

| <p style="text-align: center;">Traitement des plaintes par l’Ombudsman pour le notariat</p> <p style="text-align: center;">—</p> <p style="text-align: center;">Règlement de procédure du 29 mai 2015</p> | <p style="text-align: center;">Klachtenbehandeling door de Ombudsdienst voor het notariaat</p> <p style="text-align: center;">—</p> <p style="text-align: center;">Procedurereglement van 29 mei 2015</p> |
|--|---|
| <p><i>Il est rappelé d’une part que les Commissions de nomination pour le notariat sont aussi compétentes pour les plaintes relatives au fonctionnement des études notariales (art. 49bis de la Loi organique du notariat) et d’autre part que les chambres provinciales des notaires ont pour tâche « de prévenir ou concilier toutes plaintes et réclamations de la part de tiers contre des membres de la compagnie, dans le cadre de l’exercice de leur profession » (article 76, 4° de la Loi organique du notariat).</i></p> | <p><i>Er wordt aan herinnerd dat enerzijds de Benoemingscommissies voor het notariaat eveneens bevoegd zijn voor de klachten over de werking van de notariskantoren (art. 49bis Organieke wet op het notariaat) en anderzijds de provinciale kamers van notarissen als taak hebben om “alle klachten en bezwaren van derden tegen leden van het genootschap in verband met de uitoefening van hun beroep te voorkomen of door minnelijke schikking te regelen” (artikel 76, 4° van de Organieke wet op het notariaat).</i></p> |
| <p>1. Réglementation applicable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titre 4 du Livre XVI du Code de droit économique (loi du 4 avril 2014) - AR du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l’entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique - Code de déontologie de la Chambre nationale des notaires du 22 juin 2004, approuvé par AR du 21 septembre 2005 - Présent règlement de procédure | <p>1. Toepasselijke regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titel 4 van Boek XVI Wetboek economisch recht (wet van 4 april 2014) - KB van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen. - Deontologische Code van de Nationale Kamer van notarissen van 22 juni 2004, goedgekeurd bij KB van 21 september 2005 - Onderhavig procedurereglement |
| <p>2. Nature de la plainte</p> <p>L’Ombudsman pour le notariat traite toutes les plaintes de tiers contre un notaire en rapport avec l’exercice de sa profession. Par tiers, on entend les particuliers et les sociétés à l’exception des notaires, collaborateurs des notaires et des institutions notariales.</p> | <p>2. Aard van de klacht</p> <p>De Ombudsdienst voor het notariaat behandelt alle klachten van derden tegen een notaris in verband met de uitoefening van zijn beroep. Onder derden wordt begrepen particulieren en ondernemingen met uitzondering van notarissen, notarismedewerkers en notariële instellingen.</p> |

| | |
|---|---|
| <p>3. Ombudsman compétent et langue de la procédure</p> <p>L'Ombudsman pour le notariat est composé d'un ombudsman francophone et d'un ombudsman néerlandophone.</p> <p>Le plaignant introduit sa plainte dans une des trois langues nationales et choisit l'ombudsman auprès duquel il introduit sa plainte. La procédure est menée en néerlandais par l'ombudsman néerlandophone et en français par l'ombudsman francophone. La plainte n'est pas traitée en allemand.</p> | <p>3. Bevoegde ombudsman en taal van de procedure</p> <p>De Ombudsdienst voor het notariaat bestaat uit een Nederlandstalige en een Franstalige ombudsman</p> <p>De klager dient zijn klacht in in één van de drie landstalen en kiest bij welke ombudsman hij zijn klacht indient. De procedure wordt in het Nederlands gevoerd door de Nederlandstalige ombudsman en in het Frans door de Franstalige ombudsman. De klacht wordt niet in het Duits behandeld.</p> |
