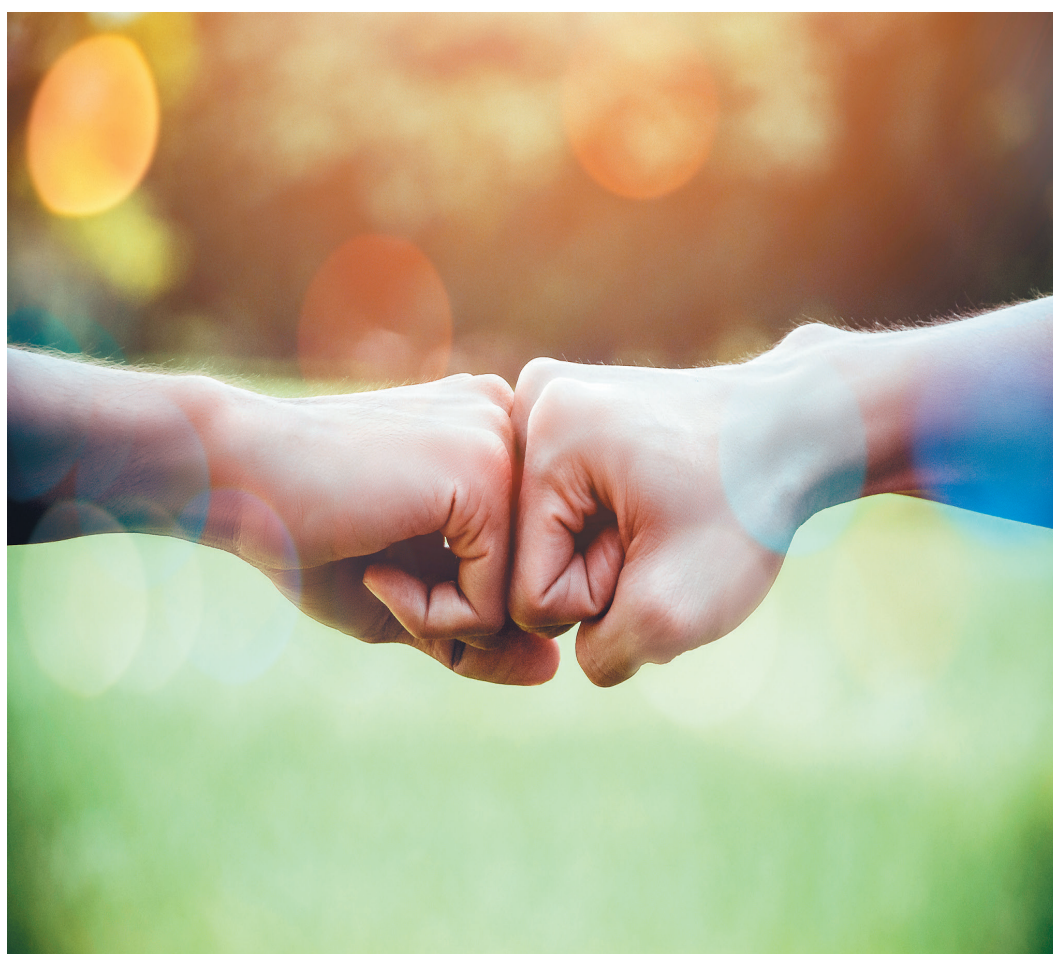


OMBUDSMAN

GERECHTSDEURWAARDERS

Jaarverslag 2021



Inhoudstafel

1	Woord vooraf	pagina 4
2	Jaargang 3: evaluatie	pagina 5
3	Cijfers & grafieken	pagina 7
	3.1. Financiële middelen	pagina 7
	3.2. Overzicht dossiers	pagina 7
	3.3. Aantal aanvragen per taal en per regio/ arrondissement	pagina 9
	3.4. Behandelingsduur	pagina 14
	3.5. Meest voorkomende thema's	pagina 14
	3.6. Resultaten	pagina 16
4	Aanbevelingen	pagina 18
	4.1. Voor de gerechtsdeurwaarders	pagina 18
	4.2. Voor de consumenten	pagina 19
	4.3. Voor de beleidsmakers	pagina 19
5	Tot uw dienst	pagina 20

1. WOORD VOORAF



In samenspraak met de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders (NKGB), heb ik besloten om mijn mandaat van Ombudsman te verlengen met een nieuwe periode van drie jaar tot en met september 2024. Dit impliceert dat ik verder alle aanvragen tot bemiddeling zal behandelen en het jaarlijks rapport zal opstellen.

Net als de voorbije jaren krijgt u aan de hand van de cijfers een zicht op de werking van de Ombudsdienst voor de gerechtsdeurwaarders en wordt er teruggeblikt op de grote tendensen van 2021. Daarnaast heb ik opnieuw aanbevelingen geformuleerd met het oog op het wegwerken van bepaalde pijnpunten en het verbeteren van de dienstverlening van gerechtsdeurwaarders.

Met dit jaarverslag wil ik een helder beeld geven van de diversiteit aan aanvragen en de oplossingen die eraan gegeven (kunnen) worden. Bovendien kan dit een verslag ook een leidraad zijn voor de beleidsmakers om samen met de beroepsgroep van gerechtsdeurwaarders tot een meer burgergerichte, verantwoordelijke, menselijke en rechtvaardige invordering van schulden te komen.

Veel leesplezier,

Arnout De Vidts, Ombudsman

2. JAARGANG 3: EVALUATIE

Ik ben inmiddels gestart met mijn tweede termijn. Hieronder kan u mijn indrukken als eerste Ombudsman voor gerechtsdeurwaarders lezen.

Belang van bemiddeling

Van het nut van praten en blijven communiceren was ik al overtuigd in mijn tijd als beslag- en familierechter. Ik kende de taken van gerechtsdeurwaarders en hun imago als boeman. De noodzaak aan een onafhankelijke moderator in hun relatie met de consument, een gesprekspartner voor deze laatste, is mij dan weer snel duidelijk geworden als Ombudsman in de startblokken.

