

**OMBUDSDIENST  
VOOR HET NOTARIAAT**  
Verlag 2016



[www.ombudsnotaris.be](http://www.ombudsnotaris.be)

# INLEIDING

Voor u ligt het tweede verslag van de Ombudsdienst voor het notariaat.

Na het verslag dat handelde vanaf de oprichtingsdatum op 2 juni 2015 tot het einde van het jaar, is dit het eerste verslag dat handelt over een volledig jaar. De statistieken zijn dus wellicht meer representatief voor de werking van de dienst, maar de waarde van de statistieken moet worden gerelativeerd.

Het totaal aantal contacten tussen notarissen en consumenten over een volledig jaar is buitengewoon groot: er werden in 2015 in totaal 925.000 authentieke akten verleden. Op dit ogenblik zijn de cijfers voor 2016 nog niet bekend.

In verhouding daarmee is het aantal dossiers die op de ombudsdienst werden geopend relatief laag. Vermoedelijk doen weinig consumenten bij betwisting over de dienstverlening door de notaris een beroep op de ombudsdienst en wordt in eerste instantie rechtstreeks tussen de notaris en zijn cliënt geregeld.

Een tweede bedenking heeft betrekking op de aard van de tussenkomst van de ombudsdienst. Het toezicht op de naleving van deontologische verplichtingen en het tuchtrecht behoort niet tot de bevoegdheid van de ombudsdienst. Voor de vaststelling van burgerlijke aansprakelijkheid en schadevergoeding is de dienst evenmin bevoegd. Het uitgangspunt blijft dat om te oordelen en te veroordelen een beroep moet worden gedaan op een rechter. De ombudsdienst kan na onderzoek een advies geven of trachten een bemiddelde oplossing tot stand te brengen maar ook niet meer. In het voorbije werkjaar bleek dat de verwachtingen van de consumenten soms te hoog lagen waar ze de ombudsdienst verweten niet streng op te treden tegenover een notaris die in hun ogen in gebreke bleef.

De lezer van dit verslag wordt uitgenodigd de dienst niet te sparen bij het formuleren van kritiek. Iedere reactie kan bijdragen tot verbetering van de dienstverlening. Het blijft evenwel belangrijk de bevoegdheid zoals die in de Europese richtlijn en in de wetgeving is vastgelegd en de beperkingen die dat meebrengt te respecteren.

# I. ACTUALITEITEN VAN DE DIENST JAAR 2016

In 2016 is de dienst overgegaan tot de volgende externe stappen:

## 1. Externe samenwerkingen

- Ondertekening van het samenwerkingsprotocol met de Federale Overheidsdienst Economie zodat de klachten via de website Belmed doorgevoerd kunnen worden
- Deelname aan het platform voor online geschillenbeslechting, opgericht door de Europese Commissie (ODR)
- Integratie in de permanente commissie van ombudsmannen en bemiddelaars (CPMO) / deelname aan de jaarlijkse Algemene Vergadering van de commissie, gehouden op 25 november 2016

## 2. Conferenties

- Voorstelling van de ombudsdienst op de Algemene Vergadering van Notarissen van West-Vlaanderen
- Voorstelling van de ombudsdienst op de Algemene Vergadering van Notarissen van Antwerpen
- Voorstelling van de ombudsdienst op de vergadering van de studiekering van notarissen van Limburg
- Voorstelling van de ombudsdienst op de vergadering van de studiekering van notarissen van Vlaams-Brabant
- Voorstelling van de ombudsdienst op de bijscholing georganiseerd door en voor de notarissen van Oost-Vlaanderen
- Voorstelling van de ombudsdienst in de Studiekering georganiseerd door de Kamer der notarissen van Brussel
- Voorstelling van de ombudsdienst in de Studiekering georganiseerd door de Kamer der notarissen van Luik

## 3. Publications

- Voorstelling van de ombudsdienst in Guidelex nr. 3, juni-juli 2016 (Actualiteiten van het Belgisch recht)
- Voorstelling van de ombudsdienst in Forum de l'Immobilier, september 2016 (Anthémis)

## II. FINANCIËEL VERSLAG

### 1. Budget

Bij de oprichting van de Ombudsdienst voor het notariaat, werd één globaal budget voorzien voor zowel de organisatie van de dienst als zijn dagdagelijkse werking. Voor een volledig kalenderjaar is dit budget vastgelegd op € 350.000.

Het budget werd in de loop van 2016 niet aangepast – dit ondanks het feit dat naar aanleiding van het verslag over het jaar 2015, werd vastgesteld dat de personeelskosten voor het boekjaar 2016 misschien hoger zouden zijn gezien het feit dat, bij de oprichting van de dienst, het aantal dossiers onderschat werd, evenals de kost van hun verwerking.

### 2. Financieel verslag

In 2016 werd het budget van € 350.000,00 als volgt verdeeld:

Personeelskosten en vergoedingen ombudsmannen	- 269.373,54
Pro memorie, het huidige team bestaat uit: - een parttime directiesecretaresse (4/5de); - een voltijds directiesecretaris; - een Nederlandstalige ombudsman; - een Franstalige ombudsman.	
Gebruik lokalen en informatica:	- 45.000,00
Varia	- 376,28
BTW	- 35.248,00
<b>TOTAAL</b>	<b>- 349.997,82</b>

### 3. Beoogd begrotingsoverleg

Ter gelegenheid van de publicatie van het verslag over het jaar 2015, is de indienstneming van een voltijds directiesecretaris noodzakelijk gebleken. De beslissing werd nog vóór 1 januari 2016 genomen.

Na deeltijds ter beschikking gesteld te zijn, kon deze secretaris het team voltijds versterken vanaf 1 november 2016.

Gezien hij voltijds voorzien is voor het hele jaar 2017, is een begrotingsoverleg nodig, op zijn minst om deze extra personeelskost aan te kunnen.

De doelstelling die we nastreven is de ontwikkeling van andere aan de dienst toegewezen taken mogelijk te maken, met name, buiten het beheer van de dossiers:

- ⇒ Het beheren en actualiseren van de website die minstens de gegevens bevat die voorzien zijn in artikel 2 van het KB van 16 februari 2015;

- ⇒ Het verzekeren van het toepasselijk recht en de actualisering van de nodige vaardigheden op het vlak van geschillenregeling en de algemene kennis van de wet;
- ⇒ Het onderhouden en ontwikkelen van contacten met Belgische, Europese en internationale entiteiten bevoegd op het vlak van de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

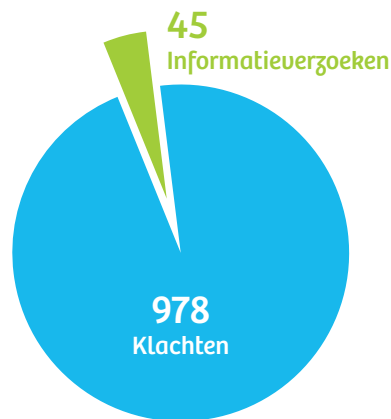
### III. ALGEMENE STATISTIEKEN

De opgestelde statistieken hebben uitsluitend betrekking op de dossiers geopend in 2016.

#### 1. Verdeling verzoeken / klachten

Gedurende het jaar 2016 werden 1023 dossiers geopend door de Ombudsdienst voor het Notariaat. Onder de 1023 ontuangen verzoeken, bestonden er 45 uit eenvoudige vragen.

Onze dienst verzekerde een antwoord op alle verzoeken om informatie met betrekking tot de eigenlijke notariële werking. (Juridische vraagstukken die betrekking hadden op de grond van een dossier werden a priori niet behandeld gezien ze niet onder de aan de ombudsman toevertrouwde opdrachten vallen.)

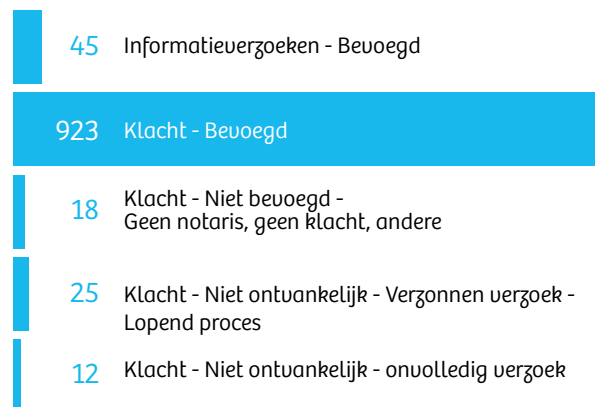


#### 2. Verdeling aanvaarde/geweigerde dossiers

Het percentage geweigerde dossiers is relatief laag (5%).

Uitgedrukt in aantal dossiers, is het als volgt verdeeld:

- ⇒ 25 verzoeken werden niet ontvankelijk geacht omdat zij verzonnen, tergend of lasterlijk waren of omdat er reeds een proces lopende was;
- ⇒ 18 verzoeken werden afgewezen omdat ze buiten onze bevoegdheid vielen (geen notaris, geen klacht, andere);
- ⇒ 12 verzoeken werden niet behandeld omdat het ingediende dossier onvolledig was.



#### 3. Verdeling met betrekking tot de klagers (gebruik van een tussenpersoon?)

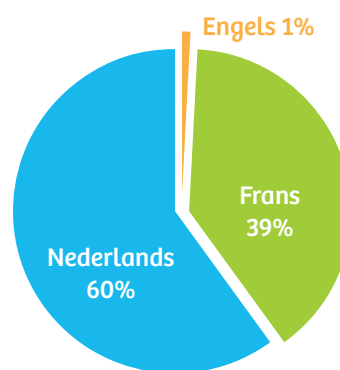
Het merendeel van de dossiers werd ons rechtstreeks door de betrokken persoon toegezonden.

Slechts 46 verzoeken werden ingediend door een 'tussenpersoon' (advocaat, juridische dienst, andere). Deze vaststelling toont de toegankelijkheid van de ombudsdienst duidelijk aan (nabijheid tot de consument).

## 4. Verdeling met betrekking tot de klagers (gebruikte taal)

De verdeling volgens de taal van de personen die zich tot onze dienst hebben gewend is als volgt: 60 % Nederlandstalig, 39 % Franstalig en 1% 'andere' (hoofdzakelijk Engels).

