

OMBUDSMAN

GERECHTSDEURWAARDERS

Jaarverslag 2020



www.ombudsgdw.be

Inhoudstafel

1	Woord vooraf	pagina 4
2	Jaargang 2 van de ombudsman	pagina 6
	1. Missie	pagina 6
	2. Financieel luik	pagina 7
3	Kerncijfers	pagina 8
	1. Algemene beschouwing	pagina 8
	2. Aantal aanvragen per taal en per regio/ per arrondissement	pagina 9
	3. Behandelingsduur	pagina 12
	4. Meest voorkomende onderwerpen	pagina 12
	5. Uitkomst van de dossiers	pagina 14
4	Aanbevelingen	pagina 15
	1. Voor de gerechtsdeurwaarders	pagina 15
	2. Voor de consumenten	pagina 16
	3. Voor de beleidsmakers	pagina 16

WOORD VOORAF

Beste lezer,

In september 2018 ben ik begonnen als ombudsman voor gerechtsdeurwaarders. De eerste 15 maanden ontving ik 620 dossiers. Momenteel staat de teller op 1085.



2020 was een bijzonder jaar. COVID-19 bracht niet enkel een gezondheidscrisis, maar voor velen ook financiële gevolgen met zich mee. Mensen zagen hun inkomsten verminderen of verdwijnen, waardoor ze in de onmogelijkheid verkeerden om facturen te betalen of bestaande afbetalingsregelingen verder af te lossen. Om de consument wat meer ademruimte te geven, nam de regering maatregelen, waaronder het tijdelijk verbod tot uithuiszetting, bewarend en uitvoerend beslag. Gerechtsdeurwaarders moesten bijgevolg hun taken afstemmen op deze bijzonder moeilijke omstandigheden.

Na twee jaar beginnen de consumenten "de ombudsman voor gerechtsdeurwaarders" steeds beter te kennen als een nieuw contactpunt, als een betrouwbare tussenpersoon. Ze contacteren mij om hun verhaal te doen. Ik probeer een oplossing te vinden door middel van dialoog. Hoewel ik niet kan sanctioneren, heb ik wel het gevoel dat ik mensen kan helpen door te luisteren en door tussen te komen waar nodig.

Met enige trots kan ik zeggen dat de meeste dossiers na een periode van drie weken afgesloten kunnen worden. Dat heeft voornamelijk te maken met de toegenomen bereidheid van de gerechtsdeurwaarders om mee te werken aan de bemiddeling. Daarnaast stel ik tot mijn genoegen vast dat de consumenten ook geen misbruik maken van mijn positie en mijn werk om het invorderingsproces te vertragen (hoewel het gratis is). Meer leest u in mijn verslag.

