



JAAR VERSLAG 2020



1	VOORAFGAANDE OPMERKINGEN	3
2	DE BIJ WET VERPLICHTE INFORMATIE.....	5
2.1	AANTAL GESCHILLEN	5
2.1.1	Verdeling verzoeken / klachten.....	5
2.1.2	Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten).....	5
2.1.3	Geografische verdeling (betrokken notariskantoren).....	6
2.2	SOORTEN KLACHTEN.....	8
2.3	SYSTEMATISCHE OF GROTE PROBLEMEN & AANBEVELINGEN	9
2.4	WEIGERING : AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN	9
2.5	STOPZETTING: AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN	10
2.6	DUUR VAN DE BEHANDELING: VOLGENS DE AARD VAN DE KLACHTEN.....	11
2.7	NALEVING VAN DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN : AANTAL EN PERCENTAGE	11
2.8	GRENSOVERSCHRIJDENDE GESCHILLEN: SAMENWERKING VAN DE ENTITEIT BINNEN HET NETWERK VAN ENTITEITEN.....	12
2.9	BEDRAG VAN DE GESCHILLEN: GEMIDDELD, MINIMAAL EN MAXIMAAL.....	12
2.10	BUDGET: ONTVANGEN MIDDELEN EN AANWENDING ERVAN	13
2.10.1	Budget	13
2.10.2	Financieel verslag.....	13
3	AANBEVELINGEN – TERUGKERENDE PROBLEMEN	14
3.1	Globale Aanbeveling	14
3.2	AANBEVELINGEN BESTEMD VOOR DE NOTARISKANTOREN (NOTARISSEN EN MEDEWERKERS).....	16
3.2.1	KLEINE TIPS.....	16
3.2.2	HORIZONTAAL STANDPUNT: voor de hele activiteit van een Notariskantoor (heeft betrekking op het volledige personeel van een Kantoor).....	18
3.2.3	VERTICAAL: (concrete behandeling van de dossiers – per activiteiten categorie – betreft de medewerkers die daaraan moeten werken).....	32
3.3	AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE KAMERS VAN NOTARISSEN	69
3.3.1	Efficiëntie.....	69
3.3.2	Houding van de Tucht kamers – kader en procedure	70
3.3.3	Deontologie - collegialiteit (samenwerking tussen notarissen) – notarieel kader.....	71
3.3.4	Facturatie	73
3.3.5	Kosteloosheid van de eerste raadplegingen – permanentie via de Kamers	74
3.3.6	Samenwerking met onze dienst	75
3.4	AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE NATIONALE KAMER	78
3.4.1	Notariële tucht	78
3.4.2	Vervanging van de notaris – te verzekeren notariële dienstverlening - collegialiteit.....	78
3.4.3	Facturatie	79
3.4.4	Gerechtelijke opdrachten – Openbare verkopeningen / gerechtelijke vereffeningen / gebrek aan opvolging door het notariaat	82
3.4.5	Solidariteit: De Notariskantoren bijstaan voor de ‘opgelegde’ dossiers (sommige Kantoren worden vaker bevraagd / gekozen / opvolgers van een nalatige notaris, enz.).....	83
3.4.6	De notariële verzoening: moet geprofessionaliseerd worden	84
3.4.7	Vastgoed – te koopstelling door het notariaat.....	85
3.4.8	Loyale medewerking met onze dienst.....	86
3.5	AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE KONINKLIJKE FEDERATIE VAN NOTARISSEN	88
3.5.1	Communicatie naar buiten toe - Notaris.be.....	88
3.5.2	Tools voor de notarissen	95
3.5.3	Verzoening - Bemiddeling	98
3.5.4	Ondersteuning bieden aan de notariskantoren in moeilijkheden.....	99
3.5.5	Te organiseren opleidingen.....	99

3.5.6	<i>Nalatenschappen</i>	100
3.5.7	<i>Samenwerking met andere professionals</i>	101
3.6	AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE WETGEVER	107
3.6.1	<i>Tarifering</i>	107
3.6.2	<i>Vereffeningen - verdelingen</i>	108
3.6.3	<i>Stedenbouwkundige regelmatigheid</i>	109
3.6.4	<i>Postinterventiedossier</i>	109
3.7	AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE BURGER	111
3.7.1	<i>Op voorhand informatie inwinnen</i>	111
3.7.2	<i>De informatie verkregen via websites aanvullen door het vragen van een gepersonaliseerd advies</i>	111
3.7.3	<i>De contouren van het toevertrouwde werk vastleggen</i>	112
3.7.4	<i>Vragen welk het toepasselijk tarief is</i>	112
3.7.5	<i>Inlichtingen inwinnen over de basisregels die van toepassing zijn inzake gerechtelijke vereffeningen en deze aanvaarden</i>	112
3.7.6	<i>Postinterventiedossier</i>	114
3.7.7	<i>Stedenbouwkundige inbreuken</i>	114
3.7.8	<i>Populaire meningen, die vaak gecorrigeerd moeten worden</i>	114
4	CONCLUSIE	117

1 VOORAFGAANDE OPMERKINGEN

Het jaarverslag van dit jaar bestaat uit 3 delen:

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

De oprichting van onze ombudsdienst maakt het mogelijk de aandacht toe te spitsen op wat de burger van het notariaat verwacht, te begrijpen waarom het niet aan deze verwachting voldoet en vervolgens mogelijke oplossingen te formuleren.

In het jaarverslag van 2019 werd opgemerkt, na 5 jaar activiteit, dat de problemen die worden vastgesteld sinds de oprichting van de dienst van jaar tot jaar bijna identiek dezelfde zijn.

Ook al omdat van de kant van de ombudsdienst sedert 5 jaar dezelfde problemen worden vastgesteld via onze jaarverslagen, leek het ons verstandig ons verslag dit jaar te richten op het zoeken naar oplossingen.

Teneinde het invoeren van pragmatische oplossingen te bevorderen, hebben we ons gebaseerd op de diverse aanbevelingen die de afgelopen 5 jaar geformuleerd werden.

De gedane aanbevelingen werden geordend in functie van de bestemmingen aan wie zij volgens ons gericht zouden kunnen worden, omdat zij in staat zijn concreet actie te ondernemen op het betrokken terrein:

- De Notariskantoren (notarissen en medewerkers)
- De Kamers van Notarissen
- De Nationale Kamer
- De Koninklijke Federatie van Notarissen
- De wetgever
- De burger

Daar sommige aanbevelingen ons voor meerdere entiteiten bruikbaar lijken te zijn, worden ze doeltreffendheidshalve voor elke betrokken bestemming herhaald.

Ter illustratie van de bron van de geformuleerde aanbeveling, hebben wij – in voetnoten – sommige voorbeelden van daarmee verband houdende terugkerende klachten opgenomen.

Ter bevordering van het gebruik, door de notarissen en hun medewerkers, van aanpassingen/tools die reeds door verschillende notariële instanties geïmplementeerd werden om bepaalde vastgestelde problemen op te lossen, hebben wij in het verslag eveneens deze waarvan wij op de hoogte waren gaandeweg geïnventariseerd. De notariële instanties en de notarissen worden uitgenodigd ons alle bijkomende informatie in dat verband te verstrekken en dit opdat wij deze eventueel later in onze verslagen zouden kunnen opnemen.



De bij wet verplichte informatie

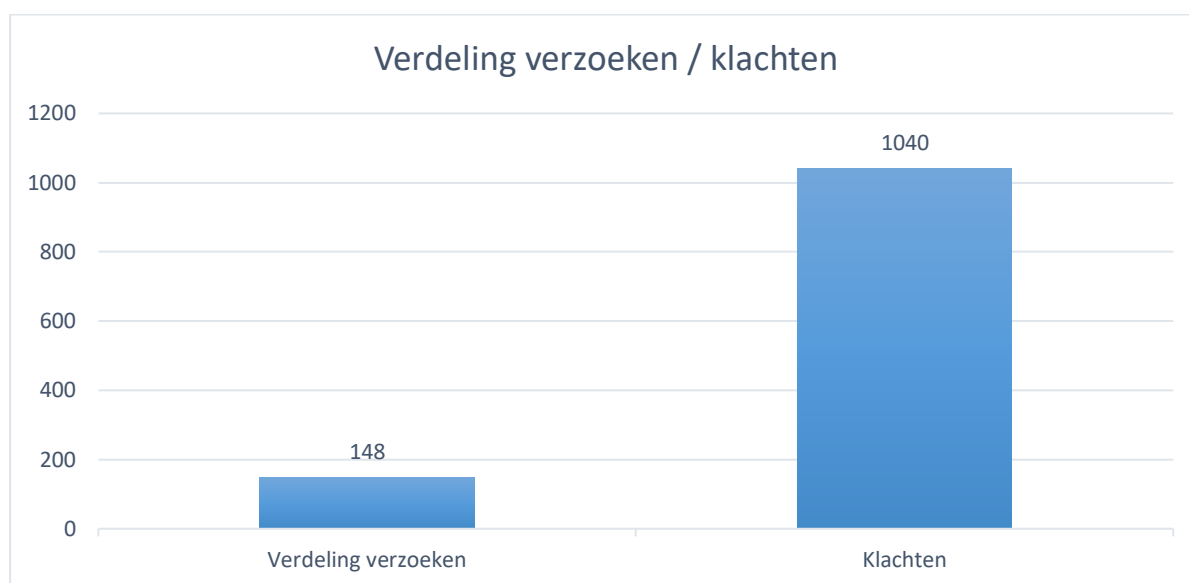
2 DE BIJ WET VERPLICHTE INFORMATIE

2.1 AANTAL GESCHILLEN

2.1.1 Verdeling verzoeken / klachten

In 2020 werden er 1188 dossiers geopend.

Van de 1188 ontvangen verzoeken hadden er 148 een eenvoudige vraag als voorwerp en waren er 1040 **klachten**.¹



2.1.2 Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten)

De taalkundige verdeling van de personen die onze dienst hebben aangesproken, loopt parallel met die van het jaar 2019: 56% Nederlandstaligen en 44% Franstaligen.²

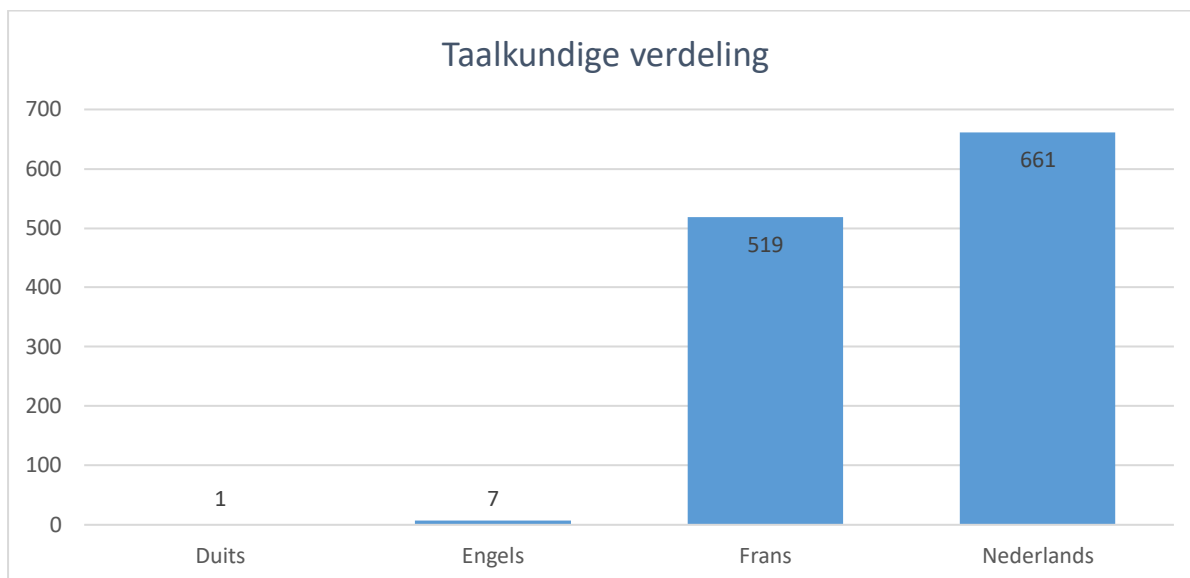
¹ In 2019 werden er 1156 dossiers geopend.

Van de 1156 ontvangen verzoeken bestonden er 123 uit een eenvoudige vraag en waren er **1033 klachten**.

In 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 2019: 58% Nederlandstalig, 42% Franstalig.

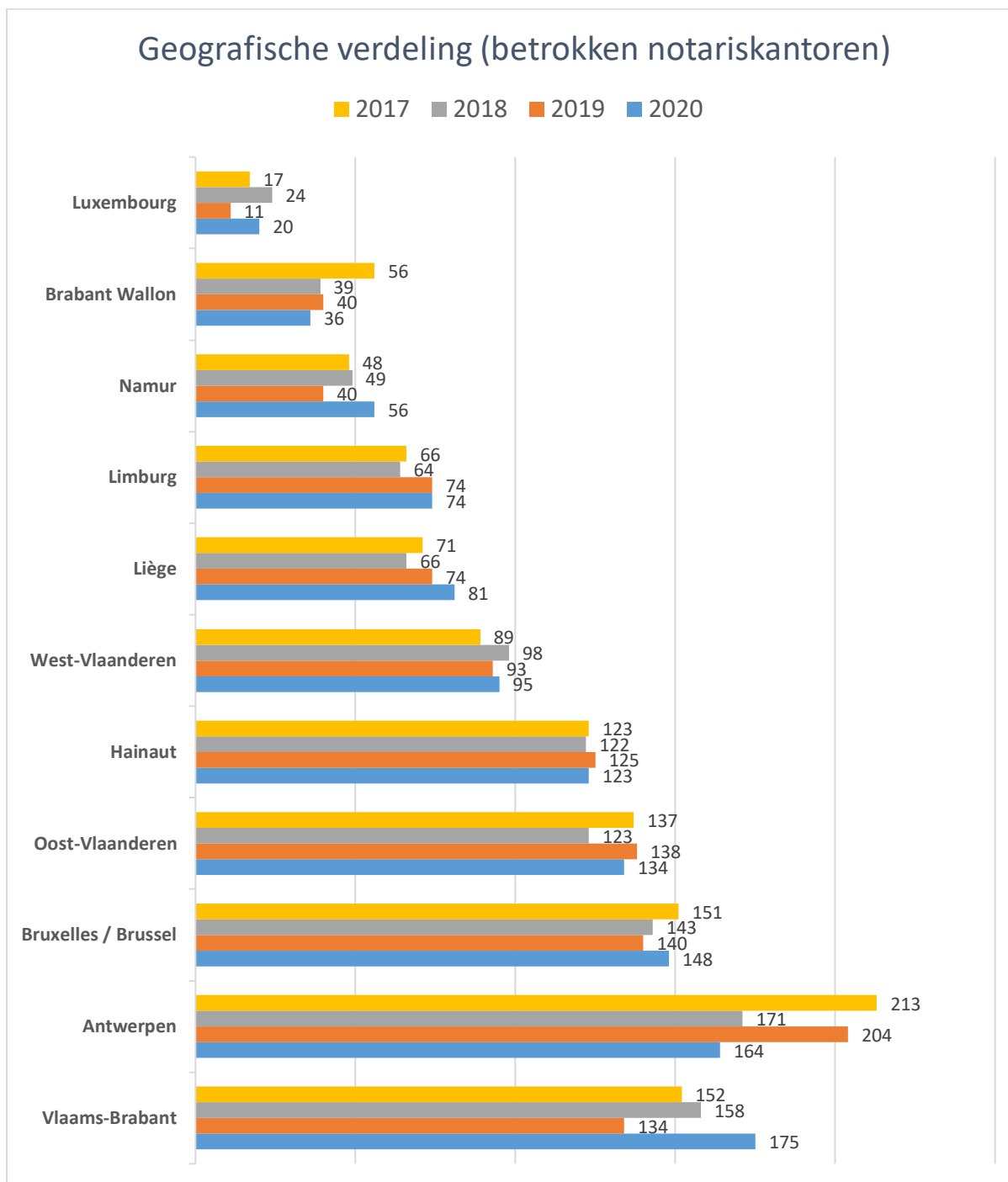


Let wel: bepaalde brieven die ons in het Nederlands bereiken, kunnen betrekking hebben op een Franstalige notaris en omgekeerd. Er wordt rekening gehouden met de taal van de klager voor de taalkundige toekenning van het dossier.

2.1.3 Geografische verdeling (betrokken notariskantoren)

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

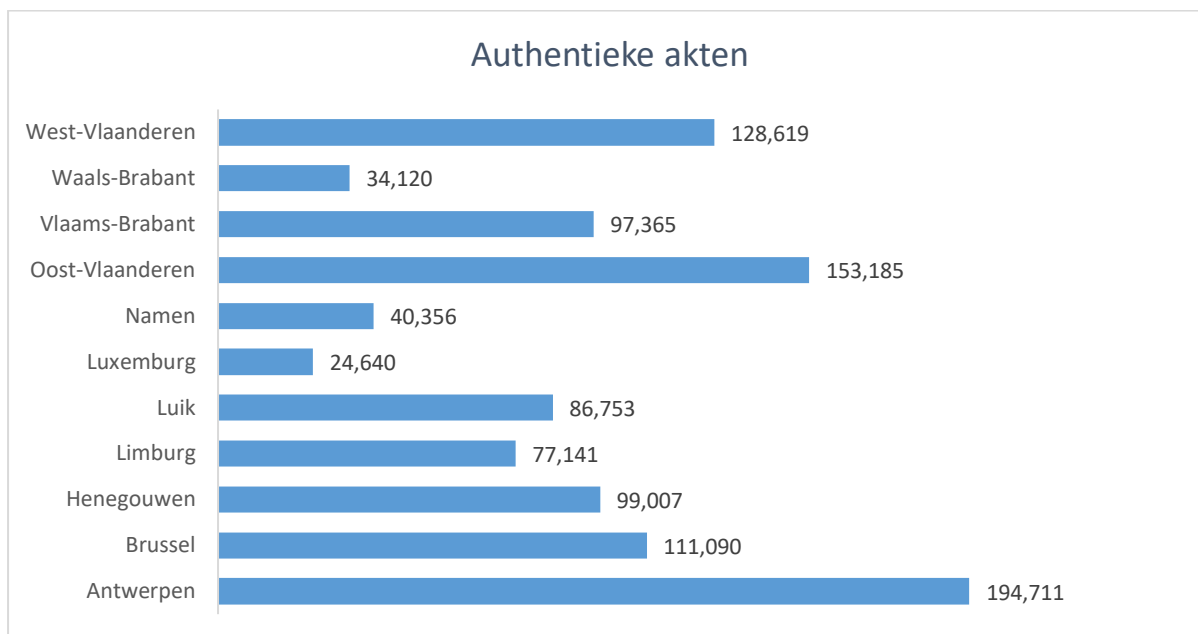
In het jaar 2018: 57% Nederlandstalig, 43% Franstalig. Deze verdeling is stabiel sinds de oprichting van de ombudsdienst.



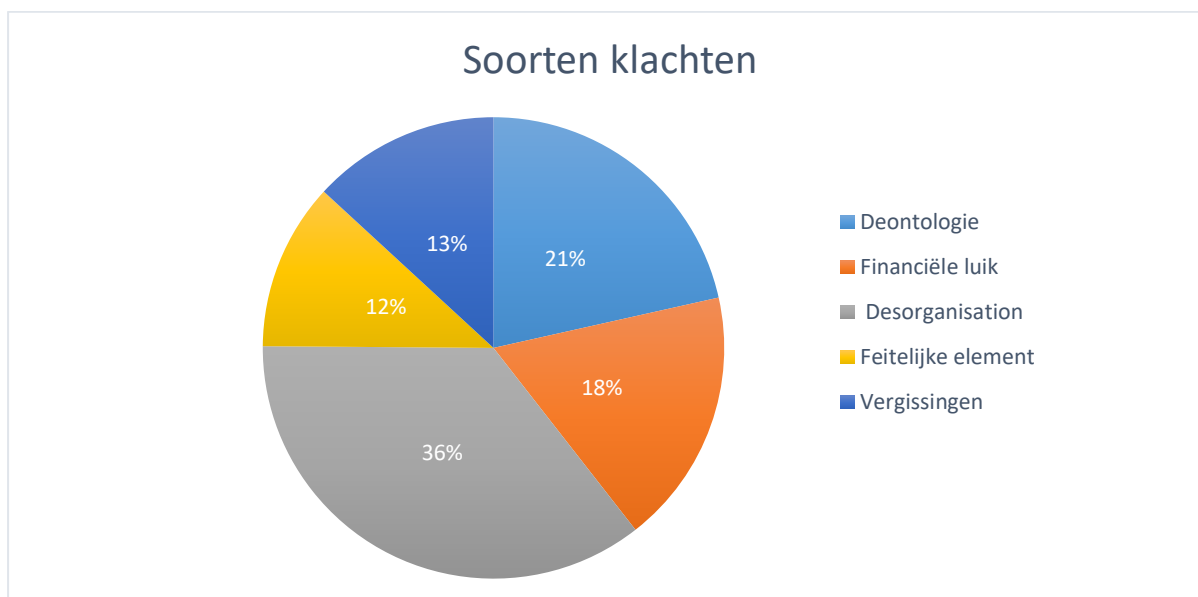
Vergeleken met 2019 merken we:

- een significante daling van de klachten in de provincie Antwerpen (-40).
- een significante stijging van de klachten in de provincie Vlaams-Brabant (+41)

Om over een ander vergelijkingspunt te kunnen beschikken, geven we mee dat er in **2020 1.046.987 authentieke** akten werden verleden bij de notarissen (in 2019 waren dat er 1.024.272), met de volgende verdeling per provincie:



2.2 SOORTEN KLACHTEN



We stellen vast dat 36% 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 (21%) 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' (13%) gerapporteerd. Burgers schrijven ons aan wanneer er sprake is van een materiële vergissing (vb.: perceel grond vergeten toe te kennen in een akte van

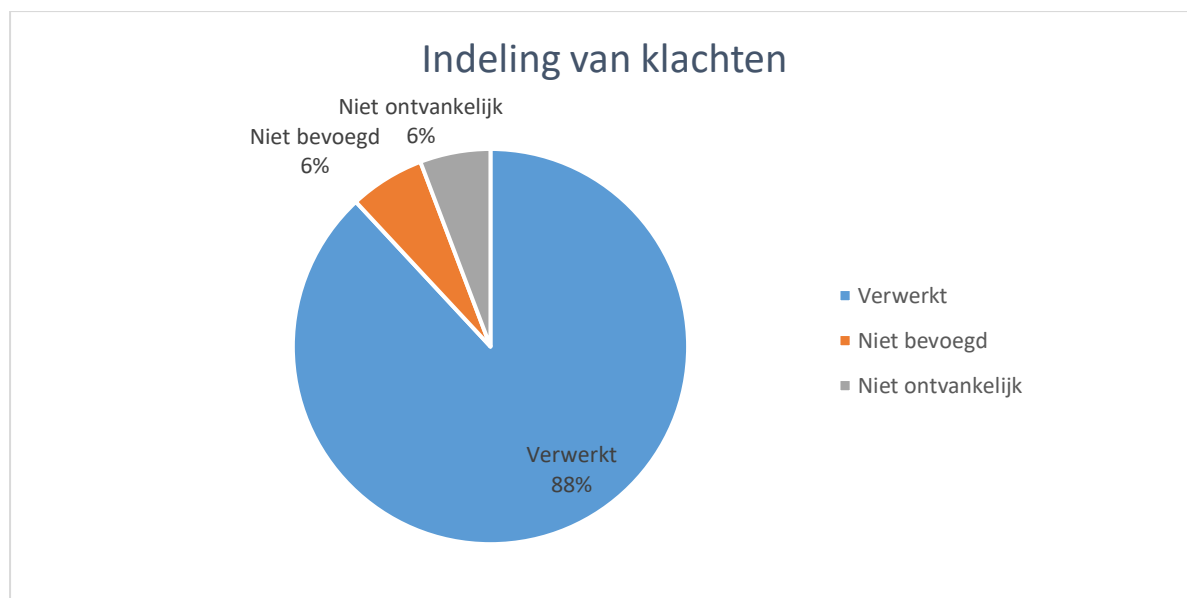
nalatenschapsverdeling) of een foute berekening (vb.: vooral op fiscaal vlak – inzake registratierechten). Merk op dat er zelden gewag wordt gemaakt van een juridische vergissing (inhoud van het dossier).

We ontvingen ook verzoeken (18%) in verband met financiële luik, facturatie en betalingen, op de voet gevolgd (12%) door verzoeken die betrekking hebben op feitelijke elementen (vb.: stuk niet overgemaakt, stedenbouwkundige inbreuken). ⁽³⁾

2.3 SYSTEMATISCHE OF GROTE PROBLEMEN & AANBEVELINGEN

Zie hieronder titel III (Aanbevelingen – terugkerende problemen)

2.4 WEIGERING : aantal, percentage en redenen



Dit jaar werden van de 1040 klachten:

- 124 verzoeken geweigerd;
- 916 bemiddelingsprocedures (buitengerechtelijke regeling) geopend.

³ In 2019: 38% (manke organisatie), 18% (deontologie), 17% (vergissingen), 17% (financiële luik), 10% (feitelijke elementen)

In 2018: 35% (manke organisatie, inclusief problemen van coördinatie tussen notarissen), 22% (deontologie), 20% (vergissingen), 14% (financiële luik), 9% (feitelijke elementen)

Dit komt eveneens overeen met de cijfers van de vorige jaren.

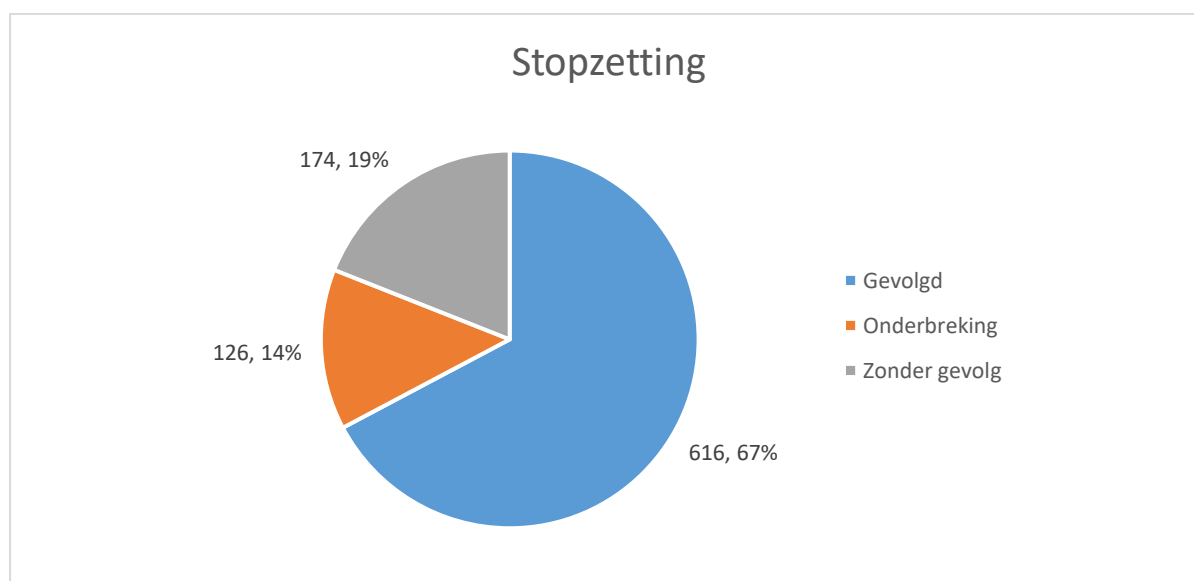
Dat impliceert een weigeringspercentage van 12%.

In termen van aantal dossiers (124) zien we de volgende verdeling:

- 24 klachten konden niet worden behandeld omdat het verzoek onvolledig was (ondanks onze vraag om het verzoek te vervolledigen)
- 60 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 (1), te maken hadden met een niet-identificeerbare notaris (12), het voorwerp waren van een andere lopende procedure (25) of omdat er geen notariële disfunctie op zich was (19)
- voor 31 verzoeken verklaarde onze dienst zich onbevoegd omdat er geen notaris was betrokken (3) of niet de uitoefening van het beroep ter discussie stond (10) of omdat er – uiteindelijk – geen klacht was (12) of geen wil bestond om tot een minnelijke regeling te komen (6).

In 9 dossiers komt de reden voor de weigering niet aan het licht aan de hand van de opgetekende statistieken.

2.5 STOPZETTING: aantal, percentage en redenen



Van de 916 geopende bemiddelingsprocedures:

- werden er 126 procedures stopgezet (hetzij 14%): 90 op verzoek van de klager (71%), 5 omdat de verzekeringen van het notariaat werden aangesproken (4%) en 31 (25%) dossiers waarvan de reden voor stopzetting niet werd gerepertorieerd.
- 174 procedures werden zonder gevolg afgesloten (hetzij 19%) – vaak na een lange opvolging: 145 (83%) als gevolg van het feit dat de klager verzuimde te antwoorden op onze briefwisseling, 18 (11%) na antwoordverzuim vanwege de notaris en voor 11 dossiers (6%) werd de reden niet gerepertorieerd.

2.6 DUUR VAN DE BEHANDELING: volgens de aard van de klachten

De gemiddelde behandelingsduur bedraagt 62 dagen (Boekhouding/facturatie = 53, desorganisatie = 60, feitelijke elementen = 52, vergissingen = 78 en deontologie = 63).

