

JAAR VERSLAG 2019



ombudsnotaris.be

VOORAFGAANDE OPMERKINGEN	2
1. DE BIJ WET VERPLICHTE INFORMATIE	3
1.1. AANTAL GESCHILLEN	3
1.1.1. Verdeling verzoeken / klachten	3
1.1.2. Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten).....	3
1.1.3. Geografische verdeling (betrokken notariële kantoren).....	4
1.2. SOORTEN KLACHTEN	5
1.3. SYSTEMATISCHE OF GROTE PROBLEMEN & AANBEVELINGEN	6
1.4. WEIGERING: AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN	6
1.5. ONDERBREKINGEN: AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN	7
1.6. DUUR VAN DE BEHANDELING: VOLGENS DE AARD VAN DE KLACHTEN	8
1.7. NALEVING VAN DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN: AANTAL EN PERCENTAGE	8
1.8. GRENSOverschrijdende geschillen: Samenwerking tussen de entiteit binnen het NETWERK VAN ENTITEITEN.....	9
1.9. BEDRAG VAN DE GESCHILLEN: GEMIDDELD, MINIMAAL EN MAXIMAAL.....	9
1.10. BUDGET: ONTVANGEN MIDDELEN EN DE AANWENDING ERVAN	10
1.10.1. Budget.....	10
1.10.2. Financieel verslag.....	10
2. AANBEVELINGEN - NIEUWIGHEDEN - TERUGKERENDE PROBLEMEN.....	11
2.1. BELANGRIJKSTE AANBEVELING: DE COHERENTIE VAN EEN OPENBARE INSTELLING BEWAREN	11
2.2. NIEUWIGHEDEN	13
2.2.1. Gdpr: Europese verordening gegevensbescherming	13
2.2.2. Akten van verwerping van nalatenschap.....	14
2.2.3. Zorgvolmachten.....	14
2.2.4. VIDEOCONFERENTIE	15
2.2.5. Biddit	15
2.3. TERUGKERENDE PROBLEMEN	15
2.3.1. E-mailcommunicatie – naast elkaar praten.....	16
2.3.2. Personeelsprobleem in het notariaat	16
2.3.3. Verdeling volgens de aard van de dossiers.....	17
2.3.4. Facturatie	21
2.3.5. Gerechtelijke verkopen - akten van rangregeling.....	25
3. CONCLUSIES.....	25
3.1. DE VERWIJTEN VAN DE CLIËNT EN DE COMMUNICATIE	26
3.2. CONFLICTEN IN DE VASTGOEDSECTOR	27
3.3. KUNNEN CONFLICTEN TER GELEGENHEID VAN EEN KOOPAKTE VERMEDEEN WORDEN?.....	30
3.4. FAMILIALE CONFLICTEN OVER VEREFFENING EN VERDELING	31
3.5. CONFLICTEN BIJ DE AFHANDELING VAN NALATENSCHAPPEN.....	33
3.6. TE VEEL OF NIET GENOEG?	35
3.7. BESLUITEN	37

VOORAFGAANDE OPMERKINGEN

In juni 2020 viert de ombudsdienst voor het notariaat haar vijfjarig bestaan.

Op het einde van het jaar wordt de Nederlandstalige ombudsman, Meester André Michielsens, 70 en zal hij zijn functie van ombudsman aan zijn opvolger toevertrouwen.

Twee mooie gelegenheden om een algemeen standpunt te formuleren over de huidige stand van zaken binnen de notariële dienstverlening en de verbeteringen die overwogen moeten worden aan de hand van de ontvangen klachten.

Het verslag bestaat dit jaar uit drie delen:

- I. De bij wet verplichte informatie
- II. Aanbevelingen – Nieuwigheden – Terugkerende problemen
- III. Conclusies

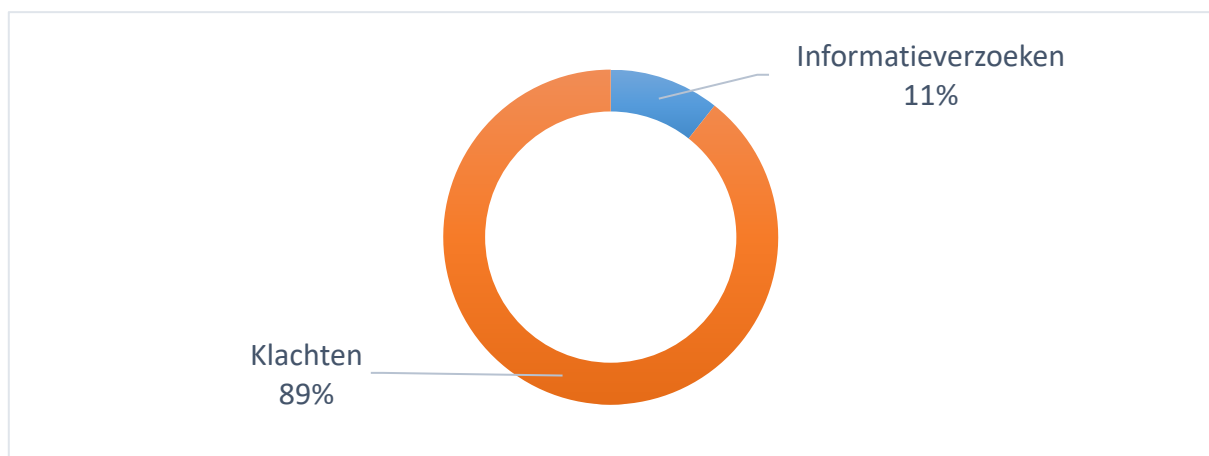
1. DE BIJ WET VERPLICHTE INFORMATIE

1.1. AANTAL GESCHILLEN

1.1.1. Verdeling verzoeken / klachten

In 2019 werden er 1156 dossiers geopend door de ombudsdienst voor het notariaat.

Van de 1156 ontvangen verzoeken hadden er 123 een eenvoudige vraag als voorwerp en waren er **1033 klachten**.¹



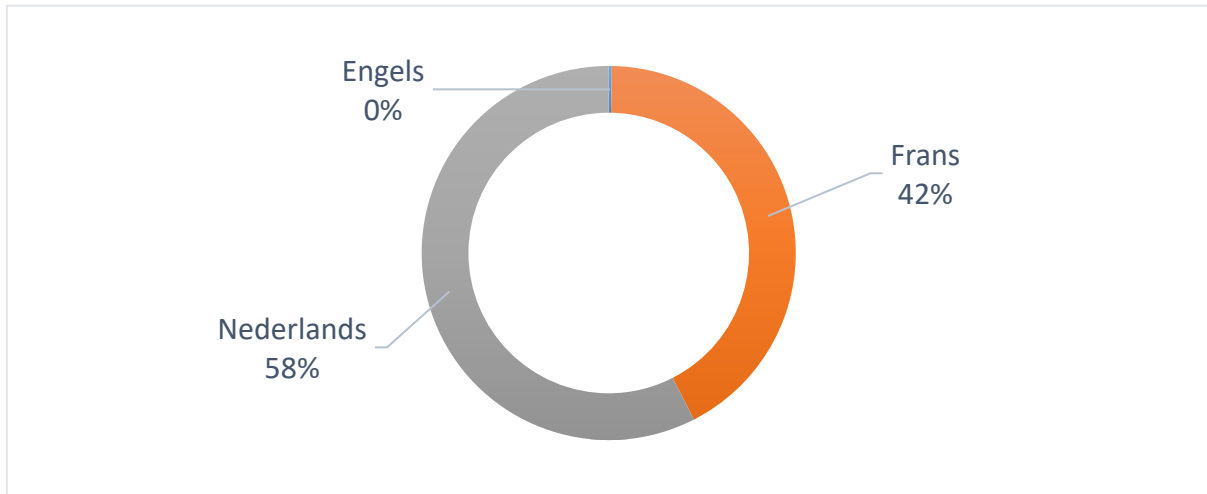
1.1.2. Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten)

De taalkundige verdeling van de mensen die onze dienst hebben aangesproken, loopt parallel met die van het jaar 2018: 58% Nederlandstaligen en 42% Franstaligen.²

¹In 2018 werden er 1123 dossiers geopend door de ombudsdienst voor het notariaat. Van de 1123 ontvangen verzoeken bestonden er 106 uit een eenvoudige vraag en waren er **1017 klachten**.

Klachtenhistoriek: In 2016: 1023 dossiers (978 klachten en 45 informatieverzoeken) In 2017: 1086 dossiers (1025 klachten en 61 informatieverzoeken)

² In het jaar 2018: 57% Nederlandstalig, 43% Franstalig. Deze verdeling is stabiel sinds de oprichting van de ombudsdienst.



Let wel: bepaalde brieven die ons in het Nederlands bereiken, kunnen betrekking hebben op een Franstalige notaris en omgekeerd. Er wordt rekening gehouden met de taal van de klager voor de taalkundige toekenning van het dossier.

1.1.3. Geografische verdeling (betrokken notariële kantoren)

De geografische verdeling van de betrokken notariële kantoren ziet er als volgt uit:

Provincies	2019	2018	2017
Antwerpen	204	171	213
Brussel	140	143	151
Oost-Vlaanderen	138	123	137
Vlaams-Brabant	134	158	152
Henegouwen	125	122	123
West-Vlaanderen	93	98	89
Luik	74	66	71
Limburg	74	64	66
Namen	40	49	48
Waals-Brabant	40	39	56
Luxemburg	11	24	17

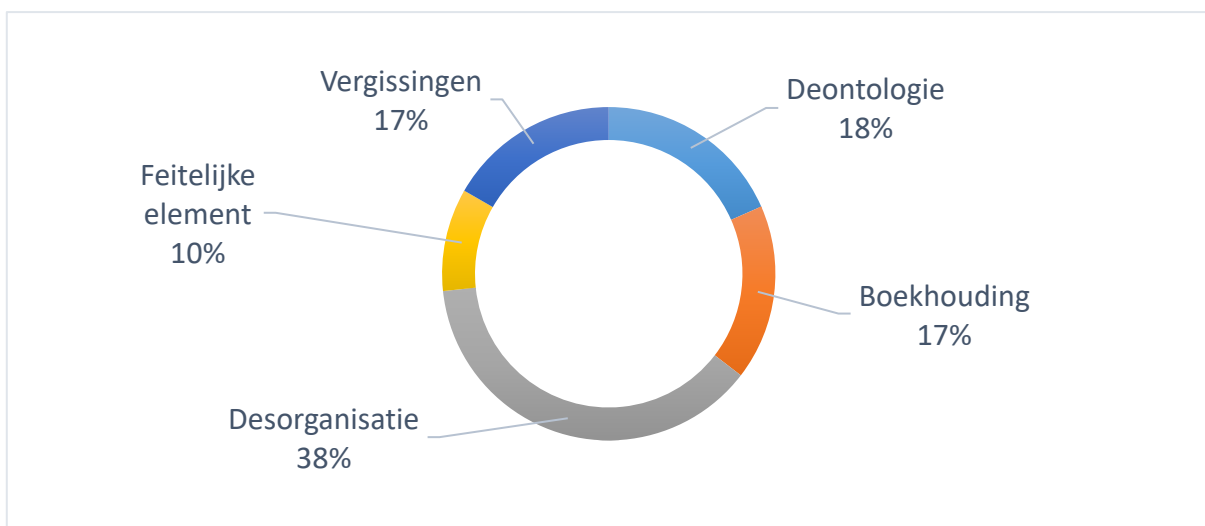
Vergeleken met 2018 merken we:

- een significante daling van de klachten in de provincie Vlaams-Brabant (-24) en de provincie Luxemburg (- 13).
- een significante stijging van de klachten in de provincie Antwerpen (+33)

Om over een ander vergelijkingspunt te kunnen beschikken, geven we mee dat er in **2019** 1.024.272 authentieke akten werden verleden bij de notarissen (in 2018 waren dat er 936.917), met de volgende verdeling per provincie:

Provincie Notariskantoor	2018	2019
Antwerpen	175.575	197.428
Brussel	99.807	105.055
Henegouwen	87.342	90.036
Limburg	71.841	81.759
Luik	76.225	77.909
Luxemburg	21.549	22.222
Namen	35.727	36.637
Oost-Vlaanderen	137.565	153.792
Vlaams-Brabant	85.924	97.634
Waals-Brabant	30.475	31.257
West-Vlaanderen	114.887	130.543
Algemeen totaal	936.917	1.024.272

1.2. SOORTEN KLACHTEN



We stellen vast dat 38% 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 (18%) 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.

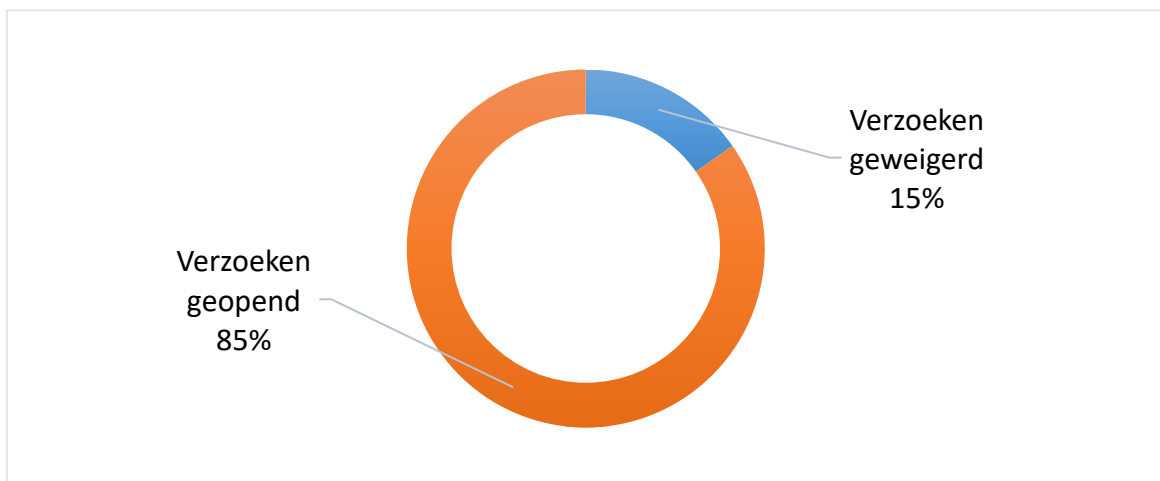
Daarnaast worden er ook ‘vergissingen’ (17%) gerapporteerd. Cliënten schrijven ons aan wanneer er sprake is van een materiële vergissing (vb.: perceel grond vergeten toe te kennen in de overeenkomsten voorafgaand aan de echtscheiding) of een foute berekening (vb.: vooral op fiscaal vlak – inzake registratierechten). Merk op dat er zelden gewag wordt gemaakt van een juridische vergissing (inhoud van het dossier).