Arnout De Vidts, ombudsman



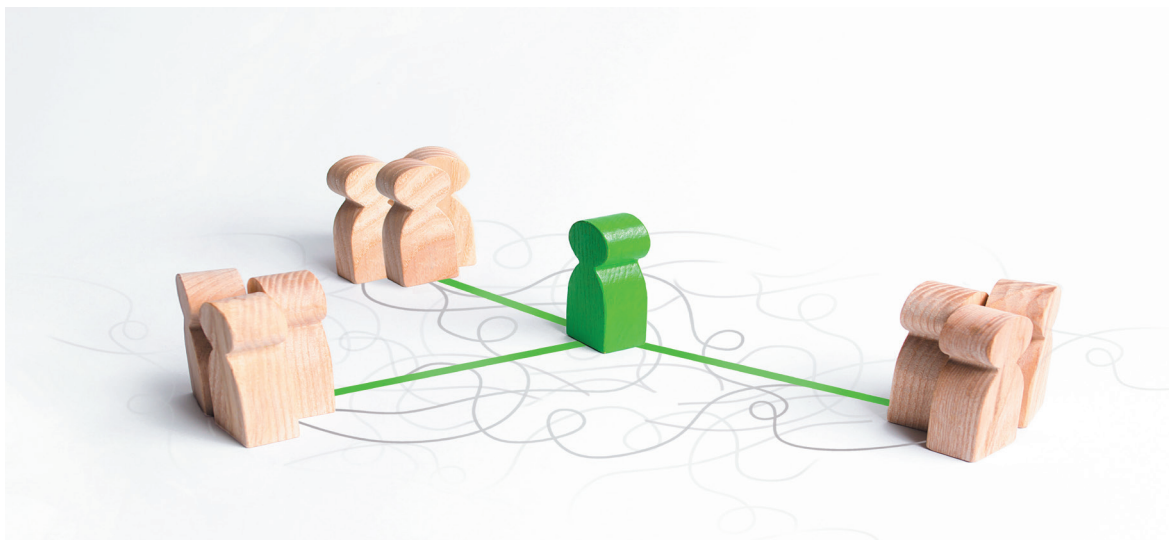
JAARGANG TWEE VAN DE OMBUDSMAN

1. Missie

Het bereiken van een praktische oplossing is de prioritaire opdracht van de ombudsman. Hij heeft geen tuchtbevoegdheid en behandelt dus geen formele klachten. Om een volledig beeld te krijgen van de aangebrachte problematiek, neemt hij contact op met de gerechtsdeurwaarder om zijn verhaal te horen en brengt hij de consument daarna op de hoogte. Het is bijgevolg niet de bedoeling om procedures stil te leggen, wel om een dossier te deblokken in functie van een compromis.

De ombudsman werkt alleen. Hij staat de burger te woord in de drie landstalen en fungeert vooral als vertrouwenspersoon wanneer het spaak loopt tussen de burger en de (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder.

Iedereen (burger, schuldeiser én schuldenaar, particulier én ondernemer) die een bemiddeling wil starten met een gerechtsdeurwaarder, kan de ombudsman contacteren via het invulformulier op zijn website, per mail of per post (voor meer informatie zie website www.ombudsgdw.be/meld-uw-probleem). Ook de gerechtsdeurwaarder kan zich richten tot de ombudsman om het gesprek op gang te brengen, hoewel dat eerder zelden voorkomt.



Wat de ombudsman precies doet, heeft hij toegelicht in een interview (op Kanaal Z) dat u kan bekijken op <https://kanaalz.knack.be/business-communities/z-mediation-de-ombudsman-arnout-de-vidts-14-12-20/video-normal-1677457.html>. In deze Z-Mediation reeks werd ook het werk en de rol van de gerechtsdeurwaarders besproken.

2. Financieel luik

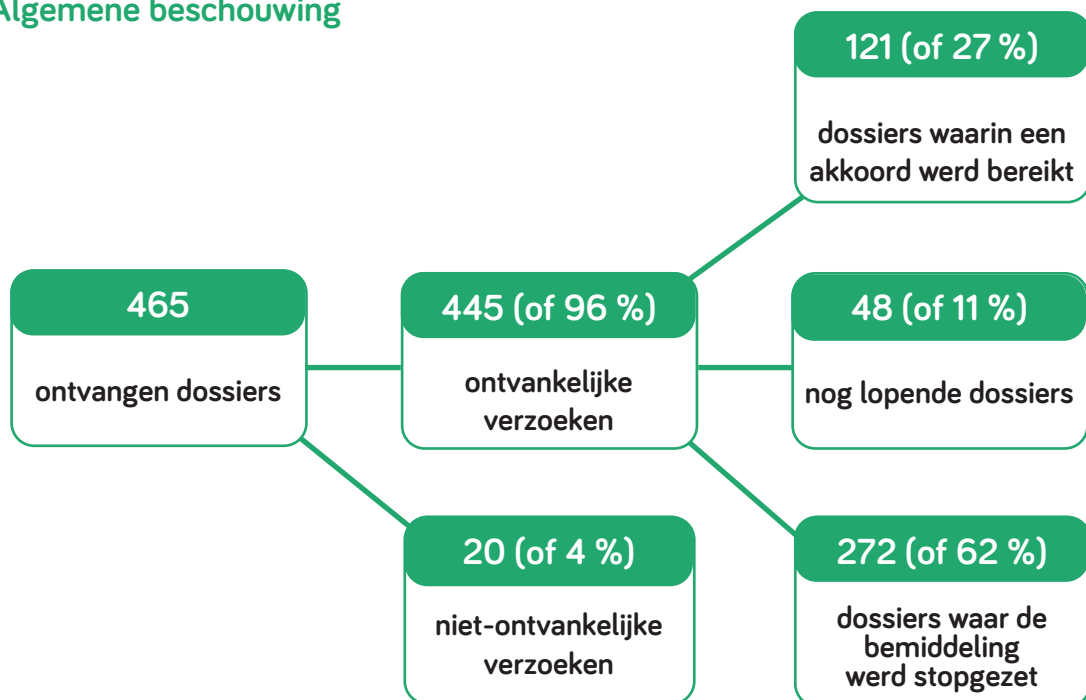
De dienstverlening van de ombudsman is kosteloos voor de consumenten.

De ombudsdienst ontvangt jaarlijks een werkingsbudget van € 75.000 van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders (NKGB), dat de ombudsman vrij kan aanwenden, met de volgende onderverdeling in de kosten en uitgaven voor 2020:

Personeel (prestaties ombudsman)	€ 63.888,00
Werking (IT, bureau, internet, telefoon)	€ 3.247,50
Varia (onkosten, vertaling)	€ 660,96
Totaal	€ 67.796,46

KERNCIJFERS

1. Algemene beschouwing



In 2020 heeft de ombudsdienst 465 dossiers ontvangen, waaronder klachten (in de ruime zin) en vooral informatie- en bemiddelingsverzoeken, vaak als gevolg van miscommunicatie.