De schuldenproblematiek, verscherpt door corona, is meer dan ooit actueel, de zenuwen zijn gespannen en de communicatie loopt soms mis. Ik word aangesproken voor conflicten, maar ook vaak omwille van onbegrip over het gerechtsdeurwaarderstarief en over het verloop van een beslagprocedure (al drie jaar nr. 1 op mijn lijst). Ik probeer, met mijn kennis van zaken en vanuit mijn standpunt, iedereen te woord te staan zodat mensen niet het gevoel hebben dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd.

De gerechtsdeurwaarders beantwoorden mijn vragen of aanvaarden over het algemeen een afbetalingsregeling, slechts enkelingen worden niet graag op hun fouten gewezen. De consumenten weten mij te vinden, bepaalde personen horen niet graag dat de terugbetaling verschuldigd is, inclusief bijkomende kosten, of dat beslag een wettelijk middel is ter beschikking gesteld van hun schuldeiser. Dus niet allemaal tevreden klanten, maar in bepaalde zaken kan alsnog een oplossing gevonden worden waar de communicatie eerder spaak liep.

Het verschil maken

Ik heb het al meermaals herhaald: ik heb geen sanctionerende bevoegdheid. Sommigen vinden dat spijtig en haken dan af, maar die taak is voorbehouden aan het officieel orgaan van de gerechtsdeurwaarders, de Nationale Kamer, waar het tuchtonderzoek gebeurt door de verslaggever, waarna de zaak kan worden doorverwezen naar de externe tuchtcommissies. Deze beslissen over het al dan niet opleggen van een lichte tuchtstraf of om de zaak voor te

leggen aan de rechtbank van eerste aanleg wanneer het gaat om ernstige feiten die een zware sanctie rechtvaardigen.

In individuele dossiers kan ik de gerechtsdeurwaarder of (in uitzonderlijke omgekeerde richting) de schuldenaar ertoe bewegen om toch tot een regeling te komen of kan ik de consument de gewenste uitleg verschaffen.

Globaal genomen blijf ik dezelfde menselijke karakteristieken bij de diverse partijen (struisvogelgedrag, agressiviteit, gebrek aan empathie) of wetgevende wachttijden tegenkomen. Mijn aanbevelingen op het einde van dit verslag blijven dan ook grotendeels dezelfde als vorige keer. De beleidsnota's van de verschillende ministers en initiatieven van de NKGB klinken alvast veelbelovend.



3. CIJFERS & GRAFIEKEN

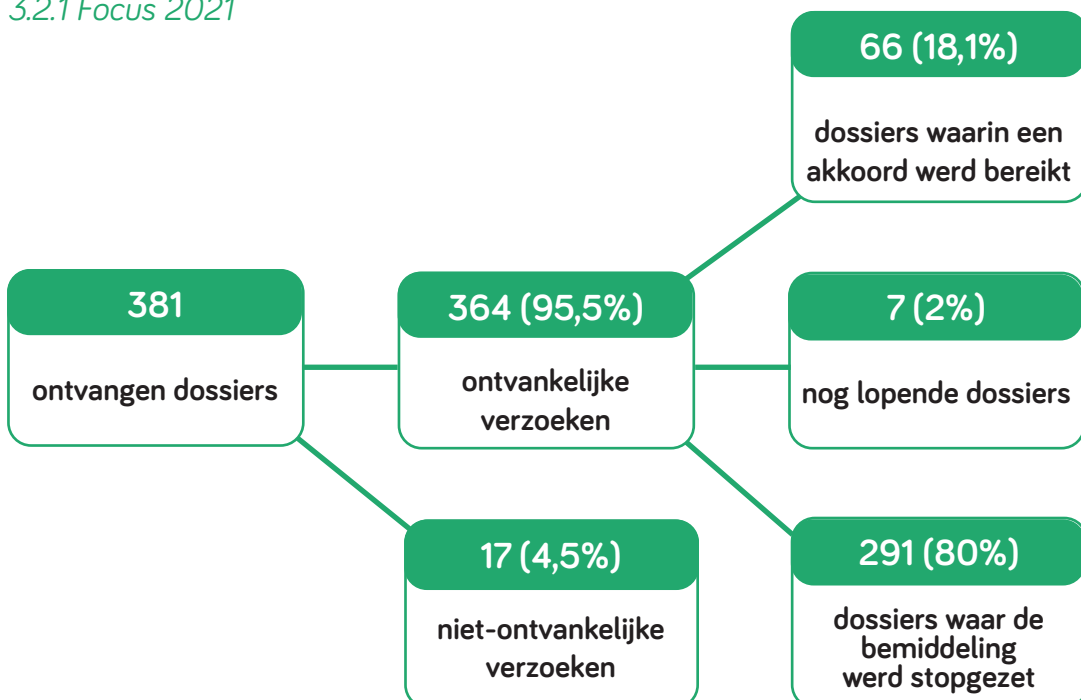
3.1 Financiële middelen

De Ombudsdienst ontvangt jaarlijks een eigen werkingsbudget van de NKGB (€ 75.000). Dit bedrag kan de Ombudsman vrij aanwenden, als onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit. Hieronder volgt een overzicht over de gemaakte kosten voor 2021.

Personeel (prestaties Ombudsman)	€ 65.340,00
Werking (IT, bureau, internet, telefoon)	€ 3.319,12
Varia (onkosten, opleiding, vertaling)	€ 511,85
Totaal	€ 69.170,97

3.2 Overzicht dossiers

3.2.1 Focus 2021



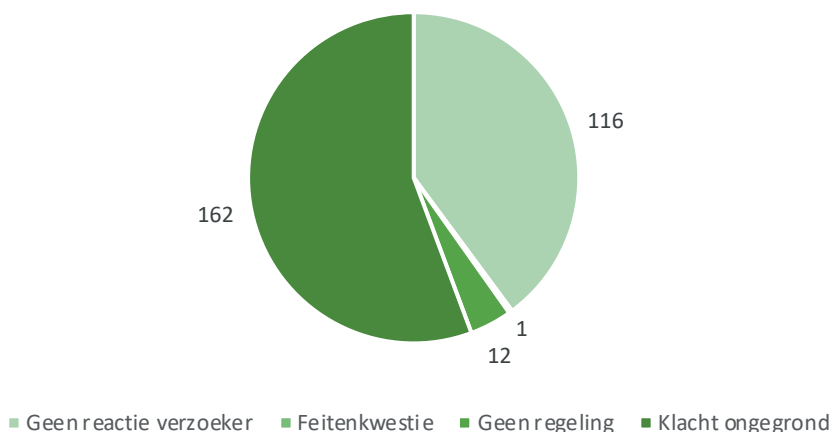
In 2021 heeft de Ombudsdienst 381 dossiers ontvangen.