We ontvingen ook verzoeken (17%) in verband met het ‘boekhoudkundige’ luik van de kantoren (facturatie en betalingen), op de voet gevolgd (10%) door verzoeken die betrekking hebben op feitelijke elementen (vb.: stedenbouwkundige inbreuken). ⁽³⁾

1.3. SYSTEMATISCHE OF GROTE PROBLEMEN & AANBEVELINGEN

Zie hieronder titel II (Aanbevelingen – nieuwigheden – terugkerende problemen)

1.4. WEIGERING: AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN



Dit jaar werden van de 1033 klachten:

- 158 verzoeken geweigerd;
- 875 bemiddelingsprocedures (buitenrechtelijke regeling) geopend.

Dat impliceert een weigeringspercentage van 15%.

In termen van aantal dossiers (158) zien we de volgende verdeling:

- 23 klachten konden niet worden behandeld omdat het verzoek onvolledig was (ondanks onze vraag om het verzoek te vervolledigen);

³ In 2018: 35% (manke organisatie, inclusief problemen van coördinatie tussen notarissen), 22% (deontologie), 20% (vergissingen), 14% (boekhouding), 9% (feitelijke elementen)
Dit komt eveneens overeen met de cijfers van de vorige jaren.

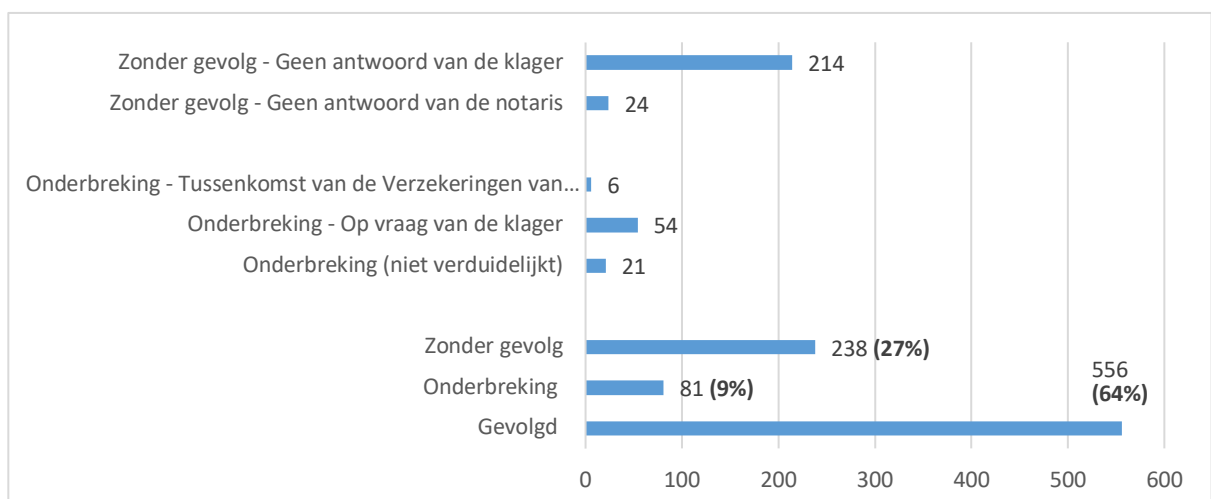
- 79 verzoeken werden niet ontvankelijk verklaard omdat ze reeds behandeld waren en er geen enkel nieuw element was op grond waarvan een bemiddelingsprocedure kon worden heropgestart (3), omdat ze uit de lucht gegrepen waren, tergend of beledigend waren (2), te maken hadden met een niet-identificeerbare notaris (20), het voorwerp waren van een andere lopende procedure (45) of omdat er geen notariële disfunctie op zich was (9).
- voor 49 verzoeken verklaarde onze dienst zich onbevoegd omdat er geen notaris was betrokken (13) of niet de uitoefening van het beroep ter discussie stond (13) of omdat er – uiteindelijk – geen klacht was (15), geen derde was (klacht geformuleerd door een notaris) (1) of geen wil bestond om tot een minnelijke regeling te komen (7).

In 7 dossiers komt de reden voor de weigering niet aan het licht aan de hand van de opgetekende statistieken.

1.5. ONDERBREKINGEN: AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN

Van de 875 geopende bemiddelingsprocedures:

- werden er **81 (9%)** procedures onderbroken: 54 op verzoek van de klager, 6 omdat de verzekeringen van het notariaat werden aangesproken en 21 dossiers waarvan de reden voor onderbreking niet werd gerepertorieerd.
- **238 (27%)** procedures werden zonder gevolg afgesloten – vaak na een lange opvolging: 214 als gevolg van het feit dat de klager verzuimde te antwoorden op onze briefwisseling, 24 na antwoordverzuim vanwege de notaris.



1.6. DUUR VAN DE BEHANDELING: VOLGENS DE AARD VAN DE KLACHTEN

De gemiddelde behandelingsduur bedraagt 62 dagen (boekhouding/facturatie = 69, desorganisatie = 65,6, factuele elementen = 52, vergissingen = 70,5 en deontologie = 56).

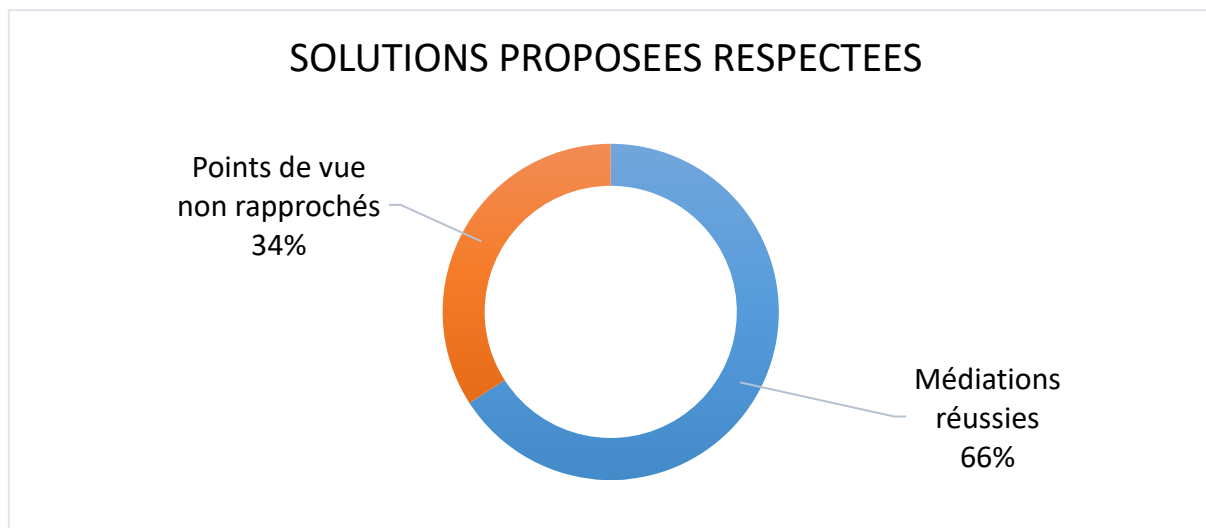
We merken dus op dat dossiers aangaande een facturatieprobleem of een vergissing het langst duren om op te lossen.

1.7. NALEVING VAN DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN: AANTAL EN PERCENTAGE

Op 1 april 2020 is de toestand als volgt:

Van de 1033 ontvangen klachten:

- werden 158 verzoeken geweigerd
- werden 81 procedures onderbroken
- werden 214 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de klager'
- werden 24 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de notaris'



Van de overige 556 dossiers:

- hebben 340 procedures geleid tot een positieve oplossing (minnelijke afsluiting),
- konden in 176 procedures de respectieve standpunten niet worden verzoend,
- werden 12 procedures afgesloten omdat de termijn was verstreken,

- werd de aard van de afsluiting voor 2 procedures niet nader bepaald,
- zijn er nog 26 dossiers 'hangend'.

Dat levert een gemiddeld slaagpercentage op van 2 op 3 dossiers.

We vermelden hierbij dat voor de dossiers die op een minnelijke manier werden afgesloten, de klacht in 123 gevallen gegrond was en in 95 gevallen ongegrond was. Voor de overige dossiers wordt deze informatie niet gegeven (onzekerheid over de gegrondheid van de klacht).

1.8. GRENSOVERSCHRIJDENDE GESCHILLEN: SAMENWERKING TUSSEN DE ENTITEIT BINNEN HET NETWERK VAN ENTITEITEN

Onze dienst maakt deel uit van het platform voor de online geschillenregeling dat 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.

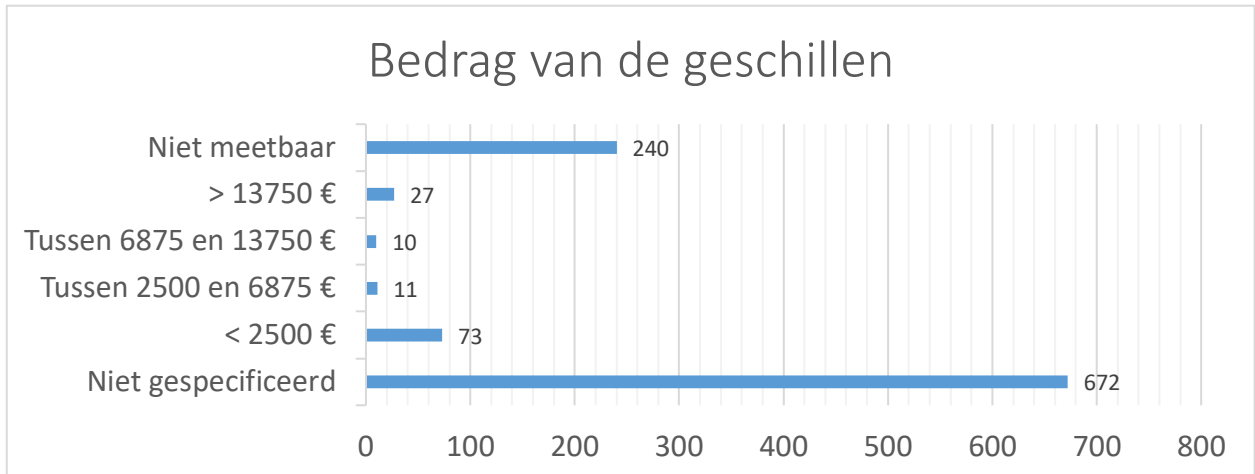
1.9. BEDRAG VAN DE GESCHILLEN: GEMIDDELD, MINIMAAL EN MAXIMAAL

Dit zijn de cijfers voor de 1033 ontvangen klachten:

- bedrag van het geschil lager dan EUR 2.500: 73
- bedrag van het geschil tussen EUR 2.500 en EUR 6.875,00: 11
- bedrag van het geschil tussen EUR 6.875.00 en EUR 13.750,00: 10
- bedrag van het geschil hoger dan EUR 13.750.00: 27

In 240 dossiers was het bedrag van het geschil niet meetbaar.

Voor 672 procedures werd de informatie niet meegedeeld (de aard van de klacht is niet altijd van economische aard)



1.10. BUDGET: ONTVANGEN MIDDELEN EN DE AANWENDING ERVAN

1.10.1. Budget

Het budget voor het boekjaar 2019 werd gehandhaafd op EUR 350.000,00.

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

1.10.2. Financieel verslag

In 2019 werd de budgettaire enveloppe van EUR 350.000,00 volgens de door de financiële verantwoordelijke meegedeelde cijfers, als volgt verdeeld:

Personeelskosten en vergoedingen ombudsmannen: Het team dat in 2019 aan de slag was, telde: - een deeltijdse directiesecretaresse (4/5de); - een voltijdse directiesecretaris; - een Nederlandstalige ombudsman; - een Franstalige ombudsman:	304.061,12 EUR
Gebruik van lokalen en informatica:	45.000,00 EUR
Varia :	810,90 EUR
TOTAAL :	349.872,02 EUR

2. AANBEVELINGEN - NIEUWIGHEDEN - TERUGKERENDE PROBLEMEN

2.1. BELANGRIJKSTE AANBEVELING: DE COHERENTIE VAN EEN OPENBARE INSTELLING BEWAREN

Het notariaat is in de eerste plaats een openbare instelling.

De notariële instelling bestaat omdat de wetgever haar een bevoegdheid van openbaar gezag heeft toegekend.

Dit betekent dat iedere notaris, iedere notariële medewerker individueel bijdraagt tot de uitoefening van dit openbaar ambt.

In de door onze dienst behandelde dossiers werd duidelijk vastgesteld dat het nuttig zou zijn om de notariële medewerkers bewust te maken van wat dat betekent voor de manier van samenwerken met de collega's van de andere kantoren.

Wanneer verschillende notariskantoren bij een zelfde verrichting betrokken zijn, wordt namelijk een constructieve samenwerking verwacht:

Efficiëntie – Iedere notaris, iedere medewerker dient op doeltreffende wijze mee te werken aan de afwikkeling van een dossier: snelle overdracht tussen de kantoren van de stukken en nuttige gegevens om vooruitgang te boeken in de voorbereiding van de geplande akte.

Onze ombudsdienst werd maar al te vaak gecontacteerd omdat er documenten of informatie werd achtergehouden of omdat het antwoord van het ene aan het andere kantoor herhaaldelijk uitbleef.

Juistheid / loyaliteit / constructieve tussenkomst - Er moet op worden toegezien dat de ontwerpakten die aan de cliënten worden overgemaakt juist zijn. Dit betekent dat het kantoor dat de penhouder is, de ontwerpakte tijdig aan het andere kantoor moet communiceren. Dit vereist eveneens dat het tussenkomende kantoor dit ontwerp nakijkt alvorens het aan de cliënten te bezorgen.

Indien het ontwerp vergissingen of tikfouten bevat, moet dit aan confrater of medewerker van het andere kantoor worden meegedeeld voordat dit ontwerp aan de betrokken partijen wordt overgemaakt.

Voor de burger maakt het niet uit of het nu de notaris is die de akte heeft opgesteld, die de fout gemaakt heeft (en/of het de tussenkomende notaris is die de fout niet heeft gezien). Wat

de burger onthoudt is dat het notariaat het dossier slecht beheerd heeft, dat het mis gelopen is *bij de notaris* (ongeacht van waar de fout komt).