Er moet worden opgemerkt dat bepaalde brieven die door een Nederlandstalige werden toegezonden betrekking kunnen hebben op een Franstalige notaris en omgekeerd.



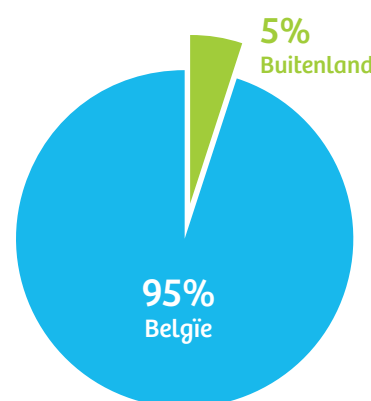
## 5. Geografische herkomst van de klacht

Het is interessant te melden dat de oprichting van de ombudsdienst voor het notariaat niet onopgemerkt is gebleven in het buitenland gezien 5% van de ontvangen brieven/e-mails uit een ander land dan België afkomstig was.

De klagers hadden niet noodzakelijk de Belgische nationaliteit (bijv.: nalatenschapsdossiers met erfgenamen van een andere nationaliteit).

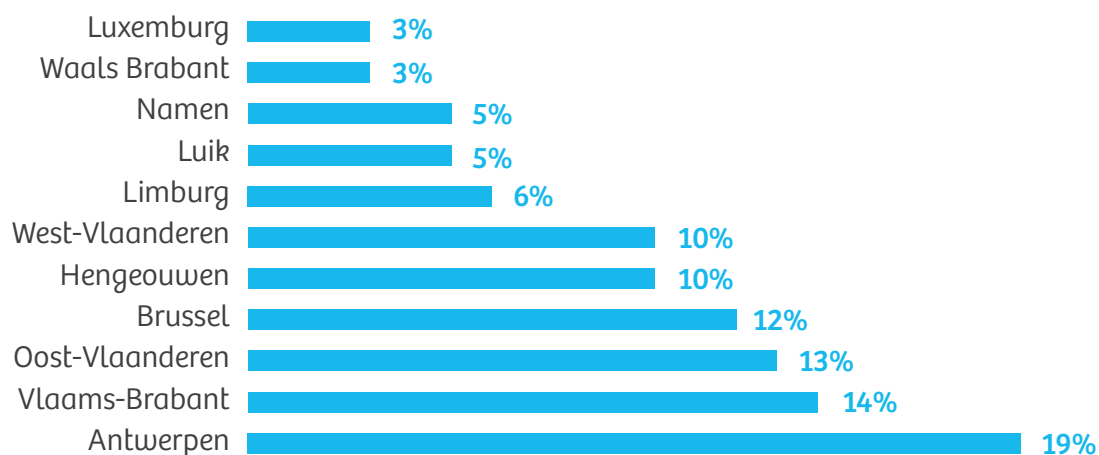
Voor het indienen van een verzoek i.u.m. het uitoefenen van het beroep van notaris is het ombudsman-'platform' waarschijnlijk beter zichtbaar op het internet. Het is bovendien directer, met name wat betreft de toegang tot de juiste contactpersoon, dan de procedure waarbij een beroep wordt gedaan op de betrokken beroepsorde. In het notariaat is deze orde

opgedeeld per provinciale (tucht-) Kamer: elke Kamer behandelt uitsluitend dossiers die betrekking hebben op de Kantoren die deel uitmaken van haar arrondissement. De consument moet dus zijn weg vinden binnen de organisatie.

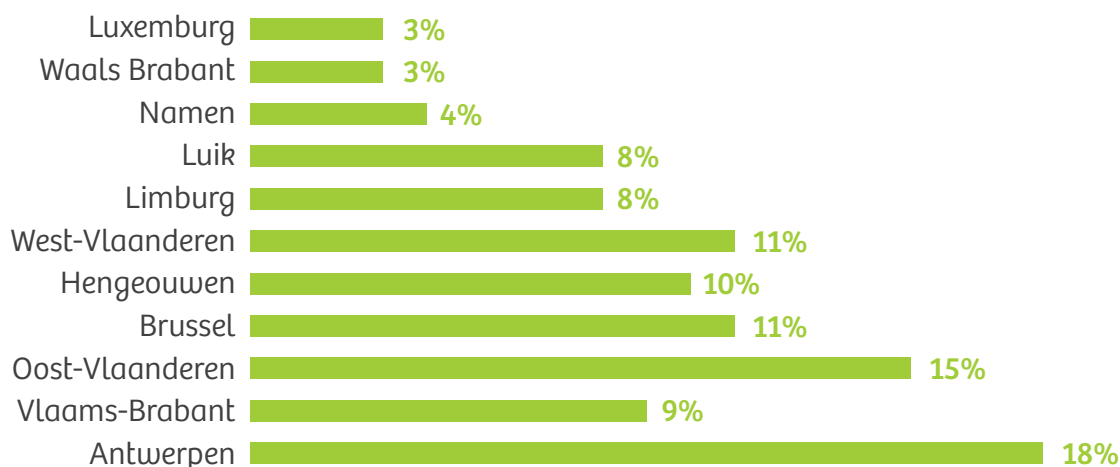


## 6. Geografische verdeling per Notariskantoor

De geografische verdeling van de betrokken notariskantoren is de volgende:

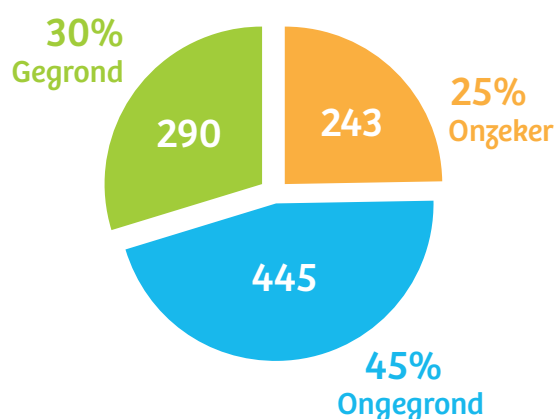


Om over een vergelijkingspunt te beschikken, moeten we opmerken dat in 2015 het aantal notariële transacties 925.000 getekende authentieke aktes bedroeg met een verdeling per provincie die er als volgt uitziet:



## 7. Verdeling per categorie gegrond / ongegrond / onzeker

Onder de 978 dossiers die een klacht bevatten, werden 290 verzoeken als legitiem beschouwd. Oftewel een percentage van 30%. 445 verzoeken (45%) werden ongegrond verklaard. Voor het overige, namelijk 243 dossiers (25%), lieten de aan de ombudsdienst toegezonden elementen, de staat van voortgang van de procedure of het feit dat deze onderbroken was, niet toe in de ene of andere richting te concluderen.



## 8. Link met de provinciale Kamers / Benoemingscommissies (andere specifieke instanties voor klachten in verband met het notariaat)

Er moet worden opgemerkt dat onder de dossiers die bij onze dienst werden geopend, op zijn minst de volgende gevallen voorkomen:

- ⇒ 20 onder hen werden reeds behandeld door de betrokken provinciale Kamer (en/of de Benoemingscommissie). In dat geval kan men zich voorstellen dat onze dienst door de verzoekers werd beschouwd als een 'laatste toevlucht';
- ⇒ 25 onder hen waren parallel in behandeling bij de provinciale Kamer (en/of benoemingscommissie). Op zich vormt dat geen probleem want de Kamer beschikt over complementaire bevoegdheden die verschillen van die van de ombudsman.

Wettelijk gezien beschikt de Kamer over tuchtrechtelijke bevoegdheden (wat het mogelijk maakt een vonnis en eventueel een sanctie uit te spreken) alsook een specifieke rol in geval van betwisting met betrekking tot de erelonen (advies verstrekken over de moeilijkheden bij de betaling van erelonen).

We moeten opmerken dat tot de inwerkingtreding van de Wet van 27 april 2016, de Nederlandstalige en Franstalige Benoemingscommissies ook over een bevoegdheid beschikten op het vlak van klachten over de werking van de notariskantoren.

Deze bevoegdheid werd afgeschaft want sinds de oprichting van de ombudsdienst die als opdracht heeft de klachtenbehandeling te centraliseren, werd het onraadzaam beschouwd dat de benoemingscommissies deze bevoegdheid nog zouden behouden.

## 9. Verwerkingstijd

De gemiddelde verwerkingstijd bedraagt 72 dagen.

***De dossiers die het snelst worden opgelost zijn de dossiers waarbij alle betrokken partijen (klager en notaris) samenwerken om tot een minnelijke oplossing te komen (in plaats van het geven van diverse verantwoordingen).***

## IV. MULTIDISCIPLINAIRE ANALYSES (PER WERK- DOMEIN)

De opgestelde statistieken hebben uitsluitend betrekking op de dossiers geopend in 2016.

### 1. Verdeling per type dienst

In afnemende volgorde van belangrijkheid zijn de door een notariskantoor geleverde diensten als volgt gerangschikt:

De belangrijkste opdracht van notariskantoren is het verlenen van authenticiteit aan handelingen van juridische aard. (Art. 1 van de Wet van 25 Ventôse XI: ***Notarissen zijn openbare ambtenaren, aangesteld om alle akten en contracten te verlijden waaraan partijen de authenticiteit van overheidsakten moeten of willen doen verlenen (...)***)

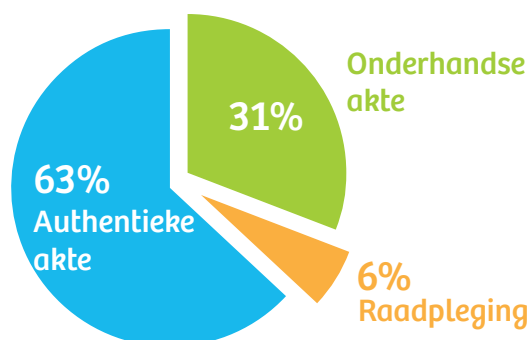
Buiten het uitvoeren van deze opdracht, kan de notaris uiteraard onderhandse aktes opstellen – hoofdzakelijk aangiftes van nalatenschap.

