



OMBUDSDIENST VOOR HET NOTARIAAT

Jaarverslag 2018



www.ombudsnotaris.be

VOORAFGAANDE OPMERKINGEN

Na iets meer dan drie jaar activiteit, vinden mensen alsmaar vaker de weg naar de ombudsdienst voor het notariaat.

Het notariaat evolueert gunstig ten aanzien van de ombudsdienst:

- de notarissen maken melding van het bestaan van onze dienst in hun briefwisseling;
- de notarissen antwoorden snel op onze brieven (waardoor we efficiënt kunnen werken);
- bepaalde Tuchtkamers verwijzen de klachten naar onze dienst door;
- bepaalde Tuchtkamers leggen rechtstreekse sancties op aan notarissen die niet loyaal met onze dienst samenwerken (notarissen die verzuimen te antwoorden).

De cliënt geeft blijk van ruime verwachtingen ten aanzien van de ombudsdienst:

De cliënt doet een beroep op onze dienst voor een hele reeks geschillen die de grenzen van ons toepassingsgebied opzoeken:

- een fout van een erenotararis (behandeling van een oud dossier);
- een slechte verstandhouding tussen notarissen (wat de behandeling van het toevertrouwde dossier vertraagt);
- een inhoudelijk probleem (geschil tussen partijen dat de notaris niet kan oplossen);
- een vraag in verband met een opvolging door een tuchtkamer voor het notariaat;
- een onbegrip ten aanzien van de verzekeringen van het notariaat.

Diverse juridische raadgevers (advocaten, rechtsbijstand, sociaal assistenten enz.) zien het belang in om ons te raadplegen.

- In plaats van een gerechtelijke procedure tegen de notaris op te starten, geven ze de voorkeur aan een poging tot bemiddeling.
- Ze doen dus een beroep op onze dienst om een minnelijke (dus buitengerechtelijke) oplossing te bereiken.



INLEIDING

Het jaarverslag is bedoeld om informatie te verstrekken over de inhoud van de ontvangen klachten.

Het is tevens een instrument:

- om de notariële dienstverlening te verbeteren;
- om het publiek een beter inzicht te geven in de werking van het notariaat.

Sinds 2015 (het jaar waarin onze dienst opgericht werd) is er maar weinig evolutie in de hoeveelheid, de aard en de herkomst van de klachten.

Daarom hebben we dit jaar besloten om een oplossingsgericht jaarverslag op te stellen.



We hebben geopteerd voor een eenvoudige verwoording, zonder franjes, om zo veel mogelijk mensen te kunnen bereiken.

In het eerste deel vindt de lezer de informatie die we volgens de wet moeten publiceren.

Het tweede deel formuleert suggesties ter attentie van de consument, de notaris en de notariële diensten.

In het derde deel zoomen we in op problemen inzake vereffening-verdeling.

En het vierde deel presenteert enkele algemene aanbevelingen.



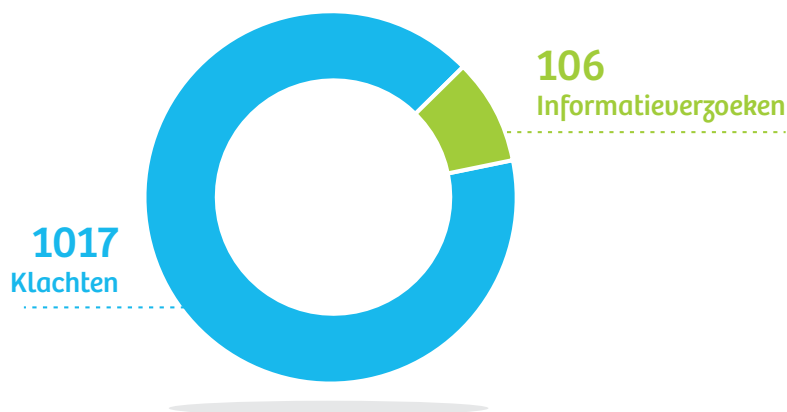
I. DE BIJ WET VERPLICHTE INFORMATIE

Aantal geschillen

Verdeling verzoeken / klachten

In het jaar 2018 werden er 1123 dossiers geopend door de ombudsdienst voor het notariaat.

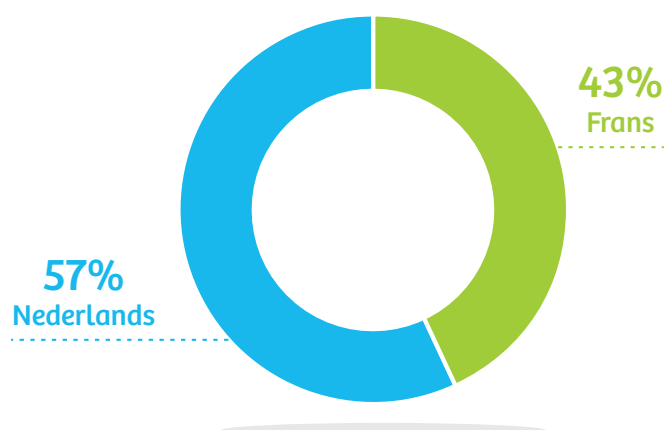
Van de 1123 ontvangen verzoeken, hadden er 106 een eenvoudige vraag als voorwerp en waren er 1017 klachten¹.



Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten)

De taalkundige verdeling van de mensen die onze dienst hebben aangesproken, loopt parallel met die van het jaar 2017: 57% Nederlandstaligen en 43% Franstaligen².

Let wel: bepaalde brieven die ons in het Nederlands bereiken, kunnen betrekking hebben op een Franstalige notaris en omgekeerd.



¹ In het jaar 2017 waren er 1086 dossiers geopend door de ombudsdienst voor het notariaat. Van de 1086 ontvangen verzoeken bestonden er 61 uit een eenvoudige vraag en waren er 1025 klachten.

² In het jaar 2017: 58 % Nederlandstalig, 41 % Franstalig en 1% 'andere' (vooral Engelstalig).

Geografische verdeling (betrokken notariële kantoren)

De geografische verdeling van de betrokken notariële kantoren ziet er als volgt uit:
Vergeleken met het jaar 2017 merken we:

in de provincie Oost-Vlaanderen (- 14)
en in de provincie Antwerpen (- 42).

- een significante daling van de klachten in de provincie Waals-Brabant (-17),

Provincies	Aantal klachten 2018	Aantal klachten 2017
Antwerpen	171	213
Vlaams-Brabant	158	152
Oost-Vlaanderen	123	137
Limburg	64	66
West-Vlaanderen	98	89
Bruxelles / Brussel	143	151
Henegouwen	122	123
Luik	66	71
Namen	49	48
Waals-Brabant	39	56
Luxemburg	24	17

Om over een ander vergelijkingspunt te kunnen beschikken, geven we mee dat er in 2018 926.990 authentieke akten werden verleden bij een notaris, met de volgende verdeling per provincie:

Provincies	Aantal akten 2018	% akten 2018
Antwerpen	173.794	18,7%
Waals-Brabant	30.365	3,3%
Brussel / Bruxelles	99.107	10,7%
Henegouwen	86.175	9,3%
Luik	75.017	8,1%
Limburg	71.037	7,7%
Luxemburg	21.402	2,3%
Namen	35.397	3,8%
Oost-Vlaanderen	135.892	14,7%
Vlaams-Brabant	85.177	9,2%
West-Vlaanderen	113.627	12,3%
Totaal	926.990	100,0%

Soort klachten

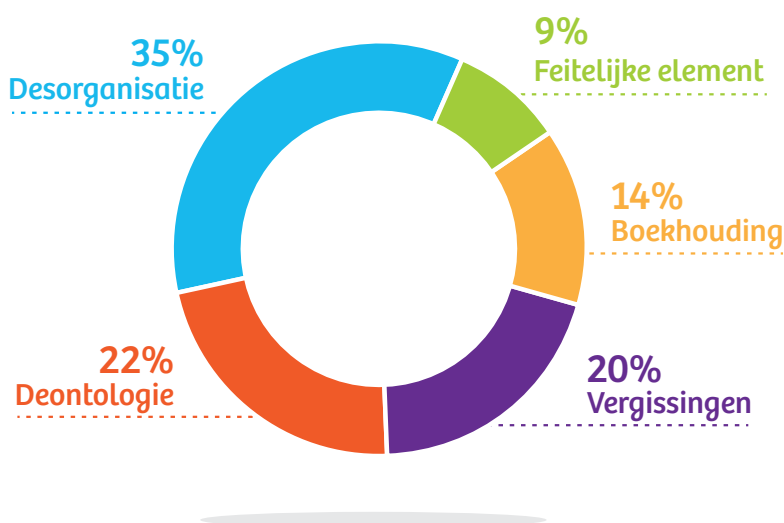
We stellen vast dat 35% van de verzoeken werd ingediend als gevolg van een 'desorganisatie' van het kantoor: geen antwoord, gebrekkige opvolging, vertragingen, verlies van documenten, slechte coördinatie tussen notarissen enz.

Daarop volgen de problemen (22%) die verband houden met de houding die de notaris of zijn medewerkers aannemen: gebrek aan informatie, aan luisterbereidheid, aan menselijkheid, aan onpartijdigheid of onwaardig gedrag.

Daarnaast worden er ook 'vergissingen' (20%) gerapporteerd. De cliënten schrijven ons aan wanneer er sprake is van een materiële vergissing

(vb.: fout parkeerplaatsnummer vermeld in de akte), een juridische vergissing (vb.: de echtscheidingsovereenkomsten moesten niet op het hypotheekkantoor worden overgeschreven) of een foute berekening (vb.: vooral op fiscaal vlak – inzake registratierechten).

We ontvingen ook verzoeken (14%) in verband met het 'boekhoudkundige' luik van de kantoren (facturatie en betalingen), op de voet gevolgd (9%) door verzoeken die betrekking hebben op feitelijke elementen (vb.: stedenbouwkundige inbreuken)³.



Systematische of grote problemen & aanbevelingen

Zie hieronder de titels II (Bijzondere suggesties), III (Vereffeningen) en IV (Algemene aanbevelingen)

Weigering: aantal, percentage en redenen

Dit jaar werden van de 1017 klachten:

- 137 verzoeken geweigerd;
- 880 bemiddelingsprocedures (buitenrechtelijke regeling) geopend.

Dat impliceert een weigeringspercentage van 13%.

In termen van aantal dossiers zien we de volgende verdeling:

- 28 klachten konden niet worden behandeld

omdat het verzoek onvolledig was (ondanks onze vraag om het verzoek te vervolledigen);

- 65 verzoeken werden niet ontvankelijk verklaard omdat ze reeds behandeld waren en er geen enkel nieuw element was op grond waarvan een bemiddelingsprocedure kon worden heropgestart (4), omdat ze uit de lucht gegrepen waren, tergend of beledigend waren (1), te maken

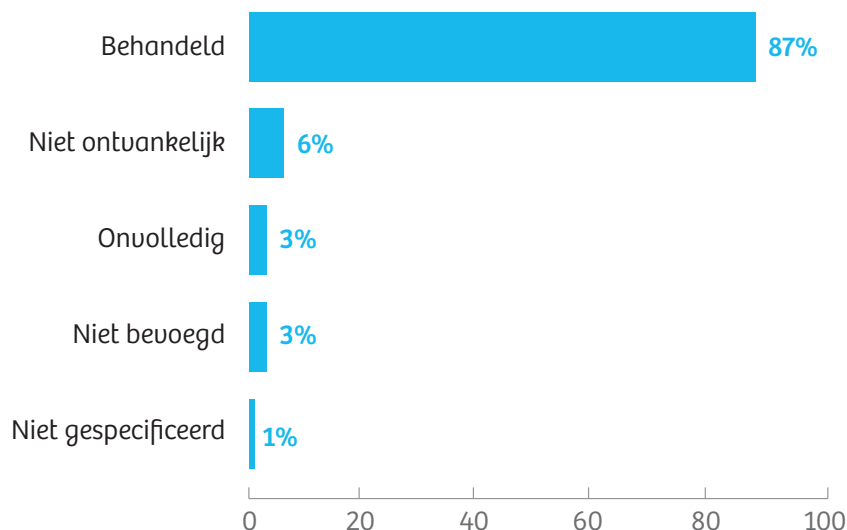
3. In het jaar 2017: 40% (manke organisatie, inclusief problemen van coördinatie tussen notarissen), 23% (deontologie), 15% (fouten), 13% (boekhouding), 9% (feitelijke elementen)

hadden met een niet-identificeerbare notaris (16) of het voorwerp waren van een andere lopende procedure (44);

- voor 36 verzoeken verklaarde onze dienst zich onbevoegd omdat er geen notaris was betrokken (12) of niet de uitoefening van het beroep ter discussie stond (9)

of omdat er – uiteindelijk – geen klacht was (3), geen derde (1) of geen wil bestond om tot een minnelijke regeling te komen (6).

In 13 dossiers komt de reden voor de weigering niet aan het licht aan de hand van de opgetekende statistieken.

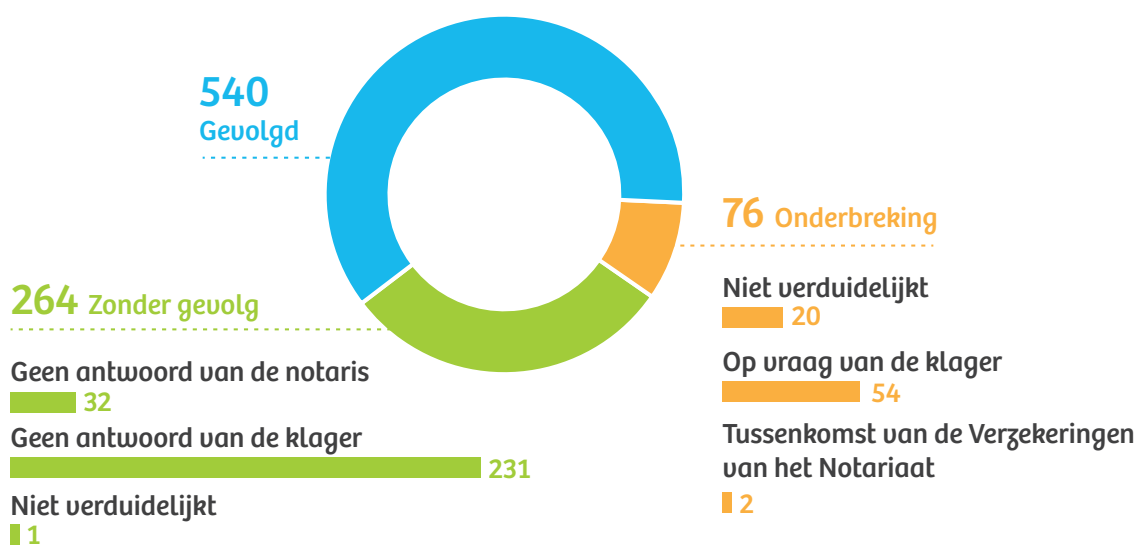


Onderbrekingen: aantal, percentage en redenen

Van de 880 geopende bemiddelingsprocedures:

- werden er 76 procedures onderbroken: 54 op verzoek van de klager, 2 omdat de verzekeringen van het notariaat werden aangesproken en 20 dossiers waarvan de reden voor onderbreking niet werd gerepertorieerd.

- 264 procedures werden zonder gevolg afgesloten – vaak na een lange opvolging: 231 als gevolg van het feit dat de klager verzuimde te antwoorden op onze briefwisseling, 32 na antwoordverzuim vanwege de notaris en 1 waarvan de reden niet worden gepreciseerd.



Duur van de behandeling: volgens de aard van de klachten

De gemiddelde verwerkingstijd bedraagt 65 dagen.

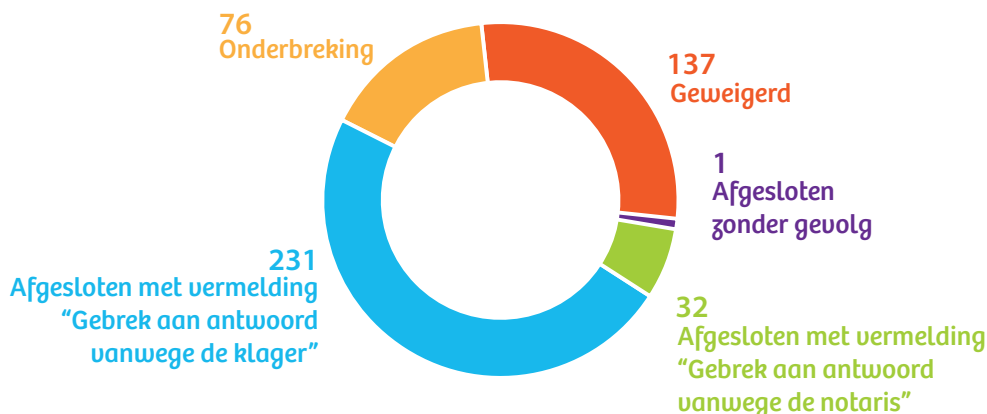
(boekhouding / facturatie = 66, slechte organisatie = 67, feiten elementen = 61, vergissingen = 67 en deontologie = 63)

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

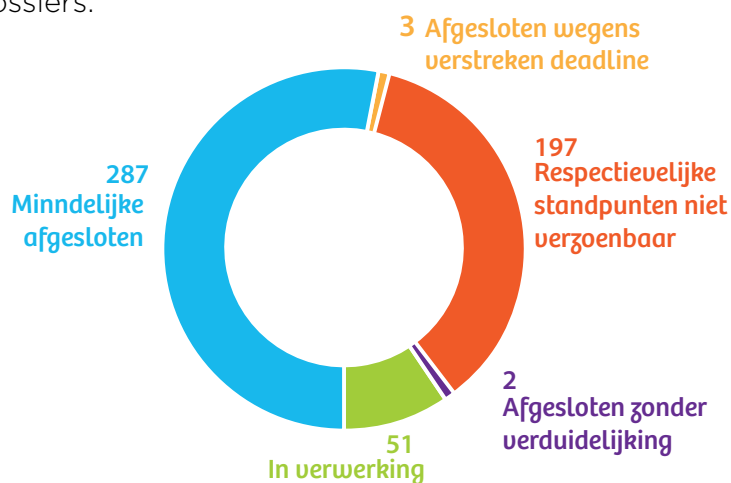
Naleving van de voorgestelde oplossingen: aantal en percentage

Op 24 februari 2019 is de toestand als volgt:

Van de 1017 ontvangen klachten:



Van de overige 540 dossiers:



Dat levert een gemiddeld slaagpercentage op van 59%.

We vermelden hierbij dat voor minstens de helft van de dossiers die op een minnelijke manier werden afgesloten, de klacht gegrond was.

Grensoverschrijdende geschillen: samenwerking tussen de entiteit binnen het netwerk van entiteiten

Onze dienst maakt deel uit van het platform voor de online geschillenregeling die door de Europese Commissie is ingevoerd (ODR).

We merken op dat we tot op heden nog niet de mogelijkheid hebben gekregen om tussen te komen als ombudsman in het kader van een grensoverschrijdend geschil.