Van 29 juli 2021 tot 31 december 2021 werden daarenboven ook 130 vragen tot toelichting ontvangen. Het betreft hier louter informatieverzoeken, dus zonder aanmaak van een dossier. De consument zocht enkel bijkomende informatie en heeft die gekregen. Dat zijn weliswaar geen dossiers met een akkoord als eindresultaat, maar wel een consument die zich enigszins geholpen en begrepen voelt. Deze categorie wordt sinds midden 2021 apart bijgehouden.¹

In 2021 werden 39 dossiers afgesloten die reeds in 2020 werden opgestart. Zij worden niet meegeteld in verdere statistieken van 2021.

Van de 381 ontvangen dossiers werden er 17 (4,5%) niet behandeld omdat deze niet voldeden aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden. In de overige 364 gevallen (95,5%) werd een bemiddelingsprocedure opgestart. In 66 (18,1 %) gevallen werd een compromis of oplossing bereikt. In de overige afgesloten dossiers werd de bemiddeling om diverse redenen stopgezet.

Stopgezette dossiers



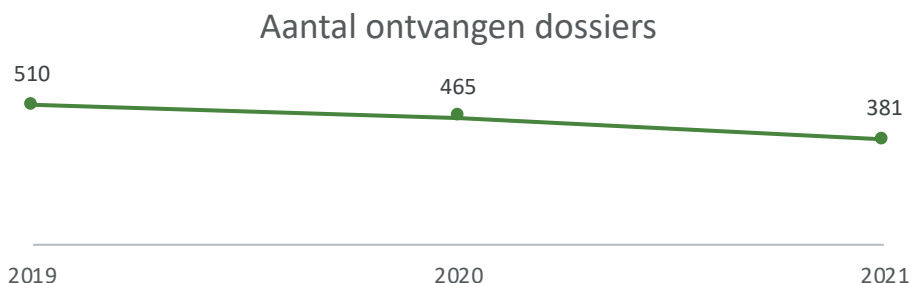
In 291 dossiers (80%) werd de bemiddeling stopgezet.

In 116 van deze dossiers (39,9%) gebeurde dit omdat er geen reactie meer kwam van de consument. In 1 geval ging het om een loutere feitenkwestie. In 162 dossiers (55,7%) was de klacht ongegrond.

Slechts in 12 dossiers (4,1%, of 3,2% van het totaal ontvangen dossiers) kon er geen regeling getroffen worden tussen de burger en de betrokken gerechtsdeurwaarder.

¹ De vorige jaren werden deze wel mee opgenomen in het totaal aantal aanvragen. De Ombudsman gaat dit niet langer doen omdat het eigenlijk niet gaat om dossiers waarin bemiddeld wordt.

3.2.2 Trend

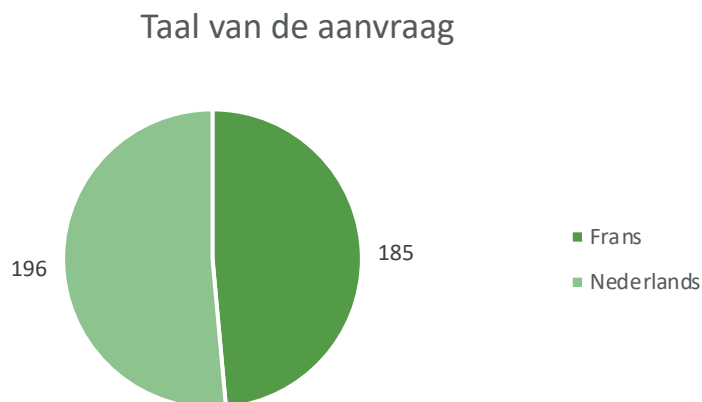


Er is een dalende trend in het aantal dossiers dat de Ombudsman ontvangt. Dit valt wellicht te verklaren door het moratorium op gedwongen uitvoeringen dat hoorde binnen het overheidspakket van de coronamaatregelen. Het wordt dan ook interessant om te zien of deze trend zich ook de komende jaren blijft doorzetten.

Een andere verklaring is, zoals gezegd, de gewijzigde kwalificatie van bepaalde dossiers naar infoverzoek (vaak handelend over het tarief van gerechtsdeurwaarders).

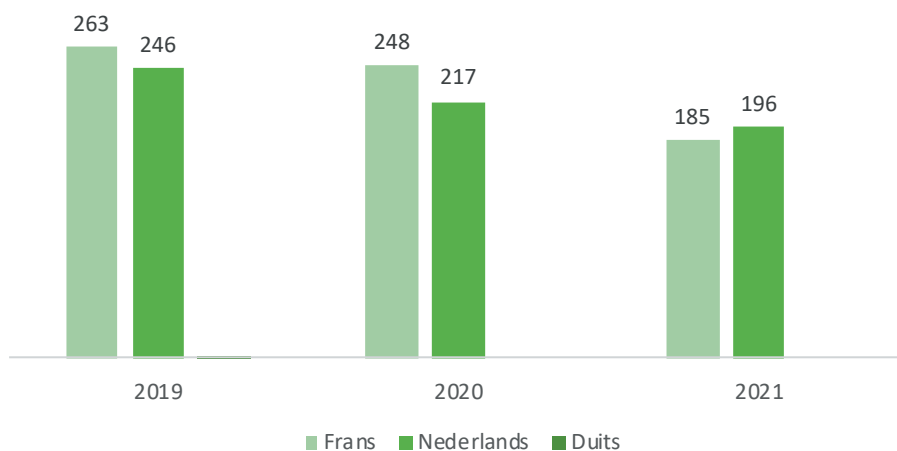
3.3 Aantal aanvragen per taal en per regio/arrondissement