Onze ombudsdienst wordt dikwijls aangesproken door cliënten die door ‘hun notaris’ (of de medewerker die met het dossier belast is) naar ons werden doorverwezen om klacht in te dienen tegen het andere notariskantoor dat een fout heeft gemaakt in het dossier. Stelt zich hierbij uiteindelijk de vraag wat ‘hun notaris’ precies als werk verricht heeft aangezien ook daar de fout niet werd gezien.

Transparantie - Er moet afstemming zijn over de taken die door elk kantoor dat tussenkomt moeten worden uitgevoerd. Dit is noodzakelijk om de cliënten een correcte en volledige afrekening te kunnen bezorgen voor de dossiers die de kantoren samen of achtereenvolgens (voornamelijk nalatenschapsdossiers) behandelen. Het is nuttig dat de kantoren hierover vooraf met elkaar communiceren om te vermijden dat de burger verrast wordt en erelonen nadien betwist worden (soms zelfs tussen notarissen) omwille van laattijdige facturen, zonder detail, die dubbels lijken.

Dezelfde aandacht is nodig bij ‘internationale’ dossiers. Wanneer een buitenlandse notaris moet tussenkomen: wat is de omvang van zijn opdracht, waarvoor is de Belgische notaris verantwoordelijk, wie factureert wat en hoe? Deze informatie moet vooraf en tijdig aan de burger-cliënt meegegeven worden.

Proactiviteit - Binnen de grenzen van zijn functie (vertrouwelijkheid) – Wanneer er een probleem opduikt moet het andere kantoor hiervan op de hoogte worden gebracht en moet er samen aan de uitwerking van een oplossing worden gewerkt. Ongeacht het nu gaat om een juridisch probleem of een feitelijk element betreffende een van de partijen bij de akte, ideaal is dat alle personen die rechtstreeks betrokken zijn volledig en op identieke wijze geïnformeerd worden: wat is het probleem, wat zijn de opties om hieruit te geraken, welke dienst kan het *notariaat* leveren (en valt onder zijn expertise)?

Indien er verschillende juridische interpretaties mogelijk zijn, moet dit ook aan de partijen gemeld worden en moet hen gezegd worden dat enkel een rechter de kwestie kan beslechten, tenzij zij voor een procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting kiezen.

We hebben veel dossiers gezien waarbij het conflict tussen de cliënten hoog opliep en ontaardde in een conflict tussen de notarissen die partij kozen (zoals *een advocaat*) of zelfs waarbij de notaris/medewerker van de notaris, die zelf een beslissing - standpunt (in)nam (zoals een *rechter*) een conflict tussen de cliënten deed ontstaan.

Onder de procedures van buitengerechtelijke geschillenbeslechting als notariële dienstverlening, kunnen de notarissen aan hun cliënten ook een notariële verzoeningsprocedure voorstellen – organiseren, of zelfs een bemiddeling of arbitrage.

Ter herinnering, artikel 10 van de Deontologische code die op het notarisambt van toepassing is, bepaalt dat “de notaris de partijen steeds poogt te verzoenen, zelfs wanneer hij belast is met een gerechtelijke opdracht”.

Het is belangrijk om een kader (methode/timing/kosten) te schetsen voor het werk dat door het notariaat verricht moet worden om een oplossing te vinden voor een eventueel aanwezig conflict.

Zoniet kan dit leiden tot een misverstand bij de burger die soms denkt:

- dat de notaris de deblokking van een dossier kan afdwingen, terwijl hij niet door justitie wordt aangesteld,
- dat de notaris een voorstel heeft uitgewerkt op basis van een strikte toepassing van de rechtsregels, terwijl hij eerder aan een pragmatisch - evenwichtig akkoord heeft gewerkt,
- dat er geen professionele dienstverlening geleverd wordt door de notaris of diens medewerker (de verschillende ondernomen stappen, juridische opzoeken, telefoontjes, vergaderingen, worden niet gemeld en/of worden als vanzelfsprekend beschouwd),
- dat de notaris slecht werk levert omdat het dossier op het kantoor blijft aanslepen.

Het resultaat hiervan is dat het werk van het kantoor niet gewaardeerd wordt, noch op menselijk, noch op financieel vlak (klacht tegen de notaris omdat het dossier vastloopt, het bereikte akkoord wordt - a posteriori - in vraag gesteld, eindfactuur wordt betwist).

Voorafgaande aanbevelingen vereisen een organisatorische inspanning van de notarissen om tijdig te communiceren en hun tussenkomst op het gebied van conflictoplossing (probleemoplossing) te structureren.

Het notariaat wint daarmee aan kwaliteit in zijn dienstverlening en tevredenheid van de burger.

2.2. NIEUWIGHEDEN

2.2.1. Gdpr: Europese verordening gegevensbescherming

Onze dienst werd enkele keren gecontacteerd op grond van de GDPR:

- klacht wegens schending van de privacy:
 - het kantoor had de persoonsgegevens van een cliënt aan iemand anders doorgegeven,
 - het kantoor had het rijksregister geraadpleegd om het nieuwe adres van een vroegere cliënt op te zoeken.

- klacht omdat geen informatie werd meegedeeld over de bewaarde gegevens: de notaris werd in vraag gesteld omdat hij geen officieel document had bezorgd met de gegevens die hij op naam van de cliënt-aanvrager bewaarde. Op grond van artikel 15 GDPR heeft elke consument echter het recht om zich tot de notaris te richten met de vraag hem te bevestigen of zijn gegevens al dan niet door het kantoor verwerkt worden, en zo ja welk type gegevens verwerkt wordt en voor welke doeleinden.

Indien de notaris geen informatie over de betrokken persoon kan terugvinden op zijn kantoor, dient hij hem officieel te antwoorden dat hij naar zijn weten geen gegevens over deze persoon in zijn bezit heeft.

Het kantoor is verplicht om, op eerste verzoek van de burger, te antwoorden en de gegevens mee te delen waarover de notaris op zijn naam beschikt.

2.2.2. Akten van verwerping van nalatenschap

Er werden door de notarissen veel akten van verwerping verleden: hetzij kosteloos / hetzij aan een bepaalde prijs.

Maar... waren deze akten steeds nodig? Het is niet omdat een nalatenschap niet officieel verworpen wordt dat zij automatisch als aanvaard beschouwd moet worden.

Soms ontbreekt voorafgaand 'advies' over de noodzaak om een akte van verwerping op te stellen. Dit zorgt voor onnodige kosten (voor het notariaat en/of voor de cliënt) en ontevredenheid.

Algemeen is het inderdaad essentieel om binnen het notariaat de vraag te stellen naar het 'waarom' van een dergelijke (professionele) rechtshandeling.

2.2.3. Zorgvolmachten

Hieronder de eerste klachten over de wijze waarop zorgvolmachten verleden worden:

- klacht omdat de lasthebber niet aanwezig was en de volmacht niet ter kennisname ondertekend had hoewel de akte vermeldde dat de notaris de inhoud aan de partijen had uiteengezet. Dit leidde tot een familiaal geschil en een vertrouwensbreuk met het kantoor. NB: de lasthebber is niet verplicht om te verschijnen bij de ondertekening van een zorgvolmachten)
- klacht omdat de notaris een zorgvolmacht had verleden voor een persoon die 'beperkt' handelingsbekwaam was. De lastgever werd snel na de ondertekening van de volmacht onder gerechtelijke bescherming geplaatst. Ondertussen hadden er al enkele verduisteringen door de lasthebber plaatsgevonden.

Aangezien dit bijzonder delicate akten zijn, zowel voor de lastgever als zijn familie, lijkt een verhoogde waakzaamheid en voorzichtigheid van het notariaat bij de behandeling van dit soort dossiers vereist.

2.2.4. VIDEOCONFERENTIE

Het gebruik van videoconferentie om akten te ondertekenen biedt de partijen en de tussenkomende partijen zeker tijdswinst en zorgt ervoor dat ze zich niet moeten verplaatsen.

Het vereist echter een ander soort professionele betrokkenheid om de burger op nuttige wijze te kunnen bijstaan.

Waren het voorwerp van ontevredenheid:

- het feit dat een notaris te midden van de ondertekening van de akte de videoconferentie verliet waarbij hij de andere notaris vroeg om het dossier zonder hem af te sluiten;
- het feit dat de notaris er niet voor gezorgd had dat de sleutels die aan de kopers overhandigd moesten worden reeds in zijn bezit waren. De kopers moesten hierdoor wachten totdat de verkopende notaris en zijn cliënt zich konden organiseren om hen de sleutels te bezorgen.

2.2.5. Biddit.

De implementatie en het gebruik van Biddit zorgden eveneens voor tal van vragen en oproepen aan onze dienst.

Dit meer bepaald omdat,

- de notaris in de verkoopvoorwaarden had vermeld dat hij andere verkoopvoorwaarden dan deze die op Biddit vermeld stonden organiseerde. Het ging over bijkomende kosten ten laste van de koper. Dit leidde tot verwarring bij de koper die de kosten in kwestie vervolgens betwistte.
- de kandidaat-koper niet had begrepen dat de notaris, nadat hij zijn bod had uitgebracht (bod dat niet aanvaard werd) het pand uit de verkoop had teruggetrokken om het vervolgens aan een hogere prijs opnieuw te koop te stellen. Dit leidde tot een vermoeden van twijfelachtige commerciële praktijken in hoofde van het Kantoor. De verkoper kan de notaris echter altijd vragen om het pand uit de verkoop terug te trekken. Deze informatie lijkt evenwel niet duidelijk te worden vermeld op de website bij de informatie voor de kandidaat-kopers.

2.3. TERUGKERENDE PROBLEMEN

In onze vorige verslagen werden de terugkerende problemen en de oplossingen ervoor telkens onder een andere invalshoek benaderd.

We geven hieronder een beknopt overzicht, waarbij we de nadruk leggen op wat 2019 voor ons markeert.

2.3.1. E-mailcommunicatie – naast elkaar praten

In verschillende dossiers werden we gecontacteerd omdat de samenwerking tussen de kantoren spaak leek te lopen. De boodschap die gegeven werd, was dat het dossier blokkeerde omwille van de andere notaris die met de zaak belast was.

Na onze tussenkomst bleekt dat er wel degelijk mails tussen de medewerkers van de notarissen waren uitgewisseld, maar dat deze mails 'nietszeggend' waren en er dus niet voor zorgden dat er vooruitgang werd geboekt in het dossier.

Na de notarissen te hebben gevraagd om dit telefonisch met elkaar te bespreken en/of met de betrokken partijen samen te komen, dit om te onderzoeken wat de reden is waarom het dossier vastloopt, de opties mee te delen om hieruit te geraken (waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen wat onder de bevoegdheid van de notaris valt en wat niet), alsook de beoogde timing toe te lichten voor de opdracht die onder de bevoegdheid van de notaris valt, kon in deze dossiers, zo lijkt, vooruitgang geboekt worden.

2.3.2. Personeelsprobleem in het notariaat

In 2019 werd het nog duidelijker dat het notariaat herhaaldelijk geconfronteerd wordt met personeelsproblemen (kwaliteit en kwantiteit).

Het lijkt voor de notaris moeilijk om het hoofd te bieden aan een plotselinge afwezigheid voor onbepaalde duur van een medewerker (een interimkracht is een oplossing waarvoor niet vaak gekozen wordt of die weinig praktisch is).

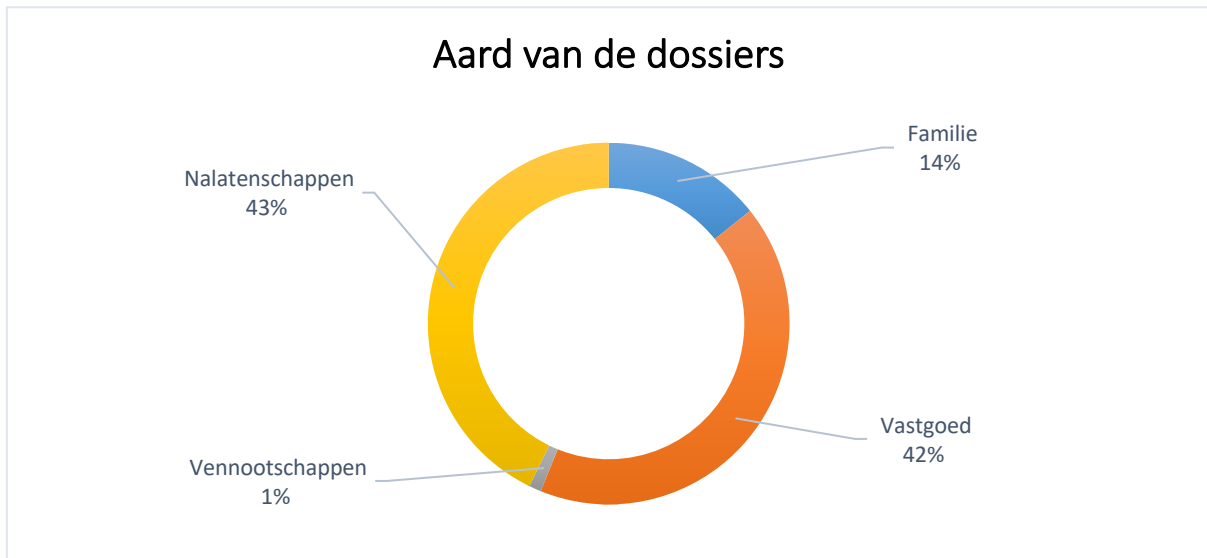
Als antwoord hierop zien we een verharding in de houding van de burger ten opzichte van de dienstverlening die de notariskantoren moeten bieden.

De notaris is een openbaar ambtenaar die ter beschikking staat van de burger. Hij dient dus de vereiste dienstverlening te garanderen.

De verklaringen die de notarissen geven (familiale problemen, personeelstekort) lijken steeds minder en minder geaccepteerd worden.

Als er een vertraging is die het gevolg is van de interne desorganisatie van het kantoor en dit een financiële impact heeft voor de cliënt, is deze van mening dat de notaris dient op te draaien voor deze meerkost.