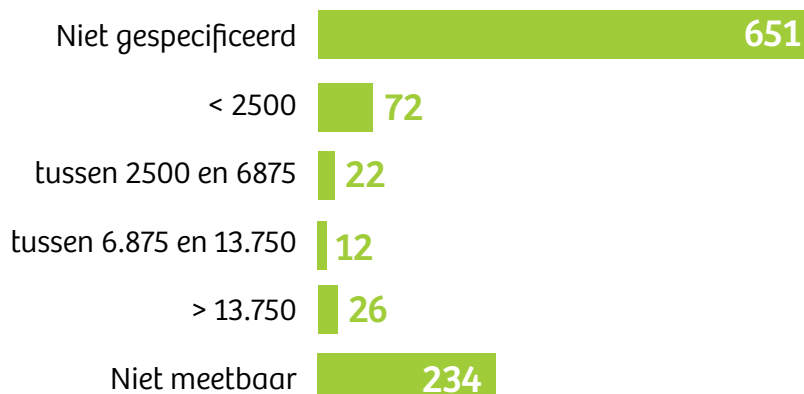
Bedrag van de geschillen: gemiddeld, minimaal en maximaal

Dit zijn de cijfers voor de 1017 ontvangen klachten:

- bedrag van het geschil lager dan EUR 2.500: 72
- bedrag van het geschil tussen EUR 2.500 en EUR 6.875,00: 22
- bedrag van het geschil tussen EUR 6.875,00 en EUR 13.750,00: 12
- bedrag van het geschil hoger dan EUR 13.750,00: 26

In 234 dossiers was het bedrag van het geschil niet meetbaar.

Voor 651 procedures werd de informatie niet meegedeeld.



Budget: ontvangen middelen en de aanwending ervan

Het budget voor het boekjaar 2018 werd gehandhaafd op EUR 350.000,00.

De financiële verantwoordelijke heeft er zorgvuldig op toegezien dat het budget in evenwicht bleef.

Financieel verslag

In 2018 werd de budgettaire enveloppe van EUR 350.000,00 volgens de door de financiële verantwoordelijke meegedeelde cijfers, als volgt verdeeld:

Personeelskosten en vergoedingen ombudsmannen:	-304.538,08 EUR
Het team dat in 2018 aan de slag was, telde:	
- een deeltijdse directiesecretaresse (4/5de);	
- een voltijdse directiesecretaris;	
- een Nederlandstalige ombudsman;	
- een Franstalige ombudsman.	
Gebruik van lokalen en informatica:	- 45.000,00 EUR
Varia:	- 361,08 EUR
TOTAAL:	-349.899,16 EUR

A photograph of a smiling couple, a man and a woman, looking at a document held by a notary. The man is on the left, wearing a blue button-down shirt, and the woman is on the right, wearing a grey cardigan. They are both smiling and looking at the document. The notary is in the foreground, holding the document, but is out of focus. The background is a blurred outdoor setting with a building and trees.

II. SUGGESTIES VOOR DE CONSUMENT EN VOOR DE NOTARIS

De ombudsdienst onder de loep

Sinds onze dienst van start is gegaan, hebben we om en bij 4.000 verzoeken behandeld. Tijd dus om even de contouren van onze opdracht in herinnering te brengen.

WAT DOEN WE? Bemiddeling

Bemiddeling = visies vergoenen / niet sanctioneren / niet oordelen

Er zijn cliënten die denken dat onze dienst de macht heeft om een notaris te verplichten tot actie, om hem te sanctioneren of om een oordeel te vellen.

De werkelijkheid is anders: we zijn een dienst die werkt aan buitengerechtelijke regeling.

Wij proberen, in samenwerking met de cliënt en met de notaris, een oplossing uit te werken die voor beiden aanvaardbaar is – buiten de tussenkomst van een rechter of een recht-bank om.

Aanbeveling:

Het gebeurt dat de consument die zich tot ons richt in zijn klachtbrief alleen dit aangeeft:
- hetgeen in zijn ogen niet correct is (of geweest is) in het door de notaris geleverde werk
- de concrete gevolgen voor hem (het huidige probleem)

Voorbeeld:

de notaris heeft de aangifte van nalatenschap te laat ingediend en de cliënt moet een boete betalen wegens laattijdige aangifte.

De ombudsdienst richt een kopie van de klacht naar de betrokken notaris.

De notaris wordt uitgenodigd om daarop te reageren met nuttige informatie.

Is de klacht gegrond, dan wordt er gezocht naar een rechtvaardige en evenwichtige oplossing die voor iedereen aanvaardbaar is.

Er wordt rekening gehouden met de verschillende actoren in een dossier en

met ieders verantwoordelijkheden (soms inclusief de advocaat, de vastgoedexpert en/of de klant die eventueel ook bepaalde gevraagde documenten laattijdig hebben voorgelegd).

De procedure die we gebruiken is een procedure die geïnspireerd is op de bemiddelingstechnieken.

Bemiddeling = onafhankelijkheid, neutraliteit, onpartijdigheid / geen verdediging van een partij / geen rol op tuchtlak

Er zijn notarissen die denken dat onze dienst de consument verdedigt; daarom bezorgen ze ons een dossier met tegenargumenten.

Er zijn ook notarissen die denken dat onze rol vergelijkbaar is met die van de Tuchtchamers:

- ze bezorgen ons een kopie van het antwoord dat ze eerder al hebben gestuurd naar de kamer (ingeval die kamer de zaak vóór ons heeft behandeld)

- ze antwoorden dat het geschil kennelijk niet tot onze bevoegdheid behoort, maar eerder tot die van de burgerlijke rechtbanken (omdat zij menen dat onze dienst alleen maar de deontologische aspecten kan behandelen).

Dat spoort niet met het bemiddelingsproces waarmee onze dienst is belast.

Aanbeveling:

Het is efficiënter dat de notaris het probleem waarmee zijn cliënt te kampen heeft in overweging neemt en een oplossing voorstelt (waarbij hij eventueel aangeeft in welk opzicht de klacht al dan niet gegrond is).

Voorbeeld:

een clause met voorbehoud van vruchtgebruik in een verkoopakte stelt problemen. Wie – van de verkoper of de koper – moet de verzekeringspremie betalen? De beide betrokken notarissen (de notaris van de verkoper en de notaris van de koper) bekijken samen wat er was overeengekomen, maar op een onduidelijke manier werd vastgelegd en leveren aan de partijen een gemeenschappelijke interpretatie.

Bemiddeling = minnelijk procedé

De bemiddeling verloopt in een sfeer van respect voor alle betrokkenen.

Aanbeveling:

Het is belangrijk niet te vervallen in woorden, geschriften of 'parallele' handelingen die het minimale vertrouwen dat nodig is om samen tot een minnelijke oplossing te komen, doen verbokkelen.

Voorbeelden:

het posten op het internet van lasterlijke beweringen ten aanzien van de betrokken notaris; verhoging van de factuur door het notariškantoor als gevolg van het extra werk waarmee onze interventie, die in regel gratis is voor de consument – gepaard gaat; een antwoord sturen naar onze dienst terwijl iedereen in "cc" wordt gezet – wat weinig ruimte laat aan de ombudsdienst om te bemiddelen door te filteren en de respectieve zienswijzen dichterbij elkaar te brengen.

WAT IS ONS WERKVELD? De relatie tussen de cliënt en zijn Belgische notaris

Wij werken op de relatie cliënt - Belgische notaris.

De notaris heeft een dienst verleend en zijn cliënt is ontevreden.

De basisvereisten zijn dus:

- een notaris in functie: we zijn niet bevoegd door zaken behartigd door een erenotaris,
- een probleem in de door de notaris verleende dienst.

Vallen buiten ons werkveld, de geschillen:

- tussen partijen (voorbeelden: erfgenamen die onderling niet overeenkomen, een promotor die zijn verbintenissen niet nakomt enz.)
- tussen notarissen (voorbeeld: een notaris verzuimt een stuk mee te

delen aan een confrater. A priori is de Tuchtkamer bevoegd om tussen te komen. Wanneer een particulier zich hierover tot ons richt, zullen wij toch een inspanning doen ten aanzien van de betrokken notarissen om het probleem te deblokken omdat het uiteindelijk de consument is die het gelag betaalt van dit gebrek aan collegialiteit).

- tussen een cliënt en een Tuchtkamer van notarissen (voorbeeld: een kamer die geen gunstig gevolg geeft aan een verzoek van een cliënt).
- tussen een cliënt en de Verzekeringen van het notariaat (voorbeeld: geen opvolging door de Verzekeringen van het notariaat)

Hoe kan men minnelijke oplossingen via de ombudsman faciliteren?

Op ons voorstel heeft het notariaat aan alle notarissen reeds gevraagd om melding te maken van het bestaan van onze dienst in hun briefwisseling.

Er bestaan nog andere middelen om een buitengerechtelijke oplossing te bevorderen:

Uw notaris op de hoogte brengen

Volgens het reglement is de cliënt niet verplicht – alvorens ons aan te schrijven – om zijn notaris vooraf op de hoogte te brengen van zijn klacht.

Toch is het nuttig dat te doen. Op die manier kan de notaris onmiddellijk reageren om een oplossing te vinden.

Idealiter richt de cliënt zich hiervoor rechtstreeks tot de notaris zelf (en niet tot de medewerker van het kantoor die het misschien lastiger zal vinden om de fout toe te geven en/of om een oplossing te bieden).

Snel handelen – zodra het probleem aan het licht komt

Hoe langer de cliënt wacht, hoe groter het risico op schade.

Dan wordt het moeilijker om een minnelijke oplossing uit te werken.

De cliënt wordt dus gevraagd om snel te ageren, zodra het probleem aan het licht komt, door contact op te nemen met de notaris of met onze dienst.

Antwoorden aan onze dienst.

Dit blijkt immers uit onze statistieken:

231 dossiers werden afgesloten bij gebrek aan gevolg vanwege de cliënt. De dienstverlening is kosteloos voor de 'consument'. Er wordt hem dus gevraagd om op een loyale manier deel te nemen aan het bemiddelingsproces dat hij zelf vrijwillig heeft opgestart.

32 dossiers werden afgesloten bij gebrek aan gevolg vanwege de notaris. In dat geval komt de notaris zijn deontologische plicht niet na (art. 34). Wij zullen dan afsluiten met

de vermelding 'zonder gevolg – geen antwoord van de notaris' en leggen klacht neer bij de Tuchtkamer.

Snel antwoorden op onze dienst – indien mogelijk per e-mail

De proceduretermijn bedraagt 90 dagen. Wanneer de cliënt en/of de notaris draait met zijn antwoord, beschikt onze dienst over onvoldoende tijd om de ontvangen stukken te analyseren en om te werken aan een verzoening van de respectieve standpunten.

Om tijd te winnen is het raadzaam via e-mail te communiceren.

Oplossingsgericht denken

Wanneer er een disfunctie wordt gemeld, is de procedure erop gericht tot een aanvaardbare oplossing te komen voor het probleem dat zich heeft gesteld.

Het is dus in die richting dat we willen werken.

De klacht moet worden behandeld door de notaris zelf.

De notaris wordt uitgenodigd om de behandeling van de klacht persoonlijk op te volgen.

Ervaringen wijzen uit dat deze manier van werken efficiënter is dan wanneer alleen een medewerker (die reeds bijkomende stress ondervindt omdat zijn werk in vraag wordt gesteld) bij de klacht wordt betrokken (terwijl de cliënt de aansprakelijkheid van de notaris aanspreekt) om een oplossing te vinden (die uiteindelijk toch aan de goedkeuring van de notaris moet worden voorgelegd).

De vertrouwelijkheid respecteren van de documenten die in het kader van een bemiddeling worden uitgewisseld

Een bemiddelingsprocedure valt onder de verplichting van geheimhouding.

Op die manier kan er in vertrouwen aan een oplossing worden gewerkt.

Het is belangrijk dat de cliënt en/of de notaris de uitgewisselde stukken niet meedeelt aan andere gesprekspartners die rechtstreeks en/of onrechtstreeks betrokken zouden kunnen zijn (vb.: de naburige mede-eigenaar).

Communicatie tussen notarissen – cliënten: vatbaar voor verbetering

Waarom? de helft van de betrokken klachten

Nagenoeg de helft van de vragen die bij ons toekomen, maakt gewag van een probleem van 'desorganisatie van het kantoor'.

In de 421 betrokken dossiers gaat het vooral over:

- het uitblijven van antwoord van het Notariskantoor (binnen de door de klager gewenste termijn) op een gestelde vraag;
- een gebrekkige opvolging van het lopende dossier (stilstand in het dossier op het notariskantoor).

Realistische timing: aankondigen en naleven

Voor de notaris kan het raadzaam zijn om van bij de aanvang de timing van de komende verrichtingen toe te lichten.

En wanneer er een schriftelijk verzoek wordt gericht aan het notariskantoor of aan de cliënt, lijkt het nuttig om een redelijke termijn voor te stellen waarin een antwoord wordt verwacht of bezorgd.

Het is eveneens belangrijk de aangekondigde timing na te leven of uit te leggen waarom dat niet lukt.

Op die manier kan men de uitwisselingen temporiseren/een ritme toepassen waar de beide partijen zich kunnen in vinden.

Een dossier loopt vast? uitleggen en handelen

We kregen talloze klachten omdat het dossier "niet vooruitging" in het notariskantoor.

Het lijkt altijd nuttig te zijn om de cliënt op de hoogte te houden over de opvolging van zijn dossier (dat vermijdt herinneringen van zijn kant omdat hij de indruk heeft dat er niet wordt gepresteerd).

Als een dossier vastloopt, moet de reden daarvoor aan de cliënt worden toegelicht.

Soms verzandt een dossier in een notariskantoor als gevolg van een element dat buiten de controle van het kantoor valt.

Voorbeeld:

het kantoor wacht op een administratief document (hypothecaire staat), een stuk dat de cliënt moet bezorgen (een schatting), een beschikking van de rechter, de bevestiging van een akkoord tussen partijen.

In dat geval, wanneer het notariskantoor het document niet ontvangt binnen een 'normale' termijn (bijhouden in de agenda), kan het volgende nuttig zijn:

Aanbeveling: Het notariskantoor

- stuurt een herinnering (in plaats van te 'wachten'),
- informeert de cliënt over de vertraging die eruit volgt voor de behandeling van het dossier,
- vestigt zijn aandacht op de eventuele gevolgen (boetes, verwijlinteressen enz.),
- wijst op de mogelijke opties om het probleem op te lossen of om de gevolgen ervan te vermijden (bv.: een provisie storten aan de fiscale administratie om te vermijden dat er verwijlinteressen lopen).

De informatica: ten behoeve van de gebruiker en niet omgekeerd

Het is belangrijk te letten op het feit dat informatica een tool blijft om de notariële dienstverlening te optimaliseren.

GEPERSONALISEERD ADVIES: betrachten en handhaven

Het internet bulkt van de informatie – zo ook de website notaris.be.

Het werk dat de notariële instanties verrichten om online betrouwbare en geüpdatete informatie te verstrekken, is bijzonder nuttig en nodig.

Maar, nadat al die informatie bij de cliënt is aangekomen, kan alleen een gepersonaliseerde dienstverlening een adequaat notarieel antwoord bieden dat op de maat van de cliënt is toegesneden (advies, akte, programmatie). Een antwoord dus waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van de (met name familiale) situatie van de cliënt.

Aanbeveling:

De cliënt wordt verzocht om zijn notaris tijdig

te raadplegen (dus vóór hij een verbintenis aangaat) omtrent een voorgenomen verrichting.

Bovendien moet de notaris weten dat niet iedereen toegang heeft tot het internet, dat de gegevens die op het internet circuleren verkeerd kunnen worden begrepen en aanleiding kunnen geven tot foute interpretaties.

Aanbeveling:

Om zijn dienst te kunnen verlenen, wordt de notaris verzocht om de tijd te nemen om te luisteren naar de vraag van de cliënt die hem raadpleegt voor een advies op maat.

Voorbeeld:

we kregen een klacht van een persoon die geïnteresseerd was in een openbare verkoop die

door de notaris was georganiseerd een klacht inzake het gebrek aan toegankelijkheid (en dus over het uitblijven van advies of het verstrekken van onvolledige informatie) vanwege het betrokken notariskantoor dat ervoor gekozen had geen mondelinge

toelichtingen te verstrekken, maar te verwijzen naar een computerbestand op de website waarin alle nuttige 'stukken' zaten ... computerbestand waarvan de inhoud – bovendien – met de tijd evolueerde.

NOTARIS.BE en andere websites: basis die geval per geval moet worden bijgestuurd

Veel klachten die we ontvangen vertellen dat de notaris was afgeweken van wat de cliënt op het internet had gevonden (en meer bepaald op de website notaris.be).

De meeste klachten hadden betrekking op de door de notaris opgestelde factuur.

Aanbeveling:

De cliënt moet erop worden geattendeerd dat wat op notaris.be staat, in het bijzonder inzake de tarifiering, louter ter informatie wordt meegedeeld.

De andere gegevens die op het internet circuleren, moeten geval per geval worden getoetst.

Aanbeveling:

Uiteindelijk zal alleen een gesprek met de gekozen notaris de juiste informatie aan het licht brengen.

Vanuit de hoek van de notarissen is het belangrijk te weten dat wanneer er een discrepantie is tussen wat wordt gepubliceerd op notaris.be of andere officiële websites en wat in een kantoor wordt toegepast, dit kan leiden tot problemen als de cliënt hierover vooraf niet volledig werd ingelicht.

Voorbeeld:

op de website belgium.be staat er –in verband met het opstellen van een onderhandse verkoopovereenkomst (of compromis): “De hulp van een notaris inroepen is dan ook aangewezen en brengt normaal gezien geen extra kosten met zich mee.” Wanneer de notaris zijn eindfactuur opmaakt en daarin een bedrag vermeldt dat hij aanrekent aan de verkoper ‘voor onderzoek van het compromis’ terwijl dat niet was aangekondigd en aanvaard alvorens te beginnen aan de analyse van compromis, zal de verkoper niet teurenden zijn.

HET NOTARIËLE DOSSIER VAN DE CLIËNT: de stukken centraliseren

Verder in dit rapport wijzen we op de negatieve impact van de informatisering van de akten op de kwaliteit van de afschriften die de notariskantoren aan hun cliënten afleveren.

De informatica kan op een positieve manier worden aangewend, omdat we bijvoorbeeld zien dat het publiek niet langer de neiging vertoont om de notariële documenten die de notaris toestuurt, bij te houden.

Wanneer ze een akte nodig hebben, vragen ze een afschrift aan op het kantoor, wat leidt tot secretariaatswerk voor de notaris en dus een kostprijs voor de cliënt.

Aanbeveling:

De invoering van een systeem waarbij de cliënt de officiële stukken van zijn notarieel dossier 'online' kan raadplegen is een piste die we moeten blijven onderzoeken.

Rechtszekerheid van de rechtshandelingen die bij de notaris worden gesteld: preciseren

INFORMATIE INWINNEN EN VERSTREKKEN: welke waarborg houdt de notariële dienstverlening in?