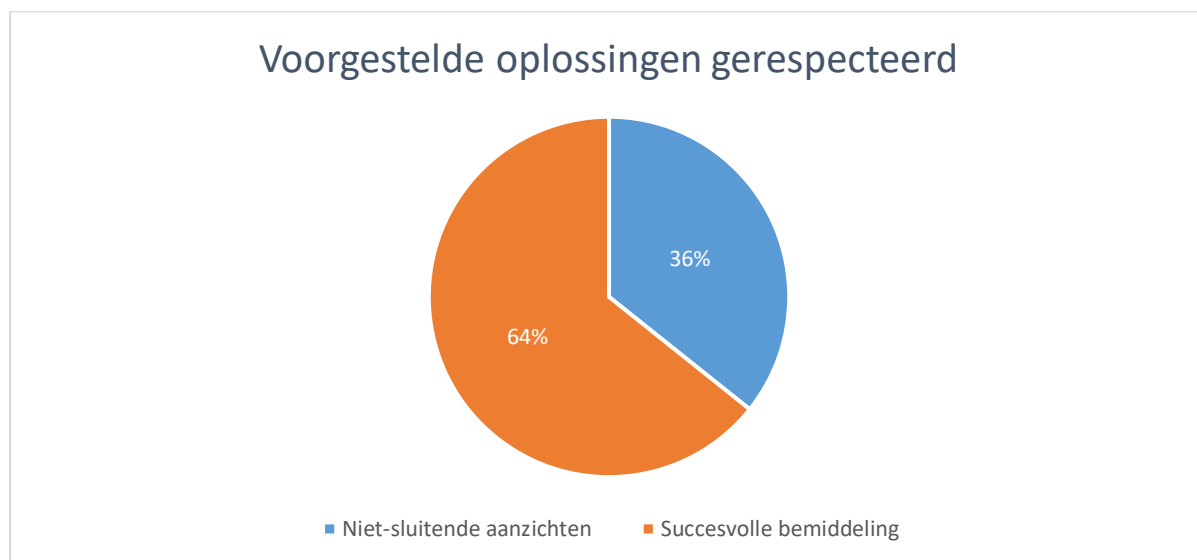
We merken dus op dat dossiers aangaande een deontologisch probleem of een vergissing het langst duren om op te lossen.

2.7 NALEVING VAN DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN : aantal en percentage

Op 31 juli 2021, is de toestand als volgt:

Van de 1040 ontvangen klachten:

- werden 124 verzoeken geweigerd,
- werden 126 procedures stopgezet,
- werden 145 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de klager',
- werden 18 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de notaris',
- werden 11 procedures afgesloten 'zonder gevolg', zonder nadere bepaling.



Van de overige 616 dossiers:

- hebben 358 procedures geleid tot een positieve oplossing (minnelijke afsluitingen),
- konden in 199 procedures de respectieve standpunten niet worden verzoend,

- werden 20 procedures afgesloten omdat de termijn verstreken was,
- werd de aard van de afsluiting voor 37 procedures niet nader bepaald,
- werden 2 dossiers niet afgesloten in het computerbestand.

Dat levert een gemiddeld slaagpercentage op van 3 dossiers op 5.

Er dient te worden opgemerkt dat van de behandelde dossiers 259 klachten als ongegrond werden geïnventariseerd en 185 klachten als gegrond. Voor 227 klachten hebben wij de vermelding 'onzeker' toegepast – wat betekent dat in bepaalde gevallen het 'ongelijk' gedeeld was. Voor de overige behandelde dossiers was de informatie niet gekend (soms omdat het dossier in de loop van de procedure stopgezet werd).

2.8 GRENSOVERSCHRIJDENDE GESCHILLEN: samenwerking van 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.

2.9 BEDRAG VAN DE GESCHILLEN: gemiddeld, minimaal en maximaal

Dit zijn de cijfers voor de 1040 ontvangen klachten:

- Bedrag van het geschil lager dan EUR 2.500: 71
- Bedrag van het geschil tussen EUR 2.500 en EUR 6.875,00: 27
- Bedrag van het geschil tussen EUR 6.875,00 en EUR 13.750,00: 19
- Bedrag van het geschil hoger dan EUR 13.750,00: 24
- In 276 dossiers was het bedrag van het geschil niet meetbaar.

Voor 623 procedures werd de informatie niet meegedeeld (de aard van de klacht is niet altijd van economische aard).

2.10 BUDGET: ontvangen middelen en aanwending ervan

2.10.1 Budget

Het budget voor het boekjaar 2020 werd gehandhaafd op EUR 350.000,00.

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

2.10.2 Financieel verslag

In 2020 werd de budgettaire enveloppe van EUR 350.000,00 volgens de door de financiële verantwoordelijke meegedeelde cijfers, als volgt verdeeld:

Personeelskosten en vergoedingen ombudsmannen:	289.514 EUR
Het team dat in 2020 aan de slag was, telde:	
- een deeltijdse directiesecretaresse (4/5de);	
- een voltijdse secretaris;	
- een Nederlandstalige ombudsman:	
- een Franstalige ombudsman:	
Gebruik van lokalen en informatica :	60 000 EUR
Varia:	230 EUR
TOTAAL :	349 744 EUR

3 AANBEVELINGEN – TERUGKERENDE PROBLEMEN

3.1 GLOBALE AANBEVELING

De meeste geschillen vinden hun oorsprong in een communicatieprobleem.

Vaak wordt het woord 'meningsverschil' in de plaats van het woord 'geschil' gebruikt: er bestond, op een bepaald ogenblik, een 'verschil' tussen de geformuleerde boodschap en de manier waarop de boodschap overkomt.

Wat de klachten die aan onze dienst worden gericht betreft, situeert deze afwijking zich tussen datgene wat de burger⁴ als notariële dienstverlening verwachtte en datgene wat de notaris als dienst geleverd heeft.

Om het aantal 'meningsverschillen' tussen de burger en de notaris die hem bijstaat te verminderen, moet de communicatie over de volgende punten geoptimaliseerd worden:

1. het kader zelf van het notariaat (zijn institutionele plaats en zijn eigen kenmerken)

(de communicatie die door de notariële instellingen aan het 'grote publiek' wordt gericht, bijvoorbeeld via de website notaire.be)

2. het kader van de concrete dienst (*op maat*), die een notaris (*met inachtneming van zijn institutionele plaats en haar eigen kenmerken*) belooft te leveren aan de burger die beroep doet op zijn Kantoor (*waarom, wat, hoe, door wie, binnen welke termijn, tegen welk tarief en op wiens kosten?*)

(de communicatie die door het Notariskantoor, namelijk de notaris en zijn medewerkers, gericht wordt aan de burger die beroep doet op zijn diensten)

⁴ Wegens de functie die het notariaat bekleedt, lijkt het ons te verkiezen, liever dan te zeggen dat de Notariskantoren 'cliënten' hebben, te stellen dat de Notariskantoren door de burgers geraadpleegd worden.



Aanbevelingen bestemd voor de notariskantoren (notarissen en medewerkers)

3.2 AANBEVELINGEN BESTEMD VOOR DE NOTARISKANTOREN (NOTARISSEN EN MEDEWERKERS)

Op de eerste plaats dient erop gewezen te worden dat klachtendossiers waaruit een probleem op het vlak van de juridische kennis blijkt, zelden voorkomen. De betrokkenheid van de notaris en zijn personeel, alsook de ondersteuning door de notariële structuren op het gebied van vorming op dat vlak, lijken voldoende, onder het volgend voorbehoud.

Een intensivering van de juridische vorming en ondersteuning blijken toch wenselijk wanneer:

- een dossier een buitenlands element bevat (internationaal privaatrecht, grensoverschrijdende dossiers).
- er een element in verband met de wilsbekwaamheid van een burger aanwezig is (reeds verminderde of verminderende juridische bekwaamheid – problemen te wijten aan de veroudering)

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- juridische vormingen/ondersteuning in internationaal privaatrecht
- juridische vormingen/ondersteuning in familiezaken (gerechtelijke en buitengerechtelijke bescherming, levenstestament, enz.)

Vermits de notaris en zijn medewerkers op het vlak van de door hun ambt vereiste kennis (juridische deskundigheid) voldoende gewapend lijken te zijn (inhoud ok), is de manier waarop de juridische deskundigheid door de notaris en zijn medewerkers ten dienste van de burger wordt gesteld, voor verbetering vatbaar (te verbeteren vorm).

Om in dat verband de door de Kantoren geleverde notariële dienstverlening te optimaliseren, worden onze aan de notarissen en hun medewerkers gerichte suggesties in 3 delen opgesteld:

- kleine tips (korte samenvatting)
- horizontaal standpunt (voor heel de notariële activiteit – betreft het hele personeel van een Kantoor)
- verticaal standpunt (per activiteitscategorie - betreft alle medewerkers die eraan werken)

3.2.1 KLEINE TIPS

° de voorkeur geven aan persoonlijk advies

- ° zich aan de burger aanpassen (dienstverlening 'op maat', rekening houdend met alle kenmerken van de burger – waaronder zijn eventuele cognitieve afhankelijkheid)
- ° een taal gebruiken die voor elke burger begrijpelijk is
- ° duidelijke taal gebruiken (*vb.: een voorschot is een voorschot: voor de burger betekent dat dat er een nauwkeurige eindafrekening zal volgen*)
- ° de bestaande communicatiemiddelen op basis van hun doeltreffendheid kiezen (aan te passen afhankelijk van de betrokken burger): vaak stelt een telefoongesprek met de burger de confrater of de collega in staat een complexe situatie sneller op te lossen dan een uitwisseling van talrijke lange en saaie mails waarin gepoogd wordt "alles" uit te leggen.
- ° tijdig communiceren: vanaf het eerste contact met de burger
- ° **samen met de burger de door het Kantoor aanvaarde opdracht nauwkeurig afbakenen: waarom, wat, hoe, door wie, binnen welke termijn, tegen welk tarief en op wiens kosten?**⁵
- ° een realistische timing aankondigen en deze naleven. Bij onverwachte moeilijkheden, tijdig verwittigen.
- ° facturatie: de burger zo nauwkeurig mogelijk inlichten over de door het Kantoor toegepaste **facturatiemethode**, zowel **voor** (waarbij het akkoord van de burger verkregen wordt), gedurende – als er nieuwe te factureren elementen zijn (waarbij het akkoord van de burger verkregen wordt) – als na de verwerking van het dossier (eindfactuur)
- ° 'geblokkeerd' dossier: 1. snel uitleggen welke de oorzaak van het vastlopen van het dossier is, 2. de opties om de blokkering op te heffen, 3. wat onder de bevoegdheid van het notariaat valt en wat niet, 4. de dienst die het Kantoor kan leveren, 5. het kader van de dienstverlening die het bereid is te verstrekken 6. de timing, 7. de manier waarop dit gefactureerd zal worden.
- ° ervoor zorgen onpartijdig te blijven (zowel wat de feiten als de aangenomen houding betreft)
- ° ingeval van meningsverschil tussen partijen, binnen zijn notarieel kader blijven (de notaris en zijn medewerkers verzekeren een notariële dienstverlening. Hun houding verschilt van deze van een advocaat of rechter. Het notariaat kiest geen partij: het informeert en poogt de partijen te verzoenen)

⁵ Voorbeeld: is het ondertekenen van een akte van verwerping van nalatenschap concreet gezien noodzakelijk? zal de notaris de successierechtelijke facturen betalen? zal de correspondentie per mail, via telefoon, door het Kantoor gefactureerd worden?

3.2.2 HORIZONTALAAL STANDPUNT: voor de hele activiteit van een Notariskantoor (heeft betrekking op het volledige personeel van een Kantoor)

3.2.2.1 Notariële bedrijfscultuur

Een aanzienlijk aantal van de ontvangen klachten brachten aan het licht dat het betrokken Kantoor (de notaris en/of een van zijn medewerkers) het kader zelf van het notariaat – zijn institutionele plaats en eigen kenmerken – uit het oog had verloren.

Het notariaat is een openbare instelling – d.w.z. – een instelling die over een ‘voorbehouden’ plaats beschikt in de openbare sfeer (te verzekeren openbare dienstverlening: authenticiteit van de aktes, openbare verkopen en gerechtelijke taken) met kenmerken die eigen zijn aan deze instelling (die men dus in alle geleverde notariële diensten moet terugvinden), waaronder met name deze die voortvloeien uit de Deontologische Code.

Het lijkt ons nuttig de notarissen uit te nodigen om elke medewerker regelmatig te herinneren aan dit begrip van te verzekeren openbare dienstverlening (‘ambt’) en de daarmee samenhangende kenmerken.

Het is nodig eraan te herinneren dat het zelfs voor de ‘bijkomende’ diensten (andere dan de te leveren openbare dienstverlening zelf) noodzakelijk is dat datgene wat het notariaat kenmerkt, wat ‘inherent’ is aan het notariaat, wat zijn essentie en zijn deontologische regels vormt, nageleefd moet worden.

Dat is nodig om te verzekeren dat de bedrijfscultuur die binnen een Kantoor ontstaat, wel degelijk een **notariële** bedrijfscultuur is en dit ook blijft in de loop van de verwerking van de opdrachten die aan het Kantoor worden toevertrouwd.

Met een solide notariële bedrijfscultuur zal het mogelijk zijn een gedragslijn aan te nemen die begrijpelijk en aanvaardbaar is (want ‘binnen het kader’) voor iedere burger die zich tot het Kantoor richt.

De relatie met de burger zal minder te lijden hebben onder misverstanden (‘meningsverschillen’), vermits de manier waarop de notariële dienstverlening door het Kantoor wordt geleverd en de officiële, wettelijke informatie die in verband met het notariaat bestaat en circuleert, met name op het internet, volledig op elkaar afgestemd zullen zijn.

In geval van kritiek betreffende het standpunt-houding van de notaris of zijn medewerkers, zal de burger snel een bekrachtiging (of net niet) kunnen vinden via de officiële bronnen die terug te vinden zijn op het internet (zoals de Ventôse-wet, het koninklijk besluit inzake de deontologie van de notarissen).

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- vormingen notariële deontologie
- managementsopleidingen (invoering en instandhouding van een bedrijfscultuur) / teambuilding / sensibilisering voor “de cliëntenervaring”
- aanpassing bijlage reglement arbeidsovereenkomst bij een notaris (benadrukking van de kenmerken die eigen zijn aan de functie van notaris)

3.2.2.2 Houding van de notaris en zijn medewerkers

Vermits het notariaat een institutionele entiteit is, dient alles zo georganiseerd te worden dat het notariaat (alle onderdelen waaruit het is samengesteld, notarismedewerkers inbegrepen) de toegekende plaats bekleedt en er daarbij voor zorgt dat de toevertrouwde openbare dienstverlening verzekerd wordt binnen het kader van de toegekende functie.

De houding van de notaris en zijn medewerkers moet binnen het kader van de notariële functie passen. Afwijkingen van dit kader kunnen tot een klacht leiden.

Bij het verzamelen van de ontvangen klachten, de door het notariaat verstrekte antwoorden en de wetteksten (*onderlinge vergelijking van de verwachtingen van de burgers en de concreet verstrekte of te verstrekken notariële dienstverlening*) is gebleken dat een notarieel ambt een ambt is dat de burger in staat moet stellen toegang te krijgen tot een ambtenaar (een vertegenwoordiger van de overheid: de notaris), een jurist (deskundige inzake het recht), met specifieke kenmerken (die hem van de andere functies onderscheiden), ambtenaar die, in het belang van de maatschappij (cf. ‘vertegenwoordiger van de overheid’), op een professionele manier, een openbare of privéopdracht verzekert.

3.2.2.2.1 Het recht op toegang

De (openbare) dienstverlening moet verzekerd worden.⁶

⁶ Voorbeelden van klachten:

- een gerechtelijk vereffeningsdossier werd niet behandeld door een eerste notaris die daartoe door de Rechtbank was aangesteld, vervolgens werd het niet behandeld door een tweede notaris die ter vervanging van de eerste was aangesteld. Dit was zo omdat er voor de notaris enkel een ‘passief’ te vereffenen is terwijl het voor een van de partijen net noodzakelijk is een vereffeningsstaat te hebben om over een ‘schuldbewijs’ tegen zijn ex-partner te kunnen beschikken.

- Nadat een gerechtelijk vereffeningsdossier enkele jaren “rondslingerde” in zijn Kantoor, verzoekt de notaris de partijen aan de Rechtbank zijn vervanging te vragen. De advocatenkosten in verband met deze vervangingsprocedure worden ten laste van de klagers gelegd, terwijl het de notaris is die aan de basis van de vervanging ligt.

- Alle opdrachten die vrijwillig aan de notaris worden toevertrouwd en aanvankelijk door hem aanvaard worden (vb.: wijziging van basisaktes, aangiften van nalatenschap) en waarvan de notaris, na een zekere tijd, verklaart dat zijn Kantoor niet in staat is het werk te finaliseren - waarbij de gevolgen die door de ‘tegenvaller’ veroorzaakt worden systematisch door de burger gedragen worden.

De Deontologische Code voorziet dat de notaris zijn Kantoor op een zodanige manier moet organiseren dat hij daarvoor over voldoende menselijke en materiële middelen beschikt.

In een dossier dat ons werd voorgelegd, had de notaris aan de burger meegedeeld dat hij niet over een voldoende groot team beschikte om alle aanvragen te verwerken. In het kader van een goed managementbeleid maakte hij het de burger die hem raadpleegde duidelijk dat hij de keuze had gemaakt voortaan alle andere dossiers dan deze die hem bij wijze van openbare dienstverlening worden toevertrouwd, te weigeren.

Dit leek ons een coherent standpunt te zijn vermits de notaris fundamenteel een openbare dienstverlening moet verzekeren. De andere activiteiten vloeien voort uit een persoonlijke keuze van de notaris om enige andere bijkomende dienstverlening aan te bieden.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- managementopleiding (anticiperen op een te grote werklast of de afwezigheid van een of meerdere werknemers/beleid inzake de keuze van de diensten die bijkomend bij de openbare dienstverlening verstrekt zullen worden)

3.2.2.2.2 De notaris

Het lijkt altijd belangrijk voor de burger dat hij voorafgaand aan het dossier minstens een contact met de notaris heeft.

Ingeval van ontevredenheid van de burger met betrekking tot de notariële dienstverlening, blijkt dat dit rechtstreeks contact tussen de notaris en de burger onontbeerlijk is om een minnelijke oplossing in de hand te werken. Dat is reden waarom wij benadrukken dat het best de notaris zelf is die kennis neemt van de klachten die aan onze dienst worden gericht en die ons antwoordt.⁷

Dit is met name te verklaren door het feit dat het statuut van de medewerkers (kandidaat-notarissen of gespecialiseerde juristen) en hun bevoegdheden bij de huidige stand van zaken voor de burger niet waarneembaar zijn. Voordien beschikte de 'eerste klerk' van de notaris over een bepaald statuut. Deze 'functie' is verdwenen, zodat het voor de burger de notaris is die nog altijd de referentie- (vertrouwens-)persoon is in een Notariskantoor (zelfs indien

⁷ Ingevolge een vraag van de Ombudsman van het notariaat, heeft de Nationale Kamer op de provinciale algemene vergaderingen de aandacht gevestigd op de noodzaak voor de notaris om zelf de correspondentie te ondertekenen die hij aan de provinciale kamer of Nationale Kamer richt, alsook aan de Ombudsman voor het notariaat.

Wij hebben kunnen vaststellen dat voortaan:

- de meerderheid van de door onze dienst aangesproken notarissen zelf de klacht behandelen. Ook al vertrouwen zij bepaalde antwoorden toe aan hun medewerkers, toch worden zij systematisch 'in kopie' geplaatst in de aan ons gestuurde antwoorden.
- steeds meer notarissen, nadat onze dienst contact met hen heeft opgenomen, bij wijze van oplossing voorstellen het dossier persoonlijk opnieuw in handen te nemen, een vergadering (online of telefonisch) met de klager te organiseren voor een goed begrip van het probleem en tot een minnelijke oplossing te komen. Deze oplossing lijkt de meester klagers tevreden te stellen.

sommige van zijn medewerkers over een grotere deskundigheid in bepaalde materies beschikken).

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Het systematisch organiseren van een contact tussen de notaris en de burger die een dossier aan zijn Kantoor toevertrouwt
- communicatie in verband met de deskundigheid van de notariële medewerkers die de opvolging van de dossiers verzekeren
- Antwoorden van de notaris in eigen persoon op de klachten (met name de klachten die via onze dienst behandeld worden)

3.2.2.2.3 De notaris (en zijn medewerkers): vertegenwoordiger van de overheid – toezicht houden op de coherentie van een openbare instelling – samenwerking tussen notariskantoren

Wat de burger onthoudt - ongeacht of het de notaris die de akte opstelde is die de vergissing beging (en/of de tussenkomende notaris die deze niet gezien heeft) - is het feit dat het notariaat zijn werk slecht heeft gedaan in een bepaald dossier, dat er is iets misgelopen *bij de notaris* (waarbij het uiteindelijk weinig belang heeft waar de vergissing vandaan komt).

Wegens de plaats die eraan wordt toegekend, zou het beroep (en onrechtstreeks ieder notariskantoor) erbij winnen wanneer de doelstelling niet zozeer zou zijn de burger aan een specifieke notaris te binden, maar eerder zich zo te organiseren dat het notariaat – globaal gezien – op een doeltreffende manier zou kunnen antwoorden op de vragen van de burgers.

Op zich is het de taak van iedere notaris en iedere notariële medewerker om individueel en collectief bij te dragen tot de uitoefening van deze openbare functie.

Vele bij onze dienst ingediende klachten brachten aan het licht dat het nuttig zou zijn de notariële medewerkers te sensibiliseren voor wat deze openbare functie inhoudt voor de manier waarop de samenwerking met collega's van andere Kantoren verloopt, namelijk:

- communiceren 'tussen Kantoren': de collega/medewerker van het ander tussenkomend Kantoor antwoorden, de gevraagde stukken bezorgen.
- tijdig 'tussen Kantoren' communiceren: versturen van de ontwerpakte binnen een termijn die volstaat om de collega in staat te stellen er kennis van te nemen, zijn eventuele opmerkingen te formuleren, opdat zij voor de verzending, door het notariaat, naar de burger, aangepast zou zijn.
- op aangepaste wijze communiceren en samenwerken:

° het tussenkommend Kantoor verifieert het ontwerp en laat het verbeteren door de confrater voor de verzending naar de betrokken burgers opdat zij over een identieke uiteindelijke versie zouden kunnen beschikken.

° Zodra mogelijk het ander Kantoor op de hoogte brengen van een probleem dat zich voordoet en samen aan het vinden van een oplossing werken.

° Ongeacht of het gaat om een probleem in rechte of een feitelijk element dat een van de partijen in de akte betreft, is het ideaal het gezamenlijk te behandelen van de kant van het notariaat (waarbij de vertrouwelijke aspecten 'tussen notarissen' kunnen blijven) en volledige en identieke communicatie te verzekeren voor de rechtstreeks betrokken personen: wat is het probleem, welke zijn de opties om het op te lossen, welke is de dienstverlening die door het *notariaat* verzekerd zou kunnen worden (en die onder zijn deskundigheid valt), welke zijn de andere professionals waarop beroep kan worden gedaan (advocaat, rechter)?

° In het geval van het bestaan van verschillende mogelijke juridische interpretaties, dit eveneens aan de partijen melden en hen erop wijzen dat, tenzij er gekozen wordt voor een buitengerechtelijke regeling (notariële verzoening, bemiddeling, arbitrage, enz.), enkel de rechter de kwestie zal kunnen beslechten. In het licht van de notariële functie, is dit gepaster dan elk van zijn kant zijn advies aan "zijn cliënt" te geven en/of de indruk te wekken dat het notariaat van ambtswege over de bevoegdheid beschikt om een oplossing op te leggen: de notaris is geen advocaat, noch een rechter.

Dit geldt zowel voor de door de Wet aan het notariaat toegekende opdrachten (vb. echtverklaring van akten, openbare verkopen, gerechtelijke taken) als voor de andere opdrachten die de notaris en zijn medewerkers aanvaard hebben uit te voeren als bijkomende dienstverlening (vb. het opstellen van een aangifte van nalatenschap)

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers

Vorming deontologie

- Team-building – sensibilisering voor de 'cliënt'-ervaring
- Gebruik van tools ontwikkeld door het vakgenootschap: NABAN, IZIMI, samenwerkingsplatform VIC, enz.

3.2.2.2.4 De notaris: een jurist (deskundige in het recht)

Bij de behandeling van de dossiers door de Notariskantoren lijkt het ons dat het verstandig zou zijn systematisch de nadruk te leggen op het deskundigheidsgebied van de notarisfunctie - namelijk het rechtsgebied – om elk misverstand betreffende het kader (en de grenzen) van het geleverde werk te vermijden.

Uit talrijke ontvangen klachten bleek:

- Ofwel dat de burger zich niet bewust is van de grenzen van het deskundigheidsgebied van de notaris en zijn medewerkers⁸
- Ofwel dat de notaris of zijn medewerkers lieten geloven dat zij deskundigen inzake andere materies dan het recht waren, maar geen verantwoordelijkheid op zich nemen voor vergissingen die in die andere materies begaan worden⁹.

Als de notaris in zijn Kantoor een uitgebreider dienstenpakket dan de door zijn functie vereiste juridische dienstverlening aanbiedt, moet er nog meer aandacht besteed worden aan het vastleggen van het kader daarvan met de burger die beroep doet op hem voor deze 'extra-notariële' dienst (waarom, wat, hoe, wie, welke termijn, welk tarief en op wiens kosten?) en de desbetreffende beroepsaansprakelijkheid op zich nemen.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Vorming deontologie
- Website 'ad hoc' van het Kantoor, die de juridische deskundigheid benadrukt
- Het gebruik van opdrachtbrieven voor de bijkomende ('privé')-diensten die door het Kantoor worden verstrekt

3.2.2.2.5 De essentiële kenmerken van de notariële functie

Wanneer we enige afstand nemen ten opzichte van de ontvangen klachten, de door het notariaat verstrekte antwoorden de huidige wetteksten (*onderlinge vergelijking van de verwachtingen van de burgers en de concreet verstrekte of te verstrekken notariële dienstverlening*), is gebleken dat **2 kenmerken** voor de burger essentieel en inherent aan de notariële functie blijken te zijn (kenmerken *die de essentie zelf van het notariaat blijken te zijn, de reden van bestaan van zijn plaats in het 'openbare' domein, zijn 'kostuum', datgene wat de notaris onderscheidt van de andere juridische deskundigen en de reden waarom een burger beroep op hem doet*):

° **Notaris zijn = onpartijdig zijn (de notaris is geen advocaat) – verband met de kwestie inzake de vrijheid om 'zijn notaris' te kiezen**

De ontvangen klachten tonen aan dat het voor de notaris en zijn medewerkers noodzakelijk is erover te waken dat zij deze onpartijdige houding handhaven:

- in het concrete werk dat zij leveren

⁸ Voorbeeld: de burger stelt de notaris aansprakelijk die niet ontdekt heeft dat de inhoud van het EPC-certificaat dat bij de verkoop van een goed overhandigd werd, niet overeenstemt met de werkelijke energieprestatie van het gekochte gebouw (idem voor het PV elektrische installatie, voor de inhoud van het PID, voor de staat van het gebouw, enz.)

⁹ Voorbeeld: schatting van een onroerend goed verstrekt door een Notariskantoor in het kader van een aangifte van nalatenschap, waarbij het goed uiteindelijk ruim over- of onderschat blijkt te zijn of bezwaard met een zware stedenbouwkundige inbreuk.

EN

- ook in de manier waarop zij communiceren met de burgers die hen raadplegen.

Door dit te doen zouden zij het aantal misverstanden beperken. Er zouden minder burgers zijn die erover zouden klagen:

- dat hun notaris niet werkt of niet 'voor' hen heeft gewerkt om hun belangen te verdedigen
of,
het tegengestelde
- dat de notaris partijdig was.

In dat verband is een bijzondere aandacht des te meer vereist daar er daarover verwarring zou kunnen ontstaan ingevolge de bestaande wetteksten zelf.

In het artikel 1 van de wet op het notariaat onderstreept de wetgever namelijk de onpartijdigheidsplicht, terwijl hij in het artikel 9 van die wet de vrij keuze van de notaris linkt aan tegenstrijdige belangen.

Dat kan door de burger begrepen worden als een mogelijkheid (een plicht?) voor de notaris om zijn belangen te verdedigen.

Maar de vrije keuze verleent aan de burger het recht om met de notaris die hij kiest een vertrouwensrelatie op te bouwen, niet meer of niet minder.

Van hun kant hebben de gekozen notaris en zijn medewerkers de plicht een standpunt te blijven innemen dat zich boven de respectievelijke belangen van de partijen situeert.

Ingeval van een slechte verstandhouding, mag de notaris (en zijn Notariskantoor) wegens de openbare functie die hem is toevertrouwd en die hij aanvaard heeft met de belofte deze te respecteren, geen "partij" kiezen voor de burger die hem geraadpleegd heeft. Door de functie die hij bekleedt is hij verplicht onpartijdig te zijn.

Dit geldt zowel voor de opdrachten die vrijwillig aan de notaris worden toevertrouwd als voor de gerechtelijke opdrachten waarmee hij door de rechtbank belast is.

Om alle misverstanden in dat verband te vermijden, moet er voldoende zorg worden besteed aan de manier waarop de notarissen en hun medewerkers communiceren. Het loutere feit van over 'mijn cliënt' te spreken (of in naam van 'mijn cliënt' te schrijven) doet denken dat de notaris in het belang van die cliënt werkt (*en misschien anders zou te werk gaan als hij de notaris van de tegenpartij zou zijn – de partij die beroep heeft gedaan op een andere notaris*).

Tot slot, zoals reeds aangeduid, impliceert de vrije keuze een vertrouwensrelatie: het is gebleken dat deze werkelijk zo begrepen werd door de burger, zodat deze laatste ontevreden is wanneer hij niet het minste persoonlijk contact heeft met de notaris, wanneer de notaris die hij gekozen heeft zich door een vennoot laat vervangen zonder de burger die hem zijn vertrouwen heeft geschonken daarvan op de hoogte te brengen / wanneer de notaris die hij gekozen heeft niet optreedt, de opvolging vereist om het dossier gunstig te

doen vorderen niet verzekert omdat hij, bijvoorbeeld, 'slechts' de 'tussenkommende' notaris is.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Beklemtone van dit begrip van onpartijdigheid dat inherent is aan de werking van het notariaat (affiche in de wachtzaal, website van het Kantoor, automatische vermelding in de schriftelijke correspondentie)
- Vorming deontologie
- Communicatievorming toegespitst op het notariaat (mondelinge en schriftelijke communicatie) / Aanpassing van de standaard-/modelbrieven van het Kantoor

° Notaris zijn = een bemiddelaar zijn (zelfs wanneer het om een gerechtelijke opdracht gaat) (*de notaris oefent geen functie van rechter of politiemann uit*)

Vele burgers menen ten onrechte dat de notaris, in de hoedanigheid van openbare ambtenaar, een oplossing kan opleggen (met name bij 'vrijwillige' verdelingen van nalatenschappen) en wanneer zij beseffen dat de notaris niet concreet in die zin werkt, zijn zij ontevreden over de verstrekte notariële dienstverlening.

Adequate communicatie over de grenzen van de aan het notariaat verleende bevoegdheden lijkt dus een must.

