



Procedurereglement

Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur – OCA

Procedurereglement voor de Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA) van geschillen tussen een consument en een advocaat (Artikel XVI. 25 WER - Artikel 5, 6 en 7 KB 16 februari 2015)

1. Voorwerp van het procedurereglement

Dit reglement regelt de procedure tot behandeling van geschillen tussen een consument en een advocaat met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening door de advocaat.

2. Online en offline procedure

Dit procedurereglement beheerst zowel de online als offline procedure.

3. Taal van de aanvraag en voor het voeren van de procedure

De aanvraag kan worden ingediend in het Nederlands, het Frans of het Duits. Voor een aanvraag ingediend in een andere taal, zal de ombudsman aan de aanvrager meedelen of de klacht naar het Nederlands vertaald moet worden.

De procedure kan worden gevoerd in het Nederlands, het Frans of het Duits. Om een procedure in een andere taal te voeren, zal de ombudsman meedelen of dat in die andere taal mogelijk is.

4. Toepasselijke voorschriften

De entiteit zal zich voor de buitengerechtelijke geschillenregeling baseren op dit reglement, op de toepasselijke wettelijke bepalingen en op de deontologische voorschriften waaraan de advocaat onderworpen is.



5. Inhoud van de aanvraag

Om volledig te zijn moet de aanvraag duidelijk vermelden:

- de gegevens van de aanvrager en zijn aanvaarding van dit procedurereglement;
- De gegevens van de andere partij;
- het voorwerp van de aanvraag;
- de poging tot contactname met de betrokken advocaat met het oog op een voldoende oplossing van het vastgestelde probleem en de afwezigheid van voldoende reactie van de advocaat binnen een redelijke termijn;
- Het antwoord op de vraag of het geschil het voorwerp uitmaakt of reeds heeft uitgemaakt van een gerechtelijke procedure.

6. Bevestiging van de datum van ontvangst

Zodra de OCA een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenregeling heeft ontvangen, bevestigt ze de datum ervan aan de partijen.

7. De weigering de aanvraag te behandelen

De aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan enkel geweigerd worden op een van de volgende motieven:

- de klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken advocaat ingediend;
- de aanvraag wordt anoniem ingediend of de andere partij is niet geïdentificeerd of niet gemakkelijk identificeerbaar;
- de aanvraag wordt ingediend meer dan een jaar na de voorlegging van het geschil aan de betrokken advocaat;
- de aanvraag is verzonnen, kwetsend of eerrovend;
- de aanvraag betreft geen consumentengeschil met een advocaat;
- de aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;
- de behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van de OCA ernstig in het gedrang.

8. Financiële waarde van het geschil

Er geldt geen minimumwaarde voor de behandeling van een geschil.



9. Kennisgeving van de behandeling van de aanvraag

Binnen drie weken na de datum van ontvangst van de volledige aanvraag zal de OCA aan de partijen haar beslissing mededelen om de aanvraag al dan niet verder te behandelen. In geval van weigering wordt die beslissing gemotiveerd.

Indien de OCA aan de partijen mededeelt dat zij de aanvraag verder zal behandelen, licht ze hen via een duurzame drager in over het recht van de consument om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. De OCA licht de partijen ook in over het niet bindende karakter van de oplossing, tenzij de partijen tot een regeling komen.

Indien de OCA aan de partijen mededeelt dat zij de aanvraag zal behandelen, deelt ze hen mee dat ze zich mogen laten bijstaan door een derde of op elk ogenblik onafhankelijk advies mogen inwinnen.

10. Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

- 10.1. Elke omstandigheid die van aard is of kan zijn om te worden beschouwd als de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de natuurlijke persoon die binnen de OCA belast is met de behandeling van het consumentengeschil aan te tasten of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen, zal zonder verwijl worden meegedeeld.
- 10.2. De mededelingsverplichting waarvan sprake onder 10.1. geldt gedurende de volledige procedure van de buitengerechtelijke geschillenregeling.
- 10.3. Ingeval een omstandigheid waarvan sprake onder 10.1. zich voordoet, zal, indien mogelijk, een andere natuurlijke persoon binnen de entiteit worden belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil. Als dat niet mogelijk is, worden de partijen daarvan op de hoogte gebracht en kunnen ze bezwaar maken tegen het verderzetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.
- 10.4. In geval de consument op basis van een omstandigheid waarvan sprake onder 10.1. verzoekt een andere natuurlijke persoon dan de initieel aangeduide persoon binnen de entiteit te belasten met de buitengerechtelijke regeling van het geschil, zal de ombudsman onverwijld een persoon gelasten van een ander arrondissement.
- 10.5. Hetzelfde geldt voor de Ombudsman, die in voorkomend geval vervangen zal worden door één van zijn plaatsvervangers.

11. Termijn voor de afhandeling van het geschil

Het consumentengeschil moet geregeld zijn binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Die termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en dat die verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.



12. Verloop van de procedure

- 12.1. Iedere partij heeft de gelegenheid om haar standpunt duidelijk te maken en om kennis te nemen van de argumenten en feiten die de andere partij opwerpt.

De OCA garandeert het vertrouwelijk karakter van de mededelingen gemaakt door de partijen.

- 12.2. Onverminderd wat volgt, waakt de OCA er over dat partijen hun standpunt kenbaar kunnen maken, dat ze kennis kunnen nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt, en op deze documenten, argumenten en feiten kunnen reageren.

Het beroepsgeheim kan door de advocaat ten aanzien van de OCA niet worden opgeheven dan met instemming van zijn cliënt en met betrekking tot die cliënt.