Het is op juridisch vlak dat de notaris de opdracht heeft om te zorgen voor zekerheid.

Aanbeveling:

Als de cliënt een twijfel heeft over de door de notaris verstrekte 'waarborgen', kan hij hem nadere toelichtingen vragen.

Voorbeeld:

waarborgt de notaris dat een gebouw geen verborgen gebrek vertoont, het riolerings-netwerk van een stuk grond, de inhoud van een aan de akte gehecht plan, de opgemeten EPB-waarde enz.?

Aanbeveling:

Vanuit het standpunt van de notaris is het wenselijk om hierover te communiceren door de cliënt op een nuttige manier in te lichten over de reikwijdte van de notariële dienstverlening.

Voorbeeld:

het behoort niet tot de taak van de notarissen om goederen waarvan zij de verkoop bij akte verlijden, te bezoeken om na te gaan of de verkoper geen wijzigingen heeft aangebracht zonder stedenbouwkundige vergunning. Het komt de cliënt – kandidaat-koper – toe om zich te wenden tot de stedenbouwkundige dienst om na te gaan of het goed dat hij wil kopen in de staat waarin het zich bevindt, concreet overeenstemt met wat op de stedenbouwkundige plannen staat vermeld.

NIET TE SNEL (WILLEN) GAAN: vermijden te verzaken aan de onderhandse verkoopovereenkomst om sneller te gaan

Door de ondertekening van een onderhandse verkoopovereenkomst kan de notaris zich ervan vergewissen dat de verkoper en de koper behoorlijk zijn geïnformeerd en het eens zijn over de vele, vanaf dan onafwendbare punten van een verkoop.

Wanneer er werd voorgesteld (door de notaris) of gevraagd (door de cliënt) om onmiddellijk de authentieke akte te verlijden, kan een van die niet besproken punten later opduiken (soms na de ondertekening van de akte) en leiden tot ontevredenheid.

Voorbeeld:

vastgoedpromotie. Het is bij ontvangst van een ontwerp van authentieke akte dat de koper kennisneemt van een stedenbouwkundige regularisatie die binnen de mede-eigendom hangende is. De koper beslist om af te zien van de aankoop en komt in moeilijkheden ten opzichte van de promotor. De notaris wordt geïnterpelleerd om de knoop door te hakken omdat hij degene was die heeft voorgesteld om geen onderhandse verkoopovereenkomst te ondertekenen.

De onpartijdigheid van de notaris: naleven en instandhouden

De notaris verdedigt niet de belangen van zijn cliënt

Omdat ze onpartijdig zijn, moeten de notarissen die tussenkomen bij eenzelfde verrichting een 'gelijke kijk' hebben op de belangen van elke partij. Ze mogen hun cliënt niet bevoorstellen ten nadele van de cliënt van een confrater.

Als er zich een probleem stelt in verband met een gemaakte keuze, zijn ze beide verantwoordelijk.

Aanbeveling:

De notarissen worden verzocht om vooraf te overleggen en zo een uniforme dienst te verlenen aan de cliënten..

Voorbeeld:

de notarissen die aanvaarden de sleutels te overhandigen aan de koper nog vóór de authentieke verkoopakte wordt verleden – omdat deze akte te elfder ure werd uitgesteld (een administratief stuk dat in het dossier ontbreekt) – zonder dat ze adviseren om een bijzondere overeenkomst te ondertekenen, kunnen te maken krijgen met verzekeringstechnische problemen wanneer er zich naderhand een schadegeval voordoet.

Prive en beroep proberen gescheiden te houden

Het kan delicaat zijn om een beroep te doen op het notariskantoor waar een van de betrokken partijen werkt (voorbeeld: een erfgename van de nalatenschap) of waarvan een medewerkster nauwe familiebanden heeft met de cliënt (voorbeeld: de echtgenote van een cliënt in onverdeeldheid).

De cliënt doet zo'n keuze vaak in de hoop om minder notariskosten te moeten betalen. Dat is echter niet altijd het geval (tenzij men dit vooraf met de notaris heeft overeengekomen)

en geen goede reden. Om een verrichting correct te laten verlopen, blijkt het wederzijdse vertrouwen doorslaggevend te zijn.

Voorbeeld:

de medewerkster die betrokken is bij het 'familiedossier' wordt de laan uitgestuurd. Het zal in zo'n geval moeilijk zijn om de verrichtingen op een gezonde manier af te ronden, omdat de familiale spanningen worden aangedikt door een professionele spanning.

De samenwerking tussen notarissen: in dienst van de cliënt

In 2018 bleek na de analyse van 54 klachten dat een 'gebrek aan samenwerking tussen notarissen' geheel of deels aan de basis lag van de klacht.

DE TUSSENKOMENDE NOTARIS: om de cliënt op een nuttige manier te begeleiden en om de afloop van de geuraagde opdracht te faciliteren

Wanneer verscheidene notarissen bij eenzelfde akte tussenkomen, er is een enkele penhouder (de notaris die alle formaliteiten vervult en de akte opstelt).

De andere notarissen nemen de verantwoordelijkheid om mee te werken aan het verloop van het dossier, zodat de opdracht of een efficiënte manier wordt vervuld.

De praktijk wijst echter uit dat bepaalde

'tussenkomen' notarissen zich niet actief inzetten voor het dossier (vb.: ze houden de termijnen niet in het oog en/of ze dralen met het verstrekken van informatie en/of ze verzuimen om documenten die de cliënt voorlegt te onderzoeken, zoals ontwerpakten, de afrekening van de penhoudende notaris enz.) – wat op het einde, in geval van problemen, kan leiden tot ontevredenheid. Er wordt dan gewag gemaakt van een slechte samenwerking.

VOORAFGAAND OVERLEG TUSSEN NOTARISSEN: nuttig om problemen vooraf in te schatten en/of op te lossen

We wijzen nogmaals op het nut om vooraf te overleggen rond de facturatie (zie supra p.*23). Dat geldt ook in verband met de manier waarop een gemeenschappelijke verrichting wordt opgevolgd: identieke, objectieve en neutrale technische uitleg verschaffen aan alle betrokken partijen om extra problemen te voorkomen.

Voorbeeld:

een koper die zich uit een koopverrichting terugtrekt aan de vooravond van de ondertekening van de akte om reden van 'verborgen gebreken'. Aangezien de notarissen geen rechter zijn, is het voor hen delicaat zich ten aanzien van hun respectieve cliënten uit te spreken over het feit of die beslissing om zich terug te trekken

al dan niet is gegrond.

Wanneer de notaris van de koper aan de koper vertelt dat deze beslissing gegrond is en de notaris van de verkoper aan de verkoper vertelt dat deze beslissing ongegrond is, gaat het geschil van de partijen 'hogerop' en wordt het een geschil 'onder notarissen' – omdat de notariële dienstverlening zijn contouren heeft overschreden. Dat leidt tot een klacht tegen de notarissen. Door vooraf te overleggen, hadden de notarissen een efficiënte gemeenschappelijke dienst kunnen verlenen door bijvoorbeeld een vergoeding tussen de partijen (verkoper/koper) voor te stellen.

DE MEDEDELING VAN STUKKEN TUSSEN NOTARISSEN: efficiëntie vereist (in dit computertijdperk)

We ontvingen veel klachten van cliënten die meldden dat een confrater een gevraagd stuk niet overmaakte (vb.: afschrift van hun eigendomstitel) aan hun notaris die verantwoordelijk was voor de lopende verrichting. Dit soort 'blokkade' berokkent uiteindelijk schade aan de cliënt.

Aanbeveling:

Er wordt de notarissen gevraagd om rekening te houden met het eindbelang van de cliënt en om elke aanvullende schade in hoofde van die cliënt te vermijden.

Men moet erover waken dat de bijhorende problemen (die aan de grondslag van de blokkade liggen) los van elkaar worden opgelost: een factuur voor een 'niet uitgevoerde rechtshandeling' die door de cliënt wordt betwist, een onenigheid tussen notarissen, de ontgoocheling dat men het vertrouwen van een cliënt heeft verloren enz.

De notaris ten aanzien van andere professionalsNOTARIËLE OF EXTRA-NOTARIËLE EXPERTISE: de cliënt informeren

Het is inderdaad belangrijk om de contouren te bepalen van de opdracht waarin de notaris kan fungeren. Even belangrijk is dat de notaris wijst op de luiken van het dossier die niet tot zijn expertise behoren, nl. die domeinen waarvoor er meer onderlegde experts bestaan omdat ze daarvoor speciaal zijn opgeleid, zoals vastgoedexperts, fiscalisten, landmeters enz.

Wanneer hij dat doet, en de cliënt toch de ondersteuning van een andere expert weigert, zal die cliënt vermoedelijk moeten instaan voor alle of een deel van de schadelijke gevolgen als er zich naderhand problemen voordoen.

Voorbeeld:

voor de waardebepaling van een onroerend goed dat deel uitmaakt van een nalatenschap, dienen zich de volgende keuzes aan:

- de cliënt reikt de waarde aan en is verantwoordelijk voor die waardebepaling;
- de notaris handelt als professioneel expert en is verantwoordelijk voor de waardebepaling;
- de cliënt kiest een vastgoedexpert die verantwoordelijk is voor de waardebepaling;
- de cliënt maakt gebruik van de voorafgaande expertiseprocedure (waardebepaling met aanduiding van de deskundige in overleg met de fiscale administratie).

VERDELING ONDER PROFESSIONALS (respectieve opdrachten en facturatie): overleggen en de cliënt vooraf informeren**Tussenkost van een advocaat: gemeenschappelijke sokkel?**

De notaris en de advocaat hebben een gemeenschappelijke sokkel van bevoegdheden.

Wanneer een cliënt een advocaat in de arm neemt om zijn dossier te behartigen – een advocaat die later instructies geeft aan de notaris – komt het dan de notaris toe om de advocaat te attenderen op de basisregels die ter zake gelden om die aan zijn cliënt mee te delen?

En omgekeerd, mag de notaris er meteen van uitgaan dat de advocaat bevoegd is inzake de vigerende rechtsbeginselen?

Wanneer er aan een notaris en een advocaat wordt gevraagd om samen te werken aan een bepaald dossier, wordt de kwestie van de respectieve vergoedingen zelden bij aanvang besproken. Dat kan tot problemen leiden bij de facturatie.

Voorbeeld inzake successie:

de factuur die de notaris na voltooiing van een dossier heeft opgesteld, wordt betwist omdat de tarifiering niet op voorhand was aangekondigd. De factuur van de advocaat werd probleemloos betaald, omdat het tarief van meet af aan duidelijk was. In concreto had het notariskantoor evenveel tijd besteed aan het dossier als de advocaat, omdat ze echt hadden samengewerkt om een voor de cliënt coherente oplossing uit te werken.

Wanneer er een advocaat wordt gekozen en door de notaris wordt voorgesteld 'voor rekening van de cliënt en met de instemming van de cliënt', is het raadzaam om duidelijk-

heid te scheppen over de contractuele relaties die tot stand zijn gekomen.

Soms heeft de advocaat geen enkel contact met de cliënt – hij werkt uitsluitend samen met de notaris om het dossier tot een goed einde te brengen. In die context meent de cliënt dat hij zelf maar één gesprekspartner heeft (de notaris) die verantwoordelijk is voor de verrichtingen (en dus – ook – voor de problemen die resulteren uit een eventueel gebrek aan ijver in hoofde van de gekozen advocaat). De notaris heeft echter een andere visie op de contractuele verhouding.

Bij gebrek aan een kader bij een multi-professionele aanpak van de notariële dienstverlening, blijft dit soort problemen opduiken.

Tussenkomst van een immokantoor

In rechte is het zo dat, wanneer er een akkoord is over de zaak en over de prijs, er een verkoop tot stand komt (ook wanneer de authentieke akte niet is getekend en de prijs niet is betaald).

Aanbeveling:

De cliënt wordt gevraagd contact op te nemen met de notaris alvorens te verkopen of een koopbod te doen.

Door contact op te nemen met de notaris, kan de cliënt hem – tijdig – de bijzonderheden van het dossier meedelen (of datgene waarop er bij vastgoedtransacties moet worden gelet).

Gebeurt dat niet, dan moet de notaris die een reeds ondertekende onderhandse verkoopovereenkomst krijgt, betrouwen op het werk dat de vastgoedprofessional heeft verricht. Als er vóór de ondertekening een juridische informatie ontbrak, als ze foutief was of als de onderhandeling onvolledig was, zal men moeten terugvallen op het werk van de vastgoedmakelaar en laatstgenoemde interpellieren.

Voorbeeld:

het is delicaat om kritiek te hebben op het werk van de notaris die a posteriori tussenkomt om aanvullend te onderhandelen en die hierdoor de overeengekomen termijnen overschrijdt

(terwijl die termijn zonder zijn voorafgaande tussenkomst al was bepaald). Dat geldt ook voor de notaris die meer aanrekenen voor de tijd die hij heeft besteed aan het zoeken naar een oplossing voor een probleem dat vooraf had moeten/kunnen worden geregeld.

Voorbeeld: er werd in de onderhandse verkoopovereenkomst een foute verklaring opgenomen (de koper verklaart dat hij niet kan genieten van het abbatement omdat hij al eigenaar is). De cliënt zet die verklaring naderhand niet recht (omdat hij een nuance uit het oog heeft verloren: hij was slechts eigenaar in naakte eigendom). Wie is verantwoordelijk door deze gebrekkige informatie? De notaris? Omdat hij heeft vertrouwd op de verklaringen ingewonnen voor de vorige professional? Of de vorige professional omdat hij dat voorafgaande werk op zich heeft genomen?

Aanbeveling:

De notaris wordt verzocht om zijn taak aan te vatten meteen na het eerste contact met de cliënt.

Wanneer een cliënt vraagt om advies vóór de ondertekening van een onderhandse overeen-

komst en het kantoor hem het ontwerp van overeenkomst 'ter info' stuurt zonder het aandachtig te onderzoeken – is er ontevredenheid, vooral wanneer er later een probleem opduikt in verband met een clause van de verkoopovereenkomst die niet gepast is.

Tussenkomt van de syndicus (mede-eigendom)

Er bereikten ons verscheidene klachten inzake mede-eigendom, in verband met de gemene lasten en het werk dat al dan niet door de syndicus wordt uitgevoerd.

Klaarblijkelijk vindt de cliënt dat de notaris hierin een rol heeft.

Voorbeeld:

de verkoper verklaart dat hij geen syndicus heeft, maar in werkelijkheid is er wel een en heeft hij achterstallige betalingen. Had de notaris een onderzoek moeten doen naar de manier waarop de gemene lasten worden verdeeld – minstens de verzekeringspremies voor het gebouw?

De cliënt vraagt zich af welke meerwaarde het heeft wanneer hij een beroep doet op 'zijn' notaris als die laatste er genoeg mee neemt om de documenten die zijn klaargemaakt door andere professional gewoon door te sturen (een immokantoor of een andere notaris bijvoorbeeld).

Voorbeeld:

de syndicus die het bedrag aangeeft dat is verschuldigd door de uittredende eigenaar. Als het bedrag wordt betwist, wordt het ingehouden door de notaris. Voor de uittredende mede-eigenaar is het ingewikkeld om dat bedrag terug te vorderen, ook al is er ontegensprekelijk een fout opgedoken. Volgens de cliënt heeft de notaris de opdracht om de berekening van de syndicus te verifiëren.

Ook hier is het belangrijk dat er een passende communicatie naar de cliënt toe gebeurt in verband met de dienst die wordt verleend door het notariskantoor dat hij hiervoor heeft aangesproken.

Notariële facturatie: transparantie van bij de aanvang

Los van de informatie die op het internet circuleert, is het van cruciaal belang helder en verbaal hierover te communiceren van bij de opstart van het dossier.

AAN DE KANT VAN DE NOTARIS: aandachtspunten

Vooraf – tijdens – achteraf informeren

De opmerkingen die de vorige jaren werden geopperd, blijven actueel: er moet duidelijkheid zijn over de taak die wordt aangenomen, over de contouren en de kostprijs ervan.

De cliënt moet worden geïnformeerd vooraf (vóór het overeengekomen werk wordt aangevat), tijdens (wanneer de prestaties verder reiken dat wat was voorzien) en achteraf (met een nauwkeurige eindafrekening).

Aanbeveling:

In de huidige stand van de wet is het belangrijk dat het notariaat eensgezindheid bereikt

over de interpretatie van de diensten die onder het wettelijke ereloon vallen en de diensten die er geen deel van uitmaken.

Voor de prestaties die niet door het wettelijke tarief worden gedekt, moet het kantoor dat instaat voor het dossier helder communiceren over de manier waarop er wordt gefactureerd.

Een nauwgezette communicatie over de toegepaste tarieven wordt des te belangrijker wanneer de tussenkomst van een notaris niet onmisbaar is voor gevraagde dienstverlening.

Een helder en nauwkeurig taalgebruik hanteren

Het is raadzaam een terminologie te gebruiken die voor iedereen verstaanbaar is.

Voorbeeld:

de meeste mensen begrijpen niet wat er wordt bedoeld met de term 'vacatie' en dat kan kritiek opwekken bij de cliënt (gebrek aan transparantie).

Het is kennelijk ook belangrijk een duidelijke terminologie te hanteren.

Voorbeeld:

een provisie betekent dat er later een eindafrekening zal worden opgemaakt. De cliënt is verwonderd wanneer men hem een provisie vraagt en hij naderhand geen volledige en definitie afrekening krijgt of men hem a posteriori meedeelt dat het in wezen om een forfait ging.

Afspreken tussen notarissen (tussen professionals), ook op het vlak van de facturatie

A priori worden de kosten niet verhoogd wanneer er verschillende notarissen tussenkomen bij eenzelfde akte. Dat geldt inzake de wettelijke erelonen van een getarifeerde akte.

Voor alle formaliteiten en verrichtingen die niet bij wet zijn getarifeerd, is dat anders.

Er kunnen dus bepaalde problemen optreden 'tussen notarissen' inzake de facturatie die wordt opgesteld wanneer verschillende notarissen aan eenzelfde dossier werken.

Dat gebeurt wanneer notarissen vooraf geen overleg hebben gepleegd over de manier waarop ze elk en/of samen de verrichte prestaties zullen factureren – noch achteraf, net voor ze hun eindfactuur aan hun respectieve klanten opsturen.

Als er geen overleg is geweest over de tenlasteneming van de toevertrouwde opdracht, betekent dit dat de cliënt evenmin correct geïnformeerd werd op voorhand.

Na de opmaak van de facturen, zullen niet alleen de cliënt ze betwisten, maar ook de notarissen onder elkaar.

Voorbeeld:

minnelijke vereffening: de penhoudende notaris past een facturatiemethode toe die niet noodzakelijk overeenstemt met die van de tussenkomende notaris, die de factuur te hoog vindt of er integendeel bedragen aan toevoegt.

Dezelfde problematiek stelt zich wanneer verschillende professionals (notaris, advocaat, fiscaal expert enz.) tussenbeide komen in de behartiging van eenzelfde dossier. Als er geen communicatie over de facturatie (en de respectieve taken) plaatsvindt bij de aanvang, kan het gebeuren dat de cliënt niet tevreden is bij het afsluiten van het dossier.

