

**OMBUDSDIENST
VOOR HET NOTARIAAT**
Jaarverslag2017



www.ombudsnotaris.be

INHOUDSTAFEL

INTRODUCTIE

I. ACTUALITEITEN VAN DE DIENST JAAR 2017	7
⇒ 1. Externe stappen	7
⇒ 2. Audit	7
II. FINANCIËEL VERSLAG	8
⇒ 1. Budget	8
⇒ 2. Financieel verslag	8
III. ALGEMENE STATISTIEKEN	9
⇒ 1. Verdeling verzoeken / klachten	9
⇒ 2. Verdeling aanvaarde/geweigerde dossiers	9
⇒ 3. Verdeling met betrekking tot de klager (particulier / professional / gebruik van een tussenpersoon?)	10
⇒ 4. Verdeling met betrekking tot de klagers (gebruikte taal)	10
⇒ 5. Geografische herkomst van de klacht	10
⇒ 6. Geografische verdeling per Notariskantoor	11
⇒ 7. Verdeling per categorie gegrond / ongegrond / onzeker	11
⇒ 8. Link met de provinciale Kamers	12
⇒ 9. Termijn waarbinnen de klacht wordt ingediend.	12
⇒ 10. Bedragen van het geschil	12
⇒ 11. Verwerkingstijd	13
⇒ 12. Grensoverschrijdende elementen	13
IV. MULTIDISCIPLINAIRE ANALYSES (PER WERKDOMEIN)	14
⇒ 1. Verdeling per type dienst	14
⇒ 2. Verdeling per type materie	15
V. MULTIDISCIPLINAIRE ANALYSES PER TYPE KLACHT	16
⇒ 1. Globale verdeling	16
⇒ 2. Verdeling inzake nalatenschappen	17
⇒ 3. Verdeling op het vlak van vastgoed	17
⇒ 4. Verdeling op het vlak van verdelingen	17
VI. STAAT VAN VOORTGANG VAN DE GEOPENDE DOSSIERS	18
⇒ 1. Huidige toestand van de dossiers geopend in 2017	18
⇒ 2. Onderbroken dossiers / zonder gevolg	18
⇒ 3. Minnelijke afsluitingen	19

VII. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

19

- CONCRETE GEVALLEN -

1. VASTGOEDRECHT - ONDERHANDSE VERKOOP

19

⇒ 1.1. TEKOOPESTELLING

19

⇒ Opdracht tot tekoopstelling - Groene certificaten

19

⇒ Publiciteit - Aangekondigde prijs

20

⇒ Keuringen - Stookolietank

20

⇒ 1.2. TUSSEN HET BOD EN DE VOORLOPIGE KOOPAKTE

21

⇒ Conventionele voorschriften

21

⇒ Lasten van mede-eigendom

22

⇒ Proces-versbaal elektrische installatie

23

⇒ 1.3. TUSSEN DE VOORLOPIGE KOOPAKTE EN DE AUTHENTIEKE AKTE

23

⇒ In gebreke blijven van de verkoper / Recuperatie van de waarborg

23

⇒ 1.4. DE DAG VAN ONDERTEKENING VAN DE AUTHENTIEKE AKTE

24

⇒ Facturatie

24

⇒ 1.5. NA ONDERTEKENING VAN DE AUTHENTIEKE AKTE

25

⇒ Stookolietank / Inbewaringgeving

25

⇒ Werken / Inbewaringgeving

25

2. VASTGOEDRECHT - OPENBARE VERKOPING

26

⇒ 2.1 IN HET VOORAFGAAND STADIUM

26

⇒ Tekoopstelling – ‘Kleine’ dossiers

26

⇒ 2.2 IN HET NAVOLGEND STADIUM

27

⇒ Vandalisme

27

⇒ Eigendomstitel

27

⇒ Verdeling van de opbrengst van de verkoop - Proces-verbaal van rangregeling

28

⇒ Proces-verbaal van rangregeling

28

3. MEDE-EIGENDOM - STEDENBOUW

29

⇒ 3.1 BASISAKTE	29
4. NALATENSCHAPPEN	30
⇒ 4.1 ATTEST VAN ERFOPVOLGING - Kleine dossiers	30
⇒ 4.2 WETTELIJKE ERFGENAMEN - INTERNATIONALE ASPECTEN - Kleine dossiers	30
⇒ 4.3 VASTGOEDSCHATTINGEN	31
⇒ 4.4 TERMIJN	31
⇒ 4.5 FACTURATIE (GENEALOGISCHE OPZOEKING)	32
⇒ 4.6 AFSLUITING - KLEINE DOSSIERS	32
⇒ 4.7 INTERNATIONALE ASPECTEN	33
5. VEREFFENINGEN	33
⇒ <u>5.1 GERECHTELIJKE VEREFFENING</u>	33
⇒ Opening van het dossier	34
⇒ Analyse van het dossier	34
⇒ Provisie voor aktekosten	35
⇒ "Minnelijke" afsluiting - Gedwongen instemming	35
⇒ "Minnelijke" afsluiting - Rekenfout	36
⇒ Vervanging van de notaris - Kosten	36
⇒ <u>5.2 MINNELIJKE VEREFFENING</u>	37
⇒ Onderhandeling - Internationale aspecten - Wettelijke erfgenamen	37
⇒ Stagnatie	37
⇒ Facturatie	38
6. VENNOOTSCHAPSRECHT	38
⇒ <u>6.1 VERGISSING - FISCALE ASPECTEN</u>	38
⇒ <u>6.2 VERGISSING - FISCALE ASPECTEN</u>	38
7. PID - HET BIJZONDER GEVAL VAN HET POSTINTERVENTIEDOSSIER	39
- MULTIDISCIPLINAIRE REFLECTIES -	40
8. DE NOTARIS, OPENBAAR AMBTENAAR	40

⇒ <u>8.1 VOORAFGAANDE OPMERKING</u>	40
⇒ <u>8.2 VOORBEELDEN</u>	40
⇒ Buitengerechtelijke dossiers	40
⇒ Gerechtelijke dossiers	41
⇒ <u>8.3 PROCEDURE VAN RANGREGELING</u>	41
⇒ <u>8.4 KOSTEN</u>	41
⇒ <u>8.5 ADVIES - AANBEVELING</u>	42
9. TARIFERING	42
⇒ 9.1 VOORAFGAANDE OPMERKING	42
⇒ 9.2 ADVIES - AANBEVELING	42
10. MINNELIJKE VEREFFENING - VERDELING	43
⇒ 10.1 VOORAFGAANDE OPMERKING	43
⇒ 10.2 ADVIES - AANBEVELING	43
11. DEELNAME AAN DE PROCEDURE VAN BUITENGERECHTELIJKE REGELING	44
⇒ 11.1 VOORAFGAANDE OPMERKING	44
⇒ 11.2 NOTARISSEN IN FUNCTIE	44
⇒ 11.3 VERZEKERINGEN VAN HET NOTARIAAT	45
⇒ 11.4 ERENOTARISSEN	45
12. DE ROL VAN DE KAMERS VAN NOTARISSEN	45
⇒ 12.1 NOTARIËLE ZEKERHEID	45
⇒ 12.2 TER ONDERSTEUNING VAN DE OMBUDSDIENST	45
⇒ 12.3 TEN OPZICHTE VAN DE CONSUMENT	46
BESLUIT	47

INLEIDING

De ombudsdienst voor het notariaat bestaat al bijna 3 jaar. Zoals uit de statistieken blijkt, schijnt het aantal verzoeken om tussenkomst zich van jaar tot jaar te stabiliseren.

Globaal genomen zijn de redenen waarom op onze dienst beroep wordt gedaan identiek dezelfde als deze van vorig jaar, met op de eerste plaats kwesties in verband met desorganisatie.

Wij zorgden er dus voor dat de statistieken en de analyse van de dossiers nog aangescherpt werden voor een betere identificatie van de aspecten van de notariële dienstverlening die op het terrein een bijzondere aandacht vergen.

Wij hopen dat de in dit verslag uiteengezette concrete gevallen de consumenten in staat zullen stellen nuttige informatie op te doen in verband met de diverse opdrachten waarvoor zij beroep moeten doen op een notariskantoor.

De notarissen en hun medewerkers zouden eveneens aan de hand van de aangehaalde voorbeelden praktische details moeten kunnen vinden om de organisatie van hun kantoor, de behandeling van de dossiers en de communicatie met de personen die hen raadplegen te verbeteren.

Naast concrete gevallen, zult u in onderhavig verslag ook enkele multidisciplinaire reflecties aantreffen, die door de notariële instelling aangewend zouden kunnen worden om:

- diverse tools in te voeren om beter aan de verwachtingen van het publiek te beantwoorden
- goede praktijken te ontwikkelen met andere professionals die bij de behandeling van een dossier moeten tussenkomen.

De lezer van onderhavig verslag wordt uitgenodigd om zijn eventuele opmerkingen te formuleren om ons in staat te stellen onze dienstverlening te verbeteren.

I. ACTUALITEITEN VAN DE DIENST JAAR 2017

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

1. Externe stappen

In 2017 is de dienst overgegaan tot de volgende externe stappen:

- Behoud van de samenwerking met de Federale Overheidsdienst Economie zodat de klachten door de website Belmed doorgevoerd kunnen worden.
- Deelname aan de Ronde Tafel georganiseerd op 12 oktober 2017 voor alle bevoegde instanties.
- Behoud van de aanwezigheid op het platform voor onlinegeschillenbeslechting, opgericht door de Europese Commissie (ODR).
- Behoud van de hoedanigheid van lid van de permanente commissie van ombudsmannen en bemiddelaars (CPMO).
- Deelname aan:
 - ⇒ de Algemene Vergadering van de commissie gehouden op 9 juni 2017.
 - ⇒ de Algemene Vergadering van de commissie gehouden op 15 december 2017.
- Deelname aan de conferentie van 5 december 2017 georganiseerd door het CFPN van Lyon bij de Conseil des notariats de l'Union européenne (Raad van notariaten in de EU): verslag over de toepassing van de EU-verordening van 4 juli 2012 (internationale erfopvolgingen).
- Deelname aan de jaarlijkse enquête gehouden door de Algemene Directie van de Economische Inspectie (FOD Economie) over:
 - ⇒ problematieken die reeds enige tijd bestaan en schadelijk blijven voor consumenten en ondernemingen.
 - ⇒ problematieken en tendensen die nieuw zijn en (potentieel) nadelig voor consumenten en ondernemingen.
- Vergadering met de Nationale Kamer van Notarissen met het oog op het verbeteren van de medewerking van de notarissen aan de procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

2. Audit

Op 29 juni en 12 september 2017 werd de ombudsdienst voor het notariaat onderworpen aan een grondige audit uitgevoerd door de FOD Economie.

Het resultaat van deze audit was positief.

Er werden enkele bindende aanbevelingen gedaan, hoofdzakelijk in verband met de gegevens vermeld op de website.

II. FINANCIËEL VERSLAG

1. Budget

Het budget voor het boekjaar 2017 werd gehandhaafd op 350.000,00 EURO.

De financiële verantwoordelijke houdt hierop zorgvuldig toezicht om het budget in evenwicht te houden.

2. Financieel verslag

In 2017, werd de budgettaire enveloppe van EUR 350.000,00 volgens de door de financiële verantwoordelijke meegedeelde cijfers als volgt verdeeld:

Personeelskosten en vergoedingen ombudsmannen	-302.831,42 EUR
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 EUR
Varia	- 501,12 EUR
TOTAAL	-348.332,54 EUR

III. ALGEMENE STATISTIEKEN

De opgestelde statistieken hebben uitsluitend betrekking op de dossiers **geopend** in 2017.

1. Verdeling verzoeken / klachten

Gedurende het jaar 2017, werden 1086 dossiers geopend door de Ombudsdienst voor het Notariaat. 61 van de 1083 ontvangen verzoeken bestonden uit eenvoudige vragen*.

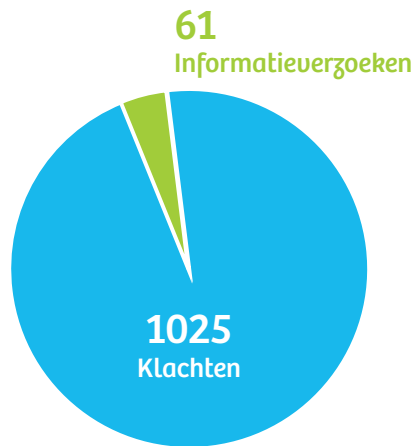
Onze dienst verzekerde een antwoord op alle verzoeken om informatie met betrekking tot de eigenlijke notariële werking.

Tussen de verzoeken om inlichtingen bevonden zich talrijke vragen van juridische aard met betrekking tot de grond van een dossier.

* Gedurende het jaar 2016 werden er 1023 dossiers geopend door de Ombudsdienst voor het Notariaat. 45 van de 1023 ontvangen verzoeken bestonden uit eenvoudige vragen.

In die gevallen werd duidelijk gemaakt dat het verstrekken van juridisch advies niet tot onze opdracht behoort.

Dit wordt thans duidelijk vermeld op onze website.



2. Verdeling aanvaarde/geweigerde dossiers

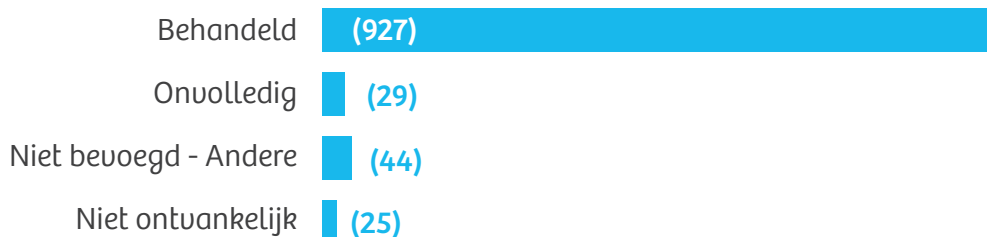
Het percentage geweigerde dossiers is relatief laag: 10% hetzij 98 verzoeken.

Uitgedrukt in het aantal dossiers, ziet de verdeling er als volgt uit:

- ⇒ 29 klachten werden zonder gevolg afgesloten omdat ze onvolledig waren (ondanks een verzoek tot aanvulling uitgaande van onze dienst).
- ⇒ 25 verzoeken werden niet-ontuankelijk verklaard, ofwel omdat zij reeds behandeld waren en geen enkel nieuw element de heropening van een bemiddelingsprocedure rechtvaardigde (2), ofwel omdat zij vergonnen, tergend of lasterlijk

waren (3), ofwel over een notaris die niet geïdentificeerd kon worden (3), ofwel omdat daarover reeds een andere procedure lopende was (17).

- ⇒ voor 44 verzoeken verklaarde onze dienst zich onbevoegd omdat er geen notaris bij betrokken was (11) of omdat het niet ging over de uitoefening van het beroep (11) of omdat er geen klacht was (3) of geen wil om tot een minnelijke schikking te komen (7). In 12 dossiers blijkt de zaak niet uit de statistieken.



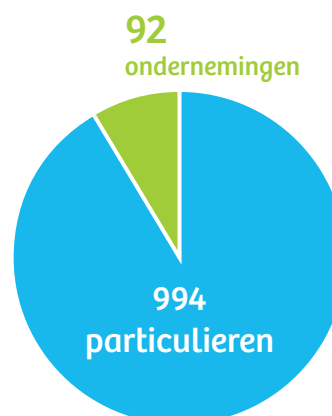
3. Verdeling met betrekking tot de klager (particulier / professional / gebruik van een tussenpersoon?)

Onder de klagers vinden wij 92 rechtspersonen (bu.: banken) - de anderen zijn allen particulieren.

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

Slechts 48 (46 in 2016) klagers hebben zich laten bijstaan door een tussenpersoon (advocaat, juridische dienst, familielid, vriend of andere).

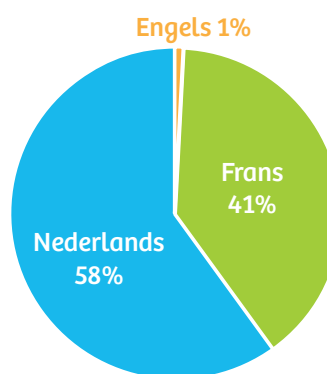
Deze vaststelling benadrukt overduidelijk de toegankelijkheid van de ombudsdienst (nabijheid tot de consument).



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 vergelijkbaar met deze van het jaar 2016: 58 % Nederlandstalig, 41 % Franstalig en 1% 'andere' (hoofdzakelijk Engels).

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



5. Geografische herkomst van de klacht

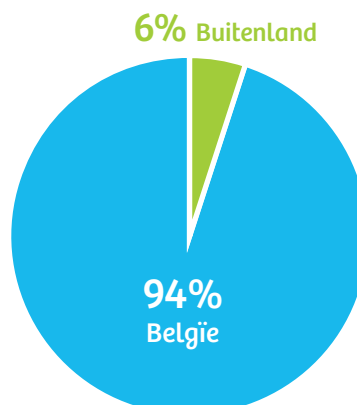
6 % van de ontvangen brieven/e-mails waren afkomstig uit een ander land dan België (tegen 5% in 2016).