Anderzijds werd opgemerkt dat vele gevallen van ontevredenheid hun oorsprong vonden in een 'persoonlijk' advies dat een notaris (of zijn medewerker) uitbracht over een rechtsvraag (betwistbaar) of in verband met een meningsverschil dat zich concreet tussen partijen voordeed (handeling gesteld door de ene burger en bekritiseerd door een andere burger).

Afhankelijk van de situatie, zal de burger dan denken dat de notaris het debat kan afsluiten en/of een oplossing opleggen en/of vaststellen dat de notaris niet helemaal gelijk had en/of dat het niet zijn taak was te proberen zijn advies op te dringen.

Wanneer een rechtsvraag betwistbaar is of wanneer er een meningsverschil tussen partijen bestaat, is het niet de taak van de notaris (of zijn medewerker) om de kwestie te beslechten en/of *te doen geloven* dat hij dat kan doen (hij heeft daar niet de bevoegdheid voor, enkel de rechter beschikt over die bevoegdheid, tenzij de partijen hem die bevoegdheid geven, via een scheidsrechterlijke procedure bijvoorbeeld).

Anderzijds laat de burger zijn ontevredenheid blijken wanneer de notaris (of zijn medewerker) vergat de deur te openen voor een verzoening, terwijl het toch gaat om een luik dat inherent is aan de notariële functie.

Vermits de notaris de opdracht heeft te streven naar een verzoening tussen de partijen (zelfs in het geval van een gerechtelijke opdracht), is het de taak van de notarissen (of hun medewerkers) die met een meningsverschil tussen partijen geconfronteerd worden of met tegenstrijdige belangen, om te handelen met het oog op het bevorderen van een

buitengerechtelijke minnelijke oplossing (*zonder partij te kiezen: de notaris is geen advocaat die de belangen van de burger die hij bijstaat zal 'verdedigen' en zijn advies in die zin zal geven*).

Wanneer een dossier in een Notariskantoor is vastgelopen omdat er een meningsverschil is ontstaan (vb. onenigheid tussen erfgenamen), verwacht de burger dat de notaris op nuttige wijze zal handelen.

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

1. dat hij in geen geval een akkoord of een verrichting (bijvoorbeeld de verkoop van een onverdeeld onroerend goed) kan forceren: zijn werk wordt dus stopgezet ingevolge een element dat onafhankelijk is van zijn wil (onenigheid tussen partijen);
2. dat hij aangeeft welke de bestaande alternatieven zijn: buitengerechtelijke procedures (vb. verzoening/onderhandeling/bemiddeling/arbitrage/andere ?) & gerechtelijke procedures (vb.: gerechtelijk uiteenverdeeldeheidstreding).
3. dat als de partijen (of een van hen) de notaris (of zijn medewerker) verzoeken een opdracht inzake een minnelijke schikking voort te zetten (notariële verzoening of een andere procedure inzake een buitengerechtelijke regeling), de modaliteiten daarvan op voorhand zouden vastgelegd worden (welke is de eisende partij, welke procedure zal worden toegepast, welke is de voorziene duur, welke is de tarifieringsmethode voor het werk dat door de notaris zal geleverd worden, wie zal wat betalen) en dat de notaris de formele instemming van de partijen die hem een opdracht van 'bemiddelaar' hebben toevertrouwd zou bekomen over de procedure en haar kader.

Vervolgens, wanneer de notaris de mislukking van zijn opdracht als bemiddelaar vaststelt of de onmogelijkheid om deze aan te vatten, dient hij de betrokken partijen daarvan onmiddellijk op de hoogte te brengen opdat zij op een andere wijze zouden kunnen handelen. Als hij dat niet doet zal de burger van mening zijn dat het dossier rondslingert in het Kantoor, dat de notaris niet voor de vereiste opvolging zorgt en zal hij hem de schuld geven voor de eventuele schade die hij lijdt ingevolge de 'vertraging' die aan het Kantoor te wijten zou zijn (boetes, verwijlinteressen, beschadiging van onverdeelde goederen, enz.)

Dit geldt zowel voor de 'vrijwillige' dossiers als voor de gerechtelijke dossiers (het is niet coherent zich vast te klampen aan een buitengerechtelijke minnelijke procedure als de partijen niet vrijwillig handelen/vragende partij zijn.)

Wanneer de notarissen of hun medewerkers zich voornemen het meningsverschil op te lossen (en hun werk in die zin te factureren), of het nu via een verzoening, een bemiddeling of een arbitrage is, dient men er zich van te verzekeren dat zij daartoe behoorlijk gemachtigd zijn door de burgers die hen raadplegen.

De aan de notaris (of aan zijn medewerker) toevertrouwde (en door hem aanvaarde) opdracht om te pogen tot een minnelijke oplossing tussen partijen te komen, moet duidelijk omlinjd zijn (procedé, timing, kosten). Bij gebrek aan een echt 'scenario' in een minnelijke procedure, riskeert de door de notaris verstrekte dienstverlening als snel bekritiseerd te worden.

Veel notarissen aan wie dit werd voorgesteld reageerden door te stellen dat zij deze dienstverlening al altijd op een 'spontane' manier verstrekten en dat zij zich moeilijk konden voorstellen dat deze op een andere manier verzekerd zou worden.

Met de professionalisering van de verschillende buitengerechtelijke regelingswijzen van geschillen lijkt het erop dat deze functie van 'bemiddelaar', deze verzoeningsdienst voortaan op een professionele en andere manier moet worden aangepakt door het notariaat – met name wegens de ter zake bestaande diverse procedures en waarnaar de burgers voortaan zelf verwijzen: onderhandeling, bemiddeling, arbitrage, enz. Dit des te meer wanneer het om een gefactureerde dienst gaat.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Vorming deontologie
- Vorming in verband met de alternatieve vormen van geschillenbeslechting
- Invoering van een procedé inzake alternatieve vormen van geschillenbeslechting dat is aangepast aan de dossiers die in het notariaat worden behandeld en/of aangepast aan elk Kantoor

3.2.2.2.6 In het belang van de maatschappij:

Elke handeling die binnen een Kantoor wordt gesteld, moet gesteld worden in een geest van openbare dienstverlening – in het belang van de maatschappij (van de burger in de brede betekenis van het woord).

Dat houdt in:

- Een adviesplicht betreffende de opportuniteit van het stellen van de handelingen waarvoor de notaris geraadpleegd wordt (en de daarmee verband houdende rechtstreekse of onrechtstreekse kosten).¹⁰
- Rekening te houden met elke burger (met inbegrip van kwetsbare of kwetsbaar wordende personen zoals ouder wordende personen) en hun (met name cognitieve) bekwaamheid. Het gebruik van duidelijke taal en aangepast advies is noodzakelijk. De bestaande institutionele ondersteuningsmiddelen moeten gekend zijn, geraadpleegd worden en benut worden om de burger op nuttige wijze bij te staan (vb.: Bureau voor Rechtsbijstand, Vredegerecht, enz.)
- Rekening te houden met alle bijzonderheden van de burger die de notaris ermee belast hem bij te staan (holistische aanpak). De notariële dienstverlening moet verzekerd worden terwijl er rekening wordt gehouden met het geheel van fundamentele elementen die deze kenmerken en op korte, middellange en lange

¹⁰ Voorbeeld: de aktes van verwerping van nalatenschap. Soms bleken de aktes die werden opgemaakt concreet nutteloos te zijn en dit leidde tot kosten voor de betrokken burger, voor het notariaat en onrechtstreeks voor de maatschappij wanneer de 'kosteloosheid' van deze akte gebruikelijk was.

termijn uitwerking zullen hebben.¹¹

- Voor alle 'privé'-diensten (vb.: *aangifte van nalatenschap*) lijkt het noodzakelijk dat de notaris zich er op voorhand van vergewist of de burger die contact met hem opneemt zich bewust is van het feit dat hij niet verplicht is via een notaris te gaan. Als het gaat om een 'klein dossier' (kleine erfenis) waarvoor de burger elders gemakkelijk een minder dure dienstverlening zou kunnen vinden (*Bij de FOD Financiën, mogelijkheid om gratis een attest van erfopvolging aan te vragen om de bankrekeningen na een overlijden te doen vrijgeven*), is het noodzakelijk dat de notaris (of zijn medewerker) de burger die hem raadpleegt daarover inlicht (bijkomend bij de informatie over de manier waarop zijn Kantoor het gevraagde werk zal factureren).
- De notaris en zijn medewerkers moeten 'binnen het kader van de notariële functie' blijven, de juiste houding in dat verband aannemen in overeenstemming met de plaats die het notariaat bekleedt, waarbij niet enkel rekening wordt gehouden met de burger die contact met hem opnam, maar ook met de andere burgers die bij de verrichting betrokken zijn. Dit is zelfs het geval wanneer er gehandeld wordt in het kader van een 'privé'-dienstverlening.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Managementsopleiding (sensibilisering voor "de cliëntenervaring")
- Communicatievorming toegespitst op het notariaat (mondelinge en schriftelijke communicatie) / Opstellen van aktes in een duidelijke taal / Aanpassing van standaard-/modelbrieven van het Kantoor (en gebruik van de brieven die reeds ter beschikking worden gesteld door de Koninklijke Federatie van Notarissen, zoals de voorlopige koopovereenkomst in duidelijke taal).
- Opleiding in internationaal privaatrecht (De Koninklijke Federatie van Notarissen werkt aan het opstellen van een gebruiksaanwijzing ten behoeve van expats)
- Vorming en ontwikkeling van een doeltreffende notariële deskundigheid om 'kwetsbare' personen, personen die kwetsbaar aan het worden zijn (cognitieve afhankelijkheid – mentale handicap of veroudering) of personen die met kwetsbare personen in hun naaste omgeving te maken hebben, op een nuttige manier bij te staan. (programmering 'levenstestament', 'ouders die er niet meer zijn', enz.)

3.2.2.2.7 ° op een professionele manier:

Dienstverlening:

Globaal genomen is het van essentieel belang elke medewerker van een Notariskantoor de vraag in te prenten 'waarom' hij een bepaalde handeling in het kader van zijn beroepsactiviteit stelt.

¹¹ Voorbeelden: de aanwezigheid van een buitenlands element moet in aanmerking genomen worden in het kader van een wijziging van een huwelijksstelsel; een begin van Alzheimer bij een oudere persoon heeft gevolgen voor het toekomstig beheer van het familievermogen; de aanwezigheid van een mentaal gehandicapt kind in een gezin heeft gevolgen voor de programmering van een erfopvolging.

Wat houdt deze handeling in op professioneel vlak en valt zij binnen het 'kader' van de te verstrekken notariële dienstverlening of 'bijkomende' (privé-)diensten die het Kantoor bereid is te verstrekken?¹²

Wat er binnen een Notariskantoor gedaan wordt, is de uitoefening van een beroep. Het is een dienst, een werk dat de notaris en zijn medewerkers aanvaarden te leveren aan de burger die hem raadpleegt, omdat hij vertrouwen heeft in het Kantoor.

Elke 'handeling' moet in het licht daarvan gesteld worden. En of zij nu gesteld wordt door de secretaresse, de jurist, de kandidaat-notaris, de notaris of de erenotaris: wat wordt er mij in mijn hoedanigheid van professional als opdracht toevertrouwd, moet ik (als openbare ambtenaar), kan ik (voor de andere diensten die door de Notariskantoren verstrekt worden) deze aanvaarden of ben ik daartoe in staat (voor alle andere door de Notariskantoren verstrekte diensten)? Zo ja, hoe ga ik te werk gaan, welke is de timing die ik kan aankondigen en de tarifieringswijze? Wat verwacht de burger (of wat mag hij van mij verwachten) en wat verwacht ik van de burger? Het gaat om een dienstverleningsovereenkomst.

Kader van de dienstverlening

Het kader van de door de burger aan de notaris toevertrouwde opdracht moet van bij het begin duidelijk zijn: wat is de opdracht, welke is de procedure (procedé) die door het Notariskantoor gevolgd zal worden, door wie (de notaris en/of een van zijn medewerkers en/of een andere professional), binnen welke termijn en wat zullen de kosten zijn (**waarom, wat, hoe, wie, welke termijn, welk tarief en op wiens kosten?**). Dit geldt zowel voor opdrachten die vrijwillig aan de notaris worden toevertrouwd als voor gerechtelijke opdrachten waarmee hij door de rechtbank wordt belast.

Redelijke termijn

De (openbare) dienstverlening moet binnen een redelijke termijn verzekerd worden.¹³

¹²De ontvangen klacht die duidelijk maakt dat het noodzakelijk is deze 'reflex' te hebben, is de klacht in verband met een huissleutel (van een overleden buurman) die overhandigd werd en door de secretaresse van het kantoor aanvaard werd, en vervolgens in een lade werd gestopt om dan vergeten te worden. Enkele maanden later takelt het huis af en veroorzaakt schade aan de burens. De notaris 'die niets gedaan heeft' (terwijl hij wel aanvaard heeft de sleutel aan te nemen) wordt aansprakelijk gesteld ... Maar welke is uiteindelijk de verbintenis die – beroepshalve – door de notaris door het aanvaarden van de sleutel werd aangegaan ten opzichte van de buurman die de sleutel in het Kantoor achterliet? De notaris (het Kantoor) werd gecontacteerd wegens zijn statuut, de functie die hij bekleedt, zijn institutionele 'plaats'. Voor de burger betekende het aanvaarden van de sleutel dat de opvolging ingevolge de openbare functie van de notaris verzekerd zou worden.

¹³ Voorbeelden:

- Onroerende goederen: het is moeilijk te aanvaarden dat de 'beslagen eigenaar' de interessen die liepen tussen de dag van de openbare verkoop en de afwerking van de akte van rangorde door de notaris voor zijn rekening zou moeten nemen.
- Nalatenschap: hetzelfde geldt voor de aangiften van nalatenschap (privédienstverlening) die laattijdig werden ingediend en waarvoor boetes worden opgelegd aan de erfgenamen die de behandeling van het dossier aan de notaris hadden toevertrouwd.

De dienstverlening van de 'tussenkommende' notaris

De 'tussenkommende' notaris (of zijn medewerker) moet een houding aannemen die coherent is met het kader van het beroep en duidelijk communiceren in dat verband: hij neemt actief deel aan de gevraagde notariële dienstverlening, door op een nuttige wijze samen te werken met de notaris die als opsteller fungeert en met inachtneming van datgene wat de notariële functie kenmerkt (vb.: onpartijdigheid – geest van verzoening).

Teneinde de bijstand die door de burger die hem raadpleegt gevraagd wordt te verzekeren, is het de plicht van de tussenkommende notaris evenveel aandacht te hebben voor het naleven van de vereiste termijnen. Het zou moeilijk uit te leggen zijn dat hij zijn functie van notaris minder aandachtig uitoefent omdat hij niet als opsteller fungeert.

Als hij niet actief deelneemt, stelt zich de vraag waarom hij zich laat vergoeden¹⁴.

Dienstverlening inzake verzoening

Wanneer er werkzaamheden in het kader van een onderhandeling (verzoening) worden aangevat en voortgezet door een notaris of zijn medewerker (die op een of ander ogenblik dat werk zal factureren, vermits elk werk het verdient beloond te worden), is het van belang zich ervan te vergewissen of de burger akkoord gaat met de geplande opdracht en wat deze inhoudt. (het kader moet van bij de aanvang duidelijk omschreven worden en met de burger bekrachtigd worden. De dienstverleningsovereenkomst met het Notariskantoor moet duidelijk zijn: waarom, wat, hoe, door wie, binnen welke termijn, tegen welk tarief en op wiens kosten?).

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Vorming deontologie
- Managementsopleiding
- Het gebruik van opdrachtbrieven voor de bijkomende ('privé')-diensten die door het Kantoor worden verstrekt

¹⁴ Terugkerende voorbeelden van dossiers waarin wij moesten tussenkomen:

- Onroerende goederen: de tussenkommende notaris in een verkoop stuurde naar de burger een ontwerpakte van een confrater zonder deze vooraf te verifiëren en na de ondertekening van de authentieke akte kwam er een vergissing aan het licht. Wie is aansprakelijk? Is het coherent te stellen dat het de schuld is van de notaris die als opsteller fungeerde?
- Nalatenschappen: het gebrek aan samenwerking tussen notarissen bij de opvolging van dossiers inzake nalatenschappen kan soms vertragingen veroorzaken (die tot boetes en verwijlinteressen ten laste van de burger leiden, het innemen van een juridisch standpunt door een notaris of van een houding die gunstig is voor '*zijn cliënt*' (partijdigheid) in een nalatenschap kan een conflict veroorzaken tussen erfgenamen waartussen aanvankelijk een goede verstandhouding bestond.

3.2.2.2.8 ° openbare of privéopdracht:

Elk Kantoor verstrekt:

- een openbare dienstverlening waarvoor het optreden van de notaris verplicht is: de echtverklaring van akten of contracten die authentiek opgemaakt moeten worden (vb.: hypotheckair krediet) of gerechtelijke opdrachten (vb.: openbare verkoop)

en, eventueel,

- andere diverse diensten waarvoor het optreden van de notaris niet verplicht is: juridische raadplegingen, het opstellen van juridische documenten (vb.: aangiften van nalatenschap), expertises, verzoening, bemiddeling, enz..

Afgaande op de ontvangen klachten, lijkt het erop dat:

- de burger zich niet bewust is/geen weet heeft van deze dualiteit (*voor veel burgers verstrekken alle notarissen dezelfde diensten, met een tarifiering die identiek is want deze is opgelegd door de wet. Zij zijn dus verwonderd wanneer de dienstverlening die zij krijgen niet identiek is aan deze die aan hun bureaus verstrekt werd of wanneer deze dienstverlening hun meer gekost heeft*);

- de burger zich er niet van bewust is dat de notaris en zijn medewerkers zelfs voor de 'diverse' ('privé-')diensten die door de Notariskantoren geleverd worden, het 'kader' van het notariaat (met name de onpartijdigheid) in acht moeten nemen.

- de notaris en/of zijn medewerkers soms buiten het kader van het notariaat treden door datgene wat het notariaat kenmerkt, niet in acht te nemen, zoals bijvoorbeeld de onpartijdigheid. Dit buiten het kader treden lijkt zich vaker voor te doen wanneer zij hun activiteiten die niet zijn voorbehouden aan het notariaat uitoefenen (zoals het opmaken van een aangifte van nalatenschap, zonder contact op te nemen met alle betrokken erfgenamen), maar ook soms wanneer het gaat om activiteiten die voorbehouden zijn aan het notariaat (zoals het opstellen van een verkoopakte, waarbij hij het over '*zijn cliënt*' heeft en enkel de aanspraak van de burger die bij bijstaat verdedigt) – wat de burger nog meer 'in verwarring' brengt aangaande de plaats van het notariaat op institutioneel gebied.

Elk Notariskantoor zou er belang bij hebben een transparante houding aan te nemen aangaande deze dualiteit en heel duidelijk te zijn aangaande de diensten (buiten deze die aan het notariaat zijn voorbehouden) die het bereid is bijkomend te verstrekken en wat zij precies inhouden (waarom, wie, wat, hoe, welke termijn, tegen welk tarief en op wiens kosten?)

Dit zou leiden tot een beter begrip van de burger aangaande het gebied waarbinnen het uit te voeren werk zich situeert (openbare functie of diverse diensten). Hij zal misschien ook meer aandacht besteden – wanneer het om de 'diverse diensten' gaat – aan het definiëren en het duidelijk afbakenen met de notaris van de opdracht die aan het Kantoor wordt toevertrouwd en de daarmee verband houdende kosten.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Vorming deontologie
- 'Ad hoc' website van het Kantoor, die dit onderscheid maakt en de bijkomende diensten preciseert (andere dan deze die door de Wet aan de notarissen worden toevertrouwd), die door het Kantoor verstrekt kunnen worden, alsook de tarifieringsmethode.
- Het gebruik van opdrachtbrieven voor de bijkomende ('privé')diensten die door het Kantoor worden verstrekt, met inbegrip van de tarifiering van de diverse posten in dat verband
- Gebruik van basismodellen (opdrachtbrieven) opgemaakt door de Koninklijke Federatie van Notarissen (vb.: voor de dossiers in verband met nalatenschappen)

3.2.3 VERTICAAL: (concrete behandeling van de dossiers – per activiteitscategorie – betreft de medewerkers die daaraan moeten werken)

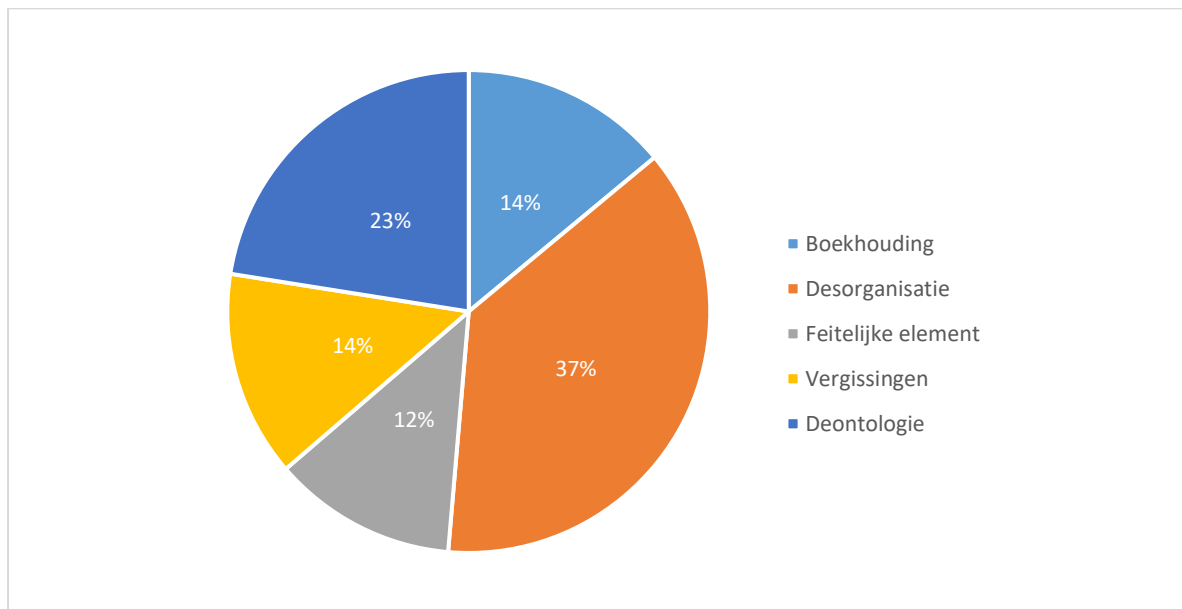
In dit onderdeel van het verslag vestigen wij de aandacht op de terugkerende problemen per 'materie' die door het notariaat behandeld wordt.

We doen dit opdat de medewerkers die deze materies behandelen hun werkwijze zo goed mogelijk zouden kunnen aanpassen om deze problemen te vermijden.

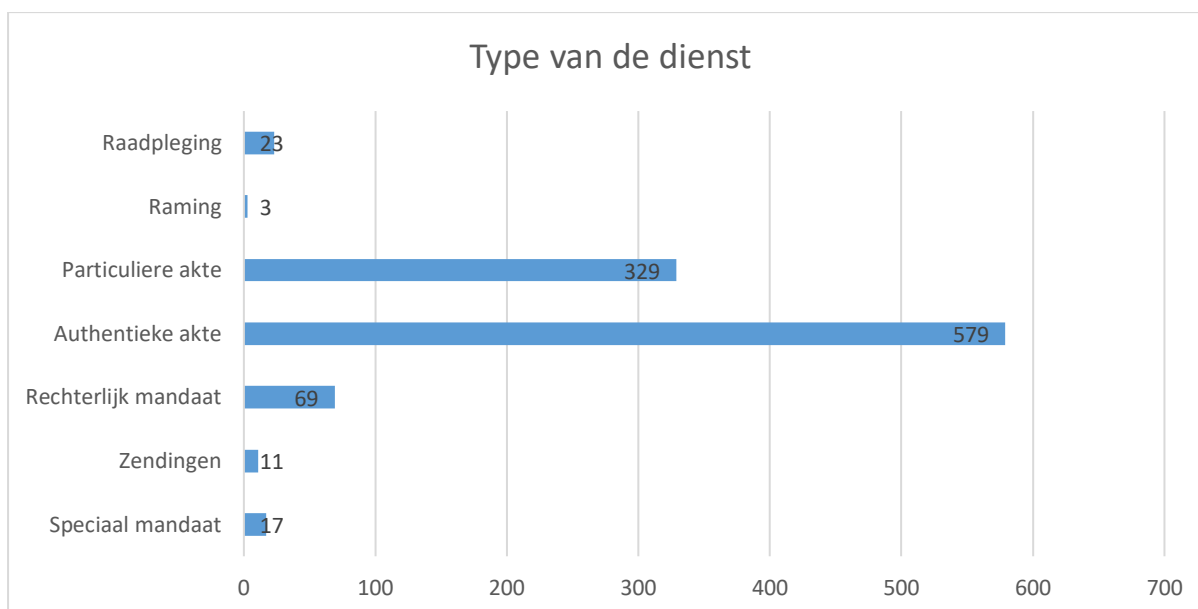
3.2.3.1 VOOR ALLE DOSSIERS

3.2.3.1.1 Statistieken

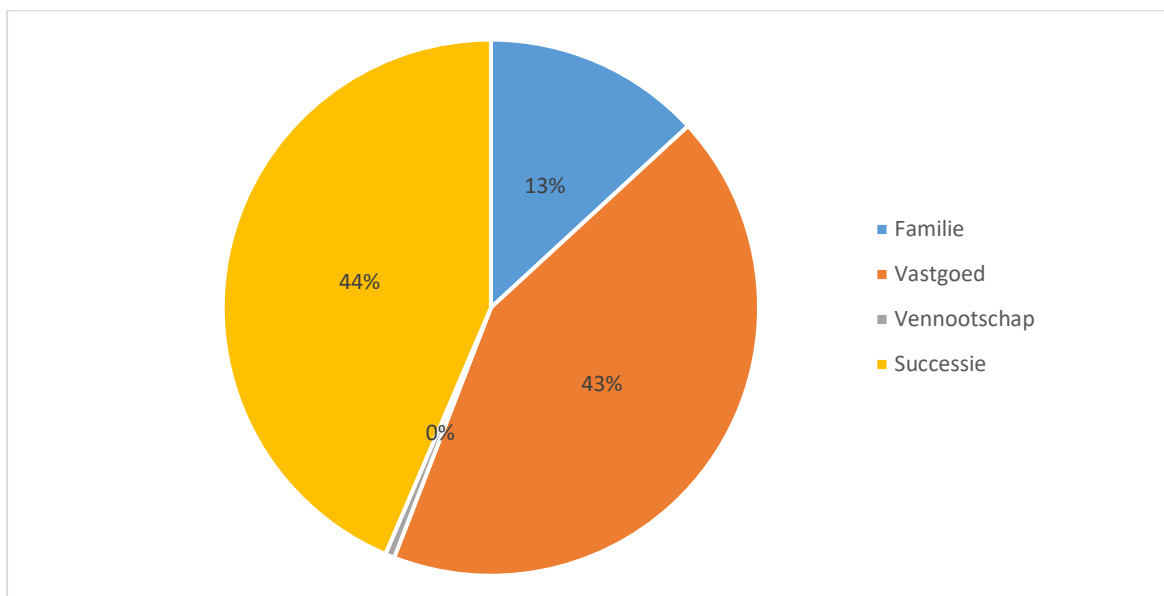
3.2.3.1.1.1 Verdeling volgens de aard van de klacht



3.2.3.1.1.2 Verdeling volgens de aard van de dienstverlening



3.2.3.1.1.3 Verdeling volgens de aard van de dossiers



3.2.3.1.2 Algemene aanbeveling

In de 5 jaar dat de Ombudsdienst bestaat, hebben we kunnen waarnemen dat sommige Kantoren (sommige notarissen, sommige medewerkers) op terugkerende wijze het voorwerp van dezelfde soort van klachten waren, en dit terwijl het op technisch vlak om een belangrijk en kwaliteitsvol werk ging.

Het is aanbevolen om, in het geval van ontevredenheid over de geleverde notariële dienstverlening, de tijd wordt vrijgemaakt om met het betrokken team of de betrokken medewerker een balans op te maken, om samen met hen vast te stellen bij welke gelegenheid deze ontevredenheid zich voordeed (uitzoeken wanneer het 'meningsverschil' zich heeft voorgedaan, wanneer er sprake was van een afwijking tussen datgene wat de burger verwachtte als notariële dienstverlening en datgene wat de 'notaris' daadwerkelijk als dienstverlening heeft verstrekt).

Dit zou het mogelijk maken de door het betrokken Kantoor geleverde notariële dienstverlening te verbeteren.

Dit zou ook de talrijke gevallen van uitputting en burn-out, die bij de notarismedewerkers (en de notarissen zelf) worden vastgesteld en waarvan wij weet hebben, beperken.

Acties / instructies van het notariaat met dat doel:

- Managementsopleiding
- Workshops in verband met supervisie – coaching van de medewerkers

3.2.3.1.3 Ten opzichte van onze dienst

De opdracht van onze dienst bestaat erin bij te dragen tot het vinden van een minnelijke oplossing zodat de relatie tussen de burger en de notaris hersteld zou kunnen worden, hoofdzakelijk opdat het dossier ten gronde van de burger op een nuttige wijze zou kunnen worden afgewerkt.

In die zin vestigen wij de aandacht van de notarissen en hun medewerkers op het volgende:

° de ontevreden burger wenst dat zijn klacht door de notaris aan wie hij zijn vertrouwen heeft geschonken gehoord zou worden (en niet door een medewerker van het Kantoor). De antwoorden aan onze dienst moeten dus door de notaris gegeven worden.¹⁵ Bovendien konden we waarnemen dat talrijke geschillen gewoonweg werden opgelost door het beleggen van een vergadering tussen de ontevreden burger(s) en de notaris in eigen persoon.

° De dossiers die het snelst werden opgelost zijn deze waarin elke betrokken partij (klager en notaris) meewerkte om een minnelijke oplossing te vinden (in plaats van diverse elementen ter rechtvaardiging aan te voeren).

° Er moet geantwoord worden op het voorwerp van de klacht (op de ontevredenheid zoals ze geformuleerd werd) teneinde daarvoor een oplossing te vinden. Wij ontvangen van de Notariskantoren talrijke antwoorden die 'inderhaast' gegeven worden en naast de kwestie zijn, wat leidt tot tijdverlies voor iedereen.