AAN DE KANT VAN DE CLIENT: aandachtspunten

Duidelijk zijn over de toevertrouwde opdracht.

De notaris vervult een openbare dienst (het waarmerken van akten) waarvoor hij zijn functie moet verzekeren. Er wordt, buiten die functie, vaak op hem een beroep gedaan voor andere, min of meer uitgebreide diensten (vb.: aangifte van nalatenschap).

Aanbeveling:

Het is dus belangrijk dat de cliënt zijn vraag duidelijk formuleert, dat hij zich ervan vergewist dat de notaris akkoord gaat om het gevraagde werk uit te voeren en tegen welk tarief.

Vragen naar het te voorziene budget

Wie een beroep doet op een professional, zal uiteraard moeten betalen voor het gevraagde werk.

Aanbeveling:

Het is dus logisch dat de cliënt aan de notaris vraagt – alvorens hem de opdracht toe te vertrouwen – welk tarief zal worden toegepast.

Hierover volgen enkele preciseringen:

1. Voor bepaalde handelingen bestaat er een wettelijk tarief (dat moet worden verhoogd met de administratieve kosten waarvan het tarief door het geraadpleegde kantoor wordt bepaald). Andere verrichtingen zijn niet aan een wettelijk tarief onderworpen. Dan bepaalt het kantoor de facturatiemethode ... vandaar de noodzaak om hierover vooraf te communiceren.
2. Er zijn situaties waarbij de notaris, alvorens een dossier ter harte te nemen, zijn tarieven niet op voorhand kan bepalen. Dat geldt zeer vaak in nalatenschapsdossiers. De eerste afspraak is een ontmoeting waarin de mens centraal staat, uit respect over de overledene en zijn familie. Als de kwestie van de facturatie voor de te vervullen formaliteiten – gezien de omstandigheden – op dat moment niet ter sprake komt, moet dat naderhand wel gebeuren. De notaris kan daar spontaan op terugkomen. Ook de cliënt kan zijn notaris hierover nuttige vragen stellen.

Voorbeeld:

in een nalatenschapsdossier worden de facturen in het kantoor gedeponneerd zodat de notaris ze betaalt, contact opneemt met de schuldeisers om de loop van de verwijlin-tresten te stuiten in afwachting dat de rekeningen worden vrijgegeven enz. Bepaalde notariskantoren vinden dat dit deel uitmaakt van de verleende diensten, andere niet.

3. 'Eerste afspraak': die is a priori gratis. Dit is het geval wanneer het om een eenvoudige raadpleging gaat die geen onderzoek noch bijzondere analyses vergt.

Aanbeveling:

Bij het maken van een afspraak is het belangrijk dat de cliënt het voorwerp van zijn bezoek toelicht.

Bij situaties die van meet af aan complex zijn, is het belangrijk de notaris hiervan op de hoogte te brengen nog vóór de afspraak zelf (ze zal dan efficiënter verlopen) en hem te vragen hoe hij het consult zal factureren.

Het is lastig om tegemoet te komen aan de ontevredenheid van een cliënt die weigert de eindfactuur te betalen voor een gevraagde opdracht (waarvan het werk niet wordt betwist) met als voorwendsel dat hij niet op de hoogte was van het feit 'dat dit iets zou kosten'.

De naverkoopdienst: toegewijd handelen

OPVOLGING NA DE ONDERTEKENING VAN DE AKTE: wie, wat, hoe? Tijdig informeren

De cliënt is ontevreden wanneer er na de ondertekening van een akte geen of een gebrekkige opvolging komt.

Zoals wanneer de cliënt geen afschrift ontvangt van zijn akte binnen een termijn die hij als 'normaal' acht (vandaar het belang om te informeren over wat een normale termijn is – bijvoorbeeld om de eigendomstitel te ontvangen na het verlijden van de koopakte).

Dat geldt ook wanneer hij geen gedetailleerde slotfactuur krijgt, terwijl hij een 'provisie' heeft betaald.

En zelfs ook wanneer het notariskantoor heeft ingestemd met 'post akte'-formaliteiten en deze niet vervult.

Voorbeeld:

een echtscheidingsovereenkomst die bij de notaris wordt ondertekend (authentieke akte) wordt niet gevolgd door het neerleggen van het verzoekschrift tot echtscheiding bij de bevoegde rechtbank (terwijl dat wel degelijk deel uitmaakt van de dienst die de notaris verleent).

Dat gebeurt ook wanneer de cliënt verwacht dat het notariskantoor instaat voor bepaalde 'post akte'-formaliteiten – terwijl daarover niets is gezegd noch overeengekomen tussen de cliënt en zijn notaris.

Voorbeeld:

de schenking van banktegoeden wordt niet gematerialiseerd bij de bank ... omdat de notaris naliet het document ad hoc mee te delen aan de bank.

En ook wanneer de opdracht die aan de notaris wordt toevertrouwd niet in een heldere overeenkomst wordt ingebed.

Voorbeeld:

de notaris die aanvaardt de huur te innen, verbindt hij er zich dan ook toe om na te gaan of de huur op tijd en stond wordt betaald?

Voorbeeld:

de notaris die de sleutels van een woning in handen neemt, verbindt hij er zich dan ook toe erover te waken dat ze goed verzekerd en onderhouden blijft?

Aanbeveling:

Het is belangrijk informatie te verstrekken over de opvolging na de ondertekening van akten en/of het afsluiten van een dossier bij de notaris (inclusief termijnen en kosten).

Bij gebrek aan transparantie hierover, ontstaan er 'misverstanden' met soms kwalijke gevolgen voor de cliënt.

Toch ligt het voor de hand dat de notaris niet alle denkbeeldige situaties kan voorzien.

Aanbeveling:

Zowel de notaris als de cliënt moeten met elkaar in gesprek gaan wanneer er twijfel rijst over een opvolging waarvoor eventueel moet worden gezorgd.

Voorbeeld:

de notaris die geen contact opneemt met de cliënte (weduwe) 5 jaar na het overlijden om een aanvullende aangifte te doen als gevolg van de terugvalling van vruchtgebruik voorzien 5 jaar na het overlijden (en aangekondigd in het ontvangen aanslagbiljet voor de successierechten).

De weduwe weigert de administratieve boete en de verwijlrenten die de fiscus vordert, te betalen omdat het de taak van de notaris was om het dossier op te volgen. Volgens de notaris was dat als dusdanig niet voorzien (geen agenda '5 jaar' later).

NOTARIËLE DOCUMENTEN = OFFICIËLE STUKKEN: het onderscheidende karakter bewaren / het visuele uitzicht verzorgen

Een voorbeeld van een klacht die werd geformuleerd naar aanleiding van een eigendomstitel:

“Zoals gemeld, heb ik nooit het origineel gekregen. De via e-mail toegestuurde tekst is geen gewaarmerkt exemplaar en ik vrees dat ik dit niet zal kunnen gebruiken bij de eventuele doorverkoop van het appartement.”

Er wordt met een notaris contact opgenomen om een officiële akte op te maken (de notaris is een publieke ambtenaar die overeenkomsten waarmerkt).

Wanneer de cliënt als ‘bewijs’ van de ondertekende akte een document krijgt (per post of via e-mail) met daarin louter de getypte tekst (soms zelfs in word-formaat), zonder handtekeningen noch onderscheidende kenmerken ... dan begrijpt hij dat niet: iedereen kan zo’n document opstellen.

In zijn ogen is dat een gewoon ‘velletje papier’ zonder enige waarde, waarvan de inhoud gemakkelijk kan worden gewijzigd en dat helemaal niets bewijst over wat er werkelijk werd ondertekend.

Aanbeveling:

De cliënt verwacht een geschreven stuk dat officieel waarmerkt wat er precies is overeengekomen. Dat is waarvoor hij heeft betaald.

Het notariaat heeft intussen belangrijke inspanningen gedaan om het werk te informatiseren – onder meer om te kunnen inspelen op de vraag van de fiscale administratie die een digitale mededeling van de akten heeft opgelegd.

Op die manier heeft al wat kenmerkend was voor expedities, eensluitende afschriften afgeleverd door een notaris enz. globaal gezien plaats geruimd voor een digitalisering (en ‘vakjes’ die op de interfaces moeten worden ingevuld).

Aanbeveling:

We moeten de trend ombuigen door ervoor te zorgen dat de digitalisering de cliënten van de notarissen zo veel mogelijk ten goede komt, zonder de kwaliteit te verwaarlozen van wat door de kantoren wordt afgeleverd. Tegelijk moet worden gewaakt over een nuttig gebruik van de informaticatools.

(vb.: elektronische handtekening op de documenten die aan cliënten worden meegedeeld, gecentraliseerde, beveiligde elektronische dossiers die enkel toegankelijk zijn voor de betrokken persoon met daarin alle notariële akten die deze persoon heeft ondertekend vanaf de invoering van het systeem, enz.)

Het helpt ook om kosten (en bepaalde ontevredenheden) te vermijden naar aanleiding van de vele vragen naar afschriften van akten die bij de notaris-kantoren toekomen.

De bedragen die aan de notaris worden toevertrouwd (voorschotten en andere)

Het gebeurt regelmatig dat notariskantoren bedragen ontvangen voor rekening van een cliënt.

Het meest voorkomende geval is dat van het voorschot dat aan de notaris wordt gestort.

MODALITEITEN VAN VRIJGAVE: informatie vragen of geven en duidelijk zijn

Informatie geven of inwinnen

Mensen nemen regelmatig met onze dienst contact op over voorschotten die werden betaald aan een notariskantoor – voorschotten die een koper of een verkoper willen terugkrijgen.

Blijkt dat de cliënten niet op de hoogte zijn (of geen kennis nemen) van de modaliteiten voor vrijgave van dat voorschot (los van het feit of de verkoper dan wel de koper in gebreke blijft / of de onderhandse verkoopovereenkomst wel of niet werd ondertekend).

Voorbeeld:

op de dag van de ondertekening van de authentieke akte, meldt de koper dat hij zich terugtrekt omdat het goed gebreken vertoont. De authentieke akte wordt niet ondertekend en de cliënt vraagt de terugbetaling van zijn voorschot. Hij is verwonderd wanneer hij hoort dat de andere partij daarmee moet instemmen en/of dat er een specifieke procedure moet worden gevolgd (die niet van de notaris afhangt).

Nauwkeurig zijn

Dat geldt ook voor andere soorten bedragen die bij de kantoren in bewaring worden gegeven.

Voorbeeld:

op het moment van de ondertekening van de verkoopakte, blijft een deel van de verkoopprijs op het kantoor als waarborg voor de vervulling van bepaalde verplichtingen door de verkoper (urij te beschikkingstelling van het goed, mededeling van een document enz.).

Het gaat vaak om akkoorden die 'op het laatste nippertje' zijn gemaakt en om clausules die zijn ingelast zonder dat men ze vooraf heeft kunnen herlezen.

De notaris heeft te kampen met een noodsituatie omdat een partij in gebreke blijft.

Het kan dus gebeuren dat de vrijgavemodaliteiten niet nauwkeurig zijn, wat leidt tot ontevredenheid bij de cliënt wanneer hij het geld dat hem toekomt wenst terug te krijgen en de andere partij hiermee niet instemt.

Aanbeveling:

Als de partijen geen akkoord bereiken over de vrijgave, kan de notaris een bemiddelingsdienst voorstellen.

TOEREKENING VAN DE NOTARISKOSTEN: de cliënt vooraf informeren en zijn akkoord vragen

Vaak zien we betwistingen, los van de vrijgavemodaliteiten, over notariële kosten die 'automatisch' worden toegerekend op die voorschotten (waarna het saldo wordt terugbetaald) en/of de bedragen die op het kantoor in bewaring zijn gegeven.

In de betrokken dossiers was de cliënt niet – op voorhand – op de hoogte van de notariskosten die zouden worden toegerekend op het toevertrouwde bedrag.

Wanneer het notariskantoor het bedrag dat hem toekomt automatisch verrekent met het bedrag dat op het kantoor werd geconsigneerd, wordt dat door de cliënt niet gesmaakt.

Wanneer de factuur van de notaris in fine wordt betwist, heeft de consument de indruk dat hij een soort chantage ondergaat: ofwel aanvaardt hij het gefactureerde bedrag, ofwel betwist hij het – maar zolang het geschil niet is opgelost, worden de bedragen die in het bezit van de notaris zijn niet vrijgegeven.

Aanbeveling:

Om dit soort geschil (dat een rechtstreekse impact heeft voor de cliënt) op te lossen, is de efficiëntie van de Tuchtkamer wenselijk.

BESTEMMING VAN HET IN BEWARING GEGEVEN BEDRAG: in lijn met wat werd overeengekomen

De notaris komt in een lastig parket te staan wanneer een van de partijen de voorwaarden van het akkoord niet naleeft en/of extra voorwaarden inlast voor de vrijgave.

Aanbeveling:

De notaris kan het bij hem gedeponeerde bedrag niet vrijgeven zonder de toestemming van de betrokken partijen.

Dat leidt automatisch tot ontevredenheid bij de andere partij – een negatief gevoel dat zich keert tegen de notaris.

Aanbeveling:

De cliënten moeten hun verbintenissen nakomen.

In andere dossiers bleek dat het de notaris was die:

- de tussen de partijen overeengekomen modaliteiten voor de vrijgave van het geld niet had nageleefd,
- of
- er niet had over gewaakt op voorhand het akkoord te verkrijgen van alle betrokken partijen.

Aanbeveling:

De notaris moet erover waken – vóór de betaling – dat de partijen hun respectieve verbintenissen, zoals vervat in de overeenkomst die heeft geleid tot de betaling van het bedrag aan het kantoor, wel degelijk hebben nageleefd.

FAMILIENOTARIS? De vertrouwensband in stand houden

Uit de ontvangen klachten leren we ook dat de cliënt blijkbaar een groot belang hecht aan de keuze van zijn notaris ... in de overtuiging dat hij het dossier (en zijn voorgeschiedenis) goed kent en hem begeleidt in de opeenvolgende verrichtingen in de loop van zijn leven.

Het vertrouwen dat aan de notaris wordt geschonken, is een kostbaar gegeven, zowel

voor de cliënt als voor de notaris.

Vandaar de klachten die we ontvangen bij handelingen die van dien aard zijn dat ze dit vertrouwen op de helling kunnen zetten.

De volgende suggesties kunnen helpen om dit soort ontevredenheid in te dijken.

EINDE FUNCTIE – KOMST VAN EEN VENNOOT: de cliënt informeren over de overdracht van het dossier**Overdracht van het kantoor**

Er moet beter gecommuniceerd worden over de overdracht van Notariskantoren.

De cliënten worden kennelijk niet tijdig op de hoogte gebracht en klagen daarover.

Ze schrijven ons aan omdat ze geen nieuws hebben van hun notaris. .

In de ogen van het publiek bekleedt de notaris bij veel families een belangrijke rol.

Veel gezinnen hebben hun leven lang hun dossiers bij eenzelfde notaris (de vorige generatie bij de vader of de moeder van de notaris in functie). Wanneer de gekozen notaris ermee stopt en hij zijn rol als familie-begeleider verlaat, wordt er verwacht dat hij dit meldt aan zijn 'cliënt' om de dossiers in alle vertrouwen door te geven. De cliënt, die – in zijn relatie met een notaris – vindt dat hij meer is dan zomaar een klant, staat dan niet voor voldongen feiten.

**Associatie van notarissen**

Eenzelfde problematiek komt aan het licht in verband met geassocieerde notarissen. De cliënt vermeldt, bijvoorbeeld in de onderhandse verkoopovereenkomst, de naam van zijn notaris (de notaris aan wie hij zijn vertrouwen schenkt): het kan gebeuren dat

hij niet tevreden is wanneer hij op de datum van ondertekening van de authentieke akte wordt ontvangen door de vennoot zonder vooraf op de hoogte te zijn gebracht van de verandering.

DE CLIËNT VERANDERT VAN NOTARIS: de betrokken notarissen verwittigen / informeren over de gevolgen

Bepaalde cliënten de beslist hebben om van notaris te veranderen, klagen over de factuur die ze krijgen van de aanvankelijk gekozen notaris.

Aanbeveling:

Er wordt dus aan de cliënt voorgesteld om een gesprek aan te gaan met de notaris die zal worden vervangen (niet louter met de medewerker die het dossier beheert) om uit te leggen waarom hij overweegt om van notaris te veranderen.

De ontevredenheid is vaak het gevolg van een gebrek aan communicatie:

- de initiële notaris werd niet geïnformeerd over de reden van de verandering;
- de cliënt werd niet geïnformeerd over de gevolgen van de verandering.

Aanbeveling:

Er wordt aan de cliënt ook voorgesteld om bij de nieuwe notaris na te gaan welke gevolgen de verandering met zich brengen (in termen van eventuele meerkosten). Aan de nieuwe notaris wordt gevraagd hierover ook uitleg te geven alvorens het dossier te openen.

DE NOTARIS-OPVOLGER: preciseringen en moeilijkheden waarbij de ondersteuning van het notariaat is vereist

Wanneer mensen met ons contact opnemen aangaande een notariële disfunctie rond een notaris die niet langer in functie is, zijn we a priori niet bevoegd.

Afhankelijk van de aard van het probleem sturen we de klacht soms toch door naar de opvolger, zodat hij een oplossing kan formule-

ren als hij dat wenst.

De notaris-opvolger is niet verplicht om het probleem dat verband houdt met zijn voorganger te behandelen.

In het kader van de notariële dienstverlening, gebeurt het dat hij dat toch aanvaardt.

Het werk dat dan wordt verricht door de notaris-opvolger genereert een kostprijs die moeilijk verteerbaar is voor de klagende partij (vb.: akte van rechtzetting). Het gebeurt dat de notaris-opvolger de kosten voor eigen rekening neemt (vb.: kosten voor een nog openstaande handlichting). Hij is echter niet verplicht dit te doen.

Aanbeveling:

In die gevallen lijkt een ondersteuningssysteem 'binnen het notariaat' wenselijk te zijn om de notaris-opvolger bij te staan in de invoering van een oplossing en om de bijhorende kosten te vergoeden en/of de kosten ten laste van de cliënt te beperken.

De deontologie van de notaris: begrijpen en naleven

DE NOTARIS: openbaar ambtenaar. Hij moet de rechtsregels naleven.

Het is belangrijk rekening te houden met de opdracht van de notaris als openbaar ambtenaar. Hij is geen dienstverlener zoals een ander.

De ambtsweigering door de notaris: toegestaan ten uitzonderlijke titel

Wanneer een cliënt vraagt om een akte te verlijden die een derde kan misleiden (de fiscus bijvoorbeeld), moet de notaris weigeren om de gevraagde dienst te verlenen.

Een klacht over de weigering door een notaris tot het verlenen van zijn ambt zal enkel kans op slagen hebben, als die weigering onge-rechtvaardigd is.

Een parallelle denkoefening dringt zich eveneens op voor vastgelopen 'zware' dossiers (bv. gerechtelijke vereffening) die aan 'opvolgers' worden doorgegeven.