Dit is een daling met 25 % ten opzichte van het vorige werkjaar. Een kleine minderheid van 20 dossiers (4 %) werd niet behandeld, omdat het verzoek niet voldeed aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden (bijvoorbeeld een anonieme, kwetsende of eerrovende klacht). Dit betekent ook dat 445 verzoeken (96 %) ontvankelijk en volledig waren en de bemiddeling kon worden opgestart.

In 121 (27 %) van de ontvankelijke zaken werd een compromis of een oplossing (bijvoorbeeld door een afbetaalregeling overeen te komen of door onduidelijkheden in een factuur te verklaren) bereikt via bemiddeling.

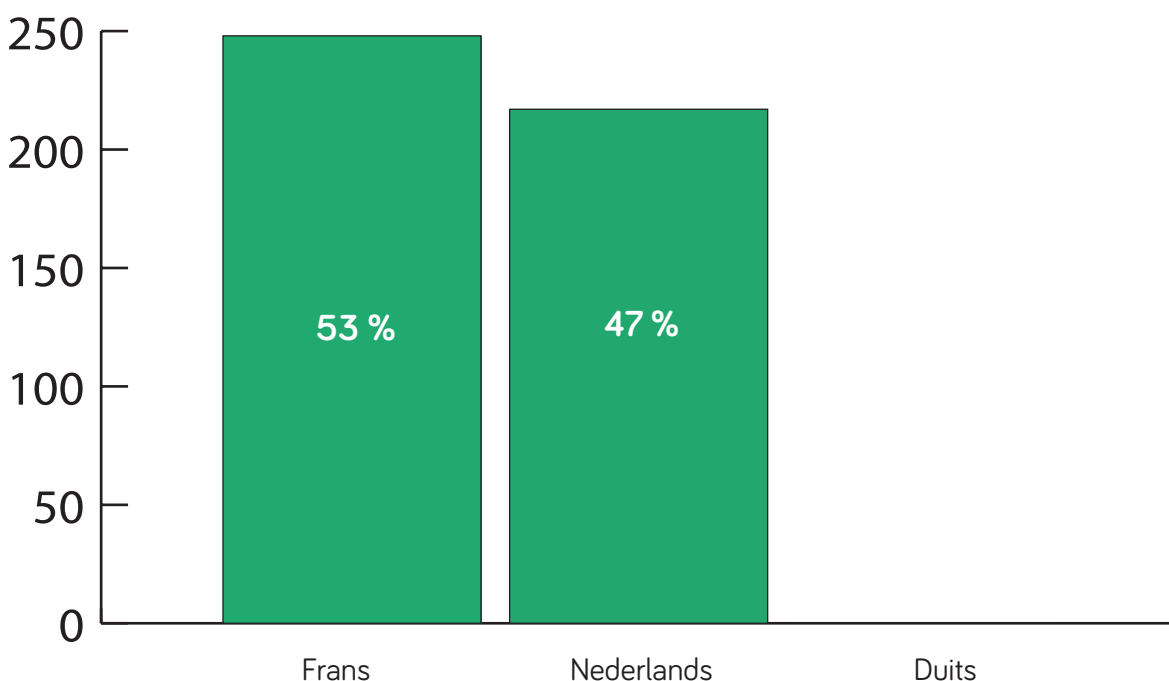
Daartegenover staan 276 behandelde zaken (62 %) die werden afgesloten zonder dat er een regeling getroffen kon worden. Dit kan als volgt worden verklaard: enerzijds omdat een partij

of beide partijen bij het oorspronkelijk standpunt bleef/bleven en anderzijds omdat de melding ongegrond bleek (een onbetwistbare schuld, een correcte beslagprocedure, een ingewikkelde maar wettelijke kostenstructuur). Desondanks probeert de ombudsman ook deze mensen verder te helpen, in de eerste plaats door hen een luisterend oor te bieden en, vervolgens, door hen informatie te geven of te leiden naar de juiste instanties (tuchtorganen, beslagrechter, andere ombudsman, enz.).

Eind 2020 zijn nog 48 (11 %) dossiers lopende. Deze konden nog niet worden afgesloten, ofwel omdat de meldingen laat in het jaar werden ingediend, ofwel door de complexiteit van het dossier.

