

# OMBUDSMAN

---

GERECHTSDEURWAARDERS

## Jaarverslag 2018-2019



[www.ombudsgdw.be](http://www.ombudsgdw.be)



# Inhoudstafel

1	Woord vooraf	<i>pagina 4</i>
2	Situering	<i>pagina 7</i>
3	Kerncijfers	<i>pagina 11</i>
4	Aanbevelingen	<i>pagina 15</i>

# WOORD VOORAF

Beste lezer,

Ik stel u graag mijn eerste jaarverslag voor als ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders. Hierin overloop ik mijn activiteiten sinds mijn start als ombudsman op 6 september 2018 tot en met december 2019. Als ombudsman handel ik onafhankelijk van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders (NKGB). Wel ben ik verantwoording verschuldigd aan de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, die de Ombudsdienst heeft erkend als gekwalificeerde entiteit voor buitengewone geschillenregeling.

Een eerste jaarverslag is zeker een speciale editie. Mijn verslag vormt hierop geen uitzondering. Gezien er vóór mijn aanstelling geen ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders bestond, is er geen vergelijkingsmateriaal beschikbaar. Ik kon dus niet voorspellen hoeveel dossiers ik mocht verwachten, welk soort vragen ik zou krijgen en hoeveel tijd ik gemiddeld zou besteden aan een dossier. Hetzelfde geldt voor de vraag in hoeverre gerechtsdeurwaarders bereid waren om mee te werken aan een bemiddelingstraject.

In het verslag dat u voorligt, heb ik evenwel geprobeerd om een aantal voorzichtige tendensen te herkennen in het gegevensmateriaal dat ik gedurende mijn eerste werkjaar heb verzameld.



1. Tot eind 2019 heb ik 620 dossiers aangemaakt. De gemiddelde doorlooptijd per dossier bedraagt 15 dagen. Alle dossiers werden behandeld waarbij ik getracht heb iedereen een antwoord te bieden of tenminste te oriënteren naar de geschikte dienst of instelling.

2. Opvallend is dat veel vragen niet zozeer een conflict inhouden, maar neerkomen op manke communicatie tussen de gerechtsdeurwaarder en de betrokken partij. Kortom, beter communiceren is een aandachtspunt. Dit gaat trouwens op voor zowel de gerechtsdeurwaarders als de schuldenaars en schuldeisers die bij mij aankloppen.

3. Na meer dan één jaar ombudsman, kan ik vaststellen dat de gerechtsdeurwaarders in het algemeen zeker bereid zijn om mee te werken aan een bemiddeling. De vrees (van de gerechtsdeurwaarders) dat er beroep zou worden gedaan op de ombudsman om een procedure te schorsen of te vertragen, bleek onterecht. Het is niet mijn bedoeling procedures stil te leggen. Wel streef ik naar een compromis waarachter elke betrokkene zich kan scharen.

Arnout De Vidts, ombudsman



*“De aanstelling van de ombudsman specifiek voor de sector van de gerechtsdeurwaarders vult een grote lacune in. Wanneer iemand van mening is dat hij niet correct wordt behandeld door een gerechtsdeurwaarder, kan hij vanaf nu terecht bij de neutrale ombudsman, die via bemiddeling tot een oplossing zal proberen komen.”*

Koen Geens, Minister van Justitie



*“Gerechtsdeurwaarders hebben een bijzonder delicate job waarbij ze moeten omgaan met gevoelige en vertrouwelijke informatie. Dit is per definitie dan ook een beroepsgroep die, hoe meticulous ze ook te werk gaan, af en toe ook zelf in een conflictsituatie terecht kunnen komen. Daarom is de oprichting van een ombudsman voor gerechtsdeurwaarders een goede zaak. Het laat bemiddeling toe die binnen de 90 dagen afgerond is. Bovendien is deze bemiddeling gratis, waardoor ze voor iedereen toegankelijk is.”*

Kris Peeters, Minister van Werk, Economie en Consumenten



# SITUERING

De term *ombudsman* stamt uit het Zweeds (1809), waarin het woorddeel *ombud* oorspronkelijk “wettelijk vertegenwoordiger” of “adviseur” betekent. Het gaat dus over een onafhankelijke persoon die gelast is met het onderzoeken van klachten van burgers tegen de Administratie.