De klagers hebben niet noodzakelijk de Belgische nationaliteit (bijv.: nalatenschapsdossiers die erfgenamen met een vreemde nationaliteit bevatten).

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 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

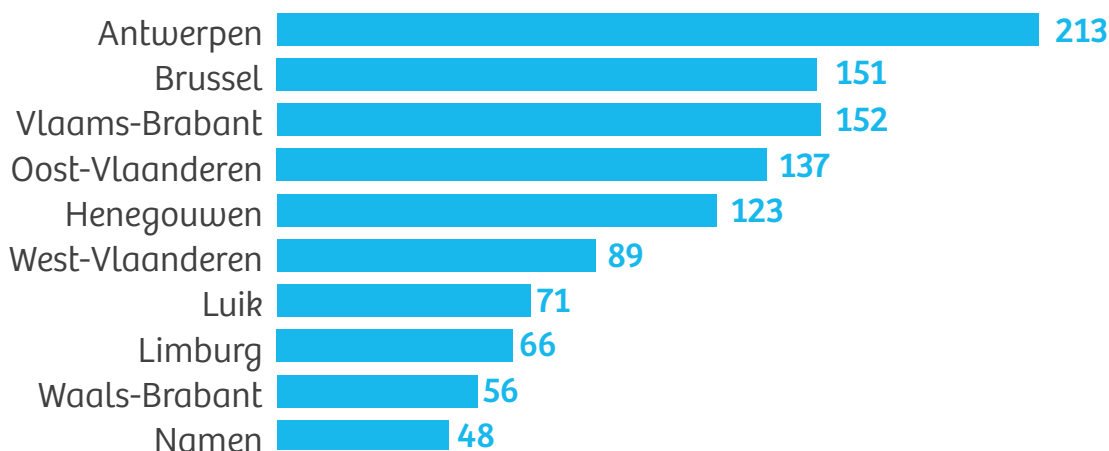
binnen de organisatie.

Na een eerste peiling lijkt het erop dat het aantal klachten dat door de Kamer ontvangen wordt in dalende lijn gaat sinds de oprichting van de ombudsdienst voor het notariaat.

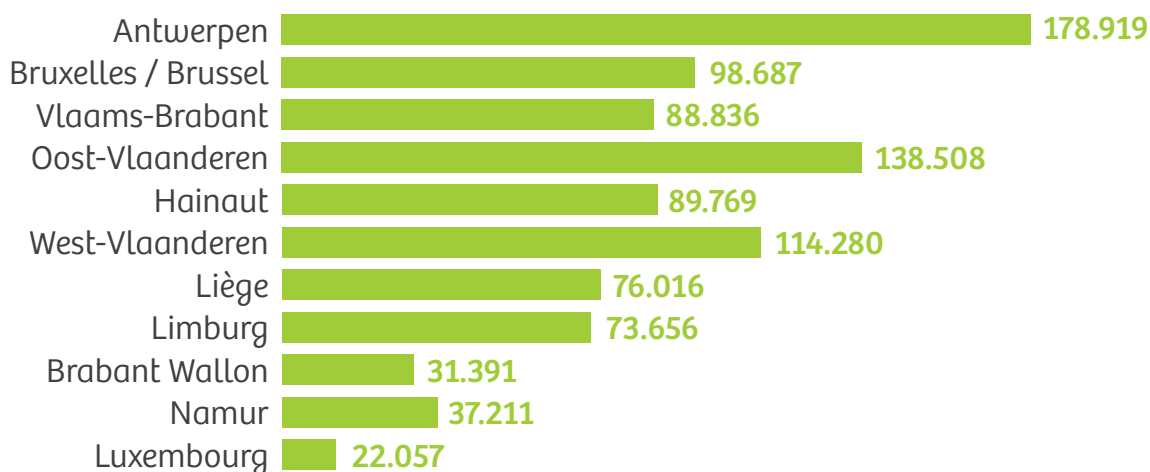


6. Geografische verdeling per Notariskantoor

De geografische verdeling van de betrokken notariskantoren is de volgende:



Om over een vergelijkingspunt te beschikken, moeten we opmerken dat in 2016* het aantal notariële transacties getekende authentieke aktes bedroeg met een verdeling per provincie die er als volgt uitziet:



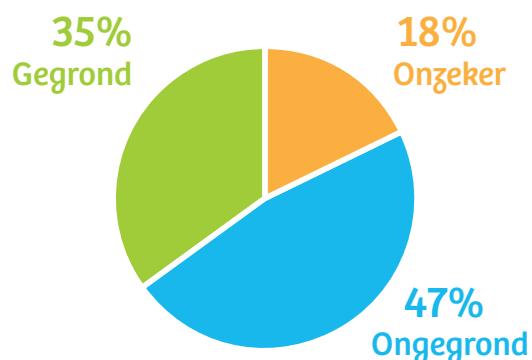
* De gegevens voor het jaar 2017 werden nog niet gepubliceerd door het Belgisch notariaat

7. Verdeling per categorie geground / ongeground / onzeker

Onder de 1025 ingediende klachten:

- werden 356 verzoeken als legitiem beschouwd, oftewel een percentage van 35%.
- werden 486 verzoeken (47%) ongeground verklaard.

Voor het overige, namelijk 183 dossiers (18%), 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

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

- ⇒ 18 onder hen werden reeds behandeld door de betrokken Tuchtkamer. In dat geval, kan men zich voorstellen dat onze dienst door de verzoekers werd beschouwd als een 'laatste toelucht'-dienst;
- ⇒ 24 onder hen waren parallel in behandeling bij de provinciale Kamer.

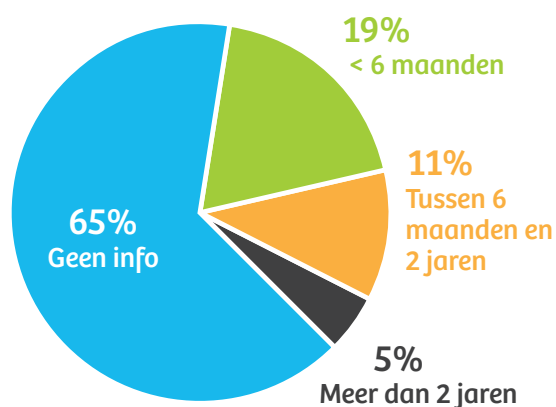
Vanaf 2018, zal wanneer wordt vastgesteld dat dezelfde klacht gelijktijdig bij 2 instanties (Tuchtkamer en ombudsman) is neergelegd, de klager verzocht worden een keuze te maken voor één van beide instanties, teneinde een parallelle behandeling te vermijden.

9. Termijn waarbinnen de klacht wordt ingediend.

Na het opmaken van de statistieken bleek dat deze post bij een aanzienlijk aantal van de ingediende dossiers (65%) niet bekend was.

Voor het overige (na invoer) wordt waargenomen dat:

- ⇒ 19% van de klachten binnen de 6 maanden worden ingediend;
- ⇒ 11% tussen 6 maanden en 1 jaar;
- ⇒ 5% meer dan 2 jaar later. (24 dossiers hadden betrekking op een disfunctie van meer dan 5 jaar geleden).

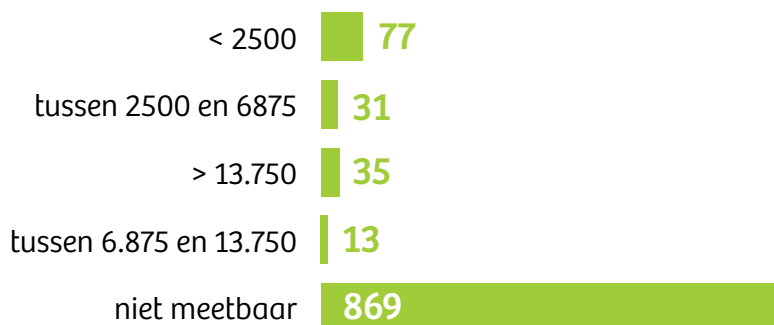


10. Bedragen van het geschil

Na het opmaken van de statistieken bleek dat slechts in 156 dossiers het bedrag dat bij het geschil op het spel stond werd ingevoerd en/of meetbaar was:

- ⇒ 77 verzoeken met betrekking tot een bedrag lager dan 2.500,00 EURO
- ⇒ 31 verzoeken met betrekking tot een vastgesteld bedrag tussen 2.500,00 EURO en 6.875,00 EURO

- ⇒ 13 verzoeken met betrekking tot een vastgesteld bedrag tussen 6.875,00 EURO en 13.750,00 EURO
- ⇒ 35 verzoeken met betrekking tot een bedrag hoger dan 13.750,00 EURO



11. Verwerkingstijd

De gemiddelde verwerkingstijd bedraagt 67 dagen.

Na het verfijnen van de statistieken in functie van de aard van de klacht, worden er geen bijzondere verbanden opgemerkt.

Minimaal wordt vastgesteld dat voor dossiers inzake een klacht over de desorganisatie van het kantoor (verlies van documenten) gemiddeld 42 dagen nodig waren om het dossier af te sluiten.

Maximaal werd een gemiddelde van 86 dagen vastgesteld voor problemen in verband met afrekeningen en veroorzaakt door een gebrek aan voorafgaande informatie.

Hetzelfde gemiddelde (86 dagen) vinden we terug in dossiers waarin een vergissing inzake fiscaliteit voorkomt.

Wij konden eveneens vaststellen dat in 45 dossiers een verlenging van de verwerkingstijd werd geuraagd.

We moeten hier opmerken dat wat het op onze dienst toepasselijke reglement betreft, er van de klager niet wordt geëist dat hij reeds – vóór het indienen van zijn verzoek bij ons – een gesprek heeft gehad met het betrokken kantoor over het ingeroepen geschil. Bijgevolg ontdekt de notaris soms het bestaan van een ontevreedenheid bij ontvangst van onze eerste brief, waarin wij hem vragen zijn standpunt en/of minnelijk voorstel duidelijk te maken. In een dergelijk geval is de procedure vaak langer omdat de respectievelijke standpunten nog niet het voorwerp hebben uitgemaakt van een gedachtewisseling tussen de partijen.

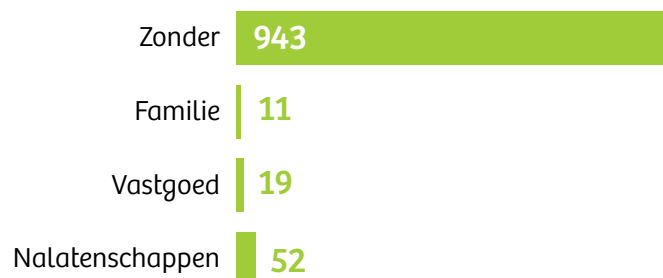
De dossiers die het snelst worden opgelost zijn de dossiers waarbij alle betrokken partijen (klager en notaris) samenwerken om tot een minnelijke oplossing te komen (in plaats van het geven van diverse verantwoordingen). Onze dienst heeft dus de Nationale Kamer verzocht dit bij de notarissen bekend te maken teneinde de procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting te optimaliseren.

12. Grensoverschrijdende elementen

Uit de statistieken blijkt dat er in 8% van de dossiers een grensoverschrijdend element was.

Bij het verfijnen van de statistieken, stelt men vast dat 52 van de 82 betrokken dossiers betrekking hadden op erfopvolgingsdossiers.

Dat zou betekenen dat het beheer van de grensoverschrijdende elementen (internationale aspecten) in het kader van de te vervullen formaliteiten, meer bepaald ingevolge het overlijden van een persoon, de verscherpte aandacht van de verantwoordelijke notaris vergt en/of een specifieke deskundigheid.



IV. MULTIDISCIPLINAIRE ANALYSES (PER WERK- DOMEIN)

De opgestelde statistieken hebben uitsluitend betrekking op de dossiers geopend in 2017.

Bij wijze van inleiding moet worden opgemerkt dat 54 dossiers waarvoor onze tussenkomst werd gevraagd dossiers waren die weinig (financieel) belang hadden voor de betrokken kantoren.

1. Verdeling per type dienst

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

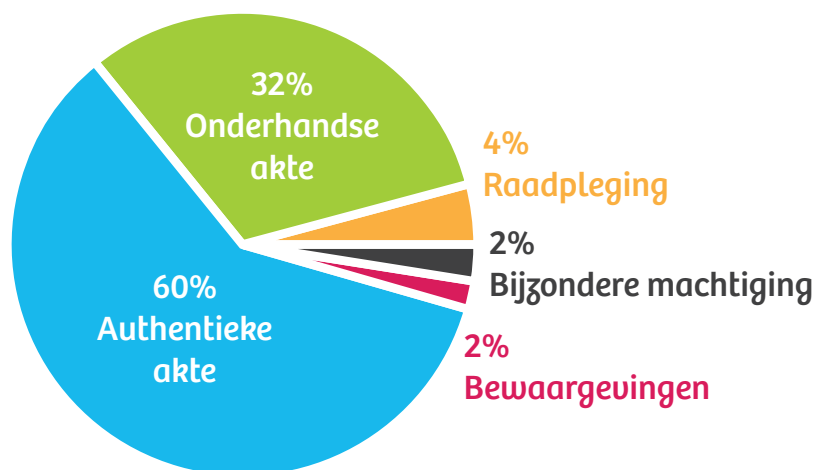
De belangrijkste opdracht van notariskantoren is het verlenen van authenticiteit aan handelingen van juridische aard. (Art. 1 van de Wet van 25 Ventôse XI: Notarissen zijn openbare ambtenaren, aangesteld om alle akten en contracten te verlijden waaraan partijen de authenticiteit van overheidsakten moeten 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 overeenstemming met deze drie belangrijkste types van diensten geleverd door de notariskantoren:

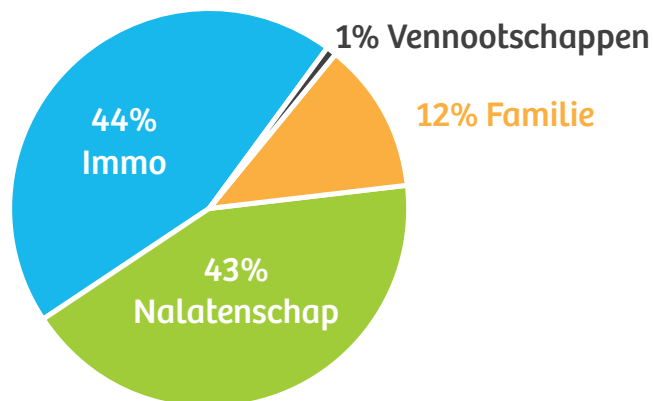
- ⇒ 60% van de verzoeken hadden te maken met een authentieke handeling.
- ⇒ 32% van de verzoeken vielen onder de categorie 'onderhandse aktes'.
- ⇒ 4% hadden hun oorsprong in een eenvoudige 'raadpleging' bij de notaris.
- ⇒ 2% hadden betrekking op een bijzondere aan de notaris toegekende machtiging (bv. vastgoedexpertise).
- ⇒ 2% hadden betrekking op een binnen het kantoor in bewaring gegeven som.



2. Verdeling per type materie

De rechtstakken die door een notariskantoor worden behandeld zijn veelvuldig.

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



Vóór alles kan worden vastgesteld dat er zeer weinig klachten (1%) zijn in dossiers die onder het vennootschapsrecht vallen.

Er wordt vastgesteld dat de vastgoeddossiers de meest talrijke zijn met 44% van de verzochten in dit domein.

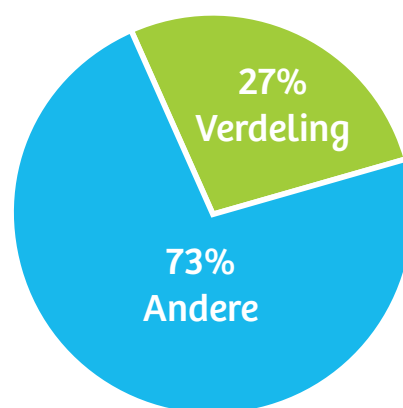
Dit is coherent gezien het de meest behandelde materie is binnen de kantoren.

Zoals reeds in onze vorige verslagen werd opgemerkt, komen de nalatenschapsdossiers op de tweede plaats met 43 % vragen over dit gebied van het recht - wat 442 dossiers vertegenwoordigt.

Er moet worden opgemerkt dat 52 nalatenschapsdossiers die binnen onze dienst tot een tussenkomst hebben geleid, een grensoverschrijdend element bevatten, namelijk het feit dat een van de betrokken partijen in het buitenland woonde of dat de overledene een eigendom in het buitenland bezat, enz..

Ten slotte hadden 12% van de verwerkte dossiers betrekking op een familiaal probleem (huwelijkscontract, echtscheiding, testamenten, enz.).