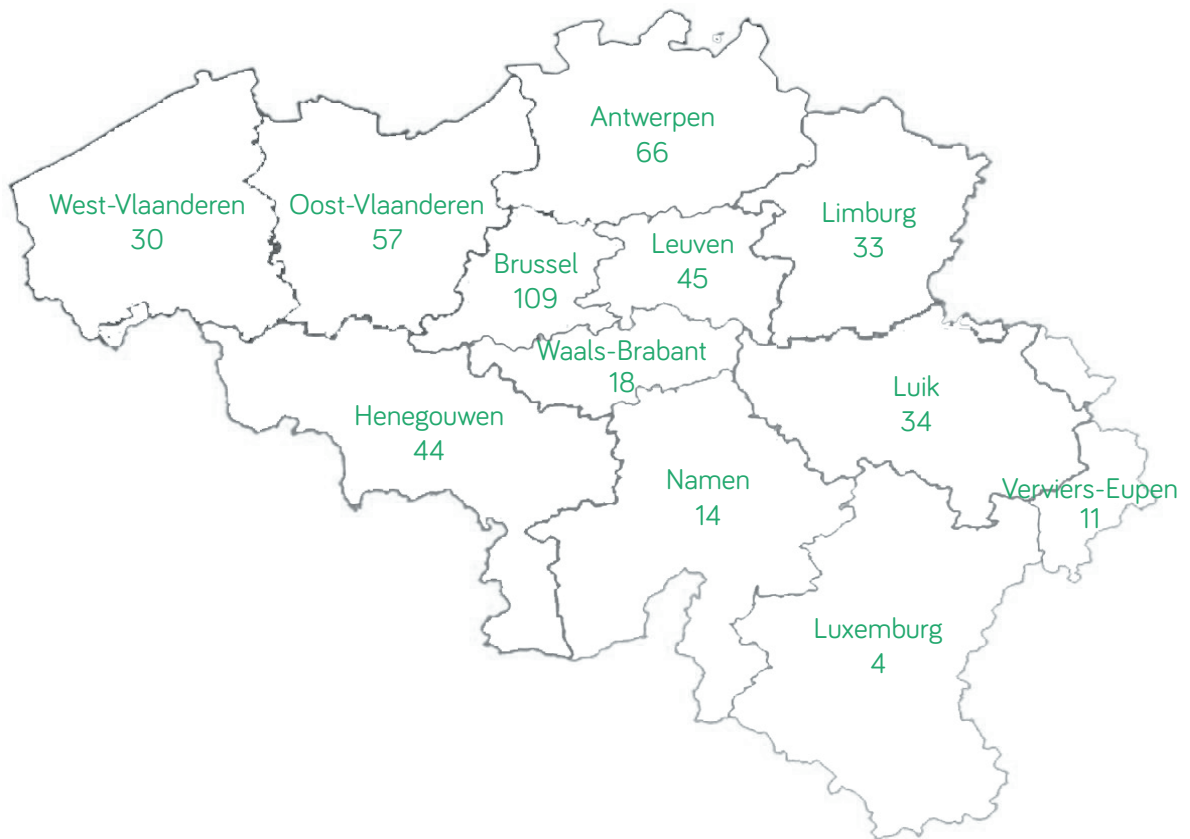
2. Aantal aanvragen per taal en per regio/arrondissement

2.1 Taal van de aanvraag



In tegenstelling tot 2018-2019 werden er meer Franstalige (248 of 53 %) dan Nederlandstalige (217 of 47 %) dossiers ingediend. Dat heeft deels te maken met het feit dat mensen die in Vlaanderen wonen de ombudsman in de Franse taal aanschreven en dus bij de Franstalige zaken werden gerekend. In 2020 waren er geen Duitstalige verzoeken tot tussenkomst. Tenslotte kan er een daling van buitenlandse verzoeken tot tussenkomst worden vastgesteld. Zo werden er slechts 3 verzoeken vanuit Frankrijk ingediend.