## Wettelijk kader

De richtlijn van 21 mei 2013 van het Europees parlement en de Raad betreffende de alternatieve beslechting van consumentengeschillen beoogt de ontwikkeling van een eenvoudige, snelle en kostenefficiënte oplossing voor consumenten en ondernemers. Om een sterke consumentenbescherming te verzekeren moeten consumenten de mogelijkheid hebben om klachten tegen ondernemers te kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden (art. 1 ADR richtlijn).

De wet van 4 april 2014 zet voor België deze richtlijn om door Boek XVI “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van Economisch Recht (inwerkingtreding op 1 januari 2015) in te voegen.

- Artikel XVI 5 van het Wetboek van Economisch Recht (WER) voorziet de oprichting van de “Consumentenombudsdienst”, een autonome openbare dienst voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.
- Artikel XVI 24 en volgende WER voorzien de mogelijkheid om een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen op te richten.

De Ombudsdienst voor de gerechtsdeurwaarders werd als gekwalificeerde entiteit erkend door de FOD Economie op 1 september 2018.

## Opdracht

Als erkende gekwalificeerde entiteit, geldt dat de ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders:

- onafhankelijk en onpartijdig is;
- over de vereiste deskundigheid beschikt;
- transparant (samenstelling, procedurereglement, financiering) is;
- zowel offline als online gemakkelijk toegankelijk is;
- procedures aanbiedt, die gratis zijn of tegen een geringe vergoeding ter beschikking zijn.

De ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders is uniek ten opzichte van deze van de andere juridische vrije beroepen. Een gerechtsdeurwaarder staat immers altijd in een "driehoeksverhouding" tussen de schuldeiser en de schuldenaar. Hij treedt tussen beiden op als neutrale tussenpersoon. De ombudsman richt zich niet enkel tot consumenten maar ook tot ondernemers, openbare besturen zowel in hun hoedanigheid van schuldeiser als van schuldenaar, hij staat voor eenieder open.

De ombudsman kan niet sanctioneren en heeft zeker niet als taak gerechtsdeurwaarders te beoordelen of te veroordelen. 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.

*“Iedereen die zich geschaad voelt in zijn rechten door de tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder, heeft het recht om gehoord te worden en een antwoord te krijgen. Uiteraard staat het iedereen vrij om een officiële klacht in te dienen, maar mijn rol is om te bemiddelen in conflicten en oplossingen te zoeken. Ik zal inzetten op bemiddelen, bemiddelen, bemiddelen.”*

Arnout De Vidts, ombudsman



## Werking

Wie kan er terecht bij de ombudsman?

Elke burger – schuldeiser én schuldenaar, particulier én ondernemer – die een bemiddeling wil starten tussen hem/haar en een (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder.

Voor welke problemen?

Voor elke vraag tot bemiddeling met een gerechtsdeurwaarder in het kader van de uitoefening van zijn beroep. Voor algemene vragen naar informatie kan men echter niet bij de ombudsman terecht. De juridische dienst van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders helpt hen daarmee graag verder. Wie meent dat een klacht terecht is, moet de Nationale Kamer of de arrondissementskamer van de plaats waar hij/zij woont, aanschrijven.

De ombudsman zal eerder zoeken naar een pragmatische oplossing waarbij hij rekening houdt met de belangen van beide partijen. Belangrijk om te onderstrepen is dat de ombudsman volledig onafhankelijk werkt.

Hoeveel kost een bemiddeling en hoe lang duurt het?

De diensten van de ombudsman zijn publieke dienstverleningen en worden gratis aangeboden. Indien het dossier volledig is en ontvankelijk wordt verklaard, kan dit binnen 90 dagen worden afgerond. Dat kan uiteraard sneller, maar is afhankelijk van de complexiteit van het dossier.

Hoe kan men een dossier indienen?

Men kan een dossier indienen op verschillende manieren:

- via het invulformulier op de website <https://www.ombudsgdw.be/meld-uw-probleem>;
- via e-mail;
- via post.

Voor vragen en inlichtingen is de ombudsman ook iedere woensdag van 09u00 tot 11u30 telefonisch bereikbaar op het nummer 02 533 97 86.

Hoe verloopt de procedure?