De opvolgers moeten het dossier – soms het werk van vele jaren – opnieuw analyseren en dat vergt heel wat uren werk. Die uren (die deels te wijten kunnen zijn aan de nalatigheid van de notaris-voorganger) worden aangerekend aan de cliënt – die uiteraard niet tevreden is. Is dat eerlijk?

Het is trouwens delicaat om aan te dringen bij een notaris die weigert.

Het standpunt van de professional dient gerespecteerd te worden, wanneer hij aangeeft dat de vraag niet correct is op juridisch vlak en dat hij niet wenst te handelen op de gevraagde wijze.

Het vertrouwen in de notariële dienst: bewaren

Vanuit het oogpunt van het notariaat is het bewaren van het vertrouwen in de diensten die een openbaar ambtenaar levert van primordiaal belang.

Wanneer een cliënt aan de notaris vraagt om een melding in te voegen die juridisch niet helemaal correct is – en de notaris dit aanvaardt ('op verantwoordelijkheid' van de cliënt) – roept dit vragen op.

Voorbeeld:

een aangifte van nalatenschap waarbij een cliënt heeft geuraagd om een bankrekening aan te geven als een "eigen" bankrekening hoewel deze bankrekening – vanuit juridisch oogpunt, ten aanzien van de fiscus – enkel

maar als gemeenschappelijk beschouwd kan worden. Menselijk gesproken heeft de notaris de vraag begrepen en heeft hij deze ingewilligd (waarbij hij de cliënt erop gewezen heeft dat dit waarschijnlijk geweigerd zou worden op fiscaal vlak). Logischerwijs heeft de fiscus deze aangifte geweigerd en een boete opgelegd wegens verzuim. De cliënt die de boete moet betalen, legt klacht neer en wil dat de notaris de boete op zich neemt.

DE VERVANGING VAN DE NOTARIS & ZIJN FACTUUR: voorrang geven aan de inhoudelijke behandeling van het dossier en snel handelen voor de factuur

Aanbeveling:

Een cliënt die 'tijdens de verrichting' beslist om van notaris te veranderen, moet bij de nieuwe geraadpleegde notaris navraag doen over de gevolgen van deze verandering – met name op financieel vlak.

Dit om te vermijden dat tweemaal betaald moet worden voor dezelfde formaliteiten.

Krachtens de deontologische regels die van toepassing zijn tussen notarissen onderling (collegialiteit), moet de nieuwe notaris, van zijn kant – alvorens het dossier over te nemen – navraag doen of zijn confrater vergoed werd voor het geleverde werk.

Indien de factuur van de confrater betwist wordt (vermits de cliënt vertrokken is uit ontevredenheid over zijn diensten), zijn er de volgende opties:

- zich richten tot de Kamer van Notarissen om hierover extern advies in te winnen (de Kamer is bevoegd om advies te verstrekken bij betwistingen van erelonen).
- zich richten tot onze dienst (om tot een minnelijke oplossing proberen te komen).

Gedurende de behandeling van de klacht bestaat de kans dat het inhoudelijke dossier geen voortgang vindt omdat:

- de nieuw aangestelde notaris, die aan deontologische regels gebonden is, wacht op de bevestiging van de Confrater dat diens factuur wel degelijk betaald werd. of
- de van zijn opdracht ontheven notaris weigert om een stuk aan zijn Confrater over te maken, zolang hij niet betaald wordt..

Uiteindelijk is deze manier van werken niet efficiënt want het dossier loopt vast en dit veroorzaakt bijkomende problemen voor de cliënt: administratieve vertragingen, boetes, vervallen van reeds vervulde formaliteiten, enz. en een steeds toenemende ontevredenheid ten aanzien van het notariaat.

Aanbeveling:

Een oplossing waarvoor vaak gekozen wordt, bestaat erin aan de cliënt te vragen het gevorderde bedrag bij de nieuwe notaris te deponderen waarbij deze zich ertoe verbindt om het bedrag enkel vrij te geven naargelang het resultaat van het geschil tussen de cliënt en de notaris die van zijn opdracht werd ontheven.

Het zou nuttig kunnen zijn dat deze praktijk in een officieel kader gegoten wordt en unaniem binnen het notariaat wordt toegepast (naast de noodzaak van een snelle behandeling van de kwestie van de erelonen door de Tuchtkamer).

De rol van de kamers van notarissen

ZIJN KLACHT RICHTEN TOT DE KAMER OF TOT DE OMBUDSMAN: men moet een keuze maken

Het dossier kan niet tegelijkertijd door de Tuchtkamer en door de Ombudsdienst voor het notariaat behandeld worden. Men moet een keuze maken.

Indien het bekomen resultaat bij het gekozen organisme geen voldoening geeft, is het nog steeds mogelijk om een beroep te doen op de andere dienst.

DE KLACHT NEERGELEGD DOOR DE OMBUDSMAN BIJ DE KAMER: behandeling op deontologisch vlak (art. 34 van de Deontologische code)

Wanneer de notaris onze brieven niet beantwoordt, legt onze dienst klacht neer bij de Tuchtkamer.

voorwerp van zijn klacht, enz.). Dit omdat onze dienst aan strikte vertrouwelijkheid gebonden is.

In dat geval is er sprake van schending van art. 34 van de Deontologische Code dat aan de notaris een loyale medewerking oplegt. Deze niet-naleving wordt meegedeeld aan de Kamer zonder vermelding van enig element eigen aan het dossier (naam van de cliënt,

Aanbeveling:

Het is aan de Kamers om – op deontologisch vlak – een beslissing te nemen over deze niet-naleving (niet-naleving van art. 34) (en niet over het inhoudelijke dossier – d.w.z. over de klacht zelf van de cliënt).

Wanneer we onze tussenkomst voor het inhoudelijke probleem afsluiten met de vermelding ‘zonder gevolg – geen antwoord van de notaris’ delen we aan de cliënt mee dat hij, indien gewenst, de zaak naar de Kamer kan verwijzen.

Het is dus mogelijk dat de Kamer bijkomend de klacht zelf van de cliënt zal moeten behandelen. Dit gebeurt wanneer de cliënt de zaak bij de Kamer aanhangig maakt om een oplossing te vinden voor het probleem in het kader van de door het betrokken Notariskantoor geleverde dienst.

Aanbeveling:

Voor de cliënt die dit vraagt, zal de Kamer een afzonderlijke procedure openen op basis van de bemiddelingsopdracht die haar wordt toevertrouwd krachtens art. 76 van de Ventôsewet.

Soms sluit de Kamer de procedure af na een schrijven te hebben ontvangen van de betrokken notaris waaruit blijkt dat hij ons uiteindelijk toch geantwoord heeft, terwijl het dossier, van onze kant, afgesloten is. De klacht van de consument wordt dan eigenlijk niet meer behandeld ondanks het feit dat ook klacht neergelegd werd bij de Kamer.

KLACHTENBEHEER DOOR DE KAMERS: uniformisering gewenst (art. 76 van de Ventôsewet)

Artikel 76 van de Ventôsewet voorziet dat de Kamer van notarissen tot taak heeft 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.

Dit betekent dat de consument ook de mogelijkheid heeft om zich tot de Kamer te richten wanneer hij ontevreden is over zijn notaris – hetgeen eveneens vermeld staat op de site notaris.be.

De cliënt is dus verbaasd wanneer bepaalde Kamers hem antwoorden dat ze in werkelijkheid enkel problemen van tuchtrechtelijke aard behandelen en dat alle andere kwesties

(beroepsfout, burgerlijke aansprakelijkheid van de notaris) buiten hun bevoegdheid vallen (beslechting door de rechtbank).

Aanbeveling:

Het lijkt noodzakelijk dat de Kamers zich op één lijn stellen en een duidelijke communicatie hanteren over de dienst ‘klachtenbeheer’ die zij verlenen overeenkomstig de bepalingen van artikel 76 van de Ventôsewet.

Het zou tevens nuttig zijn dat de klachtenbehandelingsprocedure gedetailleerd wordt (wijze van indiening, kostenloosheid, toegepaste methode, gevolgde timing en wijze van afsluiting).

DE FACTUREN: specifieke rol van de Kamers

Veertien procent (14%) van de bezwaren die in 2018 aan ons gericht werden, hebben betrekking op de afrekeningen opgemaakt door de notaris (diverse redenen: fout, ontbreken de factuur, niet-gedetailleerde factuur, gebrek aan voorafgaande info, enz.).

Art. 76 van de Ventôsewet voorziet dat de Kamer van notarissen aangezocht kan worden om te verzoenen en om, als derde, haar advies te geven over de moeilijkheden in verband met de vereffening van de honoraria van haar leden en met hun optreden. Maar dat is niet alles. Artikel 33 van de

Deontologische code voorziet dat in geval van een geschil met een cliënt inzake erelonen, salarissen of aktekosten, de notaris – alvorens zich tot de rechtbanken te richten – het advies van zijn Kamer vraagt.

De provinciale kamers hebben hierbij dus een belangrijke opdracht.

Aanbeveling:

Duidelijke informatie over de bevoegdheden van de Kamers van notarissen inzake betwistingen van ‘notariskosten’ is wenselijk.

Aanbeveling:

Bovendien, gelet op de ontsporingen die systematisch vastgesteld worden bij bepaalde Notariskantoren, dringt, een strak beleid gekoppeld aan het tucht-rechtelijke luik zich overigens op.

Wanneer een Kamer aangezocht wordt voor een overfacturatie en zij het dossier afsluit door te stellen dat er geen disciplinair probleem is – doet dit vragen rijzen.

Vervolgens belandt de klacht bij ons (voor het aspect overfacturatie).

De notaris antwoordt ons dan dat het dossier reeds door de Kamer onderzocht werd en dat hij de Kamer dus om toelating gaat vragen om de betaling van zijn kosten en erelonen voor te zetten (hetgeen – uiteindelijk – na een omweg de Kamer er toch toe zal brengen om de geldigheid van de gevorderde bedragen te onderzoeken).

Aanbeveling:

Naar ons gevoel zou de cliënt die geconfronteerd wordt met een probleem van

overfacturatie, zich ook moeten kunnen richten tot de Kamer om een snel advies te bekomen (arbitragemechanisme invoeren?)

Dit omdat de kamers – a priori – maatregelen mogen nemen ten aanzien van een notaris die overfactureert, daar waar onze ombudsdienst enkel over de mogelijkheid beschikt om punctueel met de betrokken notaris te onderhandelen.

Wanneer het daarentegen gaat om een probleem met betrekking tot de manier waarop de cliënt ingelicht werd over de facturatiemethode, over het feit dat er geen eindfactuur geweest is of dat deze niet gedetailleerd werd, is de tussenkomst van onze dienst nuttig.

Aanbeveling:

Er wordt aan herinnerd dat het ook de verantwoordelijkheid van de cliënt is om vooraf bij het gecontacteerde Notariskantoor informatie in te winnen over de wijze waarop de toevertrouwde opdracht gefactureerd zal worden en over de omvang van de gevraagde dienst.

GEBREK AAN COLLEGIALITEIT: snelle tussenkomst van de Kamer nodig om het probleem dat eruit voortvloeit voor de cliënt, op te lossen

In 54 dossiers ligt een gebrek aan coördinatie tussen notarissen aan de basis van de klacht.

De naleving van de collegialiteit blijkt essentieel te zijn om een adequate dienstverlening aan het publiek te kunnen garanderen.

In geval van niet-naleving is de Tuchtkamer bevoegd (zie art. 76, 3° van de Ventôsewet).

Het is dus verwonderlijk vast te stellen dat een notaris die te maken krijgt met een probleem van collegialiteit zijn cliënt hiervan op de hoogte stelt en hem verzoekt om klacht neer te leggen bij onze dienst.

Bij dit soort geschillen zou een snelle tussenkomst van de Kamer opportuener zijn.

Wij mogen de Kamer niet rechtstreeks contacteren.

Onze dienst is niet bevoegd om geschillen tussen notarissen te regelen.

Desalniettemin, wanneer de cliënt het slachtoffer is van een dergelijke slechte verstandhouding en zich tot ons richt, contacteren we beide betrokken notarissen opdat ze tot een nuttig akkoord zouden komen.

Het is jammer dat een probleem tussen notarissen een probleem veroorzaakt voor de cliënt die zich dan vervolgens tot ons richt. Het is namelijk uiteindelijk de cliënt die de prijs betaalt voor de gevolgen van het geleden tijdverlies.

Voorbeeld:

nalatenschap die vertraging oploopt omdat een Confrater een officieel stuk niet bezorgt – een vertraging die fiscale boetes en verwijlinteressen oplevert die door de fiscus ten laste van de cliënt worden gelegd)

De verzekeringen van het notariaat: verduidelijkingen

“De Verzekeringen van het notariaat” is een verzekeringsmaatschappij zoals een andere.

Aanbeveling:

De verzekerde is de notaris en de dekking geldt voor beroepsrisico's (fouten begaan binnen het normale kader van zijn beroepsactiviteit).

Opdat een verzekeringsmaatschappij tussenkomt, moet de verzekerde (in casu de notaris) deze activeren omdat hij aansprakelijk wordt gesteld en de aansprakelijkheid erkend/bevestigd wordt.

Aanbeveling:

Cliënten van notarissen zijn zelf niet verzekerd via ‘De verzekeringen van het notariaat’ (onder voorbehoud van de ‘aangeboden’ verzekering in geval van een via notarissen ondertekend compromis)

Het feit dat de betrokken notaris aangeeft dat hij het dossier overmaakt aan zijn verzekeringsmaatschappij, betekent niet dat er een tussenkomst van de verzekering zal zijn – in tegenstelling tot wat cliënten die ons geschreven hebben, begrepen lijken te hebben.

Zij dachten namelijk dat hun dossier ‘in behandeling voor uitbetaling’ was via de verzekeringsmaatschappij terwijl het dossier soms ‘zonder gevolg’ geklasseerd werd omdat de notaris niet concreet aansprakelijk gesteld was. De klagende partij werd door de notaris niet ingelicht over de afsluiting door de verzekeraar.

Aanbeveling:

De klagende partij moet de notaris aansprakelijk stellen opdat er eventueel een tussenkomst van de verzekeringen van het notariaat zou kunnen zijn.

Vandaag stopt onze procedure op het ogenblik dat de verzekeringen van het notariaat tussenkomen. De notaris wordt immers door de verzekeringsmaatschappij verzocht om zich niet meer uit te spreken in het bemiddelingsproces en dit op straffe van het verlies van verzekeringsdekking.

Aanbeveling:

De cliënt dient door een professional bijgestaan te worden, indien de verzekeringen van het notariaat tussenkomen om de aansprakelijkheid van een notaris te dekken.



III. VEREFFENINGEN EN NOTARIËLE BEMIDDELING

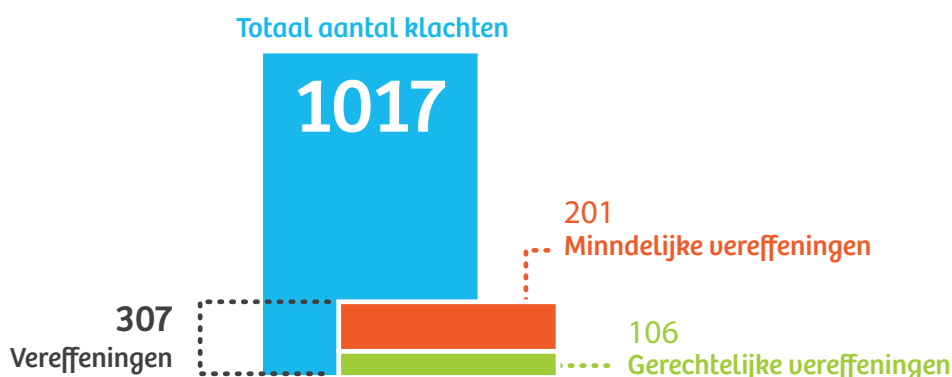
Van de 1017 klachten die we in 2018 ontvangen hebben, hadden er 307 betrekking op een probleem van 'verdeling'.

Dit betekent dat 1 dossier op 3 een 'familiaal' geschil betreft waarbij de cliënt een andere verwachting had ten aanzien van de notariële dienstverlening.

Toen we de vorige jaren op de omvang van

de cijfers wezen, werd er opgeworpen dat het waarschijnlijk om rechtszaken ging (dossiers waarin de notaris aangesteld wordt door de rechtbank om tot een verdeling te dwingen) en dat het aanzienlijke aantal klachten te verklaren was door het gedwongen karakter van de procedure.

We hebben daarom voor 2018 de analyse verfijnd.



Het werk van de notaris als bemiddelaar

Van de 307 'vereffeningsdossiers' in kwestie, zijn er 201 die betrekking hadden op een 'minnelijke' verdeling (dit wil zeggen op vrijwillige basis van de partijen / zonder dat de verdeling door een rechter bevolen was).

- achteraf:
 - wanneer er zich een nieuw element voordoet
 - Of
 - wanneer een clause van de akte vragen opwerpt tussen de partijen.

Voor 2 dossiers op 3 is het dus niet het gedwongen karakter dat aan de oorsprong ligt van de ontevredenheid.

Op zich is dit niet verrassend.

De cliënt vraagt veel van het notariaat op het gebied van 'familiale regelingen' en dit is al jarenlang zo.

De Deontologische code voorziet dat het notariaat altijd probeert om partijen te verzoenen.

Het notariaat speelt dus een cruciale rol bij conflictenbeheer:

- vooraf, in preventie, door:
 - de opmaak van akten die het akkoord van de partijen zo getrouw mogelijk weergeven,
 - Of
 - akkoorden te bereiken tussen partijen (bv.: erfovereenkomsten)

De notarissen moeten dus regelmatig tussenkomen 'tussen' personen die a priori uiteenlopende belangen hebben om te komen tot een gemeenschappelijke oplossing die door allen gedragen wordt.

De statistieken brengen aan het licht dat de organisatie van de notarissen om dit type dienst te verlenen nog een werkpunt vormt.

Van de 201 klachten in kwestie werd er in 137 daarvan gewag gemaakt van een probleem van desorganisatie.

Het grootste probleem lijkt te liggen in het gebrek aan formalisering van deze notariële verzoeningsopdracht:

- de opdracht wordt 'op natuurlijke wijze' aangevat – zonder dat het werk waarmee de notaris van start ging, aangekondigd werd. (bv. : de notaris probeert om de erfgenamen het eens te laten worden over de verdeling)

→ de opdracht wordt aangevat zonder dat alle betrokkenen volledig geïnformeerd werden over de mogelijke opties en de voor- en nadelen ervan (mogelijke opties: de notaris treedt op als bemiddelaar, er kan een bemiddelaar gekozen worden of er kan een beroep gedaan worden op een advocaat met de mogelijkheid om een rechter te laten tussenkomen voor een 'gedwongen' uitoonverdeelheidstreding).