| <p>4. Mode d'introduction de la plainte et éléments à communiquer pour constituer un dossier complet</p> <p>Les plaintes doivent être introduites par écrit (par lettre, par mail ou via le formulaire on-line), mentionner l'identité et l'adresse du plaignant, ainsi que le nom du notaire contre qui la plainte est dirigée et le choix de l'ombudsman. La plainte est libellée de manière claire et complète et est accompagnée des documents nécessaires à l'examen de la recevabilité de la demande introduite. Le plaignant fait mention, le cas échéant, de ce que la plainte a déjà été traitée par une autre instance compétente.</p> <p>La plainte peut être introduite par le plaignant en personne, via un avocat ou via un autre représentant.</p> <p>L'introduction d'une plainte implique l'autorisation de faire connaître auprès du notaire le nom du plaignant et l'objet de la plainte.</p> | <p>4. Wijze van indienen van de klacht en volledigheid</p> <p>Klachten moeten schriftelijk (per brief, per mail of via het online klachtenformulier) worden ingediend, de identiteit en het adres vermelden van de klager, evenals de naam van de notaris tegen wie de klacht gericht is en de keuze van ombudsman. De klacht wordt duidelijk en volledig omschreven en wordt vergezeld van alle documenten nodig om de ontvankelijkheid van de ingediende klacht te onderzoeken. De klager vermeldt of de klacht reeds door een andere bevoegde instantie werd behandeld.</p> <p>De klacht kan door de klager zelf, via een advocaat of een andere vertegenwoordiger worden ingediend.</p> <p>De indiening van een klacht houdt toelating in om de naam van de klager en het voorwerp van de klacht bekend te maken bij de notaris.</p> |
| <p>5. Recevabilité de la plainte et accusé de réception au plaignant</p> <p>Sont irrecevables :</p> <p>1° les plaintes qui sont introduites de manière anonyme ;</p> <p>2° les plaintes dont le notaire contre qui la plainte est dirigée n'est pas identifié ;</p> <p>3° les plaintes ayant trait au règlement d'un litige qui fait ou a fait l'objet d'une action en justice ;</p> | <p>5. Ontvankelijkheid van de klacht en ontvangstmelding aan de klager</p> <p>Zijn onontvankelijk :</p> <p>1° klachten die anoniem worden ingediend;</p> <p>2° klachten waarvan de notaris waartegen de klacht gericht is, niet geïdentificeerd is;</p> <p>3° klachten die de regeling van een geschil betreffen dat het voorwerp uitmaakt of</p> |

| | |
|---|---|
| <p>4° les plaintes qui ont déjà été traitées par l’Ombudsman pour le notariat et qui ne comportent pas d’éléments neufs ; 5° les plaintes fictives, blessantes ou diffamatoires.</p> <p>Dans les trois semaines (3 fois 7 jours calendrier) suivant réception de la demande complète, l’ombudsman confirme la date de réception et signale aux parties s’il poursuit ou non le traitement de la plainte. En cas de refus, la décision est motivée. L’ombudsman informe le plaignant du droit dont il dispose de se retirer à tout moment de la procédure et il informe le notaire du caractère obligatoire de la procédure sur base de l’article 34 du Code de déontologie.</p> | <p>heeft uitgemaakt van een vordering in rechte; 4° klachten die reeds zijn behandeld door de Ombudsdienst voor het notariaat en geen nieuwe elementen bevatten; 5° klachten die verzonnen, kwetsend of eerroevend zijn.</p> <p>Binnen drie weken (3 keer 7 kalenderdagen) na ontvangst van de volledige aanvraag bevestigt de ombudsman de ontvangstdatum en deelt hij de partijen mee of hij de klacht al dan niet verder behandelt. In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd. De ombudsman licht de klager in over zijn recht zich in elk stadium van de procedure terug te trekken en hij licht de notaris in over het verplichtend karakter van de procedure op basis van artikel 34 van de Deontologische Code.</p> |
| <p>6. Coût de la procédure</p> <p>Le traitement de la plainte est gratuit.</p> <p>Si l’ombudsman estime qu’une expertise particulière est indiquée (par ex. estimation d’un bien immobilier), il fait une proposition en ce sens au plaignant qui peut décider d’y donner suite ou non. Les frais de cette expertise sont à charge du plaignant, sans préjudice du droit de ce dernier, le cas échéant, de réclamer ces frais auprès du notaire concerné.</p> | <p>6. Kostprijs van de procedure</p> <p>De behandeling van de klacht is gratis.</p> <p>Indien de ombudsman van oordeel is dat een bijzondere expertise aangewezen is (bv. schatting van een onroerend goed), stelt hij dit voor aan de klager die kan beslissen om hierop al dan niet in te gaan. De kosten van deze expertise komen ten laste van de klager, onverminderd zijn recht om deze kosten in voorkomend geval terug te vorderen bij de betrokken notaris.</p> |