Het is een schriftelijke procedure:

1. De aanvraag wordt beoordeeld op volledigheid en ontvankelijkheid.
2. Is dat het geval, dan wordt de aanvrager op de hoogte gebracht dat het dossier wordt opgestart.
3. Vervolgens zal de ombudsman contact opnemen met de betrokken (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder of partij.
4. De aanvrager en de betrokken (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder worden op de hoogte gebracht van elkaars identiteit, documenten, argumenten en versie van de feiten, waarna de bemiddeling kan starten met het oog op een compromis waarin de consument en de betrokken (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder zich kunnen vinden.

Een aanvraag wordt ontvankelijk verklaard wanneer de volgende cumulatieve voorwaarden vervuld zijn:

- In het jaar voorafgaand aan de vraag tot bemiddeling aan de ombudsman heeft de aanvrager geprobeerd om het geschil rechtstreeks met de gerechtsdeurwaarder op te lossen, zonder daarbij succes te hebben geboekt.
- De aanvrager vermeldt zijn identiteit en zijn adres. De aanvraag mag dus niet anoniem zijn.
- De aanvrager vermeldt over welke (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder het gaat.
- Het gaat om een geschil dat niet het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte.
- Het probleem is niet verzonnen, kwetsend of eerrovend.
- De behandeling ervan zal de werking van de Ombudsdienst niet ernstig in het gedrang brengen.

Men kan niet tegelijk een aanvraag indienen bij de Ombudsdienst en de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders, een van de arrondissementskamers, of een andere ombudsdienst.

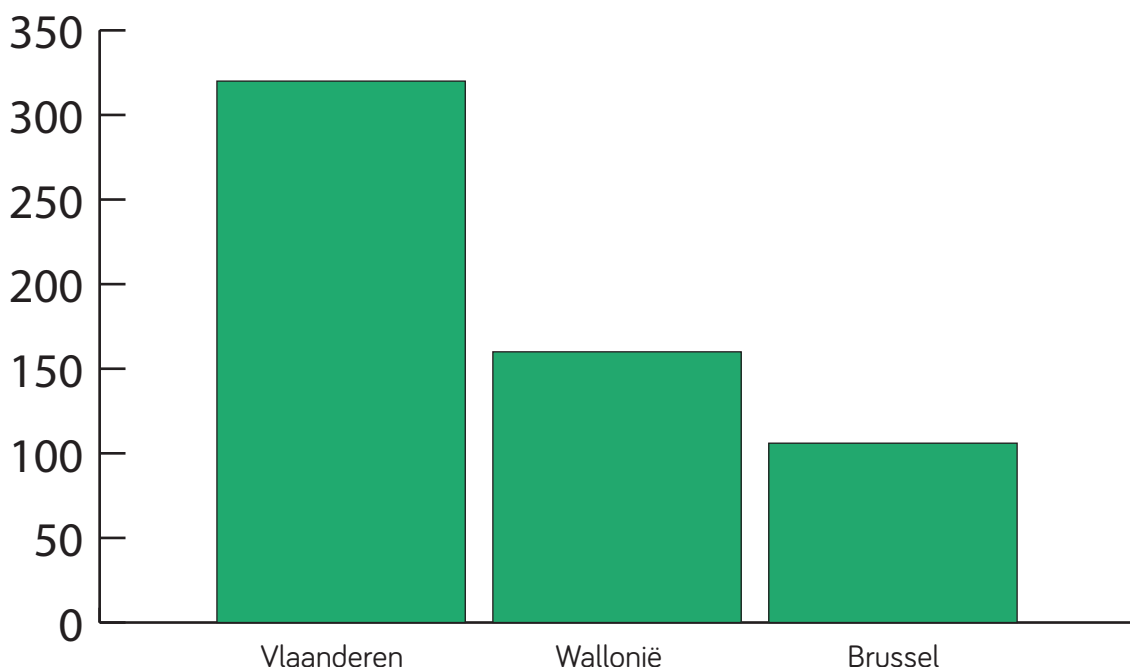
## Financiering

De ombudsdienst is een feitelijke vereniging zonder rechtspersoonlijkheid. Ze wordt gefinancierd door een jaarlijkse dotatie van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders.

De ombudsman kan dit budget vrij besteden.