3.3.1 Taal van de aanvraag



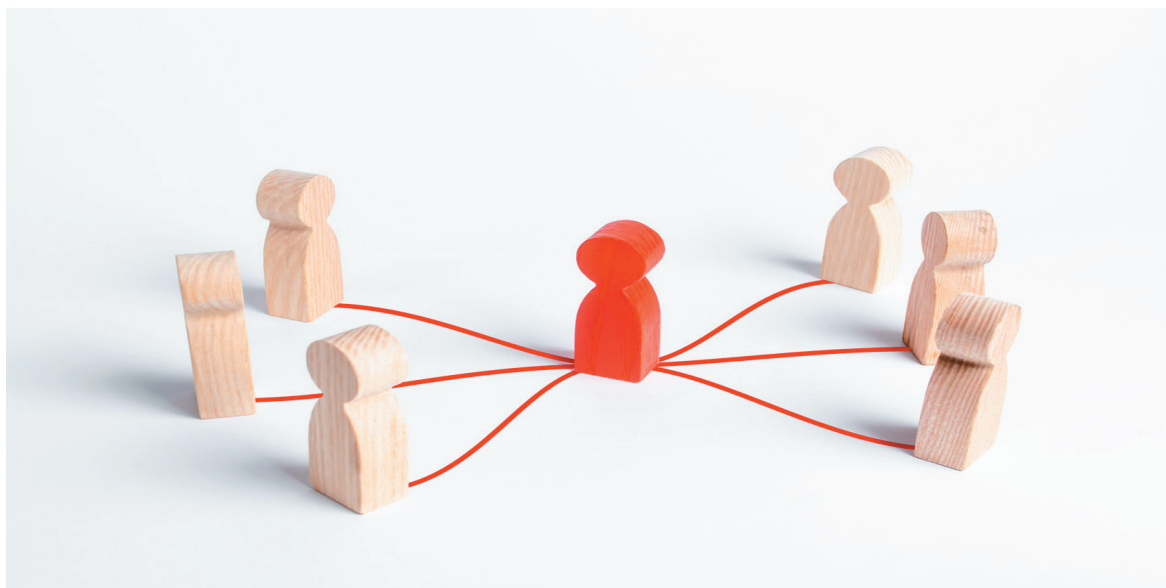
In 2021 werden er 185 Franstalige dossiers (48,6%) ingediend en 196 Nederlandstalige dossiers (51,4%). Er werden geen Duitstalige of anderstalige dossiers ingediend. Twee dossiers werden vanuit Frankrijk ingediend, een vanuit Nederland en een vanuit Italië.

Taal van de aanvraag 2019-2021

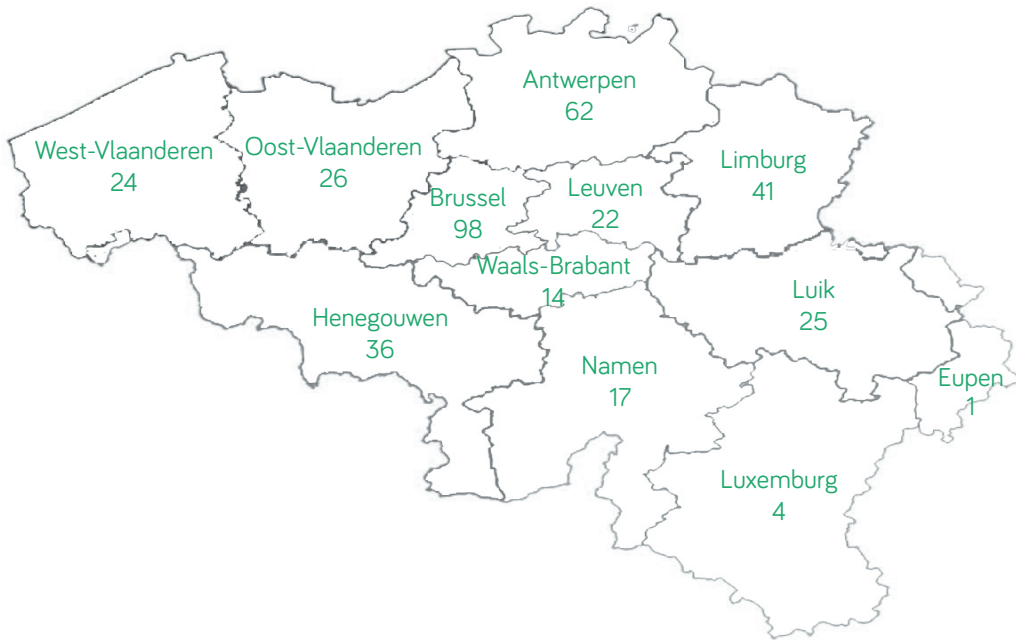


In 2021 werden er voor het eerst meer Nederlandstalige dan Franstalige dossiers ingediend. Net zoals de voorbije jaren blijft er echter wel een relatief evenwicht tussen de twee talen.

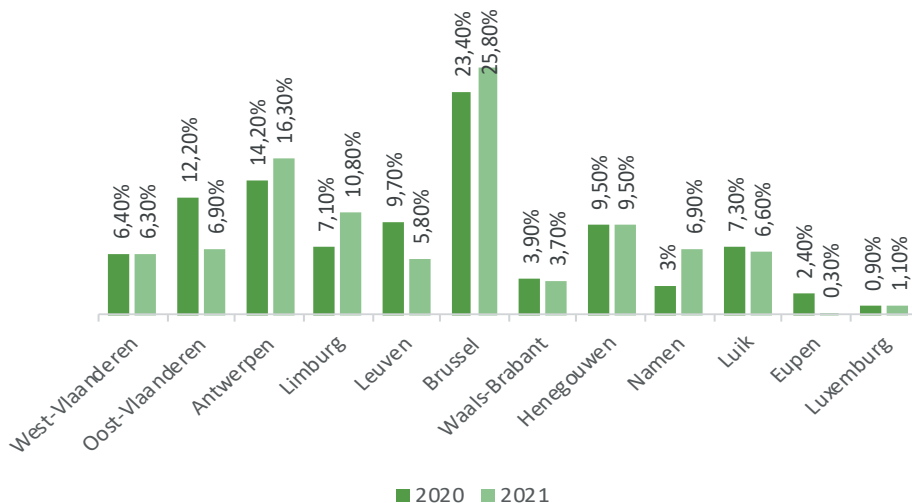
Het aantal dossiers dat vanuit het buitenland wordt ingediend, blijft ongeveer gelijk. In 2019 ging het om 7 dossiers, in 2020 om 3 en in 2021 om 4 dossiers.