- 12.3. De procedure moet steeds tegensprekelijk verlopen, tenzij de partijen bij uitdrukkelijk akkoord de ombudsman toelaten daarvan af te wijken, onverminderd de mogelijkheid voor de ombudsman aan de partijen voorstellen over het procedureverloop te doen.

- 12.4. Zowel de consument als de advocaat kan zich op ieder ogenblik terugtrekken uit de procedure mits hij de ombudsman en de andere partij daarvan op de hoogte brengt. Zodra een van de partijen te kennen geeft zich terug te trekken, beëindigt dat ook de procedure aanhangig gemaakt bij de OCA.

12.5.

- 12.5.1. De ombudsman zal op een bericht van een van de partijen of van beide partijen reageren binnen een termijn van vijf werkdagen vanaf ontvangst van het betrokken bericht.

- 12.5.2. Indien een partij niet reageert op een uitnodiging van de ombudsman of op een vraag van de andere partij binnen de vijf werkdagen vanaf de uitnodiging of de vraag beslist de ombudsman of hij een bijkomende termijn aan de betrokken partijen toestaat. Dat kan enkel voor zover de naleving van de termijn van 90 kalenderdagen niet in het gedrang komt.

- 12.5.3. In de procedure, voor zover de ombudsman er niet van afwijkt, wordt een onderscheid gemaakt tussen een eerste fase en een tweede fase.

- 12.5.4. De eerste fase vangt aan op het tijdstip waarop de ombudsman aan de partijen de beslissing mededeelt om de aanvraag te behandelen.

- 12.5.5. Samen met die mededeling nodigt de ombudsman de beide partijen gelijktijdig uit om elk tegen eenzelfde datum hun reactie op het standpunt van de andere partij ter kennis te brengen. Die reactie moet worden meegedeeld binnen de 15 werkdagen na de datum van de mededeling door de ombudsman.

- 12.5.6. De ombudsman kent aan elke partij een termijn van wederantwoord toe van acht kalenderdagen. Hij kan zelf aan de partijen de vragen stellen die hij aangewezen acht en waarop het antwoord binnen de door hem gestelde termijn verstrekt moet worden.



12.5.7. Vervolgens kan de ombudsman overgaan naar de tweede fase waarbij hij (i) aan de partijen zijn bevindingen meedeelt, (ii) naargelang zijn bevindingen aan de partijen een voorstel tot minnelijke regeling kan voorleggen, met de precisering dat geen van de partijen gehouden is dat voorstel te aanvaarden, en (iii), eveneens naargelang zijn bevindingen, de partijen kan uitnodigen tot een gesprek, met de precisering dat geen van de partijen gehouden is op die uitnodiging in te gaan. De ombudsman zal die kennisgeving inzake de tweede fase uiterlijk 60 kalenderdagen na de mededeling van de beslissing tot behandeling van het dossier doen.

13. Afsluiting van de procedure

13.1. Indien een overeenkomst tussen partijen tot stand komt, neemt de ombudsman akte van die overeenkomst.

13.2. Bij afwezigheid van een overeenkomst tussen de betrokken partijen kan de ombudsman hetzij een niet-bindende oplossing voorstellen, onder de modaliteiten zoals in dit reglement bepaald, hetzij zijn tussenkomst beëindigen in een gemotiveerd proces-verbaal dat de mislukking van de poging tot regeling vaststelt.

13.2.1. Indien de ombudsman een oplossing voorstelt, en om te voldoen aan de vereiste van vrijheid van de partijen, informeert de OCA de partijen via een duurzame drager dat zij:

1. De keuze hebben om de voorgestelde of gevonden oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen;
2. Wat de rechtsgevolgen zijn voor de partijen wanneer zij instemmen met de voorgestelde of gevonden oplossing;
3. De mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing;
4. Het feit dat de deelname aan de procedure van buitengerechterlijke regeling van consumentengeschillen het instellen van een rechtsvordering niet belet.

13.2.2. De OCA ziet erop toe dat, rekening houdend met de maximale duur van de procedure, de partijen over een redelijke termijn beschikken om te oordelen over de niet-bindende beslissing die de OCA voorstelt.

13.3. Zowel in het geval van een overeenkomst tussen de partijen als bij afwezigheid daarvan stelt de ombudsman een proces-verbaal op dat hij schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager meedeelt aan de partijen binnen de wettelijk bepaalde termijn.

14. Rechtsgevolgen van de uitkomst en uitvoerbaarheid

Indien de partijen tot een overeenkomst komen of een suggestie van de ombudsman volgen, zijn ze verplicht die na te leven. Leven ze die toch niet na, dan moet een beroep gedaan worden op de rechtbank om uitvoering te bekomen.



15. Kosteloosheid van de procedure

De door de OCA georganiseerde procedure verloopt kosteloos, zowel voor de consument als voor de advocaat, met dien verstande dat zowel de consument als de advocaat zijn/haar eigen kosten draagt.

16. Effect op verjaringstermijnen

- 16.1. Zodra de OCA een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst.
- 16.2. De schorsing loopt tot op de dag waarop de OCA aan de partijen mededeelt:
 1. dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, zoals meegedeeld conform artikelen 7 en 9 voormeld, ofwel:
 2. wat het resultaat is van de minnelijke regeling meegedeeld conform artikel 13.3 voormeld.

17. Effect op de invorderingsprocedure

Zodra de advocaat in kennis is gesteld dat de OCA een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de advocaat krachtens artikel XVI, 27, § 2 WER en artikel 7,9° K.B. 16 februari 2015 geschorst tot op de dag bedoeld in 16.2.