# KERNCIJFERS

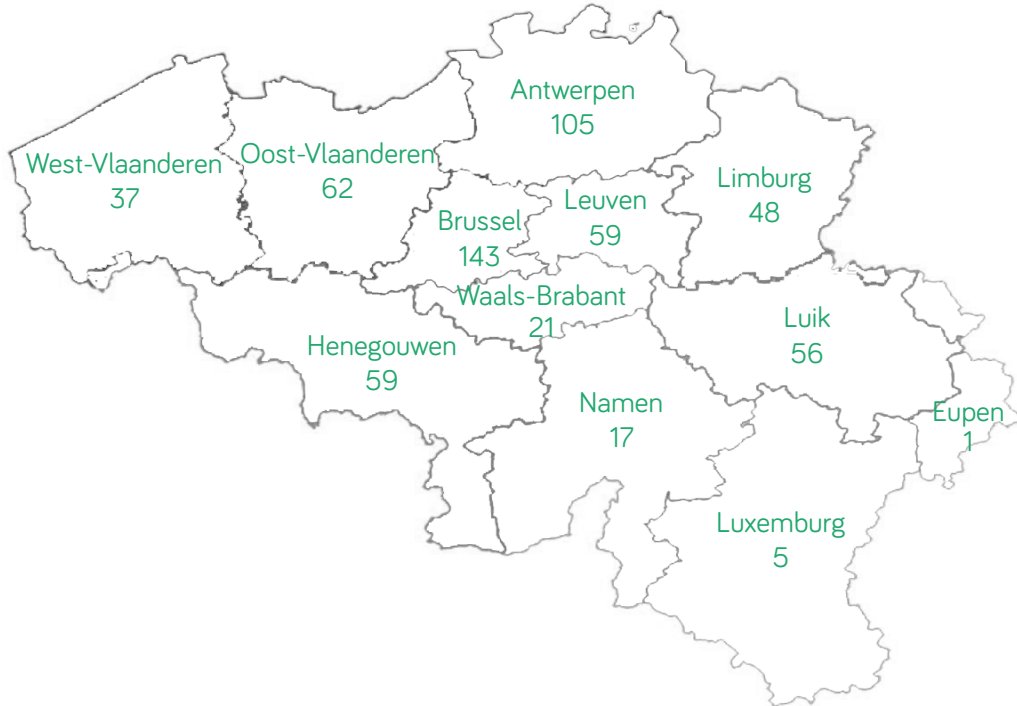
Aantal klachten per regio en per taal



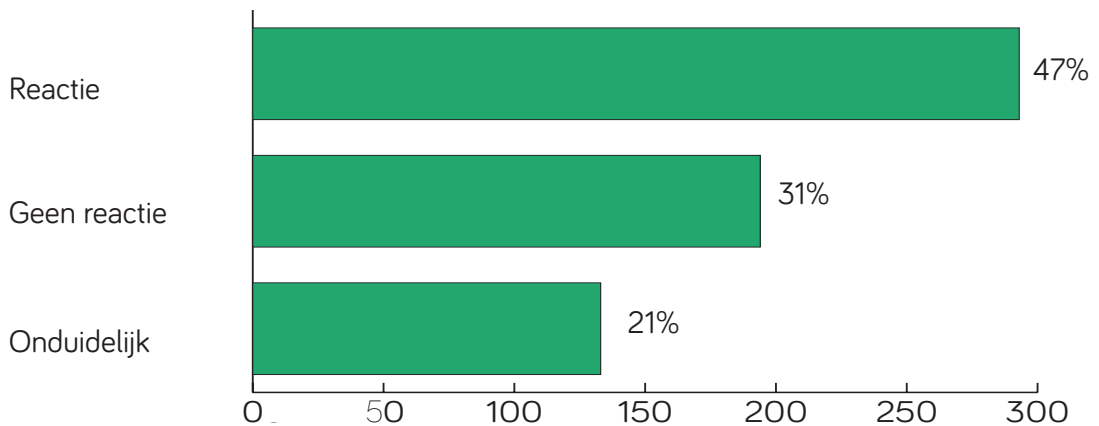
Na één jaar werking kunnen we vaststellen dat er quasi evenveel Nederlandstalige (321 ofwel 52%) als Franstalige (294 ofwel 48%) verzoeken tot bemiddeling werden behandeld (gelet op de geografische taalverhouding in België zijn er relatief gezien wel meer Franstalige dan Nederlandstalige verzoeken tot bemiddeling).

Er werden ook enkele klachten vanuit het buitenland genoteerd (die niet allemaal ontvankelijk bleken te zijn): 1 klacht uit Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk alsook 3 klachten uit Spanje.