Ten slotte laten de bevoegdheden van de notaris toe om de functie van juridisch adviseur te vervullen.

De resultaten van de statistieken zijn in overeenstem-

ming met deze drie belangrijkste types van diensten geleverd door de notariskantoren:

- ⇒ 63% van de verzoeken hadden te maken met een authentieke akte.
- ⇒ 31% van de verzoeken vielen onder de categorie 'onderhandse aktes' (waarvan bijna twee/derde (zijnde 195 'uragen') betrekking hadden op aangiftes van nalatenschap)
- ⇒ 6% hadden hun oorsprong in een eenvoudige 'raadpleging' bij de notaris.

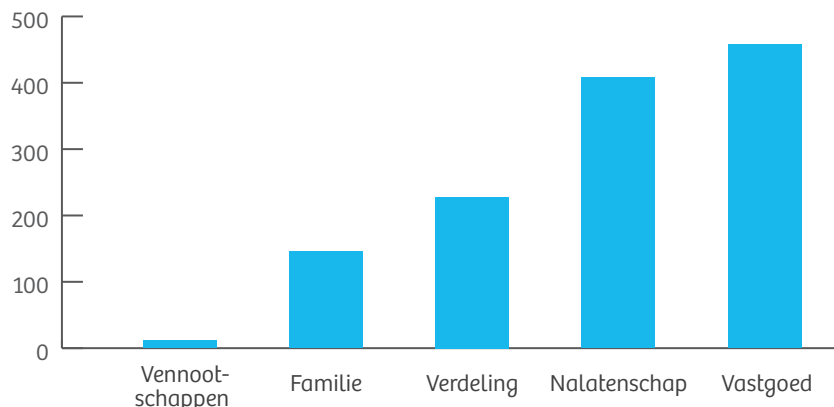




## 2. Verdeling per type materie

De rechtstakken die door een notariskantoor worden behandeld zijn veelvuldig.

De verdeling van de in onze dienst geopende dossiers met betrekking tot de verschillende notariële materies is de volgende:



Hou er rekening mee dat eenzelfde dossier zich in meerdere categorieën kan bevinden.

458 dossiers handelen over vastgoedrecht. Dat komt overeen met het belang van deze sector in ieder kantoor.

Wat op het eerste gezicht meer verbazing kan wekken, is dat er bijna evenveel vragen zijn die betrekking hebben op nalatenschapsdossiers (408 vragen).

In werkelijkheid houdt dat wel steek wanneer men weet welke redenen om een verzoek in te dienen herhaaldelijk worden aangehaald.

Het gaat hoofdzakelijk om onteurenheid te wijten aan een indruk van desorganisatie of een gebrek aan communicatie. Voor de behandeling van een nalatenschap moet er rekening gehouden worden met vele technische elementen die per dossier verschillen. Dit in combinatie met de fijngevoeligheid die nodig is om op nuttige wijze en met gevoel om te gaan met de impact van het overlijden op de betrokken personen. Het gaat dus om een domein dat evenveel gerechtelijke competenties als menselijke competenties vereist ... wat het aantal gevallen van onteurenheid in deze materie kan verklaren.

Het derde activiteitendomein dat via onze dienst het meest in vraag wordt gesteld is dat van de verdelingen, met 228 dossiers die betrekking hebben op dit domein. Hieronder vallen de vrijwillige en de gerechtelijke verdelingen – ongeacht de betrokken materie.

Het kan gaan om onroerende of erfrechtelijke verdelingen, na een echtscheiding, enz.

Deze plaats in het klassement hoeft ook geen verbazing te wekken, om dezelfde redenen die hierboven werden aangehaald (combineren van technische en menselijke aspecten).

Buiten deze opmerking, moet er worden opgemerkt dat de notaris in bepaalde dossiers een gerechtelijke opdracht uitvoert – een opdracht die impliceert dat hij een rechtshandeling kan 'afdwingen' (tegen de wil van een betrokken partij). Dit 'dwingende' aspect kan verklaren dat er bepaalde ergernissen naar boven komen wanneer men een beroep doet op onze tussenkomst.

Het blijkt ook dat in praktijk de consument van de notaris een partijdige benadering verwacht. Zeker in dit soort dossiers is het blijkbaar niet voldoende doorgedrongen dat de notaris buiten de partijen staat en een objectieve houding moet aannemen die iedere vorm van partijdigheid uitsluit.

## V. MULTIDISCIPLINAIRE ANALYSES PER TYPE KLACHT

De dossiers geopend in 2016 en die afgesloten waren op de datum van de opstelling van dit verslag werden hier onderzocht en opgenomen.

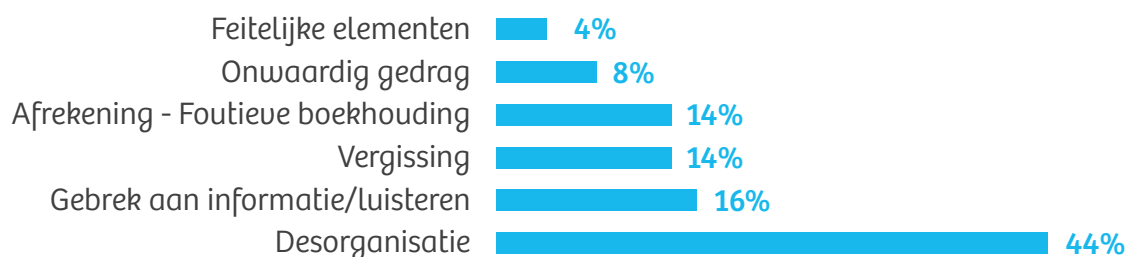
### 1. Globale verdeling

Er werd vastgesteld dat bijna de helft van de ingediende vragen veroorzaakt werden door een door de klager opgemerkte 'desorganisatie'. Onder de term 'desorganisatie' werden de dossiers gegroepeerd die melding maken van het 'uitblijven van een antwoord, geen opvolging, laattijdigheden, verlies van documenten, andere'.

Daarna volgt de reden 'gebrek aan informatie' (adviesplicht / ontoereikende uitleg).

Op de derde plaats komen de vragen die betrekking hebben op afrekeningen (betwistingen in verband met de manier waarop de kosten werden aangekondigd, hun bedrag, de formulering van de eindfactuur, enz.) in ex-aequo met de post 'vergissing'.

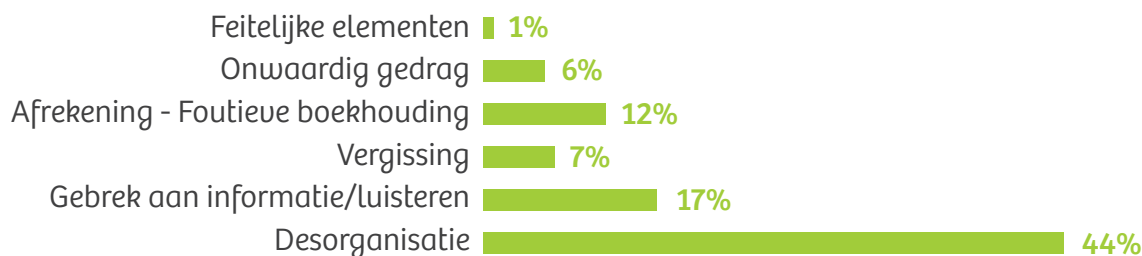
Het kan met name gaan om materiële vergissingen (drukfouten in de akte), juridische vergissingen (hoe de rechtshandeling is opgezet) of foute berekeningen (voornamelijk de schatting van de registratierechten).



Het is interessant de aangehaalde bezwaren per type dossier te bestuderen.

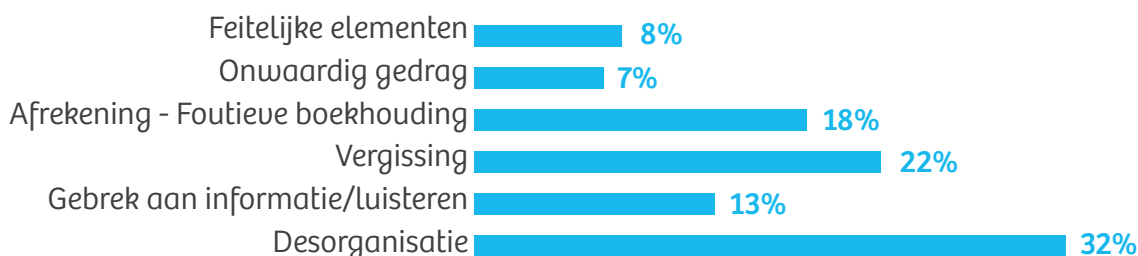
### 2. Verdeling bij nalatenschappen

Er werd vastgesteld dat er op het vlak van nalatenschappen een grote meerderheid aan klachten gaat over desorganisatie, iets meer dan over gebrek aan informatie. Op de derde plaats komen de afrekeningen en de boekhouding en op de vierde plaats de vergissingen.



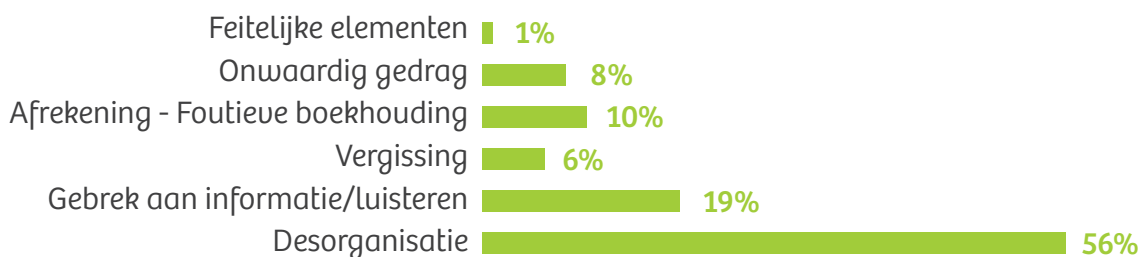
### 3. Spreiding dossiers vastgoed

Bij de dossiers vastgoed is het ook de post 'desorganisatie' die primeert, maar minder gedifferentieerd. Vervolgens zijn er de klachten ten gevolge van een eventuele 'vergissing'. Het derde punt heeft, ook hier, betrekking op de afrekeningen en/of boekhoudkundige problemen. Op de vierde plaats bevindt zich de post 'gebrek aan informatie/luisteren'.



