

OMBUDSMAN

GERECHTSDEURWAARDERS

Jaarverslag 2022



Inhoudstafel

1	Woord vooraf	pagina 4
2	Evaluatie van 2022	pagina 6
3	Cijfers & grafieken	pagina 8
	3.1. Financiële middelen	pagina 8
	3.2. Overzicht dossiers	pagina 8
	3.3 Aantal aanvragen per taal en per regio/ arrondissement	pagina 10
	3.4. Behandelingsduur	pagina 13
	3.5. Meest voorkomende onderwerpen	pagina 14
	3.6. Resultaten	pagina 16
4	Aanbevelingen	pagina 17
	4.1. Voor de gerechtsdeurwaarders	pagina 17
	4.2. Voor de consumenten	pagina 18
	4.3. Voor de beleidsmakers	pagina 18
5	Tot uw dienst	pagina 19

1. WOORD VOORAF



Beste lezer,

Aan elk verhaal komt een einde. Zo ook aan mijn mandaat als Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders, dat een aanvang nam op 6 september 2018. Na vijf jaren werking en vier jaarverslagen heb ik, in samenspraak met de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders (NKGB), besloten om mijn opvolger te zoeken.

Uiteraard gaat dat afscheid gepaard met spijt. Maar ik beseef nu al dat de voldoening uiteindelijk de bovenhand zal nemen. Het gebeurt immers niet elke dag dat je de kans krijgt om een stukje geschiedenis te schrijven als eerste Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders.

De oprichting van deze ombudsdienst was geen evidentie. Daar waar een ombudsman zich volgens de letter van de wet exclusief moet richten tot consumenten, lag dit voor het beroep van gerechtsdeurwaarder wat ingewikkelder. Een gerechtsdeurwaarder treedt immers op als een neutrale tussenpersoon tussen schuldeiser en schuldenaar. De keuze was snel gemaakt: de Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders is er voor iedereen, schuldenaar én schuldeiser. Achteraf bekeken bleek dat ook de juiste aanpak te zijn geweest.

Een tweede bezorgdheid kwam van de beroepsgroep van de gerechtsdeurwaarders zelf. Men vreesde dat de ombudsman “gebruikt” zou worden om procedures op te schorten. Ook dat bleek een volkomen onterechte bezorgdheid. Het is trouwens nooit mijn bedoeling geweest om lopende procedures te schorsen, wél om via bemiddeling tot een compromis te komen waarin elke betrokkene zich kan vinden. In dat kader kan ik ook stellen dat het overgrote deel van de partijen constructief meewerken als ik hen contacteer in het kader van een verzoek tot bemiddeling.

Net zoals de voorbije jaarverslagen, biedt dit document inzicht in mijn werking als ombudsman aan de hand van relevante cijfers. Daarnaast heb ik opnieuw een aantal aanbevelingen geformuleerd voor de consument, de gerechtsdeurwaarder én de beleidsmaker. Op die manier hoop ik mijn steentje bij te kunnen dragen aan een solide consumentenbescherming, wat een uiterst actueel thema blijft.

Arnout De Vidts, ombudsman

2. EVALUATIE VAN 2022

Het jaar 2022 kan zich laten samenvatten als het jaar waarin de wereld zichzelf opnieuw moest uitvinden na de COVID-/gezondheids crisis die het jaar 2020 volledig beheerste en ook het daaropvolgende jaar 2021 nog sterk in haar greep hield. Helaas gooide de inval van Rusland in Oekraïne in februari 2022 en de daaropvolgende energie-/ economische crisis roet in het eten. De combinatie van het uitdoven van de beschermende overheidsmaatregelen in de strijd tegen de COVID-epidemie, de opstart/doorstart van de invorderingsprocedures van de institutionele schuldeisers (persoonsbelastingen, vennootschapsbelastingen, sociale zekerheid, zorgkassen, enz.) en de sterk stijgende energiefacturen die onrust veroorzaakten bij de burger, vertaalde zich in een lichte stijging van de aanvragen tot bemiddeling in 2022, van **381 ontvangen dossiers in 2021 tot 441 dossiers in 2022. Dat is een stijging van 15,75 %.**

Een luisterend oor

Het belang van een luisterend oor (en de erkenning om te worden gehoord) blijft de rode draad doorheen alle dossiers, die ik opstart als Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders. Ik zal steeds, vanuit mijn ervaring als beslagrechter en op basis van het ontvangen dossier, proberen iedereen verder te helpen, soms betekent dat mensen doorverwijzen naar de bevoegde ombudsman.

Communiceren, dialogeren en bemiddelen blijven dan ook de sleutelwoorden voor een geslaagde bemiddeling.