| <p>7. Délai de règlement des plaintes</p> <p>Le traitement de la plainte doit être clôturé dans un délai de nonante jours calendrier après réception de la demande complète ; dans des circonstances exceptionnelles, ce délai peut être prolongé une seule fois pour une même période. Dans ce cas, les parties en sont informées avant l’expiration du premier délai. Cette prolongation ne peut être motivée que par la complexité du dossier.</p> | <p>7. Termijn van regeling van de klachten</p> <p>De behandeling van de klacht dient afgesloten te worden binnen een termijn van negentig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag; deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd. In dat geval worden de partijen hiervan geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn. Deze verlenging kan enkel gemotiveerd worden door de complexiteit van het dossier.</p> |
| <p>8. Traitement</p> <p>8.1. Principes</p> | <p>8. Behandeling</p> <p>8.1. Principes</p> |

| | |
|--|---|
| <p>L'ombudsman traite la plainte avec discrétion et l'examine objectivement, de manière indépendante et impartiale. L'ombudsman et ses collaborateurs sont tenus par le secret professionnel.</p> | <p>De ombudsman behandelt de klacht discreet en onderzoekt de klacht objectief, onafhankelijk en onpartijdig. De ombudsman en zijn medewerkers zijn gebonden door het beroepsgeheim.</p> |
| <p>Le notaire est tenu participer loyalement au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par l'Ombudsman pour le notariat. Il ne peut pas se soustraire à la procédure.</p> | <p>De notaris is gehouden loyaal deel te nemen aan de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen door de Ombudsdienst voor het notariaat. Hij kan zich niet onttrekken aan de procedure.</p> |
| <p>Le notaire peut, en raison du secret professionnel, demander à l'ombudsman que certaines informations soient confidentielles et qu'elles ne soient pas communiquées à l'autre partie.</p> | <p>De notaris kan, omwille van zijn beroepsgeheim, aan de ombudsman te vragen bepaalde informatie vertrouwelijk te behandelen en die niet over te maken aan de andere partij.</p> |
| <p>L'ombudsman peut décider d'entendre le plaignant, la personne qui fait l'objet de la plainte ainsi que des tiers ou de demander des informations complémentaires.</p> | <p>De ombudsman kan beslissen de klager, de beklagde en derden te horen of aanvullende informatie te vragen.</p> |
| <p>Si le plaignant se retire de la procédure il en fait part à l'ombudsman moyennant une notification écrite. Après réception de cette notification, l'ombudsman arrête le traitement de la plainte.</p> | <p>Indien de klager zich uit de procedure terugtrekt geeft hij hiervan schriftelijk kennis aan de ombudsman. Na ontvangst van deze kennisgeving stopt de ombudsman de behandeling van de klacht.</p> |
| <p>8.2. Déroulement de la procédure</p> | <p>8.2. Verloop van de procedure</p> |
| <p>Après réception de la notification d'une plainte jugée recevable, le notaire transmet dans les dix jours calendrier son point de vue à l'ombudsman, et lui communique toutes pièces utiles. Le notaire fait mention, le cas échéant, de ce que la plainte a déjà été traitée par une autre instance compétente.</p> | <p>Na ontvangst van de kennisgeving van een ontvankelijke klacht, maakt de notaris binnen tien kalenderdagen zijn standpunt over aan de ombudsman, en deelt hem alle nuttige stukken mee. De notaris vermeldt of de klacht reeds door een andere bevoegde instantie werd behandeld.</p> |
| <p>Chaque partie est informée par l'ombudsman des arguments de l'autre partie et a la possibilité d'y réagir dans les dix jours calendrier, sur papier ou sous forme électronique.</p> | <p>Elke partij wordt door de ombudsman op de hoogte gebracht van de argumenten van de andere partij en heeft de mogelijkheid hierop te reageren, elektronisch of op papier, binnen een termijn van tien kalenderdagen.</p> |
| <p>L'ombudsman examine le dossier en vue de trouver une solution amiable. Il confirme la solution trouvée aux parties.</p> | <p>De ombudsman onderzoekt het dossier met het oog op een minnelijke oplossing. Hij bevestigt de gevonden oplossing aan beide partijen.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Si aucune solution amiable n'est trouvée, il formule un avis. Cet avis a valeur d'autorité morale mais n'est contraignant ni pour le plaignant ni pour le notaire concerné.</p> | <p>Indien geen minnelijke oplossing wordt gevonden, formuleert hij een advies. Dit advies heeft een moreel gezag maar is niet bindend, noch voor de klager, noch voor de betrokken notaris.</p> |