## Aantal dossiers per gerechtelijk arrondissement

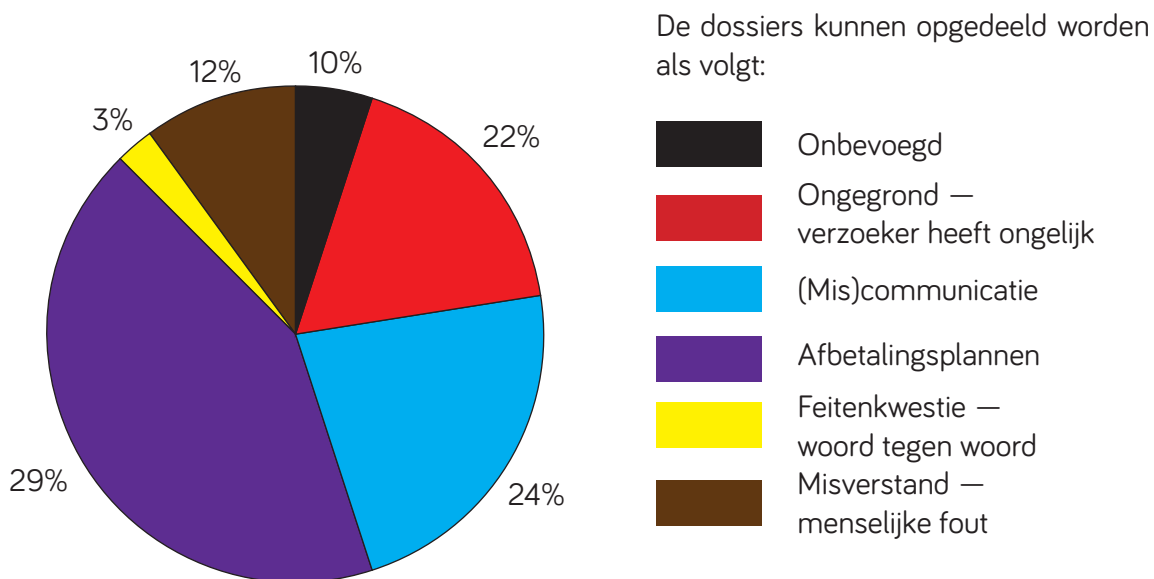


## Aantal reacties van de consumenten



Reageert een verzoeker altijd als de ombudsman antwoordt op zijn vraag tot bemiddeling? Neen, zo blijkt uit deze grafiek. Twee voorbeelden uit de praktijk: er komt geen reactie op de vraag van de ombudsman om bijkomende informatie aan te leveren. Het gebeurt ook dat nadat de ombudsman de verzoeker heeft geïnformeerd over hoe de gerechtsdeurwaarder de feiten heeft ervaren, de verzoeker niet meer reageert. Het dossier wordt dan afgesloten. De categorie “onduidelijk” bundelt — weliswaar een beperkt aantal — dossiers waaruit de ombudsman geen afgelijnde vraag of probleem kan afleiden. “In een beperkt aantal gevallen blij ik vooral gewoon te fungeren als uitlaatklep voor ontevreden verzoekers”, zegt de ombudsman.

## Soorten dossiers



De percentages zijn bij benadering.