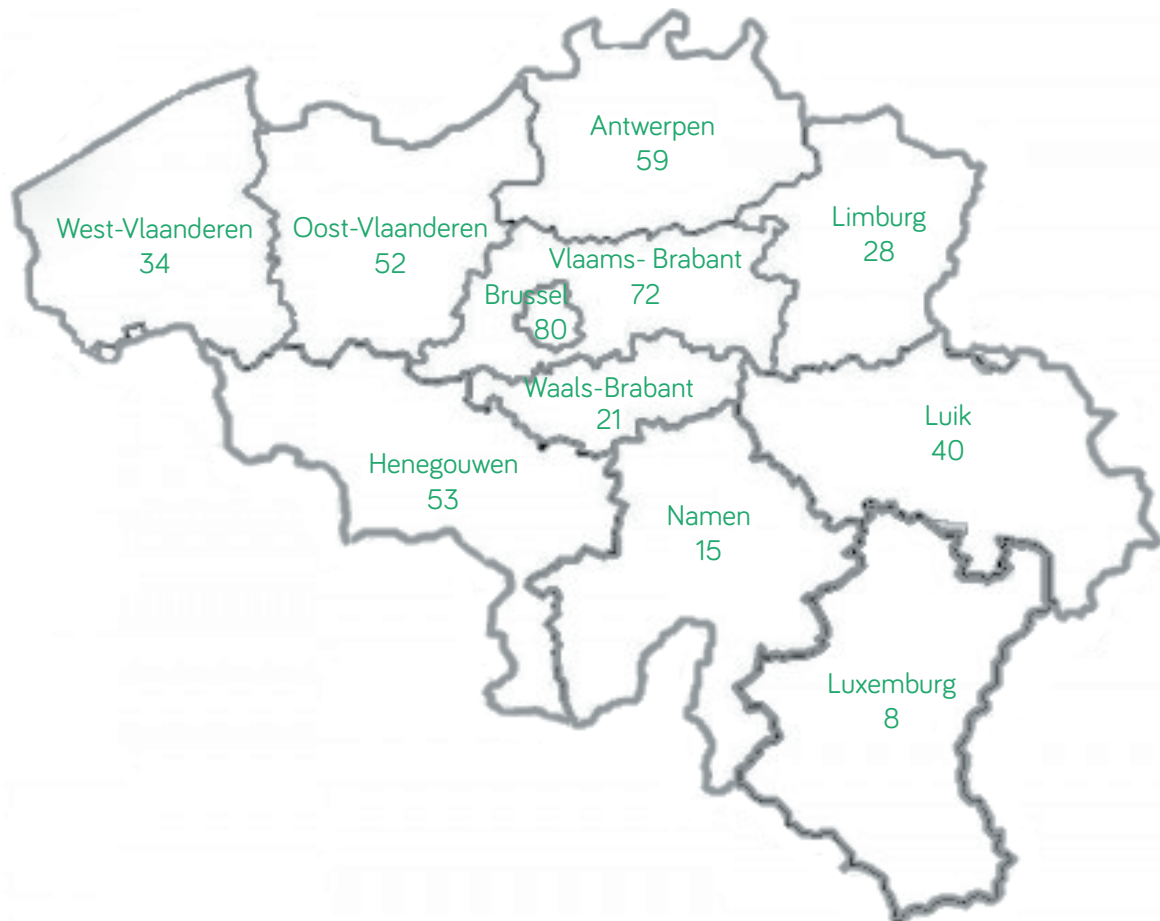
2.2 Aantal dossiers per gerechtelijk arrondissement - oogpunt gerechtsdeurwaarder



Vergeleken met 2018-2019, merken we:

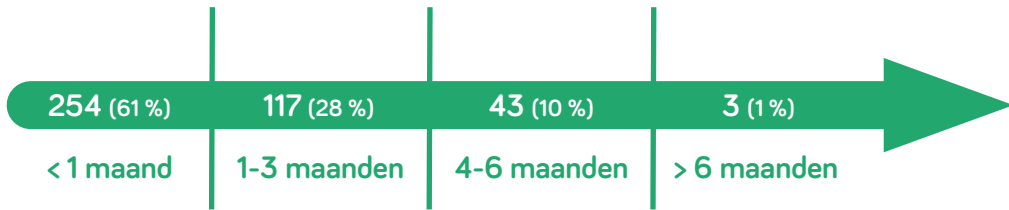
- een daling van het aantal aanvragen in het gerechtelijk arrondissement Leuven (- 14), Antwerpen (- 39), Limburg (- 15), Brussel (- 34) en Luik (- 22);
- een stijging van het aantal aanvragen in het gerechtelijk arrondissement Verviers-Eupen (+ 10).