Vanuit een andere invalshoek werd vastgesteld dat ongeveer één dossier op 4 (27% - hetzij 272 dossiers) betrekking had op een probleem inzake verdeling (minnelijke of gerechtelijke vereffening).



V. MULTIDISCIPLINAIRE ANALYSES PER TYPE KLACHT

De dossiers geopend in 2017 en afgesloten op de datum van de opstelling van dit verslag werden in beschouwing genomen.

1. Globale verdeling

Voorafgaande opmerking: in de statistieken bevinden zich bepaalde dossiers waarin verschillende klachten zijn opgenomen.

Er wordt vastgesteld dat 36% van de ingediende verzoeken 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'.

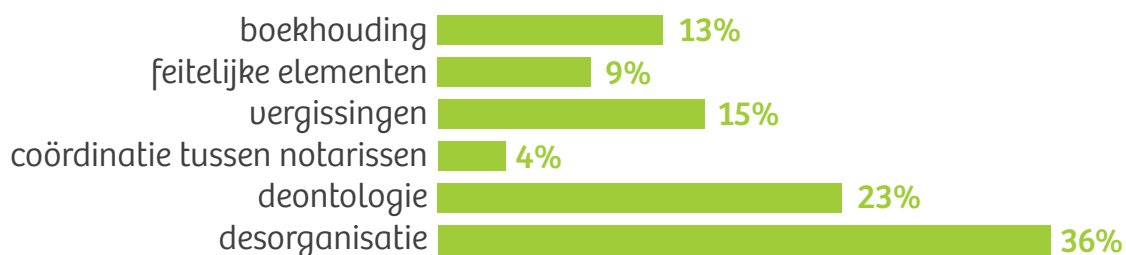
In tegenstelling tot de statistieken van vorig jaar, werden de dossiers (4% hetzij 55 dossiers) waarin de cliënt een eventueel coördinatieprobleem waarnam tussen de verschillende notarissen belast om de zaak samen te behandelen, uit deze rangschikking gehaald.

Vervolgens werd er een lijst gemaakt van de problemen (hetzij 23%) betreffende de door de notaris aangenomen houding (gebrek aan informatie, gebrek aan menselijkheid, partijdigheid, onwaardig gedrag).

De post 'vergissing' (15%) blijkt eveneens uit de praktijk – of het nu gaat om materiële vergissingen ('drukfouten' in de akte), juridische vergissingen (hoe de constructie is opgezet) of foute berekeningen (voornamelijk de schatting van registratierechten).

Dan volgen de verzoeken (13%) die betrekking hebben op de door de kantoren opgemaakte afrekeningen - onmiddellijk gevolgd door de verzoeken (9%) die betrekking hebben op feitelijke elementen (bu.: stedenbouwkundige overtredingen).

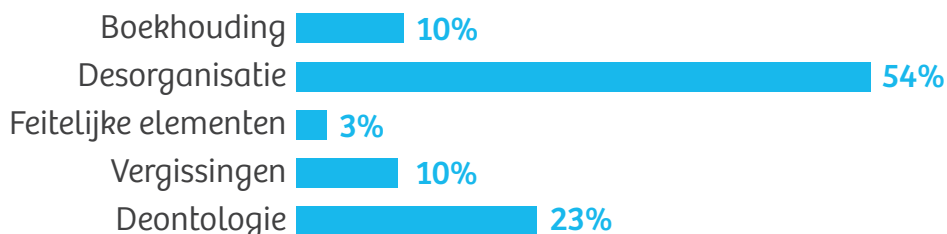
Het is interessant de ingeroepen bezwaren per type dossier te bestuderen..



2. Verdeling inzake nalatenschappen

Er wordt vastgesteld dat er op het vlak van nalatenschappen een grote meerderheid aan klachten (54%) is die betrekking hebben op een klacht over desorganisatie, net vóór de kritiek (23%) die te maken heeft met een deontologisch probleem (partijdigheid, coö-

dinatie tussen notarissen, onwaardig gedrag, gebrek aan menselijkheid), van ver gevolgd door dossiers (10%) waarin er een probleem was met de facturatie en/of de door het kantoor uit te voeren betalingen, in ex aequo (10%) met de categorie 'vergissingen.



3. Verdeling op het vlak van vastgoed

Op het vlak van vastgoed, is het ook de post 'desorganisatie' die primeert (26%), maar minder gedifferentieerd: hij wordt onmiddellijk gevolgd door

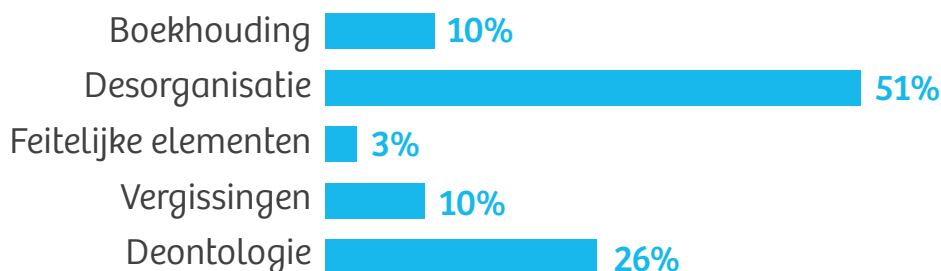
klachten in verband met een deontologisch probleem (22%) en vervolgens door eventuele 'vergissingen' (20%).



4. Verdeling op het vlak van verdelingen

Ten slotte is het op het vlak van de 'verdelingen' opnieuw de klacht 'desorganisatie' (51%) die wordt benadrukt, gevolgd door kritiek in verband met een deontologisch probleem (26%) (partijdigheid, coö-

dinatie tussen notarissen, onwaardig gedrag, gebrek aan menselijkheid).



VI. STAAT VAN VOORTGANG VAN DE GEOPENDE DOSSIERS

De klachtendossiers verwerkt in 2017 zoals ze op datum van 20 maart 2018 in het systeem waren ingevoerd, werden in beschouwing genomen.

1. Huidige toestand van de dossiers geopend in 2017

Op 20 maart waren 999 'klachten'-dossiers op de 1025 geopende 'klachten'-dossiers afgesloten (De verzoeken om informatie werden alle verwerkt).

Tussen de 999 dossiers bevonden zich 98 verzoeken die geweigerd werden omdat ze niet-ontvankelijk waren of niet binnen ons bevoegdheidsgebied vielen - zodat er 901 verwerkte dossiers overblijven.

2. Onderbroken dossiers / zonder gevolg

In 2017 waren er:

- ⇒ 49 dossiers die afgesloten werden ingevolge het gebrek aan antwoord van de notaris. In een dergelijk geval meldt de ombudsdienst aan de bevoegde Tuchtkamer het verzuim aan zijn deontologische verplichting om loyaal met onze dienst samen te werken (Art. 34 van de Deontologische Code). Er wordt geen enkel element dat specifiek is voor het dossier vermeld (naleving van de geheimhoudingsplicht).
- ⇒ 298 dossiers die afgesloten werden ingevolge het gebrek aan antwoord van de klagende partij. Op een of ander moment in de loop van de procedure antwoordt de consument die op onze dienst beroep heeft gedaan niet meer op onze correspondentie. Dit tabblad groepeert gedeeltelijk 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 aangereikte voorstel.
- ⇒ 51 dossiers onderbroken op initiatief van de klagende partij.
- ⇒ 11 dossiers onderbroken op initiatief van de notaris. De oorzaak van de onderbreking is de neerlegging door het betrokken kantoor van het

dossier bij de Verzekeringen van het notariaat. In dat geval meent de notaris - wegens de bepalingen die in zijn verzekeringscontract voorkomen - dat hij niet meer gemachtigd is om een nuttig gevolg te geven aan het bemiddelingsproces. In dat geval is het dus alsof het dossier afgesloten is en kan het, momenteel, enkel behandeld worden door de tussenpersoon van de Verzekeringen van het notariaat - en dus buiten het tussenkomstgebied van onze dienst.

- ⇒ 11 dossiers waarvoor de oorzaak van de onderbreking niet werd ingevoerd.

Buiten de klachten die niet-ontvankelijk werden verklaard en/of waarvoor wij niet bevoegd waren en/of die onderbroken werden, werden er 828 dossiers afgesloten.

Van deze 828 dossiers, moesten 298 dossiers afgesloten worden omdat de klager geen gevolg gaf aan de ingezette procedure en 49 ingevolge een gebrek aan antwoord van de betrokken notaris.

Op de 481 dossiers waarvoor een volledige procedure werd gevolgd, leidde meer dan één dossier op twee tot een constructief resultaat.

Geen antwoord van de notaris	49
Geen antwoord van de klager	298
Onderbreking	11
Onderbreking (klager)	51
Onderbreking (notaris)	11

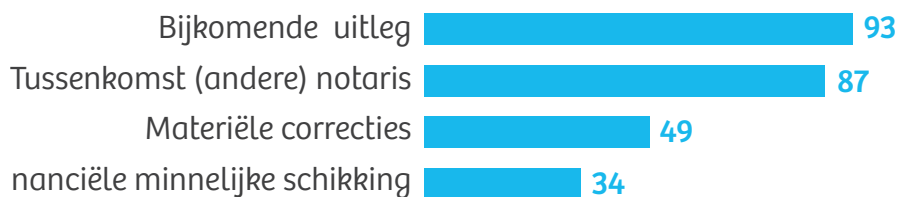
3. Minnelijke afsluitingen

Wat de geslaagde bemiddelingen betreft, kan worden vastgesteld dat er in de meeste gevallen een minnelijk oplossing bereikt werd door het verstrekken van bijkomende uitleg (93).

Vervolgens kon de klager teuredengesteld worden door een concrete tussenkomst van de betrokken no-

taris (87), hoofdzakelijk door het verzekeren van een onmiddellijke opvolging van het lopend dossier.

Voor 49 dossiers was een materiële correctie noodzakelijk (bu.: verbeteringsakte) en 34 dossiers werden met een financiële minnelijke schikking afgesloten.



VII. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

Op de eerste plaats wordt ervoor gekozen de aandacht te vestigen op de systematische problemen aan de hand van uittreksels van concrete gevallen die we zijn tegengekomen en dit om zo goed mogelijk te benadrukken hoe belangrijk het is daar aandacht

aan te besteden in de notariële praktijk.

Op de tweede plaats zal er dan een meer algemene reflectie gedeeld worden.

- Concrete gevallen -

1. Vastgoedrecht - Onderhandse verkoop

1.1. Tekoopstelling

Opdracht tot tekoopstelling - Groene certificaten

COMMUNICATIE

Voorwerp van de klacht	in de verkoopakte werd een onnauwkeurig beding opgenomen in verband met de fotovoltaïsche zonnepaneleninstallatie die zich op het verkochte goed bevindt. De kopers stelden een vordering voor bedrog in tegen de verkopers (verkoop van andermans zaak) en legden aan de verkopers de terugkoop van de groene certificaten met betrekking tot deze installatie op. De verkopers legden klacht neer tegen de notaris: hij was op de hoogte van het bestaan van het contract betreffende die certificaten en dit vanaf het ogenblik dat de opdracht tot tekoopstelling aan het kantoor werd toevertrouwd. Hij is aansprakelijk om niet tot de vereiste stappen te zijn overgegaan vóór de ondertekening van de authentieke akte.
Antwoord van het kantoor	Van bij het begin waren de verkopers ingelicht over hun verplichting om het saldo van hun lening bij de installateur van de panelen terug te betalen in geval van verkoop van het goed. Het waren zij die moesten overgaan tot de vereiste stappen ingevolge de verkoop van het onroerend goed waarop deze panelen zich bevonden.

Kern van het probleem	<p>misverstand betreffende de draagwijdte van de aan het Notariskantoor toevertrouwde opdracht (opdracht tot tekoopstelling):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor de verkopende partij ondernam de notaris de stappen die vereist waren voor de overdracht van de overeenkomst betreffende de fotovoltatische panelen. • Voor de notaris moesten deze stappen door de verkopende partij ondernomen worden.
Advies - Aanbeveling	<p>het contractueel toepassingsgebied wordt in onderling overleg door de partijen afgebakend in het contract. Als er een element 'buiten norm' opduikt, moeten de medecontractanten (hier de eigenaar en de notaris aan wie hij de verkoopopdracht geeft) er op letten dat zij het eens zijn over de manier waarop dit element door beide zijden behandeld zal worden.</p>

Publiciteit - Aangekondigde prijs

INFORMATIE

Voorwerp van de klacht	<p>Mijnheer deed een bod gelijk aan het minimumbedrag dat op het internet werd gevraagd. Het kantoor belast met de tekoopstelling antwoordde dat het bod onvoldoende was en dat de eigenaar een aanzienlijk hoger bedrag wenste te krijgen. De klagende partij vindt deze lokpraktijk absoluut onwaardig in het licht van de notariële deontologie.</p>
Antwoord van het kantoor	<p>De prijs die in de publiciteit vermeld werd, was werkelijk de prijs waartegen de eigenaar bereid was te verkopen (en zeker geen middel om gegadigden te lokken), maar ondertussen is hij van gedacht veranderd.</p>
Kern van het probleem	<p>Zou het kunnen, wanneer een goed - onderhands - door een Notariskantoor te koop wordt gesteld, dat de gegadigden er moeite mee hebben de precieze grenzen van de aangeboden notariële dienstverlening te onderkennen: komt deze neer op het eenvoudig mededelen van de ontvangen biedingen aan de eigenaar?</p>
Advies - Aanbeveling	<p>het zou passend zijn elke gegadigde geïnteresseerd in een goed dat door een Notariskantoor te koop wordt gesteld in te lichten over de draagwijdte van de opdracht die in het kader van de tekoopstelling aan de notaris is toevertrouwd.</p>

Keuringen - Stookolietank

ONPARTIJDIGHEID – INTEGRITEIT

Voorwerp van de klacht	<p>Het kantoor is belast met de tekoopstelling van een huis. De kopers kozen ervoor dezelfde notaris te nemen om hen bij te staan bij de aankoopverrichtingen. Na de ondertekening van de authentieke akte, hebben de kopers de stookolietank laten controleren. De technicus ontdekte een lek: de stookolietank moet inert gemaakt worden en er moet een nieuwe stookolietank geïnstalleerd worden (naast de kosten met betrekking tot de keuring door de technicus).</p> <p>Op geen enkel moment heeft de notaris erop gewezen hoe belangrijk het is een (voorafgaand) controleverslag van de stookolietank te vragen, noch welke de gevolgen zijn in het geval van een stookolietank die niet conform is. In het kader van de hulp die door het kantoor geboden wordt bij hun aankoop, is er sprake van een gebrek aan informatie en advies in dat verband, hetgeen vragen doet rijzen aangaande de onpartijdigheid van de met de tekoopstelling belaste notaris.</p>
-------------------------------	--

Antwoord van het kantoor	Het zijn de verkopers zelf die instonden voor de keuringen en de concrete informatie aan de gegadigden verstrekten. De uitgegeven en getekende documenten (met name het bod) vermeldden het bestaan van een tank waarvoor geen proces-verbaal van controle bestond en preciseerden in dat verband dat de koper persoonlijk zou zorgen voor de conformiteit van die tank.
Kern van het probleem	Tijdens het hele verkoopproces was er geen gelegenheid voor de kopers en de notaris om samen de stand van zaken betreffende de problematiek van de stookolietank te bepalen, want: <ul style="list-style-type: none"> • de keuringen werden georganiseerd door de verkopers, buiten de tegenwoordigheid van de notaris; • het document met de titel 'onherroepelijk aankoopbod' werd door het kantoor verstuurd en door de kopers getekend buiten de tegenwoordigheid van de notaris. Bovendien schijnt er in dat verband door hen geen enkele vraag aan de notaris te zijn gesteld vóór de ondertekening en dit niettegenstaande de verbintenis om persoonlijk voor de conformiteit te zorgen.
Advies - Aanbeveling	Wanneer een kantoor een opdracht van tekoopstelling aanvaardt, kan deze opdracht vragen doen rijzen aangaande de kwaliteit van de dienstverlening verstrekt aan de gegadigden die het kantoor raadplegen. Aangezien de onpartijdigheid en de integriteit van de 'verkopende' notaris de facto in vraag zouden kunnen worden gesteld, zou het dan niet verstandig zijn in dat geval aan de gegadigden de raad te geven zich door een andere notaris te laten bijstaan? De consumenten moeten ook opletten dat zij geen documenten tekenen zonder vragen te stellen over elementen waarover nadere gegevens nodig blijken te zijn.