° Als de klacht – tegelijkertijd – bij de Tuchtkamer werd ingediend, moet onze dienst daarvan onmiddellijk op de hoogte worden gebracht, want wij moeten dan onze tussenkomst opschorten totdat de burger een keuze maakt: de Kamer en onze dienst mogen niet gelijktijdig hetzelfde dossier behandelen.

° Gerechtelijke vereffeningen: sommige notarissen-vereffenaars die door onze bemiddelingsdienst werden aangesproken, weigerden een nuttig gevolg aan onze tussenkomst te geven om de volgende redenen: wanneer zij door de Rechtbank zijn aangesteld oefenen zij hun functie uit in de hoedanigheid van medewerker van het gerecht en niet in de hoedanigheid van dienstverlener. Dat maakt van de klagende partij een rechtzoekende en dus geen consument. Het door de notarissen in dat verband uitgevoerde werk zou dus buiten het bevoegdheidskader van de ombudsdienst vallen.

Het gebruik van de ombudsdienst om zijn klachten te ventileren, wordt door notarissen beschouwd als aantasting voor het tegensprekelijsheidsprincipe.

In het licht van het voorafgaande komt onze dienst in gevallen van klachten betreffende een gerechtelijk dossier praktisch enkel tussen wanneer een klacht betrekking heeft op het ontbreken van een actie en/of antwoord van de notaris in het dossier in kwestie.

¹⁵ De Nationale Kamer is tussengekomen bij de notarissen (Algemene Vergaderingen) om dit punt te benadrukken.

Bij gebrek aan actie: aan de betrokken notaris wordt dan gevraagd in het kort uitleg te geven over:

° 1. de oorzaak van het vastlopen van het dossier, 2. de opties om een uitweg te vinden, 3. de elementen die onder de bevoegdheid van het notariaat vallen en wat daarbuiten valt, 4. de overwogen timing voor de notariële verrichtingen.

De burger kent die informatie soms niet en als hij erover zou kunnen beschikken, zou dit hem toelaten beter te begrijpen op welke wijze het dossier verder kan.

Wat het ontbreken van een antwoord betreft: dit kan soms eenvoudig verklaard worden door de noodzaak om het beginsel van de tegensprekelijkheid in acht te nemen een uitleg die soms niet 'geregistreerd' werd door de betrokken burger. (Dit is vaak het geval wanneer hij de keuze heeft gemaakt zich niet door een advocaat te laten bijstaan)

3.2.3.1.4 AUTHENTICITEIT: 'waarde' van de kopieën van authentieke akten die door de Notariskantoren worden afgeleverd

Voor een burger heeft een door een computer gegenereerde tekst zonder 'handtekening' van de notaris geen enkele waarde.

De burger verwacht een schriftelijk stuk, dat officieel vermeld wat er op authentieke wijze ondertekend werd. Dat is waar hij voor betaald heeft.

Soms wordt er melding van gemaakt dat de ontvangen versie niet overeenstemt met de tekst van de akte zoals deze ondertekend werd (visueel vindt de burger de 'renvooien' of handgeschreven toevoegingen die op het ogenblik van de ondertekening werden aangebracht, niet terug) en/of blijkt dat de met de computer gegenereerde kopie werkelijk verschillend is van de getekende kopie (vergissing van het Kantoor) en/of zijn de bijlagen niet bijgevoegd.

Deze klachten tonen aan hoe belangrijk het voor de burger is te kunnen beschikken over een stuk waaruit visueel zijn authenticiteit blijkt (onderscheidend element).

Blijkbaar zou de burger verkiezen een fotokopie (of zelfs een scan) van de door hem getekende akte te ontvangen, dan een met de computer gegenereerd exemplaar (dat soms de vorm van een eenvoudig Word-bestand aanneemt).

De notarissen en hun medewerkers worden uitgenodigd om zich aan deze vraag van de burger aan te passen, door datgene wat de Notariskantoren 'verlaat' (of er bewaard wordt) te verzorgen en tegelijkertijd op oordeelkundige wijze de computertools in die zin te gebruiken.¹⁶

¹⁶ De notariële instanties werken aan de terbeschikkingstelling aan de notarissen van tools om de elektronische handtekeningen en/of het bewaren van officiële stukken in een elektronische kluis te vergemakkelijken (Izimi)

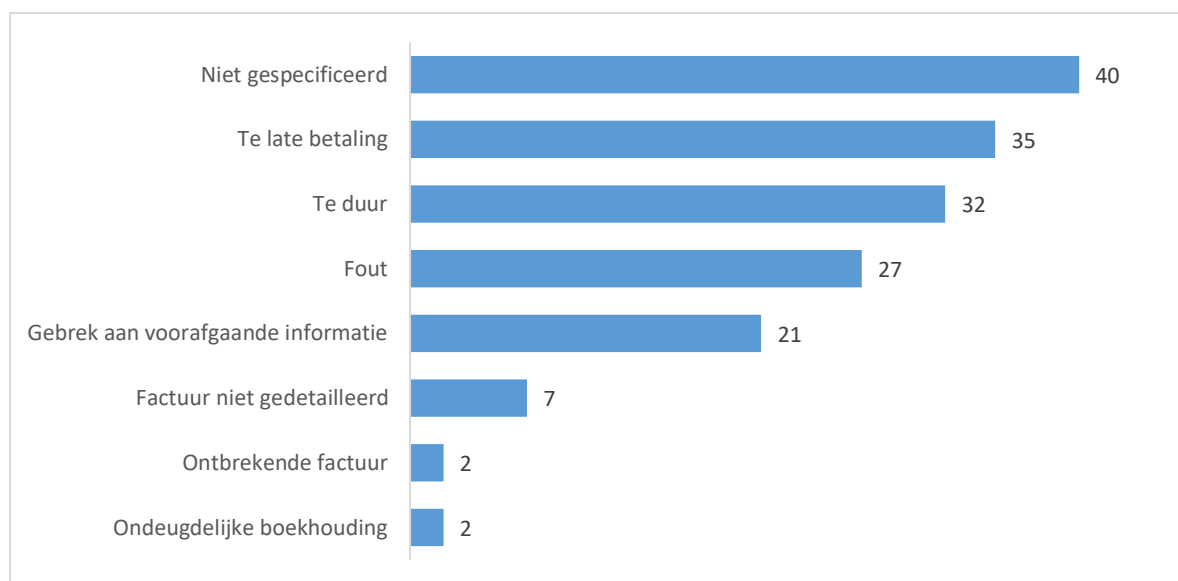
3.2.3.1.5 Tarifiering:

Verhoudingsgewijs is het aantal klachten inzake notariële tarifiering relatief: op iets meer dan 1 miljoen authentieke aktes per jaar (zonder alle andere dossier die door de notaris zonder authentieke aktes behandeld worden mee te tellen), waren er in 2020 169 klachten met betrekking tot een boekhoudkundig probleem, waarvan er 32 handelden over de ontvangst van een te hoge factuur.

Inzake facturatie lijkt het noodzakelijk, gezien de inhoud van de ontvangen klachten, elke notaris uit te nodigen om het volgende te verbeteren:

- de manier waarop hij de door zijn notariskantoor verstrekte diensten factureert¹⁷;
- de manier waarop hijzelf en zijn medewerkers communiceren over het tarief dat door zijn notariskantoor wordt toegepast¹⁸;
- de manier waarop zijn facturatie gecoördineerd wordt met deze van de andere deskundigen die eveneens aan het dossier werken (confrater, advocaat, fiscaal expert, enz.) en waarop hij in dat verband communiceert met de betrokken burger.

3.2.3.1.5.1 Statistieken



¹⁷ Wij wezen er reeds op dat het gebruik van ‘forfaits’ en/of van een automatisch boekhoudingsprogramma (dat geen rekening houdt met de bijzonderheden van het dossier) door de burger weinig geapprecieerd werd.

¹⁸ Er werd relatief belangrijk werk verricht door de notariële instanties opdat de boekhouding van de notarissen op een onberispelijke wijze gevoerd zou worden. De tijd is nu gekomen dat dit werk nu zou doorschemeren in de manier waarop elke notaris zijn prestaties factureert en over zijn facturatiemethode communiceert.

3.2.3.1.5.2 Terugkerende kritieken:

Opdat de notarissen en hun medewerkers zouden begrijpen wanneer een betere communicatie met de burgers die hen raadplegen nuttig zou kunnen zijn, plaatsen wij hieronder een lijst van terugkerende klachten ter zake:

- ° ik dacht dat de eerste raadpleging gratis was
- ° ik wist niet dat er voor deze dienst betaald moest worden
- ° ik heb niet gevraagd dat dit werk uitgevoerd zou worden
- ° ik werd niet ingelicht over het tarief dat toegepast zou worden
- ° ik dacht dat ik onafhankelijk van de geraadpleegde notaris hetzelfde tarief zou betalen
- ° ik heb mijn akkoord over de uitgereikte factuur niet gegeven en de notaris 'heeft zich zelf betaald' – zonder mijn akkoord, met de gelden uit de nalatenschap, het voorschot, enz..
- ° ik begrijp niet waarom ik mijn notaris moet betalen bovenop de factuur reeds opgemaakt lastens de nalatenschap, door de andere notaris
- ° ik zie niet in waarom ik de notariskosten zou moeten betalen vermits de verkoop geannuleerd werd (*in de voorlopige koopovereenkomst werd niet gepreciseerd wat er met de notariskosten zou gebeuren in geval van annulering van de verrichting*)
- ° ik heb een 'provisie' betaald en ik ontvang geen eindafrekening met de details van wat er gefactureerd werd
- ° op de door het Kantoor toegestuurde factuur wordt vermeld 'dit is geen factuur': ik begrijp dit niet
- ° ik begrijp niet waarom ik diverse kosten moet betalen bovenop de door de wet voor deze akte vastgestelde erelonen (wettelijk tarief)
- ° ik zou graag een detailopgave hebben van de kosten die ik bovenop het wettelijk ereloon betaal (diverse kosten, vacaties, voorschotten, dossierkosten ...)
- ° ik ben niet akkoord met het betalen van een 'forfait' (om de 'kleine' niet rendabele dossiers van het Kantoor te compenseren): ik wens te betalen voor het concreet geleverde werk

3.2.3.1.5.3 Een coherente tarifieringsmethode opmaken in het licht van de toepasselijke wetgeving en het geleverde werk

Zolang er geen aanpassing van de wettekst aan de huidige realiteit van het concreet verricht notarieel werk plaatsvindt (*een aanpassing die van die aard zou zijn dat zij elke aanvullende interpretatie zou vermijden*), zal de manier waarop de notaris factureert vatbaar blijven voor kritiek.

Om dit te verhelpen wordt elke notaris uitgenodigd een tarifierings**methode** in te voeren die coherent is in het licht van de bestaande wetgeving en billijk in het licht van het concreet verrichte werk.¹⁹ Hij moet ook tijdig communiceren in dat verband.

In de gevallen van betwistingen betreffende de kosten en erelonen waarvoor de Ombudsdienst probeerde tussen te komen, werd vastgesteld:

- dat het probleem vermeden had kunnen worden als het mogelijk was geweest aan te tonen welke de werkelijk door het Kantoor gedragen uitgaven waren (door het Kantoor betaalde facturen voor door het dossier vereiste formaliteiten) en de specifieke interne kosten van het Kantoor in verband met dossier (werklast) en hoe deze logischerwijze niet door het tarief gedekt konden worden (dossier 'buiten norm').
- dat de notarissen die door onze dienst worden aangesproken wegens te hoge facturering vaak een forfaitair systeem toepassen voor 'diverse kosten' (d.w.z. om de verrichtingen die niet door de wettelijke erelonen worden gedekt te factureren). Het ongenoegen spruit dan voort uit een indruk dat het 'forfait' niet is aangepast aan het concrete werk dat het dossier met zich heeft meegebracht. Concreet werk dat relatief eenvoudig lijkt voor de burger en dat soms ook inderdaad is.²⁰ De rechtvaardiging dat de eenvoudige dossiers het door deze werkwijze mogelijk maken de ingewikkelde dossiers te aanvaarden, zou duidelijk niet meer aanvaard worden in onze huidige maatschappij. Het zou niet meer overwogen kunnen worden de burger een solidariteitsbijdrage op te leggen zonder zijn instemming.
- dat bepaalde notarissen een uurloon toepassen voor elk geleverd werk, terwijl het besluit over de (wettelijke) tarieven uitdrukkelijk voorziet dat een deel van dat werk op zich gedekt wordt door de erelonen. De burger heeft dan de indruk dat er 2 maal een vergoeding wordt aangerekend. De methode van het uurtarief kan – mits voorafgaande informatie en het naleven van de door het wettelijk tarief gedekte prestaties – niettemin tot een correcte relatie met de burgers leiden.
- dat de kwalificatie van de medewerkers niet in aanmerking wordt genomen bij het toepassen van een uurtarief. Maar de toepassing van een uurtarief moet gelinkt zijn aan de aard van de prestatie en de kwalificaties vereist voor het gevraagde werk, alsook aan de snelheid van het werk van de betrokken medewerker of notaris.

3.2.3.1.5.4 Communiceren over de facturatie.

Voor, tijdens en na het dossier moet er informatie verstrekt worden EN moet het akkoord van de burger over de aangekondigde tarieven verkregen worden in het licht van de toevertrouwde opdracht (vooral voor alles wat buiten de wettelijke erelonen valt vermits er, voor dat gedeelte, wegens de Europese regelgeving, geen identiek tarief bestaat dat aan alle notarissen kan worden opgelegd).

¹⁹ Een richtlijn van de Nationale Kamer in dat verband zou wenselijk zijn.

²⁰ Voorbeeld: hoe kan men uitleggen dat een hypothecair mandaat dat op hetzelfde ogenblik als een hypothecair krediet getekend werd hetzelfde forfait voor 'diverse kosten' met zich meebrengt als het kredietdossier – terwijl de opzoeken voor elke verrichting identiek zijn?

In de vorige jaarverslagen werd vastgesteld dat de wetgeving inzake wettelijke tarifiering van de erelonen van notarissen achterhaald was en op diverse manieren geïnterpreteerd kon worden.

Los van deze problematiek, is correcte en voorafgaande informatie essentieel voor de burger-consument. Daarvoor is geen enkele wettekst noodzakelijk. Bovendien heeft de adviesplicht van de notaris een uitgebreide draagwijdte: deze heeft betrekking op alle aspecten van de door de notaris verstrekte dienstverlening, met inbegrip van de kostprijs en de daaraan verbonden informatie.

Anderzijds situeren de activiteiten die niet uitsluitend tot de bevoegdheid van de notaris als openbare ambtenaar behoren ('privédiensten') zich op de vrije markt waar een vrije concurrentie heerst tussen notarissen en andere dienstverleners die dezelfde activiteiten uitoefenen (Europese wetgeving). De notarissen zijn zich niet voldoende bewust van de toepasselijke reglementering. Er wordt zelden vooraf een overeenkomst (dienstverleningsovereenkomst, opdrachtbrief) getekend door de notarissen en hun 'cliënten'.

Globaal genomen lijken de volgende maatregelen van die aard dat zij het risico op geschillen inzake facturatie doen afnemen:

- ° de burger (consument) – **op voorhand** – inlichten over het feit dat een bepaald werk dat aan het kantoor gevraagd wordt van die aard is dat daarvoor betaald moet worden (ook wanneer er een 'onderhandeling' – verzoening – wordt opgestart door de notaris met het oog op een minnelijke verdeling);
- ° aan de burger precies uitleggen welke de **tarifieringsmethode** van het Kantoor is en het tarief dat voor de erelonen en voor de bijkomende kosten gehanteerd zal worden (waarbij verduidelijkt wordt wat onder het wettelijk tarief valt en wat niet). Hier moet worden opgemerkt dat een tarief mededelen niet hetzelfde is als een budget aankondigen, want vaak is het niet mogelijk een budget aan te kondigen;
- ° de consument tijdig op de hoogte brengen van elke oorzaak van een eventuele verhoging,
- ° het dossier te finaliseren door het uitreiken van een nauwkeurige factuur.

Er werd ons gewezen op het feit dat het moeilijk kan zijn daaraan voldoende aandacht te besteden op het ogenblik van de opening van het dossier zelf:

- In veel gevallen verloopt het eerste contact met de consument niet via een gesprek, maar door het zenden van documenten (vb.: het sturen van een getekende voorlopige koopovereenkomst naar de notaris) of via een schriftelijk verzoek om een document op te maken.
- In andere gevallen, en meer specifiek in erfenisdossiers, wordt tijdens het eerste onderhoud vooral aandacht besteed aan de menselijke aspecten van het dossier, veeleer dan aan het economische luik

Om te vermijden dat de burger in het ongewisse gelaten zou worden, zou duidelijke informatie op de eigen website van het betrokken notariskantoor al een hele stap in de goede richting zijn. Het zou ideaal zijn als de burger via dit kanaal globale informatie zou kunnen terugvinden over de facturatiemethode bij het notaraat en specifieke informatie over de facturatiemethode die door de door hem gekozen notaris wordt toegepast.

Op die manier zou de notaris vanaf het eerste contact met de burger (zelfs nog voordat hij de opdracht aanvaardt), als hij niet in de mogelijkheid was het financieel luik ter sprake te brengen, de link naar de informatie kunnen sturen en de bevestiging krijgen dat hij de toevertrouwde opdracht op deze tarifieringsbasis mag voortzetten.

De consument moet op dat ogenblik zijn keuze van een notaris nog kunnen wijzigen.

Het klopt dat hiervoor een fundamentele mentaliteitsverandering bij de Notariskantoren vereist is, maar blijkbaar is dit een duidelijke vraag van de kant van de burger en een gerechtvaardigde verwachting.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Website van het Kantoor aangevuld met informatie over de globaal in het notariaat toepasselijke tarifieringsmethode (verwijzing naar het wettelijk tarief) en specifiek door het betrokken kantoor (voor alles wat niet door het wettelijk tarief wordt gedekt)
- Informatieve affiches die kunnen worden opgehangen in de wachtzaal, om de dialoog over dat onderwerp te vergemakkelijken – de burger uitnodigen om de kwestie van de facturatie van zijn dossier ter sprake te brengen (De Koninklijke Federatie van Notarissen heeft een voorstel van een affiche aan de Notariskantoren gericht)
- Vormingen in economisch/Europees recht en wat dit voor het notariaat inhoudt

3.2.3.1.5.5 Communiceren over de facturatie: duidelijke, nauwkeurige en voor de burger begrijpelijke taal gebruiken.

Het gebruik van een terminologie die voor iedereen verstaanbaar is wordt aanbevolen. De meeste personen begrijpen bijvoorbeeld niet wat de term 'vacatie' betekent – wat leidt tot kritiek vanwege de burger. (*gebrek aan transparantie*)

Het is blijkbaar ook even belangrijk een nauwkeurige terminologie te hanteren. Zo is bijvoorbeeld de provisie voor kosten, zoals de naam het zegt, een voorlopig en benaderend bedrag: het juiste bedrag van de kosten zal pas nauwkeurig gekend zijn na het vervullen van alle formaliteiten. Deze kosten worden dan verondersteld afgerekend te worden in een eindafrekening en het teveel wordt, in voorkomend geval terugbetaald. (vb.: In de akten van rangregeling komt het herhaaldelijk voor dat niet alle opgevraagde provisies vermeld worden, waaronder de laatste die in de 'afsluitingsakte' verschijnen).

Memo ter attentie van de notarissen en het notariaat:

Aanpassing in duidelijke taal van de modellen van afrekeningen en van de terminologie die gebruikt wordt in de desbetreffende communicatie met de burger

Organisatie van de kantoren:

Concrete behandeling van de dossiers

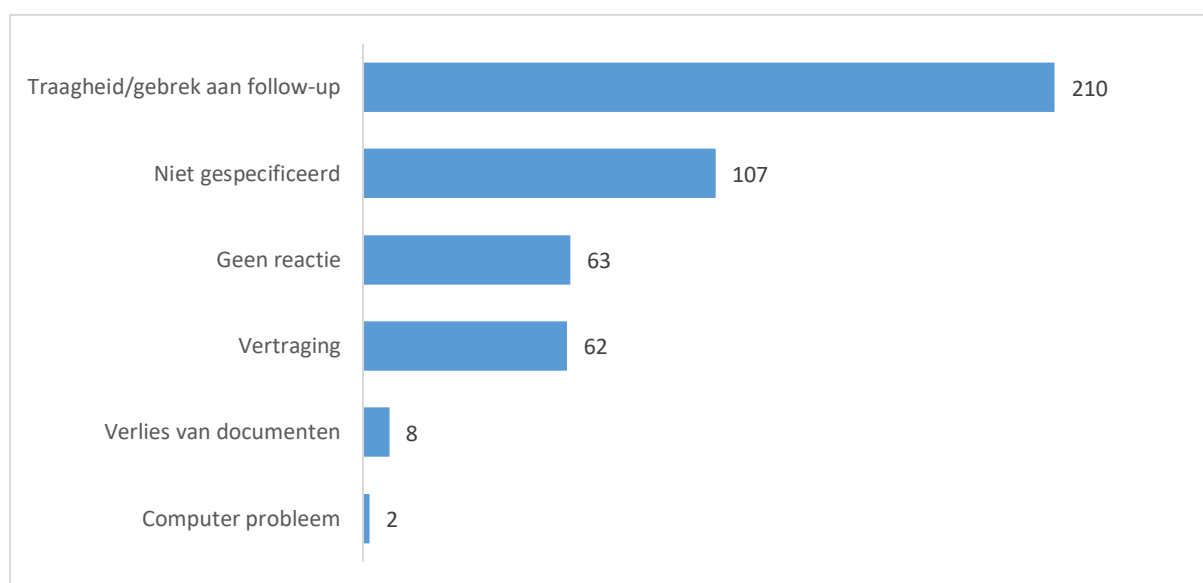
3.2.3.2 ORGANISATIE VAN DE KANTOREN: Concrete behandeling van de dossiers

Dit is de meest voorkomende klacht: gebrek aan organisatie van het Kantoor vooral inzake nalatenschappen en vereffeningen.

In het licht van de oplossingen die werden aangereikt in de diverse dossiers waarvoor onze dienst werd aangesproken, lijkt het nuttig:

- De burger te informeren (en het eens te worden) over de grote lijnen van het door het Kantoor te leveren werk – zijn kader – de gevolgde procedure
- De communicatie van de medewerkers met de burger te verbeteren (met adequaat gebruik van de informaticatools)
- De samenwerking tussen Notariskantoren te bevorderen

3.2.3.2.1 STATISTIEKEN



3.2.3.2.2 TERUGKERENDE KRITIEKEN:

Opdat de notarissen en hun medewerkers zouden begrijpen op welke punten een betere interne organisatie nuttig zou kunnen zijn, lijsten wij hieronder de terugkerende klachten in dat verband op:

- ° ik krijg geen antwoord van de notaris
- ° de notaris heeft het mij niet uitgelegd
- ° het dossier vordert niet, het dossier is geblokkeerd in het Kantoor
- ° het dossier is te laat en ik moet boetes en verwijlinteressen betalen
- ° de andere notaris (die de andere partij bijstaat) antwoordt niet aan mijn notaris
- ° ik dacht dat de notaris daarvoor zou zorgen

3.2.3.2.3 KADER EN PROCES (van de aan de notaris toevertrouwde en door hem aanvaarde opdracht)

Wegens zijn dubbele activiteit (openbare functie en vrij beroep) is het belangrijk dat de notaris duidelijk is over het werk dat hij moet en/of dat hij akkoord is te leveren en/of dat hij kan of niet kan leveren. Welke zijn deskundigheid is en waarvoor hij de professionele aansprakelijkheid op zich zal nemen.²¹

Uit de bij onze dienst ingediende dossiers blijkt dat het begrip van openbare ambtenaar dat inherent is aan de functie van notaris, rekbaar is.

Bijgevolg is het zowel voor de burger (en soms de expert die hem bijstaat, zoals een advocaat) als voor de notaris moeilijk om het met elkaar eens te zijn over de prestaties (en de daaraan verbonden kosten) die daaruit voortvloeien.

Deze vaststelling toont aan hoe belangrijk het is de nodige tijd te nemen, en ideaal:

° bij de opening van het dossier:

- voor de burger, om zo goed mogelijk uit te leggen welke zijn verwachtingen zijn ten aanzien van de notariële dienstverlening;
- voor de notaris (of zijn medewerker), om te luisteren naar de geformuleerde vraag en daarop te antwoorden²², waarbij de grote lijnen van de opdracht die hij gaat verzekeren zo goed mogelijk verduidelijkt worden; zijn verplichtingen als openbare ambtenaar, welke de kosten daarvan zijn en ook de manier waarop zijn werk gefactureerd gaat worden
- Hij moet ook vooraf verduidelijken welke er de grote lijnen van zijn (procédé, procedure, timing) en de voorwaarden (kosten), met inachtneming van de wettelijke plichten die die op hem rusten.
- Wanneer meerdere professionals in het dossier moeten tussenkomen (Belgische confrater, buitenlandse confrater, vastgoedexpert, fiscaal expert, advocaten, enz.): preciseren wie wat op zich neemt, tegen welk tarief en welke zijn de respectievelijke gedragen aansprakelijkheden, en dit teneinde duidelijkheid te scheppen over de bestaande contractuele relaties (*wie neemt wat op zich? wie is de medecontractant van*

²¹ Zie hiervoor pagina 31

²² Het is normaal dat een burger die een vraag tot een officiële instantie richt verwacht binnen een redelijke termijn een antwoord daarop te ontvangen. Zelfs als het antwoord van de notaris erin bestaat te melden dat het Kantoor (het notariaat) het gevraagde werk niet kan verzekeren omdat, bijvoorbeeld, het gevraagde niet met de notariële functie strookt of omdat de gevraagde informatie vertrouwelijk is, lijkt het noodzakelijk dat het Notariskantoor een antwoord geeft. Te meer gezien zijn statuut van openbaar ambtenaar.

*wie? onderaanneming door de notaris? aansprakelijkheid? facturatie door wie en aan wie en hoe? geval van de advocaat/idem vastgoedkantoor/idem syndicus)*²³

° bij de afsluiting van het dossier: ervoor zorgen ook te communiceren over de manier waarop de opdracht zal worden afgesloten in het Kantoor (termijn voor de verzending van de stukken, eindfactuur) EN de eventuele opvolging die het Kantoor moet, kan, mag verzekeren en deze die de burger zelf moet verzekeren.²⁴

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Vorming deontologie
- Managementsopleiding
- Het opstellen van modellen van 'opdrachtbrieven' voor de activiteiten die niet zijn voorbehouden aan het notariaat (de Koninklijke Federatie van Notarissen heeft inzake erfopvolging reeds een basis voorgesteld die door elk Kantoor kan aangenomen worden en verder aangepast worden in functie van het specifiek dossier)
- Website van het Kantoor: daarop een 'time-line' van een typedossier in een Kantoor plaatsen (in functie van de materies)

3.2.3.2.4 INFORMATICTOOLS & COMMUNICATIE MET DE BURGE (over het goed gebruik van informaticatools)

Er moet eerst en vooral op gewezen worden dat de systematische verwijzing naar een internetlink om informatie te verschaffen niet ideaal is:

- De burgers (en met name de oudsten onder hen) beschikken niet noodzakelijkerwijs over de vereiste toestellen of vaardigheden (materieel en cognitief) om op die manier informatie in te winnen
- Dit biedt de notaris of zijn medewerkers geen mogelijkheid om een advies te geven of een dienst te verlenen die aan de situatie of aan de vraag van de burger zijn aangepast

Anderzijds werd in een bepaald aantal dossiers vastgesteld dat men de burger links laat liggen – hij krijgt geen antwoord op zijn vragen in verband met de staat van vordering van

²³ Ingeval van tussenkomst van meerdere professionals voor de voltooiing van een verrichting waarvoor de tussenkomst van een notaris noodzakelijk is, is het voor de consument moeilijk te begrijpen welke de verantwoordelijkheden zijn die door elk van hen (de notaris inbegrepen) op zich worden genomen en gefactureerd. Dat is het geval bij vastgoedtransacties: het is de taak van het vastgoedkantoor om te onderhandelen over een akkoord betreffende de verkoop van een onroerend goed. Wanneer het opstellen van een voorlopige koopovereenkomst aan een Kantoor wordt toevertrouwd, bestaat de taak van de notaris erin de voorwaarden van dat akkoord schriftelijk vast te leggen. In die zin zou een goede coördinatie tussen de twee betrokken professionals vereisen dat het vastgoedkantoor zijn taak 'beëindigt'.

²⁴ Bijvoorbeeld: voor het terugkrijgen van registratierechten eens dat het KI vastgesteld is: het is voor de notaris niet mogelijk op eigen initiatief te handelen, vermits de informatie hem niet bereikt

het dossier. Hij wordt niet ingelicht over de te voorziene timing en/of over de redenen van de vertraging – dat veroorzaakt kritiek op de geleverde notariële dienstverlening.

Aan de kant van de notarissen wordt er gewezen op tijdsgebrek om al deze vragen van de burger te kunnen behandelen.

Waarom zou men niet overwegen de burger regelmatig in kopie te plaatsen van de uitgaande (niet vertrouwelijke) mails van het Kantoor in verband met zijn dossier en/of hem toegang geven tot een tijdslijn van zijn 'geïnformatiseerd dossier', opdat hij de stadia van het door het Kantoor geleverde werk zou kunnen volgen.

Het gaat er niet om toegang te geven tot alle stukken van het dossier, want sommige daarvan vallen onder het beroepsgeheim of de discretieplicht van het notariaat.

De voorgestelde oplossing zou het voordeel hebben de mails en oproepen 'om te vragen hoe ver het met het dossier staat' te beperken. Dit zou leiden tot tijdswinst voor zowel de burger als het Kantoor, dat dan over die vrijgemaakte tijd zou beschikken om het inhoudelijk beheer van het dossier te verzekeren.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- gepersonaliseerd advies bevorderen
- regelmatig spontaan communiceren over de staat van vordering van het dossier (bijvoorbeeld door de burger in kopie te plaatsen van de uitgewisselde correspondentie of de ontvangen stukken)
- de computerprogramma's voor dossierbeheer optimaliseren
- Website van het Kantoor: daarop een 'time-line' van een typedossier in een Kantoor plaatsen (in functie van de materies)

3.2.3.2.5 DE SAMENWERKING TUSSEN KANTOREN

Zoals hiervoor aangeduid, wegens de plaats die het notariaat bekleedt, moeten elke notaris en elke notariële medewerker collectief bijdragen tot de uitoefening van deze openbare functie.

Daarvoor moet de communicatie tussen de Kantoren – en tussen het notariaat en de burger – vlot verlopen en dit door zich, zeker, te baseren op de bezorgdheden van de burgers, maar ook op een manier die is afgestemd op het kader van de door het notariaat te leveren dienstverlening.