2.3 Aantal dossiers per provincie - oogpunt consument



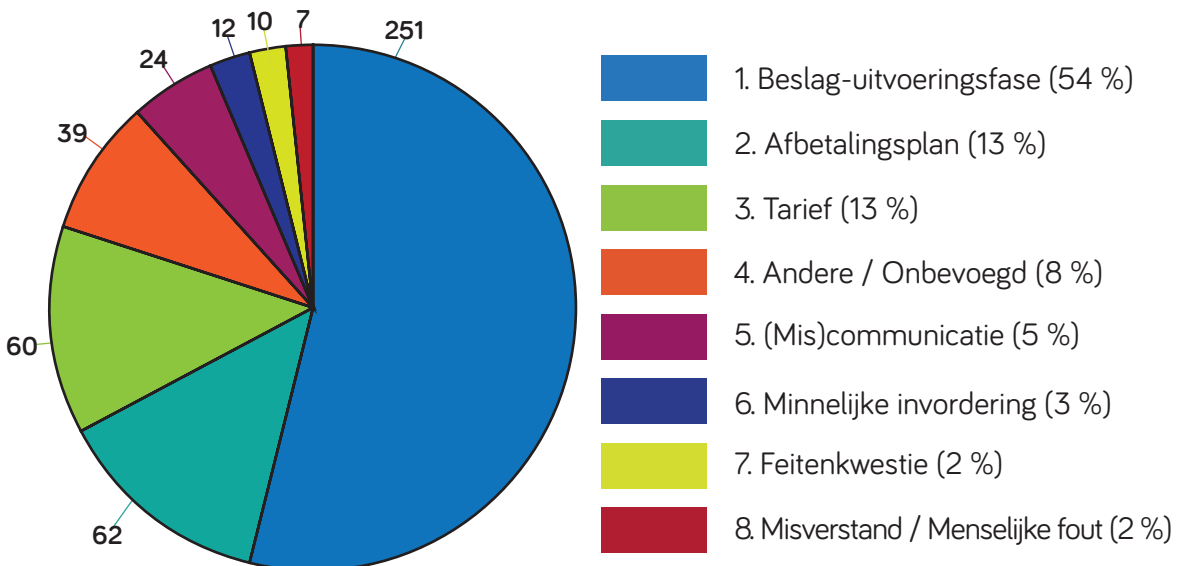
Deze gegevens werden vorig jaar nog niet bijgehouden. Dit zal vanaf heden wel gebeuren om tot concrete inzichten te kunnen komen. Uit bovenstaande grafiek kunnen we vaststellen dat er vanuit Wallonië proportioneel minder beroep werd gedaan op de ombudsman dan vanuit Vlaanderen en Brussel (niet gelijk aan de taal van de aanvraag - punt 2.1).

3. Behandelingsduur



Bovenstaande grafiek houdt enkel rekening met de looptijd van de afgesloten dossiers en dus niet met de nog lopende zaken. Parallel met vorig werkjaar werd het grootste deel (meer dan de helft) van de dossiers in minder dan een maand afgesloten. Slechts een op de tien dossiers nam meer dan 3 maanden in beslag. Dit was meestal te wijten aan de complexiteit van het dossier (meerdere partijen, afbetalingsplan over een langere periode, trage reacties van de partijen enz.).

4. Meest voorkomende onderwerpen



Het blijft een uitdaging om een welbepaald dossier in één categorie onder te brengen, omdat het in de praktijk vaak zo is dat één dossier raakvlakken heeft met meerdere onderwerpen. Dit maakt dat de cijfers niet als absoluut aanzien moeten worden.

Net zoals in het eerste jaarverslag, moet opnieuw worden opgemerkt dat in bijna alle dossiers een gebrek aan communicatie met de gerechtsdeurwaarder wordt aangehaald, wat leidt tot onbegrip bij de consument (voornamelijk in het kader van een beslaglegging of de kosten). Verder halen consumenten bijvoorbeeld aan dat hun mails of telefoons onbeantwoord blijven. Zeker in tijden van corona waarbij de meeste kantoren gesloten zijn voor publiek, vormt dit een heikel punt. Deze problemen worden gegroepeerd onder de noemer "(Mis)communicatie".

De grootste afzonderlijke categorie is de "uitvoeringsfase", waarin het gros van de vragen een rechtstreeks verband heeft met de tussenkomst van de gerechtsdeurwaarder in een derdenbeslag (bv. nagaan van de correctheid van de inbeslaggenomen goederen of het verzoek tot meer informatie inzake de beroepsmogelijkheden tegen het beslag). Daarnaast wordt vaak gemeld dat de gerechtsdeurwaarder dreigt met een beslaglegging. De ombudsman roept de gerechtsdeurwaarders dan ook op om zich steeds empathisch en vooral duidelijk op te stellen tegenover de consument, zodat deze de omstandigheden en zijn mogelijkheden, zelfs op dit punt nog, beter begrijpt.

Het mag niet verwonderen dat de ombudsman regelmatig vragen krijgt over de kostprijs van een tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder. Dat geldt zowel voor de kostprijs van de minnelijke invordering (schadebeding en interestberekening) als over de gerechtelijke invordering (kwijtings- en inningsrechten). Hier heeft de ombudsman een belangrijke functie, in die zin dat hij – als contactpersoon voor de consument – het tarief kan verduidelijken, wat tot oplossingen kan leiden.