1.2. Tussen het bod en de voorlopige koopakte

Conventionele voorschriften

COÖRDINATIE TUSSEN NOTARISSEN

Voorwerp van de klacht	Het kantoor is belast met de tekoopstelling van een stuk grond. Alvorens een bod te doen, heeft de koper contact opgenomen met een andere notaris. Nadat het bod aanvaard werd, op het ogenblik van de ondertekening van de voorlopige koopakte, komt het bestaan van een verdelingsakte aan het licht, waarin conventionele voorschriften zijn opgenomen, die beperkingen inhouden voor het geplande bouwwerk. De koper is van mening dat hij niet te gelegener tijd werd ingelicht door de notaris belast met de tekoopstelling.
Antwoord van het kantoor	De aankondiging op de vastgoed-website vermeldde wel degelijk dat er bij het kantoor inlichtingen konden worden ingewonnen. Er werd op voorhand geen contact opgenomen met het kantoor in dat verband, hoe zou het dit dan hebben kunnen mededelen?
Kern van het probleem	Moet de mededeling door het met de tekoopstelling belaste kantoor van een afschrift van de akte van verdeling op eigen initiatief (automatisch) gebeuren van zodra een gegadigde enige belangstelling toont, dan wel op uitdrukkelijk verzoek van deze laatste? En wanneer deze gegadigde wordt bijgestaan door een andere notaris, wie moet er dan over waken dat hij de vereiste informatie (gebruikelijke stukken) wel degelijk ontvangen heeft voordat hij een verbintenis aangaat?

Aduies - Aanbeveling	wanneer een kantoor belast is met de tekoopstelling van een goed, zou men dan kunnen overwegen dat er systematisch een volledig dossier met daarin alle verplichte informatie op het vlak van het notarieel recht (eigendomstitel, bijzondere voorwaarden, kadastrale documenten, enz.) aan de gegadigden of aan hun notaris wordt overgemaakt?
-----------------------------	---

Conventionele voorschriften

COÖRDINATIE TUSSEN PROFESSIONALS

Voorwerp van de klacht	Het kantoor is belast met de tekoopstelling van een stuk grond. Alvorens een bod te doen, heeft de koper contact opgenomen met een andere notaris. Nadat het bod aanvaard werd, op het ogenblik van de ondertekening van de voorlopige koopakte, komt het bestaan van een verdelingsakte aan het licht, waarin conventionele voorschriften zijn opgenomen, die beperkingen inhouden voor het geplande bouwwerk. De koper is van mening dat hij niet te gelegener tijd werd ingelicht door de notaris belast met de tekoopstelling.
Antwoord van het kantoor	De aankondiging op Immoweb vermeldde wel degelijk dat er bij het kantoor inlichtingen konden worden ingewonnen. Er werd op voorhand geen contact opgenomen met het kantoor in dat verband, hoe zou het dit dan hebben kunnen mededelen?
Kern van het probleem	Moet de mededeling door het met de tekoopstelling belaste kantoor van een afschrift van de akte van verdeling op eigen initiatief (automatisch) gebeuren van zodra een gegadigde enige belangstelling toont, dan wel op uitdrukkelijk verzoek van deze laatste? En wanneer deze gegadigde wordt bijgestaan door een andere notaris, wie moet er dan over waken dat hij de vereiste informatie (gebruikelijke stukken) wel degelijk ontvangen heeft voordat hij een verbintenis aangaat?
Aduies - Aanbeveling	Wanneer een kantoor belast is met de tekoopstelling van een goed, zou men dan kunnen overwegen dat er systematisch een volledig dossier met daarin alle verplichte informatie op het vlak van het notarieel recht (eigendomstitel, bijzondere voorwaarden, kadastrale documenten, enz.) aan de gegadigden of aan hun notaris wordt overgemaakt?

Lasten van mede-eigendom

Voorwerp van de klacht	Op de dag van de ondertekening van de voorlopige koopakte (buiten de tegenwoordigheid van het vastgoedkantoor) werd het beding betreffende de verdeling van de buitengewone gemeenschappelijke lasten 'aangepast'. De financiële impact van de aangebrachte wijziging werd pas goed begrepen na de ondertekening van de authentieke akte, toen eindelijk de afrekening van de syndicus verkregen werd. Het blijkt dat deze niet overeenstemt met datgene wat tussen partijen overeengekomen was.
Antwoord van het kantoor	De aangebrachte wijziging is consistent met het gebruik binnen het kantoor ('typebeding').

Kern van het probleem	Het akkoord werd bedongen door het vastgoedagentschap. Daar dit agentschap op het ogenblik van de ondertekening van de voorlopige koopakte (en van de authentieke akte) niet aanwezig was, had het niet de gelegenheid zich ervan te vergewissen of de aangebrachte aanpassing overeenstemde met datgene wat overeengekomen was.
Aduies - Aanbeveling	De opdracht van het vastgoedagentschap bestaat erin te onderhandelen om tot een akkoord te komen in verband met de verkoop van een onroerend goed. Wanneer het opstellen van de voorlopige verkoopakte aan een kantoor wordt toevertrouwd, bestaat de opdracht van de notaris erin de voorwaarden van dat akkoord op schrift te stellen. In die zin zou een goede coördinatie tussen de twee betrokken professionals inhouden dat het vastgoedagentschap zijn opdracht zou 'afsluiten' door het officieel bekrachtigen van de inhoud van de voorlopige koopakte zoals deze werd opgesteld (en er dan ook de verantwoordelijkheid voor zou dragen). Als dit niet gebeurt, bestaat het risico op een afwijking tussen datgene wat werkelijk overeengekomen werd en het schriftelijk stuk dat er betrekking op heeft en zullen er ook vragen rijzen met betrekking tot de respectievelijke aansprakelijkheid.

Proces-versbaal elektrische installatie

VOORZICHTIGHEIDSPLICHT

Voorwerp van de klacht	In het eerste ontwerp van voorlopige koopakte opgemaakt door de notaris wordt vermeld dat 'de verkoper zich ertoe verbindt vóór de authentieke akte een exemplaar van het proces-versbaal van controle te overhandigen'. In het tweede ontwerp van voorlopige koopakte dat de dag vóór zijn ondertekening wordt overgemaakt, wordt gewag gemaakt van de overhandiging van een proces-versbaal van conformiteit van de elektrische installatie (evenwel zonder dat de aandacht op deze wijziging gevestigd werd).
Antwoord van het kantoor	Dit punt werd gewijzigd op basis van informatie die door het vastgoedagentschap werd meegedeeld.
Kern van het probleem	het misverstand ontstaan bij de onderhandeling gevoerd door het vastgoedagentschap kon niet te gelegener tijd opgehelderd worden.
Aduies - Aanbeveling	In geval van wijziging op het laatste ogenblik, moet er heel in het bijzonder voor gezorgd worden dat deze wijziging en haar gevolgen aan alle partijen die in het dossier tussenkomen worden meegedeeld, moet men voorstellen de voor de ondertekening overeengekomen datum uit te stellen als dat mogelijk is en moet men hun formele instemming over de wijziging verkrijgen door ze uit de globale tekst te lichten en het bewijs ervan te bewaren.

1.3. Tussen de voorlopige koopakte en de authentieke akte

In gebreke blijven van de verkoper / Recuperatie van de waarborg

INFORMATIE

Voorwerp van de klacht	ingevolge het in gebreke blijven van de verkoper kan de verkoopverrichting niet gerealiseerd worden. De kopende partij is voornemens schadevergoeding te eisen van de verkoper. Zij betwist trouwens het feit dat de notaris haar het gestorte voorschot niet terugbetaalt.
-------------------------------	---

Antwoord van het kantoor	Men moet kiezen voor: <ul style="list-style-type: none"> • ofwel een ontbinding van de koop via gerechtelijke weg zoals voorzien in de voorlopige koopakte onder de titel "sanctie" - waarbij de waarborg geblokkeerd blijft totdat er een rechterlijke beslissing wordt uitgesproken; • ofwel het invoeren van het niet-ervullen van de opschortende voorwaarde van het verkrijgen van de instemming van de hypothecaire schuldeisers binnen de in de voorlopige koopakte voorziene termijn en de waarborg kan dan gerecupereerd worden. In dat geval ziet men ervan af alle rechten op een schadeloosstelling lastens de verkopers te laten gelden.
Kern van het probleem	Worden op het ogenblik van de storting van de waarborg de modaliteiten (formalisme) voor het recupereren daarvan in geval van het in gebreke blijven van de verkoper expliciet vermeld/begrepen?
Aduies - Aanbeveling	De technische aspecten om het deblokken van een 'voorschot' mogelijk te maken (of het nu ten voordele van de verkoper of van de koper is) zouden op een concretere manier schriftelijk geformuleerd kunnen worden.

1.4. De dag van ondertekening van de authentieke akte

Facturatie

COMMUNICATIE

Voorwerp van de klacht	Mijnheer X is iemand die het gewoon is onroerende handelingen te verrichten. Hij verbindt zich ertoe diverse garages in eenzelfde mede-eigendom te verwerven (één enkele verrichting wat hem betreft). Hij betwist de factuur uitgereikt door het kantoor dat tot het opstellen van de verkoopakte is overgegaan, want deze is aanzienlijk hoger dan een factuur die eerder werd uitgereikt voor een verrichting die betrekking had op een aankoopverrichting met een vergelijkbare waarde.
Antwoord van het kantoor	de verhoging van de kosten vloeit voort uit het aantal betrokken eigenaars (hetgeen voor elke verkochte garage een reeks afzonderlijke opzoekingen inhoudt: kadaster, hypotheek, stedenbouw, enz.)
Kern van het probleem	het kantoor werd niet vóór het opmaken van het dossier gecontacteerd (vóór het uitbrengen van het bod) zodat het de aandacht van de koper niet heeft kunnen vestigen op de verhouding van de kosten tot de aankoopprijs.
Aduies - Aanbeveling	Wanneer een consument een verrichting plant waarvoor de verplichte tussenkomst van een notaris vereist is, moet hij deze contacteren voordat hij zich ergens toe verbindt, teneinde tijdig goed geïnformeerd (met inbegrip van de informatie over de kosten) en bijgestaan te worden bij deze verrichting.

1.5. Na ondertekening van de authentieke akte

Stookolietank / Inbewaringgeving

ONPARTIJDIGHEID –
VOORZICHTIGHEIDSPlicht - INFORMATIE

Voorwerp van de klacht	Op de dag van de ondertekening van de authentieke akte wordt vastgesteld dat de verkopende partij niet in het bezit is van het dichtheidsattest van de stookolietank. Er wordt overeengekomen dat dit attest binnen een termijn van een maand bezorgd zal worden, waarbij op de verkoopprijs een bedrag wordt ingehouden en in bewaring gegeven bij het kantoor tot waarborg van de overhandiging van het document binnen de op voorhand vastgelegde termijn. Deze termijn kon niet nageleefd worden wegens omstandigheden die niet afhankelijk waren van de wil van de verkopende partij, die dan ook het vrijgeven door de notaris van het in bewaring gegeven bedrag ten voordele van de kopers betwist.
Antwoord van het kantoor	de kopers hebben geuraagd dat de clause zonder meer zou worden uitgevoerd.
Kern van het probleem	de notaris houdt een bedrag in bewaring met instemming van beide partijen. Het valt dus moeilijk te begrijpen dat hij dat bedrag kan vrijgeven in opdracht van één enkele van de partijen.
Aduies - Aanbeveling	op het ogenblik van de inbewaringgeving van een bedrag bij het kantoor, moeten de partijen duidelijk en schriftelijk worden ingelicht over de voorwaarden voor het vrijgeven van dat bedrag.

Werken / Inbewaringgeving

INFORMATIE

Voorwerp van de klacht	krachtens een authentieke verkoopakte verleden voor de notaris, werd er een bedrag in bewaring gegeven tot waarborg van de diverse werken die door de verkoper tegen een precieze datum moesten worden uitgevoerd. Aangezien de werken op die datum niet voltooid zijn, vraagt de koper (klagende partij) aan de notaris het vrijgeven van dat bedrag in zijn voordeel of toch minstens van een gedeelte daarvan. De notaris weigert, volgens de klagende partij zonder geldige reden.
Antwoord van het kantoor	Zonder voorafgaande instemming van de verkopende partij voor het vrijgeven van het in bewaring gegeven bedrag, is de enige oplossing het bekomen van een rechterlijke beslissing.
Kern van het probleem	het valt moeilijk te begrijpen dat een notaris een beding niet kan uitvoeren dat hij zelf in een akte heeft ingevoegd met instemming van alle partijen.
Aduies - Aanbeveling	op het ogenblik van de inbewaringgeving van een bedrag bij het kantoor, moeten de partijen duidelijk en schriftelijk worden ingelicht over de voorwaarden voor het vrijgeven van dat bedrag.

2. Vastgoedrecht - Openbare verkoping

Tussenkoms van de ombudsdienst.

De procedure van de openbare verkoping wordt gereguleerd door de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek.

Ons interventiegebied is dus beperkt en situeert zich dus hoofdzakelijk vóór of na de openbare verkoping.

2.1 In het voorafgaand stadium

Tekoopstelling – ‘Kleine’ dossiers

OPENBARE DIENSTVERLENING

Voorwerp van de klacht	in het kader van een nalatenschapsdossiers moest een huis verkocht worden. Vele jaren later is het nog steeds niet verkocht en ondertussen is het bouwvallig geworden. De notaris zou verantwoordelijk zijn voor het vastlopen van het dossier en dus voor het waardeverlies van het goed.
Antwoord van het kantoor	oorspronkelijk was overeengekomen dat een van de deelgenoten het huis zou afkopen. De notaris slaagt er niet in het akkoord van een van de deelgenoten te verkrijgen. Een oplossing zou zijn het huis openbaar te koop te stellen. Gezien de lage waarde van het huis wenst de notaris geprovisioneerd te worden alvorens stappen in die richting te ondernemen.
Kern van het probleem	zou het kunnen, gezien het aantal deelgenoten, hun respectievelijke financiële toestand en de opbrengst die van de verkoop verwacht zou kunnen worden, dat er geen mogelijkheid bestond (tastbaar belang) voor een van hen om de geëiste provisie te storten? Het individueel belang is onvoldoende terwijl dat van gemeenschap wel duidelijk aanwezig is.
Aduies - Aanbeveling	de notaris is een openbaar ambtenaar. Er zou meer globaal kunnen nagedacht worden over de manier waarop de ‘kleine’ dossiers beheerd kunnen worden wanneer voor een bepaalde verrichting de tussenkoms van een notaris vereist is, maar de betrokken partijen niet over de middelen beschikken om deze te provisioneren (en/of de verrichting potentieel te weinig liquide middelen zal opleveren om de kosten te dekken), en dit niet enkel in het belang van de rechtstreeks betrokken partijen maar ook in het belang van de gemeenschap (met inbegrip van de fiscale administratie).

2.2 In het navolgend stadium

Vandalisme

INFORMATIE / COÖRDINATIE TUSSEN PROFESSIONALS

Voorwerp van de klacht	de koper meent dat de notaris aansprakelijk is voor schade die werd veroorzaakt tussen het moment van de verkoping en de inbezitneming van het goed. Hij had de notaris verwittigd dat de vroegere eigenaar ermee dreigde het goed te beschadigen en de notaris heeft niets gedaan.
Antwoord van het kantoor	het bestek dat de verkoop organiseert bepaalt wel degelijk dat de risico's eigen aan het verkochte goed op de koper overgaan op het moment waarop de toewijzing definitief is. Het lijkt dat de dekking van de door de kopers genomen verzekering ontoereikend was.
Kern van het probleem	het beding van het bestek stelt een particulier nauwelijks in staat zich tijdig bewust te worden van een adequate verzekeringsdekking en/of deze te bedingen.
Aduies - Aanbeveling	een informatie 'buiten het bestek' en een hele tijd vóór de dag van de verkoping (? in de verspreide publiciteit) zou doeltreffender kunnen zijn. Meer algemeen zou voor deze steeds terugkerende problematiek een oplossing uitgewerkt kunnen worden in overleg met de verzekeringssector.

Eigendomstitel

LEESBAARHEID

Voorwerp van de klacht	Mijnheer kocht 2 kavels in het kader van de openbare verkoping van een vastgoed-complex. Ondanks meerdere verzoeken heeft hij zijn eigendomstitel nog steeds niet ontvangen van het kantoor.
Antwoord van het kantoor	De cliënt heeft het proces-verbaal van toewijzing ontvangen.
Kern van het probleem	Voor de koper van een goed op een openbare verkoping valt het moeilijk te begrijpen dat zijn eigendomstitel bestaat uit een eensluidend afschrift van het bestek + het PV van toewijzing + eventueel het PV van afwezigheid van hoger bod.
Aduies - Aanbeveling	Bij een openbare verkoping zou het nuttig kunnen zijn aan de koper een officieel uittreksel te bezorgen met daarop de naam van de verkoper, deze van de eigenaar, de beschrijving van het goed, de dertigjarige oorsprong van eigendom, de bijzondere voorwaarden en de prijs.