2.3.3. Verdeling volgens de aard van de dossiers



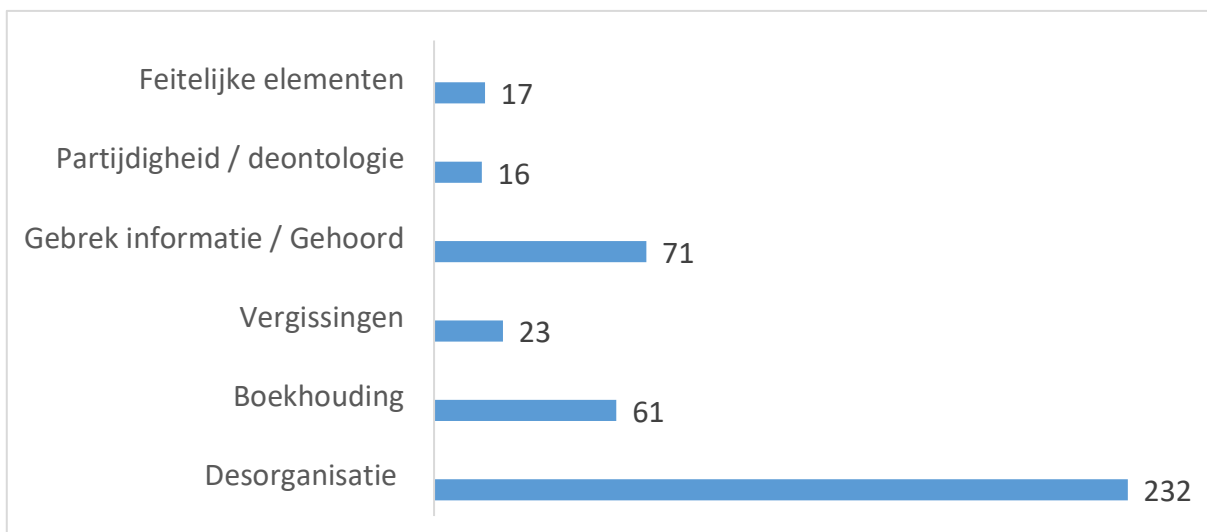
De verdeling van de klachten per dossiertype bleef stabiel:

- 43 % (470 dossiers) inzake nalatenschappen
- 42 % (460 dossiers) inzake vastgoed
- 14% (157 dossiers) inzake familie
- 1% (12 dossiers) inzake vennootschappen

Vanuit een andere invalshoek bekeken had 25% (260 dossiers) betrekking op een probleem inzake verdeling.

Voor de drie materies die het meest vatbaar zijn voor klachten, namelijk nalatenschappen, vastgoedtransacties en verdelingen, bezorgen we hieronder meer details:

2.3.3.1. *Inzake nalatenschappen (43% van de klachten)*



Hieronder worden enkel de statistieken vermeld die uit de afgesloten dossiers werden verzameld.

Ontevredenheid is hoofdzakelijk te wijten aan een desorganisatie binnen het kantoor (55%), gebrek aan informatie/luisterbereidheid (17%) of een probleem in verband met de boekhouding - facturatie (15%).

° Contouren van de notariële dienstverlening: binnen de klachten als gevolg van desorganisatie wordt er heel vaak kritiek geuit over wat het kantoor niet gedaan heeft voor de cliënt.

Het probleem komt hoofdzakelijk voort uit een gebrek aan duidelijk communicatie, vooraf aan het dossier, over de contouren van de dienstverlening die het notariskantoor biedt om de erfgenamen bij te staan bij alle stappen die naar aanleiding van het overlijden genomen moeten worden.

Om het aantal klachten te verminderen, lijkt het ons nuttig om bij de opstart van het dossier zeer duidelijk af te spreken wat de opdracht is die aan de notaris wordt toevertrouwd, tot waar die opdracht reikt (enkel fiscaal luik of ook burgerlijk luik?), wat het kantoor ten laste kan nemen en welk tarief van toepassing is. Er moet ook verduidelijkt worden wat van de erfgenamen verwacht wordt om het kantoor efficiënt te kunnen laten werken.

De diensten die de notarissen leveren op vlak van nalatenschappen zijn diensten 'op maat' – die niet bij wet zijn vastgelegd. Een volledige communicatie is dus noodzakelijk. Zij zorgt ervoor dat de kritieken op de organisatie van het kantoor en/of de notariële facturatie ingeperkt worden.

Voorbeeld: de betaling van nalatenschapsfacturen. Zorgt het kantoor voor de betaling? Indien ja, is er een kost voor deze dienst? Indien nee, wat moeten de erfgenamen doen met de facturen?

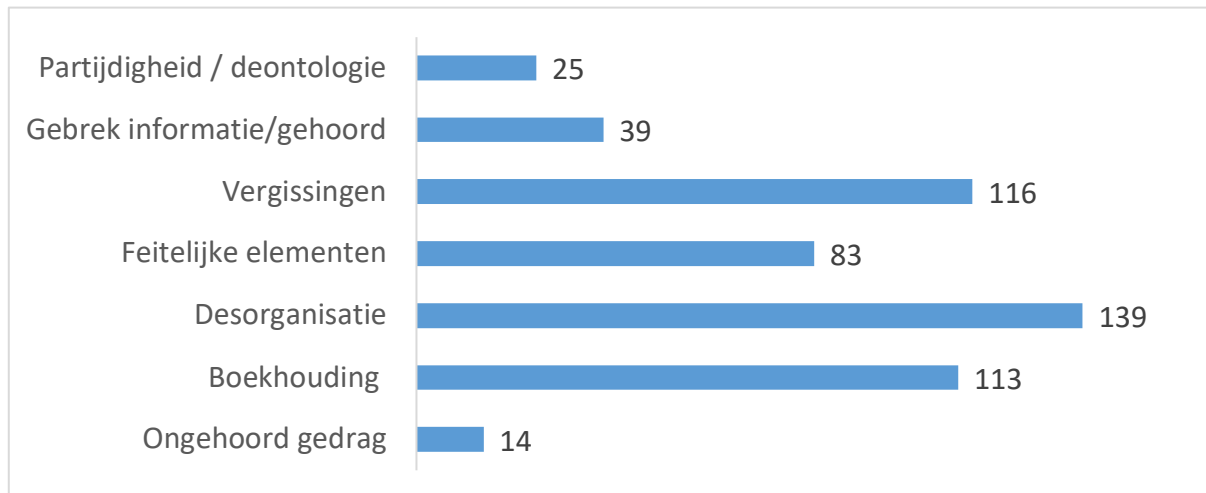
° Rekening houden met alle erfgenamen: bij nalatenschapdossiers moeten we nogmaals het belang benadrukken van een gezamenlijke communicatie met alle erfgenamen die bij de nalatenschap betrokken zijn. De communicatie via één enkele erfgenaam laten verlopen (bijvoorbeeld de langstlevende ouder of een van de kinderen) om het dossier te behandelen opent de deur voor kritieken zoals gebrek aan informatie, geen luisterbereidheid en/of geen onpartijdigheid van de notaris.

° Provisie successierechten: een terugkerend punt van kritiek betreft het gebrek aan informatie, tijdig en schriftelijk, over de mogelijkheid om een provisie (via eigen middelen) te storten om de loop van de verwijlinteressen te beperken. Wanneer de burger zijn aanslagbiljet van de fiscale administratie ontvangt – met het bedrag van de opgelopen intresten – kan hij moeilijk aanvaarden dat hij, door zijn dossier aan een professional toe te vertrouwen, een 'boete' heeft opgelopen – vandaar zijn ontevredenheid en zijn vraag aan de notaris om deze intresten op zich te nemen... vooral wanneer hij verneemt dat hij deze verwijlinteressen had kunnen vermijden als hij tijdig geïnformeerd was geweest. Achteraf beschouwd lijkt de optie om een 'voorschot' te betalen aan de fiscale administratie zeker overweegbaar.

° Stedenbouwkundig luik: tot slot dient de aandacht gevestigd te worden op de noodzaak – vooral in Brussel – om de stedenbouwkundige toestand van de goederen die uit een nalatenschap verkregen werden na te gaan alvorens de cliënten een schatting te geven of zelfs hun schatting te aanvaarden.

2.3.3.2. Inzake vastgoed

Hieronder worden enkel de statistieken vermeld die uit de afgesloten dossiers werden verzameld.



De ontevredenheid is voornamelijk te wijten aan een desorganisatie van het kantoor (26%), een boekhoudkundig probleem (21%), maar ook vergissingen (22%).

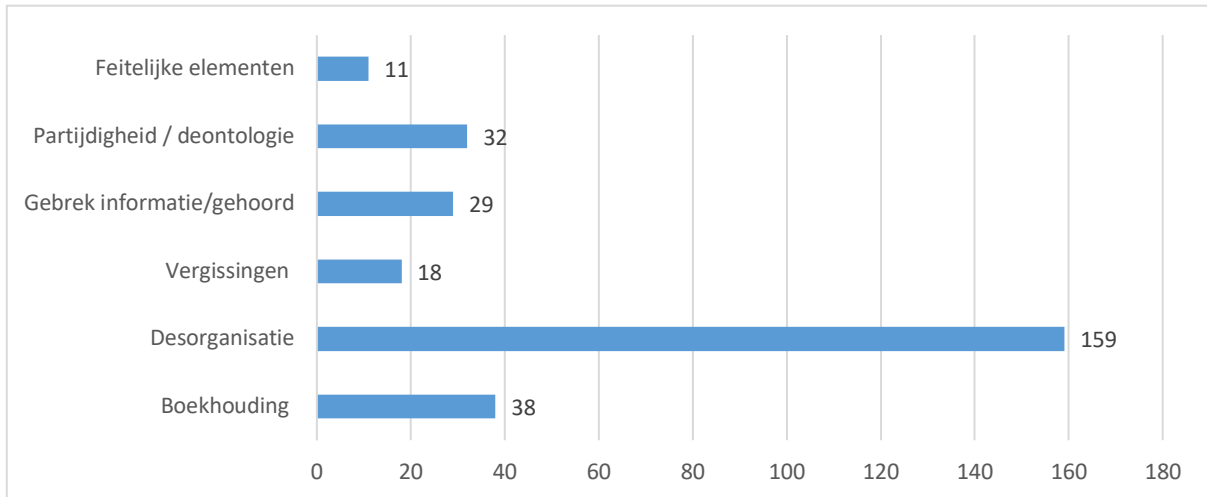
° Inbewaringgevingen op het kantoor: tal van dossiers hebben betrekking op een bedrag dat op het kantoor in bewaring werd gegeven ter waarborging van een verbintenis die de verkoper met de koper aangaat voor een verplichting die niet kon worden nagekomen tegen de dag van de ondertekening van de akte.

Ongeacht de manier waarop deze clausule geformuleerd wordt, blijkt dat de betrokken partijen akkoord moeten gaan om het in bewaring gegeven bedrag vrij te geven. Gebeurt dit niet, dan kan de notaris het geschilpunt niet beslechten en het bedrag dat als waarborg in bewaring werd gegeven niet op eigen initiatief vrijgeven (*de notaris is geen rechter*).

Om het aantal klachten te beperken, zijn we van mening dat de notaris op het ogenblik dat de clausule wordt opgemaakt deze informatie eerst moet meedelen.

2.3.3.3. Inzake vereffening – verdeling

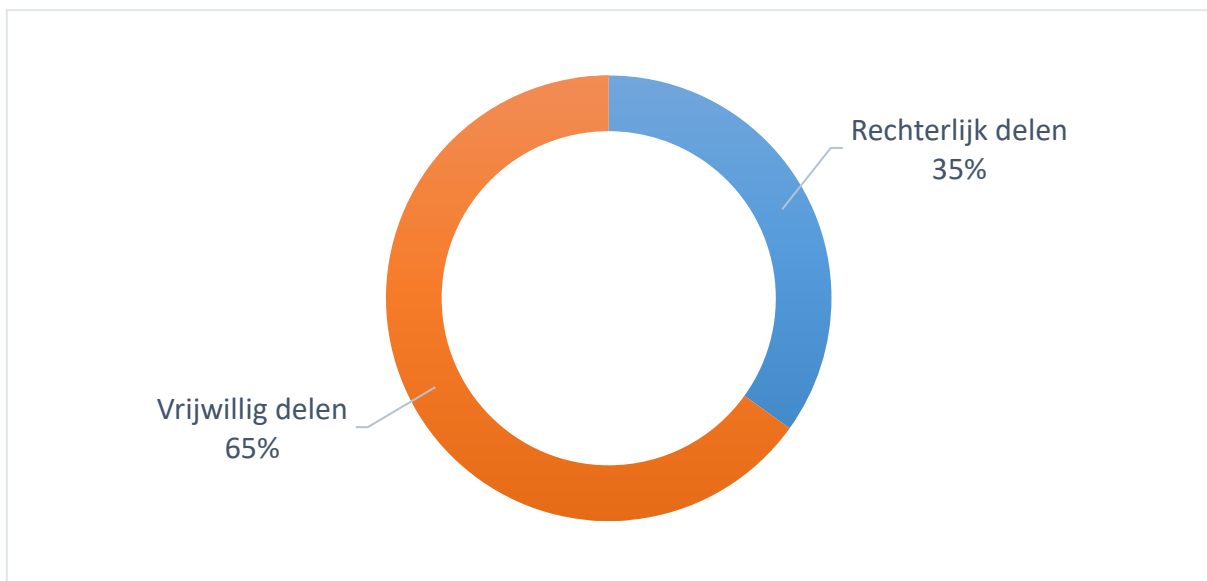
Hieronder worden enkel de statistieken vermeld die uit de afgesloten dossiers werden verzameld.



Zoals hierboven vermeld, heeft 1 op 4 dossiers betrekking op een verdelingsprobleem.

Dit weerspiegelt de sterke aanwezigheid van het notariaat binnen het domein van de familiale regelingen.

De ontevredenheid is in hoofdzaak te wijten aan een desorganisatie van de kantoren (56%). Voor het overige zijn de verzamelde statistieken niet significant.



We merken ook op dat de meeste vereffeningsdossiers waarvoor onze dienst ingeschakeld werd, betrekking hadden op vrijwillige verdelingen (65%) en niet op gerechtelijke dossiers (35%).

Dit wil zeggen dossiers waar de notaris als bemiddelaar optrad of waarin de partijen de verwachting hadden dat hij deze opdracht op zich zou nemen.