### 4. Spreiding dossiers verdelingen

Ten slotte is het bij de dossiers 'verdelingen' opnieuw de klacht 'desorganisatie' die primeert, gevolgd door 'gebrek aan informatie' (zoals bij de nalatenschapsdossiers) en vervolgens door de kritiek met betrekking tot de afrekeningen. Op de vierde plaats komt de kritiek van eerder deontologische aard ('Partijdigheid – onwaardig gedrag').



## VI. (STAAT VAN) VOORTGANG VAN DE GEOPENDE DOSSIERS

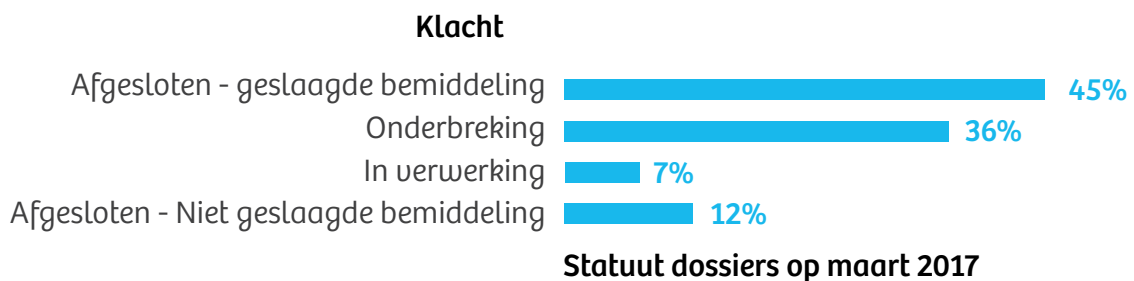
De klachtendossiers verwerkt in 2016 zoals ze op datum van 6 maart 2017 in het systeem waren ingevoerd, werden opgenomen in de statistieken.

### 1. Resultaat van de geopende dossiers

Bijna één dossier op twee (45%) kon op een constructieve manier worden afgesloten.

Een derde (36%) van de dossiers werd onderbroken om diverse redenen die hieronder nader worden toegelicht.

Voor twaalf procent (12%) van de dossiers werd de buitengerechtelijke regelingsprocedure afgesloten met een vaststelling van ontbreken van een akkoord.



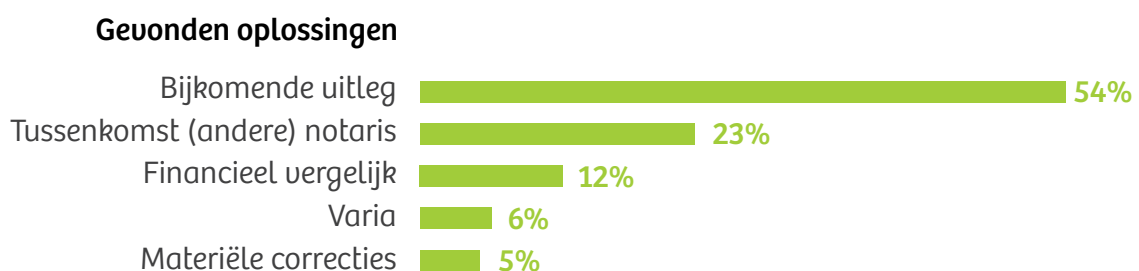
### 2. Minnelijke afsluiting

De meeste dossiers konden in der minne afgesloten worden nadat er bijkomende uitleg werd verstrekt door het betrokken kantoor en/of de ombudsdienst.

Voor andere dossiers kon de oplossing bereikt worden dankzij een bijkomende tussenkomst van de notaris, bijvoorbeeld, het opstellen van een timing voor de komende verrichtingen, een nieuw onderzoek van het dossier, het uitvoeren van een bijkomende opzoeking bij stedenbouw, enz.

Sommige zaken werden afgesloten met een financieel vergelijk: verlaging van de factuur, het op zich nemen van de kosten opgelopen ingevolge de desorganisatie van het kantoor, enz.

En ten slotte was het voor sommige verrichtingen nodig over te gaan tot materiële correcties.

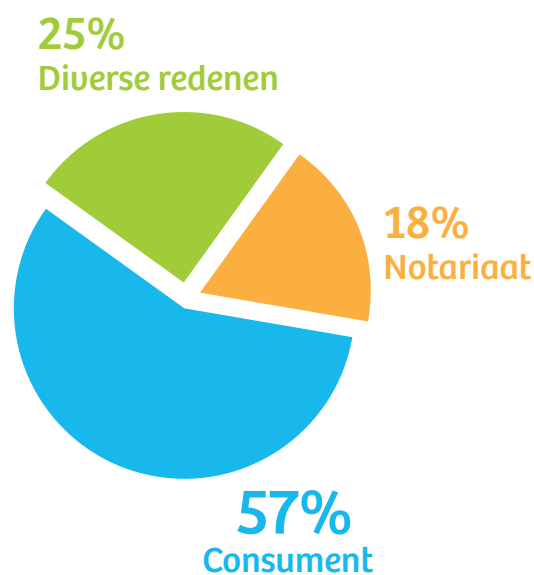


### 3. Onderbroken dossiers

In 2016 waren er ongeveer 300 dossiers die met de vermelding 'onderbreking' werden afgesloten.

In 57% van de gevallen ligt de oorzaak van de onderbreking bij de klager tegenover in 18% van de gevallen bij de notaris. Voor de overige gevallen werden de redenen niet gepreciseerd.

Onder de noemer 'onderbreking' komt in het bijzonder de volgende reden voor: 'geen antwoord van de klager en/of de notaris'. Hieronder vallen deels de dossiers waarvoor de ombudsdienst de tot stand gekomen minnelijke oplossing heeft meegedeeld, maar waarbij dit bericht onbeantwoord is gebleven. Het ontbreken van een laatste reactie laat de vraag onbeantwoord of de klager uiteindelijk teureden was of niet met het aangebrachte voorstel.



## VII. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

Op de eerste plaats wordt ervoor gekozen de aandacht te vestigen op de systematische problemen aan de hand van concrete gevallen die we zijn tegengekomen. Dit om zo goed mogelijk te benadrukken hoe belangrijk het is hieraan aandacht te besteden in de notariële praktijk.

Op de tweede plaats wordt er dan een meer algemene reflectie over de terugkerende problemen binnen bepaalde materies uitgewerkt.

### - Concrete gevallen -

#### 1. Authenticiteit

##### 1.1. VASTGOED: eigendomstitel

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X slaagt er niet in haar eigendomstitel te laten afleveren door het kantoor van notaris Y en dit ondanks herhaaldelijk aandringen. Zij zit daar erg verveeld mee, want zij moet die eigendomstitel bezorgen aan het vastgoedkantoor waaraan zij de verkoop van haar huis heeft toevertrouwd. In het antwoord dat zij van de notariële medewerkster krijgt wordt gezegd dat deze eigendomstitel reeds elektronisch naar haar werd gestuurd.
Antwoord van het kantoor	De eigendomstitel werd wel degelijk via elektronische weg verzonden.

Kern van het probleem	Voor mevrouw X vormt een geautomatiseerde tekst in de vorm van een pdf-bestand zonder handtekening van de notaris geen eigendomstitel (authentieke akte): dat heeft geen enkele waarde.
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 1.2. GERECHTELIJKE VEREFFENING: proces-verbaal van opening van werkzaamheden

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X wijst erop dat het afschrift van de akte dat haar door het kantoor werd overgemaakt na ondertekening niet overeenstemt met wat er getekend werd. Op het ogenblik van de ondertekening was er namelijk sprake van een 'renuooi' (met de hand geschreven toevoeging die in de rand van de akte wordt aangebracht) - een renuooi opgesteld op haar verzoek en dat zij niet terugvindt in het afschrift.
Antwoord van het kantoor	Het afschrift stemt overeen met de tekst van de akte zoals hij ten overstaan van de notaris getekend werd.
Kern van het probleem	Daar het afschrift van de akte met de computer geherformatteerd werd, blijkt dat mevrouw deze visueel niet herkent en maakt zij zich (a posteriori) zorgen omdat zij niet weet wat zij nu echt getekend heeft.

## 1.3. VASTGOED: basisakte (mede-eigendom)

Voorwerp van de klacht	Enkele jaren nadat hij zijn appartement kocht neemt mijnheer X op een vergadering van de vereniging van mede-eigenaars kennis van een versie van de basisakte die afwijkt van deze die hem bezorgd werd bij de ondertekening van zijn aankoopakte. Deze nieuwe versie bevat een paragraaf over een potentiële stedenbouwkundige overtreding in het onroerend goed. Mijnheer X vraagt dan welke de juiste versie is en werpt de kwestie van een eventuele schade op.
Antwoord van het kantoor	Er bestaat slechts één enkele getekende basisakte en dat is de akte waarin de vermelding met betrekking tot de potentiële stedenbouwkundige overtreding voorkomt.
Kern van het probleem	De geautomatiseerde elektronische kopie van de basisakte die destijds naar mijnheer X werd verzonden was niet de allerlaatste versie die concreet getekend werd.

### VASTSTELLING

Sinds de informatisering van de administratie worden de notariële akten - nadat zij door de partijen en de notaris ondertekend werden - gereproduceerd in een digitaal formaat (via een tekst in Word waarin de tekst van de ondertekende akte werd overgetikt) zodat zij via internet naar de Federale Overheidsdienst Financiën verzonden kunnen worden (om de inning van het registratierecht en de hypotheccaire formaliteiten te verzekeren).

Een logisch gevolg hiervan is dat de kantoren de gewoonte hebben aangenomen hun akten (aangevuld met het registratie- en - in voorkomend geval - het hypotheekrelaas) ook in hetzelfde formaat naar de particulieren te sturen.