Verdeling van de opbrengst van de verkoop Proces-verbaal van rangregeling

OPVOLGING - MENSELIJKE MIDDELEN -
COÖRDINATIE TUSSEN PROFESSIONALS

<p>Voorwerp van de klacht</p>	<p>na openbare toewijzing: de notaris doet er lang over om het proces-verbaal van rangregeling op te stellen en tot de vereiste stortingen over te gaan.</p> <p>De gevolgen hiervan kunnen divers zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een beslagene aan wie het saldo van de opbrengst van de verkoop toekomt, wordt bedreigd met uitzetting uit zijn rusthuis omdat hij niet in staat is de facturen te voldoen; • verhoging van de schulduordering van een beslag leggende schuldeiser (interessen die lopen totdat hij gecrediteerd wordt);
<p>Antwoord van het kantoor</p>	<p>in de verschillende voorgelegde dossiers was de notaris niet in staat sneller te werken en dit om meerdere redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hypotheekstaat laattijdig afgeleverd door de administratie (ondanks talrijke herinneringen); • gebrek aan personeel: enz.
<p>Kern van het probleem</p>	<p>Om de rangregelingsakte te kunnen finaliseren is het kantoor afhankelijk van andere organismen (hoofdzakelijk de hypotheekkantoren) waarover het geen enkele zeggenschap heeft.</p> <p>De aanstelling van het kantoor dat overgaat tot de openbare verkoping en tot de verrichtingen inzake rangregeling die daarop volgen, gebeurt zonder dat de voorafgaande instemming van dat kantoor verkregen wordt. Soms zijn de menselijke middelen van het kantoor ontoereikend om een snelle opvolging van deze verrichtingen te verzekeren.</p>
<p>Aduies - Aanbeveling</p>	<p>Voor dit soort dossiers lijkt een efficiënte coördinatie tussen professionals eens zo belangrijk te zijn.</p> <p>Op notarieel vlak voorziet de Deontologische Code dat de notaris zijn kantoor zo moet organiseren dat hij daarvoor over voldoende menselijke en materiële middelen beschikt. Wanneer een kantoor problemen heeft op dat vlak, zouden er dan geen puntsgewijze oplossingen overwogen kunnen worden op initiatief van de notariële beroepsgroep?</p>

Proces-verbaal van rangregeling

INFORMATIE – LEESBAARHEID
– OPENBARE DIENST

<p>Voorwerp van de klacht</p>	<p>De beslagen eigenaar ontvangt 1 jaar na de openbare verkoping een aanmaning van de beslag leggende schuldeiser waaruit blijkt dat een er nog een saldo van 10.000 EURO vermeerderd met verwijlinteressen verschuldigd is. Hij begrijpt niet dat er nog een saldo verschuldigd is, vermits de opbrengst van de verkoop hoger was dan de schuld en de kosten ten laste van de koper waren (het overschot ten laste van de verkoper).</p>
<p>Antwoord van het kantoor</p>	<p>het verschil is met name afkomstig van het bedrag van de kosten betreffende de openbare verkoping. In het lastenboek werd wel degelijk gespecificeerd dat het overschot daarvan voor rekening van de verkoper was.</p>

Kern van het probleem	na de openbare verkoping gebeuren de diverse verrichtingen en mededelingen hoofdzakelijk schriftelijk en in een relatief technische taal, wat de oorzaak van een slecht begrip is. In dit geval is de verkoper (die het overschot van de kosten draagt) voor de beslagene de beslag leggende schuldeiser. Er blijkt dus sprake te zijn van een misverstand met betrekking tot de gebruikte terminologie (de verkoper = de beslagen eigenaar). Anderzijds benadrukt het proces-verbaal van rangregeling niet voldoende dat er door de beslagen eigenaar nog een bedrag verschuldigd blijft.
Aduies - Aanbeveling	zou men kunnen overwegen de nadruk te leggen op de concrete informatie die - in de toekomst - nuttig zou kunnen zijn voor een beslagen eigenaar en/of deze informatie uit het proces-verbaal van rangregeling te halen?

3. Mede-eigendom - Stedenbouw

3.1 Basisakte

COÖRDINATIE TUSSEN PROFESSIONALS

Voorwerp van de klacht	Ter gelegenheid van de tekoopstelling van een appartement dat meer dan 10 jaar geleden gekocht werd, heeft de notaris van de gegadigde de kwestie van de eventuele stedenbouwkundige regelmatigheid van het goed opgeworpen. Na nazicht door de gegadigde blijkt dat het appartement op het niveau van de gemeente als 'kelders' geïnventariseerd staat. Het is dus onverkoopbaar als woning wegens stedenbouwkundige inbreuk. De eigenaar stelt zich vragen over de aansprakelijkheid van de notaris die zijn aankoopakte verleden heeft, want destijds heeft hij de bestaande inbreuk niet ontdekt.
Antwoord van het kantoor	Op het ogenblik van de aankoop heeft het kantoor de vereiste stedenbouwkundige inlichtingen opgevraagd. De gemeente heeft op dat moment geen enkele stedenbouwkundige inbreuk kenbaar gemaakt. Het goed is vanuit notarieel standpunt 'gekend' als een appartement en dit sedert de ondertekening van de basisakte, die een twintigtal jaar eerder verleden werd.
Kern van het probleem	Inzake stedenbouw bestaat de enige verplichting van de notaris erin bij het gemeentebestuur de stedenbouwkundige inlichtingen te verkrijgen. Maar de stedenbouwkundige reglementering is mettertijd geëvolueerd. Destijds legde zij aan de Gemeenten geen verplichting op om zich uit te spreken over de bestemming van de eenheden waaruit een onroerend goed bestond: de informatie betreffende de inbreuk was dus niet beschikbaar.
Aduies - Aanbeveling	van de kant van de notaris lijkt het vereist elke gegadigde in te lichten over de onmogelijkheid om, op dit moment, de stedenbouwkundige regelmatigheid van een goed te garanderen: zelfs indien de informatie die aan de notaris officieel wordt verstrekt door het gemeentebestuur geen inbreuk aan het licht brengt, betekent dat niet dat er geen zijn. Het is dus aan de kandidaat-koper om eventueel bijkomende stappen te ondernemen bij de dienst stedenbouw om de informatie die zich daar bevindt (met inbegrip van plannen) te verkrijgen teneinde deze te vergelijken met het goed dat hij bezocht heeft.

4. Nalatenschappen

4.1 Attest van erfopvolging - Kleine dossiers

FACTURATIE

Voorwerp van de klacht	Ingevolge het overlijden van zijn echtgenote werd de heer X door de bank verzocht beroep te doen op een notaris om een attest van erfopvolging te verkrijgen. De bank deelde mee dat de kosten 50,00 EURO zouden bedragen. Mijnheer X heeft het dossier dus aan een notaris toevertrouwd. Hij ontving een factuur van meer dan 1.300 euro en vraagt zich af of een dergelijke facturatie wel regelmatig is.
Antwoord van het kantoor	naast het attest van erfopvolging heeft het kantoor zich beziggehouden met de aangifte van nalatenschap - waarvoor talrijke opzoekingen nodig zijn. Anderzijds meent de notaris dat het normaal is de correspondentiekosten (geschriften en telefoon) te factureren. Hij vestigt de aandacht op het feit dat de geïnde erelonen minder dan 100 euro bedragen: de rest is hoofdzakelijk het gevolg van diverse te vervullen formaliteiten (fiscale kennisgevingen) waarvan de kosten betaald moeten worden door de notaris, die deze kosten, vermeerderd met de btw, doorfactureert.
Kern van het probleem	Het lijkt erop dat de opdracht van het kantoor bij het openen van het dossier niet duidelijk werd afgelijnd tussen de partijen, met inbegrip van de te voorziene uitgaven en de toepasselijke tarieven.
Aduies - Aanbeveling	Zou men in nalatenschapsdossiers met weinig activa niet moeten overwegen dat het kantoor een minimum forfait aankondigt (een forfait waarin de kosten van de verplichte formaliteiten vervat is, waaronder meer bepaald de kosten voortvloeiend uit de fiscale wetgeving).

4.2 Wettelijke erfgenamen - Internationale aspecten - Kleine dossiers

ONPARTIJDIGHEID –
OPENBARE DIENST

Voorwerp van de klacht	Mijnheer, die in het buitenland woont, begrijpt niet waarom de notaris geen contact met hem heeft opgenomen ingevolge het overlijden van zijn vader.
Antwoord van het kantoor	<ul style="list-style-type: none">• het gemeenschappelijk vermogen was toegekend aan de overlevende partner (2de echtgenote).• de netto activa van de erfenis hadden weinig waarde (nauwelijks genoeg om de begrafenis kosten te dekken).
Kern van het probleem	De notaris werkt op verzoek van een erfgenaam en hij wordt ook door deze laatste vergoed. Door wie zal hij vergoed worden voor alle bijkomende en waarschijnlijk (in ieder geval voor 'zijn' cliënt) nutteloze opzoekingen?
Aduies - Aanbeveling	In nalatenschapsdossiers lijkt het wenselijk dat het kantoor het dossier opent door contact op te nemen met alle wettelijke erfgenamen. In zijn hoedanigheid van openbaar ambtenaar lijkt men van hem te verwachten dat hij deze in staat zal stellen hun rechten uit te oefenen voordat de vereffening van de erfrechtelijke tegoeden plaatsvindt. De vraag wie instaat voor de betaling van de kosten voortvloeiend uit deze functie van openbaar ambtenaar blijft onbeantwoord.

4.3 Vastgoed-schattingen

VERGISSING - DESKUNDIGHEID

Voorwerp van de klacht	<p>In het kader van een nalatenschap en de uitoverdeeldheid-treding die daaruit volgde, heeft het kantoor de gronden die in het kavel van de klager waren toegekend te hoog geschat en dit niettegenstaande de aarzelingen/terughoudendheid van de erfgenamen wat het voorgestelde bedrag betrof.</p> <p>Nadat de klager (verkrijger van die gronden) een voorstel tot aankoop ontving dat duidelijk lager was dan de door de notaris geschatte prijs, deed hij beroep op een expert die de te hoge schatting bevestigde.</p> <p>Hij vraagt de tussenkomst van de notaris om de geleden schade te 'vergoeden'.</p>
Antwoord van het kantoor	<p>Op het ogenblik van de aangifte van nalatenschap heeft het kantoor enkel een advies ter informatie uitgebracht.</p>
Kern van het probleem	<p>de schatting is niet het resultaat van een expertise.</p>
Aduies - Aanbeveling	<p>In nalatenschapsdossiers is vaak een wil aanwezig om de kosten maximaal te beperken. Daar de aangifte van nalatenschap een onderhands document is dat ondertekend wordt door de erfgenamen, dragen deze laatsten er de aansprakelijkheid voor. Wanneer de notaris tussenkomt om te helpen bij het opstellen van die aangifte, zou het verstandig zijn dat hij duidelijker zou zijn over de posten die onder zijn deskundigheid vallen (en dus onder zijn aansprakelijkheid) en de posten die daar geen deel van uitmaken. Dat zou de cliënten in staat stellen ervoor te kiezen zich al dan niet te laten bijstaan door de betrokken expert (in dit geval een vastgoedexpert).</p>

4.4 Termijn

COÖRDINATIE TUSSEN NOTARISSEN

Voorwerp van de klacht	<p>Het neerleggen van de aangifte van nalatenschap gebeurde laattijdig door de notaris die ze opstelde.</p> <p>De klagende partij vraagt dat de notaris de door de fiscale administratie geëiste verwijlinteresten + boete voor zijn rekening zou nemen.</p>
Antwoord van het kantoor	<p>De vertraging werd met name veroorzaakt door het laattijdig overmaken van de stukken inzake het passief die in het bezit van de klagende partij waren.</p>
Kern van het probleem	<p>Gebrekkige communicatie tussen de twee Kantoren bij het finaliseren van de aangifte van nalatenschap: het kantoor dat deze opstelde dacht dat het andere kantoor hem de stukken ging toesturen, terwijl dat laatste kantoor dacht dat het dossier volledig was. Het dossier bleef ondertussen open.</p>
Aduies - Aanbeveling	<p>wanneer meerdere Kantoren bij eenzelfde verrichting tussenkomen, lijkt het belangrijk te zorgen voor een regelmatige communicatie over de voortgang van het dossier. Om de door zijn cliënt gevraagde bijstand te verzekeren, moet de tussenkomende notaris even aandachtig zijn voor het naleven van de verplichte termijnen. Het kan moeilijk uitgelegd worden dat hij zijn functie van notaris met minder aandacht uitoefent omdat hij niet de opsteller is.</p>

4.5 Facturatie (genealogische opzoeking)

OPENBARE DIENST

Voorwerp van de klacht	Mijnheer, een erfgenaam, weigert deel te nemen aan de terugbetaling van het bedrag van de factuur van de genealoog die door de notaris werd geraadpleegd om de erfopvolging vast te stellen. Hij had zelf aan de notaris de gegevens van alle familieleden bezorgd.
Antwoord van het kantoor	gezien de verschillende graden van verwantschap waarop de nalatenschap betrekking had, dwong de zorgvuldigheidsplicht van de notaris hem tot een dergelijke opzoeking.
Kern van het probleem	op technisch vlak is de noodzakelijkheid om deze opzoeking door een professional te laten uitvoeren moeilijk te begrijpen voor een particulier.
Aduis - Aanbeveling	Wanneer een notaris gecontacteerd wordt om een verrichting uit te voeren, komen daar buiten de contractuele grenzen van de geuraagde dienstverlening handelingen bij die genoodzaakt worden door zijn functie van openbaar ambtenaar en waarvan de consument-'medecontractant' zich soms niet bewust is of waar hij geen zin in heeft. Daarom ontstaan er regelmatig problemen in verband met de aansprakelijkheid voor de kosten die uit deze functie van openbaar ambtenaar voortvloeien.

4.6 Afsluiting - Kleine dossiers

OPENBARE DIENST – achterstand voorganger

Voorwerp van de klacht	het nalatenschapsdossier sleept al vele jaren aan in het kantoor. De notaris moet de historiek van de tegoeden van de nalatenschap natrekken ingevolge de talrijke sterfgevallen die zich ondertussen hebben voorgedaan en moet de eindafrekening opmaken om de bij het kantoor sedert het eerste overlijden in bewaring gegeven bedragen te kunnen verdelen (en storten).
Antwoord van het kantoor	Het gaat om een dossier geopend door de voorganger van de notaris in functie. Gezien het aantal erfgenamen is het te verrichten werk aanzienlijk en misschien nutteloos, want het is waarschijnlijk dat er een gerechtelijke vereffening geuraagd zal moeten worden. Of hij nu het werk zelf uitvoert, dan wel of er een gerechtelijke verdeling in gang wordt gezet, is hij er zelfs niet zeker van of de te verdelen bedragen volstaan om de daaraan verbonden kosten te dekken. Hij vraagt dus geprovisioneerd te worden om met het geuraagde werk te kunnen beginnen.
Kern van het probleem	zou het mogelijk zijn dat de huidige notaris van mening is dat hij niet gratis moet werken om de gevolgen van de opeenvolgende vertragingen en/of de desorganisatie van zijn voorganger op zich te nemen. Voor de huidige notaris is het dossier een last. Voor de klagende partij zou het bedrag dat haar toekomt lager zijn dan de bedragen die zij zou moeten voorschieten - voor rekening van de massa - voor de geuraagde notariële dienstverlening.
Aduis - Aanbeveling	de notaris is een openbaar ambtenaar. Dat houdt in dat hij diverse handelingen stelt die aan hem gefactureerd worden en die hij moet doorfactureren (met daarbovenop de btw) aan de consument. Zoals hiervoor aangeduid zou men kunnen overwegen globaal na te denken over de kwestie van de dossiers waarvoor een notariële dienstverlening nodig is en waarvan de uitgaven niet evenredig zijn met de middelen van de consument. Bijkomend, wanneer een opvolger van een erenotaris een dossier moet voortzetten en dat dossier aardig wat kost aan deze opvolger ingevolge de vergissingen van de voorganger, hoe komt het beroep dan tussen om over de continuïteit van de geuraagde notariële dienstverlening te waken?

Voorwerp van de klacht	<p>Mevrouw X belastte een notaris met de vereiste formaliteiten ingevolge het overlijden van een familielid. In het kader van die formaliteiten moest er beroep worden gedaan op een notaris met standplaats in Frankrijk om over te gaan tot de aangifte in verband met een in Frankrijk gelegen goed.</p> <p>Wanneer zij haar factuur ontvangt, stelt mevrouw X vast dat de Belgische notaris zijn erelonen gefactureerd heeft op de bruto massa van de nalatenschap (met inbegrip van het in Frankrijk gelegen goed) terwijl de notaris in Frankrijk zijn werk eveneens heeft gefactureerd. Mevrouw X heeft de indruk 2 maal voor hetzelfde te hebben betaald.</p>
Antwoord van het kantoor	de Belgische facturatie stemt overeen met de gebruikelijke methode die ter zake in België wordt toegepast.
Kern van het probleem	er werd in het voorafgaand stadium van het dossier niets gezegd over de facturiemethode en er was geen coördinatie tussen de twee Notariskantoren (België - Frankrijk) in dat verband.
Aduies - Aanbeveling	de tarifieringsmethode zou idealiter aangekondigd worden in het voorafgaand stadium en in onderling overleg met de professionals die bij de afwerking van het dossier zullen moeten tussenkomen.