Dat houdt een goede communicatie binnen het beroep in:

- naar de telefoon grijpen voor een gesprek met een confrater, collega van een ander Kantoor ,blijkt vaak doeltreffender te zijn dan uitwisselingen per mail (wij konden talrijke 'dialogen van doven' vaststellen in de tussen medewerkers uitgewisselde mails)

- op voorhand overleg plegen om aan de burgers een coherente dienstverlening te verzekeren, en dit om zijn houding van notaris te bewaren (onpartijdigheid en dienstverlening die naar een minnelijke oplossing/verzoening streeft). Wanneer er een mogelijke interpretatie in rechte is en/of een geschil tussen partijen: geen advies uitbrengen met enkel het belang van de partij die door het Kantoor wordt bijgestaan in het achterhoofd – zoals een advocaat zou doen –, de zaak niet beslechten zoals een rechter.

Het is voor de burger moeilijk te begrijpen dat 2 notarissen (juridisch) tegengestelde meningen hebben. De burger begrijpt niet dat de notaris geen oplossing kan opleggen wanneer er een beslissing over zijn mening wordt genomen.

- betrokkenheid van de tussenkomende notaris: om de te leveren notariële dienstverlening nuttig te begeleiden en vergemakkelijken (doeltreffende voltooiing van het dossier)
- tussenkomst van meerdere notarissen: duidelijke afspraken vóór het kader van de tussenkomst van de notarissen (waarom, wat, hoe, wie, welke termijn, welk tarief en op wiens kosten?) en transparante communicatie in dat verband met de burger;
- Ambtsverlening: zich zo organiseren dat er geen meerkost is voor de burger. *(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). Zo 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?)*
- overmaking van stukken tussen notarissen: te optimaliseren. De notarissen worden verzocht rekening te houden met het uiteindelijk belang van de burger en elk bijkomend nadeel in zijn hoofd te vermijden. Met de informatisering kan de overmaking van nuttige stukken tussen Kantoren zeer snel gebeuren.
- Vervanging van een notaris (overdracht van een dossier van het ene naar het andere Kantoor): prioriteit voor de behandeling van het dossier ten gronde en snelle actie voor de factuur. Doeltreffend beheer (dubbele verrichtingen inzake te betalen formaliteiten voor de burger vermijden) - coördinatie tussen notarissen en identieke communicatie aan beide zijden betreffende de gevolgen van deze dossieroverdracht voor de burger (met name inzake facturatie voor de taken die correct werden

uitgevoerd door het Notariskantoor waaraan het dossier onttrokken wordt en voor de door het nieuwe geraadpleegde Kantoor uit te voeren taken).

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Vorming deontologie
- Managementsopleiding (notariële bedrijfscultuur)
- Teambuilding medewerkers van verschillende Notariskantoren
- Gebruik van gemeenschappelijke platformen voor de uitwisseling van gegevens (de Federatie van Notarissen werkt daaraan, met name via het platform Naban, Izimi, enz.)
- Aanpassing van het deontologisch reglement en versterking van de maatregelen met het oog op het verzekeren van de naleving ervan.

3.2.3.2.6 DE AAN DE NOTARISSEN TOEVERTROUWDE BEDRAGEN

3.2.3.2.6.1 Verrekening van de uitgaven en kosten

Of het nu gaat om een voorschot dat in handen van de notaris gestort werd, erfrechtelijke tegoeden die op de rekening van het Kantoor vereffend werden, of verrichtingen om een andere reden: de burger heeft het moeilijk met de 'automatische' verrekening van de verschuldigde kosten in het Kantoor op deze tegoeden.

Om alle latere betwistingen te vermijden, lijkt het nodig dat de burger op voorhand wordt ingelicht en zich akkoord verklaart betreffende de kosten die zijn dossier kan veroorzaken²⁵ en dat deze verrekend zullen kunnen worden met alle bedragen die in zijn naam bij het Kantoor gedeponneerd zijn.

Wanneer er zich een geschil voordoet in verband met deze kosten (en dus het vrijgeven van het aan het Kantoor toevertrouwd bedrag) is een snel regelingsproces van het geschil wenselijk.

3.2.3.2.6.1 Inbewaringgevingen

Onze dienst ontvangt herhaaldelijk klachten in verband met bij een kantoor "in bewaring gegeven" gelden²⁶. Uiteindelijk is dat omdat de modaliteiten van het vrijgeven daarvan voor de burger dikwijls vaag zijn.

Op het ogenblik van de inbewaringgeving van een bedrag op het Kantoor, moeten de partijen duidelijk en schriftelijk worden ingelicht over de modaliteiten van het in bewaring

²⁵ Voorbeeld: verkoop: de gegadigde kan moeilijk aanvaarden dat het voorschot aan hem wordt terugbetaald na aftrek van de door het Kantoor opgelopen kosten voor het opstellen van de voorlopige koopovereenkomst, de eerste formaliteiten, enz. , waarover hij niet op voorhand wordt ingelicht - en dit vooral wanneer de niet-verwezenlijking van de verrichting te wijten is aan een element dat onafhankelijk is van zijn wil (verkoper die in gebreke blijft).

²⁶ Voorbeeld: een bedrag dat in bewaring wordt gegeven om de door een verkoper aangegane verbintenis te garanderen dat hij de laatste meubels die in het verkochte huis zijn achtergebleven zal komen weghalen.

geven en het vrijgeven van dat bedrag, met inbegrip van de eventuele kosten voor de stappen die de notaris zal moeten nemen.

Het lijkt inderdaad nuttig de burger eraan te herinneren dat deze inbewaringgeving een (niet verplichte) dienst is die het notariaat hem verleent.

De modaliteiten van de vrijgave moeten zo 'volledig' mogelijk zijn om snel en buitengerechtelijk elk conflict in dat verband op te lossen door er, bijvoorbeeld, een arbitragebeding in geval van een meningsverschil *in fine* in op te nemen.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

Het toepassen van een:

- standaardbeding voor de bedragen die op de rekening van een Notariskantoor worden gestort
- standaardbeding voor de bedragen die op de rekening van een Notariskantoor in bewaring worden gegeven

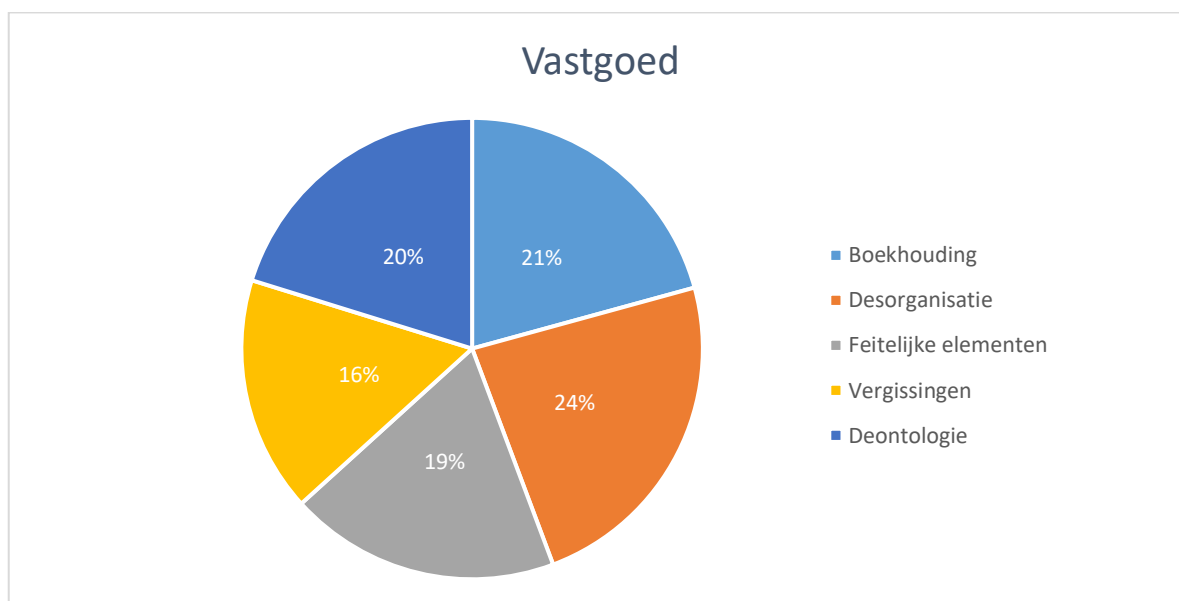
3.2.3.2.7 VASTGOEDSECTOR

De hoofdactiviteit van het notariaat situeert zich op het vlak van de vastgoedsector.

Het is dan ook geen verrassing wanneer blijkt dat bijna de helft van de door onze dienst ontvangen klachten verband houden met de vastgoedsector.

Wij benadrukken hier enkel de terugkerende problemen.

3.2.3.2.7.1 Statistieken



3.2.3.2.7.2 Stedenbouwkundige overtredingen

De dag van vandaag kan de stedenbouwkundige regelmatigheid van opgerichte bouwwerken aan de kopende burger niet gegarandeerd worden: er bestaat in dat opzicht geen wetgeving, geen regelmatigheidsattest dat officieel zou kunnen worden afgeleverd.

De burger is daar niet van op de hoogte.

Het notariaat moet leren leven met deze administratieve realiteit.

Wij wezen er reeds op dat het gebruik van aangepaste juridische instrumenten die de bevestiging van de stedenbouwkundige regelmatigheid van opgerichte bouwwerken mogelijk maakt, zou leiden tot het bevorderen van de rechtszekerheid van de vastgoedtransacties op Belgisch grondgebied en de markt dynamischer zou maken.

Uit de door onze dienst ontvangen klachten blijkt een zekere mate van hoogdringendheid om ter zake tot een administratieve regularisatie te komen ('beginsel van goed bestuur'). Hoe kunnen we immers aan een persoon (en aan zijn bank) die 15 jaar geleden een appartement heeft gekocht (waarbij geen enkel officieel gegeven deze kwalificatie betwist) en die er sedertdien gedomicilieerd is, uitleggen dat dat appartement vandaag – op administratief-stedenbouwkundig vlak – nooit heeft bestaan (het gaat om de ruimte onder de hanenbalken), dat hij het niet als appartement mag verkopen, dat het niet regulariseerbaar is en dat hij er zich in werkelijkheid nooit had kunnen laten domiciliëren? Op sociaal en economisch vlak, alsook op het vlak van het vertrouwen ten overstaan van de administratie, veroorzaakt een dergelijke situatie veel schade.²⁷

Wat het notariaat betreft, vereist het ontbreken van een 'garantie' op stedenbouwkundig vlak een versterkte communicatieplicht (en een aangescherpte voorzichtigheid):

- Het belang om elke gegadigde in te lichten over de onmogelijkheid om momenteel de stedenbouwkundige regelmatigheid van een goed te waarborgen: zelfs indien de officieel door het gemeentebestuur aan de notaris meegedeelde informatie geen overtreding aan het licht brengt, betekent dat nog niet dat er ook geen is.
- Het belang om de kandidaat-koper uit te nodigen een bijkomende stap te nemen bij de stedenbouwkundige dienst om de informatie die zich daar bevindt (plannen inbegrepen) te verkrijgen, om deze te vergelijken met het goed zoals hij dat bezocht heeft.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Aangepaste en tijdige communicatie in dat verband, mondeling met de burger en via de website van het Kantoor
- Het opstellen en het gebruik van een standaardbeding dat de burger in dat verband nuttig informeert

²⁷ Wij hebben de indruk dat het aantal gevallen in het Brussels Gewest talrijker is.

3.2.3.2.7.3 Postinterventiedossier

Bij de ondertekening van de authentieke verkoopakte moet de notaris zich vergewissen van de overdracht tussen de verkoper en de koper van het Postinterventiedossier.

De bestaande wettelijke bepalingen stellen de inhoud van een PID niet op nauwkeurige wijze vast.

Daaruit vloeien veel kritiek en discussies voort – na de ondertekening van de verkoopakte – over het (al dan niet) onvolledig karakter van het PID dat door de verkoper overhandigd werd.

Het notariaat kan de bestaande wetgeving niet aanvullen en zelf bepalen wat een volledig PID is of niet is. Doorheen de ontevreden reacties die wij in dat opzicht ten aanzien van het notariaat hebben ontvangen, hebben wij kunnen waarnemen dat wanneer de notaris een uitspraak doet (zoals een advocaat of een rechter) over het al dan niet volledige karakter van een PID, dit het geschil ten gronde (tussen partijen – verkoper en koper) verergert – temeer wanneer de andere notaris daarover een uitspraak doet die daarvan verschilt of een voorbehoud maakt.

Daarentegen zou van de kant van het notariaat overwogen kunnen worden erop aan te dringen, wanneer de situatie het toelaat, dat het PID door de verkoper/promotor zou worden samengesteld vanaf het ogenblik van de tekoopstelling van het goed en dat de aandacht van de koper erop gevestigd zou worden hoe belangrijk het is het PID te kunnen raadplegen alvorens een verbintenis aan te gaan, dit om eventueel enkele inlichtingen of aanvullende stukken in dat verband te kunnen vragen.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Aangepaste en tijdige communicatie in dat verband, mondeling met de burger en via de website van het Kantoor
- Het opstellen en het gebruik van een standaardbeding dat de burger in dat verband nuttig informeert

3.2.3.2.7.4 Tekoopstelling door het notariaat

3.2.3.2.7.4.1 Houding van de notaris (van zijn medewerkers)

Wij hebben er reeds op gewezen dat wanneer een notaris aanvaardt een onroerend goed te koop te stellen, hij binnen het kader van zijn functie moet blijven en meer in het bijzonder zijn houding van openbaar ambtenaar – die op gelijke wijze in het belang van elke burger handelt en dus niet enkel dat van de eigenaar-verkoper, maar tevens dat van de gegadigden (of de notaris van de gegadigden). (*onpartijdigheid*).

De ontvangen klachten brachten aan het licht dat de contouren van de notariële dienstverlening die verstrekt wordt door een notaris die een onroerend goed te koop stelt slecht gekend zijn door de gegadigden voor de aankoop van de goederen: de machtiging tot de tekoopstelling is a priori duidelijk voor de verkoper maar helemaal niet voor de koper. Wij hadden er de aandacht op gevestigd dat het opportuun is elke gegadigde voor een door een Kantoor te koop gesteld goed in te lichten over de draagwijdte van de aan de notaris in het kader van de tekoopstelling toevertrouwde machtiging (volmacht).

Wij hadden er ook op gewezen dat een federale standaardisatie van de modaliteiten van de tekoopstelling door notariskantoren 'teleurstellingen' (ontevredenheid) zou vermijden bij de gegadigden die de werkwijzen die van geweest tot geweest verschillen zouden gaan vergelijken er daarop kritiek leveren.

Anderzijds moet alle nuttige informatie in verband met het goed gemakkelijk en vanaf de tekoopstelling kunnen circuleren (als dat niet zo is en de informatie laattijdig wordt verstrekt, kan de gegadigde gemakkelijk de mening zijn toegedaan dat de notaris voor de verkoper werkte – zonder aan de belangen van de gegadigde te denken).

Wij stelden voor aan de gegadigden of aan hun notaris systematisch een volledig bestand met daarin alle verplichte inlichtingen op het vlak van het notarieel recht over te maken (eigendomstitel, bijzondere voorwaarden, kadastrale documenten, enz.).

Dat deze aandachtspunten correct begrepen lijken te zijn blijkt uit het bijstellen van het tekoopstellingssysteem 'Biddit' – en wij hebben ook minder klachten inzake tekoopstellingen door Notariskantoren waargenomen. Toch blijft een verhoogde waakzaamheid noodzakelijk, zelfs met het Biddit-systeem, voor het verzekeren van een gelijke behandeling (en informatie) van zowel de kant van de eigenaar-verkoper als deze van de gegadigden. De mogelijkheid om een mondelinge gedachtewisseling te kunnen hebben met de notaris of zijn medewerker die met het dossier belast is, moet aangemoedigd worden om elk vereist notarieel advies te kunnen verstrekken.²⁸

²⁸ Voorbeelden van klachten in verband met 'Biddit' vastgesteld in het jaarverslag 2019:

° 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.

Memo ter attentie van de notaris en zijn medewerkers:

- Vorming deontologie
- Standaardisering van de modaliteiten van de tekoopstelling door het Notariaat (In dat verband heeft de Koninklijke Federatie van Notarissen het 'Biddit'-systeem reeds bijgesteld)

3.2.3.2.7.4.2 Kosten in verband met opmaken van de voorlopige koopovereenkomst

De klachten die wij in dat verband ontvingen vonden hun oorsprong in het ontbreken van voorafgaande informatie (en aanvaarding op voorhand) in verband met:

- de tarifiering van de kosten in verband met het opmaken van de voorlopige koopovereenkomst;
- de betaling daarvan door de verkoper en/of de gegadigde (met name in geval van annulering van de verrichting – waarbij deze bijna systematisch worden afgetrokken van het door de koper gestorte voorschot (zelfs als het feit dat de verrichting niet doorgaat aan de eigenaar-verkoper toegeschreven kan worden)

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Informatie in dat verband op de website van het Kantoor
- Het opstellen en het gebruik van een standaardbeding in dat verband – beding dat in de voorlopige koopovereenkomst moet worden opgenomen

3.2.3.2.7.5 Basisakten/verdelingsakten

In de praktijk is het al jaren zo dat de burger zijn aandeel in de kosten van de basisakte/verdelingsakte dient te betalen.

Hij betaalt 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. Het is de promotor die de opdracht voor dat werk toevertrouwt aan de notaris en de kosten daarvan doorrekent 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 (of het nu aan de promotor of aan de gegadigde koper van het goed is), duiken er enkele moeilijkheden op en volgt er een klacht bij onze dienst.

Het wordt dringend tijd dat het notariaat er werk van maakt verandering te brengen in de bestaande praktijk (N.B.: hiervoor is het wel nodig dat er met de sector van de vastgoedpromotie wordt samengewerkt) opdat de in dat verband opgemaakt facturatie coherent/transparant zou zijn.

3.2.3.2.7.6 Openbare verkopeningen

3.2.3.2.7.6.1 Leesbaarheid van de eigendomstitel

Voor de koper van een goed op een openbare verkoping is het moeilijk te begrijpen dat zijn eigendomstitel is samengesteld uit een eensluitend afschrift van het bestek + een PV van toewijzing + eventueel een PV van het ontbreken van een hoger bod.

Inzake openbare verkopeningen zou het nuttig kunnen zijn aan de koper een officieel uittreksel te bezorgen dat de naam van de verkoper, van de eigenaar, de beschrijving van het goed, de dertigjarige oorsprong van eigendom, de bijzondere voorwaarden en de prijs vermeldt.

Dat zou ook de latere onroerende verrichtingen met betrekking tot het onroerend goed in kwestie vergemakkelijken.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Het opmaken van een 'vereenvoudigde' eigendomstitel
- De mogelijkheden van de informatica benutten voor het samenstellen van een database met uitsluitend specifieke informatie van elk onroerend goed, die gemakkelijk beschikbaar zou zijn en door de burger en het notariaat gebruikt zou kunnen worden.

3.2.3.2.7.6.2 Gerechtelijke verkoop – rangregeling

- diverse verrichtingen en mededelingen gebeuren hoofdzakelijk schriftelijk en in een relatief technische taal, wat leidt tot een slecht begrip en dus schadelijk is ²⁹
- de (openbare) dienstverlening moet binnen een redelijke termijn verzekerd worden.³⁰

²⁹ Voorbeelden van vastgestelde misverstanden:

- In het bestek wordt de term 'de verkoper' gebruikt om de beslagen eigenaar aan te duiden (die, bijvoorbeeld, de meerkosten van de gerechtelijke verkoop zal dragen). Maar voor de beslagen eigenaar is de verkoper de beslag leggende schuldeiser ...

- Het proces-verbaal van rangregeling benadrukt niet voldoende dat een bedrag verschuldigd blijft door de beslagen eigenaar – wat teleurstellingen door slechte informatie veroorzaakt. (Zou men kunnen overwegen de concrete informatie die - in de toekomst – nuttig zou kunnen zijn voor de beslagen eigenaar, te benadrukken en/of uit het proces-verbaal van rangregeling te halen?)

³⁰ Het is bijvoorbeeld moeilijk aanvaardbaar dat een eigenaar die het voorwerp van een onroerend beslag heeft uitgemaakt, zou moeten opdraaien voor de intresten die bleven lopen tussen de dag van de openbare verkoop en het finaliseren van de akte van rangregeling door de notaris).

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers met dat doel:

- Communiceren in een taal die voor elke burger (niet jurist) 'duidelijk' is
- -Managementsopleiding – Samenstellen van een team (of externe ondersteuning) dat groot genoeg is om de gerechtelijke dossiers zo goed mogelijk te kunnen verwerken (of het tijdelijk bijkomend puntsgewijze werk dat daaruit voortvloeit)

3.2.3.2.8 NALATENSCHAPPEN

Het gaat om een domein dat niet aan het notariaat is voorbehouden.

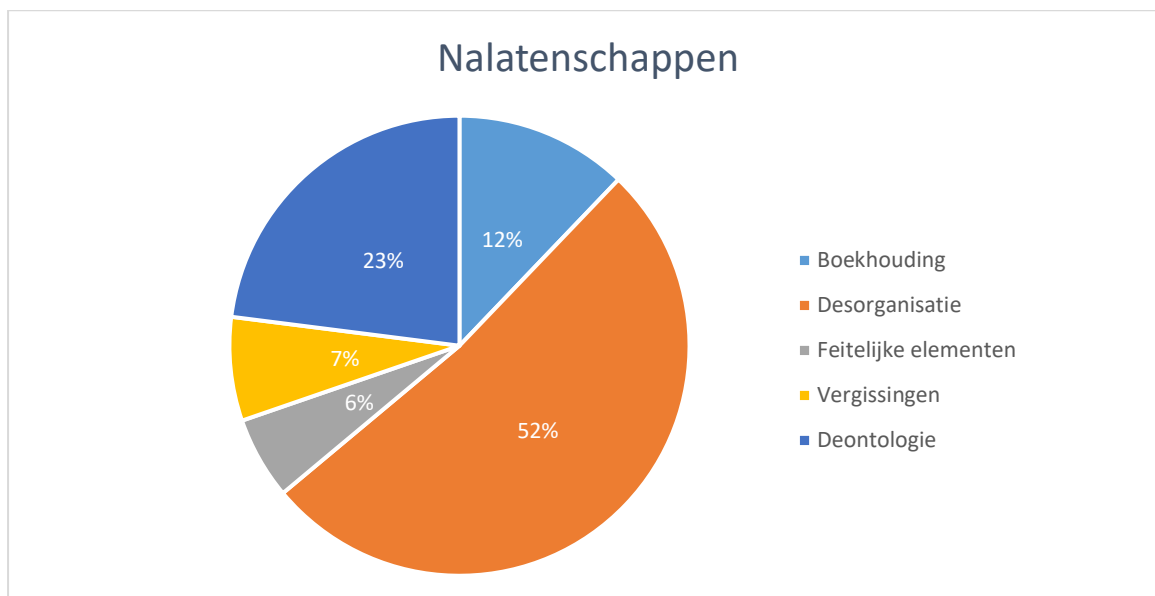
Het is dus van nog groter belang aandacht te hebben voor de contouren van de opdracht die aan het Notariskantoor, waarmee ingevolge een overlijden contact werd opgenomen, wordt toevertrouwd en erdoor aanvaard wordt.

In het licht van de oplossingen die in de diverse dossiers waarvoor onze dienst werd aangesproken, werden aangereikt, lijkt het nuttig te zijn bij het openen van dit soort dossier de tijd te nemen om:

- de burger te herinneren aan het kader van het notariaat (openbare ambtenaar, deskundige in het recht, onpartijdigheid, verzoeningsdienst) (de notaris is geen advocaat, noch een rechter)
- een duidelijke opdrachtbrief op te stellen (waarom, wat, hoe, wie, welke termijn, welk tarief en wie betaalt de kosten?)
- te herinneren aan de regels inzake successierechten (termijn voor het indienen van aangifte van nalatenschap, termijn om de successierechten te betalen, het lopen van verwijlinteressen, eventuele mogelijkheid om een provisie te storten)

De aandacht van het notariaat wordt eveneens gevestigd op de risico's die een notaris neemt wanneer hij overgaat tot een schatting van een onroerend goed om de aangifte van nalatenschap in te vullen, die dan achteraf onjuist blijkt te zijn (cf.: een goed dat met een stedenbouwkundige inbreuk bezwaard is bijvoorbeeld)

3.2.3.2.8.1 Statistieken



3.2.3.2.8.2 Het eerste onderhoud – houding van de notaris

Het belang van het eerste onderhoud bij het openen van een nalatenschapsdossier mag niet onderschat worden.

Wanneer er contact wordt opgenomen met een notaris om een verrichting uit te voeren, komen daar naast de contractuele contouren betreffende de gevraagde dienstverlening, ook nog de stappen/verplichtingen bij die door zijn functie van openbare ambtenaar vereist worden en waarvan de burger 'medecontractant' soms geen weet heeft – en waarin hij ook geen zin heeft.

Blijkbaar is deze 'spanning' tussen openbare en privédienstverlening het moeilijkst te beheren door het notariaat.

Dit verklaart waarschijnlijk het belangrijke aandeel van de klachten inzake nalatenschappen (44%).

Wegens zijn openbare functie, lijkt het wenselijk dat de notaris:

- er zich op voorhand van vergewist of de burger er zich bewust van is dat hij niet verplicht is om langs een notaris te gaan.³¹

³¹ Als het gaat om een 'klein dossier' (kleine erfenis) waarvoor de burger elders gemakkelijk een minder dure dienstverlening zou kunnen vinden (Bij de FOD Financiën, kunt u gratis een attest van erfopvolging opvragen om de bankrekeningen na een overlijden te doen vrijgeven), is het noodzakelijk dat de notaris de burger die hem raadpleegt daarover inlicht (bijkomend bij de informatie over de manier waarop zijn Kantoor het gevraagde werk zal factureren).

- zijn adviesplicht nakomt. Globaal genomen is het inderdaad essentieel het notariaat opnieuw bewust te maken van de vraag “waarom” een dergelijke (professionele) handeling gesteld wordt.³²

3.2.3.2.8.3 Opdrachtbrief

Het overlijden van een persoon brengt een hele reeks te vervullen administratieve en andere formaliteiten met zich mee.

Daar het hier gaat om een materie die niet aan het notariaat is voorbehouden, is het de taak van ieder Notariskantoor om samen met de burger waardoor het geraadpleegd wordt te bepalen en vast te leggen welke de draagwijdte is van de dienstverlening die het voor hem in dat kader zal verzekeren en tegen welk tarief.

Daar de door de notarissen geleverde dienstverlening inzake nalatenschappen een dienstverlening ‘op maat’ is – en dus niet binnen het kader van de Wet, is deze volledige communicatie noodzakelijk. Zij is van die aard dat zij de kritieken op de organisatie van het Kantoor en/of de notariële facturatie kan beperken .

Wegens zijn dubbele activiteit (openbare functie en vrij beroep) is het belangrijk dat de notaris duidelijk is over het werk dat hij moet en/of dat hij akkoord is te leveren en/of dat hij kan of niet kan leveren. Hij moet ook vooraf verduidelijken welke er de grote lijnen van zijn (procedé, procedure, timing – tot waar gaat zijn opdracht³³) en de voorwaarden (kosten), met inachtneming van de wettelijke plichten die die op hem rusten (**waarom, wat, hoe, wie, welke termijn, welk tarief en op wiens kosten?**) en hij moet in dat verband ook het akkoord verkrijgen van de burger die hem raadpleegt.

Tot slot zou het verstandig kunnen zijn dat de notaris preciezer is over de onderdelen die tot het deskundigheidsgebied van zijn Kantoor behoren (en waarvoor hij bereid is de beroepsaansprakelijkheid op zich te nemen) en deze die daar geen deel van uitmaken.³⁴ Dat zou de burgers in staat stellen ervoor te kiezen zich (al dan niet) door een gepaste expert te laten bijstaan.

Dat zou de burgers ook in staat stellen zich bewust te worden van de informatie die zij moeten verstrekken (eventueel om de kosten te beperken), de inlichtingen die de notarissen in staat zijn voor hen in te winnen (soms tegen betaling van bijkomende kosten, zoals

³² Soms ontbreekt het voorafgaand ‘advies’ – bijvoorbeeld – betreffende de noodzaak om de akte van verwerping op te stellen. Dat brengt onnodige kosten met zich voor (voor het notariaat en/of voor de cliënt en/of voor de maatschappij) en leidt tot ontevredenheid.

³³ Welke is ‘klantenservice’ die geleverd zal worden of geleverd *zal kunnen* worden? Voorbeeld: voor een toekomstige terugval van vruchtgebruik ingevolge het overlijden in de toekomst van een erfgenaam: het notariaat ontvangt geen informatie. Het kan dus niet op eigen initiatief de vereiste opvolging verzekeren.

³⁴ De problematiek van de ‘internationale’ situaties die ingewikkeld zijn om te beheren, de problematiek van de onroerende schattingen door notarissen om de aangifte van nalatenschap in te vullen

opzoeken bij banken) of die afhankelijk zijn van de actie van andere organismen (vb.: verzekeringsmaatschappijen).

3.2.3.2.8.4 Facturatie

Talrijke notarissen lieten weten welke problemen zij ondervonden bij het aansnijden van de kwestie van de 'facturering' tijdens het eerste gesprek en dit om twee redenen:

- de emotionele kant;
- de moeilijkheid om – meteen al bij het openen van het dossier – te weten welke stappen (werklast) dit me zich gaat meebrengen (onzeker budget)

Wat het emotioneel aspect betreft, is het mogelijk dit probleem af te zwakken door het gebruik van communicatietools ter aanvulling van het onderhoud zelf (affiches in de wachtzaal, informatie via de website van het Kantoor, de detailgegevens van de tarifiering meesturen met de eerste e-mail, enz.)

Wat het te voorziene budget betreft: wat werkelijk minstens vereist is, is het aankondigen van de **methode** van tarifiering die in het kantoor wordt toegepast (vb.: rooster dat wordt toegepast voor de erelonen, tarief per vergadering, per brief, enz.). De burger wenst te worden ingelicht *over de manier* waarop het Kantoor zijn dienstverlening zal factureren. Wanneer hij op de hoogte is van de tarifieringsmethode, zal de burger ook opletten op de manier waarop hij eventueel de eindfactuur kan verlagen (vb.: hij zal vermijden talrijke vragen per mail/telefoon aan het kantoor te richten en zal deze kwesties misschien bundelen tijdens een vergadering).