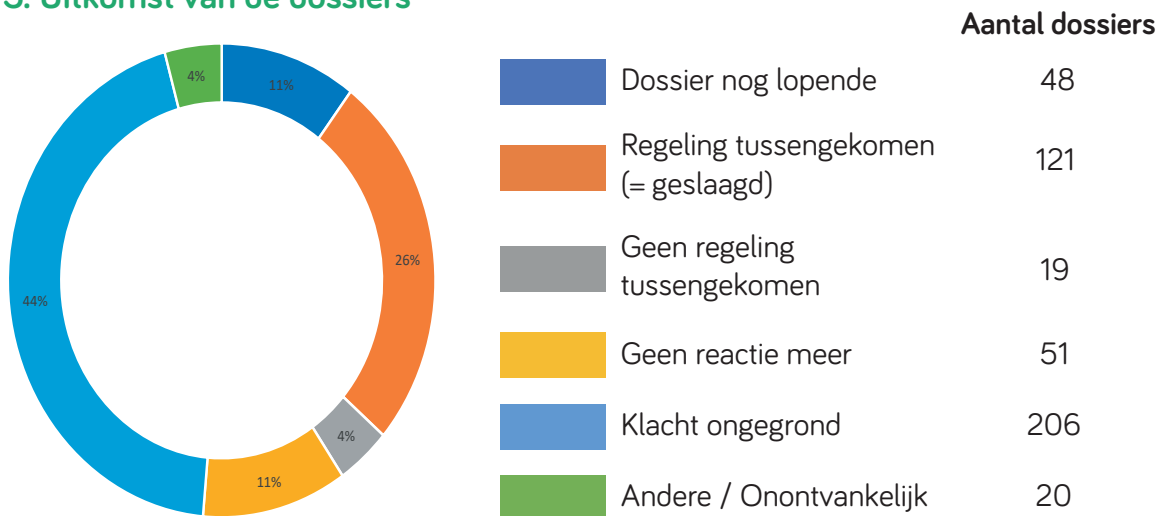
Ook op een ander essentieel vlak kan hij een wezenlijke bijdrage leveren, namelijk bij het bemiddelen om tot een voor beide partijen aanvaardbaar afbetalingsplan te komen. Hetzelfde gaat op voor misverstanden, bijvoorbeeld wanneer er in het geval van fouten in de afrekening een bepaalde kost tweemaal wordt aangerekend of een afbetaling werd niet in rekening gebracht. Na contact met de gerechtsdeurwaarder wordt deze fout rechtgezet.

De rubriek "Andere / Onbevoegd" omvat diverse vragen zoals over een verjaard dossier, andere invorderaars (bijvoorbeeld incassokantoren), het bekomen van een expeditie, collectieve schuldenregeling, ...

Het aantal klachten met betrekking tot de minnelijke invordering blijft beperkt. Dit valt te verklaren doordat ieder gerechtsdeurwaarderskantoor of het betreffende kantoor zich niet constant bezighoudt met dit takenpakket, het gaat zelfs om een minderheid.

Over feitenkwesaties, tot slot, kan de ombudsman moeilijk oordelen, omdat hij doorgaans twee versies hoort over een gebeurtenis waar hij zelf niet bij betrokken was.

5. Uitkomst van de dossiers



Nadat de ombudsman is nagegaan of een aanvraag wel ontvankelijk is, gaat hij over tot een analyse/behandeling ten gronde. Abstractie makend van de nog lopende (48) dossiers, kon dus in 121 op 397 overblijvende dossiers (ofwel 30 %) een regeling worden getroffen, gaande van een betaling of een afbetalingsplan tot de kwijtschelding van een openstaande schuld (wegens gezondheidsproblemen van de schuldenaar).

Voor de overige dossiers (276 ofwel 70 %) zijn diverse redenen die verklaren waarom de bemiddeling niet tot een goed einde kon worden gebracht:

- Uit bovenstaande cijfers blijkt dat 75 % (206 dossiers) "geseponeerd" werd, omdat de klacht uiteindelijk ongegrond bleek (bijvoorbeeld: de afrekening van de gerechtsdeurwaarder was correct of procedurefouten eigen aan consument).
- In 18 % (51 dossiers) werd de zaak afgesloten omdat, ondanks herhaald aanschrijven, er geen reactie meer kwam van de consument enerzijds of van de gerechtsdeurwaarder anderzijds. Meestal is het wel zo dat de consument nalaat te reageren (op de vraag van de ombudsman om bijkomende informatie aan te leveren of na contact tussen de ombudsman en de gerechtsdeurwaarder in kwestie).
- Slechts 7 % van de dossiers (19 dossiers) heeft de ombudsman met een negatief gevoel moeten afsluiten. Hoewel er in deze dossiers nog ruimte voor bemiddeling was, kwam er geen regeling tot stand om redenen afhankelijk van de verzoeker of van de gerechtsdeurwaarder (bijvoorbeeld: één van beide partijen ging niet akkoord met de voorgestelde afbetalingsregeling of de afspraken werden niet nageleefd).

