

Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders blikt terug op 2022: de komende jaren worden de toetssteen voor gemaakte beleidskeuzes

Arnout de Vidts, Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders: “2023 wordt mijn laatste jaar als ombudsman. Het afscheid is bitterzoet. Als de eerste Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders heb ik de kans gekregen om een stukje geschiedenis mee te schrijven door deze dienstverlening op te richten en uit te bouwen. Nu is het tijd om dit hoofdstuk af te sluiten.”

Het vierde jaarverslag van de Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarder omhelst het werkjaar 2022 en biedt een overzicht van relevante cijfers over de werking van de ombudsdienst. Daarnaast formuleert de ombudsman traditioneel een aantal aanbevelingen voor de consument, de beroepsgroep van gerechtsdeurwaarders en de beleidsverantwoordelijken.

“Hoewel het rapport het jaar 2022 behandelt, vind ik het belangrijk om hierin twee beleidsbeslissingen op te nemen die weliswaar in 2023 werden genomen maar waarop al langer werd geanticipeerd. Met name: de inwerkingtreding van de onafhankelijke tuchtrechtbank voor gerechtsdeurwaarders en notarissen vanaf 1 januari 2024 en de hervorming van de wet inzake de minnelijke invordering die van kracht wordt op 1 september 2023 (voor sommige bepalingen is dat vanaf 1 december 2023). Dit zijn niet toevallig twee beleidsbeslissingen waarop ik al langer aandrang, omdat ze streven naar een versterking van de consumentenbescherming en dus grote raakvlakken hebben met mijn dagelijks werk als ombudsman.”

Blikvangers uit het jaarverslag 2022

1. Aantal ontvangen dossiers, uitgesplit qua herkomst

De ombudsman ontving 441 dossiers in 2022, waarvan er 426 (96,6 %) ontvankelijk waren. Slechts 15 dossiers (3,4 %) moest de ombudsman weigeren omdat de aanvraag bijvoorbeeld beledigend was of omdat het een buitenlandse gerechtsdeurwaarder betrof.

Ter vergelijking: in 2021 ontving de ombudsman 381 dossiers. Deze stijging van 13 % kan wellicht verklaard worden door een combinatie van gebeurtenissen: in 2021 doofden de beschermende overheidsmaatregelen in de strijd tegen de COVID-epidemie (zwaartepunt in 2020 met twee opeenvolgende moratoria op bewarend en uitvoerend beslag) geleidelijk aan uit. Tegelijk zagen we een opstart/doorstart van de invorderingsprocedures door institutionele schuldeisers (personen- en

vennootschapsbelastingen, sociale zekerheid, zorgkassen, enz.) en zorgde de sterk stijgende energiefacturen voor onrust bij de burger.

Van de 426 ontvankelijke dossiers werd in 81 dossiers (19,1 %) een regeling getroffen, 11 dossiers (2,6 %) waren in 2022 nog lopende en in 334 (78,40 %) dossiers werd de bemiddeling stopgezet. Dat ligt in de lijn van de eerdere werkjaren. Een regeling betreft hier doorgaans een betaling of een akkoord voor een afbetalingsplan.

Van de 334 dossiers waarin de bemiddeling werd stopgezet, waren er 191 dossiers waarin geen regeling werd getroffen omdat na onderzoek bleek dat de klacht ongegrond was. Dat betekent echter niet dat het dossier “mislukt” is. In deze gevallen kon de ombudsman zijn meerwaarde uitspelen door de consument te horen en uitleg te geven.

In 127 dossiers werd geen reactie meer ontvangen en 16 dossiers hadden betrekking op feitelijkheden die niet objectief na te gaan waren.

In 2022 werden er opnieuw meer Nederlandstalige dan Franstalige dossiers ingediend, maar bleef de verhouding tussen de twee taalgroepen in evenwicht. Het aantal dossiers dat vanuit het buitenland werd ingediend, steeg licht in 2022 tot 9 dossiers (tegenover 4 dossiers in 2021).

2. Behandelingsduur van een dossier

De gemiddelde behandelingsduur blijft in lijn met vorige jaren: het merendeel van de dossiers werd binnen de maand afgesloten.

3. Meest voorkomende thema's

Net zoals in de vorige jaren had het grootste deel van de dossiers betrekking op de gerechtelijke uitvoeringsfase en meer specifiek de beslagprocedure (256 dossiers of 58 %). Dat is logisch, gezien de beslagprocedure een monopolietaak van de gerechtsdeurwaarder is. Daarnaast is het ook zo dat een beslagprocedure voor het merendeel van de consumenten ongekend terrein is en dus vragen kan uitlokken.

Bij 58 dossiers (13,15 %) had de aanvraag betrekking op een herziening van een afbetalingsplan. “Ik krijg regelmatig vragen over de innings- en kwijtingsrechten die men verschuldigd is bij de deelbetalingen. De hervorming van het tarief in burgerlijke en handelszaken naar een transparant en uniform tarief moet daaraan een einde stellen.”, zegt de ombudsman.

Daarnaast is het opvallend dat 65 dossiers (14,74 %) verkeerdelijk bij de ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders werden ingediend. De ombudsman heeft deze consumenten verder geholpen door hen naar de juiste instanties door te verwijzen.

4. Het niet te onderschatten belang van luisteren en bemiddelen

De ombudsman heeft geen tuchtbevoegdheid en kan een gerechtsdeurwaarder dus niet sanctioneren. Bemiddelen met het oog op een pragmatische oplossing is de belangrijkste opdracht van de ombudsman. “Het beroep van gerechtsdeurwaarders gaat gepaard met complexe procedures, vaak moeilijk te begrijpen afrekeningen en een specifiek juridisch jargon. Uiteraard is dat niet evident voor consumenten die hier doorgaans niet mee vertrouwd zijn. Mijn rol van ombudsman is dan ook hoofdzakelijk luisteren, informeren en bemiddelen met het oog op wederzijds begrip en uiteindelijk een oplossing. Het is van groot belang dat mensen gehoord worden en hun verhaal kwijt kunnen.”, verklaart de ombudsman.

Aanbevelingen

Zoals elk jaar sluit de ombudsman het jaarverslag af met enkele aanbevelingen voor de gerechtsdeurwaarders, voor de consumenten en voor de beleidsverantwoordelijken.

Voor gerechtsdeurwaarders blijft hij hameren op dezelfde nagel, zijnde bereikbaarheid en heldere communicatie. Dat kan gaan van gerechtsdeurwaarderkantoren die moeilijk te bereiken zijn via telefoon of e-mail over mensen die met de beste wil van de wereld niet begrijpen wat er in een brief of een akte staat tot het gevoel hebben “hun verhaal nergens kwijt te kunnen”. 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.

Ten slotte formuleert de ombudsman ook voor de beleidsverantwoordelijken opnieuw aanbevelingen, waaronder de hervorming van het tarief in burgerlijke en handelszaken (KB van 1976) en het verlagen van de (para)fiscale lasten op de gerechtsdeurwaardersakten.

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