De burger beschikt anderzijds over deze informatie (via de website notaris.be): het feit of een of meerdere notarissen met de voorbereiding van eenzelfde akte worden belast wijzigt het bedrag van de kosten niet.

In verband met de behandeling van nalatenschapsdossiers, worden wij vaak door de burger aangesproken om ons te laten weten dat deze regel niet werd toegepast door de notarissen die tussenkwamen om over te gaan tot de vereiste formaliteiten ingevolge een overlijden. De burger, wat hem betreft, maakt geen onderscheid tussen een notariële akte (akte waarvoor er een wettelijk tarief bestaat, zoals een aankoopakte) en een dienst die door het notariaat geleverd wordt buiten de notariële akten – zoals bijvoorbeeld, het opstellen van een aangifte van nalatenschap, verzoeningsvergaderingen, het op punt stellen van een verrichting van onderhandse minnelijke verdeling, enz., waarvoor geen wettelijk barema bestaat.

Een bepaald aantal klachten zou vermeden kunnen worden, mits een duidelijke communicatie, voorafgaand aan het dossier, een gezamenlijke en identieke communicatie van de notarissen die belast zijn met de manier waarop de formaliteiten gefactureerd zullen worden aan de massa en/aan hun respectievelijke 'cliënten' voor de gemeenschappelijke en/of individuele prestaties. Het is spijtig te moeten vaststellen dat bepaalde

nalatenschapsdossiers vastlopen omdat ... de notarissen het op het einde van de rit niet eens kunnen worden over de uit te reiken factuur.

3.2.3.2.8.5 Vastgoedschatting – stedenbouwkundig luik

Wanneer de notaris bij wijze van gefactureerde notariële dienstverlening (professioneel expert) (rechtstreeks of onrechtstreeks) zorgt voor de schatting of de bekrachtiging van de schatting van een onroerend goed in een nalatenschap, schatting die in de aangifte van nalatenschap zal worden opgenomen, vindt de burger het normaal dat hij de aansprakelijkheid voor een vergissing op dat vlak op zich neemt.

Als het goed dat in de aangifte van nalatenschap als 'appartement' werd vermeld achteraf, op stedenbouwkundig vlak, een 'ruimte onder de hanenbalken' blijkt te zijn, kan de schade die daaruit voortvloeit (en dus de desbetreffende aansprakelijkheid) relatief aanzienlijk zijn.

Wij hielden eraan de aandacht van het notariaat op deze problematiek te vestigen, die – op zich - voortvloeit uit de onmogelijkheid om de stedenbouwkundige regelmatigheid van de goederen te garanderen.

Wanneer een notaris zorgt voor de vastgoedschatting – en/of ermee instemt zonder enig voorbehoud te maken – welke in de aangifte van nalatenschap wordt opgenomen, stelt hij een beroepshandeling waarvoor hij aansprakelijk gesteld kan worden.

3.2.3.2.8.6 Fiscale aspecten

° De burger lijkt onvoldoende op de hoogte te zijn van de regels die van toepassing zijn op de betaling van successierechten. Er is vaak verwarring over de termijn voor het indienen van de aangifte van nalatenschap (wat bij vertraging tot boetes leidt) en de termijn voor de storting van de successierechten (wat tot verwijlinteressen leidt). Er werd waargenomen dat deze verwarring ook bestond in hoofde van de notarismedewerkers, die daarover dus verkeerd communiceerden.

Het lijkt absoluut noodzakelijk voor het notariaat meer expliciet te zijn in dat verband bij het openen van het dossier, ook over het feit dat de notaris niet de verplichting noch de bevoegdheid heeft om automatisch, door middel van de tegoeden van de nalatenschap, de successierechten tijdig te laten storten. Dat is afhankelijk van een hele reeks andere factoren.

° (Waals en Brussels Gewest) een terugkerend punt van kritiek betreft het gebrek aan informatie, tijdig en schriftelijk (met een gesuggereerd bedrag), 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 verwijlintresten had kunnen vermijden als hij tijdig geïnformeerd was geweest. Achteraf beschouwd lijkt de optie om een 'voorschot' te betalen aan de fiscale administratie zeker te overwegen.

3.2.3.2.8.7 De internationale aspecten

119 dossiers die tot een klacht bij onze dienst hebben geleid bevatten een buitenlands element.

Het zou dus nuttig zijn tools en bekwaamheden te ontwikkelen om deze internationale aspecten van notariële kant beter te begrijpen.

3.2.3.2.8.8 De aspecten van 'wilsbekwaamheid'

Ten minste 28 dossiers die tot een klacht bij onze dienst hebben geleid hadden betrekking op een persoon die op cognitief vlak afhankelijk was (afhankelijkheid te wijten aan de leeftijd – minderjarige of zeer bejaarde persoon -, aan een mentale handicap, een al dan niet onder bewind geplaatste persoon, buitengerechtigde mandaten, enz.).

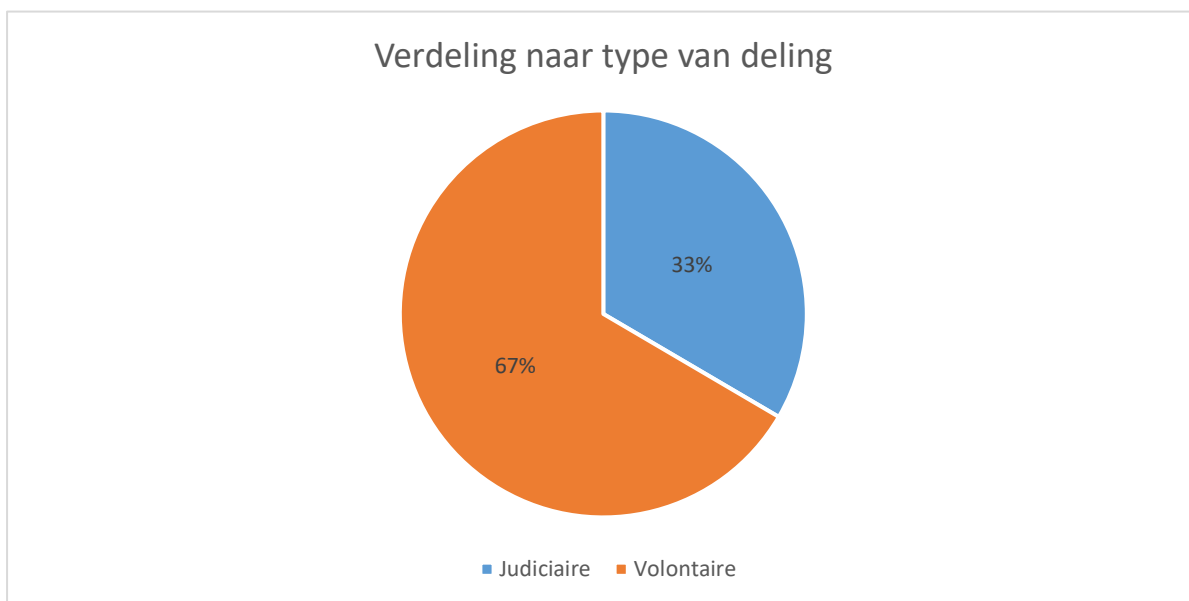
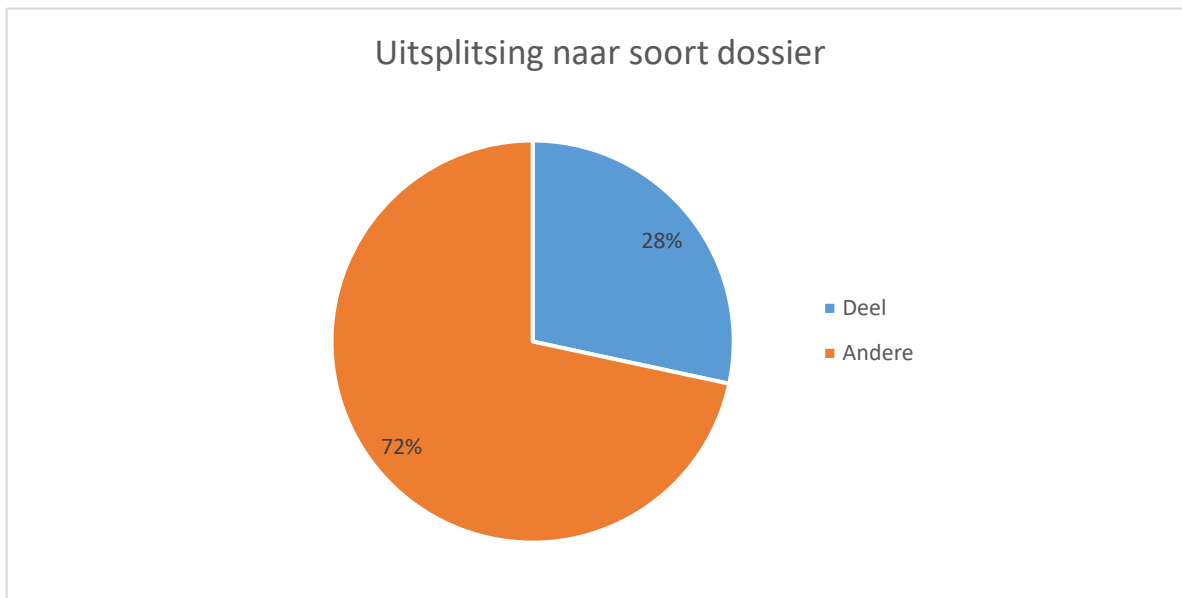
Het zou nuttig zijn tools en bekwaamheden te ontwikkelen om dit soort dossier van notariële kant beter te begrijpen.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Vorming deontologie
- Vorming in internationaal privaatrecht (nalatenschappen)
- Vorming in verband met mechanismen voor de bescherming van personen met een 'cognitieve afhankelijkheid'
- Opstellen en gebruik van het model van een opdrachtbrief die door elk Kantoor aangepast kan worden in functie van wat het Kantoor bereid is als dienstverlening te verzekeren, afhankelijk van de in het Kantoor toegepaste tarifiering en aanpasbaar aan elk dossier ('op maat') (N.B.: de Koninklijke Federatie van Notarissen heeft dat 'model' in 2021 opgesteld)

3.2.3.2.9 VEREFFENINGEN

3.2.3.2.9.1 Statistieken



3.2.3.2.9.2 Gerechtelijke vereffeningen

3.2.3.2.9.2.1 Het eerste onderhoud – houding van de notaris

De taak die op de notaris rust ligt in het verlengde van de taak van de rechter.

Er zouden dus geen communicatieproblemen mogen zijn, vermits het dossiers zijn waarin de notaris een openbare functie uitoefent (geen spanning met zijn 'privé-' functies), binnen het kader van de regels van het Gerechtelijk Wetboek.

De burger kent de regels evenwel niet:

- hij verwacht soms dat de notaris-vereffenaar partij kiest.
- hij begrijpt niet dat de notaris niet antwoordt op zijn brieven.

Om de ontevredenheden te beperken, lijkt het nuttig van bij het openen van het dossier de contouren van de aan de notaris toevertrouwde opdracht duidelijk te omschrijven alsook de formaliteiten (**waarom, wat, hoe, wie, welke termijn, welk tarief en op wiens kosten?**) die moeten worden nageleefd en meer in het bijzonder de 'basisregels' ter zake: het initiatief ligt niet bij de notarissen maar bij de partijen / naleven van de tegensprekelijkheid, de notaris heeft niet het laatste woord, enz..

Tijdens de behandeling van het dossier lijkt het ook noodzakelijk deze regels in herinnering te brengen: veeleer dan geen antwoord te geven aan een partij, deze eraan herinneren dat het niet mogelijk is op haar vraag te antwoorden omdat de regel van de tegensprekelijkheid niet werd nageleefd.

Daar deze basisregels ter zake essentieel zijn en door elke betrokken partij moeten worden nageleefd, zou het nuttig zijn deze duidelijk zichtbaar uit te hangen in de wachtzaal van de notarissen en er de aandacht op te vestigen op de website van het Kantoor.

3.2.3.2.9.2.2 De verzoeningsplicht van de notaris – De overgang van de gerechtelijke vereffening naar het definitief minnelijk akkoord:

Het artikel 10 van de Deontologische Code voorziet dat de notaris, zelfs wanneer hij met een gerechtelijke opdracht belast is, er steeds naar streeft de partijen te verzoenen.

3.2.3.2.9.2.2.1 Redelijke termijn

Wij hebben vaak vastgesteld dat de notarissen soms proberen hun werk te goed te doen: het kan te verkiezen zijn vast te stellen dat de poging om de partijen te verzoenen mislukt is en weer van start te gaan in de door het Gerechtelijk Wetboek voorziene procedure, boven het voeren van eindeloze onderhandelingen die aantonen dat de partijen niet bereid zijn uit vrije wil tot een akkoord te komen.

Het is ook gebleken, in het kader van processen-verbaal van opening of van voortzetting van activiteiten of inventarissen, dat de notaris soms kritiek krijgt omdat hij al te gemakkelijk een verzoek tot uitstel uitgaande van de advocaat van een van de partijen aanvaard heeft.

3.2.3.2.9.2.2.2 Het definitief minnelijk akkoord

3.2.3.2.9.2.2.2.1 Een echte minnelijke oplossing

Een akkoord dat onder druk tot stand kwam, is geen echt akkoord. Soms meent de notaris goed te doen door een forcing door te voeren om een geschil af te sluiten (de pagina om te slaan). Dat lijkt de grond van het geschil niet op te lossen. Met de opkomst van de alternatieve vormen van conflictoplossing

en alle communicatie in dat verband, lijkt het dat er steeds meer wordt gezocht naar een weldoordacht (volledig en bewust) akkoord.

3.2.3.2.9.2.2.2 Informeren over de wijziging van de houding van de notaris

In het kader van zijn opdracht van gerechtelijke vereffenaar moet de notaris de regels van het Burgerlijk Wetboek toepassen die toepasselijk zijn inzake vereffening van het huwelijksstelsel, vereffening van nalatenschappen, enz..

In het kader van zijn verzoeningsopdracht wordt er niet uitsluitend / noodzakelijkerwijs gewerkt met rechtsregels. Deze maken deel uit van de elementen waarmee rekening moet worden gehouden, met dien verstande dat de constructie van de oplossing vooral afhangt van de vraag en de wensen van de betrokken partijen, die misschien over andere dan louter juridische elementen beschikken die hen ertoe brengen tot een minnelijk akkoord te komen.

Teneinde te vermijden dat er achteraf kritiek wordt geuit op de kwaliteit van het door de notaris geleverde werk (dat in dit geval ander dan louter juridisch werk is) en de uiteindelijk gekozen oplossing, lijkt het ons nodig vooraf goed te communiceren over het 'kader' van de verzoeningspogingen die door de notaris ondernomen worden (professionalisering van deze dienstverlening die het mogelijk maakt een minnelijke oplossing te vinden buiten het gerechtelijk circuit).

Het is in ieder geval noodzakelijk dit te verduidelijken in het definitief akkoord dat getekend wordt om de procedure af te sluiten.

3.2.3.2.9.2.2.3 Authentifieren van een minnelijk akkoord

Soms wordt de gerechtelijk opdracht van de notaris afgesloten door een verzoek een gesloten akkoord te authentifieren.

Hier gaat het er voor de notaris niet meer om het gerechtelijk werk voort te zetten en de rechtsregels toe te passen om de betrokken onverdeeldheid te vereffenen.

Hij wordt door de partijen belast met het authentifieren (schriftelijk bij akte vaststellen) van de minnelijke schikking (de cijfers) die hem wordt meegedeeld als het resultaat van een buitengerechtelijke regelingsprocedure die eventueel door andere professionals (zoals bijvoorbeeld een advocaat) wordt gevoerd.

Teneinde elk misverstand te vermijden, lijkt het noodzakelijk dat de notaris in de afsluitingsakte verduidelijkt welke de draagwijdte van zijn tussenkomst is en hoever zijn aansprakelijkheid reikt als er achteraf een (materiële of

juridische) vergissing aan het licht komt in de manier waarop het akkoord tot stand kwam.

Dit heeft ook invloed op de manier waarop de notaris het hem toevertrouwde werk factureert: de authenticatie van een akkoord dat elders bewerkstelligd werd (rechtstreeks tussen partijen of met tussenkomst van een professionele derde) brengt minder werk met zich mee dan de toepassing van de rechtsregels om een definitieve verdelingsstaat op te maken, die gerechtelijk bindend is, en/of het voeren van een notariële verzoeningsprocedure die tot een minnelijk akkoord heeft geleid.

3.2.3.2.9.2.3 Facturatie

Het lijkt noodzakelijk om de partijen voorafgaand en tijdens de procedure in te lichten over de manier waarop het Kantoor zijn prestaties zal factureren. Het opvragen van een provisie voor de uit te voeren of uitgevoerde prestaties naarmate de behandeling van het dossier vordert valt te verkiezen boven het opmaken van een globale factuur op het ogenblik dat de zaak wordt afgesloten.

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

Ingeval van betwisting (binnen de termijnen) is het vereist 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 bereiken van een resultaat met betrekking tot de inhoud van het dossier (verdeling tussen de mede-eigenaars) niet blokkeert.

3.2.3.2.9.2.4 Burgers die niet door een advocaat vertegenwoordigd worden

In dit soort dossiers is de communicatie betreffende de toepasselijke procedureregels nog meer noodzakelijk. Het lijkt zelfs dat deze zich zou moeten uitbreiden tot de bestaande regels ten gronde (burgerlijk recht).

Op technisch vlak is het op zich moeilijk voor het notariaat om het 'juiste' evenwicht te vinden in de manier waarop de toevertrouwde gerechtelijke opdracht wordt voortgezet wanneer een van de partijen zich niet door een juridische raadsman laat bijstaan, maar het volledig overlaat aan de notaris om tot de vereffening-verdeling over te gaan: hoe kan de notaris zijn (subjectieve en objectieve) onpartijdigheid bewaren als hij tegelijkertijd moet zorgen voor het verschaffen, begeleiden en zelfs het zoeken voor de betrokken partijen van de elementen in rechte (en in feite) die het mogelijk maken een 'rechtvaardige' vereffening-verdeling op juridisch vlak te verrichten.

Voor dit soort dossiers lijkt het des te wenselijker dat de notaris de partijen (ook al om de kosten te beperken) in de richting van een buitengerechtelijke procedure stuurt,

zoals zijn notariële dienstverlening inzake verzoening (een dienstverlening waarbij de opdracht van de notaris verschillend is).

3.2.3.2.9.2.5 Het vastlopen van het dossier

Daar de procedure behoorlijk geregeld wordt door de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek en de partijen (burgers) a priori door een advocaat vertegenwoordigd worden, is onze tussenkomst inzake gerechtelijke vereffening relatief beperkt.

Wij komen niettemin tussen wanneer de burger ons laat weten dat het dossier vastgelopen is.

In dat geval stelden wij vast dat de klacht had kunnen vermeden worden als de notaris ervoor gezorgd had eenvoudigweg te communiceren over:

- de reden van het vastlopen;
- de opties om eruit te geraken (waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen datgene wat onder de bevoegdheid van de notaris valt en datgene waar hij geen vat op heeft);
- de timing van de overwogen notariële verrichtingen.

Om er zeker van te zijn dat de communicatie in dat verband doeltreffend is, zouden de notarissen er belang bij hebben dit schrijven met uitleg niet enkel naar de advocaten te sturen, maar ook naar de betrokken partijen.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- In duidelijke taal communiceren over de basisregels inzake gerechtelijke vereffening (uithangen in de wachtzalen, website van het Kantoor)
- Opleiding inzake alternatieve vormen van conflictoplossing/Specifieke vorming inzake notariële verzoening
- Model van een 'standaardbeding' voor de afsluitingen die uiteindelijk op minnelijke wijze gebeuren
- Communicatie over de oorzaken van het vastlopen (te sturen naar de partijen en de advocaten)

3.2.3.2.9.3 Minnelijke vereffeningen – notariële verzoening

195 dossiers waarvoor wij worden aangesproken zijn dossiers die verband houden met de verzoeningsopdracht van de notaris ³⁵.

³⁵ In een vorig verslag waren wij ingegaan op de verschillende oorzaken van een klacht: - de opdracht werd 'op natuurlijke wijze' aangevat, zonder dat het door de notaris aangevatte werk werd aangekondigd; - de opdracht werd aangevat zonder dat alle betrokken personen volledig geïnformeerd werden over de mogelijke opties en de voor- en nadelen van elke optie. (buitengerechtelijk of gerechtelijke procedure); - de verzoeningsopdracht wordt aangevat zonder dat alle betrokken personen instemden met deze door de notaris voorgestelde dienstverlening; de opdracht wordt aangevat zonder de timing en uiterste datum vast te leggen; - de opdracht wordt aangevat

Het gaat dus om dossiers waarin de notaris als bemiddelaar optrad of waarin de partijen de verwachting hadden dat hij deze opdracht op zich zou nemen, een functie van verzoener uitoefent of waarin de partijen verwachtten dat hij deze opdracht zou verzekeren. Bij verdere verfijning blijkt dat tal van klachten vermeden hadden kunnen worden indien de notaris (of zijn medewerkers) de mede-gerechtigden tijdig 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 hij 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: gekozen procedé, 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, enz.)
- de manier waarop hij het door zijn Kantoor geleverde werk zal factureren (facturatiemethode en ten laste van wie)
- EN als hij het instemming verkreeg van de betrokken partijen (of die hem de opdracht gaven) over de opdracht die hem is toevertrouwd en haar kader.

zonder een tarief te bepalen (en zonder het akkoord van partijen te bekomen over de manier waarop de definitieve kosten tussen hen verdeeld zullen worden); er werd geen werk inzake verzoening verricht door de notaris, terwijl de burger denkt dat dat deel uitmaakt van de dienstverlening die het Kantoor op zich heeft genomen; de notaris stuurt een van de partijen rechtstreeks naar de rechtbank (gerechtelijke uitoonverdeeldheidtrekking) zonder gewag te maken van alternatieve procedures en/of zonder een verzoeningspoging te ondernemen

Vandaag de dag, 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 verplicht om zijn expertise ter zake te professionaliseren. De notarissen stellen vast dat ze hun tussenkomsten op het vlak van “regelingen” moeten omkaderen. Of het nu gaat om familiale regelingen of regelingen binnen een ander domein zoals bijvoorbeeld vastgoed, telkens wanneer de notaris gevraagd wordt om te werken aan een minnelijke oplossing tussen partijen, waartussen een akkoord moet gezocht worden en hij in fine dat werk wenst te factureren, is het noodzakelijk dat de notaris de contouren van het werk dat zijn Kantoor bereid is te leveren duidelijk omschrijft.

Memo ter attentie van de notarissen en hun medewerkers:

- Aanpassing art. 10 van de Deontologische Code
- Opleiding inzake alternatieve vormen van conflictoplossing/Specifieke vorming inzake notariële verzoening
- Het opstellen van opdrachtbrieven



Aanbevelingen ter attentie van de kamers van notarissen

3.3 AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE KAMERS VAN NOTARISSEN

Volgens de Ventôse-wet hebben de Tuchtkamers de opdracht de zaken op het terrein zelf te 'regelen' door:

- de tucht onder de leden van het genootschap te handhaven en tuchtstraffen van eigen rechtsmacht uit te spreken;
- beroepsgeschillen tussen de leden van het genootschap te voorkomen of door minnelijke schikking te regelen, onder meer die met betrekking tot de mededeling van stukken, tot het recht op ereloon en tot de verdeling ervan;
- 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;
- als derde haar advies te geven over moeilijkheden in verband met de vereffening van het ereloon van haar leden en met hun optreden.

Uit de dossiers die ons sedert 5 jaar worden toegezonden is gebleken dat de aan de Tuchtkamers toevertrouwde opdrachten versterkt zouden kunnen worden in het belang van de burger en van het beroep.

3.3.1 Efficiëntie

Sommige 'oudere' notarissen lieten ons weten dat zij het betreunden dat de Voorzitter van hun kamer zich niet meer de moeite getroost om te proberen mondeling, door persoonlijk de betrokken notarissen op te bellen, de geschillen tussen deze laatsten op te lossen.

Sommige 'jonge' notarissen (of notarismedewerkers) schijnen niet prioritair op de Tuchtkamer te rekenen om deze rol op zich te nemen: wanneer het Kantoor een probleem heeft met het Kantoor van een Confrater, leiden ze de betrokken burgers rechtstreeks naar onze dienst opdat wij een oplossing zouden vinden.

Het is altijd verrassend klachten te ontvangen waarbij:

- het een notaris is die de burger heeft aangeraden zich tot onze dienst te richten om het gebrek aan samenwerking van een van zijn confraters te melden (terwijl onze dienst a priori niet bevoegd is om tot een bemiddeling tussen notarissen over te gaan)
- de burger zich tot ons richt omdat 'zijn' notaris geen nuttige inlichtingen en/of een loyale medewerking krijgt van een Confrater.

Anderzijds worden wij door sommige burgers aangesproken nadat de betrokken Tuchtkamer hun eenvoudigweg geschreven heeft dat zij niet bevoegd is om de geformuleerde ontevredenheid te behandelen.

Zelfs in situaties waarbij het gedrag van de betrokken notaris op flagrante wijze 'de spuitgaten uitloopt' (vb.: een notaris weigert koppig gelden uit een nalatenschap aan een confrater over te maken), lijkt het dat de Tuchtkamer niet over de vereiste instrumenten beschikt om de situatie te regelen en een snelle en efficiënte oplossing te vinden voor de burger die deze notariële 'disfunctie' moet 'ondergaan'.

Maar als er een probleem is met de coördinatie tussen notarissen en dit feit aan de Tuchtkamer wordt voorgelegd (idealiter door de notaris die een probleem heeft met zijn Confrater), is een efficiënte reactie van de Kamer vereist: er moet rekening worden gehouden met het uiteindelijk belang van de burger om elk nadeel voor hem te vermijden. (vb.: boetes voor het laattijdig indienen van een aangifte van nalatenschap omdat een Confrater het dossier bij hem 'blokkeert').

3.3.2 Houding van de Tuchtkamers – kader en procedure

Op het internet doet de volgende informatie de ronde (vorige versie van notaris.be): 'De particulier die klacht wenst neer te leggen tegen een notaris die zijn beroepsplichten niet zou zijn nagekomen kan zich dus tot de tuchtkamer richten'.

Dit stemt overeen met datgene wat in de Ventôse-wet voorzien wordt.

Wanneer wordt waargenomen dat het gedrag van een notaris de spuitgaten uitloopt (facturatiemethode of andere kwesties) is het de taak van de tuchtinstanties om op doeltreffende wijze te reageren: de situatie ten aanzien van de burger moet zo snel mogelijk geregulariseerd worden en de notaris moet ertoe gebracht worden de manier waarop de notariële dienstverlening door zijn Kantoor geleverd wordt, te herzien.

Uit de dossiers die ons werden voorgelegd bleek een grote discrepantie tussen de manieren waarop de Kamers hun rol van 'verzoener' invulden (buitengerechtelijke procedure) wanneer er een klacht tegen een notaris werd geuit. Zo verklaren sommige Kamers bijvoorbeeld ambtshalve dat zij zich enkel kunnen bezighouden met kwestie in verband met de deontologie van de notaris en niet met de (burgerlijke) aansprakelijkheid van de notaris – dat is moeilijk te begrijpen door de burger (in het licht van de informatie die op het internet de ronde doet in verband met de opdracht van de Kamers).

Het interventiekader van de Tuchtkamers en de procedure voor de behandeling van de klachten zijn dus vaag voor de burger – wat zeker niet bijdraagt tot het bevorderen van een zelfregulering 'op het terrein' door het bestaand tuchtorgaan van alle notariële praktijken die leiden tot het verlies van het vertrouwen dat door de overheid aan het notariaat geschonken wordt (en a priori verworven wordt door de burger).

Opdat het tuchtorgaan doeltreffend zou kunnen zijn, lijkt het nodig dat de burger niet enkel over zijn bestaan, maar ook over zijn interventiegebied en manier van werken wordt ingelicht.³⁶

Het zou dus verstandig zijn als alle Kamers hun houding op elkaar zouden afstemmen in verband met hun interventiekader, de procedure voor de behandeling van de klachten die aan hen worden gericht EN dat zij duidelijk zouden communiceren over de dienst inzake “klachtenbehandeling” die zij verzekeren overeenkomstig de voorschriften van het artikel 76 van de Ventôse-wet. Het zou ook opportuun zijn dat de procedure voor de behandeling van de klacht uitvoerig beschreven (indieningswijze, kosteloosheid, gebruikte methode, toegepaste timing en afsluitingswijze) en gepubliceerd zou worden (bijvoorbeeld via de officiële website e-notariaat en de websites van iedere Kamer).

3.3.3 Deontologie - collegialiteit (samenwerking tussen notarissen) – notarieel kader

3.3.3.1 Deontologie

Nu wij, na 5 jaar klachtendossiers te hebben behandeld, terugblikken, is het treffend te moeten vaststellen dat de oorzaak van tal van klachten in werkelijkheid terug te vinden is in het niet-naleven door het Notariskantoor van de op het notariaat toepasselijke deontologische regels. (houding buiten het notarieel ‘kader’ – meer in het bijzonder in domeinen die niet aan het notariaat zijn ‘voorbehouden’, zoals nalatenschapsdossiers).

In meerdere gevallen werden de klachten opgelost door de feiten in het licht van de notariële deontologische regels te onderzoeken.

Bijgevolg zou het nuttig kunnen zijn dat de Tuchtkamers hun krachten bundelen om de confraters van het arrondissement en hun medewerkers regelmatig te sensibiliseren, misschien wel door een rubriek ‘risico’s van het vak’, voor het belang van het naleven van de deontologische regels.

In diezelfde zin, wanneer een klacht door een Tuchtkamer behandeld wordt, zou het ook interessant kunnen zijn bij het formuleren van de antwoorden te steunen op de deontologische regels om deze zowel aan de zijde van het notariaat als aan deze van de burger te verankeren.

Wanneer meerdere notarissen ‘moeten’ bijdragen tot de afwerking van een dossier, leveren zij samen de gevraagde notariële dienstverlening.

³⁶ Met name wanneer de notaris waarop de klacht betrekking heeft zelf deel uitmaakt van de Kamer. Hoe behandelt de Kamer de aanvraag? Als hij niet over deze informatie beschikt, heeft de burger de indruk dat hij geen beroep kan doen op het controleorgaan dat in dat geval rechter en partij is.