Er dient in dit verband opgemerkt te worden dat de volgende informatie regelmatig ontbreekt:

de notaris heeft geen enkele macht om een partij in de ene of andere richting te dwingen (behalve indien hij beschikt over een gerechtelijk mandaat – wat betekent dat hij aangesteld werd in het kader van een gerechtelijke vereffening)

→ de verzoeningsopdracht wordt aangevat zonder dat alle betrokkenen ingestemd hebben met deze, door de notaris aangeboden, dienst. Het dossier zit in werkelijkheid muurvast omdat een persoon er niet toe bereid is om tot een akkoord te komen om het dossier te deblokken.

→ de opdracht wordt aangevat zonder een uiterste datum vast te leggen. Op een bepaald moment meent de cliënt dat het dossier te lang 'aansleept' bij de notaris en schrijft hij ons aan.

→ de opdracht wordt aangevat zonder een tarief te bepalen (en zonder het akkoord van de partijen te verkrijgen over de wijze waarop de uiteindelijke kost onder hen verdeeld zal worden). Het is nog ingewikkelder om alles a posteriori te ontwarren wanneer er andere professionals zijn tussengekomen (advocaten die – op hun beurt – ook bijgedragen hebben tot het bereiken van een minnelijke oplossing en die – op hun beurt – ook hun prestaties factureren).

→ er wordt geen bemiddelingswerk geleverd door de notaris, terwijl de cliënt denkt dat dit deel uitmaakt van de dienstverlening die het Kantoor op zich neemt⁵.

→ de notaris verwijst een van de partijen door naar de rechtbank (gerechtelijke uitoonverdeelheidstreding) en maakt daarbij geen gewag van alternatieve procedures en/of probeert niet te verzoenen (terwijl de wetgever sinds de wet van 2018 tal van procedures gecreëerd heeft ter bevordering van minnelijke schikkingen, onder meer door aan de rechter te vragen om de partijen te horen over de minnelijke pogingen die zij ondernomen zouden hebben alvorens voor de rechtbank te verschijnen.)

Met de recente professionalisering van de verschillende methodes van conflictbeheer (bemiddeling, collaboratief recht, enz.) worden de notarissen verzocht om melding te maken van de bemiddelingsdienst die deel uitmaakt van hun functie en deze dienst te kaderen wanneer zij deze aan hun cliënten aanbieden.

Gerechtelijke vereffeningen

CONTOUREN VAN ONZE DIENST

In dossiers van gerechtelijke vereffening is onze dienst a priori niet bevoegd. Het gaat om een procedure die behoorlijk gereguleerd is door de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek.

Wij komen echter wel tussen, wanneer gemeld wordt dat het dossier vastzit op het Kantoor. Dit om de cliënt in te lichten over de oorzaak van het vastlopen en over de opties om het dossier weer vlot te trekken.

PROCEDURE BIJ DE NOTARIS: opvolging verzekeren

Door de notaris: op vlak van het recht

Heel wat klachten zouden vermeden kunnen worden indien de notaris

Aanbeveling:

snel informatie zou geven over de oorzaak van het vastlopen van het dossier en over de opties om het dossier weer vlot te trekken.

⁵ Bepaalde cliënten die ons geschreven hebben, geloven dat het ambtshalve tot de opdracht van de notarissen behoort om te bemiddelen ... ze spreken zelfs niet meer over verzoening of onderhandeling en gaan zelfs niet na of de notaris bemiddelaar is.

Door de cliënt: op vlak van de instandhouding van het te verdelen vermogen

Een veelvoorkomend probleem is de verdeling van huizen die deel uitmaken van de te verdelen boedel.

Omwille van de na te leven procedure en de administratieve traagheden (bv. indien er een kwetsbaar persoon betrokken is bij de onverdeeldheid) wordt het onroerend vermogen niet meer onderhouden zolang er een geschil loopt. Voor wat het roerend vermogen betreft (onder meer financiële activa), stelt de problematiek zich ook maar op een minder zichtbare manier (bv. vermindering van de waarde van een effectenportefeuille)

Aanbeveling:

Het is aan de onverdeelde eigenaars of aan hun vertegenwoordigers om het nodige te doen voor het onderhoud en de instandhouding van de betrokken goederen.

Dit behoort niet tot het takenpakket dat door de wet aan het notariaat wordt toevertrouwd. Zoals reeds aangegeven, is het belangrijk dat de notaris communiceert over de grenzen van de dienst die hij moet verstrekken en over de te volgen procedure.

Dit gezegd zijnde, lijkt het er, gezien de ontvangen klachten, op dat de momenteel geldende wettelijke bepalingen herbekeken zouden kunnen worden om de belangen van de verschillende betrokken personen (in onverdeeldheid) en onrechtstreeks de belangen van de maatschappij (inclusief op fiscaal vlak) te beschermen.

Voor de cliënt: nut om zich te laten bijstaan door een professional (advocaat)

Het viel op dat bepaalde ontvangen klachten afkomstig waren van personen die ervoor gekozen hadden om zich in het kader van de procedure van gerechtelijke vereffening niet te laten bijstaan door een professional.

Dit lijkt problemen te geven omdat ze de toepasselijke procedureregels niet beheersen.

Indien de tussenkomst van een advocaat niet verplicht is, lijkt het bijvoorbeeld belangrijk dat – vanaf de opening van het dossier –

Aanbeveling:

de notaris wijst op de grenzen van zijn opdracht en de toepasselijke regels in herinnering brengt, meer bepaald de regel van de inachtneming van het recht op tegenspraak.

Het lijkt ook belangrijk dat:

Aanbeveling: de cliënt zijn keuze om zich niet te laten bijstaan voor zijn rekening neemt en zelf de toepasselijke regels naleeft.

De onpartijdigheid van de notaris-gerechtelijke vereffenaar: bewaren

Er wordt opgemerkt dat, wanneer de cliënt niet bijgestaan wordt door een professional, dit een bijkomende moeilijkheid oplevert omdat er dan van de notaris verwacht wordt dat hij zelf overgaat tot onderzoeken of bepaalde handelingen om de rechten van elke partij te doen gelden.

Het gevolg is dat de cliënt klacht neerlegt, wanneer hij meent onvoldoende ‘verdedigd’ te zijn door de notaris.

De notaris is echter gehouden tot neutraliteit, onpartijdigheid.

De houding van de notaris-gerechtelijke vereffenaar moet gekend zijn en gerespecteerd worden.

Hoe kan men technisch gezien een notaris vragen om technische argumenten te vinden ten voordele van de ene en de andere partij zonder dat zijn onpartijdigheid in vraag gesteld wordt?

Wanneer cliënten weigeren om zich te laten bijstaan door een advocaat, is de procedure van gerechtelijke vereffening dan eigenlijk wel geschikt?

Zou men hen dan niet eerst naar een ander type procedure moeten verwijzen zoals de bemiddeling?

DE KOST VOOR DE RECHTZOEKENDE: in aanmerking nemen

Door de notaris: de desorganisatie van het Kantoor ten laste van de notaris (kosten inbegrepen)

Wanneer de notaris een gerechtelijk mandaat uitoefent, hebben de cliënten hem a priori niet voor deze opdracht gekozen.

De facturatie van het notarieel werk ligt dan des te gevoeliger.

Cliënten zijn dan ook ontevreden wanneer er 'meerkosten' zijn die het gevolg zijn van desorganisatie van de notaris-vereffenaar.

Voorbeeld: één uur vertraging van een notaris op een bijeenkomst betekent voor de cliënt een verhoging van de erelonen van de advocaat die wel op tijd aanwezig was.

Voorbeeld: de facturatie aan X euro per brief/mail die door het Kantoor ontvangen en/of verzonden wordt, roept vragen op wanneer herinneringen van de cliënten en advocaten gericht aan het Kantoor om een dossier te laten vooruitgaan (en de antwoorden gegeven door het Kantoor) aangerekend worden. Bovendien factureren advocaten hun herinneringen aan notarissen die niet verroeren en factureren notarissen hun herinneringen aan advocaten die niet verroeren...

Voorbeeld: de notaris laat het dossier vastlopen op het Kantoor, geeft vervolgens aan dat hij het dossier niet kan behandelen (omwille van

een tekort aan personeel) en verzoekt de cliënt om bij de rechtbank zijn vervanging door een andere notaris aan te vragen. De kost van de vervangingsprocedure zal uiteindelijk wel door de cliënt gedragen moeten worden.

De ontevredenheid doet zich ook voor ten aanzien van opvolgers van notarissen die erenotarissen zijn geworden.

Voorbeeld:

de notaris die het Kantoor overgenomen heeft van de initieel aangestelde (en intussen gepensioneerde) notaris, factureert de uren voor 'kennisname van het dossier'. Is dit terecht? Sommige cliënten gaan niet akkoord met deze werkwijze – vooral wanneer de voorganger het dossier heeft laten vastlopen.

Voorbeeld: de notaris die het Kantoor overgenomen heeft van de initieel aangestelde (en intussen gepensioneerde) notaris, factureert de door zijn voorganger uitgevoerde opdrachten (omdat hij ze niet tijdig gefactureerd had) – terwijl de cliënt juist kritiek heeft op die opdrachten.

Tot slot is het belangrijk dat in dossiers waarbij er nog een tweede notaris optreedt, beide notarissen het eens worden over de wijze van factureren en identieke informatie aan de cliënten verstrekken.

Door de cliënt: verantwoordelijkheid nemen voor zijn keuze

De provisie voor de notaris-vereffenaar: betaling door de verzoekende partij

Een aantal vereffeningsdossiers zit geblokkeerd, omdat het Kantoor niet geprovisioneerd wordt voor het uit te voeren werk.

In praktijk vraagt de notaris deze provisie aan de partijen bij het geschil, waarbij de kost onder hen opgesplitst wordt.

Soms weigert één van de partijen te betalen.

Het dossier wordt dus niet behandeld.

De andere partij – die wenst dat de notaris het werk verderzet – moet dan, om het dossier te deblokken, het deel 'voorschieten' van diegene die weigert te betalen.

Aanbeveling:

Het is aan de notaris om de reden van de blokkering uit te leggen en aan te geven wat de mogelijke opties zijn.

Het is aan de verzoekende partij om in de gewenste richting te handelen (en aan diens advocaat om nuttig advies te verstrekken om de voorgeschoten bedragen te terug te krijgen).

Minder dure alternatieven: opteren voor een minnelijk proces

Het gebeurt dat personen die uit onverdeeldheid wensen te treden, niet over de middelen beschikken om een provisie te betalen.

In bepaalde dossiers staat het werk waarmee de notaris belast wordt, niet in verhouding tot de geringe waarde van de te verdelen boedel.

In de huidige stand van het recht zijn de andere alternatieven om een geschil te regelen, alternatieven waarvoor de minnelijke wil van alle betrokken personen vereist is.

Aanbeveling:

In dit type dossiers kan de notaris – om de kosten te beperken – een bemiddelingsdienst voorstellen.

De afloop van het dossier hangt evenwel af van de goede wil van de partijen.

De tussenkomst van het Bureau voor Juridische Bijstand: notarissen inlichten

Het is gebleken dat, wanneer de cliënt juridische bijstand voor de gerechtelijke procedure genoot (in die zin gewezen beschikking), sommige notarissen niet wisten hoe ze te werk moesten gaan om geprovisioneerend te worden.

Aanbeveling:

Een interne mededeling aan het notariaat omtrent de werking van het BJB is wenselijk.

Zouden de Kantoren, voor wat betreft de kost voor de rechtzoekende, niet zelf het voordeel van de juridische bijstand voor hun cliënten kunnen vorderen? Momenteel is dit niet voorzien.

DE DEFINITIEVE DADING: de gevolgen van de overgang van een gerechtelijke procedure naar een minnelijke procedure meedelen

De cliënten lijken niet op de hoogte te zijn dat de opdracht van notaris wijzigt, wanneer een dading bereikt wordt, noch te weten wat de gevolgen zijn die daaruit voortvloeien.

Gerechtelijke vereffeningssdossiers worden regelmatig afgesloten met een dading.

Aangezien dit een minnelijk akkoord is, wijzigt de rol van de notaris.

De notaris gaat over van een gerechtelijke opdracht naar een opdracht om een tot stand gekomen akkoord voor echt te erkennen.

Zijn taak bestaat er niet meer in om de juridische regels toe te passen om tot een schikkingsbedrag te komen.

Zijn taak bestaat er vanaf dan in om het cijfer dat het resultaat is van het tot stand gekomen akkoord voor echt te erkennen (schriftelijk vast te leggen).

Deze verandering van 'pet' lijkt zelden zo waargenomen te worden door de cliënten – zodat dit daarna soms aanleiding geeft tot problemen.

Voorbeeld:

een van de cliënten wordt er zich a posteriori van bewust dat er een rekenfout is geslopen in de cijfers die door de advocaten bezorgd werden. Hij verwijt de notaris dat deze het werk dat door de advocaten werd verricht, niet heeft nagekeken.

Voorbeeld:

er komt een akkoord tot stand over alle in België gelegen activa. Voor de in het buitenland gelegen activa werd er door de advocaten een regelingsmethode bepaald en opgenomen in de akte van de notaris. De regeling wordt uiteindelijk niet nageleefd en de notaris wordt aansprakelijk gesteld.

IV. ALGEMENE AANBEVELINGEN





1 Kwetsbare personen: waakzaamheid om hun belangen te beschermen

Tijdens de algemene vergadering van de Belgische ombudsmannen die eind 2017 gehouden werd, heeft de afgevaardigde voor de rechten van het kind de verschillende ombudsmannen verzocht om aandachtig te zijn bij dossiers waarbij een minderjarig kind betrokken is.

Onze dienst heeft er dus in 2018 voor gekozen om aantekeningen te plaatsen bij alle dossiers waarbij een minderjarig kind betrokken was en/of elke persoon die, vanuit juridisch oogpunt, als 'kwetsbaar' aanzien kon worden (minderjarigen, personen in staat van verlengde minderjarigheid, personen die bijstand nodig hebben omdat ze de dingen moeilijk begrijpen, enz.).

In één jaar tijd waren er minstens 55 dergelijke dossiers.

Het gaat hoofdzakelijk om dossiers met betrekking tot het overlijden van een persoon (ongeacht de overledene zelf een kwetsbaar

persoon was of een kwetsbare persoon, onder zijn erfgenamen, heeft).

In die dossiers had de voornaamste reden van de klacht betrekking op het vastlopen van het dossier – voor de opmaak van de aangifte van nalatenschap en/of de verrichtingen van verdeling.

Vaak verklaarde de notaris dat het vastlopen van een dossier zijn oorsprong vond in de bijkomende formaliteiten die vervuld moesten worden en/of de moeilijkheden om gerechtelijke toestemmingen of externe documenten te bekomen.

In andere dossiers ging de klacht over de gefactureerde meerkosten voor de behandeling van het dossier. Bij een persoon onder een beschermingsregime ligt de factuur hoger dan voor een 'klassiek' dossier en dit als gevolg van de procedures die gevolgd moeten worden omwille van de kwetsbaarheid. Dat veroorzaakt bijkomende

familiale spanningen bijvoorbeeld bij de vereffening van een nalatenschap want naast de traagheid te wijten aan de zware formaliteiten (wat soms concrete schade met zich meebrengt, zoals de verloedering van een gezinswoning), zijn er meerkosten voor wat betreft de notariële formaliteiten.

Ten slotte is gebleken dat het vastlopen van een dossier betreffende een kwetsbare persoon ook wel collaterale schade veroorzaakt en tot klachten leidt van personen die buiten het eigenlijke dossier staan.

Verder zitten bepaalde dossiers vast omdat niemand het initiatief neemt om zich tot de rechter te wenden om een situatie te deblokkeren ... door nalatigheid of omwille van onder meer een gebrek aan liquiditeiten om de procedurekosten voor te schieten.

De wetgever heeft bij een kwetsbaar persoon a priori mechanismen gecreëerd die erop gericht zijn de belangen van die persoon te beschermen.

Gelet op de diverse ontvangen klachten waarbij een kwetsbare persoon rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken was, dient men zich echter de vraag te stellen of de beschermingsmechanismen niet verbeterd zouden kunnen worden opdat deze hoofddoelstelling in de praktijk bereikt kan worden.

In praktijk blijkt dat bepaalde instrumenten die voor de kwetsbare persoon ontwikkeld werden, de betrokken persoon, zijn gezin en de maatschappij in zijn geheel nog meer kunnen benadelen.

De inertie van diverse actoren leidt tot boetes, verwijlinteressen, een meerkost te

wijten aan de te volgen procedures, het verlies van vermogenswaarde (financiële activa of verloedering van de gezinswoning) ten nadele van alle partijen en zelfs collaterale schade (buren van een leegstaand huis).

Men zou aan de notaris kunnen vragen om bijzonder waakzaam te zijn om alle mogelijke juridische mechanismen in werking te stellen ter bescherming van de belangen van de kwetsbare persoon of zijn naasten en efficiënt te werk te gaan in dit soort dossiers.

Bovendien is, bij het vastlopen, helaas gebleken dat onze dienst de oorzaak van het probleem niet meteen kon verhelpen (bv. : de vertegenwoordiger van de kwetsbare persoon oefent zijn functie niet efficiënt uit, soms simpelweg door een gebrek aan juridische kennis).

Tijdens de hoorzittingen die plaatsvonden op 6 november 2018 naar aanleiding van het wetsontwerp tot hervorming van de beschermingsmaatregelen, werd het idee geopperd om een 'ombudsdienst' op te richten voor kwetsbare personen.

Gezien de dossiers die via onze dienst gepasseerd zijn, zou het inderdaad interessant kunnen zijn om een dienst 'op maat' op te richten:

- die de klachten van kwetsbare personen en/of hun gezinnen en/of van de professionals die hen bijstaan, zou kunnen onderzoeken en op nuttige wijze behandelen en
- die de moeilijkheden waarmee men systematisch te kampen heeft in de praktijk onder de aandacht zou kunnen brengen om op die manier performantere beschermingsmechanismen te ontwikkelen.



2

Kosten en erelonen

In het eerste jaarverslag van de ombudsdienst voor het notariaat werd reeds de aandacht gevestigd op de problemen die soms ontstaan bij de berekening van erelonen en kosten. De hevige perscampagnes in het voorbije werkjaar, het verslag over de toekomst van het beroep op verzoek van de minister van Justitie, maar ook het aantal klachten in dit domein vormen voldoende redenen om deze problematiek te onderzoeken en na te gaan of er hier disfuncties zijn waarvoor oplossingen kunnen aanbevolen worden.

Het tarief van notarissen wordt geregeld door een Koninklijk Besluit van 16 december 1950, genomen in uitvoering van de tariefwet van 31 augustus 1891. Het tariefbesluit voorziet een tabel waarin de schalen voor de berekening van evenredige erelonen voor diverse akten worden vastgesteld. Het besluit werd in zijn geheel aangepast

door een Koninklijk Besluit van 22 januari 1971 en onderging sedertdien geen grondige aanpassing of herziening. Er is geen indexering voorzien. Bij KB van 8 augustus 1978 werd een verhoging van 20% toegekend, die herleid werd met 5% bij besluit van 25 december 1980. Sedert 30 december 1980 werd het ereloon, dat berekend wordt op basis van het tariefbesluit, dus verhoogd met 14%.

