

15 maanden ombudsman voor gerechtsdeurwaarders: manke communicatie is grootste struikelblok.

De ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders ontving in 15 maanden tijd 620 dossiers. “Vooral over het tarief en het loonbeslag bestaan veel vragen”, stelt Arnout De Vidts. “Opvallend is dat de problemen meestal te wijten zijn aan een manke communicatie tussen gerechtsdeurwaarder en consument. Daarom is het mijn expliciete aanbeveling aan beiden om meer en duidelijker te communiceren.” In het algemeen kijkt de ombudsman tevreden terug op zijn eerste werkjaar: “Hoewel gerechtsdeurwaarders vooral vreesden dat consumenten de ombudsman zouden willen gebruiken om de invorderingsprocedure te vertragen, bleek dat onterecht. Omgekeerd bleek dan weer dat gerechtsdeurwaarders bijzonder goed meewerkten aan de bemiddelingsprocedures. Dat blijkt onder meer uit de geringe doorlooptijd van gemiddeld 15 dagen per dossier.” Ook voor de overheid heeft de ombudsman een aanbeveling: “De overheid is een structurele schuldeiser en dient, vanuit deze ervaring, het goede voorbeeld te geven”.

Ter herinnering: wettelijk kader

De ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders werd op 6 september 2018 door de FOD Economie erkend als gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, zoals bepaald in Titel 4 van boek XVI van het Wetboek van Economisch Recht. Dit betekent dat de ombudsdienst aan alle wettelijke voorwaarden van onafhankelijkheid, onpartijdigheid, deskundigheid, transparantie en toegankelijkheid voldoet.

De ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders is uniek ten opzichte van deze van de andere juridische vrije beroepen. Hoewel een ombudsman zich volgens de letter van de wet enkel moet richten op zijn klanten, in casu de schuldeisers, staat de ombudsman voor gerechtsdeurwaarders voor iedereen open, zowel voor schuldeiser als schuldenaar en zowel voor particulier als ondernemer.

Aantal dossiers en soorten vragen

Tijdens het eerste werkingsjaar - dat liep van 6 september 2019 tot 31 december 2019 - ontving de ombudsman 620 dossiers. Hierbij is het aantal Nederlandstalige en het aantal Franstalige verzoeken quasi gelijk, maar gelet op de taalverhouding zijn er relatief gezien meer Franstalige dan Nederlandstalige verzoeken tot bemiddeling.

Wat de aard van de vraag betreft, stelt de ombudsman vast dat de verzoeken veelal te wijten zijn aan communicatiestoornissen tussen consument en gerechtsdeurwaarder. En dit zowel over de bevoegdheid van de gerechtsdeurwaarder, de aard van zijn activiteiten als de kostenstructuur. Meer specifiek bestaat er

vooral misbegrip over de samenstelling van het tarief en de gevolgen van loonbeslag. In een minderheid van de aanvragen tot bemiddeling moest de ombudsman zich onbevoegd verklaren, bijvoorbeeld wanneer het gaat over een revindicatievordering van beslagen goederen.

Opvallend is ook dat in circa een vierde van de dossiers de consument niet meer reageerde op een bericht van de ombudsman, bijvoorbeeld wanneer hij vraagt om extra documentatie. Daarnaast is er ook een beperkte categorie van dossiers waaruit de ombudsman geen afgelijnd probleem of vraag kan afleiden. “Hierbij dien ik vooral als uitlaatklep voor ontevreden consumenten”, meent de ombudsman.

Geen tuchtsancties

In de praktijk blijkt dat consumenten soms ontgoocheld reageren omdat de ombudsman enkel tracht oplossingen te vinden of adviezen te verlenen en geen sanctie uitspreekt. Dat leidt soms tot boosheid, in die mate dat ze niet meer open staan voor een bemiddelende oplossing.

De vrees (van de gerechtsdeurwaarders) dat er beroep zou worden gedaan op de ombudsman om een procedure te schorsen, bleek onterecht. “Het is niet mijn bedoeling procedures stil te leggen. Wel streef ik naar een compromis waarachter elke betrokkene zich kan scharen”, aldus de ombudsman.

Als mensen willen dat een gerechtsdeurwaarder wordt gesanctioneerd, dan moeten ze zich wenden tot de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders of één van de arrondissementskamers.

Aanbevelingen

De belangrijkste aanbeveling geldt zowel voor de gerechtsdeurwaarder als voor de consument: “Opvallend is dat veel vragen niet zozeer een conflict inhouden, maar neerkomen op gebrekkige communicatie tussen de gerechtsdeurwaarder en de betrokken partij. Kortom, beter communiceren is een aandachtspunt. Dit gaat trouwens op voor zowel de gerechtsdeurwaarders als de debiteurs en schuldeisers die bij mij aankloppen”, zegt de ombudsman.

Daarnaast moeten gerechtsdeurwaarders extra aandacht besteden aan een overzichtelijke facturatie. Consumenten hebben soms geen duidelijk zicht op de samenstelling van de kostprijs (belastingen, opzoekingen, ereloon). Daarom raadt de ombudsman aan om een gedetailleerde opsomming van de kosten te geven in plaats van zich te beperken tot het totaalbedrag zonder toelichting.

Veel consumenten hebben ook vragen over loonbeslag en de precieze impact en gevolgen ervan. Vandaar de aanbeveling van de ombudsman om zich niet te beperken tot een opsomming van de wetsartikelen, maar deze ook te vertalen naar praktische informatie zodat zowel de schuldenaar als de derde-beslagene duidelijk kennis hebben van de gang van zaken.

Voor de consumenten geeft de ombudsman de raad om zeker geen briefwisseling te negeren en tijdig contact op te nemen: “Een kleine moeite die grote problemen kan vermijden”, aldus de ombudsman.

Ten slotte formuleert de ombudsman ook voor de overheid aanbevelingen, zowel in haar hoedanigheid van structurele schuldeiser als in de rol van beleidsmaker. Wat de eerste rol betreft, vraagt de ombudsman vooral om rechtvaardig te blijven en geen onredelijke afbetalingstermijnen of deficitaire openbare verkopen te eisen. Als beleidsmaker vraagt de ombudsman de overheid om oren te hebben naar de wens om een onafhankelijke tuchtrechtbank op te richten en de fiscale druk op de akten te verminderen.

Hoe dossiers indienen?

Dossiers kunnen gratis worden ingediend bij de ombudsman, via brief, e-mail of online op www.ombudsgdw.be. De dienst behandelt de dossiers binnen maximum 90 dagen, in de praktijk blijkt de doorlooptijd veel korter te zijn, zo'n 15 dagen. In bijzonder complexe dossiers kan er een eenmalige verlenging worden voorzien. Voor meer informatie kunt u terecht op www.ombudsgdw.be.