3.3.2 Aantal aanvragen per gerechtelijk arrondissement - oogpunt gerechtsdeurwaarder

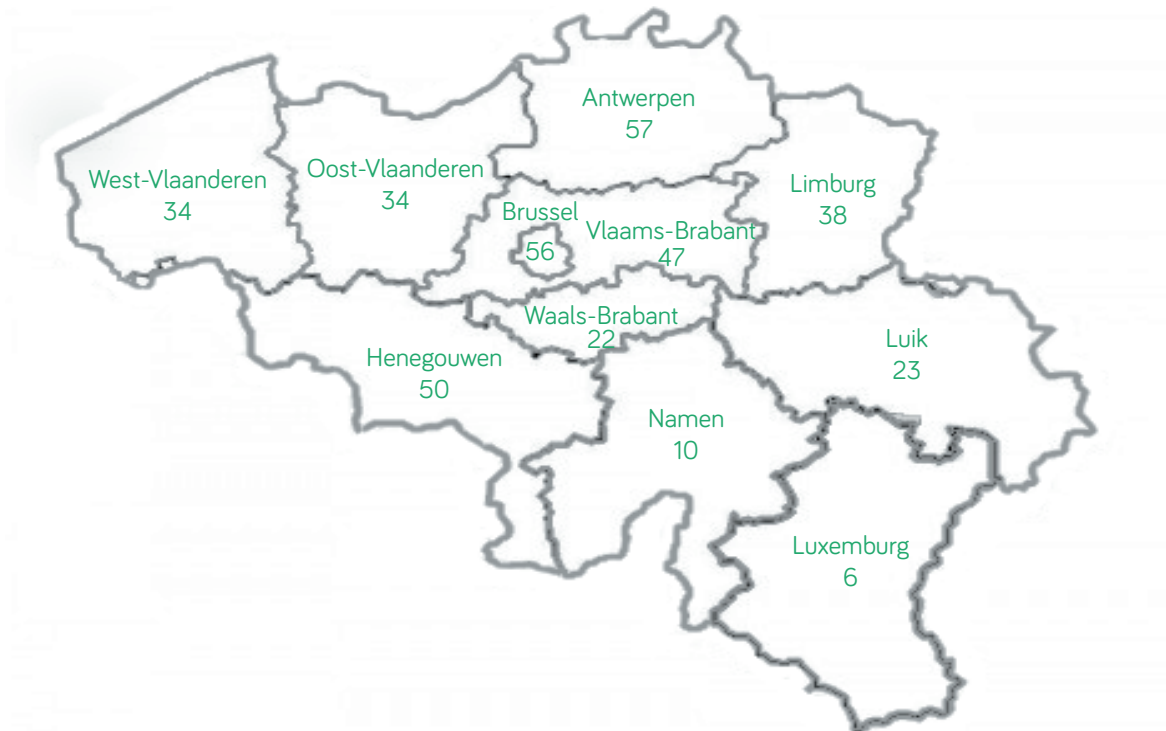


Een ingediend dossier ging over een gerechtsdeurwaarder uit Frankrijk en in een ingediend dossier was geen gerechtsdeurwaarder betrokken. Deze dossiers tellen dan ook niet mee in deze cijfers.



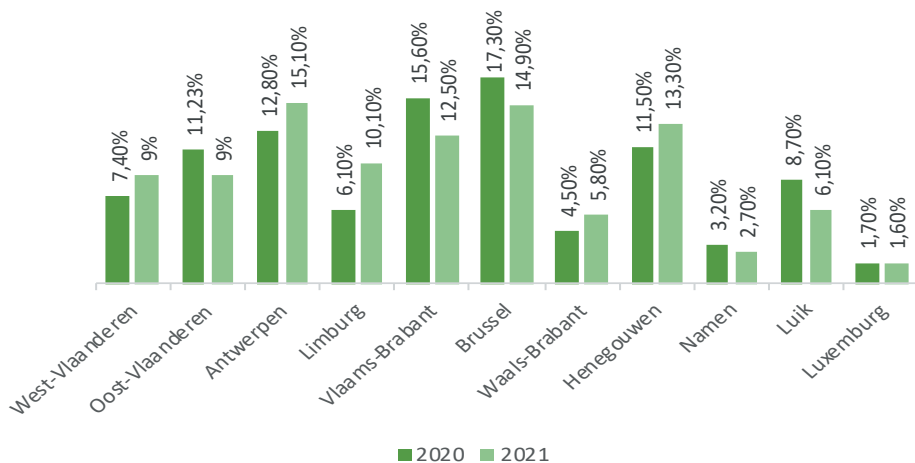
Vergeleken met 2020, blijft het aantal aanvragen (bekeken vanuit het oogpunt van de gerechtsdeurwaarder) procentueel gezien ongeveer gelijk voor veel gerechtelijke arrondissementen. Bij Oost-Vlaanderen en Eupen zien we een scherpe daling. Bij Eupen ging het over een daling van 11 naar 1 dossier. Het percentage dossiers over gerechtsdeurwaarders uit Namen verdubbelt, maar blijft relatief laag.

