

Troisième année de travail pour l'ombudsman des huissiers de justice : une communication claire reste la priorité numéro un

Arnout de Vidts, l'ombudsman pour les huissiers de justice : « *Exacerbée par la crise du coronavirus, la problématique de l'endettement est plus que jamais d'actualité. Les nerfs sont mis à rude épreuve et la communication est parfois défailante. On me sollicite pour des conflits, mais aussi souvent en raison d'une mauvaise compréhension des tarifs de l'huissier de justice et du déroulement d'une procédure de saisie. J'essaie, avec ma connaissance du dossier et de mon point de vue, de dialoguer avec toutes les parties pour que les gens n'aient pas l'impression d'être envoyés d'un endroit à l'autre.* ».

Le nombre de dossiers, ventilés par origine

L'ombudsman a reçu 381 dossiers, dont seulement 17, soit 4,5 %, étaient irrecevables.

En 2021, pour la première fois, les dossiers néerlandophones ont été plus nombreux que les dossiers francophones. Toutefois, comme les années précédentes, il existe un certain équilibre entre les deux langues.

Aucun dossier germanophone ou en langue étrangère n'a été soumis. Deux dossiers ont été soumis provenant de la France, un des Pays-Bas et un de l'Italie.

La durée moyenne de traitement d'un dossier

Le délai moyen de traitement reste dans la lignée des années précédentes. Cela signifie que la majorité des dossiers sont clos dans un délai d'un mois. Dans moins de 1 % des cas il a fallu plus de 6 mois.

« *Je continue à considérer la rapidité du traitement comme un stimulant pour les huissiers de justice à coopérer également de manière harmonieuse. Certains qui ne répondaient pas auparavant le font maintenant.* ».

Le pouvoir de la médiation

Pour rappel, l'ombudsman n'a pas de compétence disciplinaire et ne peut donc pas sanctionner un huissier de justice. Trouver une solution pratique est sa mission prioritaire, après avoir entendu les deux côtés de l'histoire, et cela porte quelque peu ses fruits.

Dans 18,1 % des dossiers, un accord a été conclu (généralement un (plan de) paiement). Les autres dossiers ont été clos sans, mais l'ombudsman a pu agir en tant que personne de contact et guider le consommateur. Plus de la moitié (55,7 %) de ces dossiers ont été déclarés infondés, car il s'est finalement avéré qu'aucune erreur n'avait été commise. Dans ces cas, l'ombudsman a pu être une plus-value en écoutant le consommateur et en lui fournissant de plus amples explications. Dans d'autres dossiers, le consommateur n'a plus répondu ou aucune solution n'a pu être trouvée.

La nature des questions

Ce n'est que dans un nombre limité - 17 (ou 4,5 %) - des questions entrantes que l'ombudsman a dû décliner sa compétence.

La majorité (92 %) des questions concernait la phase de l'exécution judiciaire ; en d'autres termes, l'huissier de justice était déjà intervenu dans ces cas.

Deux phénomènes qui sont devenus de plus en plus courants et au sujet desquels l'ombudsman a été fréquemment contacté en 2021 sont les faux messages (provenant d'une personne se faisant passer pour un huissier de justice) d'une part, et les prête-noms (en particulier d'un huissier de justice à une agence de recouvrement) d'autre part.

Recommandations

L'ombudsman, comme il en a l'habitude, conclut son rapport annuel par quelques recommandations à l'intention des huissiers de justice, des consommateurs et des responsables politiques.

Pour les huissiers de justice, il souligne l'importance d'une communication claire et nette d'une part, et de la facturation d'autre part. Il reste nécessaire d'informer correctement et clairement les consommateurs tout au long de la procédure, y compris en ce qui concerne la facturation.

Pour les consommateurs, l'ombudsman conseille d'agir à temps et de ne pas ignorer ou laisser fermé le courrier. Il souligne également que l'huissier de justice n'est que le messenger ; il faut donc toujours rester poli et ne pas réagir de manière agressive.

« Je le répète tous les jours : ouvrez votre courrier et contactez l'huissier de justice en temps utile. »

Enfin, l'ombudsman formule à nouveau des recommandations au gouvernement : la création d'un tribunal disciplinaire et d'un cadre juridique clair, la modernisation du tarif de l'huissier de justice dans la phase judiciaire et une politique de prévention efficace.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site www.ombudshuissier.be.