3.3.3.2 Collegialiteit

Zoals reeds aangestipt, wanneer er een probleem opduikt in een dossier dat door notarissen behandeld wordt, is het van weinig belang wie voor het probleem verantwoordelijk is, of het het ene of het andere Notariskantoor was dat niet vakbekwaam heeft gehandeld. Wat de burger op het einde van de rit onthoudt is dat er van de kant van het notariaat iets is misgelopen. De notariële dienstverlening werd niet op gepaste wijze geleverd, op de dag van de ondertekening van de (aankoop)akte bijvoorbeeld waren er spanningen – terwijl deze (aankoop)akte misschien de enige vastgoedverrichting van deze burger zal zijn, het enige moment waarop hij te maken zal hebben met het notariaat.

Gezien het aantal burgers die ons geschreven hebben om ons te melden dat hun dossier geblokkeerd werd omdat 'hun notaris' geen antwoord krijgt van een andere notaris, begon onze dienst een inventaris aan te leggen van het aantal dossier waarin de klacht vermeden had kunnen worden mits een betere coördinatie tussen notarissen (42 dossiers).

Wie betere coördinatie tussen notarissen zegt, zegt noodzakelijkerwijze antwoord aan zijn Confrater en tijdige overmaking van de nuttige stukken in het dossier.

3.3.3.3 Notarieel kader

Dit betekent ook dat men binnen het kader van het notariaat moet blijven (onpartijdigheid: niet de houding van een advocaat aannemen / verzoeningsopdracht: niet de houding van een rechter aannemen).

Zodra een notaris (of zijn medewerker) buiten het kader treedt en – daardoor – een 'verschil' veroorzaakt met de houding van het ander Notariskantoor, wordt de behandeling van het dossier bemoeilijkt en kan dit zelfs een conflict veroorzaken 'tussen partijen' (die notarissen hebben die uiteenlopende standpunten uitdrukken), terwijl er fundamenteel geen inhoudelijk conflict bestond.

Het lijkt belangrijk er regelmatig aan te herinneren dat het voor de notarissen die samen aan een dossier moeten werken noodzakelijk is om 'in overleg' te handelen. Dat zij vooraf overleg moeten plegen opdat de burgers waarop de te leveren notariële dienstverlening betrekking heeft over overeenstemmende informatie zouden kunnen beschikken.

Wanneer een element van het dossier voor interpretatie vatbaar is, is het noodzakelijk dat de notarissen de burgers daarover inlichten, zonder een standpunt in te nemen (dat een afwijking tussen partijen zou kunnen veroorzaken), maar waarbij zij wel werken aan een gezamenlijke oplossing.

Een strikte deontologie en een efficiënte omkadering van de toepassing ervan zullen de burger waarschijnlijk ten goede komen.

De ombudsdienst rekent op de Tucht kamers om toe te zien op een loyale en efficiënte samenwerking binnen het notarisgenootschap, met naleving van de deontologische regels, en dit als bijkomende garantie voor de rechten van de burger.

3.3.4 Facturatie

Wanneer er in dat verband een probleem is, kan onze dienst enkel bijdragen tot het vinden van een minnelijke oplossing – een procédé waarvoor de goede wil van de partijen noodzakelijk is.

Wij kunnen geen oordeel noch sanctie uitspreken.

De Tuchtkamer beschikt in dat verband over verschillende en meer uitgebreide bevoegdheden.

Aan de hand van de ontvangen klachten (soms nadat de dossiers door de Kamer onderzocht waren) lijkt het ons dat een duidelijk standpunt van de Kamers wenselijk is, of de betwisting nu aan hun beoordeling wordt voorgelegd door een burger of door een notaris.

Wij zijn er ons van bewust dat dit geen gemakkelijke taak is, om de volgende redenen:

- voor de notariële dienstverlening waarop het 'wettelijk tarief' betrekking heeft (Tariefbesluit): zolang er geen aanpassing gebeurt van de wettekst aan de huidige realiteit van het concreet geleverd notarieel werk (*aanpassing die elke bijkomende interpretatie moet vermijden*), zal de manier waarop de notaris factureert vatbaar zijn voor kritiek.

- voor de andere dienstverleningen die door de Notariskantoren worden geleverd: hier zijn de (Europese) regels van de vrije concurrentie van toepassing (geen overleg mogelijk om de prijzen vast te leggen – wat de Kamers ertoe gebracht heeft om elk reglement om deze andere dienstverleningen op uniforme wijze te tarifieren, te laten varen).

Dus, op zich, bestaan er vandaag geen vaste referentiepunten waarop men zich zou kunnen baseren om te onderzoeken of een factuur al dan niet correct werd opgemaakt.

Daarentegen is het wel mogelijk op een objectieve manier te verifiëren of de bepalingen van het Wetboek van Economisch Recht inzake voorafgaande informatie van de consument werden nageleefd.

Hoewel de bepalingen van het Wetboek van Economisch Recht de notarissen niet woordelijk verplichten algemene informatie te verstrekken over de aard van de dienstverlening, de prijs en de voorwaarden, kan toch niet ontkend worden dat een burger-'consument' recht heeft op voorafgaande informatie vanwege een dienstverlener.

Daarvoor is geen wettekst nodig. Bovendien is de bijstands- en adviesplicht van de notaris verregaand en heeft ze betrekking op de dienst die een notaris verstrekt in al zijn aspecten, dus ook de kost ervan en de informatie hierover.

Daar de Kamers een specifieke bevoegdheid hebben inzake de betwisting van door de notarissen uitgereikte facturen, worden zij verzocht relatief strikt te zijn betreffende de

noodzaak om deze voorafgaande informatieplicht na te leven. Als deze niet werd nageleefd, moeten daaruit gepaste conclusies getrokken worden door de betrokken notaris. (deontologisch tekortkoming³⁷).

Aanvullend moet er gewaakt worden over de matigingsplicht van de notaris (*niet handelen in zijn belang maar steeds naar het belang van de burger kijken*): was de akte in kwestie (het geleverd notarieel werk) werkelijk noodzakelijk?³⁸ Heeft hij gezorgd voor het beperken van de kosten?³⁹ Was de tussenkomst van een gespecialiseerd jurist onontbeerlijk? Was er geen alternatief dat de burger minder zou kosten, vooral als hij zichtbaar over weinig middelen beschikt.⁴⁰

Tot slot is in geval van betwistingen inzake facturatie een snelle en efficiënte behandeling van het dossier wenselijk.

Maar de dag van vandaag bestaat er geen 'duidelijke' en eenvormige procedure om het debat snel af te sluiten. Dit leidt soms tot heel wat schade voor de betrokken burger (*sommige dossiers worden van de kant van de notaris jarenlang 'bevroren' wegens een betwisting over de door de notaris uitgereikte factuur – met name inzake gerechtelijke vereffeningen of wanneer een notaris ontlast wordt ten bate van een van zijn confraters*). De burger die geconfronteerd wordt met het probleem van een hoge factuur zou zich van zijn kant ook rechtstreeks tot de Kamer moeten kunnen richten om een snel advies of zelfs een beslissing te bekomen die het geschil definitief zou oplossen. Zou men niet kunnen overwegen dat de Kamers een buitengerechtelijke procedure zouden kunnen uitvoeren om dit soort geschillen te regelen – zoals de arbitrage?

3.3.5 Kosteloosheid van de eerste raadplegingen – permanentie via de Kamers

De burger denkt nog dat alle eerste raadplegingen bij de notaris gratis zijn.

Dat moet genuanceerd worden: dit is afhankelijk van de inhoud van de raadpleging en van de werkwijze van het betrokken Notariskantoor. (Misverstanden waarover wij geraadpleegd worden)

Vanuit een bekommernis om doeltreffendheid lijkt het dat het invoeren van een 'kosteloze' notariële permanentie ('eerstelijnsraadpleging') via de Kamers een goede oplossing zou zijn

³⁷ N.B.: in 2017 wijzigde de Nationale Kamer het artikel 11 van de Deontologische Code als volgt: de Notaris informeert zijn cliënten tijdig over de kosten die zij voor de behandeling van een dossier verschuldigd zijn.

³⁸ Voorbeelden: minnelijke akte van vereffening van een erfrechtelijk vermogen terwijl er een goede verstandhouding is tussen de erfgenamen en een beknopt onderhands document volstaat; onnodige akte van verwerping van nalatenschap.

³⁹ Voorbeeld: aan een Confrater die het dossier overneemt snel alle reeds uitgevoerde opzoeken mededelen.

⁴⁰ Voorbeeld: nalatenschapsdossiers waarin de burger niet geïnformeerd werd over het feit dat hij beroep kon doen op de belastingadministratie om het attest van erfopvolging op te stellen.

om aan de vraag van de burger te voldoen, hem op een nuttige manier te begeleiden en de werklust van de Kantoren te verlichten. (sommige Kamers organiseren dit nog)

Dit maakt het mogelijk de burger op nuttige wijze in een bepaalde richting te sturen. Wanneer het onderwerp van zijn raadpleging complex is, kan zijn aandacht daarop gevestigd worden, kan hij verzocht worden voor een meer diepgaande analyse beroep te doen op een juridische raadgever van zijn keuze, die ter zake bevoegd is (soms is voor datgene wat de burger vraagt een andere expert dan een notaris vereist), zonder te vergeten hem te verzoeken aan deze expert – op voorhand – te vragen op welke manier het gevraagde werk gefactureerd zal worden.

3.3.6 Samenwerking met onze dienst

1. Het art. 34 van de Deontologische Code voorziet een loyale deelname van de notarissen aan de buitengerechtelijke regeling van geschillen via de ombudsdienst van het Notariaat. Zij kunnen zich niet aan de procedure onttrekken.

Soms antwoorden bepaalde notarissen niet op de briefwisseling die onze dienst hun toestuurt.

De notaris blijft dus in gebreke wat zijn deontologische plicht betreft.

In dat geval brengt onze dienst de Tuchtkamer waarvan hij afhangt op de hoogte, opdat deze op tuchtgebied voor een opvolging zou zorgen (er is geen sprake van het dossier ten gronde zelf – van de reden van de klacht).

Op dit ogenblik lijken bepaalde Kamers het begrepen te hebben en ondernemen zij actie ten aanzien van de betrokken notaris opdat hij, mocht er tegen hem een nieuwe klacht ingediend worden, ervoor zou zorgen loyaal mee te werken aan het verzoek tot bemiddeling dat geformuleerd werd door de burger die klacht heeft neergelegd bij onze dienst. Andere Kamers menen echter nog steeds dat het erom gaat de klacht zelf te regelen (dossier ten gronde waarvoor onze dienst werd aangesproken) - wat niet klopt.

2. Onze dienst en de Kamer kunnen niet bijkomend samen een klacht tegen eenzelfde notaris behandelen. Wanneer de Kamer er zich rekenschap van geeft dat de klager ook bij ons klacht heeft neergelegd, is het nuttig dat zij hem rechtstreeks een bericht stuurt waarin hij erop gewezen wordt dat het dossier bevroren is zolang hij niet gekozen heeft welk organisme zijn dossier zal mogen behandelen (Tuchtkamer of onze kamer). Hij moet deze keuze maken via een bericht in die zin gericht aan de Voorzitter van de betrokken Kamer, waarbij onze dienst ter informatie 'in kopie' wordt geplaatst.

Memo ter attentie van de Kamers van notarissen:

- Een kader en een procedure voor behandeling van de klachten aannemen
- Informatie voor het grote publiek – Publicatie van de procedure via de website van de betrokken Kamer van Notarissen
- Vorming notariële deontologie (met name versterking van de kant van de medewerkers)
- Rubriek 'risico's van het vak' – betreffende het ontbreken van samenwerking tussen notarissen / niet naleven van de deontologische regels
- Duidelijke houding van de Kamers, met name inzake facturatie (voorafgaande informatieplicht, matigingsplicht)
- Toepassen van een doeltreffende en snelle manier van buitengerechtelijke regeling inzake facturatie (arbitrageprocédé?)
- - In het geval dat een notaris niet meewerkt met onze dienst: vervolgingen op tuchtvlak.



Aanbevelingen ter attentie van de nationale kamer

3.4 AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE NATIONALE KAMER

3.4.1 Notariële tucht

Zoals hiervoor reeds aangestipt, lijken de Tuchtkamers niet over voldoende macht te beschikken voor regelingen op het terrein zelf en om een snelle en efficiënte oplossing te vinden voor de burgers (en soms zelfs voor de notarissen) die het 'slecht functioneren' van het notariaat voortvloeiend uit het niet-naleven van de deontologische regels door confraters, ondergaan.

Onze dienst wordt soms 'onrechtstreeks' aangesproken door notarissen die de burger uitnodigen klacht neer te leggen bij onze dienst omdat zij zelf problemen met een Confrater hebben.

Voor sommige notarissen lijken de Tuchtkamers meteen al niet in staat om hun 'regelende' opdracht te verzekeren.

Bovendien lijkt de behandelingstermijn door de Tuchtkamers niet aangepast te zijn aan de behoeften van de burgers die af te rekenen hebben met een 'vastgelopen' dossier, soms wegens een probleem van collegialiteit.

Een diepgaande en objectieve analyse van de klachten die worden neergelegd bij de Kamers en de manier waarop de Tuchtkamers deze behandelen, alsook de bekomen resultaten, zou de Nationale Kamer in staat kunnen stellen een beter begrip te krijgen van de manier waarop de doeltreffendheid van de Kamers bij de behandeling van de klachten die zij ontvangen, verbeterd kunnen worden. (statistieken)

Zo zou de Nationale Kamer in eerste instantie eventueel de nodige ondersteuning aan de Tuchtkamers kunnen geven (met name door de aanpassing van het algemeen reglementair kader voor de uitoefening van het beroep) om hun manier van werken te optimaliseren (cf. suggestie hiervoor ter attentie van de Tuchtkamers).

Vervolgens, steunend op de resultaten van deze analyse, zou er eventueel inhoudelijk werk verricht kunnen worden om een advies uit te brengen ter attentie van de overheid met het oog op de volledige herwerking van de wetgeving betreffende de in het notariaat toepasselijke tuchtprocedure.

3.4.2 Vervanging van de notaris – te verzekeren notariële dienstverlening - collegialiteit

Wanneer een burger onderweg besluit 'van notaris te veranderen', komt het voor dat zijn dossier bevroren wordt omdat hij de factuur van de oude notaris niet betaald heeft. Omdat

deze factuur betwist wordt, worden de dossierstukken niet overgemaakt door de oude notaris en de nieuwe notaris is terughoudend om zijn opdracht aan te vatten.⁴¹

Een oplossing die blijkbaar soms wordt toegepast, bestaat erin de burger te verzoeken bij de nieuwe notaris het geëiste bedrag te deponeren, waarbij de verbintenis wordt aangegaan dat dit bedrag slechts zal vrijgegeven worden afhankelijk van de uitkomst van het geschil tussen de burger en de ontslagen notaris. Het zou nuttig zijn als deze praktijk geofficialiseerd zou worden en unaniem door het notariaat zou aanbevolen worden.

Het huidige artikel 20 van de Code werd recent in die zin gewijzigd door de Nationale Kamer.

Er moet nu nog een procedure worden ingevoerd die aan het tuchtorgaan de mogelijkheid biedt zich snel uit te spreken over een klacht in verband met een facturatie van een notaris en deze eventueel te beslechten door er een definitieve oplossing voor te vinden via, bijvoorbeeld, een arbitragesysteem.

3.4.3 Facturatie

3.4.3.1 Erelonen / wettelijk tarief

Het 'wettelijk tarief' (Tariefbesluit) dat vandaag geldt is niet aangepast aan de huidige realiteit van de notariële dienstverlening die de notarissen op verzoek van de wetgever en de burger op zich nemen.

Zolang de wettekst in deze staat gehandhaafd zal blijven, met een dergelijke onnauwkeurigheid dat hij verschillende interpretaties mogelijk maakt, bestaat de enige oplossing die het notariaat lijkt te kunnen bieden erin het eens te worden over de prestaties die door het wettelijk ereloon worden gedekt en deze die daar geen deel van uitmaken.

Het doel daarvan zou zijn te kunnen beschikken over een richtsnoer waarnaar de notarissen (en de burgers) zich eventueel kunnen richten.

3.4.3.2 Vooraf

In onze vorige jaarverslagen wezen wij er reeds meermaals op dat het wenselijk was dat de notaris de burger voor, gedurende en na de behandeling nuttige informatie verschaft over de facturatie.

In 2017 keurde de Nationale Kamer het artikel 11 van de Deontologische Code goed, waarbij gevraagd wordt dat de notaris de burger *tijdig* zou inlichten over de behandelingskosten van een dossier.

⁴¹ Artikel 20 van de Deontologische Code voor Notarissen voorzag dat de nieuwe notaris zijn opdracht niet kon aanvaarden zolang de factuur van de 'oude' notaris niet betaald was. Deze regel werd recent afgeschaft door de Nationale Kamer.

De huidige versie van de deontologische code voorziet niet uitdrukkelijk dat de notaris voorafgaand aan het dossier een volledige informatie moet verstrekken over **de manier** waarop hij zijn prestaties zal factureren (vb.: hoeveel kost een vergadering, het versturen van een brief, enz.)

Merk op dat dit *niet hetzelfde is* als het aankondigen van *een budget* (zelfs bij benadering) van de dossierkosten aan de burger, want er werd vastgesteld dat het vaak een delicate, ja zelfs onmogelijke oefening is ingevolge het aantal variabelen die naarmate het vorderen van de behandeling van het dossier opduiken.

Wat de noodzaak betreft om bij de opening van het dossier informatie over het tarief dat in het Kantoor wordt toegepast te verstrekken, menen wij dat het nuttig zou zijn de Deontologische Code aan te passen. Dat zou de notarissen en hun medewerkers ertoe aanzetten meer aandacht te besteden aan een goede communicatie over dat onderwerp en dat zou de Tuchtkamers in staat stellen een 'strikte' houding in dat verband aan te nemen.

Wij zijn er ons van bewust dat daarvoor een fundamentele wijziging van de notariële praktijk vereist is en de steun van de Nationale Kamer om dit doel te bereiken zou dan ook nuttig kunnen zijn.

3.4.3.3 Achteraf

De consument zou gemakkelijk moeten kunnen verifiëren of de factuur correct is.

In een vorig verslag hadden wij opgemerkt dat het artikel 15 van de deontologische code van de notarissen een al te beperkte verslaggeving in dat verband voorzag.

Oorspronkelijk werd hun gevraagd om hun factuur in slechts 3 posten onder te verdelen (registratierechten, erelonen en diverse kosten van de akte).

Tegenwoordig, ingevolge het initiatief van de Nationale Kamer, is het artikel 15 uitgebreid/aangevuld met de btw en de hypotheekrechten.

Dat lijkt echter niet te volstaan: het wordt hoog tijd de tekst zo aan te passen dat hij rekening houdt met de complexe structuur van de diverse kosten: de specifieke kosten die door de notaris betaald moeten worden voor de informatie en de attesten, de specifieke kosten in verband met de digitale en handmatige verwerking van de gegevens in de registers en de databanken, de kosten die gemaakt moeten worden om de administraties bij de akte te betrekken via de kennisgevingen en uitgiften, enz..

Een nauwkeurige afrekening stelt de burger in staat precies te begrijpen waarvoor hij betaalt en er zich beter rekenschap van te geven wat de vergoeding van het door de notaris (of zijn medewerkers) geleverde werk vormt en wat deel uitmaakt van de facturen die door de notaris aan andere besturen/organismen betaald werden om het toevertrouwde werk af te kunnen maken.

In dat verband moet onderzocht worden of het billijk en opportuun is de interne rentabiliteitsstudie ter sprake te brengen om de administratiekosten, dossierkosten en 'diverse' kosten bovenop de wettelijke erelonen en werkelijke kosten te factureren.

Wij hadden er reeds op gewezen dat het systeem van de 'forfaits' (diverse kosten) niet langer aanvaard lijkt te worden door de burgers.

Tot slot herinneren wij eraan dat het gebruik van software (die het mogelijk maakt de kosten buiten de erelonen te berekenen) in zekere zin uitloopt op 'onderling afgestemd gedrag / tariefafspraken', wat in strijd is met de regels van het economisch recht (vrije concurrentie)

3.4.3.4 De 'kosteloosheid' van de eerste raadplegingen – in te voeren eerstelijnsmechanisme

De burger denkt nog dat alle eerste raadplegingen bij de notaris gratis zijn.

Dat moet genuanceerd worden: dit is afhankelijk van de inhoud van de raadpleging en van de werkwijze van het betrokken Notariskantoor. (Misverstanden waarover wij geraadpleegd worden)

Vanuit een bekommernis om doeltreffendheid lijkt het dat het invoeren van een 'kosteloze' notariële permanentie ('eerstelijnsraadpleging') een goede oplossing zou zijn om de burger op nuttige wijze in een bepaalde richting te sturen en zijn aandacht te vestigen op de complexiteit van het onderwerp van zijn raadpleging, van de noodzaak om beroep te doen op een diepgaande analyse door een juridische raadgever van zijn keuze - die ter zake bevoegd is (soms is voor datgene wat de burger vraagt een andere expert dan een notaris vereist) - en hem te verzoeken – op voorhand – te vragen op welke manier dat gefactureerd zal worden door de expert die hij zal kiezen.

Momenteel passen enkel bepaalde Provinciale Kamers⁴² dit soort permanentie toe.

Er zou kunnen nagedacht worden over de opportuniteit en de manier van het organiseren van deze 'notariële eerstelijns-'permanentie. (cf. Onze dienst krijgt steeds vaker verzoeken om eerstelijnsinformatie.)

3.4.3.5 Ambtsverlening

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). Zo 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

⁴² Met name de Kamer van Luik, de Kamers van Henegouwen.

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?)

Het zou wenselijk zijn over een officieel standpunt van de Nationale Kamer te beschikken dat als een nuttig richtsnoer voor de notarissen in dat verband zou kunnen dienen.

3.4.3.6 Basisakten – verdelingsakten

In de praktijk is het al jaren zo dat de burger zijn aandeel in de kosten van de basisakte/verdelingsakte dient te betalen.

Hij betaalt 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. Het is de promotor die de opdracht voor dat werk toevertrouwt aan de notaris en de kosten daarvan doorrekent 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 (of het nu aan de promotor of aan de gegadigde koper van het goed is), duiken er enkele moeilijkheden op en volgt er een klacht bij onze dienst.

Het wordt dringend tijd dat het notariaat er werk van maakt verandering te brengen in de bestaande praktijk (N.B.: hiervoor is het waarschijnlijk wel nodig dat er met de sector van de vastgoedpromotie wordt samengewerkt) opdat de in dat verband opgemaakte facturatie coherent/transparant zou zijn.

Een globale reflectie in dat verband die tot een coherente praktijk zou moeten leiden, lijkt noodzakelijk.

3.4.4 Gerechtelijke opdrachten – Openbare verkopen / gerechtelijke vereffeningen / gebrek aan opvolging door het notariaat

Het gebeurt dat de burger bijkomende kosten heeft wegens een gebrek aan opvolging door het Kantoor:

- Gerechtelijke verkopen – akten van rangregeling – vertraging: de beslagen eigenaar (die zich reeds in een financieel kwetsbare situatie bevindt) moet ook nog eens de diverse meerkosten dragen die veroorzaakt worden door de vertraging die het Kantoor heeft opgelopen bij het finaliseren van de akte van rangorde en het afsluiten

van de procedure (vb.: verwijlinteressen die bleven lopen tot op het ogenblik van de effectieve betaling door de notaris – na het finaliseren van de rangregelingsprocedure)

- Gerechtelijke vereffeningen: de partijen moeten soms (of worden daartoe zelfs uitgenodigd door de door Justitie gemachtigde notaris) aan de Rechtbank de aanstelling van een andere notaris vragen omdat de organisatie van het Kantoor hem niet in staat stelt binnen een redelijke termijn de opvolging te verzekeren – waarbij alle kosten die uit deze vervangingsprocedure voortvloeien niettemin ten laste van de burger worden gelegd.

Op zich is dit niet coherent: waarom zou de burger moeten opdraaien voor de kosten van de desorganisatie van het Notariskantoor dat door de Rechtbank werd aangesteld. Dat verklaart waarom wij klachten in dat verband ontvangen.

Van de kant van het notariaat zou hierover nagedacht kunnen worden om een optimale verwerking van deze gerechtelijke dossiers door het notariaat te bevorderen.

Dit is het soort dossiers waarin de openbare functie van de notaris het meest veelzeggend is – waarbij de burger, op zich, de gemachtigde notaris niet kan kiezen – reden waarom het noodzakelijk is dat het notariaat grote aandacht besteedt om ervoor te zorgen dat de door de Rechtbank aangestelde notarissen voldoende goed georganiseerd zijn (binnen hun Kantoor of wanneer zij collectief tewerk gaan) om de openbare dienstverlening die hun wordt toevertrouwd te verzekeren.

3.4.5 Solidariteit: De Notariskantoren bijstaan voor de 'opgelegde' dossiers (sommige Kantoren worden vaker bevraagd / gekozen / opvolgers van een nalatige notaris, enz.)

Het notariaat verzekert een openbare dienst.

Om deze openbare dienst te kunnen verzekeren moet elk Kantoor ervoor zorgen dat het over een (zowel kwalitatief als kwantitatief) toereikend team beschikt om de vraag aan te kunnen.

Om over een toereikend team te beschikken moet elke notaris ook waken over de rentabiliteit van zijn Kantoor.

Op die manier, door het aannemen van de houding van verantwoordelijke ondernemers, kunnen de notarissen de stabiliteit van de Notariskantoren verzekeren, een stabiliteit die vereist is om de burgers op nuttige wijze bij te staan bij de diverse belangrijke gebeurtenissen in hun leven.

Wij stelden echter het volgende vast:

1. Sommige Notariskantoren worden vaker bevraagd voor 'niet rendabele' opdrachten dan andere (vb.: gerechtelijke vereffeningen) en/of moeten een (niet rendabele) opvolging verzekeren om moeilijkheden weg te werken die in een dossier door een andere notaris (voorganger) die met pensioen is gegaan werden achtergelaten (vb.: niet opgeheven hypothecaire inschrijvingen en provisies die onvoldoende zijn geworden).

Op zich hebben wij kunnen waarnemen dat de betrokken notarissen hun openbare functie op zich willen nemen (de vereiste opvolging verzekeren voor de betrokken burger). Maar om dat te kunnen doen moeten zij laten weten dat zij die dienst niet ambtshalve gratis kunnen verlenen en in ieder geval niet herhaaldelijk 'met verlies': er zijn uitgaven (facturen te betalen aan andere administraties zoals het hypotheekkantoor) die de notaris niet systematisch voor zijn rekening kan nemen, terwijl het veroorzaakt bijkomend werk uit een nalatigheid van een voorganger voortvloeit.

2. Sommige dossiers (vooral uit onverdeeldheidstreding tussen talrijke burgers ingevolge een nalatenschap) blijven soms jarenlang bevroren omdat de financiële inzet zo klein is voor elke deelgenoot individueel, dat geen enkele van hen ermee instemt persoonlijk de aanvankelijke kosten voor de hele massa te dragen (aanvankelijke provisie die door de notaris gevorderd wordt en/of de kosten van een genealoog). (Terwijl de verkoop van de onverdeelde goederen op het einde van de rit soms deze kosten zou kunnen dekken). Hetzelfde geldt voor 'geblokkeerde' dossiers in verband met een gerechtelijke vereffening, omdat een van de partijen de vereiste provisie voor kosten weigert te storten.

Talrijke notarissen hadden het over het 'vacuüm' dat in dat verband bestaat.

Er zou hierover binnen het beroep en samen met de politieke wereld globaal nagedacht kunnen worden om de continuïteit van de vereiste notariële dienstverlening te bevorderen evenals een efficiënte afwerking van dergelijke dossiers (behandeling door de collectiviteit of 'voorschieten' van de kosten in dat verband en/of vermindering van deze die ten laste van de burger worden gelegd⁴³).

3.4.6 De notariële verzoening: moet geprofessionaliseerd worden

De verzoeningsopdracht lijkt inherent aan de notariële functie zelf – zij maakt deel uit van het 'kostuum' van de notaris, van de openbare functie die hem door de overheidsinstanties wordt toevertrouwd (officiële plaats in de openbare ruimte) en waarvan hij geniet dankzij, met name, zijn statuut van onpartijdig ambtenaar.

⁴³ N.B.: Er werd reeds een beleid in die zin verkregen voor de akten van verwerping van nalatenschap (verliesgevende nalatenschappen niettegenstaande een klein vermogen).

Op wetgevend vlak, is de bepaling die verwijst naar de verzoenende functie van de notaris het artikel 10 van de Deontologische Code: *'De notaris poogt steeds de partijen te verzoenen, zelfs wanneer hij belast is met een gerechtelijke opdracht'*.

De laatste jaren, in het licht van de evolutie van de maatschappij en de beschikkingen getroffen door het Gerechtelijk Wetboek om de buitengerechtelijke regeling van conflicten te bevorderen, zien we een professionalisering van de alternatieve vormen van geschillenbeslechting.

Een van deze vormen van alternatieve geschillenbeslechting is de 'verzoening' (een vorm die verschilt van de arbitrage, de onderhandeling, de bemiddeling, enz.)

Via het aantal ontvangen klachten en in verband met de door de Notariskantoren geleverde verzoeningsdienst (wanneer deze gefactureerd wordt) hebben wij ons rekenschap gegeven van de noodzaak voor het notariaat om zich aan die evolutie aan te passen.

Teneinde de doeltreffendheid van deze functie van verzoener – die de rechtbanken zou kunnen ontlasten - te bevorderen, lijkt een inhoudelijke reflectie van de kant van het notariaat ons noodzakelijk om de notarissen beter te helpen:

- het verzoeningswerk dat zij al 'sinds mensenheugenis' verrichten 'in het juiste kader te plaatsen'

en/of

- de buitengerechtelijke regeling van de geschillen te bevorderen.

3.4.7 Vastgoed – tekoopstelling door het notariaat

Om 'misverstanden' (teleurstellingen, klachten) tussen de notaris en de burgers (verkopers en/of kopers) te vermijden wanneer een onderhandse tekoopstelling bij wijze van notariële dienstverlening wordt verzekerd, wezen wij er reeds op dat een federale standaardisatie van de modaliteiten van de tekoopstelling door de notariskantoren wenselijk zou zijn. De onderhandeling inzake de verkoop van onroerende goederen behoort tot een domein dat door de notaris met andere erkende beroepen wordt gedeeld. Zij moet dus door het notariaat geprofessionaliseerd en gemoderniseerd worden om zich beter aan te passen aan de vraag van de burgers en aan het ter zake verwachte dynamisme.

