

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Nombre record d'affaires en 2024 devant l'Ombudsman des huissiers de justice

En 2024, l'Ombudsman des huissiers de justice a traité 533 demandes de médiation, soit le nombre le plus élevé depuis la création du service en 2018. Cela confirme la tendance à la hausse après la baisse des années Covid.

« Cette augmentation ne signifie pas nécessairement qu'il y a plus de problèmes », explique Arnout De Vidts. « Mais elle met en évidence des problèmes récurrents. De nombreuses personnes continuent d'être confrontées à des procédures et à des décomptes complexes. Ce qui est frappant, c'est l'augmentation du nombre de demandes de médiation concernant la non-réception d'un courrier, même lorsqu'il s'agit d'un courrier recommandé. »

Évolution du nombre de demandes de médiation

Depuis 2021, le nombre de demandes de médiation n'a cessé d'augmenter, avec un nouveau pic en 2024.

- Sur les 533 dossiers reçus, 525 ont été déclarés recevables.
- Dans 17 % des cas traités, un accord ou un règlement a pu être trouvé, généralement sous la forme d'un paiement intégral ou d'un plan de remboursement pratique.
- Toutes les demandes pour la période 2024 ont été traitées et complétées, avec un délai moyen d'une à deux semaines, ce qui est conforme aux années précédentes.

Répartition régionale : augmentation notable à Bruxelles

Comme les années précédentes, la plupart des demandes proviennent de la Flandre (56 %), suivie de la Wallonie (28 %) et de Bruxelles (16 %). Cette répartition reste relativement stable, mais un élément ressort : le nombre de demandes en provenance de la Région de Bruxelles-Capitale a augmenté de plus de 65 % par rapport à 2023. Cette augmentation ne s'explique pas par la croissance démographique ou le nombre d'huissiers de justice. Elle peut s'expliquer par la vulnérabilité accrue de certains groupes, des situations d'endettement plus complexes et le rôle du gouvernement en tant que créancier dans la capitale.

Tendances : les problèmes de paiement continuent de dominer, les problèmes postaux augmentent

Près des trois quarts des demandes concernaient le paiement des dettes. Les questions sur les règles des saisies, l'état de distribution ou la communication avec l'étude étaient également fréquentes. De nombreux citoyens ont demandé de l'aide pour payer leurs dettes, demander un plan de remboursement ou contester les coûts durant la phase judiciaire.

En outre, les problèmes de distribution du courrier se sont multipliés. Les consommateurs se plaignent de ne pas avoir reçu des lettres importantes de l'huissier de justice. Dans plusieurs cas, il s'est avéré que des adresses erronées en étaient la cause : dans le cas des recouvrements amiables, on se fie souvent à l'adresse fournie par le créancier, ce qui entraîne la disparition de la correspondance si la personne concernée a déménagé entre-temps. Ce problème se pose surtout pour les factures d'hôpital

et d'énergie en souffrance. Pour les amendes de stationnement, le problème est moins fréquent, grâce à la mise à jour automatique de l'adresse par le biais de l'immatriculation du véhicule.

La nouvelle législation crée des opportunités, mais nécessite un suivi

En 2024, le gouvernement fédéral a approuvé des réformes importantes à la dernière minute de la législature. Il s'agit notamment de la révision et de la simplification majeure des tarifs des huissiers de justice, d'une nouvelle législation sur la médiation amiable des dettes et de l'introduction d'obligations supplémentaires de consultation du fichier central des avis de saisie (FCA).

Les réformes constituent un pas important vers la détection précoce, le contrôle des coûts et une plus grande transparence, mais selon l'Ombudsman, elles doivent également être mises en œuvre dans la pratique.

« La loi donne de nouveaux outils, mais leur utilisation fait toute la différence. La signification répétée des jours de vente, les adresses incorrectes ou l'empilement de coûts inutiles sont encore une réalité aujourd'hui. La nouvelle législation donne aux huissiers un rôle plus facilitateur et médiateur, plaçant des solutions durables au centre plutôt qu'une simple coercition ».

Recommandations aux consommateurs, aux huissiers et au législateurs

Comme chaque année, le rapport formule également quelques recommandations. Pour les consommateurs : n'attendez pas pour communiquer et évitez la duplication des procédures par de multiples médiateurs. Pour les huissiers de justice : soyez accessibles, communiquez clairement et utilisez la nouvelle législation comme un moteur pour développer le renouvellement de votre profession. Et pour le législateur : évaluez les réformes récentes et veillez à maintenir l'équilibre entre la force exécutoire, la protection et l'efficacité.

La médiation rapide et l'Ombudsman comme oreille attentive

« Notre travail consiste en fin de compte à rapprocher les gens. Les citoyens coincés dans des dossiers complexes trouvent auprès de nous une oreille attentive et une voie vers une solution en dehors de l'appareil judiciaire, qui est coûteux et prend beaucoup de temps. Nous offrons un espace neutre où les gens sont entendus et recherchent un règlement viable avec l'huissier. De cette manière, nous évitons souvent qu'une situation difficile ne s'aggrave et n'entraîne encore plus de procédures ou de coûts. »

Plus d'informations

L'intégralité du rapport annuel 2024 est disponible sur le site internet l'Ombudsman des huissiers de justice.

Contact presse

Arnout De Vidts
Ombudsman des huissiers de justice
info@ombudshuissier.be
T 02 533 97 86