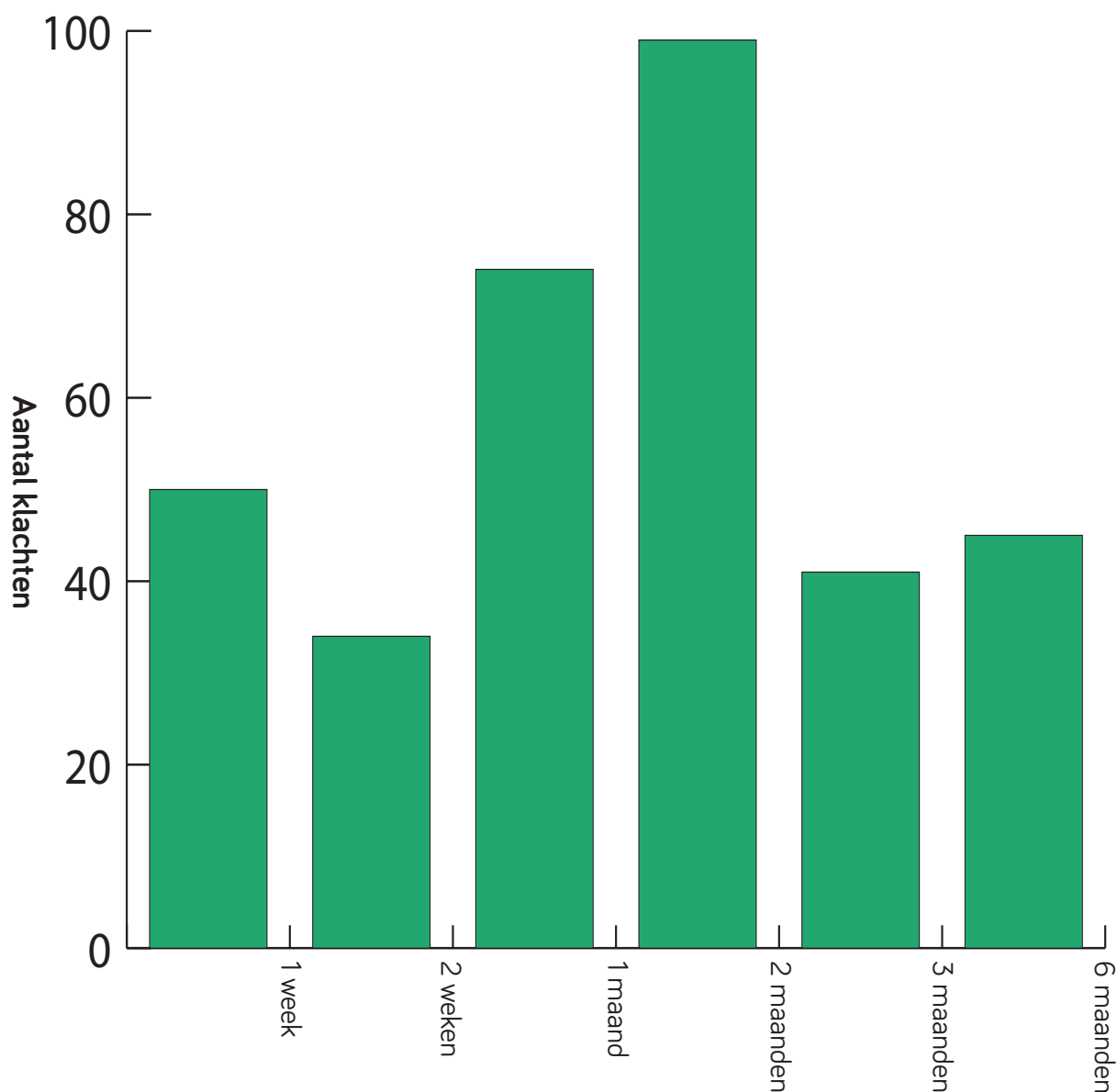
De ombudsman probeert elke verzoeker die bij hem aanklopt, te helpen.

Dat lukt echter niet altijd. In een minderheid van de aanvragen tot bemiddeling moet de ombudsman zich onbevoegd verklaren. Als het bijvoorbeeld gaat over een revindicatievordering van beslagen goederen, kan de ombudsman enkel uitleggen dat de beslagrechter bevoegd is en bijgevolg doorverwijzen. Hetzelfde geldt voor problemen in geval van collectieve schuldregelingen, omdat hij geen bevoegdheid heeft om deze te behandelen.

In een minderheid van de gevallen kon de ombudsman enkel concluderen dat het over een feitenkwestie gaat, waarover hij geen uitspraak kan doen. Als een verzoeker beweert dat hij onbeleefd werd bejegend door een gerechtsdeurwaarder, kan hij zich daarover niet over uitspreken, gezien hij geen getuige was van de feiten. Los van deze voorbeelden, probeert de ombudsman op elke vraag een passend antwoord te vinden waarmee de verzoeker verder kan.

Voor de rest van de dossiers gaat het vooral over onduidelijke communicatie (voornamelijk over het tarief en loonbeslag) en afbetalingsplannen (een regeling/betaling komt alsnog tussen na contactopname met de ombudsman).

## Behandelingsduur van de klachten



# AANBEVELINGEN

Eén jaar werking vormt slechts een prille basis om algemene conclusies te trekken over de dienstverlening van de gerechtsdeurwaarders. Toch zijn er wel tendensen te herkennen, meer bepaald op basis van een aantal terugkerende onderwerpen in de vragen.