3.3.3 Aantal aanvragen per provincie - oogpunt consument

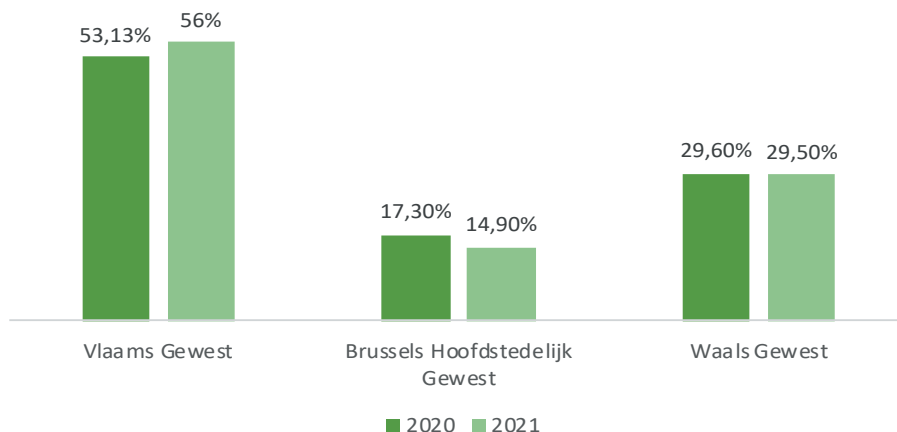


Zoals eerder vermeld, werden er ook twee dossiers vanuit Frankrijk ingediend, alsook een vanuit Nederland en een vanuit Italië.

Aanvragen per provincie - oogpunt consument

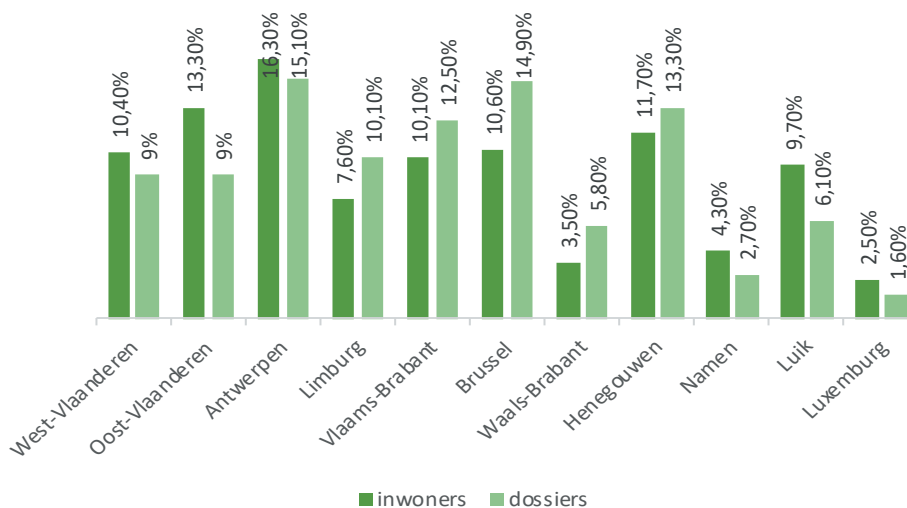


Aanvragen per gewest - oogpunt consument



Er zijn geen echt significante verschillen op te merken wanneer we de cijfers over het aantal dossiers per provincie vanuit het oogpunt van de consument vergelijken met de cijfers van vorig jaar. Ook het aantal dossiers per gewest blijft in verhouding stabiel.

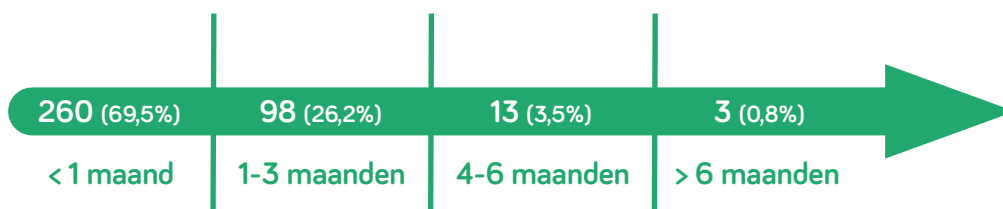
Dat de meeste dossiers ingediend worden door Vlaamse consumenten, valt te verklaren door het feit dat het Vlaams Gewest ook het grootste aantal inwoners heeft.²



Op de bovenstaande grafiek kan men het percentage inwoners per provincie vergelijken met het aantal ingediende dossiers per provincie voor 2021. Deze cijfers lopen niet erg ver uit elkaar.

² 57,7% van de Belgische bevolking woont in het Vlaams Gewest, 10,6% in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 31,7% in het Waals Gewest (cijfers van 2021, <https://statbel.fgov.be/nl/themas/bevolking/structuur-van-de-bevolking>).

3.4 Behandelingsduur



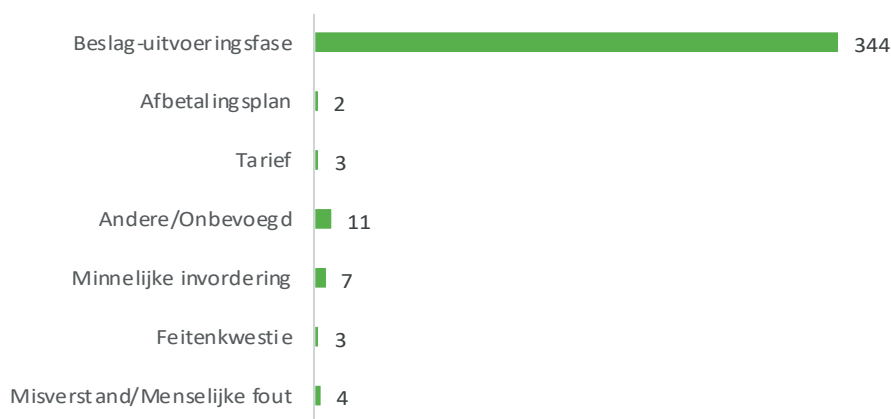
In bovenstaande weergave werden de dossiers die nog lopende waren op 31/12/2021 niet meegeteld.