Deze handelswijze lijkt een verlies van vertrouwen in de door de notarissen afgeleverde 'titels' (afschriften van akten) tot gevolg te hebben. De betrouwbaarheid wat hun inhoud betreft wordt hoofdzakelijk in vraag gesteld wegens het ontbreken van een 'duidelijk waarneembaar' element (als bewijs van het officieel karakter) op het overgemaakte document.

## 2. OMVANG VAN DE NOTARIËLE OPDRACHTEN

### 2.1. VASTGOED (onderhands): EPC-attest

Voorwerp van de klacht	Mijnheer X heeft een huis gekocht. Het EPC-attest dat hem bij die aankoop overhandigd werd (origineel overgemaakt door de notaris bij de ondertekening van de akte) vermeldt als prestatie-index het label B (energiezuinig). Na 1 jaar stelt mijnheer X vast dat het energieverbruik niet aan de normen voldoet (energieverslindend gebouw). Hij formuleert een klacht tegen het notariskantoor dat bij zijn aankoop is tussengekomen voor "samenstelling" met de verkoper bij het opmaken van een attest dat "gunstig" was voor de verkoop. Als er geen samenstelling was, moest de notaris - gezien de vorm en de materialen van het verkochte gebouw - weten dat het energieverlindend zou zijn.
Antwoord van het kantoor	Het is niet de notaris die het gebouw te koop heeft gesteld. Zelfs indien dat het geval was geweest, is het - in zijn functie van notaris - niet zijn taak het werk van de deskundige te controleren.
Kern van het probleem	Voor mijnheer X worden alle documenten die de notaris in handen krijgt geacht ook door hem gecontroleerd, geanalyseerd en gevalideerd te zijn (met inbegrip van hun inhoud). Voor het Kantoor heeft hij als enige verplichting de overhandiging van het EPC-attest te controleren (en niet zijn inhoud).

### 2.2. VASTGOED (openbare verkoping): stedenbouwkundige overtreding

Voorwerp van de klacht	Mevrouw en mijnheer X hebben op een openbare verkoping een huis gekocht. Daar zij diverse werken waarvoor een stedenbouwkundige vergunning vereist is plannen en na hun dossier bij stedenbouw te hebben ingediend, vernemen zij dat de ruimte die thans als leefruimte wordt gebruikt vroeger in feite een garage was. In dat verband is een stedenbouwkundige regularisatie noodzakelijk. Zij spreken de notaris die tot de openbare verkoping is overgegaan aan opdat hij de kosten van de stedenbouwkundige regularisatie op zich zou nemen.
Antwoord van het kantoor	Op het ogenblik van de openbare verkoping was het antwoord van de administratie van stedenbouw negatief wat het bestaan van een stedenbouwkundige overtreding betreft.
Kern van het probleem	Voor mijnheer en mevrouw X houdt de tussenkomst van een notaris in dat deze de stedenbouwkundige regelmatigheid van de goederen die hij te koop stelt controleert. Op notariële vlak is het vereist dat het kantoor van tevoren de bevoegde stedenbouwkundige dienst beuraagt aangaande het eventueel bestaan van een overtreding ... maar, een negatief antwoord betekent niet dat er geen zijn. Dat betekent gewoonweg dat er met betrekking tot het goed in kwestie - tot op dat ogenblik - geen officieel vastgestelde stedenbouwkundige overtreding is geweest. Op dit ogenblik is het juridisch onmogelijk de stedenbouwkundige regelmatigheid van een goed te garanderen.

## 2.3. GERECHTELIJKE VEREFFENING: beschadigingen

Voorwerp van de klacht	Mijnheer X doet opmerken dat de sleutels van het onverdeeld onroerend goed op het kantoor werden afgegeven aan het begin van de gerechtelijke vereffeningprocedure. Drie jaar later is het gerechtelijk vereffeningdossier nog steeds niet gefinaliseerd - het onroerend goed raakt steeds meer in verval en voor mijnheer X is het de notaris die daarvoor aansprakelijk is.
Antwoord van het kantoor	Het feit dat de sleutels op het kantoor werden afgegeven, betekende niet dat het kantoor het onderhoud en de bewaring van het onroerend goed op zich zou nemen.
Kern van het probleem	Op het ogenblik van de afgifte van de sleutels werd er in dat verband niets afgesproken tussen mijnheer X en de notaris.

### VASTSTELLING

Uitgaande van het principe dat de notaris garant staat voor de rechtszekerheid, blijkt dat de verwachtingen van het publiek ten opzichte van hun notaris erg hoog zijn.

Deze verwachtingen vallen soms niet binnen het bevoegdheidsgebied van de notariële dienstverlening. Daarom is het van belang dat de opdracht van de notaris vanaf de opening van het dossier en naargelang de vooruitgang van zijn behandeling, duidelijk omlind is (gedefinieerd contractueel gebied). Het verstrekken van algemene en geactualiseerde informatie aan het publiek zou eveneens de aandacht van de partijen in dat verband gaande houden.

Het voorbeeld van de aanvaarding van de sleutels van een gebouw is tamelijk pertinent: welke verbintenis gaat de notaris 'beroepsmatig' aan door het aanvaarden van deze sleutels in het kader van zijn beroepsactiviteit? Het geval van de stedenbouwkundige overtreding komt vaak voor, want op dat vlak is het de huidige toestand van het administratief recht die niet toelaat enige garantie te verzekeren.

## 3. FACTURATIE

### 3.1. VASTGOEDRECHT – verkoopakte (erelonen vastgesteld door het wettelijk tarief)

Voorwerp van de klacht	Mijnheer X betwist het bedrag van de factuur opgemaakt door de notaris voor de ondertekening van de authentieke akte (aankoop). Dat bedrag is hoger dan het bedrag dat aanvankelijk werd aangekondigd op basis van het wettelijk tarief.
Antwoord van het kantoor	Gezien de complexiteit van het dossier (complexiteit die in de loop van de behandeling van het dossier gebleken is) en de talrijke taken ingevolge de diverse verzoeken van de heer X, is het normaal dat het in fine gevorderde bedrag hoger is.
Kern van het probleem	Mijnheer X werd niet geïnformeerd over het feit dat het werk dat zijn dossier en zijn verzoeken teweegbracht, de gangbare normen overtrof. Hij werd evenmin ingelicht over de manier waarop dat werk in fine gefactureerd zou worden.



### 3.2. VASTGOEDRECHT - verkoopakte (erelonen buiten wettelijk tarief)

Voorwerp van de klacht	In de voorlopige verkoopakte wordt aangeduid dat in geval van in gebreke blijven van de koper, het voorschot aan de verkoper (mijnheer X) verworven zal blijven. Dat voorschot werd in handen van de notaris gedeponneerd. De verkoop wordt geannuleerd, mijnheer X betwist het feit dat de notaris van het voorschot de kosten opgelopen gedurende de behandeling van het dossier heeft afgetrokken. Voor mijnheer X moet de in gebreke gebleven koper die kosten dragen en het kantoor moet zijn factuur dan maar naar deze laatste sturen.
Antwoord van het kantoor	Het kantoor heeft een werk verricht voor mijnheer X. Het is normaal dat dat werk vergoed wordt.
Kern van het probleem	In de voorlopige verkoopakte werd niet gepreciseerd wat er met de kosten van de notaris zou gebeuren in geval van annulering van de transactie. Bovendien gebeurde de afhouding van voornoemde kosten zonder het akkoord van mijnheer X.

### 3.3. VASTGOEDRECHT - verkoopakte (erelonen buiten wettelijk tarief)

Voorwerp van de klacht	Op het ogenblik van de ondertekening van de authentieke verkoopakte werd ten kantore een bedrag in bewaring gegeven om de uitvoering door de verkoper van zijn verplichting om het goed vrij te maken van alle hinderlijke voorwerpen te garanderen. Daar dit niet gedaan werd, werd het ingehouden bedrag aan de koper overhandigd door het kantoor - na aftrek van zijn kosten. Mijnheer X is het niet eens met de handelswijze van het kantoor: hij weet niet aan wat de kosten in kwestie beantwoorden en heeft zich niet akkoord verklaard met de afhouding daarvan.
Antwoord van het kantoor	De kosten beantwoorden aan de stappen die door het kantoor na de ondertekening van de verkoopakte ondernomen werden in verband met de problematiek van de opruiming van de hinderlijke voorwerpen (telefoon, mails, enz.) en deze kosten zijn verschuldigd.
Kern van het probleem	Geen voorafgaande informatie (noch akkoord) betreffende het betalend karakter van de door het kantoor ondernomen stappen en het tarief dat zou worden toegepast.

### 3.4. VASTGOEDRECHT - verkoopakte

Voorwerp van de klacht	Verscheidene kopers van loten in een nieuwe verkaveling betwisten de factuur die zij van de notaris ontvingen als individuele bijdrage in de kosten, rechten en erelonen van de verkavelingsakte. De onderhandse overeenkomst met de verkoper voorzag geen extra-kosten.
Antwoord van het kantoor	De kopers kregen de afrekening tijdig en hebben toen niet gereageerd en bij het verlijden van de akte hebben zij erkend dat zij volledige toelichting gekregen hadden.
Kern van het probleem	De kosten van een verkavelingsakte behoren tot de leveringskosten die door de verkoper gedragen moeten worden. Vermits de onderhandse overeenkomst geen afwijkend beding bevatte, kon de notaris niet zonder uitdrukkelijk akkoord van de kopers iets wijzigen aan het beginsel dat de leveringskosten door de verkoper gedragen moeten worden. De verkoopakte komt dan niet meer overeen met de overeenkomst en dit zou een schending van de waarheidsplicht kunnen betekenen. De onpartijdigheid van de notaris kan ook in vraag gesteld worden. Het conflict kon worden opgelost.