## Meest voorkomende onderwerpen

Communicatie met de gerechtsdeurwaarder

De communicatie met de gerechtsdeurwaarder, hetzij met zijn kantoor, hemzelf of zijn plaatsvervanger, wordt door de burgers die de ombudsman hebben gevat, als stroef ervaren. Dat geldt zowel voor de schriftelijke als de mondelinge communicatie.

Een greep uit de vaak voorkomende opmerkingen:

- Geen antwoord op e-mails.
- Het telefonisch contact met een gerechtsdeurwaarder of het kantoor wordt als onbeleefd ervaren.
- Telefonisch gemaakte afspraken worden ontkend.
- De taal in de geschreven akten wordt als dreigend ervaren. Bijvoorbeeld: verwittiging dat indien er binnen de 24 uur niet wordt betaald een oplading zal volgen.

Tarief

Over het gehanteerde tarief van de gerechtsdeurwaarder, en meer bepaald op welke wijze dit is samengesteld, bestaat veel onduidelijkheid.

Een greep uit de vaak voorkomende opmerkingen:

- Geen kennis over de samenstelling van het tarief.
- Geen notie over de betekenis en de draagwijdte van wetsartikelen die worden opgesomd in de akten.
- Onwetendheid over het verschil tussen het inningsrecht en het kwijtingsrecht.
- Onbegrip waarom na alles te hebben afbetaald, er nog een eindafrekening volgt.
- Wantrouwen over het aanrekenen van kosten die moeilijk te controleren zijn, zoals politieonderzoek en raadpleging Dienst voor Inschrijvingen van Voertuigen (DIV).



## Transparantie bij loonbeslag

Er zijn opvallend veel vragen over het loonbeslag. Meer bepaald is er een gebrek aan praktische informatie over de impact en de gevolgen van een loonbeslag.

Een greep uit de vaak voorkomende opmerkingen:

- Onwetendheid over de duurtijd van een loonbeslag.
- Geen kennis over de betekenis van artikelen van het Gerechtelijk Wetboek, die worden vermeld.
- Het lange wachten op de verdelingsstaten.
- Het uitblijven van antwoorden op gestelde vragen.

## Afbetalingsplan

Hier gaat het over twee types van vragen:

- Weigeren om het afbetalingsplan toe te staan.
- onrealistische maandelijkse afbetalingen.

## Aanbevelingen

Het beroep van gerechtsdeurwaarder wordt in de publieke opinie als overwegend negatief gepercipieerd. Dat is niet verwonderlijk, gezien gerechtsdeurwaarders vaak slecht nieuws moeten brengen over persoonlijke, financiële en dus delicate zaken. Van een gerechtsdeurwaarder wordt, als openbaar ministerieel ambtenaar, een onberispelijke dienstverlening verwacht. Op dat vlak is er, zoals bleek uit het eerste werkjaar, ruimte voor verbetering. Hieronder vindt u vijf aanbevelingen voor de beroepsgroep.

Aangezien een contact met een gerechtsdeurwaarder door veel burgers als “schrikwekkend” wordt ervaren, reageren zij op een buitengewone manier. Een brief negeren of de deur toegooien als een gerechtsdeurwaarder aan de deur staat, zal de burger echter niet vooruithelpen. Vandaar dat er ook een aantal raadgevingen aan de consument worden meegegeven, die ertoe kunnen bijdragen het contact met een gerechtsdeurwaarder te verbeteren.

Ten slotte krijgt ook de overheid een aantal aanbevelingen mee. Als bevoorrechte schuldeiser en als vertegenwoordiger van de wetgevende macht heeft zij immers instrumenten in handen om het beleid en de uitvoering ervan beter op elkaar af te stemmen en bij te sturen.

*“Als beroepsgroep beseffen we dat een specifieke ombudsman voor gerechtsdeurwaarders het vertrouwen van de burger in onze werking enkel ten goede kan komen. Bovendien is het een logische evolutie voor een beroepsgroep die zich wil inschrijven in een mondige samenleving die terecht transparantie verwacht.”*

Frank Maryns, voorzitter van de Nationale Kamer  
van Gerechtsdeurwaarders

Aandachtspunten voor de (kandidaat-)gerechtsdeurwaarders

1. Investeer in transparante en klantvriendelijke communicatie met de consument-schuldenaar.
  - Behandel de consument altijd met respect. Ook als deze zelf onbeleefd is.
  - Organiseer trainingen klantvriendelijkheid voor de medewerkers van het kantoor.
  - Registreer de gesprekken, e-mailberichten en ontmoetingen in persoon aan de balie van het kantoor, zoals sommige kantoren dit vandaag al doen. Zo worden misverstanden vermeden.
  - 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 in een transparant tarief en de samenstelling ervan.
  - Geef een gedetailleerde opsomming in plaats van zich te beperken tot een totaalbedrag zonder toelichting.
  - Reken enkel kosten aan die verifieerbaar zijn of leg desnoods het bewijs ervan voor.
  - Focus 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.