De afgelopen jaren kon ik ook vaststellen dat gerechtsdeurwaarders zelf soms ook de nood voelen om hun kant van het verhaal te vertellen aan een onafhankelijke moderator. In die zin fungeer ik ook voor hen als een klankbord. De ruime meerderheid van de gerechtsdeurwaarders werken doorgaans constructief mee aan een vraag tot bemiddeling. Uiteraard gebeurt het dat ik een gerechtsdeurwaarder – en meer bepaald diens opdrachtgever – moet aanmanen tot redelijkheid en aldus een dossier af te sluiten. Anderzijds komt het ook voor dat ik een consument ertoe moet aanzetten om een volledige afrekening te betalen (inclusief de kosten ten gevolge van de laattijdige betaling en dus niet enkel de hoofdsom), omdat deze factuur nu eenmaal terecht en verschuldigd is.

Nationale tuchtraad voor gerechtsdeurwaarders en notarissen



In november 2022 zette het federaal parlement het licht op groen voor een nationale tuchtrechtbank voor notarissen en gerechtsdeurwaarders, die in de plaats komt van de bestaande tuchtcommissies, waar burgers terecht kunnen met eventuele klachten. Deze nieuwe rechtbank zal onafhankelijk functioneren en sancties kunnen opleggen aan gerechtsdeurwaarders die de regels niet naleven. Deze treedt in werking op 1 januari 2024.

Een tweede belangrijke wijziging op het vlak van controle en sanctionering ligt in de aanpassing van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument (boek XIX WER – infra). Alle actoren die aan minnelijke invordering doen, ook advocaten en gerechtsdeurwaarders, kunnen aan de controle van de Economische Inspectie worden onderworpen.

Hoewel de ombudsman geen sanctionerende bevoegdheid heeft, zullen deze twee nieuwe wettelijke initiatieven wel degelijk invloed hebben op zijn werk. Wordt dus ongetwijfeld vervolgd.

Nieuwe regeling minnelijke invordering

In datzelfde kader gaf het federaal parlement uiteindelijk op 27 april 2023 groen licht aan de invoering van een boek XIX 'Schulden van de consument' in het Wetboek van Economisch Recht. Hiermee wil de federale regering consumenten beter beschermen en komt ze tegemoet aan de nood voor een plafonnering van de invorderingskosten, verbonden aan de tussenkomst van de professionele invorderaar als aan de procedure zelf (contractuele intresten en schadebedingen).

Deze wet treedt in werking op 1 september 2023 (voor sommige bepalingen is dat vanaf 1 december 2023).

Het aantal klachten met betrekking tot de minnelijke invordering blijft beperkt doorheen de jaren, al valt er wel een stijging te noteren van 1,9 % in 2020 over 3 % in 2021 tot 7 % in 2022. Het beperkte aandeel van deze dossiers in het totaal van aanvragen tot bemiddeling is te verklaren door het feit dat de minnelijke invordering voor de meeste gerechtsdeurwaarderskantoren geen kernactiviteit is.

Hoe dan ook kijk ik uit naar de inwerkingtreding van deze nieuwe wet en, uiteraard, naar de mogelijke impact ervan op de aanvragen tot bemiddeling die de ombudsman zal krijgen. Of deze wet de beoogde doelstellingen zal bereiken, zullen we binnenkort weten: *"The proof of the pudding is in the eating."*