Bij verdere verfijning blijkt dat tal van klachten vermeden hadden kunnen worden indien de kantoren de mede-eigenaars duidelijk hadden gemaakt:

- wat de oorzaak was van het vastlopen van het dossier;
- wat de opties zijn om hieruit te geraken;
- wat onder de bevoegdheid van de notaris valt en wat niet (bijvoorbeeld: de notaris is niet bevoegd om een verdelingsformule op te leggen, hij moet door de rechter worden aangesteld om over deze bevoegdheid te kunnen beschikken / een advocaat kan het dossier op de rechtbank neerleggen);
- welke dienst het kantoor kan bieden:
 - informatieverstrekking: als rechtsdeskundige informeert de notaris de partijen over de rechtsregels die van toepassing zijn en wat ze als resultaat zouden geven als ze tot op de letter zouden worden toegepast
 - verzoening
 - bemiddeling
 - arbitrage
- wat het kader is van de dienst die de notaris bereid is te leveren: toegepaste methode (stappen - aantal vergaderingen die hij wil organiseren, tijd die hij zichzelf en de partijen geeft om het dossier af te ronden en waarna zijn opdracht beëindigd kan worden)
- en hoe hij het door zijn kantoor geleverde werk zal factureren.

Gezien de ontwikkelingen van de diverse methodes voor conflictbeheer en het verzoek van de wetgever om de voorkeur te geven aan buitengerechtelijke oplossingen, is het notariaat vandaag de dag verplicht om zijn expertise te professionaliseren. De notarissen stellen vast dat ze hun tussenkomsten op vlak van “regelingen” moeten omkaderen, of het nu gaat om familiale regelingen of regelingen binnen een ander domein zoals vastgoed, wanneer hen gevraagd wordt om te werken aan een minnelijke oplossing tussen partijen.

2.3.4. Facturatie

Zoals hierboven vermeld, houdt 17% van de verzoeken die we krijgen verband met het ‘boekhoudkundig luik’ van de kantoren (betalingen en facturen).

Hieronder een overzicht van de belangrijkste opgelijste problemen:

2.3.4.1. *Kosten voor het opmaken van de verkoopovereenkomst*

- worden door het kantoor dat de overeenkomst heeft opgemaakt, niet vooraf meegedeeld
- worden automatisch afgehouden van het voorschot dat op het kantoor gedeponneerd werd mocht de verkoop niet doorgaan (ongeacht de oorzaak van het probleem bij de verkoper of de koper ligt)

- worden meteen al door de verkoper betwist aangezien de kosten voor hem onder het wettelijk tarief en/of de notariskosten die ten laste van de koper zijn, vallen

2.3.4.2. Website – notaris.be

Geen overeenstemming tussen de informatie die op de officiële website notaris.be gegeven wordt en hoe de notaris de geleverde prestaties uiteindelijk gefactureerd heeft

2.3.4.3. Basisakten – verdelingsakten

De burger dient zijn aandeel in de kosten van de basisakte/verdelingsakte te betalen.

In zijn ogen betaalt hij dus voor werk dat door de notaris verricht wordt. Hij wil dus dat de notaris hem hierover rekenschap aflegt.

In werkelijkheid is het de bouwpromotor die de kosten van de basisakte aan de notaris verschuldigd is. De promotor rekent de kosten door aan de cliënten – dit maakt in zekere zin deel uit van de verkoopprijs.

Voor de promotoren lijkt de notaris het monopolie hierover te bezitten. Zij gaan doorgaans niet in discussie over de prijs of vragen de notaris niet om verantwoording af te leggen over het globaal gefactureerde bedrag (bedrag dat onrechtstreeks aan de kopers aangerekend wordt) voor de opmaak van de basisakte of verdelingsakte.

Aldus, wanneer de notaris nadien gevraagd wordt om rekenschap af te leggen, duiken er enkele moeilijkheden op en volgt er een klacht bij onze dienst.

2.3.4.4. Ambtsverleningen

Notarissen verleenden hun ambt vroeger kosteloos aan hun confrater.

Vandaag zorgt iedere ambtsverlening voor extra werk voor de notaris die zijn ambt verleent (administratief werk, gegevens ingeven op de computer).

Bijgevolg zal de notaris die zijn ambt wil verlenen om tegelijk met de aankoopakte die op zijn kantoor doorgaat ook de kredietakte te verlijden, het volledige dossier op computer moeten ingeven om het vervolgens naar de fiscale administratie te kunnen sturen en verder administratief op te volgen.

Dit extra werk wordt aan de burger-koper aangerekend die er de logica niet van begrijpt: want waarom is zijn aankoop/krediet duurder omwille van wat uiteindelijk een regeling ‘tussen notarissen’ is.

2.3.4.5. Gerechtelijke vereffeningen

° Het lijkt noodzakelijk om de partijen voorafgaand en tijdens de procedure in te lichten over de manier waarop het kantoor zijn prestaties factureert en zal factureren. Het is wenselijk om gebruik maken van een provisie voor de uit te voeren of uitgevoerde prestaties naarmate de behandeling van het dossier vordert.

Wanneer de opvolging van een dossier gespreid is over een periode van tien jaar (omwille van de complexiteit van het dossier en/of betwistingen en over-en-weer verloop naar de rechtbank) en de notaris zijn eindfactuur bezorgt (die uiteraard hoog is aangezien zij

prestaties van verschillende jaren omvat), wordt deze factuur het voorwerp van betwisting ook al is het bedrag ervan gerechtvaardigd: er werd tijdens de behandeling van het dossier namelijk geen enkele informatie gegeven, noch kosten gevraagd waardoor de partijen zich geen beeld konden vormen van de kosten van de notaris.

° Mede-eigenaars vinden het zeer moeilijk om de afrekening die de notaris opmaakt bij het afsluiten van de verrichtingen te betwisten.

Deze afrekening wordt over het algemeen opgenomen in de akte van vereffening.

De inhoud van de akte van vereffening kan wel worden betwist (met name het luik 'notariskosten'), maar een dergelijke akte van vereffening komt er vaak na afloop van een lange en gespannen procedure waardoor de partijen en tussenkomende personen, onder druk en in hun drang om het dossier af te sluiten, de inhoud van de akte meestal aanvaarden en bijgevolg – onrechtstreeks ook de afrekening van de notaris aanvaarden.

De burger zit vast.

Wanneer er bezwaren worden geuit, hebben deze meestal betrekking op de inhoud van het dossier. De vereffeningstaat, met de bezwaren en het standpunt van de notaris, worden neergelegd op de rechtbank zodat zij de akte van vereffening-verdeling kan goedkeuren of een rechtzetting kan vragen.

Het gewezen vonnis, ongeacht in welke zin, wordt eveneens beschouwd als zijnde een goedkeuring van de factuur die de notaris opmaakt waardoor zij – uiteindelijk – moeilijk herzien kan worden wanneer een van de partijen dit vraagt.

Het zou wenselijk zijn om de burger op zijn minst te informeren over het feit dat wanneer hij de vereffeningstaat (met de afrekening van de notaris) aanvaardt, dit ook betekent dat hij de facturatie van de notaris aanvaardt.

In geval van betwisting (binnen de termijnen) is het eveneens wenselijk dat deze betwisting snel geregeld kan worden door een organisme dat over de bevoegdheid beschikt om te beslechten (Kamer van notarissen?) of, op zijn minst, dat deze betwisting het slagen met betrekking tot de inhoud van het dossier (verdeling tussen de mede-eigenaars) niet blokkeert.

2.3.4.6. Tussenkoms van meerdere notarissen

De burger beschikt over de informatie (meer bepaald via de website notaris.be) dat ongeacht er een of meer notarissen in de voorbereiding van eenzelfde **akte** tussenkomen het bedrag van de kosten niet wijzigt.

Bij de behandeling van nalatenschapsdossiers contacteren cliënten ons vaak om ons te laten weten dat deze regel niet werd toegepast door de notarissen die zijn tussengekomen om de vereiste formaliteiten naar aanleiding van het overlijden te vervullen.

De burger maakt immers geen onderscheid tussen een notariële akte (akte die wettelijk getarifeerd wordt zoals een aankoopakte) en de dienst die het notariaat levert los van deze notariële akte – zoals het opmaken van een aangifte van nalatenschap,

verzoeningsvergaderingen, het uitwerken van een onderhandse minnelijke verdeling, enz. waarvoor er geen wettelijk barema is.

Een aantal van deze klachten had zeker vermeden kunnen worden als er een duidelijke en eenduidige communicatie van de notarissen was geweest, vooraf aan het dossier, over de manier waarop de formaliteiten aan de massa en/of aan hun respectieve cliënten voor de gemeenschappelijke en/of individuele prestaties gefactureerd zouden worden.

Het is beschamend om te moeten vaststellen dat sommige nalatenschapdossiers vastlopen omdat... de notarissen het uiteindelijk niet eens geraken over de factuur die moet worden opgemaakt.

2.3.4.7. *Overfacturatie / toepassen van een forfait*

Het aantal klachten omwille van overfacturatie is relatief beperkt.

Als er echter een dergelijke klacht is, is zij 100% significant.

We merkten op dat de notarissen die door onze dienst gecontacteerd worden omwille van een probleem van overfacturatie dikwijls een forfaitair systeem toepassen. De ontevredenheid komt dan voort uit het feit dat het forfait niet in overeenstemming is met het concrete werk dat binnen het dossier verricht werd. *Concreet werk dat voor de burger relatief eenvoudig lijkt en dat soms ook is (want hoe bijvoorbeeld uitleggen dat een hypothecair mandaat dat op hetzelfde ogenblik als een hypothecair krediet ondertekend werd, hetzelfde forfait "diverse kosten" bevat als het kredietdossier – terwijl de opzoekingen voor elke verrichting identiek zijn).*

Dit verantwoord door te stellen dat eenvoudige dossiers ervoor zorgen dat complexe dossiers gedragen kunnen worden is helemaal niet meer aanvaardbaar in onze huidige maatschappij. Het is niet denkbaar om de burger een solidariteitsbijdrage op te leggen zonder zijn toestemming.

Temeer omdat het toegepaste forfait bij complexe dossiers *in fine* dikwijls verhoogd wordt.

2.3.4.8. *Provisie voor kosten – akte van rangregeling*

De provisie van de kosten heeft, zoals de naam al aangeeft, een provisoir en approximatief karakter. Het juiste bedrag van de kosten zal slechts gekend zijn na vervulling van alle formaliteiten.

Deze kosten moeten opgenomen worden in een eindafrekening en indien nodig vindt er een terugbetaling plaats van hetgeen te veel betaald werd.

In akten van rangregeling wordt zeer vaak geen rekening gehouden met alle gevraagde provisies (waaronder de provisies die in de akte van afsluiting voorkomen).

Voor iemand tegen wie beslag is gelegd, is het juist zeer belangrijk om over een volledige en juiste eindafrekening te kunnen beschikken: afrekeningen met forfaitaire posten en niet-gerechtvaardigde provisies maken voorwerp uit van diverse kritieken.

2.3.5. Gerechtelijke verkopen - akten van rangregeling

° In beslagdossiers werd de vraag gesteld waarom het uiteindelijk de beslagen eigenaar is die de diverse meerkosten moet dragen die het gevolg zijn van de vertraging die het kantoor oploopt bij het finaliseren van de akte van rangregeling en het afsluiten van de procedure.

Hetzelfde geldt voor de verwijlinteressen die de schuldeisers vragen voor de periode tussen de dag waarop het kantoor de prijs heeft ontvangen en de dag waarop de notaris de verschillende vereiste betalingen kan doen.

Soms meldt de notaris dat de vertraging te wijten is aan de tijd die het hypotheekkantoor neemt om de vereiste inlichtingen af te leveren.

Maar waarom is het uiteindelijk aan de burger tegen wie beslag werd gelegd en die zich reeds in een precare situatie bevindt, om de meerkost te dragen?

3. CONCLUSIES

Dit is het vijfde verslag van de ombudsdienst van het notariaat. Dit verslag bevat naast de opgelegde informatie de statistische gegevens over de werking van de ombudsdienst in het jaar 2019. Het is duidelijk dat de problemen en conflictgebieden in het voorbije werkjaar identiek zijn aan die van de vorige jaren en er geen beterschap noch verslechtering van de toestand is. Het verslag van de ombudsdienst kan echter niet als tevredenheidsenquête gebuikt worden. Daarvoor is de schaal te klein. Een jaarverslag van de ombudsdienst heeft wel een signaalfunctie en kan de pijnpunten aanduiden, maar ook niet meer. Om de echte toestand van het notariaat te kennen is er meer materiaal nodig.

De beroepsvereniging van de notarissen - Fednot - organiseerde in september in Antwerpen een congres onder het motto 'Tradition in motion', waar de klemtoon wordt gelegd op de notaris als mens. In het verslagboek worden ook enkele bladzijden gewijd aan de relatie tussen de notaris en de cliënt (blz. 257 e.v.). Het is merkwaardig hoe aanbevelingen (tijd, empathie en bevattelijke communicatie) aansluiten op vaststellingen die in vroegere verslagen van de ombudsdienst aan bod kwamen, en die ook in dit verslag een belangrijk aandachtspunt vormen. De notaris is niet alleen bezig als mens maar is vooral bezig met menselijk contact. Dit jaar heeft de ombudsdienst daarom gekozen voor de situering van de problemen in de relatie tussen een notaris (de ondernemer) en de cliënt (de consument).

Juist omdat van notarissen een zeer menselijke benadering wordt verwacht en niet zozeer abstracte juristerij, is de bemiddeling als buitengerechtelijke weg aangewezen om notarissen en hun cliënt te helpen een uitweg te vinden in conflictsituaties. De werking van de dienst laat slechts een beperkte en oppervlakkige bemiddeling toe maar de resultaten zijn positief als ze naast de resultaten van andere gelijkaardige diensten worden gelegd. De kritische lezing van dit verslag is een uitnodiging aan de instellingen om de beloften van het congres, een

vooruitstrevend en eigentijds notariaat in een digitale wereld, een bijkomende menselijke dimensie te geven.

3.1. DE VERWIJTEN VAN DE CLIËNT EN DE COMMUNICATIE

In de voorgaande jaarverslagen werd er steeds op gewezen dat in heel wat gevallen waar beroep wordt gedaan op de ombudsdienst het conflict tussen de cliënt en de notaris mits betere communicatie vermeden kan worden. Er is meestal niets fout gebeurd en het conflict wordt opgelost door bijkomende informatie. Een juridische materie die voor de notarissen en hun medewerkers dagelijkse kost is blijkt voor de cliënt verwarrend en onbegrijpelijk te zijn. De notarissen verwachten soms te snel dat een eenvoudig of standaarddossier ook voor de cliënt snel te vatten is en vergeten daarbij dat de operatie waarvoor op hen beroep gedaan wordt erg ingrijpend en eenmalig is; het wantrouwen of de angst van de leek is begrijpelijk.