3. Geef praktische informatie over wat een loonbeslag inhoudt.
  - Beperk u niet tot een opsomming van wetsartikelen, maar vertaal de wettelijke bepalingen ook in concrete informatie zodat zowel de schuldenaar als de derde-beslagene duidelijk kennis hebben van de gang van zaken.
  - Voeg er eventueel een informatiebrochure bij of verwijst naar een link met bijkomende informatie.
  - Communiceer helder en duidelijk over de ontwerpen van verdeling.
  - Respecteer bij een uitvoerend beslag het principe van het collectief karakter van dit beslag en de actieve samenloop tussen alle schuldeisers. Voer geen uitvoerend beslag uit op een roerend goed bij een schuldenaar waarbij een collega van u reeds loonbeslag heeft gelegd voor dezelfde schuld. Dat gebeurt vandaag in de praktijk, waardoor men het collectief karakter van het beslag miskent.
  
4. Stel een redelijk afbetalingsplan voor.
  - Luister naar de verzuchtingen van de consument-schuldenaar.
  - Stel, in samenspraak met de opdrachtgever-schuldeiser, redelijke maandelijkse afbetalingsbedragen voor.
  - Zorg ervoor dat de afbetalingstermijnen eveneens redelijk zijn.

#### Aandachtspunten voor de schuldenaar-consument

1. Gooi geen ingebrekestellingen weg of laat briefwisseling niet ongeopend.
2. Reageer tijdig en contacteer de gerechtsdeurwaarder, zeker met het oog op een akkoord over afbetalingstermijnen. Zo vermijdt u onnodige kosten.
3. Wacht niet tot de gerechtsdeurwaarder beslag heeft gelegd om hulp te zoeken bij overmatige schuldenlast.

#### Aandachtspunten voor de Overheid

1. Maak gebruik van het wetgevende instrument te uwer beschikking, in samenwerking met de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders.
  - Een duidelijk voorbeeld is de wens van de NKGB om een gemeenschappelijke tuchtrechtbank met de notarissen op te richten, zoals vermeld in het memorandum van de gerechtsdeurwaarders 2020-2025.
  - Een tweede voorbeeld is het voornemen van de NKGB om het tarief te moderniseren. Het huidige is immers gebaseerd op een koninklijk besluit uit 1976 dat weliswaar jaarlijks wordt geïndexeerd maar achterhaald blijft.

2. Wees een strenge maar rechtvaardige schuldeiser.
  - Heb oren naar de argumenten van de gerechtsdeurwaarder over de haalbaarheid van afbetalingstermijnen.
  - Zet hen, als opdrachtgever, niet onder druk om onredelijke afbetalingstermijnen te eisen of deficitaire openbare verkopen te organiseren.
  
3. Druk de fiscaliteit op akten van gerechtsdeurwaarders.
  - Onderzoek de mogelijkheid om de BTW af te schaffen op het innings- en kwijtingsrecht bij afbetalingen die schuldenaars voldoen aan de gerechtsdeurwaarder. Zo vermijdt u de perceptie dat u verdient aan de schulden van mensen die het soms erg moeilijk hebben.
  - Communiceer helder in dwangbevelen en geef redelijke afbetalingstermijnen aan een consument-schuldenaar.

Bij wijze van voorbeeld: “Zich naar de woning te begeven van de schuldenaar en hem een bevel tot betalen te betekenen binnen de 24 uur op straffe van een beslag...” Sommige gerechtsdeurwaarders interpreteren dit immers als de verplichting om dadelijk het dwangbevel te betekenen inclusief de eraan verbonden kosten. Andere gerechtsdeurwaarders daarentegen sturen nog een laatste aanmaning. Een dergelijk verschil in aanpak is te vermijden via heldere communicatie.