5. Vereffeningen

5.1 Gerechtelijke vereffening

Tussenkomen van de ombudsdienst

Sommige notarissen-vereffenaars die door onze bemiddelingsdienst beuraagd werden, weigerden nuttig gevolg te geven aan onze tussenkomen om de volgende redenen:

- ⇒ Wanneer zij door de Rechtbank zijn aangesteld, oefenen zij hun functie uit in de hoedanigheid van hulpofficier van justitie en niet in de hoedanigheid van dienstverlener. Dat maakt van de klagende partij een rechtzoekende en geen consument. Het werk dat door de notarissen in dat kader wordt verricht valt dus buiten het bevoegdheidsgebied van de ombudsdienst.
- ⇒ De instrumentalisering van de bemiddelingsdienst om zijn protesten door te geven tast het principe van de tegensprekelijkheid aan.

Ingevolge deze opmerkingen werd de Nationale Kamer van Notarissen door onze dienst aangesproken opdat dit bij de notarissen opgehelderd zou worden en dit met name tegen de achtergrond van de verschillende soorten klachten die wij ter zake ontvingen en waarvan hierna een overzicht wordt gegeven.

Opening van het dossier

INFORMATIE

Voorwerp van de klacht	de notaris werd aangesteld om de nalatenschap van de ouders van mijnheer X te vereffenen. Het kantoor antwoordt op geen enkele van de door mijnheer X gestelde vragen.
Antwoord van het kantoor	Het betreft hier een gerechtelijke vereffeningprocedure: de tegensprekelijkheid moet nageleefd worden.
Kern van het probleem	Zou het mogelijk zijn dat de klagende partij niet werd ingelicht over de regels van toepassing in geval van gerechtelijke vereffening: afbakening van de aan de notaris toevertrouwde opdracht en na te leven formalisme.
Aduies - Aanbeveling	Het lijkt een must dat elk schrijven beantwoord wordt, zelfs als het is om mede te delen dat er aan het geformuleerde verzoek geen gevolg kan worden gegeven - bijvoorbeeld wegens een procedureregul. Anderzijds zou het nuttig zijn dat de notaris bij ontvangst van een beschikking waarbij hij tot notaris-vereffenaar wordt aangesteld, een schrijven richt aan de partijen en aan hun raadslieden, meer bepaald om de goede ontvangst van de gerechtelijke lastgeving te bevestigen en de regels betreffende de briefwisseling te preciseren.

Analyse van het dossier

'KLEINE DOSSIERS' - ONPARTIJDIGHEID

Voorwerp van de klacht	Mevrouw legt klacht neer tegen de notaris belast met de gerechtelijke vereffening omdat zij zich na de ondertekening van een proces-verbaal rekenschap heeft gegeven van de financiële impact van de datum weerhouden als datum van inwerkingtreding van de scheiding. Zij heeft een indruk van partijdigheid in hoofde van de notaris, want deze laatste weigert een grondig onderzoek van de rekeninguittreksels uit te voeren, onderzoek dat eventueel voordelig zou kunnen zijn voor haar.
Antwoord van het kantoor	beide partijen weigerden zich door een advocaat te laten bijstaan. Wegens zijn verplichting tot onpartijdigheid, is het voor de notaris onmogelijk dat hij zijn opdracht op nuttige wijze zou kunnen voortzetten.
Kern van het probleem	zou het mogelijk zijn dat de notaris voor de partijen (die soms de middelen niet hebben om op de diensten van een advocaat beroep te doen) zou moeten overgaan - op eigen initiatief - tot grondige analyses om argumenten ten voordele van de ene en de andere te vinden - wat op zich een werk is dat steeds tot kritiek kan leiden op het vlak van de onpartijdigheid van de notaris?
Aduies - Aanbeveling	de grenzen van de rol van de notaris, wanneer hij als gerechtelijke vereffenaar wordt aangesteld, zouden blijkbaar in het voorafgaand stadium vastgelegd moeten worden. Een algemene communicatie in dat verband zou nuttig kunnen zijn.

Prouisie voor aktekosten

JURIDISCHE COHERENTIE

Voorwerp van de klacht	Het ontwerp van vereffeningstaat opgemaakt door de notaris stelt vast dat mijnheer aan mevrouw een bedrag van x euro verschuldigd is. Het dossier bevindt zich nu al 4 jaar in deze staat.
Antwoord van het kantoor	Het kantoor moet geprovisioneerd worden om de procedure van gerechtelijke vereffening te kunnen voortzetten. Tot op heden heeft enkel mevrouw haar deel van de provisie gestort. Mijnheer wil zijn deel niet storten.
Kern van het probleem	Zou het mogelijk zijn dat het moeilijk te aanvaarden is dat het mevrouw is, aan wie mijnheer al geld verschuldigd is, die stappen moet nemen om het aandeel van mijnheer in de provisie voor de kosten voor te schieten opdat de procedure zou kunnen worden voortgezet?
Aduies - Aanbeveling	de notaris is een openbaar ambtenaar die door particulieren moet worden vergoed om de toevertrouwde opdracht te kunnen voortzetten. In bepaalde situaties doet deze bijzonderheid een belangenconflict ontstaan, zodat het dossier vastloopt ten nadele van een partij en/of van de gemeenschap.

“Minnelijke” afsluiting - Gedwongen instemming

ONDERHANDELING - ONWAARDIG GEDRAG

Voorwerp van de klacht	Na de door hun notarissen opgemaakte eindvereffeningstaat voor akkoord te hebben getekend, hebben talrijke cliënten klacht neergelegd voor misbruik van de zwakke toestand van personen die als volgt werd vastgesteld: bij gebrek aan ondertekening dreigde de notaris ermee het dossier aan het gerecht over te maken en hoge kosten te vorderen voor de bijkomende analyse van het dossier, naast de gerechtskosten die ten laste van de partijen zouden zijn. De cliënten hebben dus de indruk dat zij gedwongen werden te tekenen.
Antwoord van het kantoor	Er moet niet a posteriori teruggekomen worden op een akkoord dat geformaliseerd werd als een akkoord dat een definitief einde maakte aan de rekeningen die tussen partijen moesten worden opgemaakt.
Kern van het probleem	zou het mogelijk zijn dat een akkoord dat onder druk werd verkregen geen echt akkoord zou zijn en dat de notaris, die dacht er goed aan te doen de druk wat op te voeren om een geschil af te sluiten (omgeslagen bladzijde), de kern ervan niet oplost?
Aduies - Aanbeveling	Zoals hiervoor reeds aangegeven (zie supra 5.1.2) lijkt een eventuele harmonisering in verband met de afbakening van de opdracht van de notaris-vereffenaar wenselijk. Met de opkomst van de bemiddelingstechnieken, lijkt men steeds meer een weloverwogen (volledig en bewust) akkoord na te streven.

“Minnelijke” afsluiting - Rekenfout

SAMENWERKING TUSSEN
PROFESSIONALS - OPENBARE DIENST

Voorwerp van de klacht	na de door het kantoor opgemaakte vereffeningstaat voor akkoord te hebben getekend, meent mijnheer dat er een rekenfout in zijn nadeel werd gemaakt (in de afrekening werd een bestanddeel weggelaten). Hij is van oordeel dat het de notaris is die de gevolgen van die vergissing moet dragen en hem het verschil dat hem toekomt moet storten.
Antwoord van het kantoor	het minnelijk akkoord werd opgemaakt op basis van cijfers meegedeeld door de advocaten, waaronder deze van de klagende partij.
Kern van het probleem	zou het mogelijk zijn dat wanneer een notaris een dossier inzake gerechtelijke vereffening finaliseert door de authenticatie van een minnelijk akkoord dat hem wordt meegedeeld, de wijziging in zijn rol/ opdracht niet onderkend wordt? Van openbaar ambtenaar met als opdracht een verdeling uit te voeren met naleving van de toepasselijke wettelijke bepalingen, wordt hij openbaar ambtenaar met als opdracht akte te nemen (waarmerken) van een akkoord dat buiten zijn aanwezigheid tot stand kwam. In deze laatste functie zou het zijn taak niet zijn om de methode die gehanteerd werd voor het verkrijgen van het eindcijfer waarover een akkoord werd bereikt, te verifiëren.
Aduies - Aanbeveling	zou in het geval van een minnelijke afsluiting de wijziging van de rol in de verstrekte notariële dienstverlening niet expliciet moeten blijken (aangekondigd worden) bij het opmaken van de afsluitingsakte en haar facturatie? In dit geval oefende de notaris enkel de functie uit van diegene die een akkoord waarmerkt, vermits de partijen kozen voor een andere procedure die eventueel door andere professionals (bu. advocaat) wordt uitgevoerd.

Vervanging van de notaris - Kosten

OPVOLGING- MENSELIJKE MIDDELEN

Voorwerp van de klacht	twee jaar nadat hij er zich overeenkomstig de met de partijen vastgelegde agenda toe verbond de vereffeningstaat tegen een bepaalde datum op te maken, liet de notaris weten dat de organisatie van zijn kantoor hem niet in staat stelde het werk binnen de overeengekomen termijn te verzekeren. Bij de bevoegde Rechtbank werd de vervanging van de notaris geuraagd. De klager eist van het kantoor, onder andere, de terugbetaling van de procedurekosten.
Antwoord van het kantoor	men heeft zich niet verzet tegen zijn vervanging.
Kern van het probleem	de notaris kiest er niet voor om door de Rechtbank tot vereffenaar te worden aangesteld. Soms zijn de middelen van het kantoor ontoereikend om te verzekeren dat de genoemde verrichtingen in een strak tempo worden afgehandeld.
Aduies - Aanbeveling	Op notarieel vlak voorziet de Deontologische Code dat de notaris zijn kantoor zo moet organiseren dat hij daarvoor over voldoende menselijke en materiële middelen beschikt. Wanneer een kantoor problemen heeft op dat vlak, zouden er dan geen puntsgewijze oplossingen overwogen kunnen worden op initiatief van de notariële beroepsgroep? Is het in geval van tekortschieten en de gerechtelijke vervanging van de aanvankelijk benoemde notaris denkbaar dat de procedurekosten die veroorzaakt worden door deze vervanging die aan het tekortschieten van het kantoor te wijten is, ten laste van dat kantoor zouden zijn?

5.2 Minnelijke vereffening

Onderhandeling - Internationale aspecten - Wettelijke erfgenamen

ONPARTIJDIGHEID - OPENBARE DIENST

Voorwerp van de klacht	de notaris die door de universele erfgenaam (uzw) is aangesteld om over te gaan tot de nodige formaliteiten ingevolge een overlijden, heeft geen contact opgenomen met de erfgenaam met wettelijk erfdeel (klagende partij) die in het buitenland woonde. De klagende partij werd over het overlijden ingelicht door de kennisgeving van de beschikking waarbij voornoemde notaris als notaris-vereffenaar werd aangesteld voor deze nalatenschap. A priori was een minnelijke vereffening heel goed mogelijk. Er wordt dus geuraagd dat de advocatenkosten die uit de gerechtelijke procedure voortvloeien door het kantoor zouden gedragen worden.
Antwoord van het kantoor	de klagende partij heeft een advocaat om haar in deze zaak te vertegenwoordigen.
Kern van het probleem	voor het kantoor treedt de notaris op ingevolge het verzoek uitgaande van de persoon die contact met hem opneemt. Voor de klagende partij heeft de notaris een bredere opdracht.
Aduies - Aanbeveling	De notaris werkt zeker op verzoek van een persoon. Niettemin werkt hij in het kader van een openbare functie waardoor hij eventueel de toevertrouwde opdracht zal moeten uitbreiden, bijvoorbeeld omdat zijn Deontologische Code hem met name de plicht oplegt om steeds ernaar te streven de partijen te verzoenen. Wanneer andere partijen (des te meer wanneer het om erfgenamen met wettelijk erfdeel gaat) bij de zaak betrokken zijn, lijkt de openbare functie van hem te verlangen dat hij met allen contact opneemt om hen te informeren over de opening van het dossier in zijn kantoor en over de diverse mogelijkheden om de nalatenschap te vereffenen (uóór ieder gerechtelijke procedure).

Stagnatie

INFORMATIE

Voorwerp van de klacht	Na het overlijden van zijn ouders, is de gezinswoning te koop sedert jaren. Het dossier sleept aan in het kantoor.
Antwoord van het kantoor	Er is geen akkoord tussen partijen om het huis tegen een redelijke prijs te kunnen verkopen.
Kern van het probleem	De partijen dachten dat de afhandeling van het dossier verzekerd werd door het kantoor (belast met de formaliteiten volgend op het overlijden). Maar in het kantoor is het dossier stilgevallen omdat men de onenigheid heeft opgemerkt.
Aduies - Aanbeveling	wanneer de notaris een onenigheid vaststelt, lijkt het wenselijk dat hij uitlegt welke de reden is voor het stilvallen van de opdracht die aan hem werd toevertrouwd (bv.: hij heeft niet de bevoegdheid om de tekoopstelling door te drukken) en dat hij de bestaande opties mededeelt: <ul style="list-style-type: none">• door hem gevoerde onderhandeling (met op voorhand vermeld tarief)• buitengerechtelijke procedures (familiale bemiddeling / arbitrage / enz.)• gerechtelijke uitoonverdeeldheidstreding, die de enige procedure is die toelaat effectief de uitoonverdeeldheidstreding en de tekoopstelling te forceren.

Voorwerp van de klacht	Na jaren stagnatie van het nalatenschapsdossier in het kantoor, wordt er door de Rechtbank een notaris aangesteld om tot de gerechtelijke vereffening over te gaan. De cliënt betwist de factuur uitgereikt door de notaris die aanvankelijk belast was met de nodige formaliteiten ingevolge het overlijden en waarop talrijke vergaderingen, briefwisselingen, en telefoongesprekken worden vermeld die plaatsvonden sedert het ogenblik dat het dossier bij het kantoor geopend werd.
Antwoord van het kantoor	Elk werk moet vergoed worden
Kern van het probleem	zou het mogelijk zijn dat de door het kantoor verzekerde opdracht niet duidelijk omlijnd werd in het voorafgaand stadium van het dossier (met inbegrip van de tarifieringsmethode)?
Aduies - Aanbeveling	alvorens een werk inzake vergoening/onderhandeling aan te vatten, lijkt het wenselijk het akkoord van de betrokken partijen te verkrijgen (of minsten van één van hen) over de gekozen procedure (gaat het om een onderhandeling, een bemiddeling, een arbitrage? Voor welke duur? Welke zijn de andere opties?) en over de facturatiemethode.

6. Vennootschapsrecht

6.1 Vergissing - Fiscale aspecten

COÖRDINATIE TUSSEN
PROFESSIONALS – OPENBARE DIENST

Voorwerp van de klacht	Mijnheer weigert de eindfactuur van de notaris te betalen want zij vermeldt een bedrag aan registratierechten dat hoger was dan wat de fiscale expert had aangekondigd.
Antwoord van het kantoor	De constructie van de fiscale expert bevatte een technische vergissing. Het kantoor heeft er alles aan gedaan om een tussenoplossing te vinden die ondanks alles gunstig is voor de klant. De notaris wijst erop dat het werk inzake de 'rechtzetting' dat door het kantoor werd verricht, niet gefactureerd werd.
Kern van het probleem	de twee professionals volgden elkaar op in de verrichting zonder overleg te plegen.
Aduies - Aanbeveling	een goede coördinatie tussen professionals lijkt nodig te zijn.

6.2 Vergissing - Fiscale aspecten

COÖRDINATIE TUSSEN
PROFESSIONALS – OPENBARE DIENST

Voorwerp van de klacht	ingevolge een verbeteringsbericht dat hem door de fiscale administratie werd toegezonden, spreekt de accountant (in naam van zijn cliënt) de notaris aan die de akte enkele jaren daarvoor verleden heeft. In zijn hoedanigheid van openbaar ambtenaar had deze laatste destijds het teweeggebrachte timingprobleem moeten opmerken - probleem dat tot de fiscale rechtzetting geleid heeft.
Antwoord van het kantoor	de akte werd getekend op basis van de instructies uitgaande van het kantoor van voornoemde accountant en met diens akkoord, zoals blijkt uit de briefwisseling die destijds met zijn secretariaat werd gevoerd.

Kern van het probleem	wanneer een notaris tussenkomt op basis van instructies verstrekt door een andere professional, welke is dan de draagwijdte van de te leveren notariële dienstverlening? Handelt de notaris eenvoudigweg als openbaar ambtenaar wiens opdracht bestaat in het waarmerken van een vooraf gesloten akkoord?
Aduies - Aanbeveling	voor de consument die via een professionele tussenpersoon gaat voor zijn vermogensverrichtingen en voor wie de tussenkomst van de notaris slechts een formaliteit is, is het niet evident te begrijpen welke de respectievelijke aansprakelijkheden zijn en voor welk type van dienstverlening hij de ene en de andere betaalt.

7. PID - Het bijzonder geval van het postinterventiedossier

Ter herinnering: van de kant van het notariaat moet er op de dag van de ondertekening van de authentieke akte gezorgd worden voor het overmaken van het PID door de verkoper aan de koper.