Het verwijt dat notarissen te traag reageren komt vrij veel voor. Soms is dit juist en zou een betere organisatie van het betrokken kantoor al veel soelaas brengen, maar niet steeds. Het digitaal verkeer legt een hoog ritme op. Met een zeker heimwee naar het einde van vorige eeuw zal iedere dienstverstreker wel terugdenken aan de brief die kon overlezen worden voor verzending en per post bezorgd werd zodat minstens een etmaal verlopen was vooral gereageerd werd. Ook bij de behandeling van dossiers door de ombudsdienst volgt een antwoord op een advies soms al binnen de minuut. Men neemt niet meer de tijd om een antwoord of een opmerking grondig te lezen. Dit is geen verschijnsel dat eigen is aan het notariaat. Het komt op alle niveaus en in alle domeinen voor. Het is een maatschappelijk verschijnsel waar men rekening moet mee houden. Wie snel wil reageren moet er toe gebracht worden snel de inhoud van de mail waarop hij wil reageren te vatten.

Misschien kan dit opgelost worden door in communicatie per mail een directe stijl te hanteren en enkel het kernprobleem aan te raken. De communicatie per mail is nooit volledig en zeker niet perfect.

Een snelle en kernachtige communicatie heeft echter ook een nadeel. In heel wat dossiers wordt opgemerkt dat een notaris niet op alle gestelde vragen antwoordt. Voor een niet-jurist komt juridische terminologie vreemd over en zijn nuances die de kwaliteit van een advies of een tekst verhogen onbegrijpelijk. De cliënt heeft daarenboven meestal te weinig tijd of te weinig geduld om te begrijpen wat er geschreven staat. Men kan natuurlijk verwijten dat een jurist dan maar duidelijker moet communiceren. Is dat antwoord wel het juiste? In de dossiers waar de ombudsdienst werd gevraagd om tussen te komen bleek dat het dossier te ingewikkeld of te omvangrijk was om in één enkel mailbericht toegelicht te worden. De cliënt bleef met vragen zitten maar de onvolledigheid van de antwoorden had ook te maken met de zwakheden van digitale communicatiemiddelen. Enkel een persoonlijk onderhoud waarin tijd is voor vraag en antwoord laat toe de informatie te sturen op een wijze die rekening houdt met de persoonlijkheid van de vraagsteller. Men kan in een bijsluiters bij akten of adviezen wetteksten en verwijzing opnemen maar daarmee verwerft men geen enkele zekerheid dat de lezer begrepen heeft wat er staat. Het is wellicht handiger en tijdsbesparend een

onderhoud of extra-bespreking te organiseren dan bijna dagelijks in één bepaald dossier een mail te moeten beantwoorden. In verschillende dossiers werd de notaris het advies gegeven deze weg te volgen.

Op het vlak van de noodzaak van duidelijke en meer persoonlijke toelichting valt de problematiek van de betwistingen over afrekeningen op. Cijfers kunnen verwarrend zijn en zeker de hoegrootheid en het belang van de cijfers kunnen bij de cliënt al eens een vorm van paniek of wantrouwen veroorzaken. Zo wordt soms onvoldoende uitgelegd dat bij verkoop of een nieuw krediet de bestaande hypotheek opgeheven moeten worden; voor een niet-jurist komt het vreemd over dat een waarborg voor een krediet dat terugbetaald werd nog bestaat of bij terugbetaling blijft bestaan en dat de opheffing van die waarborg een noodzaak is. De kosten die hiermee gepaard gaan vormen een onverwachte uitgave en blijkbaar is het moeilijk het direct nut hiervan te begrijpen. Als er daarnaast nog andere verrekeningen zijn zoals de betaling van wederbeleggingsvergoedingen of pro rata intresten aan een kredietverstrekker is er nood aan verduidelijking. Wat voor de notarissen en hun medewerkers een evidentie is vormt voor de consument een wiskundig raadsel. De communicatie hierover zou geen probleem mogen zijn maar in praktijk is daar soms te weinig tijd voor of wordt er te weinig tijd voor gemaakt. Dit leidt dan tot klachten bij de ombudsdienst die met medewerking van de notaris vlot opgelost kunnen worden.

De ombudsdienst wordt door de cliënten ook ingeschakeld bij conflicten die te maken hebben met de ontgoocheling over het resultaat van de vrije notariskeuze. De cliënt voelt zich in de steek gelaten door “zijn” notaris die de rechten van “zijn” cliënt niet voldoende ter harte neemt. De oorzaak van dit conflict is te vinden bij de onduidelijkheid die in praktijk bestaat over de positie van notaris. De onafhankelijkheid en de onpartijdigheid wordt voortdurend onderlijnd (literatuur, deontologische code, rechtspraak, tucht ...). De verwarring hierover werd in de eerste plaats veroorzaakt door de wetgever die in artikel 1 van de notariswet de plicht van onpartijdigheid onderlijnt en in artikel 9 van zelfde wet de vrije keuze van notaris koppelt aan tegenstrijdige belangen. De notaris verdedigt geen belangen, hij is geen advocaat. De vrije keuze verleent de consument het recht een vertrouwensrelatie op te bouwen met de notaris die hij kiest maar ook niet meer. De gekozen notaris moet boven het partijbelang blijven staan. Misschien is het korps in zijn publicaties en zijn gedragingen op dat vlak niet voldoende duidelijk. In de gevallen waarin de ombudsdienst deze verduidelijking moet verschaffen loopt de bemiddeling meestal niet gemakkelijk en is veel overtuigingskracht nodig om de ontgoocheling van de cliënt op te vangen.

3.2. Conflicten in de vastgoedsector

Het is evident dat in de voor het notariaat belangrijke sector van de koopakte problemen kunnen rijzen waarbij de consument naar de notaris wijst. In het Belgisch rechtsleven bekleedt de notaris een unieke positie in de totstandkoming van overeenkomsten van overdracht van onroerende goederen. De voorbereiding, de ondertekening en de verwerking van een koopakte, voor heel wat consumenten een eenmalige operatie die hun toekomst domineert (hypothekeert?), is een kerntaak van de notaris. De evolutie van de federale en

regionale wetgeving heeft geleid tot een complex van rechtsregels waarbij niet enkel de rechten en plichten van de betrokken partijen onderling aan bod komen, maar ook, en steeds meer de belangen van de maatschappij. Een koopakte is niet langer een louter private handeling. Eigendomsrecht is niet enkel een recht (*ius utendi et abutendi*) maar is een maatschappelijk engagement. In het licht daarvan impliceert de bijstand van de notaris meer dan alleen maar de verschaffing van een document dat de overgang vastlegt. Conflicten over de wijze waarop in specifieke gevallen de notarissen hun verzorgende en adviserende rol opnemen vormen dan ook een belangrijk aandachtspunt voor de ombudsdienst.

De samenstelling van een volledig koopdossier met alle benodigde documenten en attesten loopt in praktijk soms stroef en geeft soms aanleiding tot conflicten tussen de partijen onderling of tussen de notaris en partijen. In heel wat gevallen ontbreekt er een of ander noodzakelijk document bij de ondertekening van de eerste overeenkomst tussen partijen of op het ogenblik van de ondertekening van de akte: bodemattest, energieprestatiecertificaat, stedenbouwkundig uittreksel, postinterventiedossier, informatie van de vereniging van mede-eigenaars en wellicht binnenkort ook het asbestcertificaat. Ook een foutieve kwalificatie of onduidelijkheid kan storend zijn: is de wet Breyne van toepassing of niet, welk fiscaal regime is van toepassing... Is dit de fout van de notaris? In de meeste gevallen niet. Bij het sluiten van de overeenkomst zijn partijen niet altijd bijgestaan door een notaris of een makelaar, die de verantwoordelijkheid dragen om zorg te dragen voor een volledig dossier en voldoende duidelijkheid vooraleer er een verbintenis door een koper wordt aangegaan. Partijen onderhandelen rechtstreeks of wachten het professioneel advies niet af. Het is opvallend hoe particulieren in de vastgoedsector zeer snel beslissingen nemen zonder enige bedenktijd; de aankoop van een smartphone wordt beter voorbereid dan de aankoop van een woning. De notaris die de problemen die daardoor ontstaan niet oplost komt in een onvermijdbare conflictsituatie met de consument terecht.

De informatie van de cliënten en vooral van de kopers op het vlak van stedenbouw leidt meermaals tot discussie en verwarring. Uit de dossiers die aan de ombudsdienst werden voorgelegd blijkt dat de notarissen hun verplichtingen wel naleven maar betwistingen soms niet kunnen voorkomen. Overtredingen van de wet of het bestaan van niet vergunde constructies blijken niet bij voorlegging van een stedenbouwkundig uittreksel door de bevoegde diensten. De ondervraging van de verkoper is noodzakelijk maar het blijkt dat het antwoord soms dubbelzinnig is, zodat de koper na de aankoop bij de aanvraag van een vergunning in de problemen komt. De overtredingen die niet in een proces-verbaal werden vastgesteld en dus niet bekend zijn bij de ondertekening van de akte komen te laat aan het licht. In sommige gevallen gaat het trouwens om overtredingen die niet door de verkoper werden begaan maar door een vroegere eigenaar. De stedenbouwkundige diensten weigeren dan de gevraagde vergunning en eisen regularisatie vooraleer een nieuwe vergunning toe te kennen. Heel wat notarissen worden met deze problematiek geconfronteerd en als ze op de hoogte zijn vooraleer de akte wordt getekend, proberen ze te anticiperen ter gelegenheid van de akte. Als echter niets bekend is of door de verkoper wordt bekend gemaakt bij akte, ook al werden partijen ondervraagd, wordt de ombudsdienst ingeschakeld. Ook hier is de houding van de consument soms onbegrijpelijk: waarom raadpleegt een koper het stedenbouwkundig

dossier niet op voorhand zodat hij kan nagaan of zijn toekomstplannen haalbaar zijn. De informatie op een uittreksel is daarvoor soms te beperkt.

De steeds wijzigende regionale wetgeving zorgt soms voor onaangename verrassingen bij aankoop in oudere appartementsgebouwen. De dienst ontving verscheidene dossiers over de verkoop van appartementen in gebouwen waarvan de statuten meer dan dertig jaar oud zijn en dateren uit een periode waarin heel wat mogelijk was zonder vergunning. Heden blijkt dan dat de bestemming als appartement niet strookt met de huidige structuurplannen en worden verbouwingsvergunningen om de gebouwen aan te passen of te restaureren of zelfs om de appartementen te verhuren op grond hiervan geweigerd. De conflicten die hierdoor ontstaan overstijgen soms de mogelijkheden van de ombudsdienst omdat de oplossing van het conflict tussen notaris en cliënt maar mogelijk is mits medewerking van de stedenbouwkundige diensten. In de behandeling van deze dossiers wordt altijd eerst onderzocht wanneer de opdeling in appartementen of individuele woongelegenheden ontstaan is. De datum van de basisakte laat meestal toe vast te stellen of dit gebeurd is voor of na de invoeging van wetgeving die een vergunningsplicht voorziet voor dergelijke bestemmingswijziging of onderverdeling. Dit onderzoek is niet altijd eenvoudig omdat de regionalisering van de wetgeving hier meespeelt. Wanneer blijkt dat de notaris wist of had moeten weten dat er stedenbouwkundige problemen waren probeert de dienst te bemiddelen. In sommige gevallen, waar de burgerlijke aansprakelijkheid moet beoordeeld worden, betrok de notaris, al dan niet na overleg met de dienst, zijn verzekering bij het dossier om de financiële gevolgen op te vangen. Er blijven echter onopgeloste conflicten omdat noch de notaris, noch de verkoper, noch de koper iets ten kwade kan geduid worden.

De oplossing van problemen zorgt soms voor nieuwe problemen. Wanneer een dossier onvolledig is, wanneer er in laatste instantie een stedenbouwkundig probleem opduikt, en ook wanneer de pogingen om problemen voor de akte op te lossen mislukken, staan de notaris en de partijen voor een moeilijke keuze: de akte uitstellen tot een oplossing gevonden is, of de akte toch laten doorgaan en een regeling zoeken waarbij de wederzijdse belangen worden gewaarborgd. Alhoewel uitstel de meest veilige weg is dringen de kopers of verkopers aan om toch te tekenen vanwege reeds aangegane engagementen (verhuis, nieuwe aankoop of verkoop, verval van kredietvoorwaarden, fiscale redenen...). Dit wordt soms opgelost door de blokkering van gelden, beloftes en uitstel van betaling of andere meer persoonlijke regelingen. De ombudsdienst ontvangt wel heel wat klachten over de vrijgave van geblokkeerde gelden omdat de afspraken over de vrijgave onduidelijk zijn. Als partijen na regularisaties of naleving van beloftes het niet eens zijn over de vrijgave is enkel de rechter bevoegd: het oordeel van de notaris bindt de partijen niet en de notaris kan het dilemma aan wie de geblokkeerde gelden toekomen niet zelf oplossen. De notaris balanceert op de rand van financiële aansprakelijkheid ofwel vanwege de koper, ofwel vanwege de verkoper.

Ter gelegenheid van de pogingen om in conflicten tussen de notaris en zijn cliënt te bemiddelen valt het wel op dat de cliënt een verkeerde verwachting heeft. De vrije keuze van notaris impliceert niet dat de notaris de belangen behartigt van de ene of de andere partij. De onpartijdigheid is inherent aan de functie. Uit de reacties van de consumenten blijkt duidelijk dat ze verwachten dat de notaris enkel hun belangen dient en verdedigt, terwijl hij vanuit zijn functie boven en buiten partijbelangen moet staan en in discussies enkel maar de

focus kan plaatsen om de partij die hem aangesteld heeft op de juiste wijze bij te staan. Een notaris moet instaan voor volledige informatie ook wanneer dit geen aangename mededeling is voor de partij die op hem beroep doet. Misschien moet hier via de informatiekanalen die het korps gebruikt meer de nadruk op gelegd worden om ontgoocheling bij consumenten te vermijden. De juiste inbreng van de notaris is misschien te weinig gekend wat soms ook blijkt uit klachten in dossiers die juridisch perfect in orde zijn maar waar de koper gewoonweg een miskoop heeft gedaan en de gekochte constructie gebreken vertoont. De notaris kan een moeilijke relatie tussen koper en verkoper wel proberen op te vangen maar partijen kunnen enkel voor de juridische correctheid beroep doen op de notaris. Conflicten ontstaan door foutieve verwachtingen maar soms ook door de verkeerde houding van de notaris die de gevoeligheden foutief inschat.