3. CIJFERS & GRAFIEKEN

Algemene beschouwing

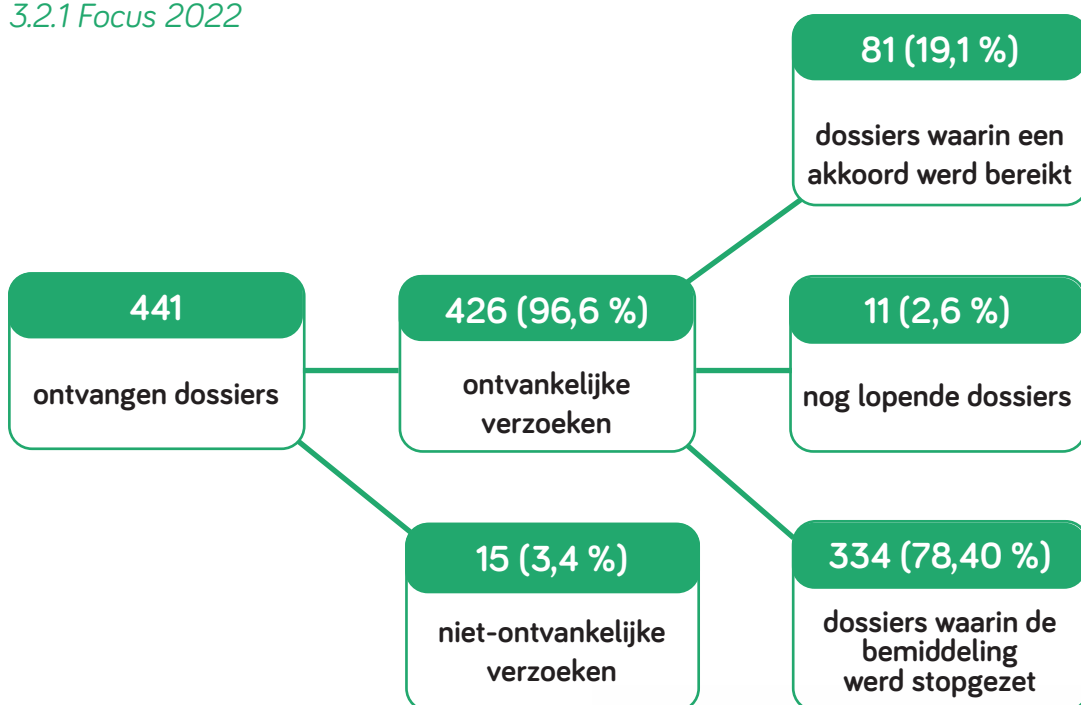
3.1 Financiële middelen

De ombudsdienst ontvangt jaarlijks een eigen werkingsbudget van de NKGB (75.000,00 EUR). Dit bedrag kan de ombudsman vrij aanwenden, als onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit. Hieronder volgt een overzicht over de gemaakte kosten voor 2022.

Personeel (prestaties ombudsman)	62.276,00 EUR
Werking (IT, bureau, internet, telefoon)	2.320,69 EUR
Varia (bankopleiding, vertaling)	697,69 EUR
Totaal	70.294,38 EUR

3.2 Overzicht dossiers

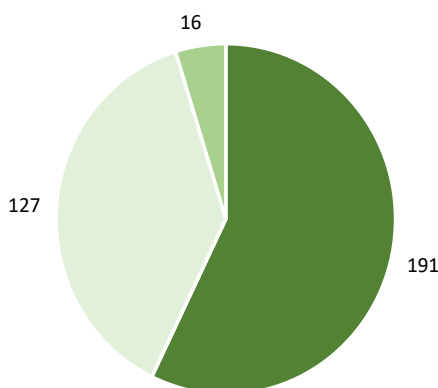
3.2.1 Focus 2022



Een aantal cijfers:

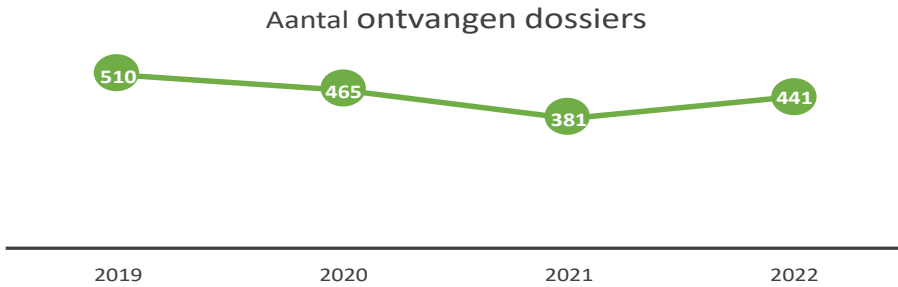
- Het aantal ontvangen aanvragen tot bemiddeling: in vergelijking met 2021, waarin de ombudsman 381 dossiers ontving, tekent 2022 een stijging op van ongeveer 13 % tot 441 dossiers.
- Van de 441 ontvangen dossiers in 2022 waren er 15 dossiers (3,4 %) onontvankelijk, omwille van het beledigend karakter van de aanvraag, het feit dat het een buitenlandse gerechtsdeurwaarder betrof of het feit dat de ombudsman zich onbevoegd moest verklaren. In dat laatste geval werden de betrokken consumenten doorverwezen naar de bevoegde ombudsman.
- Van de 426 ontvankelijke dossiers werd in 81 dossiers (19,1 %) een akkoord bereikt, 11 dossiers waren in 2022 (2,6 %) nog lopende en in 334 (78,40 %) dossiers werd de bemiddeling stopgezet. Dat ligt in de lijn van de eerdere werkjaren. Zo werd in 2021 in 18,1 % dossiers een regeling getroffen. Een regeling betreft hier doorgaans een betaling of een akkoord voor een afbetalingsplan.
- Van de 334 dossiers waarin de bemiddeling werd stopgezet, waren er 191 dossiers waarin geen regeling werd overeengekomen (omdat na onderzoek bleek dat de klacht ongegrond was). Het feit dat er geen regeling werd bekomen, is geen synoniem voor een “mislukt” dossier. In deze dossiers kon de ombudsman zijn meerwaarde laten gelden door te fungeren als klankbord en kon hij de consument wegwijs maken naar de bevoegde diensten in een bepaald dossier.
- In 127 dossiers werd geen reactie meer ontvangen en 16 dossiers hadden betrekking op feitelijkheden die niet objectief na te gaan waren.