| <p>9. Conséquences du traitement des plaintes sur la prescription du litige et sur la procédure de recouvrement</p> <p>Conformément à l'article XVI.27 du Code de droit économique :</p> <p>1. les délais de prescription de droit commun sont suspendus dès que l'Ombudsman a reçu une demande complète de traitement d'une plainte. La suspension court jusqu'au jour où l'Ombudsman communique aux parties que le traitement de la demande a été refusé, ou, quel est le résultat du traitement.</p> <p>2. la procédure de recouvrement introduite par le notaire concerné est suspendue dès que le notaire a été informé que l'Ombudsman a reçu une demande complète de traitement d'une plainte. La suspension court jusqu'au jour où l'Ombudsman communique aux parties que le traitement de la demande a été refusé, ou, quel est le résultat du traitement.</p> | <p>9. Gevolgen van de klachtenbehandeling op de verjaring van het geschil en de invorderingsprocedure</p> <p>Ingevolge artikel XVI.27 van het Wetboek economisch recht:</p> <p>1. worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst van zodra de Ombudsdienst een volledige aanvraag tot klachtenbehandeling heeft ontvangen. De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst aan de partijen meedeelt dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, ofwel, wat het resultaat is van de behandeling.</p> <p>2. wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de betrokken notaris geschorst van zodra de notaris ter kennis is gesteld dat de Ombudsdienst een volledige aanvraag tot klachtenbehandeling heeft ontvangen. De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst aan de partijen meedeelt dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, ofwel, wat het resultaat is van de behandeling.</p> |
| <p>10. Notification du résultat du traitement de la plainte</p> <p>Chaque partie est informée par écrit et de manière motivée du résultat du traitement de la plainte, dans un délai de nonante jours calendrier après réception de la demande complète. Ce délai peut être prolongé une seule fois pour une même période. L'ombudsman informe les parties, avant qu'elles acceptent la solution proposée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre la solution proposée ou trouvée ; - des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ; - de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire ; | <p>10. Kennisgeving van de uitkomst van de klachtenbehandeling</p> <p>Elke partij wordt, binnen een eenmalig verlengbare termijn van 90 dagen na ontvangst van de volledige aanvraag, op een gemotiveerde wijze schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst van de klachtenbehandeling. De ombudsman licht de partijen, vooraleer zij beslissen de voorgestelde oplossing te volgen, in over :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de keuze die zij hebben om de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen; - de rechtsgevolgen wanneer zij instemmen met de voorgestelde of gevonden oplossing; |

| | |
|--|--|
| <p>- du fait que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - de mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing; - het feit dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet. - |
| <p>11. Conflit d'intérêts</p> <p>L'ombudsman communique sans délai aux parties toute circonstance considérée ou pouvant être considérée comme affectant son indépendance et son impartialité ou donnant lieu à un conflit d'intérêts avec une des parties. La procédure n'est poursuivie que si les parties, après avoir pris connaissance des circonstances et de leur droit à formuler des objections, n'ont pas formulé d'objections dans un délai de dix jours calendrier à compter de la notification.</p> | <p>11. Belangenconflict</p> <p>De ombudsman deelt zonder verwijl aan de partijen elke omstandigheid mee die van aard is of kan zijn om te worden beschouwd als zijn onafhankelijkheid en zijn onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven tot een belangenconflict met een van de partijen. De procedure wordt enkel voortgezet indien de partijen, na kennis genomen hebben van de omstandigheden en van hun recht bezwaar te maken, geen bezwaar hebben gemaakt binnen een termijn van tien kalenderdagen vanaf de kennisgeving.</p> |