3.3. KUNNEN CONFLICTEN TER GELEGENHEID VAN EEN KOOPAKTE VERMEDEN WORDEN?

Een betere communicatie tussen de consument en de notaris zou in heel wat gevallen conflicten kunnen voorkomen, ook in problematische dossiers. In al de reeds gepubliceerde verslagen van de ombudsdienst voor het notariaat werd reeds gewezen op het belang van de communicatie. De notaris heeft ongetwijfeld de plicht een consument bij de aankoop van vastgoed te begeleiden maar veel hangt af van het ogenblik waarop de notaris bij het dossier betrokken wordt. Als de verkoopbelofte of de verkoopovereenkomst reeds getekend is zonder voorafgaande raadpleging van de notaris of zonder begeleiding van professionelen komt de informatie te laat: partijen hebben zich al ongeïnformeerd verbonden. De situatie is heel anders wanneer al professionele begeleiding ingeschakeld kan worden op het ogenblik dat partijen enkel de intentie hebben om overeen te komen. De notaris die het sluiten van de eerste overeenkomst begeleidt heeft een zeer ruime taak en dient niet enkel na te gaan of de vereiste attesten aanwezig zijn maar dient tevens het juridisch kader af te toetsen. Het is aangewezen de partijen erop te wijzen dat zij zelf ook de feitelijke situatie moeten onderzoeken in het licht van hun eigen intenties.

Er werden conflicten gesignaleerd die vermeden hadden kunnen worden mits grondiger nazicht van de voorgelegde documenten zoals het stedenbouwkundig uittreksel, de statuten van het gebouw, de werking van de vereniging van de mede-eigenaars, de beschikbaarheid etc... De samenwerking tussen notarissen die bij een dossier betrokken zijn loopt bovendien in praktijk soms mank. Het blijkt dat problemen die naar voor komen bij de voorbereiding van het dossier niet altijd voldoende ernstig worden genomen of dat er geen echt overleg tussen notarissen wordt gepleegd. Door het probleem voor zich uit te schuiven ontstaan dan conflicten die bij de ondertekening van de akte nog moeten opgelost worden met alle gevolgen van dien. Er werden te veel dossiers bij de ombudsdienst ingediend waarbij onder tijdsdruk te slordige oplossingen worden uitgewerkt (zoals blokkering van gelden met zeer beperkte en onvolledige clausules). De conflicten met de notarissen na de ondertekening van de akte worden dikwijls veroorzaakt omdat de notarissen te snel problemen willen oplossen

of teksten opstellen die meer tijd vragen. De consument is soms beter gediend met een notaris die neen durft zeggen.

De conflicten over de financiële afhandeling van koopdossiers zouden ook kunnen vermeden worden als de notarissen meer aandacht zouden besteden aan dit aspect. De cliënt krijgt het financiële plaatje in een bestand gepresenteerd dat wel leesbaar is voor een notaris of een professionele raadsman maar de leek onderdompelt in een cijferdans met veel nullen. De notarissen en hun medewerkers beseffen onvoldoende dat een afrekening over prijs en kosten voor hen dan wel dagelijkse kost kunnen zijn maar voor hun cliënten daarentegen een eenmalige operatie die hun leven verder kan domineren. Empathie met een koper die de eerste en grootste investering in zijn leven doet is een must. Sommige conflictsituaties over de centen hadden kunnen opgelost worden door geduldig toelichting.

3.4. FAMILIALE CONFLICTEN OVER VEREFFENING EN VERDELING

Sedert de oprichting van de ombudsdienst zijn er permanent dossiers in behandeling waarin oplossingen moeten gezocht worden voor de conflicten tussen een notaris en deelgenoten in vereffeningen en verdelingen. Het kan dan gaan om ontbonden huwelijken, vastgelopen samenlevingen, nalatenschappen, of een samengaan van deze elementen. Voor de conflicten ter gelegenheid van buitengerechtelijke verdelingen is het beroep op de ombudsdienst evident. Wanneer het conflict betrekking heeft op een gerechtelijke verdeling kan men twifelen of de ombudsdienst wel kan bemiddelen: de notaris is in die dossiers niet zozeer een ondernemer die geconfronteerd wordt met een consument dan wel een actor van justitie die gebonden is aan procedureregels. De ombudsdienst heeft er vanaf het eerste dossier voor gekozen de notariële functie als een geheel te benaderen. In de mate van het mogelijke wordt de buitengerechtelijke regeling van conflicten met de notaris aangeboden ongeacht de hoedanigheid van de notaris.

Binnen de notariële activiteit is er geen domein waar de problematiek van de onpartijdigheid zwaarder doorweegt dan bij vereffeningen en verdeling. Daartegenover staat wel dat in de behandelde dossiers de cliënt in heel wat gevallen aan de notaris verwijt dat hij geen partij of verkeerd partij kiest. De wetgeving, daarin gevolgd en gesteund door de rechtspraak is ondubbelzinnig en duidelijk bij de afwijzing van partijdigheid door een notaris. De rechtszoekende, daarin in heel wat gevallen gesteund door hun advocaat, verwachten juist het omgekeerde en accepteren de onpartijdigheid niet. Vertraging ten gevolge van laattijdige of onvolledige informatie, of het gebrek aan medewerking door een partij bij het verstrekken van informatie, wordt uitgelegd als een partijdige keuze van de notaris voor de niet meewerkende partij terwijl de notaris juist zelf kampt met de problemen van afwezigheid van informatie. Een toelichting van juridische beginselen die niet past in het kraam van een partij of zijn advocaat wordt afgedaan als partijkeuze terwijl de toelichting juist moet toelaten het kader van betwistingen tussen partijen af te lijnen. Kortom, wie zijn gelijk niet haalt gebruikt te gemakkelijk het argument van de partijdigheid tegen een onpartijdige notaris.

De notarissen proberen soms hun werk te goed te doen. De keuze voor de weg van de minnelijke vereffening en verdeling leidt niet altijd tot een oplossing. Het valt deelgenoten blijkbaar moeilijk te begrijpen dat vereffenen en verdelen bij unaniem akkoord moet gebeuren: de wet van de sterkste of van het grootste getal geldt niet. Er wordt trouwens dan nog van de notaris verlangd dat hij op beslissende wijze oordeelt en beoordeelt zonder rekening te houden met de ene of de andere opinie; de notaris kan partijen enkel begeleiden in de keuze die ze zelf maken. Als die begeleiding niet naar een oplossing leidt kan men partijen nog trachten te overtuigen beroep te doen op een familiaal bemiddelaar dan wel te kiezen voor de gerechtelijke weg. De notarissen die tegen beter weten in blijven vasthouden aan vruchteloze pogingen om niet verzoenbare partijen of overtuigingen te verzoenen moeten ontgoocheld van de ombudsdienst vernemen dat zij door een of meerdere partijen beladen worden met alle zonden van Israël. Hun enige fout is de voortzetting van een dossier dat op een dood spoor zit.

De gerechtelijke vereffening en verdeling loopt volgens een strikt kader en toch doen de partijen beroep op de ombudsdienst om een conflict met de notaris op te lossen. De meest gehoorde en meest eenvoudige klacht heeft betrekking op het trage verloop van een dossier. Voor de gevallen die aan de dienst werden voorgelegd bleek dat soms bij processen-verbaal van opening of voortzetting van werkzaamheden of boedelbeschrijvingen terecht verweten werd aan de notaris te gemakkelijk in te gaan op een verzoek om uitstel vanwege de advocaat van één partij. Wanneer echter blijkt dat de andere in het dossier betrokken advocaat of advocaten met het uitstel ingestemd hebben (confraternele hoffelijkheid?) kan men dit natuurlijk niet aan de notaris ten kwade duiden. Het initiatiefrecht ligt bij de partijen en als geen enkele partij als verzoeker wil optreden moet de notaris zich onthouden. Zeker in de gevallen waar de advocaat van de klager het uitstel bewerkstelligd heeft kan de dienst de notaris moeilijk aansporen actiever op te treden.

Maar er zijn ook de gevallen waar de notaris over voldoende elementen beschikt om in het kader van een gerechtelijke vereffening een staat van vereffening op te stellen en toch geen initiatief neemt. In de gevallen waar dit door de notaris verantwoord wordt door het ontbreken van een provisie voor de kosten of de weigering om deze provisie te vereffenen kan enkel maar gewezen worden op de niet eenduidige rechtsleer en rechtspraak terzake. Kan men echter toelaten dat een dossier geblokkeerd wordt omdat één partij weigert zijn aandeel in de provisie te betalen? De vraag stellen vormt misschien al de kern van het antwoord. Men begeeft zich op het moeilijke terrein van de geoorloofde ambtsweigering. Een verkeerd argument word geput uit de deontologische code die aan de notaris verbiedt kosten voor te schieten; dit verbod in een reglement met interne werking is echter niet tegenstelbaar aan derden. In praktijk adviseert de ombudsdienst de werkzaamheden voort te zetten en daarvoor de door één partij voorgeschoten provisie aan te wenden. Soms volstaat deze oplossing wel om het dossier vlot te krijgen.

Het blijkt dat partijen soms onwetend en met verkeerde verwachtingen de procedure aanvagen. Waarom houden de notarissen hiermee geen rekening en gaan ze uit van de veronderstelling dat partijen perfect gebriefd zijn over het verder verloop van een dossier en de wijze waarop moet gecommuniceerd worden. De onpartijdige notaris mag niet ingaan op het verzoek om informatie van één partij of bewering van één partij die aan andere partijen

niet meegedeeld zijn. De veel voorkomende klacht dat men geen gehoor vindt bij de notaris is dan wel het gevolg van de juiste onpartijdige houding van de notaris maar niets belet de notaris te antwoorden dat hij niet kan ingaan op een verzoek omdat hij onpartijdig moet zijn. Het is spijtig dat partijen dat pas vernemen en begrijpen nadat zij beroep hebben gedaan op de ombudsdienst.

De ombudsdienst moet zich vanzelfsprekend onthouden m.b.t. de inhoud van dossiers. Toch wordt soms gewezen op de mogelijkheid het conflict tussen de notaris en een partij te neutraliseren door een tussentijds proces-verbaal van zwarigheden dat partijen toe kan laten meer duidelijkheid te scheppen of te verwerven zonder dat de notaris in een subjectieve rol vervalt. De taak van de notaris ligt in de eerste plaats in het verlengde van de taak van de rechter. Het is beter de pogingen om een akkoord te bereiken stop te zetten en enkel maar de procedure te volgen dan wel eindeloze onderhandelingen te leiden die alleen maar aantonen dat partijen niet vrijwillig tot een akkoord kunnen komen.

3.5. CONFLICTEN BIJ DE AFHANDELING VAN NALATENSCHAPPEN

Er waren in het voorbije jaar weer talrijke dossiers die betrekking hadden op conflicten ter gelegenheid van de afhandeling van een nalatenschap. Het gaat om een gevoelig materie waarin de cliënten soms buitengewoon kwetsbaar zijn. Erfrecht kan complex zijn en juist met die moeilijke dossiers wordt de cliënt geconfronteerd vooraleer de schok van het verlies goed kan verwerkt zijn. Na het overlijden verzwakt na de rouwperiode meestal de familieband omdat de verbindende persoon weggevallen is; frustraties en conflicten uit het verleden komen bovendrijven en kunnen de sfeer verpesten.

De notarissen krijgen het verwijt niet accuraat of te traag te zijn bij de behandeling van een nalatenschap. De cliënt verwacht meer dan een notaris kan bieden: geconfronteerd met afstamming in de zijlijn kunnen de familieleden niet altijd de nodige identiteitsgegevens aanleveren; de zoektocht verloopt moeizaam, zeker als de familie verspreid is geraakt over verschillende landen of continenten. De notaris, en dus ook de gekende erfgenamen, moeten met veel geduld de juiste contacten kunnen leggen. Zolang niet alle erfgenamen gekend zijn kan de vereffening niet echt opgestart worden en weigeren de banken (terecht) de tegoeden geheel of gedeeltelijk vrij te geven. De toestemming van alle erfgenamen is een vereiste om te vereffen of te verdelen. De aanstelling van een gerechtelijk bewindvoerder (Ger. Wb. art. 584) kan soms soelaas bieden maar voor het zover is en de notaris en de erfgenamen verder kunnen is er veel tijd verloren. Er bestaat geen sluitende oplossing voor nalatenschappen waarin de notaris met dergelijke problemen geconfronteerd wordt. De ombudsdienst heeft in de gevallen die werden voorgelegd ook niet veel meer kunnen doen dan de nodige toelichting geven.

De aanwezigheid van kwetsbare personen of erfgenamen met financiële problemen liggen ook aan de basis van klachten bij de dienst. Van de notaris wordt verwacht dat hij discreet omgaat met informatie over de toestand van erfgenamen. Vertraging door bijkomende formaliteiten zijn frequent. In een aantal dossiers werd wel vastgesteld dat de notarissen en

hun medewerkers niet erg diligent optreden en nalaten de erfgenamen te informeren over de vertraging en de stand van zaken. De problemen ontstaan dan in de eerste plaats door de houding van de notaris die zich al te gemakkelijk verschuilt achter zijn discretieplicht. De cliënt blijft met zijn vraag om concrete informatie over zijn dossier in de kou staan

De vrijgave van banktegoeden loopt soms moeilijk omwille van de fiscale notificatieverplichting; de notarissen zijn verplicht de fiscus op de hoogte te brengen van het overlijden (notificaties) zodat deze de vrijgave van tegoeden kan afhankelijk maken van de betaling van zowel de belastingen van de overledene als die van de erfgenamen. Zowel de te respecteren termijnen na de notificaties als de medeverantwoordelijkheid van zowel de notaris als de houder van de tegoeden (banken) hebben tot gevolg dat de vrijgave van tegoeden traag, te traag, volgt. Het trauma van een overlijden is vanzelfsprekend nog moeilijker te verwerken als de erfgenamen met voor hen soms onbegrijpelijk formalisme worden geconfronteerd. In nalatenschappen met veel erfgenamen of waarvan erfgenamen nog moeten opgespoord worden kan men niet verder zolang het fiscaal dossier niet volledig is. De notarissen krijgen hier zeker ten onrechte verwijten over.