Onder punt 2 van het tarief wordt opgesomd welke prestaties begrepen zijn in het evenredig ereloon. Deze opsomming is nog steeds dezelfde als bij de herziening van het besluit in 1970. Sedert 1970 zijn er bovendien een aantal akten bijgekomen waarvoor geen evenredig ereloon voorzien is (echtscheiding onderlinge toestemming, fusie en splitsing van vennootschappen, erfrechtovereenkomsten etc.). Het is dan ook evident dat er niet steeds voldoende zekerheid kan gebo-

den worden aan de consument enerzijds en de notarissen zelf anderzijds. In hun verslag over de toekomst van het notariaat, de experten aangesteld door Minister Koen Geens, zijn de notarissen Pierre Nicaise en Thierry van Sinay tot de vaststelling gekomen dat de voorspelbaarheid van de kost in hoofde van de consument zeer belangrijk blijft zodat een proportioneel ereloon verantwoord blijft. Zonder het solidariteitsmechanisme te doorbreken waarbij de opbrengst van sommige akten (vooral familiale akten) niet volstaat om de inzet te vergoeden terwijl voor andere akten (vastgoed) het omgekeerde geldt, wordt door de verslaggevers gepleit voor een actualisering van de typologie van akten en tarieven (zie verslag 4.6 en de voorstellen nr. 33 en 34).

De uitwerking van de voorstellen van notarissen Nicaise en Van Sinay kunnen leiden tot een oplossing voor de thans nog niet getarifeerde akten. De problematiek van de van het tarief uitgesloten prestaties (aangiften van nalatenschap) wordt hiermee niet opgevangen. Er is dus meer nodig.

Uit de reacties die de ombudsdienst van notarissen ontvangt bij betwisting over aangerekende kosten en erelonen blijkt dat er hier in praktijk een aantal misvattingen zijn die botsen met de rechten van de consument. Het probleem blijft de onaangepastheid van de redactie van punt 2 van het tariefbesluit dat niet voldoende aansluit bij de werkzaamheden die de notaris in 2018 moet verrichten om tot een juiste redactie van een akte te komen (digitalisering en nieuwe registers) en om namens de betrokkenen attesten en administratieve informatie te verstrekken die door de hedendaagse wetgeving wordt opgelegd en waarvoor de partijen noodzakelijkerwijs beroep moeten doen op een notaris ter gelegenheid van een akte (bodemattest, stedenbouwkundige en erfgoedinformatie, bouwkundige en energie-technische onderzoeken).

Tot bij de aanvang van het huidige millennium werden een aantal van deze problemen opgelost door interne reglementen van het notariaat, die ter beschikking konden gesteld worden van de consumenten die op die wijze in zekere mate, zowel op voorhand als nadien,

inzicht konden krijgen in de samenstelling van de kostprijzen van akten. Deze reglementen van aanvullend tarief, die ook per arrondissement konden verschillen, vormden duidelijk prijsafspraken tussen gebonden ondernemingen (de notaris is ook ondernemer) en waren dus in strijd met het mededingingsrecht, zowel op nationaal als op Europees niveau. Deze reglementen worden niet meer toegepast, alhoewel zij in praktijk soms inspiratie vormen bij prijsvorming. In het bovengenoemd verslag van de notarissen Nicaise en Van Sinay wordt daarom nu een voorstel tot aanpassing van het wettelijk tarief uitgewerkt voor de administratieve kosten (voorstel nr. 36) maar dit voorstel regelt slechts een beperkt aspect, met name de problematiek van de kosten die niet door het ereloon gedekt zijn.

In de dossiers die voorgelegd werden aan de ombudsdienst wordt soms verwezen naar een software die toelaat de kosten buiten het ereloon te berekenen, maar het is zeer de vraag of dit inderdaad in overeenstemming te brengen is met de redactie van het thans geldende tariefbesluit. Het gebruik van deze software leidt bovendien tot “op elkaar afgestemd gedrag” waardoor de problematiek van het mededingingsrecht terug de kop opsteekt. Het gebrek aan voorafgaande informatie van de consumenten en de schijn van willekeur die ontstaat bij het gebruik van de ontwikkelde software laten de ombudsdienst niet toe bij betwisting de voorgestelde kostprijsberekening te aanvaarden en te bemiddelen om “in concreto” bij iedere betwisting een voorstel uit te werken om het conflict tussen consument en notaris hierover op te lossen.

Maar er is meer. Notarissen beroepen zich bij de verrekening van kosten op intern rentabiliteitsonderzoek om naast het wettelijk ereloon en de werkelijke uitgaven een administratieve kost aan te rekenen. Dit gebeurt in sommige gevallen op dusdanige wijze dat de werkingskosten van het kantoor enkel gevoed worden door de aanrekening van deze kosten en niet worden verrekend met de erelonen. Het wordt dan voor de consument erg onduidelijk wat uiteindelijk de vergoeding voor de prestaties van het kantoor zijn tenzij men aanvaardt dat het ereloon enkel de kostprijs van de intellectue-

le prestatie door de notaris zelf omvat. Dit is een interpretatie die op dit ogenblik op basis van het tariefbesluit niet kan weerhouden worden. De protagonisten van deze methode van volledige doorrekening van de werkingskosten van het kantoor verwarren een aantal zaken: rentabiliteit, werkelijke kostprijs, toepassing van punt 2 van het tariefbesluit, en de noodzaak om een kantoor in te richten, uit te rusten en te bemannen om het ereloon te verwerven. Deze benadering is vanuit het standpunt van de consument onaanvaardbaar en is ook juridisch onjuist omdat ze berust op een foutieve interpretatie van de tariefwet en het uitvoeringsbesluit.

Naast de problematiek van de hoegrootheid van de aangerekende kosten is het vanuit het consumentenrecht belangrijk dat de informatie over de kostprijs op voorhand ter beschikking is. Voor de toepassing van het wettelijk tarief is hier geen probleem vermits dat uit zijn aard publiek is. Voor de toepassing van de buitenwettelijke kosten is het minste wat kan verlangd worden de publicatie op de eigen website van het kantoor en de verwijzing naar deze website bij het eerste contact met het kantoor (mail of brief). De consument moet op dat ogenblik nog de keuze van notaris kunnen aanpassen. De verwijzing op een later ogenblik met alle gevolgen voor de vrije keuze of na de geleverde prestatie kan alleen maar tot discussie leiden waarin de notaris weinig houvast zal hebben om zijn rekening te verantwoorden. Op basis van de ervaringen met de dossiers op de ombudsdienst wordt van de notarissen hier een fundamentele mentaliteitswijziging verwacht.

Voor de ombudsdienst zouden de problemen voor een groot deel opgelost zijn als kan verwezen worden naar een aangepaste versie van het tariefbesluit, zoals door de genoemde verslaggevers in hun voorstel nummer 36 is opgenomen. De redactie van een nieuwe tekst van punt 2 van het tarief is echter iets totaal anders dan het doorrekenen van het resultaat van een rentabiliteitsberekening waarin het ereloon niet als element van vergoeding voor de prestaties die het tariefbesluit voorziet, wordt meegerekend. De indruk bestaat nu dat in een vrij simplistische redenering het evenredig tarief een vergoeding is voor de intellectuele prestatie van de individuele notaris en niet een vergoeding voor de prestaties geleverd door de onderneming in

zijn geheel.

Een grondige studie die ook rekening houdt met de juridische draagwijdte van de teksten van het tariefbesluit is noodzakelijk. Dit gaat verder dan alleen maar cijferen. De taakomschrijving moet volledig herschreven worden en in functie daarvan moet de samenstelling van de rekening van kosten en erelonen kunnen verantwoord worden. Het staat buiten kijf dat de notaris als ondernemer recht heeft op een vergoeding van de dienstverlening niet enkel op basis van de intellectuele prestatie, maar ook op basis van het totale pakket dat aan de consument wordt geleverd in een hedendaagse en hoogtechnologische omgeving, zoals de consument recht heeft op hedendaagse en doeltreffende juridische bijstand en inzicht in de kostprijs van deze bijstand.

Deze benadering van de problematiek van de vergoedingen zou onvolledig zijn als de specifieke problemen van de dossiers naar aanleiding van een overlijden hier niet worden gesignaleerd. Op dat vlak wordt door de consument veelvuldig beroep gedaan op de ombudsdienst. Het tariefbesluit voorziet onder punt 1 dat een aantal prestaties, waaronder het opstellen van een aangifte van nalatenschap, niet door het tarief beheerst worden. In praktijk leidt dit tot problemen omdat de consument hier geen wettelijke houvast vindt. Uit de dossiers in behandeling bij de ombudsdienst blijkt bovendien dat er ernstige misvattingen bestaan over de taak van de notaris in het kader van de behandeling van die dossiers en de vergoedingen en kosten die hiervoor worden aangerekend. Een omschrijving van de werkzaamheden die door de notaris verricht worden, de aanlevering van gegevens door de erfgenamen, de volledigheid van de gegevens en de timing voor de afwerking ontbreken. In praktijk bestaat er in hoofdte van de consument een verwachtingspatroon dat niet kan ingevuld worden door de notaris alleen, maar de noodzakelijke samenwerking met erfgenamen en derden vereist. De betwistingen over de vergoeding voor de prestaties van de notaris worden niet enkel veroorzaakt door het ontbreken van een wettelijk tarief, maar tevens door een gebrek aan informatie over de wijze waarop het dossier zal behandeld worden. Hier gelden dezelfde vaststellingen, besluiten en aanbevelingen die hierboven werden geformuleerd met betrekking tot de kosten bij getarifeerde akten.

Uit het voorgaande blijkt overduidelijk dat niet enkel de berekeningen van belang zijn maar ook en vooral de voorafgaande en duidelijke informatie.

De website notaris.be/notaire.be zou een nuttig informatiekanaal kunnen zijn. Wie hier naar taakomschrijving en problematiek van kostenberekening zoekt, blijft op dit ogenblik op zijn honger.

De instellingen van het notariaat staan hier voor een grote uitdaging. Naast de informatie van de consumenten moet aan de wetgever een dossier aangeleverd worden waarin op geargumenteerde wijze wordt verder gewerkt in de richting die het verslag van de deskundigen aanwijst.



3

De ombudsdienst en de Kamer van notarissen

In het verslag van de notarissen Nicaise en Van Sinay wordt ook aandacht besteed aan de ombudsdienst en de rol van de arrondissementale Kamers van Notarissen.

Alvorens in te gaan op de problematiek die in dat verslag aan bod komt, moet aandacht besteed worden aan de verhouding met de Kamers van notarissen voor zover dit in de werkzaamheden van de dienst in 2018 aan bod gekomen is.

De ombudsdienst voor het notariaat is geen instelling van het notariaat zelf, maar een erkende entiteit van de consumentenombudsdienst, zoals geregeld door boek XVI van het Wetboek Economisch Recht. De ombudsdienst voor het notariaat is bijgevolg een bemiddelingsorgaan dat ressorteert onder de bevoegdheid van de Minister van

Economische zaken, die bevoegd is voor consumentenzaken.

De Kamers van notarissen daarentegen zijn arrondissementale instellingen van het notariaat die op grond van artikel 76 4° bevoegd zijn 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.” De kamers behoren duidelijk tot de bevoegdheid van Justitie.

Een cliënt van een notaris heeft dus de mogelijkheid om zich te wenden ofwel tot de ombudsdienst ofwel tot de Kamer van Notarissen. De benadering is evenwel totaal verschillend. De opening van een dossier bij de ombudsdienst gebeurt in het kader van een specifieke wetgeving, overeenkomstig

een goedgekeurd reglement, en kadert in een buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. De ombudsdienst streeft de oplossing van het conflict na en geeft advies over het concrete geval. De ombudsdienst oordeelt niet, veroordeelt niet, sanctioneert niet en oefent geen toezicht uit op de naleving van de deontologie. Een Kamer van Notarissen kan ook oplossingen zoeken voor een conflict, maar is hier niet gebonden door een bemiddelingsmethode. De Kamer waakt in het bijzonder over de deontologie en kan in het kader daarvan verdere stappen zetten. De benadering van een conflict is dus verschillend.

Een klacht die gelijktijdig wordt ingediend bij de ombudsdienst en de Kamer is problematisch. Beide instellingen dienen de dossiers discreet te behandelen en de ombudsdienst voor het notariaat is wettelijk afgeschermd door beroepsgeheim. Op verzoek van de FOD Economie wordt een klacht waarvan blijkt dat ze tevens werd ingediend bij de Kamer van Notarissen niet in behandeling genomen. De consument wordt hiervan op de hoogte gebracht van zodra de indiening van het dossier bij de twee instellingen aan het licht komt en wordt gevraagd een ondubbelzinnige keuze te maken. Indien de consument kiest voor behandeling door de Kamer wordt het dossier bij de ombudsdienst afgesloten. Indien de bemiddeling al opgestart is op het ogenblik dat de gelijktijdigheid wordt vastgesteld, wordt de verdere behandeling geschorst tot er een duidelijk keuze is, gevolgd door eventuele afsluiting.

Wanneer de bemiddeling door de ombudsdienst niet tot een resultaat leidt en het dossier door de dienst wordt afgesloten met een advies wordt uitdrukkelijk gemeld dat een advies niet bindend is en de consument zich altijd tot andere instanties kan wenden. Een buitengerechtelijke benadering kan niet bindend zijn. Indien na tussenkomst van de ombudsdienst een partij toch beroep doet op conflictbehandeling door de Kamer staat dit volledig los van de werking van de ombudsdienst. De onafhankelijkheid van de ombudsdienst impliceert dat er in deze vervolgbehandeling geen sprake kan zijn van samenwerking of uitwisseling van gegevens. De bemiddelingsprocedure is uit zijn aard

vertrouwelijk en de briefwisseling kan dan ook niet gebruikt worden in andere procedures van regeling van conflicten.

In hun verslag stellen de notarissen Nicaise en Van Sinay vast dat de klachten die worden ingediend bij de ombudsdienst in de huidige stand van zaken niet kunnen worden onderzocht door de Kamer en er bijgevolg niet kan gepeild worden naar tuchtrechtelijke aspecten (verslag 4.1.4 blz.84-87). De verslaggevers pleiten voor de systematische mededeling van de ontvankelijke klachten die afgesloten worden door de ombudsdienst aan de provinciale Kamer van notarissen. Dergelijke werkwijze is onverenigbaar met boek XVI van het Wetboek Economisch Recht en de aard van de bemiddelingsprocedure.

De vertrouwelijkheid en de vaststelling dat juist daardoor in het kader van het onderzoek door de dienst geen derde bij de bemiddeling kan betrokken worden, staan haaks op een eventuele organisatie van een tuchtrechtelijke tussenkomst met medewerking van de ombudsdienst. De erkenning van de ombudsdienst en van de aangestelde ombudsman en ombudsvrouw komen op de helling te staan. Bovendien wordt de kans op een open medewerking van de betrokkenen in een conflict mogelijk gehypothekeerd wanneer de notaris onder druk komt te staan van een mogelijke tuchtrechtelijke benadering.

Wellicht kunnen hier ook nog bedenkingen over de rechten van de verdediging worden gemaakt wanneer in een bemiddelingsdossier een regeling van een conflict wordt uitgewerkt en de notaris hieraan meewerkt zonder bijstand van een advocaat, en blijkt dat die medewerking onder druk van een mogelijke tuchtrechtelijke vervolging tot stand komt.

De voorstellen van de beide verslaggevers zijn een verdienstelijke poging om in het kader van de verbetering van de relaties met de consumenten de garantie van de naleving van de deontologie te verzekeren, maar sporen niet met de buitengerechtelijke regeling van conflicten zoals die door het Wetboek Economisch recht wordt georganiseerd. Er moet op dit vlak voorbehoud gemaakt worden voor de aanbevelingen van het geciteerde verslag.

De enige relatie tussen de ombudsdienst voor het notariaat en de provinciale Kamers is gebaseerd op artikel 34 van de deontologische code van de notarissen waarin sedert de oprichting van de ombudsdienst voor het notariaat volgende bepaling is opgenomen: “De notaris is er eveneens toe gehouden loyaal deel te nemen aan de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen door de Ombudsdienst voor het notariaat. Hij kan zich niet onttrekken aan de procedure.”

Dit betekent dat de weigering om mee te werken, wat in praktijk blijkt uit het uitblijven van iedere reactie op verzoeken om informatie van de ombudsdienst, door de Kamer kan beoordeeld worden vanuit het tuchtrecht. Deze beoordeling staat volledig los van de inhoud van het dossier en het conflict waarover het dossier handelt, en heeft enkel betrekking op het gebrek aan loyaliteit, waardoor de werking van de ombudsdienst gehinderd wordt. De ombudsdienst is geen partij in deze tuchtrechtelijke benadering en heeft in beginsel geen recht op mededeling van eventuele sancties.

In overleg met de FOD Economie wordt thans voorzien dat de ombudsdienst wanneer een notaris ondanks verschillende herinneringen niet reageert op de brieven van de dienst, dit feit, en enkel dit feit, aan de bevoegde syndicus van de Kamer van notarissen signaleert.

De Kamer kan de nodige maatregelen nemen of overgaan tot sanctionering. Het dossier zelf wordt niet overgemaakt en de behandeling wordt hernomen indien ten gevolge van de tussenkomst van de Kamer de gevraagde reactie ontvangen wordt.

Alhoewel de ombudsdienst enkel concrete dossiers behandelt en zo nodig disfuncties anoniem kan opnemen in het jaarverslag, blijkt dat sommige notariskantoren veelvuldig het voorwerp uitmaken van klachten. Dergelijke situatie is onrustwekkend en duidt op een desorganisatie van de onderneming die schadelijk kan zijn voor meerdere cliënten van de betrokken notaris. Ter bescherming van de consumenten is een optreden desgevallend gerechtvaardigd. De ombudsdienst voor het notariaat zal voor deze specifieke en gelukkig zeldzame gevallen de betrokken syndicus bij de Kamer op hoogte brengen op het ogenblik dat betrouwbare statistieken ter beschikking zijn. De FOD Economie heeft met deze uitzonderlijke werkwijze ingestemd. Ook hier zal enkel een signaal gegeven worden en zal niet ingegaan worden op de concrete dossiers.



4

De vrije keuze van notaris

De notariswet voorziet uitdrukkelijk dat partijen het recht hebben ieder een eigen notaris aan te stellen. Dit kan echter niet betekenen dat een notaris slechts zou optreden voor de partij die hem of haar aangesteld heeft, maar wel dat de aangestelde notaris het vertrouwen van de betrokken partij geniet om hem of haar te begeleiden in de afhandeling van het dossier.

De notarissen zijn ongeacht of zij alleen of met meerderen optreden steeds gehouden onafhankelijk en onpartijdig op te treden tegenover alle partijen.

Deze beginselen staan voor de heersende rechtsleer buiten kijf. Een partijnotaris die de belangen van slechts één partij verdedigt, is in het Belgisch recht onbekend.

Advocaten daarentegen staan wel in voor de verdediging van hun cliënt en zijn juist op dat vlak gehouden tot partijdigheid. De insteek is dus totaal verschillend.