Stopgezette dossiers



- In 334 dossiers (78,40 %) werd de bemiddeling stopgezet.
- In 191 van deze dossiers (57,19 %) gebeurde dit omdat de klacht ongegrond bleek.
- In 127 dossiers kwam er geen reactie meer van de consument.
- In 16 dossiers ging het over feitelijkheden die niet objectief na te gaan waren.

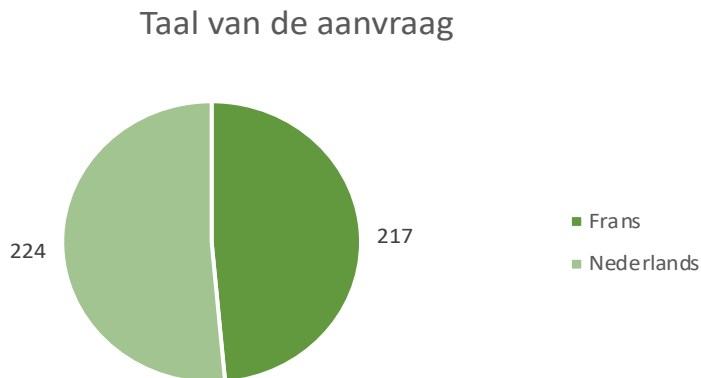
3.2.2 Trend



Na vijf werkingsjaren kan men stellen dat de weg naar de Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders gekend is. Het aantal aanvragen tot bemiddeling is vrij stabiel in de periode 2019 - 2022, met uitzondering van het jaar 2021 waarin de Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders in tegenstelling tot andere ombudsmannen geen “opstoot” van dossiers zag. Wellicht ligt de verklaring daar in het feit dat in 2021 de effecten van de beschermende overheidsmaatregelen voor de consument in de strijd tegen het COVID-virus nog speelden en, vooral, dat de activiteiten van gerechtsdeurwaarders tijdens deze periode grotendeels aan banden werd gelegd door opeenvolgende moratoria op beslagen.

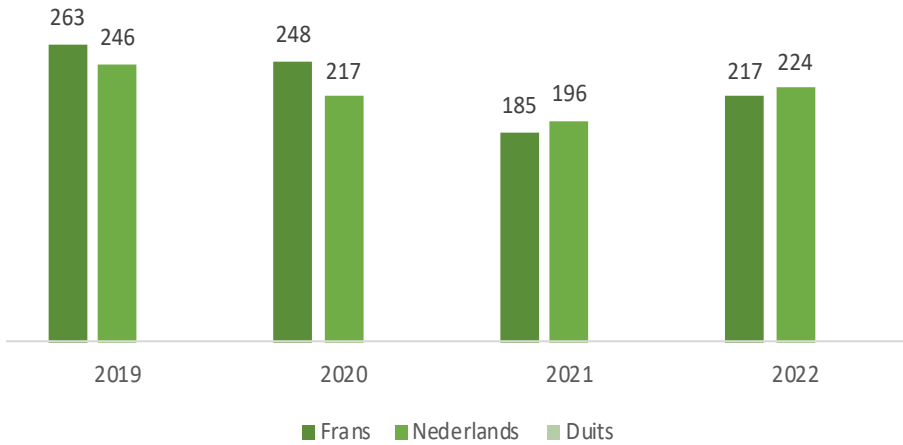
3.3 Aantal aanvragen per taal en per regio/arrondissement

3.3.1 Taal van de aanvraag



In 2022 werden er 217 Franstalige dossiers en 224 Nederlandstalige dossiers ingediend. Er werden geen Duitstalige dossiers ingediend.

Taal van de aanvraag 2019 - 2022



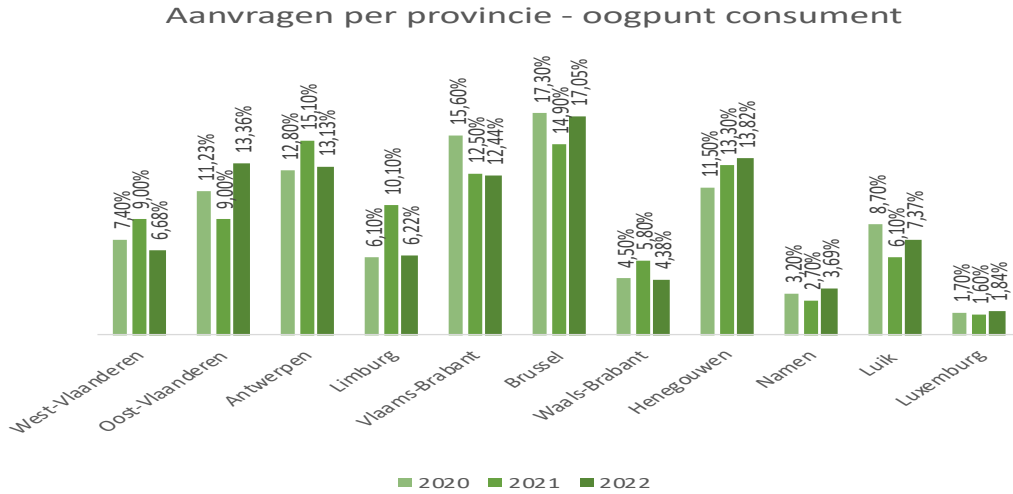
In 2022 werden er opnieuw meer Nederlandstalige dan Franstalige dossiers ingediend. Net zoals de voorbije jaren blijft er wel een relatief evenwicht tussen deze twee talen.

