

## Tweede werkjaar ombudsman voor gerechtsdeurwaarders: geen coronagolf aan dossiers, wel een compromis in 1 op de 3 dossiers

**Sinds zijn start in september 2018 ontving de ombudsman 1085 dossiers, waarvan 620 in de eerste vijftien maanden en 465 in de 12 daaropvolgende maanden in 2020.**

Arnout De Vidts, ombudsman voor gerechtsdeurwaarders: *“Hoewel men kon verwachten dat de coronacrisis gepaard zou gaan met een stijging van het aantal vragen, was dat niet het geval. Een plausibele verklaring ligt mogelijks in de beschermingsmaatregelen van de diverse overheden, namelijk de opeenvolgende tijdelijke verboden op beslagen en uithuiszettingen, waardoor burgers sowieso minder contact hadden met gerechtsdeurwaarders. Anderzijds merk ik met genoegen op dat mensen me in de eerste plaats zien als een betrouwbare tussenpersoon die hen een luisterend oor aanbiedt en vervolgens met de betrokken gerechtsdeurwaarder in dialoog gaat om tot een voor elke partij bevredigend resultaat te komen. Dat blijkt eens te meer uit het feit dat de meeste dossiers na een periode van drie weken afgesloten worden. Dit heeft zeker te maken met de toegenomen bereidheid van de gerechtsdeurwaarders om mee te werken aan de bemiddeling. Anderzijds stel ik tevreden vast dat de consumenten geen misbruik maken van mijn positie en mijn werk - hoewel het gratis is - om het invorderingsproces te vertragen.”*

### Aantal dossiers, uitgesplitst qua herkomst

Hoewel er vanuit Wallonië proportioneel minder beroep wordt gedaan op de ombudsman dan vanuit Vlaanderen en Brussel, werden er (in vergelijking met 2019) meer Franstalige (53%) dan Nederlandstalige (47%) dossiers ingediend. Dat heeft deels te maken met het feit dat mensen die in Vlaanderen wonen de ombudsman in de Franse taal aanschrijven. In 2020 waren er geen Duitstalige verzoeken tot tussenkomst en waren er maar 3 buitenlandse verzoeken (vanuit Frankrijk). Verder merken we een daling van het aantal verzoeken vanuit de grote steden (gerechtelijk arrondissement Antwerpen, Brussel, Leuven en Luik).

### Gemiddelde doorlooptijd van een dossier

Net zoals vorig jaar werden meer dan de helft van de dossiers in minder dan een maand afgesloten. Slechts 2 op de 10 dossiers namen door hun complexiteit meer dan 3 maanden in beslag (meerdere partijen, trage reacties van de partijen, ...).

### Kracht van bemiddeling

De ombudsman heeft, ter herinnering, geen tuchtbevoegdheid en kan een gerechtsdeurwaarder dan ook niet sanctioneren. Het bereiken van een praktische oplossing is zijn prioritaire opdracht, na de twee kanten van het verhaal te hebben gehoord, en dat loont toch enigszins.

In 30 % van de dossiers kon een regeling worden getroffen (meestal een betaling of een afbetalingsplan). De overige dossiers werden weliswaar zonder regeling afgesloten, maar de ombudsman kon wel optreden als contactpersoon en de consument wegwijs maken. Drie vierde van deze dossiers werd uiteindelijk ongegrond verklaard, omdat uiteindelijk bleek dat er geen fouten waren gemaakt. In deze gevallen kon de ombudsman zijn meerwaarde uitspelen door de consument te horen en uitleg te geven over het specifieke dossier (bijvoorbeeld toelichting over het tarief van de gerechtsdeurwaarder of over het verloop van een beslagprocedure). In andere dossiers bleef een verdere reactie van de consument uit of kon gewoon geen oplossing worden bereikt (geen akkoord tot/niet-nageleefd afbetalingsplan).

### Aard van de vragen

Slechts in een klein aantal van het totaal ontvangen dossiers heeft de ombudsman zich onbevoegd moeten verklaren of de aanvragen waren onontvankelijk (bv. anoniem). De ombudsman heeft dus 445 vragen behandeld ten gronde.

Net zoals in het eerste werkjaar het geval was, zijn de verzoeken veelal te wijten aan miscommunicatie tussen consument en gerechtsdeurwaarder. Zo halen consumenten bijvoorbeeld aan dat hun mails of telefoons onbeantwoord blijven, wat uiteraard een heikel punt is in coronatijden. Daarnaast bestaat er vooral misbegrip over de kostprijs van een tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder of het verloop van een (veelal derden-/loon) beslag. Dat geldt zowel voor de kostprijs van de minnelijke als voor de gerechtelijke invordering. De ervaring leert hier dat de ombudsman een belangrijke “eerste lijns-functie” heeft.

### Aanbevelingen

Specifiek voor de gerechtsdeurwaarders raadt de ombudsman aan meer tijd en middelen te investeren in een goede dienstverlening en communicatie met de debiteurs, bijvoorbeeld door opleidingen te organiseren voor het personeel en door de communicatie-uitwisseling op het kantoor te registeren. Voorts hamert hij op het belang van heldere taal in de akten, naar het voorbeeld van de modelakten die de NKGB ter beschikking stelt. Wat de kostprijs betreft, stelt hij voor om gedetailleerde opsomming te geven in plaats van zich te beperken tot een totaalbedrag zonder toelichting.

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. Hij geeft ook de raad om vroegtijdig hulp te zoeken ingeval van een problematische schuldenlast, vooraleer een gerechtsdeurwaarder aanklopt.

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 van het beroep om een onafhankelijke tuchtrechtbank op te richten en de fiscale druk op de akten te verminderen. Het huidige tarief van de gerechtsdeurwaarders, daterend van '76, is volgens hem ook toe aan een modernisering.

De aanbevelingen blijven dus grotendeels dezelfde als in zijn eerste verslag.

Voor meer informatie kunt u terecht op [www.ombudsgdw.be](http://www.ombudsgdw.be).