Om af te sluiten met een positieve noot, onthoud ik dat in 1 op de 3 zaken een compromis werd bereikt waarin alle partijen zich konden vinden. Zo zie je maar: praten helpt. Dat is de kracht van bemiddeling.

AANBEVELINGEN

De ombudsman formuleert ook enkele aanbevelingen ten aanzien van de burger, gerechtsdeurwaarders en overheid.

De gerechtsdeurwaarder wordt nog steeds door velen als boeman beschouwd. Hierdoor reageren burgers niet altijd op een humane manier (ze schelden hem bijvoorbeeld uit of weigeren hem de toegang tot de woning). Vandaar dat er ook een aantal raadgevingen aan de consument worden meegegeven, die ertoe kunnen bijdragen het contact met een gerechtsdeurwaarder te verbeteren. De overheid krijgt dezelfde aanbevelingen als vorig jaar mee. Zij hebben als enige de middelen om het beleid en de uitvoering ervan beter op elkaar af te stemmen.

I. Voor de gerechtsdeurwaarders

1. Investeer (tijd en middelen) in transparante en klantvriendelijke communicatie met de consumentenschuldenaar.
 - a. Behandel de consument altijd met respect. Ook als deze zelf onbeleefd is of zich moeilijk kan uitdrukken.
 - b. Treed steeds conflictbeheersend op.
 - c. Organiseer trainingen/opleidingen klantvriendelijkheid voor de medewerkers van het kantoor.
 - d. Registreer de gesprekken, e-mailberichten en ontmoetingen aan de balie van het kantoor, zoals sommige kantoren dit vandaag al doen. Zo worden misverstanden vermeden.
 - e. Gebruik heldere taal in de akten. De NKGB heeft daartoe modelakten ter beschikking gesteld, zoals vermeld in het memorandum van de gerechtsdeurwaarders 2020-2025.

2. Investeer (tijd en middelen) in een transparant tarief en de samenstelling ervan.
 - a. Organiseer trainingen/opleidingen voor de medewerkers van het kantoor om correct gebruik van de software te bevorderen.
 - b. Geef een gedetailleerde opsomming in plaats van slechts een totaalbedrag zonder toelichting.
 - c. Reken enkel kosten aan die verifieerbaar zijn of leg desnoods het bewijs ervan voor.

d. Vestig de aandacht van de consument op het feit dat er op afbetalingen inningsrechten zijn verschuldigd, alsook op het feit dat er een eindafrekening volgt waarop een kwijtingsrecht is verschuldigd. Verscheidene kantoren hanteren vandaag reeds deze goede praktijk.

e. Verstrek duidelijke informatie aan de opdrachtgever/schuldeiser over de omvang van het mandaat en de eraan verbonden financiële risico's, alsook welke kosten door hem/haar gedragen dienen te worden bij insolventie van de schuldenaar.

3. Breng een aangepaste deontologische code, eigen aan het korps, uit.
 - a. Actualiseer de code, gezien de laatste dateert van 2006.
 - b. Neem hier ook enkele voorwaarden in op. Zoals het verbod tot het repetitief betekenen van verkoopdagen aan schuldenaars.

II. Voor de consumenten

1. Handel beleefd en reageer altijd met respect.
2. Gooi geen ingebrekestellingen weg of laat briefwisseling niet ongeopend.
3. Reageer tijdig en contacteer de gerechtsdeurwaarder, zeker met het oog op een akkoord over afbetalingstermijnen. Zo vermijdt u onnodige kosten.
4. Wacht bij overmatige schuldenlast niet tot de gerechtsdeurwaarder beslag heeft gelegd om hulp te zoeken.
5. Maak gebruik van het communicatieplatform dat opgericht wordt tussen gerechtsdeurwaarders en OCMW's, meld u aan bij het OCMW om langs deze weg uw schulden in kaart te brengen en deze af te bouwen.

III. Voor de beleidsmakers

Maak gebruik van het wetgevende instrument te uwer beschikking om in samenwerking met de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders het onderstaande te kunnen realiseren:

1. Het oprichten van een gemeenschappelijke tuchtrechtbank met de notarissen.
2. Het moderniseren van het tarief:
 - a. Het huidige tarief is namelijk gebaseerd op een koninklijk besluit uit 1976 dat weliswaar jaarlijks wordt geïndexeerd maar achterhaald blijft.
 - b. Beperk de invorderingskosten (evenredigheid met het te innen bedrag). Denk ook aan het invoeren van een plafond (minnelijk tarief) en aan het verlagen van de fiscale druk (gerechtelijk tarief).