Het aantal dossiers dat vanuit het buitenland wordt ingediend, steeg licht in 2022. In 2019 ging het om 7 dossiers, in 2020 om 3, in 2021 om 4 dossiers en in 2022 om 9 dossiers.

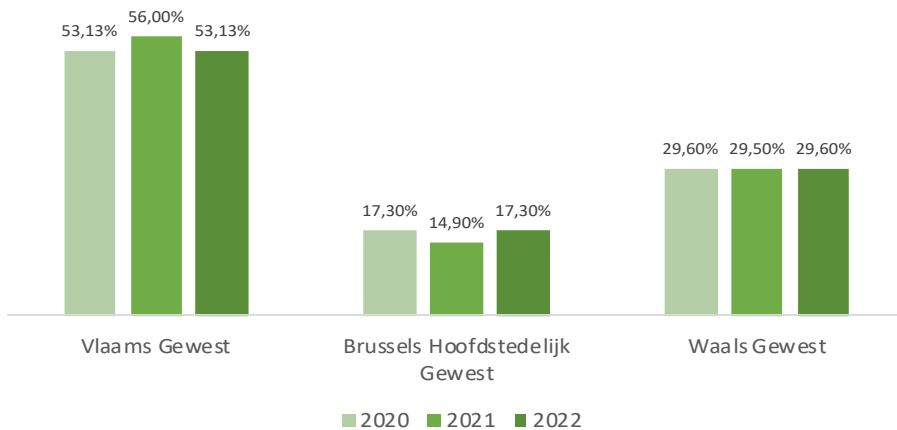


3.3.2 Aantal aanvragen per provincie

Hieronder vindt u het aantal aanvragen per provincie, opgesplitst over de jaren 2020, 2021 en 2022.



Aanvraag per gewest - oogpunt consument

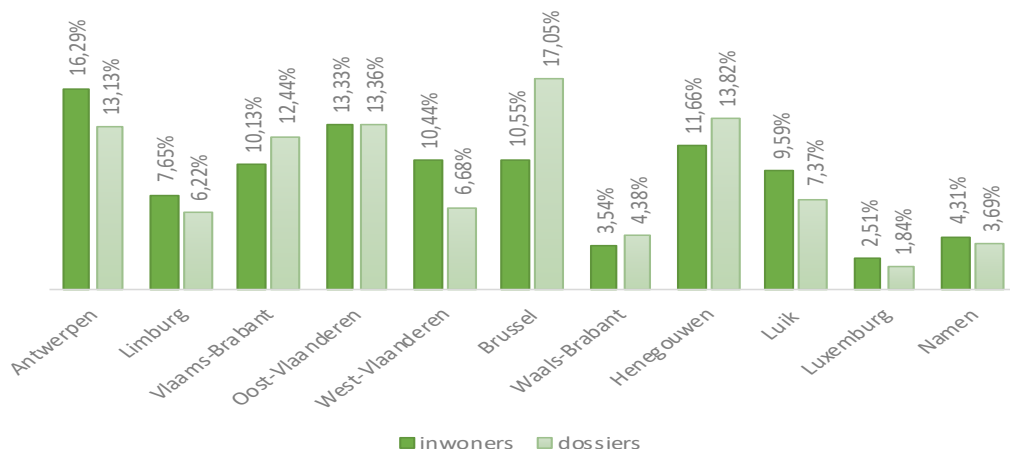


Het aantal dossiers per gewest blijft in verhouding.