### 3.5. NALATENSCHAP (erelonen vastgesteld door het wettelijk tarief)

Voorwerp van de klacht	Mijnheer X betwist het bedrag dat door het kantoor wordt gevorderd voor de akte van bekendheid. Dat bedrag komt niet overeen met het bedrag vastgelegd door het wettelijk tarief, dat maximum 50,00 EURO bedraagt.
Antwoord van het kantoor	Het door het wettelijk tarief bedoelde bedrag moet vermeerderd worden met de onvermijdelijke 'voerschotten' ingevolge bijkomende formaliteiten (waarvan sommige betalend) die aan de kantoren zijn opgelegd en die niet bestonden op het ogenblik van de publicatie van het Koninklijk Besluit van 16 december 1950 houdende het tarief van de erelonen van de notarissen (dat is meer dan 50 jaar geleden).
Kern van het probleem	De consument beschikt niet over voldoende precieze informatie over het notarieel werk dat door de post 'erelonen' wordt gedekt en het werk dat daardoor niet wordt gedekt (en waarvan de tarifieringsmethode in een eerder stadium uitgelegd zou kunnen zijn).

### 3.6. NALATENSCHAP (erelonen buiten wettelijk tarief)

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X betwist het bedrag dat bij wijze van ereloon werd berekend voor de opgemaakte aangifte van nalatenschap. Dat bedrag stemt niet overeen met het resultaat dat zij verkrijgt wanneer zij gebruik maakt van de berekeningsmethode die door een gereputeerd dagblad online werd geplaatst op het internet.
Antwoord van het kantoor	Het bekomen bedrag stemt overeen met het resultaat verkregen met behulp van het computerprogramma dat hiervoor in de meeste kantoren wordt gebruikt.
Kern van het probleem	Het door het kantoor toegepaste tarief werd niet voorafgaand meegedeeld bij het openen van het nalatenschapsdossier.

### 3.7. NALATENSCHAP (boedelbeschrijving)

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X slaagt er niet in de uiteindelijke facturatie voor de opgemaakte boedelbeschrijving te bekomen. Op vraag van het kantoor heeft zij voor het openen van het dossier bij wijze van voorziening een bedrag gestort. Nu het dossier is afgesloten, meent zij dat er een precieze afrekening moet worden opgemaakt.
Antwoord van het kantoor	De gestorte voorziening stemt overeen met de eindafrekening.
Kern van het probleem	Het aanvankelijk meegedeelde bedrag lijkt eerder te beantwoorden aan een "forfait" dan aan een voorziening.

### 3.8. VEREFFENING - VERDELING

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X betwist de factuur van de notaris die geprobeerd heeft een minnelijke oplossing te vinden in het kader van een familiale uitonverdeeldheidstreding. Zijn werk heeft geen resultaat opgeleverd vermits er thans een gerechtelijke uitonverdeeldheidstreding wordt gevraagd.
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Antwoord van het kantoor	De notaris heeft talrijke stappen ondernomen en talrijke vergaderingen georganiseerd teneinde te pogen tot een akkoord te komen.
Kern van het probleem	Het onderhandelingswerk werd ingezet en spontaan voortgezet door de notaris, zonder dat de opdracht duidelijk gedefinieerd noch getarifeerd was door middel van een voorafgaande mededeling.

## VASTSTELLING

Algemeen blijkt dat de onderstaande handelingen de kans op geschillen inzake facturatie aanzienlijk kunnen verkleinen:

- de consument - op voorhand - inlichten over het betalend karakter van het werk dat aan het kantoor wordt gevraagd (met inbegrip van het geval waarin er een "onderhandeling" wordt ingezet door de notaris met het oog op een minnelijke verdeling);
- aan de consument het tarief dat zal worden toegepast preciseren (zowel voor de erelonen als voor de bijkomende kosten);
- de consument tijdig opmerkzaam maken op elke eventuele vermeerdering;
- het dossier finaliseren door de uitgifte van een nauwkeurige factuur.

## 4. COÖRDINATIE TUSSEN PROFESSIONALS

### 4.1. NALATENSCHAP

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X is van mening dat het kantoor aansprakelijk is voor de verwijlinteressen die door de fiscale administratie gevorderd worden en die betrekking hebben op de periode tussen het tijdstip waarop de aangifte van nalatenschap werd neergelegd bij het registratiekantoor en het tijdstip waarop de fiscale kennisgeving gebeurde.
Antwoord van het kantoor	Er was een enorme vertraging bij de fiscale administratie die helemaal niet aan het kantoor te wijten is.
Kern van het probleem	Vooraf in het Vlaamse Gewest kwam dit probleem meermaals aan bod. Er is inderdaad vertraging in de afhandeling van de dossiers door Vlabel (Vlaamse fiscale administratie). Terwijl de administratie erg streng is voor de vertragingen bij de indiening van een aangifte van nalatenschap door een belastingplichtige worden zowel de aanslagbiljetten als de eventuele behandeling van bezwaren niet binnen de wettelijke maar ook niet steeds binnen redelijke termijnen afgehandeld.

### 4.2. NALATENSCHAP

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X (die in Frankrijk woont) was verrast toen zij een fiscale kennisgeving ontving waarop boetes en verwijlinteressen vermeld werden die voortvloeiden uit een laattijdige indiening van de aangifte van nalatenschap.
Antwoord van het kantoor	De laattijdige indiening vindt haar oorsprong in de traagheid van de Franse notaris om de informatie in verband met het Franse luik van het dossier mee te delen. De Franse notaris kende ongetwijfeld de impact van deze vertraging in het Belgisch fiscaal recht.

<b>Kern van het probleem</b>	De Belgische notaris communiceerde enkel en alleen met het kantoor van de Franse notaris die mevrouw X in bovengenoemde zaak vertegenwoordigde. Hij veronderstelde dat de Franse notaris op de hoogte was van de gevolgen in het Belgisch recht en dat hij dat aan mevrouw X had meegedeeld.
------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 4.3. NALATENSCHAP

<b>Voorwerp van de klacht</b>	Mevrouw X betwist de factuur van de notaris die aanvankelijk werd aangesteld om de aangifte van nalatenschap van haar tante op te maken. Het dossier werd door een andere notaris afgewerkt en zij ziet niet in waarom zij twee keer zou moeten betalen.
<b>Antwoord van het kantoor</b>	De som is verschuldigd omdat het dossier op het ogenblik dat het aan de nieuw benoemde notaris werd overgedragen reeds bijna was afgewerkt.
<b>Kern van het probleem</b>	Op het ogenblik dat de nieuwe notaris het dossier overnam, was er geen duidelijke communicatie over de facturatie (zowel wat de oude notaris betreft voor de taken die hij heeft uitgevoerd, als de nieuwe notaris voor de taken die hij zal uitvoeren).

### 4.4. VASTGOEDRECHT (herziening basisakte)

<b>Voorwerp van de klacht</b>	Mijnheer X (mede-eigenaar) stelt de wijzigingen in vraag die krachtens de door het kantoor opgemaakte wijzigingsakte aan de basisakte werden aangebracht.
<b>Antwoord van het kantoor</b>	Het kantoor volgde de instructies die door de syndicus werden meegedeeld. Deze syndicus bezorgde aan het kantoor de notulen van een algemene vergadering waaruit zou blijken dat de wijzigingen behoorlijk werden goedgekeurd.
<b>Kern van het probleem</b>	De notaris werkt op verzoek van de syndicus en heeft a priori geen relatie met de mede-eigenaars vóór de ondertekening van de authentieke akte. Het eventueel probleem van de betrouwbaarheid van de syndicus kan hem pas a posteriori ter kennis zijn gebracht.

### 4.5. VASTGOEDRECHT (opheffing)

<b>Voorwerp van de klacht</b>	Mijnheer X betwist dat hij de kosten van opheffing zou moeten dragen met betrekking tot een oude hypothecaire inschrijving waarmee zijn goed bezwaard is en die eerder geschrapt had moeten worden.
<b>Antwoord van het kantoor</b>	De opheffing is onontbeerlijk om de eerste rang aan zijn bankier te kunnen garanderen.
<b>Kern van het probleem</b>	De hypothecaire inschrijving kwam niet voor op de hypothecaire staat die op het ogenblik van de vorige onroerende verrichting gelicht werd. Zij werd pas bekendgemaakt door het hypotheekkantoor ter gelegenheid van de nieuwe voorgenomen financiering (terwijl zij reeds bestond op het ogenblik van het opmaken van de vorige hypothecaire staat).

## 4.6. GERECHTELIJKE VEREFFENING (PV van minnelijke afsluiting)

Voorwerp van de klacht	Mijnheer X, nadat hij het afschrift van het proces-verbaal van minnelijke afsluiting ontving, komt tot de vaststelling dat het voorbehoud dat per fax door zijn advocaat werd gemaakt er niet in voorkomt.
Antwoord van het kantoor	Het PV van minnelijke afsluiting werd op de dag van de ondertekening van de akte afgewerkt met het akkoord van alle partijen, mijnheer X inbegrepen, teneinde de lopende gerechtelijke vereffeningprocedure definitief af te sluiten. Mijnheer X heeft getekend en dus is het te laat om het eindakkoord in vraag te stellen.
Kern van het probleem	Doordat de advocaat van mijnheer X niet aanwezig was op de dag van de ondertekening, zouden bepaalde technische aspecten aan de aandacht van de heer X ontsnapt zijn (en de notaris zou het volledige en definitieve karakter van de getekende minnelijke schikking niet benadrukt hebben).

### FASTSTELLING

In geval van tussenkomst van meerdere professionals om te komen tot het eindresultaat van een verrichting waarvoor de tussenkomst van een notaris vereist is, is het voor de consument moeilijk te begrijpen welke de verantwoordelijkheden zijn die door elk van hen (met inbegrip van de notaris) op zich worden genomen (en gefactureerd).

## 5. COÖRDINATIE TEN OPZICHTE VAN DE 'CLIËNTEN'

### 5.1. NALATENSCHAP

Voorwerp van de klacht	Mijnheer X en zijn zus stellen de onpartijdigheid in vraag van de notaris die is overgegaan tot de vereffening van de nalatenschap van hun vader. Hoe komt het dat zij niet gecontacteerd werden door de notaris die met deze nalatenschap belast was?
Antwoord van het kantoor	Krachtens het huwelijkscontract van hun ouders viel het vermogen integraal toe aan hun moeder die bovendien de wens uitdrukte dat het kantoor blijk zou geven van discretie wat de samenstelling van het gezinsvermogen betreft. Het was dan ook niet vereist dat hij contact met hen zou opnemen.
Kern van het probleem	Het kantoor heeft geluisterd naar de desiderata van de weduwe, die hem raadpleegde en dit ten koste van een goede communicatie met alle andere betrokken partijen.