De gemiddelde behandelingsduur blijft ongeveer even lang als de voorbijaande jaren. Het merendeel van de dossiers wordt nog steeds binnen de maand afgesloten. Dit percentage is zelfs gestegen in vergelijking met 2020.³

“Ik blijf de vlotte afhandeling zien als een stimulans voor de gerechtsdeurwaarders om ook vlot mee te werken. Sommigen die eerder niet reageerden, doen dat nu wel. Een weetje: Waalse gerechtsdeurwaarders antwoorden sneller dan hun Vlaamse confraters.”

3.5 Meest voorkomende thema's

Meest voorkomende onderwerpen



³ Merk op: bovenstaande grafiek houdt enkel rekening met de looptijd van de afgesloten dossiers en dus niet met de nog lopende zaken.

344 van de ingediende verzoeken (92%) hadden betrekking op de gerechtelijke uitvoeringsfase. Ook in 2020 gingen de meeste verzoeken (54%) hierover. We kunnen toch een sterke stijging zien wanneer we deze percentages met elkaar vergelijken.

Dit verdient een bijkomend woordje uitleg. De categorie “beslag-uitvoeringsfase” betreft eigenlijk de tussenkomsten van gerechtsdeurwaarders (exclusief bevoegd in deze), die logischerwijze de meeste reacties uitlokken. Of wanneer de schuldenaar zich al in een vergevorderd stadium bevindt, meer bepaald de gerechtelijke invordering en gedwongen uitvoering. Bijvoorbeeld het derdenbeslag of wanneer de gerechtsdeurwaarder aan de deur staat voor een inventarisatie van de goederen (beslag), met soms ook de effectieve oplading van de inboedel tot gevolg.

“Ik blijf het dagelijks herhalen: doe uw briefwisseling open en neem tijdig contact op met de gerechtsdeurwaarder.”

Twee dossiers (0,5%) hadden betrekking op een afbetalingsplan.

Nuance: het roerend beslag sluit geen afbetalingsregeling uit, integendeel. Het is een (laatste) kans op onderhandeling. Afbetalingsplannen afgesproken in dit kader worden dus ook opgenomen in bovenstaand - op het eerste gezicht - opvallende hoogste cijfer. Afbetalingsplannen die daarbuiten worden overeengekomen, dus buiten de context van een beslaglegging, worden afzonderlijk vermeld.⁴

Drie dossiers (0,8%) hebben betrekking op het tarief van de gerechtsdeurwaarder. Hier zien we een significante daling tegenover 2020 (13%). Het tarief is (nog) niet verduidelijkt, maar noodzaakt eerder een antwoord dan een bemiddelingspoging (supra, pagina 8).

Elf dossiers (2,9%) hadden een andere oorsprong, en waren vaak verkeerdelijk aan de Ombudsman voor gerechtsdeurwaarders gericht.

Bij 7 dossiers (1,9%) ging het om een opdracht tot minnelijke invordering, bij 3 dossiers (0,8%) over een feitenkwestie en bij 4 dossiers (1,1%) over een misverstand of menselijke fout.

⁴ Dit was vorig jaar nog niet zo, wat de daling (komende van 13% in 2020) deels verklaart.

Twee fenomenen die vaker opduiken en waarover de Ombudsman het afgelopen jaar veel aangesproken werd, zijn:

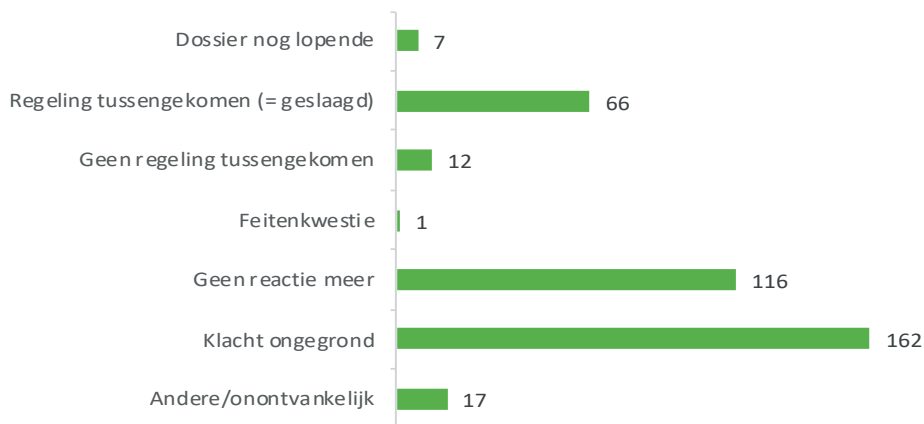
- Enerzijds, valse berichten (personen die zich voordoen als gerechtsdeurwaarder). Dat is jammer genoeg een veel voorkomend actueel probleem (phishing, enz.), waar voorzichtigheid geboden is. Zie hiervoor de website van de NKGB: <https://www.gerechtsdeurwaarders.be/de-gerechtsdeurwaarder/praktische-informatie/internetfraude>.

- Anderzijds, naamlening (in het bijzonder door een gerechtsdeurwaarder aan een incassokantoor), waar de Ombudsman aandacht voor vraagt van de NKGB. Een incassobureau dat in het kader van een minnelijke invordering beroep doet op een gerechtsdeurwaarder komt verwarrend over ten overstaan van de consument die ook niet goed weet aan wie hij in feite moet betalen. Hij stelt zich ook vragen bij het nut van zo'n dubieus gebruik.

3.6 Resultaten

Zo sloot de Ombudsman het jaar 2021 af:

Uitkomst van de dossiers



Dossier nog lopende	7	1,80%
Regeling tussengekomen (= geslaagd)	66	17,30%
Geen regeling tussengekomen	12	3,10%
Feitenkwestie	1	0,03%
Geen reactie meer	116	30,50%
Klacht ongegrond	162	42,50%
Andere/onontvankelijk	17	4,50%

Enkele casussen ter duiding:

Een regeling (met akkoord van de gerechtsdeurwaarder en schuldeiser) wordt bijvoorbeeld bereikt bij langdurige afbetalingsplannen (kleine bedragen en de intresten lopen), waarbij een totale afrekening gevraagd en verkregen wordt van de gerechtsdeurwaarder en waarna het saldo in eenmaal kan worden terugbetaald.

