer dan ooit actueel, de zenuwen zijn gespannen en de communicatie loopt soms mis. Ik word aangesproken voor conflicten, maar ook vaak omwille van onbegrip over het gerechtsdeurwaarderstarief en over het verloop van een beslagprocedure. Ik probeer, met mijn kennis van zaken en vanuit mijn standpunt, iedereen te woord te staan zodat mensen niet het gevoel hebben dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden”.*

Aantal dossiers, uitgesplit qua herkomst

De ombudsman ontving 381 dossiers, waarvan er slechts 17, ofwel 4,5 %, onontvankelijk waren.

In 2021 werden er voor het eerst meer Nederlandstalige dan Franstalige dossiers ingediend. Er blijft echter wel, net zoals de voorbije jaren, een relatief evenwicht tussen de twee talen.

Er werden geen Duitstalige of anderstalige dossiers ingediend. Twee dossiers werden vanuit Frankrijk ingediend, één vanuit Nederland en één vanuit Italië.

Gemiddelde doorlooptijd van een dossier

De gemiddelde behandelingsduur blijft in lijn met vorige jaren. Dit wil zeggen dat het merendeel van de dossiers binnen de maand wordt afgesloten. Slechts in minder dan 1 % van de gevallen duurde het langer dan 6 maanden.

“Ik blijf de vlotte afhandeling zien als een stimulans voor de gerechtsdeurwaarders om ook vlot mee te werken. Sommigen die niet eerder reageerden, doen dat nu wel.”

Kracht van bemiddeling

De ombudsman heeft, ter herinnering, geen tuchtbevoegdheid en kan een gerechtsdeurwaarder dan ook niet sanctioneren. Het bereiken van een praktische oplossing is zijn prioritaire opdracht, na de twee kanten van het verhaal te hebben gehoord, en dat loont toch enigszins.

In 18,1 % van de dossiers kon een regeling worden getroffen (meestal een betaling of een afbetalingsplan). De andere dossiers werden weliswaar zonder regeling afgesloten, maar de

ombudsman kon wel optreden als contactpersoon en de consument wegwijs maken. Meer dan de helft (55,7 %) van deze dossiers werd ongegrond verklaard, omdat uiteindelijk bleek dat er geen fouten waren gemaakt. In deze gevallen kon de ombudsman zijn meerwaarde uitspelen door de consument te horen en uitleg te geven. In andere dossiers bleef een verdere reactie van de consument uit of kon gewoon geen oplossing worden bereikt.

Aard van de vragen

Slechts bij een beperkt aantal – namelijk 17 (of 4,5 %) – van de binnenkomende vragen moest de ombudsman zich onbevoegd verklaren.

Het grootste deel (92 %) van de vragen had betrekking op de gerechtelijke uitvoeringsfase; met andere woorden, de gerechtsdeurwaarder was in die gevallen reeds tussengekomen.

Twee fenomenen die steeds vaker opduiken en waarover de ombudsman in 2021 veel werd aangesproken zijn valse berichten (afkomstig van een persoon die zich voordoeft als gerechtsdeurwaarder) enerzijds, en naamlening (in het bijzonder door een gerechtsdeurwaarder aan een incassobureau) anderzijds.

Aanbevelingen

De ombudsman sluit naar goede gewoonte het jaarverslag af met enkele aanbevelingen voor de gerechtsdeurwaarders, voor de consumenten en voor de beleidsmakers.

Voor gerechtsdeurwaarders benadrukt hij het belang van heldere en duidelijke communicatie enerzijds, en facturatie anderzijds. Het blijft noodzakelijk om de consumenten correct en duidelijk te informeren doorheen de volledige procedure, ook wat betreft facturatie.

Voor consumenten geeft de ombudsman de raad tijdig actie te ondernemen en vooral geen briefwisseling te negeren of ongeopend te laten. Hij benadrukt ook dat de gerechtsdeurwaarder slechts de boodschapper is, en dat ze dus best steeds beleefd blijven en zich niet agressief opstellen.

“Ik blijf het dagelijks herhalen: doe uw briefwisseling open en neem tijdig contact op met de gerechtsdeurwaarder.”

Ten slotte formuleert de ombudsman ook voor de overheid opnieuw aanbevelingen: de oprichting van een tuchtrechtbank, een duidelijk wettelijk kader, de modernisering van het gerechtsdeurwaarderstarief in de gerechtelijke fase en een efficiënt preventiebeleid.

Voor meer informatie kunt u terecht op www.ombudsgdw.be.