### 5.2. VASTGOEDRECHT (schenking)

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X stelt de onpartijdigheid van de notaris in vraag voor wat betreft het advies dat aan haar (bejaarde) ouders gegeven werd en betrekking heeft op de modaliteiten van de schenking aan de kinderen die getekend werd.
Antwoord van het kantoor	De keuze van deze modaliteiten werd gemaakt na overleg met de gevolmachtigde (een andere familielid) van de ouders.
Kern van het probleem	De begiftigde kinderen die niet allen aanwezig waren om hun (bejaarde) ouders te begeleiden in hun beslissing, stellen de wijze waarop de notaris met de communicatie (en de adviesplicht) is omgegaan in vraag.

### 5.3. VASTGOEDRECHT (tekoopstelling)

Voorwerp van de klacht	Mevrouw X stemt niet in met het ondertekenen van de authentieke verkoopakte van een goed waarvan zij ingeefde een nalatenschap voor een gedeelte eigenaar is geworden. Zij heeft nooit ingestemd met de verkregen prijs.
Antwoord van het kantoor	Het kantoor ontving een mail van de erfgenaam die steeds alles centraliseerde bij de behandeling van de nalatenschap en in die mail werd de instemming van alle familieleden met de prijs bevestigd. Op die basis werd de transactie afgesloten.
Kern van het probleem	De 'volmacht' van mevrouw X ten gunste van de 'centrale' erfgenaam werd nooit geformaliseerd.

#### VASTSTELLING

Het lijkt nuttig op gelijke wijze contact te hebben met alle familieleden die betrokken zijn bij eenzelfde verrichting en/of over hun instemming met de aanstelling van een gemeenschappelijke gesprekspartner te beschikken.

Dit temeer daar de familiesociologie er gewag van maakt dat de individuele eisen zich laten gelden ten koste van de familierelaties.

Als er niet op die manier wordt gehandeld, bestaat er altijd een mogelijkheid dat het door het kantoor uitgevoerde werk a posteriori in vraag wordt gesteld.

## - Multidisciplinaire reflecties -

### 1. STEDENBOUW (OVERTREDINGEN)

De invoering van adequate juridische instrumenten die het mogelijk maken de stedenbouwkundige regelmatigheid van de opgerichte constructies te bevestigen zou de rechtszekerheid van de onroerende transacties op het Belgisch grondgebied bevorderen en de markt dynamischer maken.

In de huidige staat van het Belgisch recht bestaat er geen mogelijkheid om de stedenbouwkundige regelmatigheid van de opgerichte constructies te garanderen.

Overigens veroorzaken de opeenvolgende stedenbouwkundige wijzigingen soms problemen a posteriori.

De daaruit voortvloeiende gevolgen kunnen veelzijdig zijn en lijken op notarieel vlak een verscherpte communicatieplicht (en voorzichtigheid) met zich mee te brengen:

**Voorbeeld 1:** bij de tekoopstelling van zijn goed verneemt mijnheer X dat het goed met een stedenbouwkundige overtreding bezwaard is. Hij kan dan ook niet tot de verkoop overgaan zonder het indienen van een regularisatiedossier, met alle daaraan verbonden kosten. Daar hij dit goed in zijn oorspronkelijke staat heeft gekocht, stelt zich de vraag welke verhaal hij heeft? Verhaal tegen de verkoper die de overtreding (misschien)

heeft begaan? Verhaal tegen de notaris die - daar het een flagrante overtreding was - daarop de aandacht had moeten vestigen op het ogenblik van zijn aankoop?

**Voorbeeld 2:** op het ogenblik van de ondertekening van de authentieke akte geven de partijen (notaris inbegrepen) er zich rekenschap van dat het goed, dat het voorwerp van de verkoop uitmaakt, bezwaard is met een stedenbouwkundige overtreding. Ten aanzien van alle parameters van het dossier, wordt bij wijze van vergelijk overeengekomen dat de koper het administratief dossier zal indienen en dat de verkoper alle kosten, werken en boetes voor zijn rekening zal nemen. Een van de verkoopprijs afgehouden bedrag wordt met dat doel op het kantoor geblokkeerd. In de loop van de regularisatieprocedure wordt er een relatief hoge administratieve boete gevorderd door de dienst stedenbouw: het ten kantore geblokkeerde bedrag is onvoldoende. De dienst stedenbouw bedreigt de koper met gerechtelijke vervolging. De koper wenst de tussenkomst van het kantoor in dat verband.

**Voorbeeld 3:** bij de verkoop van het appartement van mijnheer X ontuangt de notaris van de koper de stedenbouwkundige inlichtingen betreffende het goed, waaruit blijkt dat het bij stedenbouw niet als woning vermeld staat.

Bij de aankoop van het appartement door mijnheer X kwam er geen bijzondere opmerking voor in de verkregen stedenbouwkundige inlichtingen.

Er wordt opgemerkt dat de basisakte betreffende het betrokken onroerend goed zou zijn opgesteld in een tijd dat er blijkbaar geen vergunning vereist was, want de woning waarvan sprake bestond al eerder.

Uiteindelijk lijkt het eerder gebruik van deze ruimten als woning moeilijk te bewijzen: een stedenbouwkundige regularisatie lijkt vereist. De eigenaar van het appartement stelt het uitgevoerd notarieel werk in vraag.

## 2. FISCAAL RECHT (NALATENSCHAPPEN)

De verlenging van de termijn toegekend voor het indienen van de aangiften van nalatenschappen zou het voor de families (en hun raadslieden) mogelijk maken de formaliteiten volgend op een overlijden op een serene wijze aan te vatten en dit ten voordele van een grotere efficiëntie.

In erfrechtelijke zaken is de (hoofd-) termijn voor het indienen van de aangiften van nalatenschap verkort tot 4 maanden voor overlijdens na 1 augustus 2012.

De termijn van 4 maanden volstaat wellicht om een eenvoudige nalatenschap te behandelen voor zover alle informatie ter beschikking is of ter beschikking kan worden gesteld. In een nalatenschap waar geen afstammelingen in rechte lijn te vinden zijn, waar ingewikkelde of onduidelijke testamentaire bepalingen voorkomen of waarin de omvang van goederen en uitkeringen van verzekeringspolissen niet onmiddellijk door de erfgenamen ter beschikking kan worden gesteld is het zonder meer onmogelijk binnen de gestelde termijnen een volledige aangifte in te dienen. In die gevallen vallen de boeten wegens verzuim (door gebrek aan informatie) ook hoog uit.

Op het terrein blijkt dat deze termijn te kort is om het geheel van vereiste informatie te verzamelen en de verwanten van de overledene op nuttige wijze te adviseren. Deze vaststelling heeft zeker financiële gevolgen (fiscale boetes en verwijlinteressen op de successierechten), vergissingen, maar ook moeilijk omkeerbare menselijke gevolgen.

In dat kader is er bijzondere aandacht nodig voor de notaris om als raadsman bijkomende verwickelingen te voorkomen:

**Voorbeeld:** mijnheer X eist dat het met het nalatenschapsdossier belaste notariskantoor de boetes voor de laattijdige indiening zou dragen. De notaris legt hem uit dat de aangifte van nalatenschap uiteindelijk niet op

tijd kon worden ingediend omdat zijn broer er lang over deed om de documenten in zijn bezit, die noodzakelijk waren voor de indiening van de aangifte van nalatenschap, te bezorgen. Dit leidt tot een dialoogbreuk tussen de broers.

### 3. TEKOOPTSTELLING (ONDERHANDS)

Een federale standaardisatie van de modaliteiten van tekoopstelling door de notariskantoren zou het mogelijk maken deze activiteit te versterken.

De bemiddeling bij de verkoop van onroerende goederen behoort tot een domein dat gedeeld wordt met andere erkende beroepen. De problemen die zich op dit vlak voordoen zouden ook moeten kunnen worden getoetst aan de praktijk en ervaringen van die andere beroepen. Vanuit de ombudsdienst voor het notariaat kan er wel reeds op gewezen worden dat de notaris die een opdracht aanvaardt om te bemiddelen bij verkoop op voorhand ondubbelzinnige en voldoende informatie dient te verschaffen aan de opdrachtgever zodat er geen twijfel kan bestaan over ieders engagementen. In de relaties met kandidaat-kopers moet steeds onderlijnd worden dat er geen enkele verplichting of verbintenis ontstaat bij een aanbod om te kopen en daarentegen steeds het akkoord van verkoper nodig is alvorens enige verplichting in hoofde van de verkoper ontstaat.

Ondertussen lijkt het noodzakelijk dat de met de tekoopstelling belaste notaris zeer duidelijk is over de draagwijdte van zijn opdracht en dit niet enkel ten opzichte van de eigenaar-verkoper, maar ook ten opzichte van de gegadigde die contact met hem opneemt (en/of zijn notaris, die er dan over moet waken dat de informatie op nuttige wijze aan de kandidaat-koper wordt doorgespeeld).

Indien dit niet gebeurt, kan de betrouwbaarheid van het “verkopend” kantoor in vraag worden gesteld:

**Voorbeeld 1:** mijnheer X kreeg van de eigenaar-verkoper de bevestiging dat zijn bod aanvaard werd. De volgende dag stelt het met de tekoopstelling belaste kantoor hem in kennis van het feit dat het ondertussen een hoger bod van de vorige gegadigde heeft ontvangen. Daar dit bod ontvangen werd binnen de termijn van drie dagen die door de opdracht tot tekoopstelling werd toegekend aan elke vorige gegadigde, moet het in aanmerking genomen worden. Dat is voor mijnheer X niet zo evident: vanaf het ogenblik dat de koper zijn bod aanvaard heeft is er een akkoord over de prijs en de zaak - er is dus een verkoop. Waarom zou hij dan een hoger bod doen?