Een regeling kon bijvoorbeeld niet tot stand komen:

- In een zaak waarbij een failliet verklaarde zelfstandige nog een saldo aan sociale bijdragen had staan, waarbij een dwangbevel betekend werd door de gerechtsdeurwaarder op verzoek van de sociale zekerheidsinstelling. Op zich werden de achterstallige bijdragen weliswaar kwijtgescholden (verschoonbaar verklaard), maar betrokkene had dat niet/te laat laten weten aan de gerechtsdeurwaarder, die alsnog overging tot betekening, met bijhorende kosten. Deze zijn niet kwijtgescholden.⁵
- Wanneer de organisatie van een (nieuwe) verkoopdag niet in verhouding staat met het openstaande bedrag, dan wijst de Ombudsman op de disproportionaliteit.

De volgende aanvragen werden ongegrond verklaard:

- De parkeerboete werd – uiteindelijk wel – te laat betaald, maar de kosten niet, terwijl deze ook verschuldigd zijn.
- Wanneer er wrevel bestaat over het feit dat de gerechtsdeurwaarder eerst "zijn kosten betaalt". Dat is zeker niet verboden.

⁵ De NKGB pleit voor een nieuw bericht "faillissement" in het Centraal Bestand van Berichten, via een automatische connectie met RegSol (of nog verdergaand: een toegang tot RegSol), waardoor dit soort situaties zouden kunnen opgevangen worden.

4. AANBEVELINGEN

Ondanks het feit dat ik geen reglementerende bevoegdheid heb, vind ik het belangrijk om aanbevelingen te formuleren ten aanzien van de consument, het gerechtsdeurwaarderskorps en de overheid. Met deze tracht ik de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Sommige aanbevelingen deed ik reeds in een eerder jaarverslag en vragen logischerwijze tijd.

4.1 Voor de gerechtsdeurwaarders

Hieronder een opsomming van punten waar gerechtsdeurwaarders en hun medewerkers nog aan kunnen werken:

- Sta de consument te woord (ondanks het gebrek aan - goed - personeel), wacht niet op de tussenkomst van de Ombudsman.
- Communiceer duidelijk en helder. Het blijft noodzakelijk om de consumenten correct en duidelijk te informeren doorheen heel de procedure. Helder taalgebruik staat daarbij centraal. Ook moet het voor de consument duidelijk zijn wat de gevolgen kunnen zijn bij het uitblijven van een reactie of het niet naleven van een regeling.
- Hetzelfde geldt voor uw afrekening. Deze heeft niet per se een plaats in de akte op zich, maar moet wel voorgelegd kunnen worden wanneer nodig, alsook leesbaar, gedetailleerd en volledig zijn. Herbekijk desnoods de softwareprogramma's.
- Vermijd, wanneer mogelijk, een extra beslaglegging. Loonbeslag leggen kan "gemakkelijker" lijken dan een huisbezoek (met politie), maar gaat in tegen het collectief karakter van een derdenbeslag.
- Tot slot, wat betreft de bekendmaking van de Ombudsdienst. Verwijs in uw briefwisseling naar het bestaan van de dienst van de Ombudsman of andere hulpverlenende instantie(s) zoals het OCMW en CAW.

4.2 Voor de consumenten

Volgende zaken raad ik consumenten aan:

- Blijf beleefd en wees niet agressief ten aanzien van de gerechtsdeurwaarder (onthoud: hij is slechts de boodschapper).
- Gooi geen ingebrekestellingen weg of laat geen briefwisseling ongeopend.
- Onderneem tijdig actie: neem contact met de gerechtsdeurwaarder of het OCMW.

4.3 Voor de beleidsmakers

Hieronder een opsomming van zaken waar de beleidsmakers (dringend) werk van moeten maken:

- De oprichting van een tuchtrechtbank. Wetgevend zit dat in de pijplijn, praktisch zal de uitwerking dan moeten volgen.
- Een duidelijk wettelijk kader inzake de minnelijke invordering, aangekondigd door de minister van Economie. Het gaat dan zowel om kosten verbonden aan de tussenkomst van de professionele invorderaar als aan de procedure zelf (intresten en schadebedingen).
- Een modernisering van het gerechtsdeurwaarderstarief (KB van 1976) in de gerechtelijke fase - aangekondigd door de minister van Justitie in samenwerking met de NKGB en het kenniscentrum - door onder meer de innings- en kwijtingsrechten en daarnaast ook de fiscale druk op gerechtsdeurwaardersakten aan te pakken.
- Een effectief preventief beleid. Nog te weinig jongeren weten hoe zij met geld en schulden moeten omgaan. Besteed daarom meer tijd aan financiële vaardigheden van de studenten. Onderwijs is geen wondermiddel tegen schulden, maar kan zeker helpen om deze te voorkomen.

5. TOT UW DIENST

Ondervindt u een probleem met een gerechtsdeurwaarder?

Het Wetboek voor Economisch Recht Boek XVI voorziet in de oprichting van een Consumentenombudsdienst en de erkenning van gekwalificeerde entiteiten waaronder de Ombudsdienst voor de gerechtsdeurwaarders.

De Ombudsman is bevoegd om meldingen van particulieren, bedrijven, schuldeisers of schuldenaars te behandelen. Op een onafhankelijke en onpartijdige manier zoekt hij naar een oplossing voor uw probleem. De tussenkomst van de ombudsman is gratis.

Hoe kan u een klacht indienen?

Uw klacht moet schriftelijk worden ingediend per post, per mail of via het formulier op de website van de Ombudsdienst. Let hierbij op dat u altijd uw contactgegevens doorgeeft, het probleem duidelijk omschrijft en alle nuttige documenten meteen mee verstuurt. U vindt een checklist online die u hierbij kan helpen.

“Ik treed op voor de gerechtsdeurwaarders, maar ook voor de bescherming van de schuldenaar en consument, zoals ook omschreven in het WER.”



Ombudsman voor gerechtsdeurwaarders
Henri Jaspalaan, 93 1060 Sint-Gillis



info@ombudsgdw.be



<https://www.ombudsgdw.be/meld-uw-probleem>