Dat de meeste dossiers ingediend worden door Vlaamse consumenten, valt te verklaren door het feit dat het Vlaams Gewest het grootste aantal inwoners heeft en het meest aantal gerechtsdeurwaarders telt.¹

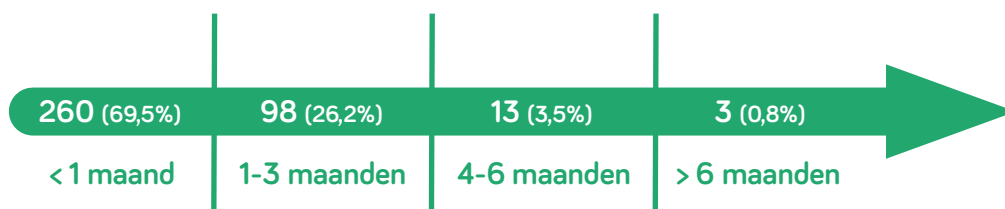
¹ 57,8 % van de Belgische bevolking woont in het Vlaams Gewest, 10,5 % in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en 31,7 % in het Waals Gewest. (Cijfers van 2022, <https://statbel.fgov.be/nl/themas/bevolking/structuur-van-de-bevolking>).

Verhouding % dossiers t.o.v. bewonersaantal



Op de bovenstaande grafiek kan men het percentage inwoners per provincie vergelijken met het aantal ingediende dossiers per provincie voor 2022.

3.4 Behandelingsduur



In bovenstaande weergave worden de dossiers die nog lopende waren op 31 december 2022 niet meegeteld.

De gemiddelde behandelingsduur blijft ongeveer even lang als de voorbije jaren. Het merendeel van de dossiers wordt nog steeds binnen de maand afgesloten.

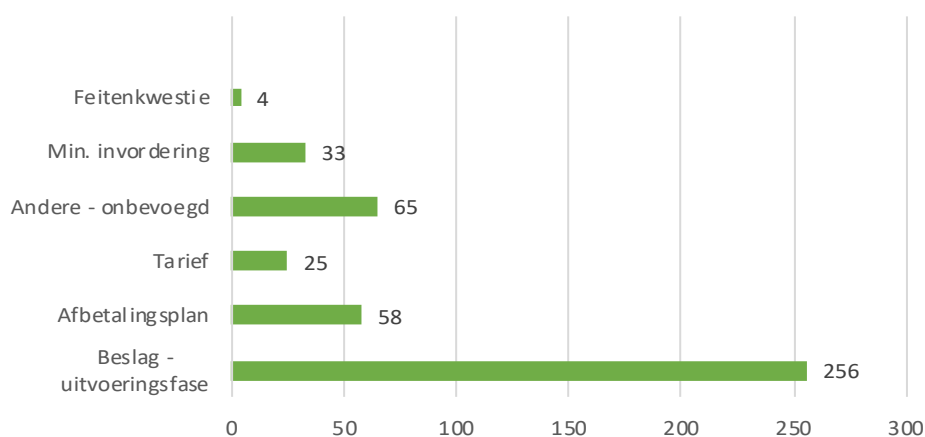
Arnout De Vidts: "Het belang van medewerking is echt doorgedrongen bij de gerechtsdeurwaarders. Net zoals vorig jaar reageren de Waalse gerechtsdeurwaarders sneller dan hun Vlaamse collega's."

3.5 Meest voorkomende onderwerpen

Het is niet evident om een dossier binnen één afgelijnd thema onder te brengen. In het algemeen stel ik vast, en dat ligt ook volledig in de lijn van mijn voorbije werkjaren, dat zo goed als alle dossiers verband houden met de uitvoeringsfase en dan specifiek de beslagleggingsprocedures. Dat is inherent aan de sleutelrol van de gerechtsdeurwaarder, die de brug maakt tussen de minnelijke en de gedwongen fase, in de beslagprocedure.

Een tweede reden waarom de meeste aanvragen betrekking hebben op de beslaguitvoeringsfase kan worden gevonden in het feit dat deze procedure voor de meeste consumenten onbekend is maar ook confronterend en ingrijpend. Denk dan bijvoorbeeld aan een derdenbeslag of wanneer een gerechtsdeurwaarder een inventaris komt opmaken van de goederen waarop beslag kan worden gelegd (roerend beslag).

Meest voorkomende onderwerpen



- 256 van de ingediende verzoeken (58 %) hadden betrekking op de gerechtelijke uitvoeringsfase.
- 58 dossiers (13,15 %) hadden betrekking op een afbetalingsplan.
- 25 dossiers (5,67 %) hadden betrekking op het tarief van de gerechtsdeurwaarder. Hier zien we een significante stijging tegenover 2021 (0,8 %).
- 65 dossiers (14,74 %) hadden een andere oorsprong, en waren vaak verkeerdelijk aan de Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders gericht.
- Bij 33 dossiers (7,48 %) ging het om een opdracht tot minnelijke invordering, bij 4 dossiers (0,91 %) over een feitenkwestie.

Net zoals de voorbije werkjaren kreeg de ombudsman in 2022 de meeste aanvragen tot bemiddeling over dossiers die zich reeds in de uitvoerende fase van een beslagprocedure bevonden.