**Voorbeeld 2:** mijnheer X doet een bod tegen de vraagprijs die op Immoweb gepubliceerd werd. Het met de tekoopstelling belaste kantoor (dat voor de publicatie heeft gezorgd) liet hem weten dat zijn bod (dat het eerste aan de vraagprijs beantwoordende bod was dat het kantoor ontving) in aanmerking genomen kon worden. Daar elke bijkomende opvolging van de kant van het kantoor uitblijft, neemt mijnheer X contact op met de verkoper die hem op laconieke wijze uitlegt dat hij een andere gegadigde heeft gekozen en dat hij niet van mening zal veranderen. Het kantoor legt uit dat de verkoop (in zijn lastgeving) pas tot stand kwam door de aanvaarding van het bod door de verkoper.

### 4. AFREKENINGEN

Bij de behandeling van dossiers die betrekking hadden op de financiële afrekening van dossiers bleek dat het voor consumenten niet steeds eenvoudig is de afrekeningen die worden toegezonden te verwerken.

Bij aankopen gaat dit meestal om de aktekosten van kredieten en de aankoop zelf en de bijzonder regelingen die partijen soms willen maken.



Bij verkoop of vervanging van kredieten zit het probleem in de kosten van opheffing van hypotheeken, de afrekeningen van terug te betalen kredieten en intresten, alsook in het feit dat de aktekosten niet steeds duidelijk te zijn. Dit probleem is niet nieuw en werd al geruime tijd (nog voor de oprichting van de ombudsdienst) onderzocht door de Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat.

In de loop van 2016 werd het resultaat van dit onderzoek bekendgemaakt in de vorm van een afrekeningsmodel ten behoeve van de consument. Vanwege het belang van dit initiatief voor de consument worden het model bij dit verslag als bijlage opgenomen.

## BESLUIT

In het eerste verslag werden bij wijze van besluit enkele pijnpunten gesignaleerd. In het voorbije werkjaar zijn er geen nieuwe tendensen of probleemsituaties naar boven gekomen. De knelpunten zijn nog steeds dezelfde: de vertraging en de problemen in dossiers van vereffening en verdeling, de onduidelijkheden bij niet-getarifeerde erelonen, de administratieve vertraging bij de afhandeling van dossiers, ... In heel wat gevallen kan het conflict tussen de notaris en de cliënt opgelost worden door een duidelijke verklaring van de oorzaak van de problemen waarmee de cliënt wordt geconfronteerd.

Vanaf de oprichting van de ombudsdienst bleek een groot aantal dossiers betrekking te hebben op onderhandse akten en in het bijzonder de aangiften van nalatenschap. Dat kan ureemd overkomen vermits de kerntaak van de notaris de authentieke akte is. Dit is geen onbelangrijke vaststelling: bij een authentieke akte speelt veel meer het openbaar belang dan in een onderhands document. Er is voor de redactie van onderhandse documenten trouwens geen specifieke benoeming vereist zodat de notaris in die domeinen waarin hij niet als openbaar ambtenaar optreedt met de mededinging van andere dienstverleners wordt geconfronteerd. De relatie tussen de dienstverstrekkers en de consument ligt daarom meer binnen het domein van het consumentenrecht en wordt minder beïnvloed door de dualiteit van de functie van de notaris: openbaar ambtenaar en beoefenaar van een vrij beroep. Dit betekent ook dat de ombudsdienst hier wellicht nog beter kan ingrijpen in de praktijk dan in de gevallen waarin andere reglementaire en wettelijke bepalingen rechtstreeks invloed hebben.

Door de dualiteit van het beroep blijkt er toch soms wel verwarring te bestaan over de rol van de ombudsdienst. De taakomschrijving is duidelijk: bemiddelen en adviseren. In sommige dossiers hebben de consumenten de ombudsdienst terechtgewezen omdat de notaris niet werd gesanctioneerd of veroordeeld. Het gaat dan om dossiers waar de ontgoocheling en de boosheid van de betrokkenen te groot is om hen ertoe te brengen mee te werken aan een bemiddelde oplossing. Men wil geen oplossing, maar wel genoegdoening, al dan niet financieel. Dergelijke vraag is dikwijls op het eerste gezicht zelfs volledig onterecht en niet in verhouding tot de aard van het conflict tussen notaris en consument, maar de ombudsdienst moet zich ook in die gevallen onthouden: oordelen en veroordelen is een bevoegdheid van rechters. Als de klager de bemiddeling van de dienst afwijst omdat hij of zij gefixeerd is op genoegdoening, blijft er voor de dienst niets anders over dan de behandeling van het dossier stop te zetten. Dit heeft spijtig genoeg soms tot gevolg dat de boosheid zich ook richt tegen de dienst. De grenzen van de bevoegdheid mogen echter niet overschreden worden.

Ten slotte valt het op dat er bitter weinig dossiers zijn waarin een zuiver juridische betwisting tot een conflict met de notaris geleid heeft. Ongeacht de aard van de dossiers of de ingesteldheid van de betrokkene valt in de meeste gevallen de menselijke dimensie van een verwijt of een klacht op. Dit heeft te maken met de aard van de problemen. Heel wat problemen ontstaan door een communicatiestoornis tussen de notarissen en hun cliënten over de taak van de notaris, de omvang van zijn bevoegdheden, de aard van zijn werkzaamheden, de kostenstructuur. De notarissen besteden hier te weinig aandacht aan de informatie die cliënten over hun dossier moeten krijgen en de gevolgen van hun tussenkomst en de cliënten besteden van hun kant te weinig aandacht aan de informatie die zij krijgen over het dossier en de gevolgen. De ombudsdienst komt in die gevallen te laat om het leed te herstellen. Het is misschien zinvol dat vanuit het notariaat meer aandacht besteed zou worden aan de communicatieproblemen door betere informatie bij de opening van dossiers en bij langlopende dossiers tijdens het verloop ervan. Ook de eindafwerking, de facturatie en de aflevering van de vereiste documenten, kan in heel wat gevallen gebeuren op een wijze die meer vertrouwen schenkt.

## OVERZICHT PRIJS EN KOSTEN VOOR UW AANKOOP, KREDIET EN HYPOTHECAIRE VOLMACHT

(behoudens materiële vergissing en mogelijkheid tot rechtzetting)

Aankoop door : Mevr. Test  
Eigendom: huis te Teststad, teststraat  
Datum akte : maandag 4 april 2016  
Ref. dossier : 2016-251

**Bedragen**

BEDRAGEN VERSCHULDIGD AAN DE VERKOPER		
<b>A</b>	Aankoopprijs	€ 250.000,00
	Aandeel onroerende voorheffing	€ 675,34
<b>Totaal voor de verkoper</b>		<b>€ 250.675,34</b>

BEDRAGEN VERSCHULDIGD AAN DERDEN		
<b>B</b>	Plankosten	€ 435,60
	\$\$\$	€ 0,00
<b>Totaal voor derden</b>		<b>€ 435,60</b>

BEDRAGEN VERSCHULDIGD AAN DE OVERHEID (zie overzicht per akte in bijlage)		
	Registratierechten/registratiebelasting	€ 26.525,00
	Hypotheekkosten	€ 805,11
	Recht op geschriften	€ 150,00
<b>C</b>	Belastingnotificatie	€ 0,00
	btw op recht op geschriften	€ 31,50
	btw verschuldigd op bedrag voor verkoper	€ 0,00
	btw verschuldigd op bedrag voor notariskanto(o)r(en)	€ 697,01
<b>Totaal voor de overheid (inclusief alle btw-bedragen)*</b>		<b>€ 28.208,62</b>

BEDRAGEN VERSCHULDIGD AAN HET NOTARISKANTOOR / DE NOTARISKANTOREN (zie overzicht		
<b>D</b>	Administratieve kosten	€ 0,00
	Wettelijk getarifeerd ereloon	€ 3.319,10
<b>Totaal voor notariskanto(o)r(en)</b>		<b>€ 3.319,10</b>

SALDO		
	Totaal te betalen (A+B+C+D)	<b>€ 282.638,66</b>
	Te verminderen met reeds betaald voorschot	<b>-€ 25.000,00</b>
	Te verminderen met het bedrag te ontvangen van de bank**	<b>-€ 260.000,00</b>
<b>Dit bedrag heeft u tegoed:</b>		<b>-€ 2.361,34</b>

Dit bedrag zal u worden overgemaakt, gelieve uw bankrekeningnummer mee te delen.

\* Eventuele saldi zullen na het vervullen van de registratie- en hypotheekformaliteiten door de overheid correct met u worden afgerekend.

\*\* Onder voorbehoud dat dit bedrag aan het kantoor werd overgemaakt door uw bank.

## GEDETAILLEERD OVERZICHT VAN KOSTEN PER AKTE

	Aankoop	Krediet	Hypothecaire volmacht	Totaal
<b>VOOR DE OVERHEID</b>				
Registratierechten/registratiebelasting akte	€ 25.000,00	€ 1.375,00	€ 50,00	€ 26.425,00
Registratierechten bijlagen akte		€ 100,00		€ 100,00
Vermindering abbattement				€ 0,00
Hypotheekkosten	€ 177,00	€ 628,11		€ 805,11
Recht op geschriften	€ 50,00	€ 50,00	€ 50,00	€ 150,00
Belastingnotificatie		€ 0,00		€ 0,00
21% btw op recht op geschriften	€ 10,50	€ 10,50	€ 10,50	€ 31,50
21% btw op kosten en erelonen notaris(sen)	€ 514,22	€ 148,83	€ 33,96	€ 697,01
<b>Totale kosten overheid inclusief btw</b>	<b>€ 25.751,72</b>	<b>€ 2.312,44</b>	<b>€ 144,46</b>	<b>€ 28.208,62</b>
<b>VOOR HET NOTARISKANTOOR / DE NOTARISKANTOREN</b>				
Administratieve kosten	in te vullen door kantoor			€ 0,00
Wettelijk getarifeerde erelonen	€ 2.448,66	€ 708,72	€ 161,72	€ 3.319,10
<b>Totale kosten notariskanto(o)r(en)</b>	<b>€ 2.448,66</b>	<b>€ 708,72</b>	<b>€ 161,72</b>	<b>€ 3.319,10</b>

## OVERZICHT KOSTENVERDELING