Er blijken in de praktijk talrijke geschillen te zijn die betrekking hebben op het overmaken van het PID.

Deze geschillen worden in het bijzonder veroorzaakt door twee elementen:

- ⇒ Het tijdstip van overhandiging van het PID: in de praktijk is het gebruikelijk dat het PID door de eigenaar en/of de promotor aan de koper wordt overgemaakt op de dag van de ondertekening van de authentieke akte.

Qua timing is dat niet ideaal:

- ⇒ De inhoud van het PID kan niet op nuttige wijze bestudeerd worden. Het is dus pas nadat hij zich tot de aankoopverrichting verbonden heeft (aanvaarding van het bod) en nadat hij de aankoopakte heeft getekend, dat de gegadigde kennis kan nemen van een zeer specifiek kenmerk van het gekochte goed dat eventueel van die aard is dat het de waarde ervan kan verminderen.
- ⇒ Indien het PID niet beschikbaar of onvolledig is, staat de kopende partij, die eventueel haar verhuis georganiseerd heeft, voor een voldongen feit, ziet zij ervan af de ondertekening van de authentieke aankoopakte uit te stellen (want de verhuis is reeds georganiseerd) en kiest zij dus voor een ondertekening met verbintenis van de verkoper om het PID later te bezorgen met als voorwaarde dat hij een bepaald bedrag bij het kantoor in bewaring geeft bij wijze van waarborg. Soms wordt het PID nooit overgemaakt of rijzen er bedenkingen over de inhoud van het PID.

- ⇒ de inhoud van het PID: daar de wetgeving op dat vlak tamelijk vaag is, zou dit de verkoopverrichting kunnen compliceren.

Bijvoorbeeld, op de dag van de verkoopakte, heeft de verkoper geen postinterventiedossier. Hij verbindt zich ertoe dit aan de koper te overhandigen binnen een bepaalde termijn. Er wordt een bedrag bij het kantoor in bewaring gegeven om deze verbintenis te garanderen. Wanneer hij vervolgens dat PID aan de koper overmaakt, meent deze laatste dat dat dossier onvolledig is. Hij weigert het in bewaring gegeven bedrag vrij te geven.

Dit geeft aanleiding tot een geschil dat lang kan aanslepen, want de bestaande wettelijke bepalingen stellen niet duidelijk wat een volledig PID eigenlijk is.

- ⇒ Aduies / Aanbeveling: men zou van de kant van het notariaat kunnen overwegen om aan te dringen dat, wanneer de situatie het toelaat:
 - ⇒ het PID door de verkoper/promotor zou samengesteld worden vanaf de tekoopstelling van het goed
 - ⇒ de aandacht van de koper gevestigd zou worden op het belang van de mogelijkheid om het PID te raadplegen vóórdat hij een verbintenis aangaat.

- Multidisciplinaire reflecties -

8. De notaris, openbaar ambtenaar

8.1 Voorafgaande opmerking

Wanneer de notaris werk verricht doet hij dat niet altijd of enkel op contractuele basis.

Hij verzekert een dienstverlening met zijn dimensie van openbaar ambtenaar.

De abstracte aard van deze dimensie ligt aan de oorsprong van talrijke bij onze dienst neergelegde klachten.

8.2 Voorbeelden

Wanneer de notaris werk verricht doet hij dat niet altijd of enkel op contractuele basis.

Hij verzekert een dienstverlening met zijn dimensie van openbaar ambtenaar.

De abstracte aard van deze dimensie ligt aan de oorsprong van talrijke bij onze dienst neergelegde klachten.

Buitengerechtelijke dossiers

Perceptie van de 'cliënt' (= diegene die contact heeft opgenomen met zijn notaris):

- ⇒ ofwel is hij van oordeel dat de notaris meer heeft gedaan dan de toevertrouwde opdracht (zogenaamd wegens zijn hoedanigheid van openbaar ambtenaar): waarom heeft hij in een nalatenschap een genealogische opzoeking geuraagd om eventuele wettelijke erfgenamen terug te vinden terwijl dat niet geuraagd/gewenst was? (Zie supra punt 4.5)
- ⇒ ofwel is hij van oordeel dat de notaris minder heeft gedaan dan de toevertrouwde opdracht (zogenaamd ondanks zijn hoedanigheid van openbaar ambtenaar): waarom heeft hij in het kader van een opdracht tot tekoopstelling niet gewaakt over de overdracht van de overeenkomst betreffende de fotovoltatische panelen zelfs indien dit niet uitdrukkelijk in de lastgeving bepaald was? (Zie supra punt 1.1.1)

Perceptie van een 'partij' (= de partij die de optredende notaris niet gekozen heeft)

- ⇒ ofwel is zij van oordeel dat de notaris meer heeft gedaan dat de toevertrouwde opdracht (zogenaamd wegens zijn hoedanigheid van openbaar ambtenaar): waarom heeft de notaris van de gegadigde bij de ondertekening van een voorlopige koopakte de kwestie van een mogelijke stedenbouwkundige inbreuk opgeworpen terwijl dit a priori niet vermeld werd door de andere partij? (Zie supra punt 3.1)
- ⇒ ofwel is zij van oordeel dat de notaris minder heeft gedaan dan de toevertrouwde opdracht (zogenaamd ondanks zijn hoedanigheid van

openbaar ambtenaar): waarom heeft in een nalatenschap de notaris die aanvankelijk door een van de erfgenamen gecontacteerd werd niet geprobeerd een minnelijke onderhandeling te voeren met de andere erfgenamen die in het buitenland wonen zelfs indien dit, om redenen van efficiëntie, niet gewenst werd door de in België wonende erfgenaam? (Zie supra punt 5.2.1)

Perceptie van een andere professional die is tussengekomen in de door de notaris behandelde verrichting:

- ⇒ ofwel is hij van oordeel dat de notaris meer heeft gedaan dan de toevertrouwde opdracht (zogenaamd wegens zijn hoedanigheid van openbaar ambtenaar): waarom suggereerde de notaris bij de ondertekening van een voorlopige koopakte de voorwaarden van het door de vastgoedagent bereikte akkoord te wijzigen terwijl hij er niet mee belast was over de verkoop te onderhandelen? (Zie supra punt 1.2.2)
- ⇒ ofwel is hij van oordeel dat de notaris minder heeft gedaan dan de toevertrouwde opdracht (zogenaamd ondanks zijn hoedanigheid van openbaar ambtenaar): waarom nam hij er bij de ondertekening van een door een fiscaal kantoor aangeraden verrichting genoeg mee de akte op te stellen op basis van de gegevensuitwisseling met de secretaresse van dat kantoor zonder de fiscale impact van de opgezette constructie te verifiëren? (Zie supra punt 6.2)

Gerechtelijke dossiers

In dit soort dossiers zijn er op zich - a priori - bij de opening van het dossier geen 'cliënten': de notaris werd niet gekozen, maar aangesteld door de Rechtbank.

Het werk van de notaris heeft niettemin gevolgen voor de partijen waarop de verrichting betrekking heeft, zodat een van die partijen ertoe gebracht zou kunnen worden een notariële disfunctie vast te stellen en onze dienst daarvan op de hoogte te brengen.

Aangezien het in dat soort dossiers is dat de dimensie van openbaar ambtenaar zich prioritair manifesteert, hadden de meeste van de ontvangsten klachten betrekking op situaties waarin men meende dat de notaris minder had gedaan dan de toevertrouwde opdracht (zogenaamd ondanks zijn hoedanigheid van openbaar ambtenaar):

⇒ zoals in een dossier betreffende een openbare verkoping: waarom had de notaris niet de nodige maatregelen genomen om te vermijden dat het goed door vandalisme vernield werd na de openbare toewijzing (of tenminste om dat goed te verzekeren tegen dat risico dat eigen is aan openbare verkopeningen na beslag)? (Zie supra punt 2.2.1)

⇒ zoals in een dossier betreffende een gerechtelijke vereffening: waarom heeft de notaris de weglating in de afrekening en de vergissing die daaruit voortvloeyde in het door de respectievelijke raadslieden van partijen (waaronder deze van de klagende partij) opgesteld akkoord, niet opgemerkt? (Zie supra punt 5.1.5)

8.3 Procedure van rangregeling

De vertraging in de procedure van rangregeling blijft een probleem, ook in het jaar 2017. Men verliest daarbij blijkbaar uit het oog dat de notaris die in gebreke blijft daardoor nieuwe problemen creëert:

1. de intresten worden berekend aan de wettelijke rentevoet tot bij de afsluiting van de rangregeling; ten gevolge hiervan kan het verschil tussen de wettelijke en de conventionele intrestvoet tot bijkomende verliezen leiden.
2. De betaling aan een schuldeiser heeft niet tot gevolg dat deze zijn dossier kan afsluiten of maatregelen kan nemen voor de recuperatie van schulden; dit kan maar vanaf de afsluiting van de rangregeling
3. Zolang de rangregeling niet is afgesloten blijft de schuldenaar als dusdanig gekend zelfs als

de schuld inmiddels werd afgelost. De terugkeer naar beter fortuin wordt door de vertraging bemoeilijkt.

De notaris kan zich hier niet verschuilen achter het gebrek aan medewerking van de schuldeisers of het ontbreken van een verzoek. Vanaf het ogenblik dat de verkoping definitief geworden is (betekening uittreksel) moet de procedure door de notaris gevolgd worden, ook al werkt er niemand, noch schuldeiser, noch schuldenaar, noch koper actief mee. De rangregeling is een van de weinige procedures die moet afgewerkt worden als gevolg van de definitieve toewijzing. De opdracht is rechtstreeks door de wetgever opgelegd.

De ombudsdienst heeft in de meeste gevallen de notarissen kunnen overtuigen van de noodzaak om het dossier af te werken.

8.4 Kosten

Anderzijds lijkt de hoedanigheid van openbaar ambtenaar de uitvoering van diverse opzoekingen/formaliteiten op te leggen, waarvan de kosten door de consument gedragen moeten worden.

Dit leidt ertoe:

⇒ dat deze meerkost in 'kleine' dossiers overdreven lijkt en soms gewoonweg onbetaalbaar door de betrokken consument;

⇒ dat de consument weigert deze meerkost te betalen omdat hij buiten het 'contractueel toepassingsgebied' valt.

8.5 Advies - Aanbeveling

Uit de bij onze dienst neergelegde dossiers blijkt dat de hoedanigheid van openbaar ambtenaar, die inherent is aan de functie van notaris, rekbaar is.

Bijgevolg hebben zowel de 'consument' (en soms de expert op wie hij beroep heeft gedaan) als de notaris het er moeilijk mee om op dezelfde golflengte te zitten wat betreft de prestaties (en de daarmee gepaard gaande kosten) die daaruit voortvloeien.

Deze vaststelling benadrukt hoe belangrijk het is voldoende tijd te nemen, idealiter* op het ogenblik

dat het dossier geopend wordt:

- ⇒ voor de consument om zo goed mogelijk zijn verwachtingen in verband met de notariële dienstverlening kenbaar te maken;
- ⇒ voor de notaris om zo goed mogelijk de grenzen van de opdracht die hij gaat uitvoeren af te bakenen, evenals zijn verplichtingen als openbaar ambtenaar, hun kostprijs en de manier waarop zijn werk gefactureerd zal worden.

* Er moet worden opgemerkt dat het voor de notaris en de partijen soms niet mogelijk is vanaf de opening van het dossier de puur materiële aspecten ervan (dus de te voorgedane kostprijs) aan te snijden. Zo is het bij de raadpleging van de notaris ingevolge een overlijden vooral het menselijk onthaal dat moet primeren. Voor dit soort dossiers lijkt een schriftelijk hulpmiddel opgemaakt door de notariële instellingen ter attentie van 'iedere' erfgenaam uiterst nuttig te zijn.

9. Tarifiering

9.1 Voorafgaande opmerking

Uit de bij onze dienst neergelegde dossiers blijkt dat de hoedanigheid van openbaar ambtenaar, die inherent is aan de functie van notaris, rekbaar is.

Bijgevolg hebben zowel de 'consument' (en soms de expert op wie hij beroep heeft gedaan) als de notaris het er moeilijk mee om op dezelfde golflengte te zitten wat betreft de prestaties (en de daarmee gepaard gaande kosten) die daaruit voortvloeien.

Deze vaststelling benadrukt hoe belangrijk het is voldoende tijd te nemen, idealiter op het ogenblik

dat het dossier geopend wordt:

- ⇒ voor de consument om zo goed mogelijk zijn verwachtingen in verband met de notariële dienstverlening kenbaar te maken;
- ⇒ voor de notaris om zo goed mogelijk de grenzen van de opdracht die hij gaat uitvoeren af te bakenen, evenals zijn verplichtingen als openbaar ambtenaar, hun kostprijs en de manier waarop zijn werk gefactureerd zal worden.

9.2 Advies - Aanbeveling

Wat de consument betreft, is het nuttig zijn aandacht erop het vestigen hoe belangrijk het is dat hij aan zijn notaris een voorafgaande raming vraagt VOORDAT hij enige verbintenis aangaat in een verrichting waarvoor een behandeling door een notaris noodzakelijk is. Als hij dit niet doet, is het mogelijk dat deze verbintenis gevolgen zal hebben in de vorm van de daarop betrekking hebbende kosten (bijvoorbeeld fiscale heffing) die het verwachte budget overtreffen*.

Van de kant van de notarissen wordt er grondig werk verricht (onder andere binnen de Federatie van notarissen op het vlak van de nalatenschapsdossiers) om ervoor te zorgen dat er bij het openen van een dossier een informatieblad aan de cliënt overhandigd wordt met daarop de toepasselijke tarifieringsmethode afhankelijk van de aan het kantoor toevertrouwde opdracht.

* Zie supra punt 1.4. Er moet meer bepaald opgemerkt worden dat wanneer de notaris enkel de authentieke vaststelling doet van een akkoord dat buiten zijn tegenwoordigheid tot stand kwam (en zonder dat hij gecontacteerd werd om de verrichting te budgetteren), de fiscale gevolgen vastgelegd worden in verhouding tot het stand gekomen akkoord. Als de notaris een vergissing begaat in de berekening van de heffing die uit dat akkoord (bu.: verkoop) voortvloeit, dan is er, a priori, geen schade ... behalve eventueel in het feit dat het totaal budget niet kon worden opgenomen in het geuraagde krediet.

10. Minnelijke vereffening - Verdeling

10.1 Voorafgaande opmerking

Sedert de oprichting van onze dienst stellen wij systematisch dezelfde problemen vast bij de verwerking van dossiers inzake vereffening-verdeling die, ter herinnering, 27% van de ontvangen klachten uitmaken - dus meer dan één op vier.

Wanneer het om een minnelijke procedure gaat, ontstaat het probleem als volgt:

- ⇒ er blijkt een toestand van onverdeeldheid te bestaan (ingevolge een scheiding of, vaker, ingevolge een overlijden);
- ⇒ er bestaat een wil om uit de onverdeeldheid te treden, maar de uitkomst blijkt minder vanzelfsprekend dan voorzien;
- ⇒ de notaris begint dan zijn 'onderhandelingswerk' ... zonder dat dit werk en de daaraan verbonden praktische modaliteiten (wie is de eisende partij, welke is de aangenomen procedure, de voorgeziena duur, de kostprijs) op voorhand met de betrokken partijen besproken werden;
- ⇒ het dossier stagneert;
- ⇒ een partij legt klacht neer tegen de notaris om-

dat zij van mening is dat hij verantwoordelijk is voor de stagnatie

of

- ⇒ een partij vraagt de gerechtelijk uitonverdeeldheid-treding en betwist de factuur uitgegeven door de notaris die eerder is tussengekomen en die, nadat hem het dossier uit handen werd genomen, de handelingen gesteld om 'tot een akkoord te komen' factureert.

Na analyse van de dossiers blijkt er eveneens een terugkerende terughoudendheid van de partijen om een procedure van gerechtelijke vereffening in te zetten.

10.2 Advies - Aanbeveling

Altijd al bleek dat de notaris een functie van scheidsman had.

Artikel 10 van de Deontologische Code bepaalt dat 'de notaris, zelfs als hij met een gerechtelijke opdracht belast is, er altijd naar streeft de partijen te verzoenen'.

Met de professionalisering van de verschillende manieren van buitengerechtelijke conflictregeling, leek het erop dat deze functie van 'verzoener' voortaan op een andere manier door het notariaat moest benaderd worden - met name wegens de diverse ter zake bestaande procedures: onderhandeling, bemiddeling, arbitrage, enz..

Puntsgewijze lijkt het verstandig, wanneer er zich een onenigheid voordoet, dat de notaris aan de partijen duidelijk maakt:

1. dat hij in geen geval (zonder gerechtelijk mandaat) een akkoord of een verrichting (bijvoorbeeld een verkoop) kan forceren: zijn werk wordt dus onderbroken.