De ombudsman schuift daarvoor een aantal redenen naar voren:

- Te snel overgaan tot loonbeslag: de ombudsman stelt vast dat bepaalde gerechtsdeurwaarders zelfs voor kleine schulden overgaan tot loonbeslag. Dat is op zich reeds een dure procedure (gelet op de kosten van de betekening en de aanzegging van het uitvoerend beslag) maar brengt ook bijkomende kosten met zich mee, bijvoorbeeld de opmaak van een evenredige verdeling.
- Te lange wachttijd voor verdelingsstaten bij loonbeslag: gerechtsdeurwaarderskantoren moeten dit manueel doen omdat de nodige software ontbreekt. Gerechtsdeurwaarderskantoren die systematisch loonbeslag leggen, kunnen dit bijgevolg niet tijdig opvolgen.
- Gebrek aan correcte informatie over intrestberekeningen: bij intrestberekeningen over afkorting van grote bedragen waarbij er reeds voorschotten werden betaald die moeten worden aangerekend, merkt de ombudsman op dat sommige gerechtsdeurwaarderskantoren niet steeds voldoende informatie kunnen geven over de correcte berekening van de verschuldigde intresten omdat de medewerkers onvoldoende kennis hebben van de werking van het softwareprogramma.
- Tot slot en niet onbelangrijk: een beslagprocedure mondt niet per definitie uit in een openbare gerechtelijke verkoop. Dat beeld blijft heel hardnekkig leven. Het feit dat een gerechtsdeurwaarder de schuldenaar thuis bezoekt, benadrukt dat een roerend beslag in de eerste plaats het startpunt vormt van onderhandelingen en betalingsakkoorden. Het is een misverstand om het te beschouwen als een eindfase in een invorderingsprocedure (de goederen blijven sowieso bovendien ter plaatse). Dat is ook waarom deze procedure amper in 1,5 % van de dossiers daadwerkelijk resulteert in een gedwongen verkoop.

Daarnaast stelt de ombudsman vast dat consumenten ook blijven vermelden dat ze aanmaningen via de gewone post niet hebben ontvangen. Hoewel dit moeilijk te controleren valt, is de ombudsman van mening dat het al te gemakkelijk zou zijn om deze vragen af te wijzen en door te verwijzen naar bpost.

Opgelet: er zijn valse e-mails in omloop

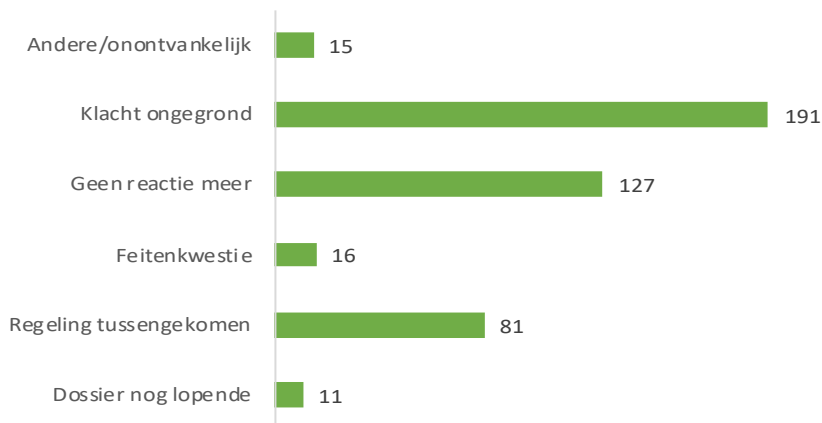
Helaas moet ik opnieuw waarschuwen voor phishing en smishing, waarbij oplichters zich voordoen als gerechtsdeurwaarders en mensen onder druk zetten om onmiddellijk een “achterstallige schuld” te betalen. Dit is geen tijdelijk fenomeen gebleken, maar blijft met de regelmaat van de klok consument en gerechtsdeurwaarder veel last bezorgen.

Ik breng nogmaals de website van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders onder de aandacht, waar op de startpagina een banner staat met een actuele lijst van gekende gevallen van valse berichten alsook tips die u helpen om het onderscheid tussen een authentieke brief en een vals exemplaar te maken: <https://www.gerechtsdeurwaarders.be/de-gerechtsdeurwaarder/praktische-informatie/internetfraude>.

3.6 Resultaten

Zo sloot de ombudsman het jaar 2022 af:

Uitkomst van de dossiers



4. AANBEVELINGEN

Een ombudsman krijgt een uniek inzicht op de oorzaken van geschillen en de redenen waarom emoties soms kunnen oplopen.

De rode draad doorheen deze dossiers is communicatie. Of beter gezegd het gebrek aan communicatie of een mank lopende communicatie. Dat kan gaan van gerechtsdeurwaarderkantoren die moeilijk te bereiken zijn via telefoon of e-mail over mensen die met de beste wil van de wereld niet begrijpen wat er in een brief of een akte staat tot het gevoel hebben “hun verhaal nergens kwijt te kunnen.”