Heel wat dossiers hebben betrekking op de aangifte van nalatenschap. Een indieningstermijn van vier maanden is erg kort, zeker als de samenstelling van de nalatenschap niet onmiddellijk te achterhalen is. De erfgenamen zijn niet altijd op de hoogte van de vermogenstoestand van de overledene: verre familie, geen of onvolledige bankafschriften, De overschrijding van termijnen is soms niet te vermijden en de belastingverhogingen die daarvan het gevolg zijn worden zeker in het Vlaams gewest zonder pardon toegepast. Een probleem van belastingverhogingen duikt ook op wanneer erfgenamen pas na de indieningstermijn nog tegoeden ontdekken. In verschillende dossiers bleek dat de erfgenamen misleid zijn door de informatie van de bankinstellingen die in hun opgave niets meedelen over beleggingen in verzekeringen waarop de overledene via de bank inschreef: de erfgenamen weten enkel dat de overledene zijn financiën via de bank regelde en de notaris concentreert zich enkel op de informatie die hij van de bank kreeg.

Kunnen de problemen die hier gesignaleerd worden vermeden worden? Het belang van het intake- gesprek bij het openen van een dossier van een nalatenschap mag niet onderschat worden. Wat voor de notaris en zijn medewerkers evident is blijkt voor de cliënt chinees te zijn. In de gevallen waarmee de dienst werd geconfronteerd bleek dat het conflict had kunnen vermeden worden als er bij de aanvang een duidelijke uitleg was geweest over de procedures die gevolgd worden en de stappen die gezet moeten worden. Van de notaris wordt hier veeleer een meer empathische aanpak verwacht dan een pure zakelijke benadering. Het is belangrijk dat het belang van volledige informatie door de erfgenamen naar de notaris wordt onderlijnd. In moeilijke dossier is het aangewezen de cliënt schriftelijk op problemen te wijzen; al te gemakkelijk wordt na de feiten aan een notaris verweten dat er onvoldoende uitleg gegeven werd en verschuilen cliënten zich hierachter, ook wanneer blijkt dat er herhaalde besprekingen zijn geweest. Een kort verslag na een bespreking is niet alleen nuttig in de relatie tussen de notaris en de medewerker die het dossier behandelt, ook de erfgenaam heeft hier baat bij.

De dossiers van vereffening en verdeling van nalatenschappen en het daarbij horend fiscale luik zijn tijdrovend. Het is dan ook evident dat dit aan de cliënt duidelijk wordt gemaakt en de weerslag hiervan op het kostenplaatje van meet af aan gekend is. De consument heeft hier weinig houvast. Het wettelijk tarief is onvolledig en voorziet enkel de berekeningswijze van erelonen voor deelaspecten. Het tarief is ook achterhaald: na overlijden is nog een uitvoeringsereloon verschuldigd aan de notaris die het testament heeft opgesteld of zijn opvolger, en de berekening van dit loon op het voordeel dat de erfgenaam door het testament bekomt is niet altijd evident. Het blijkt dat cliënten na overlijden bij hun eerste contact met de notaris totaal geen inzicht hebben in het te verwachten kostenplaatje. Betere informatie is hier zeker aangewezen om latere conflicten te voorkomen.

3.6. TE VEEL OF NIET GENOEG?

Iedere consumentenombudsdienst wordt geconfronteerd met betwistingen over kosten en prijzen. Het is voor de erkende dienst voor het notariaat niet anders. Reeds in het eerste verslag van de dienst werd aandacht besteed aan deze problematiek. Een vastgelegd tarief is voor de consument ideaal. Het tariefbesluit voor het notariaat beantwoordt echter maar gedeeltelijk aan dit ideaal omdat het onvolledig en achterhaald is. Het notariaat van de eenentwintigste eeuw verschilt grondig van het notariaat van 1970, het jaar van de laatste fundamentele aanpassing van het tarief. Sedert dat jaar is onze wetgever er wel in geslaagd de fundamentele regels van de federale staat in zes bewegingen te herschrijven, maar was de inspanning om het tarief aan te passen een stap te ver. Dat speelt zowel de notarissen als hun cliënten serieus parten. Slogans, dreigingen en stemmingmakerij in de pers dragen niets bij aan het debat. Het notariaat, een sector van tienduizend man, en de consument, goed voor meer dan achthonderduizend bewegingen per jaar, zijn niet gediend met populisme. De uiteenzetting op het congres van de notarissen van september 2019 is alleszins al een goede aanzet voor een hervorming van het tarief en bevatte voldoende elementen voor een actuele benadering van de recuperatie van de kosten die niet door erelonen gedekt worden. Het is nu wachten op publicaties en voorstellen die hierbij aansluiten. In afwachting hiervan blijven de problemen bestaan.

Het ereloon omvat volgens het tariefbesluit niet enkel de vergoeding voor het opstellen van een notariële akte maar dekt ook een aantal prestaties die daarmee gepaard gaan. Men kan er van uitgaan dat het ereloon bij de laatst fundamentele herziening in 1970 voorzag in de vergoeding van de kostprijs van een normaal dossier, inbegrepen het aandeel in de globale bedrijfskosten. Het probleem is evenwel dat een dossier er thans helemaal anders uitziet, de verwerking ervan veel complexer is geworden en de bedrijfskosten anders samengesteld zijn. Deze lacune werd gedurende vele jaren opgevangen door reglementen die prijsregulerend werkten en zowel voor de consumenten als voor de notarissen voldoende houvast boden. Het verbod om prijsafspraken te maken en de kritiek op het op elkaar afgestemd gedrag in de sector hebben ertoe geleid dat deze reglementen verdwenen zijn en niet meer kunnen toegepast worden. Het gevolg laat zich raden: er is noch onderling tussen notarissen, noch in de verhouding met consumenten duidelijkheid. Daarbij mag men niet uit het oog verliezen

dat het tariefbesluit niet alle soorten akten en prestaties van notarissen vermeldt, zodat de problematiek van de informatie van de consument over de kostprijs van de notaris nog onduidelijker wordt.

Om het economisch rendement van hun kantoor te optimaliseren gebruiken de notarissen verschillende methodes. Om de onvolkomenheid van het tarief op het vlak van de kosten die in het ereloon begrepen zijn (artikel 2) op te vangen, wordt het resultaat van de berekeningen dan aangewend om per akte naast het ereloon een dossierkost aan te rekenen (diverse kosten). De meest verregaande methode komt erop neer dat de globale exploitatiekosten worden vergeleken met de opbrengsten na aftrek van de erelonen en forfaitair gespreid over de dossiers. De erelonen vormen dan enkel een vergoeding voor de akten en niet voor de bijhorende prestaties. In die benadering gaat men wel heel wat verder dan het tarief voorziet: het ereloon volstond vroeger voor prestatie en kosten en er werden geen extra kantoorkosten doorgerekend omdat het tarief op dat vlak voldeed. Het is duidelijk dat het tarief op het vlak van de kosten achterhaald is, maar dat betekent nog niet dat men al te simplistische oplossingen kan verdedigen. In de conflicten over kosten en erelonen waarvoor de ombudsdienst getracht heeft te bemiddelen hadden de betwistingen kunnen vermeden worden indien kon aangetoond worden welke specifieke kosten eigen waren aan het dossier en hoe die niet opgevangen werden door het tarief. Hoe kan men echter een consument uitleggen dat hij naast het ereloon een kost moet betalen die niet specifiek aan het dossier gekoppeld is? Zeker in vastgoeddossiers waar de consument voor de kredietakten en de koopakten telkens eenzelfde bedrag ziet opduiken onder de noemer “diverse kosten” en dus twee of driemaal dit extra bedrag betaalt, ontbreekt meestal vanwege de notaris de verantwoording.

In een vroeger verslag werd reeds aangedrongen op een initiatief om het tarief te herzien en te streven naar een vast of duidelijke bepaalbaar bedrag voor de prestaties die niet door het ereloon gedekt worden of niet in het ereloon voorzien zijn. De tijdbom voor het notariaat tikt verder. Maar, los van deze problematiek is duidelijkheid essentieel voor de consument. Alhoewel artikel VI.1/1 van het Wetboek Economisch Recht”

de notarissen niet verplicht om algemene informatie te verstrekken over de aard van de dienst, de prijs en voorwaarden, kan men toch niet ontkennen dat een consument recht heeft op voorgaande informatie van een dienstverlener; daarvoor is geen wettekst nodig. De bijstandsverplichting van de notaris is trouwens verregaand en treft de dienst die een notaris verstrekt in al zijn aspecten, dus ook de kost ervan en de informatie hierover.

Sommige conflicten over kosten en vergoedingen waarvoor beroep werd gedaan op de ombudsdienst hadden kunnen vermeden worden als de cliënten op voorhand geweten hadden waar ze voor stonden. Het is misschien naïef te denken dat een notaris niets mag kosten maar dat wil nog niet zeggen dat de rekening buiten alle verwachtingen hoog is omdat er met allerlei kosten gegoocheld wordt waarvan men het bestaan niet kon vermoeden. De notarissen moeten beter uitleggen hoe een dossier samengesteld wordt en met welke kosten dat gepaard gaat. Het is misschien omslachtig bij het intakegesprek van het dossier hieraan te veel aandacht te besteden. In heel wat gevallen ontstaat de relatie met de consument niet via een gesprek maar door toezending van documenten of een schriftelijk verzoek om een

document op te stellen. Om te vermijden dat de cliënt in het onbekende terechtkomt is een duidelijke informatie op de eigen website van de notaris zeker een eerste stap. Daar kan trouwens na ontvangst van het dossier eenvoudig naar verwezen worden.

Voor specifieke dossiers zoals de fiscale afhandeling van een nalatenschap worden soms overeenkomsten voorgelegd; het dossier wordt maar opgestart als de overeenkomst ondertekend is. De praktijk leert evenwel dat dergelijke overeenkomsten door de cliënt ondertekend worden zonder grondig inzicht zodat er achteraf toch een conflict over ontstaat. Kan men dan nog terug? Kunnen overeengekomen kosten en prijzen achteraf nog in vraag gesteld worden? Hoe ver gaat de informatieverplichting van de notaris bij de ondertekening van de overeenkomst en blijft er buiten de handtekeningen iets over van de besprekingen of discussies over de inhoud van de overeenkomst? Hoe wordt de naleving van de overeenkomst getoetst aan het einde van de rit? Is er bij discussie wel een meerwaarde voor de consument in vergelijking met de duidelijke website?

Het is evident dat de consument kan nagaan of de rekening klopt. Artikel 15 van de deontologische code van de notarissen voorziet een te beperkt rekenschap: een aktekost omvat meer dan erelonen, registratierechten, hypotheekkosten, diverse aktekosten en BTW. Het is tijd voor een aanpassing van de tekst waarbij rekening gehouden wordt met de ingewikkelde structuur van de diverse kosten: de specifieke kost die de notaris moet betalen voor informatie en attesten, de specifieke kost die gepaard gaat met de digitale en manuele verwerking van de gegevens in registers en databanken, de kosten die moeten gemaakt worden om de administraties bij de akte te betrekken door notificaties en verzendingen, etc.. Is het niet normaal dat uit de afrekening blijkt welke vergoedingen worden aangerekend voor de niet in het tarief voorziene prestaties. De Nationale Kamer heeft een reglementerende bevoegdheid en kan deze gebruiken om consumentgerichte aanpassingen te doen aan de deontologische code. Het woord is aan de gekozen vertegenwoordigers van het korps.

3.7. BESLUITEN

Voor de samenstelling van dit verslag werd geput uit de ervaringen opgedaan bij de behandeling van de meer dan 5000 dossiers die de dienst sedert de oprichting heeft ontvangen. De erkenning en de oprichting van de ombudsdienst voor het notariaat sluit aan bij de benadering van de notaris kantoren als ondernemingen die onder de toepassing vallen van het Wetboek Economisch Recht. Een notaris is echter meer dan een ondernemer: hij bekleedt ook een openbaar ambt met alle rechten en plichten die daaraan verbonden zijn. Men kan de notaris niet exclusief vanuit het openbaar ambt of exclusief als ondernemer benaderen.

Alhoewel de deontologie van de notarissen vooral ontstaan is vanuit de ambtelijke verplichtingen, kan men niet ontkennen dat de relatie met cliënten (consumenten) in grote mate ook beïnvloed wordt door die deontologie. De bijstandsverplichting van de notaris die lang voor men van consumentenrecht sprak ontstaan is, zou in grote mate nu kunnen herschreven worden vanuit het consumentenrecht. Dat is echter niet nodig: de

deontologische traditie is ruimer dan hetgeen gecodificeerd werd in de code van de Nationale Kamer. In heel wat dossiers konden conflicten opgelost worden door de notaris en de cliënt te leiden naar de correcte interpretatie van de deontologie.

Het is echter voorbarig te besluiten dat de relatie tussen consumenten en notarissen geen behoefte heeft aan meer dan sterk deontologisch inzicht. Er is wel meer nodig om conflictsituaties te voorkomen of op te vangen. Bij hun contact met notarissen worden de consumenten meestal geconfronteerd met gebeurtenissen en dossiers waarmee ze eenmalig of toch zelden mee geconfronteerd worden (familiale aangelegenheden, overlijden van een familielid, aankoop van een gezinswoning). Het valt op dat er bijna geen consumentenconflicten gesignaleerd werden in de meer zakelijke sfeer (vennootschappen, handelseigendommen, grote projecten). In gevoelige dossiers berust een goed contact op wederzijds vertrouwen tussen de notaris en de cliënt. Dit vertrouwen, dat de notarissen door de aard van hun opdracht door de overheid gegund wordt, moeten ze in de relatie met cliënten verdienen. Dit vraagt empathie vanwege de notarissen maar ook vanwege hun medewerkers en die is blijkbaar niet altijd aanwezig. Inlevingsvermogen is niet iedereen gegeven en wordt vermeden door zich te verschuilen in een puur zakelijk contact. Men moet beseffen dat dit zeker niet de ideale weg is om een conflict over de dienstverlening te vermijden.

In dit verslag werd meer aandacht besteed aan de oorzaak van moeilijke relaties tussen notarissen en hun cliënten. Met de voorgestelde remedies wordt getracht een weg te zoeken naar een vlotte bediening van goed geïnformeerde cliënten. Het korps heeft sedert de aanvang van deze eeuw resoluut gekozen voor een snelle en digitale afhandeling van dossiers. De uitdaging is nu dit te combineren met een (misschien wel ouwerwetse) menselijkheid die borg staat voor goed uitgebouwde en conflictvrije vertrouwensrelaties.