In praktijk werd in een aantal dossiers vastgesteld dat de consumenten juist de door hem of haar gekozen notaris verwijten zijn of haar belangen onvoldoende of niet te verdedigen; er wordt wel eens partijdigheid verweten in voordeel van een andere cliënt die ook een andere notaris heeft aangesteld.

De eerste oorzaak van dit soort verwijten is te vinden in een foutieve verwachting bij de klager

De oorzaak daarvan is mogelijk dat de notarissen te weinig de nadruk leggen op hun bijzondere onafhankelijke en onpartijdige positie. De consument zal wel gemakkelijk commentaren vinden waarin de nadruk wordt gelegd op de mogelijkheid van de vrije keuze, maar er wordt zeker te weinig de aandacht op gevestigd dat deze vrije keuze op het vlak van belangenverdediging moet worden gerelativeerd. De vrije keuze heeft eerder te maken met vertrouwen en soms moet die

vrije keuze zelfs wijken. Dit wordt trouwens uitstekend geïllustreerd in de gerechtelijke vereffening en verdeling waar de vrij keuze wordt uitgesloten om iedere schijn van partijdigheid te weren.

In sommige dossiers bij de ombudsdienst werd vastgesteld dat notarissen zich in praktijk soms ook als “advocaten” gedragen wat de oorzaak kan zijn van conflicten. Bij betwistingen in nalatenschappen en bij echtscheidingen is de toon van de correspondentie tussen notarissen soms ongemeen scherp en zeker niet hoffelijk wanneer de in het dossier betrokken partijen tegengestelde posities innemen en de notarissen zich laten verleiden zonder kritisch inzicht mee te gaan in die positie. Men gaat dan uit van het grote gelijk van de eigen cliënt en de tegenstelling tussen partijen leidt tot een radicale tegenstelling tussen notarissen. In de dossiers waarin dit werd vastgesteld ontbrak ieder wederzijds begrip tussen de notarissen. De ombudsdienst wordt dan door een partij ingeschakeld die de notaris van de “tegenpartij” verwijt dat hij door zijn partijdigheid de rechten van de klagende partij in gevaar brengt.

Is er hier wel sprake van een conflict tussen een consument en een notaris? Bij analyse van dergelijke dossiers is er in de eerste plaats sprake van een conflict tussen partijen en daarnaast een conflict tussen notarissen die zich te gemakkelijk plooiën naar de wensen van cliënten. Het risico dat partijen hun geschil projecteren op de door hen aangestelde notarissen is reëel en ook zeer menselijk, maar het is dan de taak van de notaris hiermee verstandig om te gaan en zich niet te laten verleiden tot een verkeerde en partijdige invulling van zijn of haar opdracht.

Om hierin in concreto beter inzicht te krijgen worden in de dossiers waarbij mogelijk meerdere notarissen in het conflict betrokken zijn, alle geraadpleegde notarissen bij de bemiddeling betrokken. Soms leidt deze werkwijze tot een betere verhouding tussen de notarissen en de betrokken partijen en verdwijnt daardoor het conflict tussen partijen en notarissen. De houding van de

notarissen leidt in sommige gevallen echter tot een zodanig gebrek aan geloofwaardigheid van diezelfde notarissen dat de ombudsdienst er niet meer in slaagt voldoende vertrouwen op te bouwen.

In het voorbije jaar werd bovendien vastgesteld dat sommige notarissen indien zij het onderling oneens zijn zonder meer aan hun cliënt voorstellen een klacht tegen de andere notaris neer te leggen bij de ombudsdienst. Nog sterker is de houding van sommige notarissen die over de afhandeling van een dossier door een andere notaris worden geraadpleegd en die partijen dan zonder meer verwijzen naar de ombudsdienst zonder de confrater van hun advies op de hoogte te brengen.

In de meeste gevallen blijkt het advies dan nog oppervlakkig omdat niet met alle elementen van het dossier rekening werd gehouden. Dit zijn eigenlijk geen voorbeelden van conflicten met consumenten; de houding van die notarissen is zonder meer niet confraterneel. De ombudsdienst kan enkel maar trachten in de verhouding met de consument de brokken te lijmen. Daarbij komt dan soms duidelijk, misschien al te duidelijk, aan het licht dat het conflict veroorzaakt wordt door de fundamenteel foutieve ingesteldheid van de betrokken notarissen.

De ombudsdienst kan in de individuele gevallen enkel bemiddelen en kan niet rechtstreeks de houding van de betrokken notaris of notarissen aan de kaak stellen. Dit verslag biedt wel de mogelijkheid om het probleem te signaleren en er de nadruk op te leggen dat er misschien conflicten met consumenten kunnen vermeden worden als de confraterniteit binnen het korps correct wordt nageleefd en opgevolgd.

Een sterke deontologie en een sterk toezicht op de naleving van de deontologie komen wellicht de consument ten goede. De ombudsdienst rekent op de instellingen die daartoe de bevoegdheid wel hebben om er zorg voor te dragen dat de onderlinge verhoudingen binnen het korps een bijkomende waarborg zijn voor de rechten van de consumenten.



5

Nauwkeurigheid

In de behandelde dossiers lagen onnauwkeurige formulering in akten en onderlinge afspraken tussen cliënten dikwijls aan de basis van een conflict tussen de notaris en de partijen bij de akte.

Dit wordt het best geïllustreerd door de dossiers waar de ombudsdienst werd geraadpleegd om een oplossing uit te werken voor gelden die geblokkeerd werden om een of ander euvel op te vangen. Dit probleem werd ook in voorgaande verslagen reeds gesignaleerd en was de aanleiding voor de publicatie van een korte studie (zie ook verslag 2017, 25).

Het probleem komt meermaals voor in de notariële praktijk: partijen stellen bij het verlijden van de akte dat er nog een probleem is, op een ogenblik dat die nog moeilijk kan

uitgesteld worden (verhuizing gepland, kredietvoorwaarden voor beperkte termijn toegestaan, timing wederverkoop ...). Het kan om de meest diverse zaken gaan: attesten ontbreken, huurder verzet zich tegen opzeg, beloofde werken niet uitgevoerd, etc. Om dan toch de akte te kunnen ondertekenen wordt dan overeengekomen, in afwachting van een oplossing voor het vastgestelde probleem, een deel van de koopprijs te blokkeren bij de notaris die de pen houdt, en indien er meerdere notarissen bij de akte betrokken zijn, is dit in de meeste gevallen de notaris die door de koper werd aangesteld.

Dergelijke oplossing is pragmatisch verantwoord, maar leidt dikwijls tot conflicten met de notaris die de gelden bewaart.

Ofwel wordt de waarborg zonder geschrift gevestigd, ofwel wordt in de tekst geen duidelijk afspraak gemaakt over de wijze van vrijgave van de waarborg, ofwel worden na de akte door de koper bijkomende voorwaarden opgelegd zodat de verkoper uiteindelijk een deel van de koopprijs gerechtelijk moet invorderen bij de notaris.

Dergelijke problemen kunnen vermeden worden door een strikte formulering waarin duidelijke afspraken worden gemaakt: wanneer een akte vermeldt dat een distributiepост moet afgesloten worden dan bestaat de kans dat het onduidelijk is of de afsluiting intern dient te gebeuren dan wel de aansluiting extern moet verwijderd worden; wanneer een akte vermeldt dat het originele bodemattest moet voorgelegd worden en de koper stelt achteraf dat het bodemattest foutief werd aangevraagd of dat er na de akte bodemvervuiling werd vastgesteld, dan rijst de vraag of dit voldoende is om de vrijgave van de gelden te weigeren.

Het is begrijpelijk dat het soms niet anders kan dan de akte te tekenen en de verkoper onder druk te zetten om een prestatie te leveren door hem niet de volledige verkoopopbrengst te overhandigen, maar een te snelle reactie levert soms problemen op. Men kan stellen dat de notaris door een onvolledige of foutieve redactie van de tekst zijn taak niet nauwkeurig genoeg heeft uitgeoefend. Daar komt nog bij dat soms onterecht op bijkomende eisen van de koper wordt gereageerd door te aanvaarden dat zijn louter verzet tegen betaling zou volstaan: het Belgisch recht kent het niet formele buitengerechtelijk verzet niet en vanuit het beslagrecht kan gesteld worden dat de aanvaarding van dergelijk verzet een foutieve gedraging is vanwege juist het karakter van openbare orde van beslagrecht. Tenzij de uitkering van gelden op basis van de aard van de operatie (verdeling, zuivering) of een overeenkomst (pand, escrow) aan de

basis liggen van de blokkering van een som geld, kunnen gelden die toekomen aan een cliënt van een notaris niet geblokkeerd blijven zonder een geldig beslag onder derden. Ook hier is nauwkeurig optreden van de notaris vereist.

Gelijkaardige problemen ontstaan wanneer al te licht wordt omgegaan met de interpretatie van stedenbouwkundige voorschriften, opdeling van een gebouw in meerdere wooneenheden, uitbreiding van woningen, etc. Telkens kunnen die problemen vermeden worden door een juiste en nauwkeurige aanpak. Het gaat in de meeste gevallen in feite om conflicten tussen partijen die geprojecteerd worden op de notaris. De conflicten zouden in heel wat gevallen vermeden kunnen zijn door een fijnere of meer uitvoerige opstelling van teksten.

Maar daar wringt het schoentje. In de behandeling van conflicten tussen notarissen en cliënten wordt de werkdruk en de complexiteit van het evoluerend recht dikwijls ingeroepen als verontschuldiging. Het recht is inderdaad voortdurend in beweging en de overvloed aan wetswijzigingen en voorschriften maakt het leven van de juristen vandaag niet eenvoudiger. In verhouding met andere beroepsgroepen scoort het notariaat uitmuntend in de organisatie van bijscholingen. In het belang van de consumenten dient deze inspanning verder gezet te worden. Voor de individuele notaris blijft de uitdaging groot om aan de consument de perfecte dienstverlening te verschaffen. De dossiers van de ombudsdienst tonen in individuele gevallen aan dat dit niet altijd bereikt wordt door een gebrek aan nauwkeurigheid.

CONCLUSIE

Uit dit verslag blijkt hoe belangrijk een gepersonaliseerde communicatie tussen de notaris en zijn cliënt wel is.

Notariskantoren leveren:

- openbare diensten waarvoor de tussenkomst van een notaris verplicht is: waarmede van akten of contracten die voor echt verklaard moeten worden (bv: hypotheekair krediet) of gerechtelijke opdrachten (bv. : openbare verkoop)

en

- andere diverse diensten waarvoor de tussenkomst van een notaris niet verplicht is: juridische adviesverlening, opmaak van juridische documenten (bv. : aangiften van nalatenschap), expertises, bemiddeling, enz.

Omwillen van deze dubbele activiteit (openbare functie en vrij beroep) is het belangrijk dat:

- de notaris klaar en duidelijk is over het werk dat hij moet leveren en/of bereid is te leveren en/of kan leveren. Hij dient ook, vooraf, te preciseren wat de grenzen (procedure, timing) en voorwaarden (kosten) van zijn opdracht zijn met inachtneming van de wettelijke plichten die hem toekomen;
- de cliënt klaar en duidelijk is over het werk dat hij verwacht van de notaris. Elk dossier is specifiek. Indien de cliënt een dienst op maat verwacht van de notaris, moet de cliënt zijn wensen mededelen, waarbij hij goed voor ogen houdt dat de notariële expertise zich op juridisch vlak situeert.

Een betere communicatie hieromtrent zou het aantal ontevredenheden al kunnen doen dalen.

Via de informatie die via sociale media, het internet en in standaardmails wordt verspreid, heeft men toegang tot basisinformatie. Deze informatie vervangt evenwel niet de kwaliteit van een mondeling verstrekt gepersonaliseerd advies.

Informatica moet een 'pluspunt' zijn voor de eindgebruiker van de notariële dienst en geen 'minpunt'.

Het vertrouwen dat in de notaris(sen) gesteld wordt, vergt ten slotte een grote waakzaamheid langs de kant van het notariaat. Er dient een dienst gegarandeerd te worden die voldoet aan de verwachtingen van het publiek en elk gedrag dat strijdig is met de specifieke plichten ten aanzien van de burger moet worden vermeden.

Wanneer er ontsporingen opgemerkt worden bij een notaris (facturatiemethode en dergelijke), is het de taak van de tuchtrechtelijke instanties om hier efficiënt op te reageren: de situatie ten aanzien van de klant dient zo snel mogelijk rechtgezet te worden en de manier van werken van het gezegde Kantoor moet onder de loep genomen worden.

Wat de disfuncties betreft die zich op een transversale manier voordoen, is het aan de notariële instellingen om concrete praktische oplossingen uit te werken om de door de Kantoren geleverde dienst te optimaliseren.

Table des matieres

I. DE BIJ WET VERPLICHTE INFORMATIE 4

Aantal geschillen 5

Verdeling verzoeken / klachten	5
Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten)	5
Geografische verdeling (betrokken notariële kantoren)	6

Soort klachten 7

Systematische of grote problemen & aanbevelingen 7

Weigering: aantal, percentage en redenen 7

Onderbrekingen: aantal, percentage en redenen 8

Duur van de behandeling: volgens de aard van de klachten 9

Naleving van de voorgestelde oplossingen: aantal en percentage 9

Grensoverschrijdende geschillen: samenwerking tussen de entiteit binnen het netwerk van entiteiten 9

Bedrag van de geschillen: gemiddeld, minimaal en maximaal 10

Budget: ontvangen middelen en de aanwending ervan 10

Financieel verslag	10
--------------------	----

II. SUGGESTIES VOOR DE CONSUMENT EN VOOR DE NOTARIS 11

De ombudsdienst onder de loep 12

WAT DOEN WE? Bemiddeling	12
WAT IS ONS WERKVELD? De relatie tussen de cliënt en zijn Belgische notaris	14
Hoe kan men minnelijke oplossingen via de ombudsman faciliteren?	14

Communicatie tussen notarissen – cliënten: vatbaar voor verbetering 15

Waarom? de helft van de betrokken klachten	15
Realistische timing: aankondigen en naleven	15
Een dossier loopt vast? uitleggen en handelen	15

De informatica: ten behoeve van de gebruiker en niet omgekeerd 16

GEPERSONALISEERD ADVIES: betrachten en handhaven	16
NOTARIS.BE en andere websites: basis die geval per geval moet worden bijgestuurd	17
HET NOTARIËLE DOSSIER VAN DE CLIËNT: de stukken centraliseren	17

Rechtszekerheid van de rechtshandelingen die bij de notaris worden gesteld: preciseren 18

INFORMATIE INWINNEN EN VERSTREKKEN: welke waarborg houdt de notariële dienstverlening in?	18
---	----

NIET TE SNEL (WILLEN) GAAN: vermijden te vergaken aan de onderhandse verkoopovereenkomst om sneller te gaan 18

De onpartijdigheid van de notaris: naleven en instandhouden 18

De notaris verdedigt niet de belangen van zijn cliënt 18

Prive en beroep proberen gescheiden te houden 19

De samenwerking tussen notarissen: in dienst van de cliënt 19

DE TUSSENKOMENDE NOTARIS: om de cliënt op een nuttige manier te begeleiden en om de afloop van de gevraagde opdracht te faciliteren 19

VOORAFGAAND OVERLEG TUSSEN NOTARISSSEN: nuttig om problemen vooraf in te schatten en/of op te lossen 19

DE MEDEDELING VAN STUKKEN TUSSEN NOTARISSSEN: efficiëntie vereist (in dit computertijdperk) 20

De notaris ten aanzien van andere professionals 20

NOTARIËLE OF EXTRA-NOTARIËLE EXPERTISE: de cliënt informeren 20

VERDELING ONDER PROFESSIONALS (respectieve opdrachten en facturatie): overleggen en de cliënt vooraf informeren 20

Notariële facturatie: transparantie van bij de aanvang 22

AAN DE KANT VAN DE NOTARIS: aandachtspunten 22

AAN DE KANT VAN DE CLIENT: aandachtspunten 24

De naverkoopdienst: toegewijd handelen 25

OPVOLGING NA DE ONDERTEKENING VAN DE AKTE: wie, wat, hoe? Tijdig informeren 25

NOTARIËLE DOCUMENTEN = OFFICIËLE STUKKEN: het onderscheidende karakter bewaren / het visuele uitzicht verzorgen 26

De bedragen die aan de notaris worden toevertrouwd 27

(voorschotten en andere) 27

MODALITEITEN VAN VRIJGAVE: informatie vragen of geven en duidelijk zijn 27

TOEREKENING VAN DE NOTARISKOSTEN: de cliënt vooraf informeren en zijn akkoord vragen 28

BESTEMMING VAN HET IN BEWARING GEGEVEN BEDRAG: in lijn met wat werd overeengekomen 28

FAMILIENOTARIS? De vertrouwensband in stand houden 28

EINDE FUNCTIE – KOMST VAN EEN VENNOOT: de cliënt informeren over de overdracht van het dossier 29

DE CLIËNT VERANDERT VAN NOTARIS: de betrokken notarissen verwittigen / informeren over de gevolgen 29

DE NOTARIS-OPVOLGER: preciseringen en moeilijkheden waarbij de ondersteuning van het notariaat is vereist 29

De deontologie van de notaris: begrijpen en naleven 30

DE NOTARIS: openbaar ambtenaar. Hij moet de rechtsregels naleven. 30

DE VERVANGING VAN DE NOTARIS & ZIJN FACTUUR: voorrang geven aan de inhoudelijke behandeling van het dossier en snel handelen voor de factuur 31

De rol van de kamers van notarissen 31

ZIJN KLACHT RICHTEN TOT DE KAMER OF TOT DE OMBUDSMAN: men moet een keuze maken 31

DE KLACHT NEERGELEGD DOOR DE OMBUDSMAN BIJ DE KAMER: behandeling op deontologisch vlak (art. 34 van de Deontologische code) 31

KLACHTENBEHEER DOOR DE KAMERS: uniformisering gewenst (art. 76 van de Ventôsewet) 32

DE FACTUREN: specifieke rol van de Kamers 32

GEBREK AAN COLLEGIALITEIT: snelle tussenkomst van de Kamer nodig om het probleem dat eruit voortvloeit voor de cliënt, op te lossen 33

De verzekeringen van het notariaat: verduidelijkingen 34

III. VEREFFENINGEN EN NOTARIËLE BEMIDDELING 35

het werk van de notaris als bemiddelaar 36

Gerechtelijke vereffeningen 37

CONTOUREN VAN ONZE DIENST 37

PROCEDURE BIJ DE NOTARIS: opvolging verzekeren 37

DE KOST VOOR DE RECHTZOEKENDE: in aanmerking nemen 39

DE DEFINITIEVE DADING: de gevolgen van de overgang van een gerechtelijke procedure naar een minnelijke procedure meedelen 40

IV. ALGEMENE AANBEVELINGEN 41

Kwetsbare personen: waakzaamheid om hun belangen te beschermen 42

Kosten en erelonen 44

**De ombudsdienst en
de Kamer van notarissen 48**

De vrije keuze van notaris 51

Nauwkeurigheid 53

CONCLUSIE 55