2. dat hij de bestaand alternatieven meedeelt:

- buitengerechtelijke procedures (bu.: onderhandeling / bemiddeling / arbitrage / andere?)
- gerechtelijke procedure (bu.: gerechtelijke uitonverdeeldheid-treding).

3. dat indien de partijen (of één van hen) hem verzoeken voort te gaan met een "onderhandelingswerk", de modaliteiten van deze onderhandelingen op voorhand worden vastgelegd (wie is de eisende partij, welke is de aangenomen procedure, de voorgeziena duur, welke is de prijs, wie zal de kosten dragen, enz.)

In bredere zin zou het eventueel gepast kunnen zijn binnen de notariële structuur een bemiddelingsdienst op te zetten, die aansluit bij de respectievelijke behoeften van elk kantoor: zou deze dienst, gezien het feit dat niet elke notaris individueel over de tijd en ruimte of over het vereiste budget beschikt om deze dienstverlening zelf of via een medewerker van het kantoor te verzekerden, niet op een institutioneel niveau georganiseerd kunnen worden?

Zou men tenslotte (de lege feranda), wanneer er een

onenigheid wordt vastgesteld ondanks de wil om uit de onverdeeldheid te treden, kunnen overwegen dat de notaris (op verzoek van een partij) een proces-verbaal dat deze onenigheid vaststelt zou kunnen opstellen, welk proces-verbaal bij de Rechtbank neergelegd zou kunnen worden teneinde snel de aanstelling van een notaris met het oog op het opstarten van een gerechtelijke uitoonverdeeldheidstreding te bewerkstelligen?

11. Deelname aan de procedure van buitengerechtelijke regeling

11.1 Voorafgaande opmerking

Bijna 3 jaar nadat de dienst werd opgericht, lijkt het nuttig een bestek op te maken over de manier waarop de notarissen meewerken aan de procedure van buitengerechtelijke regeling die via onze ombudsdienst is ingesteld.

Uit de statistieken blijkt het volgende:

- ⇒ in 343 dossiers (op 1025) hebben wij herinneringen naar het betrokken kantoor moeten sturen opdat het ons zou antwoorden;
- ⇒ in 49 dossiers werd het dossier 'zonder gevolg' afgesloten wegens het uitblijven van een antwoord van het kantoor*.
- ⇒ in 69 dossiers leidde de bemiddeling niet tot een resultaat wegens het gebrek van de wil om tot een minnelijke regeling te komen vanwege de notaris**.

Bovendien, zoals hiervoor reeds uiteengezet***, waren bepaalde notarissen belast met een gerechte-

lijke opdracht van oordeel dat het in het kader van dat soort dossiers niet gepast was dat de consument de ombudsdienst zou doen tussenkomen wanneer hij de indruk had dat er sprake was van een notariële disfunctie.

Na met de Nationale Kamer van notarissen het bestek te hebben opgemaakt, bleek dat op heden de meeste notarissen nog geen kennis hadden genomen van hun verplichting om loyaal hun bijdrage te leveren tot de procedure van buitengerechtelijke regeling. Deze gedachtewisseling maakte het eveneens mogelijk duidelijk te formuleren hoe deze bijdrage nog efficiënter zou kunnen worden.

* In 298 dossiers: geen antwoord van de klager

** in 90 dossiers: geen wil om tot een minnelijke regeling te komen vanwege de cliënt

*** Zie supra 5.1

11.2 Notarissen in functie

Bijgevolg leek het belangrijk dat er volledige informatie naar de verschillende Notariskantoren gestuurd wordt, teneinde ervoor te zorgen dat de deelname aan de procedure van buitengerechtelijke regeling geoptimaliseerd wordt, met name door:

- ⇒ het uitsluitend gebruik van e-mail;
- ⇒ een antwoord binnen de door het reglement toegekende termijn;

- ⇒ het zoeken naar een oplossing, veeleer dan het verdedigen van zijn 'dossier' of zijn standpunt;
- ⇒ het opstellen van een gezamenlijk antwoord van de verschillende betrokken notarissen;
- ⇒ Eng.

11.3 Verzekeringen van het notariaat

In het kader van de binnen onze dienst behandelde dossiers, moeten we opmerken dat de medewerking van de notaris aan de procedure van de buitengerechtelijke regeling vragen doet rijzen van zodra het geschil bij de verzekeringsmaatschappij (Verzekeringen van het notariaat) wordt aangegeven.

Ongeacht of deze aangifte nu plaatsvond op eigen initiatief van de betrokken notaris van zodra het geschil wordt aangekondigd, ofwel dat die Verzekeringen reeds werden aangesproken door de klager of

zijn raadsman, is gebleken dat de meeste betrokken notarissen van oordeel waren dat zulks elke mogelijkheid tot bemiddeling door de tussenpersoon van onze dienst uitsloot.

Wij hebben deze kwestie dus onder de aandacht van de notariële instanties gebracht, opdat dit intern besproken zou worden, teneinde tot een coherente modus operandi te komen ten opzichte van de diverse betrokken rechtsregels.

11.4 Erenotarissen

Bijkomend werd er een probleem vastgesteld wanneer de klacht gericht was tegen een erenotariss* (notaris die niet meer in functie is) of tegen zijn opvolger (wegens een notariële disfunctie van zijn voorganger).

In dergelijke gevallen stelt zich de vraag of de erenotariss en/of zijn opvolger verplicht zijn om aan de procedure van buitengerechtelijke regeling mee te werken.

Tot nu toe hebben de meester betrokken erenotarissen spontaan meegewerkt wanneer het type van klacht

ons in staat stelde hen aan te schrijven, maar in bepaalde dossiers was dat niet het geval.

In het geval van een notaris-opvolger die geconfronteerd wordt met de gevolgen van een disfunctie van zijn voorganger, stelt zich de vraag hoe (en op welke basis) hij ertoe gebracht zou kunnen (moeten) worden zelf (hoewel hij de disfunctie niet heeft veroorzaakt) de financiële last te dragen van het minnelijk akkoord dat met de klager gesloten zou kunnen worden.

Het lijkt dus wenselijk dat het notariaat zijn reglement ter zake zou verfijnen.

* In 2017, hadden minstens 46 dossiers betrekking op deze problematiek.

12. De rol van de kamers van notarissen

12.1 Notariële zekerheid

Ingevolge de oprichting van de ombudsdienst en het afschaffen van de bevoegdheid van de benoemingscommissies inzake de verwerking van klachten, is gebleken dat de Provinciale Kamers (Tuchtkamers) een zekere zucht op de problematische Kantoren verloren waren.

Vanuit de invalshoek van de bescherming van de

consument, en in overleg met de Federale Overheidsdienst Economie, wordt derhalve overwogen aan de bevoegde Kamers de namen door te geven van de Kantoren die talrijke keren via onze dienst werden aangesproken (zonder bijzondere gegevens betreffende de grond van de dossiers in kwestie vrij te geven).

12.2 Ter ondersteuning van de ombudsdienst

Het artikel 34 van de Deontologische Code preciseert dat 'de notaris er eveneens toe gehouden is loyaal mee te werken aan de buitengerechtelijke regeling van consumptiegeschillen door de Ombudsman voor het notariaat. Hij kan zich niet aan de procedure onttrekken'.

Derhalve, wanneer een notaris niet loyaal meewerkt

(geen antwoord), brengt de ombudsdienst de Tuchtkamer waarvan hij afhangt op de hoogte van deze inbreuk op de Deontologische Code.

De aldus aangesproken Kamer kan op die manier de concrete opvolging op tuchtulak verzekerden ten aanzien van de betrokken notaris.

12.3 Ten opzichte van de consument

Artikel 76 van de Ventôse-wet XI betreffende de organisatie van het notariaat voorziet dat de Kamer van notarissen bevoegd is 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.

Dat betekent dat wanneer er zich een geschil voordoet in verband met het door de notaris geleverde werk, de consument met name de keuze heeft om de Kamer te laten tussenkomen of beroep te doen op onze dienst.

Het is gebleken dat ons bemiddelingswerk gehinderd werd wanneer de Tucht kamer door de klagende partij geuraagd werd om tegelijkertijd met onze dienst tussen te komen. Dit meer bepaald omdat de Kamer in deontologische kwesties de mogelijkheid heeft een vonnis en eventueel een sanctie uit te spreken.

Nadat bij de FOD Economie advies werd ingewonnen, werd aanbevolen de consument te verzoeken een keuze te willen maken tussen de twee instanties. Daar de twee procedures verschillend zijn, sluit deze keuze de latere tussenkomst van de andere dienst niet uit indien de procedure ingesteld bij de eerste instantie niet tot een voor de klagende partij beurend resultaat heeft geleid.

Bijkomend dient te worden opgemerkt dat uit de praktijk een discrepantie is gebleven inzake de manier waarop de Kamers hun rol van 'verzoener' benaderden wanneer er een klacht tegen een notaris werd ingediend.

Zo vinden sommige Kamers dat zij zich enkel kunnen bezighouden met kwesties die verband houden met de deontologie van de notaris en niet met (burgerlij-

ke) aansprakelijkheid van de notaris.

Dat zou voor sommigen dan weer strijdig zijn met de aankondiging op het Internet (notaire.be) die stelt: 'De particulier die klacht wenst neer te leggen tegen een notaris die zijn beroepspllichten niet zou hebben nageleefd, kan zich dus tot de tuchtkamer richten.'

Tenslotte moet er worden opgemerkt dat de Kamers zeer specifieke bevoegdheden hebben betreffende:

- ⇒ betwistingen in verband met de gevraagde erelonen;
- ⇒ geschillen tussen notarissen.

Op zich houdt dit voor de consument geen onmogelijkheid in om beroep te doen op onze bemiddelingsdienst voor zover het daar zou gaan om een notariële disfunctie die op hem persoonlijk een invloed zou hebben.

Het bleek niettemin gepast te zijn de Nationale Kamer te verzoeken duidelijkheid te scheppen over het tussenkomstgebied van de Tucht kamers inzake notariële disfunctie, met inbegrip van de praktische modaliteiten van deze tussenkomst.

Er zou bijzondere aandacht moeten worden besteed aan de geschillen tussen notarissen* (probleem van de collegialiteit) die gevolgen hebben voor de consument. Onze dienst is a priori niet bevoegd om tot bemiddeling tussen notarissen over te gaan.

* In 2017, hadden minstens 55 dossiers betrekking op deze problematiek.

BESLUIT

De problemen van communicatie en desorganisatie die reeds werden gesignaleerd in de vorige jaarverslagen blijven een constante. Zelfs wanneer een fout of vergissing aan de basis ligt van een klacht blijkt dat het probleem had kunnen vermeden worden indien de notaris op tijd en begrijpelijk met de consument zou gecommuniceerd hebben. Door het probleem voor zich uit te schuiven of te laat te reageren of helemaal geen oplossing aan de consument voor te stellen moet dan uiteindelijk beroep gedaan worden op de ombudsdienst om een resultaat te behalen dat door directe en doeltreffende actie van de notaris reeds veel vroeger bereikt had kunnen worden.

In heel wat gevallen verwacht nog de consument van de ombudsdienst blijkbaar meer dan alleen maar bemiddeling. Als in het kader van de bemiddeling de notaris niet terecht wordt gewezen door de dienst of niet gesanctioneerd wordt, reageren sommigen ontgoocheld dat er enkel maar oplossingen worden gezocht en geen bestraffing mogelijk is. Het is verwonderlijk dat, ondanks een duidelijke wetgeving, een duidelijk reglement en de uitleg op de website deze verkeerde visie op de ombudsdienst blijft bestaan en wat nog erger is, in heel wat gevallen met de steun van de advocaat of de raadgever van de consument.

Indien de klager wenst dat de notaris een sanctie op tuchtgebied zou krijgen, kan hij zich tot de bevoegde Provinciale Kamer richten.

In heel wat gevallen waarin een oplossing gevonden werd of gebleken is dat de klacht voorbarig of onterecht was heeft deze houding tot gevolg dat de klager niet meer reageert op het advies van de dienst en de dienst dus geen duidelijk zicht op de aanvaarding van het gegeven advies of de voorgestelde oplossing.

In sommige gevallen kan men twijfelen of de klacht wel bij de ombudsdienst voor het

notariaat moet aangebracht worden. In praktijk blijken de termijnen die de consument moet naleven niet haalbaar: een aangifte van nalatenschap waarvoor de gegevens niet onmiddellijk vindbaar zijn moet binnen de vier maanden na overlijden ingediend worden. Dit leidt soms tot ongewilde verguimen. De Vlaamse administratie (Vlabel) of de FOD Financiën aarzelt niet om blind boeten te heffen zonder rekening te houden met de realiteit. Men kan zich afvragen of het dan niet te gemakkelijk is de notaris verwijten te maken terwijl misschien dit soort disfuncties beter aan de Vlaamse ombudsman of aan de federale ombudsman zou gesignaleerd worden. De ombudsdienst van het notariaat kan enkel maar vaststellen dat boetes en belastingverhogingen worden toegepast voor verguimen of fouten die onvermijdbaar zijn omdat de documentatie die voor de erfgenamen en hun notaris beschikbaar is onvoldoende toegankelijk is ofwel onvolledig is.

Onduidelijke of onvolledige informatie ligt dikwijls aan de basis van conflicten tussen consumenten en notarissen. Dit kan het gevolg zijn van onvolledige aanvragen om informatie vanwege de notarissen maar kan even goed het gevolg zijn van onduidelijke en onvolledige antwoorden van de administratie of instelling die werd geraadpleegd. Bij de opsporing van de samenstelling van het actief van een nalatenschap verwijzen de erfgenamen naar de bankier van de overledene. Zij weten meestal niet dat de overledene via zijn bankier beleggingen in de verzekeringssector heeft gedaan. De bankier meldt enkel de nog bij hem aanwezige producten. Niemand geeft duidelijke informatie over de verzekeringsproducten of deze komt met te veel vertraging door; niet enkel op fiscaal maar ook op vermogensrechtelijk gebied leidt de onvolledige informatie door de bankier tot conflicten die hadden kunnen vermeden worden. Vanzelfsprekend stelt de bankier dat hij enkel voor zichzelf spreekt en de verzekeraar dat hij niet gecontacteerd werd. Een voorbehoud in 'kleine lettertjes' op

een bericht aan de erfgenamen of de notaris kan misschien gelden als voorbeeld van consument onvriendelijke communicatie maar ligt bovendien aan de basis van conflicten die hadden vermeden kunnen worden. Overleg tussen de ombudsdiensten kan hier misschien leiden tot preventieve conflictbeheersing.

Het zou natuurlijk te gemakkelijk zijn deze randbemerkingen te gebruiken om de notarissen voor een aantal problemen uit de wind te zetten. In de voorbije jaren is het opvallend hoe steeds meer klachten betrekking hebben op dossiers waarin verschillende notarissen samen optreden. Hierbij valt op dat de conflicten voor een deel het gevolg zijn van een foutieve visie op de vrije notariskeuze. De consument verwacht in heel wat gevallen dat de door hem of haar vrij gekozen notaris optreedt als vertegenwoordiger van zijn of haar belangen. De consument duwt de notaris in de rol van de advocaat en schakelt de ombudsdienst in met het verwijt dat de notaris zijn belangen niet verdedigd heeft t.o.v. van zijn confrater die voor de andere partij optreedt. Ook het omgekeerde wordt wel eens aangevoerd dat de notaris van de andere partij te partijdig is. Onpartijdigheid is voor de notaris als openbaar ambtenaar essentieel. Misschien wordt daarop zowel door het korps zelf als door de individuele notaris te weinig de aandacht gevestigd. In sommige dossiers werd bovendien vastgesteld dat de notarissen er niet steeds in slagen de onpartijdigheid te verdedigen in hun relatie met de cliënt

die hen heeft aangesteld. In andere dossiers stelt men dan weer vast dat problemen worden doorgeschoven met medeweten van de eigen cliënt worden doorgeschoven naar de notaris van de andere partij. In deze dossiers wordt dan klacht ingediend tegen de notaris van de andere partij en wordt de eigen notaris bij voorbaat vrijgepleit. De dienst neemt steeds contact met alle bij het dossier betrokken notarissen om een conflict te duiden en oplossingen voor te stellen. Problemen worden niet enkel vermeden door goede communicatie met de consument maar duidelijk ook door goede onderlinge communicatie. Ook op dit terrein is er nog heel wat werk voor het korps zelf. Reglementen alleen volstaan niet. Commerciële mededinging leidt tot conflicten die kunnen vermeden worden.

In dit verslag werd getracht een aantal statistische gegevens te verwerken die toelaten een zicht te krijgen op de problemen binnen het notariaat. De diversiteit van de dossiers toont aan dat het notariaat steeds meer nood heeft aan professionaliteit; in die zin is dit verslag een oproep om onverminderd verder te gaan met de permanente vorming van notarissen en hun medewerkers. Door dit verslag hoopt de ombudsdienst van het notariaat een stimulans te geven aan al die notarissen en medewerkers om verder te blijven werken aan goede communicatie en professionele dienstverlening.