Deze ervaringen leveren een belangrijke bron van informatie op voor een ombudsman. Op basis daarvan formuleer ik elk jaar aanbevelingen voor de consument en de organisaties die de belangen van de consument verdedigen. Ook voor de beroepsgroep van de gerechtsdeurwaarders zelf zijn deze aanbevelingen instrumenten om zichzelf bij te sturen of te reguleren. Geen enkele beroepsgroep wenst immers een slecht imago op het vlak van dienstverlening en prijszetting.

Voor de beleidsmakers zijn de aanbevelingen dan weer een bron om beleid bij te sturen. Van het lokale tot het Europese niveau: de mening van de consument telt mee.

4.1 Voor de gerechtsdeurwaarders

- Wees bereikbaar. Vermeld telefoonnummer en emailadres stevast op uw briefwisseling en akten.
- Communiceer duidelijk en helder, zowel in geschreven als gesproken taal. 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 ombudsman. 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

- Open de briefwisseling van gerechtsdeurwaarders en gooi geen ingebrekestellingen weg. Negeren is de slechts mogelijke raad om te volgen.
- Neem onmiddellijk contact op met de betrokken gerechtsdeurwaarder.
- Wees respectvol en blijf beleefd tegen de medewerkers van een gerechtsdeurwaarderskantoor of de (kandidaat)-gerechtsdeurwaarder. Hij of zij kan misschien op dat moment de verpersoonlijking van uw financiële problemen zijn, maar kan u helpen om uw schulden af te bouwen.

4.3 Voor de beleidsmakers

De vorige jaren stonden hier twee aanbevelingen die ik vandaag kan afvinken. Met name:

- De oprichting van een tuchtrechtbank, goedgekeurd in november 2022 en die op 1 januari 2024 van start gaat.
- Een nieuws wettelijk kader voor de minnelijke invordering, dat finaal werd goedgekeurd door het federaal Parlement op 27 april 2023 en in werking zal treden de eerste dag van de vierde maand die volgt op de bekendmaking ervan in het Belgisch Staatsblad.

Dat neemt niet weg dat er nog (veel) werk op de plank ligt. Bovendien dringt de tijd om wetgeving te laten stemmen, gelet op de federale verkiezingen van juni 2024.

- De hervorming van het tarief in burgerlijke tot het tarief in burgerlijke en handelszaken (KB van 1976), dat werd aangekondigd door de minister van Justitie in 2021, en gericht is op een transparante en voorspelbare kostenstructuur.
- Het drukken van de fiscale lasten op gerechtsdeurwaardersakten.
- Een duidelijk onderscheid tussen de rol van de overheid als beleidsmaker en als institutionele schuldeiser.
- Een integraal schuldenbeleid, waarin naast de invorderingskosten ook de nodige aandacht wordt besteed aan preventie en het sneller opsporen van mensen die dreigen te verdrinken in de schuldenoverlast.

5. TOT UW DIENST

Consumerconnect

Op initiatief van de minister van Economie en de staatssecretaris voor Consumentenbescherming wordt momenteel het unieke digitale consumentenplatform Consumerconnect ontwikkeld, waarna het zal worden geïmplementeerd.

Consumerconnect is een centraal platform (uniek loket) voor de (digitale) dienstverlening in verband met consumentenbescherming. De bedoeling van dit unieke platform is om alle informatie duidelijk te bundelen voor de consument en een uniek loket op te richten voor klachten en meldingen door de verschillende bevoegde federale instanties met elkaar in verbinding te stellen.

Alle Belgische consumenten kunnen op dit platform terecht voor de volgende dienstverlening:

- Informatie verkrijgen over consumentenbescherming, -rechten en -plichten (bijvoorbeeld garantie, reizen, car-pass, verzekeringen, consumentenbedrog, veiligheid);
- Vragen over consumentenbescherming indienen en die opvolgen tot de bevoegde dienst of administratie hierop een adequaat antwoord geeft;
- Eenvoudiger meldingen of klachten indienen over consumentenbescherming, -rechten en -plichten. Klachten zullen indien nodig rechtstreeks overgemaakt worden aan het parket, de Economische Inspectie of andere inspectiediensten.

Arnout De Vidts: "Als ombudsman breng je op de eerste plaats mensen samen. Je brengt een dialoog tot stand en werkt voor een compromis waarin consument en gerechtsdeurwaarder zich in kan vinden. Het sleutelwoord daarin is "luisteren". Openstaan om de "andere kant" van het verhaal te horen."

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 Ombudsman 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.



Ombudsman voor de gerechtsdeurwaarders
Henri Jasparlaan, 93 1060 Sint-Gillis



info@ombudsgdw.be



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