Blijkbaar beantwoordt het Biddit-systeem dat werd ingevoerd in grote mate aan die suggestie.

Maar hoe dan ook, deze standaardisering die, met name, verkregen werd dankzij het gebruik van informaticatechnologieën, mag niet ten koste gaan van het advies op maat dat voor elke belangrijke notariële verrichting vereist is. Een rechtstreekse dialoog tussen de burger (verkoper of gegadigde) en de notaris (of de met het dossier belaste medewerker) moet

idealiter bevorderd worden, teneinde te weten te komen welke de eventuele bijzondere kenmerken zijn en daarop op een nuttig antwoord te kunnen geven.

3.4.8 Loyale medewerking met onze dienst

X De dossiers die het snelst werden opgelost zijn deze waarin elke betrokken partij (klager en notaris) meewerkte om een minnelijke oplossing te vinden (in plaats van diverse elementen ter rechtvaardiging aan te voeren). Daarom verzocht onze dienst de Nationale Kamer om dit aan de notarissen mede te delen teneinde de procedure van de buitengerechtelijke regeling te optimaliseren, wat ook gebeurd is.

X Nadat samen met de Nationale Kamer van Notarissen de balans werd opgemaakt, bleek in 2017 dat sommige notarissen nog geen kennis hadden genomen van hun verplichting om loyaal bij te dragen tot de procedure van buitengerechtelijke regeling. Deze uitwisseling maakte het eveneens mogelijk uitdrukkelijk te formuleren hoe deze bijdrage nog efficiënter kon zijn.

X Wij wezen er reeds op dat het voor het bevorderen van de bemiddelingsprocedure die gevraagd wordt door de burger die contact opnam met onze dienst, wenselijk zou zijn dat de notaris zelf (en niet enkel een van zijn medewerkers) de klacht onderzoekt en er het vereiste gevolg aan geeft. De burger wenst vooral dat zijn ontevredenheid door de notaris gehoord wordt. De Nationale Kamer heeft eveneens over dat onderwerp gecommuniceerd met de notarissen.

Memo ter attentie van de Nationale Kamer:

- Aanpassingen van de Deontologische Code (tuchtprocedure, tarifiering, facturatie, verzoening, collegialiteit, ambtsverleningen)
- Een coherente praktijk aanmoedigen voor de facturatie basisakten / verdelingsakte,
- Aanbevelingen ter attentie van de Kamers voor het invoeren van een kader en een procedure voor de behandeling van klachten in het licht van de huidige wettelijke bepalingen
- Advies om te communiceren over het tuchtkader en de tuchtprocedure
- Het kader van het tuchtorgaan en de procedures herzien om een betere naleving van de eigen regels van het beroep te verzekeren
- De notariële opvolging van de gerechtelijke dossiers optimaliseren
- Het invoeren van een 'interne' ondersteuning voor de notarissen die de opvolging van 'opgelegde' dossiers moeten verzekeren
- Reflectie over en coördinatie van de aan het notariaat toevertrouwde verzoeningsopdracht
- De standaardisering van de notariële tekoopstellingen bevorderen
- Communicatie / reglementering om een loyale medewerking met onze dienst aan te moedigen



Aanbevelingen ter attentie van de Koninklijke Federatie van notarissen

3.5 AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE KONINKLIJKE FEDERATIE VAN NOTARISSEN

3.5.1 Communicatie naar buiten toe - Notaris.be

We weten dat de meeste geschillen hun oorsprong vinden in een communicatieprobleem.

Vaak wordt het woord 'meningsverschil' in de plaats van het woord 'geschil' gebruikt omdat er, op een bepaald ogenblik, een 'verschil' bestond tussen de geformuleerde boodschap en de manier waarop de boodschap is overgekomen.

Voor de burger is de officiële website van het Belgisch notariaat (<https://www.notaris.be>) een uitgangspunt.

De informatie die via die website door de notariële instanties verspreid wordt is bestemd voor het grote publiek: een duidelijk taalgebruik dat voor elke burger begrijpelijk is, is dus noodzakelijk.

Aan de hand van de ontvangen klachten stelden wij vast dat aanvullende informatie (zie hierna) een beter begrip van de contouren van de notariële dienstverlening mogelijk zou maken.

Anderzijds stelden wij vast dat bepaalde onnauwkeurigheden (of het gebruik van technische terminologie) die op de website voorkomen van die aard zijn dat zij zouden kunnen leiden tot ontevredenheid over de door een notaris geleverde dienstverlening.

In verband met de website notaris.be⁴⁴ volgt hier een (niet uitputtende) samenvatting van wat er tot nu toe werd vastgesteld op het vlak van aanpassingen die het begrip van de burger zouden kunnen optimaliseren en het aantal klachten zou kunnen doen afnemen:

3.5.1.1 Contouren van de notariële dienstverlening (rol van de notaris)

Het zou nuttig kunnen zijn als de volgende punten duidelijk op de website notaris.be vermeld zouden worden:

De notariskantoren verstrekken:

- ambtshalve de openbare dienst waarvoor de tussenkomst van een notaris verplicht is (100% notariële functie): ° authenticatie van akten of contracten (vb. hypothecair krediet) & gerechtelijke opdrachten (vb.: openbare verkoping)

en

⁴⁴ N.B.: de website notaris.be werd volledig herzien tussen het ogenblik waarop onderhavig verslag werd opgesteld en het ogenblik waarop het gepubliceerd wordt, zodat sommige opmerkingen misschien niet meer actueel zijn. Anderzijds zijn er verschillen tussen de versies in het NL en het FR: sommige opmerkingen zijn geldig voor de ene versie, maar niet voor de andere.

- eventueel (*naar keuze van de betrokken notaris*), diverse andere diensten waarvoor de tussenkomst van een notaris niet verplicht is: juridische raadplegingen, opstellen van juridische documenten (vb.: aangiften van nalatenschap), expertises, verzoening, bemiddeling, enz..

De burger zal zo beter begrijpen op welk vlak het door de notaris en zijn medewerkers te leveren werk (of dat hij voornemens is toe te vertrouwen) zich situeert (openbare of privédienstverlening).

Dit onderscheid zal hem er ook toe kunnen aanzetten op voorhand vragen te stellen aan de notaris over de contouren van het werk dat hij hem toevertrouwt (op het vlak van de inhoud en de facturatie).

3.5.1.2 Onderscheid tussen gerechtelijke opdrachten en vrijwillige opdrachten

Dit onderscheid komt niet voor op de website notaris.be.

De burger die op zoek is naar inlichtingen over de gerechtelijke opdrachten die aan het notariaat worden toevertrouwd, vindt geen gerichte informatie op notaris.be.

3.5.1.3 De notaris 'garandeert' de rechtszekerheid van de vóór hem uitgevoerde verrichtingen

Het zou nuttig kunnen zijn te benadrukken dat de deskundigheid van de notaris zich hoofdzakelijk op juridisch vlak situeert, teneinde misverstanden te vermijden betreffende de draagwijdte van de 'garantie' die verstrekt wordt bij het verlijden van een akte bij een notaris.

Uit de ontvangen klachten blijkt dat de betrokken dossiers perfect in orde waren vanuit juridisch standpunt, maar dat de koper, bijvoorbeeld, zijn aankoop betreurde omdat het gekochte bouwwerk gebreken vertoonde. Maar de notaris is niet aansprakelijk voor de gebreken van een gebouw (de notaris is geen aannemer en niet per se een vastgoedexpert), noch voor de inhoud van het EPC-certificaat dat door de verkoper aan de koper bezorgd wordt, enz..

Naast de algemene informatie die verstrekt moet worden, zou regelmatige en geactualiseerde informatie ter attentie van het publiek om de ogen van de burger aangaande allerlei verkeerde ideeën te openen, eveneens hun aandacht gaande houden en ertoe bijdragen dat zij hun verantwoordelijkheid nemen (vb.: alvorens tot de aankoop over te gaan is het aan de gegadigde om: het goed uitgebreid te bezoeken, alle 'technische – concrete' vragen aan de eigenaar te stellen, eventueel beroep te doen op een expert in verband met de staat van het gebouw, de inhoud te lezen van de door 'verkoper' verstrekte documenten zoals het PV betreffende de elektrische installatie, enz. Dit wordt door de koper vaak na de ondertekening van de authentieke akte gedaan ... wanneer de prijs betaald is en het te laat is om gemakkelijk een bijkomende tussenkomst van de verkoper te bekomen.)

Hier moet voor alle diensten die door de Notariskantoren geleverd worden en die niet aan het notariaat zijn 'voorbehouden', verduidelijkt worden dat de te verstrekken notariële dienstverlening (en de op andere deskundigheidsdomeinen dan het recht door de notaris aangegane verbintenissen, zoals bijvoorbeeld de vastgoedexpertise) maatwerk is, waarover geval per geval afspraken moeten worden gemaakt – vandaar dus de noodzaak om nauwkeurig te zijn over wat er van de notaris wordt gevraagd, over de opdracht die hem wordt toevertrouwd.

3.5.1.4 De vrije keuze van zijn notaris - onpartijdigheid (neutraliteit)

De burger kan gemakkelijk commentaren terugvinden die de mogelijkheid om zijn notaris vrij te kiezen benadrukken.

De communicatie op dat vlak lijkt toereikend.

Daarentegen legt het notariaat blijkbaar niet genoeg de nadruk op wat dit concreet inhoudt of niet inhoudt om de ontgoocheling van de burger te vermijden.

De vrije notariskeuze houdt niet in dat de gekozen notaris de eigen belangen van de burger die hem zijn vertrouwen heeft geschonken moet verdedigen.

De aan de notaris toevertrouwde opdracht bestaat erin de burger die hem zijn vertrouwen heeft geschonken aandachtig bij te staan om over te gaan tot de vereiste notariële verrichtingen in het kader van een welbepaalde verrichting.

Dit is zo omdat de notariële functie een onpartijdige houding (onafhankelijkheid) impliceert: hij staat boven de belangen van de partijen. Een notaris moet een volledige en neutrale informatie garanderen, zonder een standpunt in te nemen, zelfs als deze informatie niet aangenaam is voor de burger die beroep doet op hem.

3.5.1.5 Duidelijke informatie over de notariële tarifiering

3.5.1.5.1 Wettelijk tarief: te geven toelichtingen

De burger denkt dat elke notaris hetzelfde tarief toepast, omdat alle notarissen gehouden zijn tot het toepassen van een wettelijk tarief.

Hierover moet beter gecommuniceerd worden zodat de burger zou begrijpen dat:

- het wettelijk tarief hoofdzakelijk enkel betrekking heeft op de diensten (authentieke akten) waarvoor de tussenkomst van een notaris verplicht is
- het wettelijk tarief enkel betrekking heeft op de notariële akten die door de Wet worden opgelijst – een Wet die niet "up-to-date" is. (lijst te publiceren?)
- de Wet enkel het tarief van de erelonen in verband met deze notariële akten bepaalt. Dat betekent dat elke notaris zijn eigen tarief bepaalt voor:
 - ° alle andere prestaties in verband met deze akten
 - ° alle andere akten die niet door het wettelijk tarief worden gedekten

° alle andere diensten die hij bereid is te verstrekken buiten deze akten.

Dus telkens wanneer er beroep wordt gedaan op de diensten van een notaris, moet de burger aan de notaris (of aan zijn medewerker), VOORDAT hij hem de opdracht toevertrouwt, vragen welke **methode** van facturatie door het Kantoor voor het gevraagde werk zal worden toegepast. (dat is *niet hetzelfde* als een 'budget' vragen, zelfs bij benadering, voor de voorgenomen verrichting)

Het is noodzakelijk de burger te verzoeken vooraf inlichtingen in te winnen over de manier waarop zijn notaris zijn prestaties zal factureren.

3.5.1.5.2 Geen verhoging bij tussenkomst van meerdere notarissen

De burger denkt dat er geen verhoging is wanneer meerdere notarissen tussenkomen.

Hierover moet beter gecommuniceerd worden opdat de burger zou begrijpen dat:

- dit enkel betrekking heeft op de wettelijke erelonen (die werden vastgesteld voor de diensten waarop het wettelijk tarief betrekking heeft en waarvoor de tussenkomst van een notaris verplicht is)

Voor de andere opdrachten die aan het notariaat worden toevertrouwd (ongeacht of er een of meerdere notarissen zijn) moet VOORDAT de opdracht aan de tussenkomende notarissen wordt toevertrouwd gevraagd worden:

- welke de **methode** van facturatie is die door de **betrokken Kantoren** voor het gevraagde werk zal worden toegepast. (wat *niet hetzelfde* is als een 'budget' bij benadering vragen voor de behandeling van het dossier in kwestie)
- en
- wie wat zal betalen. (als er meerdere notarissen zijn, zijn er ook meerdere betrokken burgers en dus stelt zich de vraag hoe de notarisfactuur, de kosten van de tussenkomsten van elk betrokken Notariskantoor, tussen de burgers verdeeld zullen worden)

3.5.1.5.3 De 'kosteloosheid' van bepaalde raadplegingen

De burger denkt nog dat alle eerste raadplegingen gratis zijn.

Dat moet genuanceerd worden: dit is afhankelijk van de inhoud van de raadpleging en van de werkwijze van het betrokken Notariskantoor.

Het is noodzakelijk dat er op dit vlak aan de communicatie wordt gewerkt opdat de burger vooral zou begrijpen dat hij – vooraf – moet verifiëren of de gevraagde raadpleging deel uitmaakt van de raadplegingen die bij het Notariskantoor in kwestie kosteloos kunnen plaatsvinden.

De plaatsing van een link naar de Kamers die een 'eerstelijns-'permanentie organiseren zou eveneens een verstandige stap kunnen zijn.

3.5.1.6 De rol van de ombudsman: niet om de notaris noch om de burger te beschermen.

Om alle misverstanden in dat verband te vermijden, moet onze rol op een andere manier worden uitgelegd, want in zijn hoedanigheid van bemiddelaar, functioneert onze dienst op een neutrale wijze.

Wanneer ons een geval van slecht functioneren van een notariële dienstverlening wordt gemeld (*probleem met de door de notaris en zijn medewerkers verstrekte dienstverlening*), nemen wij contact op met de betrokken notaris, opdat hij kennis zou kunnen nemen van deze misnoegdheid en daaraan op constructieve wijze gevolg zou geven.

Deze stap wordt ondernomen met de bedoeling tot een minnelijke oplossing te komen, teneinde het geschil bij te leggen, de communicatie te herstellen en, indien nodig, een efficiënte opvolging van het lopend dossier te bevorderen en tot een buitengerechtelijke oplossing te komen.

3.5.1.7 Rol van de kamers

Momenteel begrijpt de burger niet hoe hij de volgende informatie die op de website voorkomt moet combineren:

- De particulier die klacht wenst neer te leggen tegen een notaris die zijn beroepsplichten niet zou zijn nagekomen kan zich dus tot de tuchtkamer richten.
- de kamer is belast met het voorkomen of het arbitreren van geschillen van professionele aard tussen de notarissen of ten aanzien van hun cliënteel.
- de kamer kan zich dus niet uitspreken over problemen inzake beroepsaansprakelijkheid.

Sommige Kamers menen dat zij zich enkel kunnen bezighouden met kwesties in verband met de deontologie van de notaris en niet in verband met de (burgerlijke) aansprakelijkheid van de notaris.

Dat zou, voor sommigen, strijdig zijn met de aankondiging op de website (notaris.be) die stelt: 'De particulier die klacht wens neer te leggen tegen een notaris die zijn beroepsplichten niet zou zijn nagekomen kan zich dus tot de tuchtkamer richten'.

Hiervoor wezen wij er reeds op ⁽⁴⁵⁾ dat het opportuun zou zijn dat de Kamers hun houding betreffende hun interventiegebied en de praktische modaliteiten van deze tussenkomst (behandeling van de klachten van de burgers) op elkaar zouden afstemmen.

Eens dat dit vastgelegd zal zijn, zou het nuttig zijn dit op notaris.be te publiceren, dit om de controle/tuchtmechanismen van het beroep te versterken en buitengerechtelijk oplossingen te bevorderen.

⁴⁵ Pagina 68

Het zou ook interessant zijn als de website notaris.be zou verduidelijken dat de Kamer over een specifieke bevoegdheid beschikt wat de betwistingen betreffende de gevraagde 'erelonen' betreft, dit om de zelfregeling in dat verband door het tuchtorgaan te vergemakkelijken (een zelfregeling die des te noodzakelijker is zolang het tariefbesluit niet aan het huidige notariaat zal zijn aangepast).

3.5.1.8 Informatie inzake stedenbouwkundige overtredingen

Aan de hand van de ontvangen klachten, stelden wij het administratief 'vacuüm' in verband met stedenbouwkundige overtredingen vast.

In de huidige staat van de wetgeving is de enige mogelijkheid van de kant van het notariaat om de teleurstellingen van de burger te beperken, het informeren van elke gegadigde over de onmogelijkheid om op dit ogenblik de stedenbouwkundige regelmatigheid van een goed te garanderen en hem te verzoeken een en ander te verifiëren bij de dienst stedenbouw alvorens wat dan ook te ondertekenen.

De website notaris.be nodigt elke burger-gegadigde koper van een goed uit een afspraak te maken bij de dienst stedenbouw van de gemeente ALVORENS wat dan ook te ondertekenen.

Anderzijds wordt niet uitdrukkelijk gezegd dat dit zo is omdat er in de huidige staat van het Belgisch recht geen enkel organisme is, met inbegrip van de notaris, dat de stedenbouwkundige regelmatigheid van de goederen zou kunnen bevestigen. De notaris beschikt over geen enkel middel om aan de burger de stedenbouwkundige regelmatigheid van de onroerende goederen waarop de door hem verleden akten betrekking hebben, te garanderen.

Er wordt evenmin verduidelijkt welk soort verificatie er dient te gebeuren: de informatie (plannen, stedenbouwkundige vergunningen, enz. die zich daarin bevinden) vergelijken om ze dan te vergelijken met het goed zoals het werkelijk bestaat en met de informatie die door de verkoper of de promotor wordt verstrekt.

3.5.1.9 Gerechtelijke opdrachten

Op het eerste zicht verschaft de website notaris.be geen informatie over de aan het notariaat toevertrouwde gerechtelijke opdrachten.

Inzake gerechtelijke vereffeningen zou het nuttig kunnen zijn op de website de basisinformatie op te nemen die de burger zal toelaten het verloop van de te leveren notariële dienstverlening beter te begrijpen alsook de houding die de notaris in dat kader aanneemt.

Dat zal ook teleurstellingen vermijden:

- het initiatief ligt niet bij de notaris, maar bij de burger waarop de gerechtelijke procedure betrekking heeft

- de rol van de notaris (voor alles een verzoenende, onpartijdige rol, de notaris stelt zich afstandelijk op)
- kader en procedure
- toepasselijke regels: naleving van de tegensprekelijkheid, enz.

3.5.1.10 De verzoenende rol van de notaris

Op de website notaris.be bevond zich onder het hoofdtabblad de mogelijkheid voor de notaris om een bemiddelingsdienst aan te bieden. In de huidige versie van de website komt dit tabblad niet meer voor.

Zoals hiervoor aangeduid, is de bemiddeling een van de procedures voor een buitengerechtelijke regeling van geschillen (alternatieve vormen van geschillenbeslechting).

De meerderheid van de notarissen passen de bemiddelingsprocedure niet toe om de geschillen waarmee zij te maken krijgen te regelen.

Zij moeten daarentegen wel regelmatig tussenbeide komen 'tussen' personen die a priori uiteenlopende belangen hebben, om dan tot een door iedereen aanvaarde gemeenschappelijke oplossing te komen.

Artikel 10 van de Deontologische Code vermeldt de verzoenende rol van de notaris.

Het zou dus blijkbaar gepast zijn de functie van 'verzoener' van de notaris op de voorgrond te plaatsen, want deze stemt overeen met de opdracht die hem door de wet en de realiteit van het terrein wordt toevertrouwd.

Een statistisch overzicht van het aantal minnelijke oplossingen die jaarlijks in het kader van de dagdagelijkse activiteit van de Notariskantoren gevonden worden, zou het mogelijk maken zich bewust te worden van de omvang van deze verzoenende functie en het kader en de contouren ervan te definiëren opdat zij nog efficiënter zou kunnen worden. Dit alles in het belang van de burgers en van de maatschappij in het algemeen (vermindering van de werkdruk van de rechtbanken).

3.5.1.11 Nalatenschappen

Om alle misverstanden te vermijden, zou het nuttig zijn te communiceren over de volgende onderwerpen:

- voor welke formaliteiten die na een overlijden vervuld moeten worden, is de tussenkomst van een notaris verplicht?
- welke andere verrichtingen *kunnen* door de Notariskantoren gesteld worden bij wijze van bijkomende dienstverlening die aan de burger wordt aangeboden (een opdracht waarvan de contouren moeten worden vastgelegd tussen de burger en het betrokken Notariskantoor, met inbegrip van datgene wat betrekking heeft op de tarifiering, vermits deze eigen is aan elk Notariskantoor).

3.5.2 Tools voor de notarissen

3.5.2.1 Ondersteuning voor de individuele website van de Notariskantoren

Teveel informatie doodt de informatie. De website notaris.be is uiterst volledig.

Zij wordt bijna systematisch geïntegreerd in de websites van elk Notariskantoor dat zijn eigen website niet heeft uitgewerkt.

Misschien zou het efficiënter zijn aan de notarissen een 'beperkte website' te bezorgen, die aan hun eigen Kantoren gelinkt zou kunnen worden, waarin enkel basisinformatie zou zijn opgenomen, die nuttig is in de dagdagelijkse praktijk en qua begrijpelijkheid toegankelijk is voor een burger die geen rechtsdeskundige is. Deze beperkte website zou hoofdzakelijk toegespitst kunnen zijn op het luik 'openbare ambtenaar' (grondslag van de notariële functie met eventueel een verwijzing naar de meer algemene en volledige website notaris.be) en, bijkomend, op de bijkomende diensten die de notaris (en zijn team) verzekert alsook de in het Kantoor toegepaste tarifieringsmethode.

Dat zou bijdragen tot een grotere transparantie ten voordele van de burger, want de betrokken notaris zou daarin gegevens kunnen opnemen die specifiek zijn voor de werking van zijn Kantoor, zoals de bijkomende diensten die concreet verzekerd worden door het Kantoor (andere diensten dan deze die hem zijn opgelegd in zijn hoedanigheid van openbare ambtenaar, zoals bijvoorbeeld het afhandelen van formaliteiten inzake nalatenschappen, vastgoedexpertise, bemiddeling enz., die niet noodzakelijkwijs diensten zijn die door alle Kantoren verzekerd worden), de contouren van deze diensten (opdrachtbrieven) en de manier waarop het Kantoor deze diensten factureert.

3.5.2.2 Facturatie

Daar er op het terrein een belangrijke verandering op til is in verband met de manier waarop gecommuniceerd wordt over de facturatiemethode van elk Notariskantoor, is ondersteuning van de Federatie op het vlak van communicatietools wenselijk:

- Het corrigeren van de mening van de burger dat alle notarissen gehouden zijn tot het toepassen van dezelfde tarieven voor de geleverde notariële diensten;
- Informatie verstrekken over datgene wat door het wettelijk tarief wordt gedekt en wat niet.
- Voor de diensten waarop het wettelijk tarief betrekking heeft en/of die niet zijn 'voorbehouden' aan het notariaat, ondersteuning verlenen aan de notarissen, waarbij alle posten vermeld worden die gewoonlijk per soort interventiedomein gefactureerd worden. Het is inderdaad niet mogelijk cijfers te vermelden (Europese wetgeving) maar het kan overwogen worden een brochure aan te bieden met vermelding van alle soorten dienstverlening die door de notarissen ter zake geleverd kunnen worden en het aan de notaris over te laten zijn tarief in dat document op te nemen.

Voor de 'privé'-diensten, en meer in het bijzonder deze die in het kader van een nalatenschap verstrekt worden, zou het opstellen van een brochure met alle soorten diensten die door het Kantoor geleverd kunnen worden in het kader van een nalatenschap, de notarissen kunnen helpen om samen met de burger het kader 'vast te leggen' van de opdracht die hem wordt toevertrouwd en die hij bereid is uit te voeren afhankelijk van zijn bevoegdheden en/of zijn bekwaamheden. (ongeacht of het over 'kleine dossiers gaat' of meer complexe dossiers)⁴⁶

- Affiches, enz. om de burger uit te nodigen niet te aarzelen om vragen te stellen over de notariële facturatie (voordat hij de opdracht aan de notaris toevertrouwt)⁴⁷
- 'Modellen' van gedetailleerde afrekeningen⁴⁸ in 'duidelijke taal'

3.5.2.3 Modellen in duidelijke taal

Het opstellen van tools in 'duidelijke taal'. Dit werk werd reeds uitgevoerd inzake onroerend goed.⁴⁹ Het zou ook op andere notariële domeinen uitgevoerd kunnen worden, met name in de dossiers betreffende openbare verkopen, in de voorstelling van de facturatie – afrekening (*om te vermijden dat er gewag wordt gemaakt van provisies die geen provisies zijn in de gangbare betekenis van de term – voorlopige, definitieve afrekening? – een factuur de geen factuur is – vacaties – uitgaven – diverse kosten*).

3.5.2.4 "Standaard"-bedingen:

3.5.2.4.1 Inbewaringgevingen

Gezien het aantal problemen in verband met de bedragen die in handen van de notaris 'in bewaring werden gegeven', zou het verstandig zijn een verfijnd standaardbeding op te stellen, dat aan de burgers volledige informatie verschaft en een methode voor de vrijgave organiseert die van die aard is dat zij elk eventueel debat afsluit (buitengerechtelijke oplossing/arbitrage) en als dat niet het geval is, de grenzen van het notariaat uitlegt in geval van betwistingen 'op het einde van de rit'.

3.5.2.4.2 Stedenbouwkundige inbreuken

Van de kant van het notariaat lijkt het nodig elke gegadigde in te lichten over de onmogelijkheid om momenteel de stedenbouwkundige regelmatigheid van een goed te

⁴⁶ Van de kant van het notariaat werd een werk ten gronde aangevat (onder andere binnen de Federatie van Notarissen, op het gebied van de nalatenschapsdossiers) opdat bij de opening van elk dossier aan de cliënt een informatieblad overhandigd zou worden met vermelding van de toepasselijke tarifieringsmethode in functie van de aan het Kantoor toevertrouwde opdracht. De Federatie van Notarissen heeft eveneens een voorstel van opdrachtbrief voor de nalatenschapsdossiers uitgegeven.

⁴⁷ Een voorstel van een affiche werd uitgewerkt door de Koninklijke Federatie van Notarissen.

⁴⁸ De Koninklijke Federatie van Notarissen heeft een model van afrekening uitgewerkt (aankoop, krediet en hypothecair mandaat), bestemd voor de burger.

⁴⁹ De Koninklijke Federatie van Notarissen heeft een model van een voorlopige koopovereenkomst in heldere taal opgesteld.

waarborgen: zelfs indien de officieel door het gemeentebestuur aan de notaris meegedeelde informatie geen overtreding aan het licht brengt, betekent dat nog niet dat er ook geen is. Een standaardbeding zou in dat verband kunnen worden voorgesteld.

3.5.2.4.3 Voorlopige koopovereenkomst

Het opstellen van een beding dat de problemen regelt in verband met:

- ° de kosten in het geval dat de voorlopige koopovereenkomst niet tot een eindresultaat leidt,
- ° de modaliteiten van de vrijgave van het in handen van de notaris gestort voorschot (vrijgave ten voordele van de verkoper of de koper) wanneer de 'annulering' van de verkoop in onderling overleg aanvaard wordt en/of betwist wordt.

3.5.2.5 Profiteren van de mogelijkheden van de informatica ten bate van de burger

Het afleveren van afschriften van deze akten ligt, zowel voor de betrokken burger als tussen notarissen, aan de oorsprong van talrijke klachten:

- Traagheid bij het afleveren van het afschrift;
- Weigering het afschrift af te leveren;
- Weigering de kosten van het afschrift te betalen, enz.

Het is nuttig gebleken een platform op te zetten dat het de burger mogelijk maakt rechtstreeks toegang te krijgen tot het afschrift of daartoe toegang te geven aan een andere professional, een gevolmachtigde of een vertrouwenspersoon, enz..⁵⁰

Voor een goede werking van dit systeem moet er voor gezorgd worden dat de afschriften van authentieke (of eensluidende verklaarde) akten 'afkomstig' van dit platform een onderscheidend kenmerk hebben dat de betrokken burger (of de professional) in staat stelt zekerheid te hebben betreffende de betrouwbaarheid/eensluidendheid van de inhoud van dat afschrift – wat momenteel niet het geval lijkt te zijn.

Ruimer gezien, zou het nuttig kunnen zijn dat alle officiële en nuttige stukken op notarieel vlak van een burger gecentraliseerd zouden worden in een bestand dat door de burger 'online' geraadpleegd zou kunnen worden.⁵¹

⁵⁰ N.B.: via de website notaris.be is het mogelijk toegang te krijgen tot bepaalde notariële akten getekend sedert 2015 (link naar de databank NABAN). De burger lijkt echter niet voldoende op de hoogte te zijn van die mogelijkheid.

⁵¹ Het platform 'Izimi' dat door de Federatie van Notarissen werd opgezet lijkt in die richting te gaan.

3.5.3 Verzoening - Bemiddeling

Aan de hand van talrijke dossiers die bij onze dienst werden ingediend hebben wij kunnen waarnemen dat de grond van het probleem in werkelijkheid bestond in geschillen die zich tussen de partijen voordeden – geschillen waarvoor de betrokken notarissen eventueel een verzoenings- of bemiddelingsdienst hadden kunnen voorstellen. (Daar onze bemiddelingsdienst niet als bemiddelaar tussen partijen kan optreden).

3.5.3.1 Verzoening

Notarissen moeten regelmatig tussenkomen ‘tussen’ personen die a priori uiteenlopende belangen hebben, om tot een gemeenschappelijke en door iedereen aanvaarde oplossing te komen.

De statistieken ⁵²brengen aan het licht dat de organisatie van de notarissen om dit soort dienstverlening te verzekeren geoptimaliseerd zou kunnen worden.

Dat zou kunnen gebeuren door het invoeren van een kader, een procedure en een vorming ‘notariële verzoening’.

3.5.3.2 Bemiddeling

Het Gerechtelijk Wetboek geeft het notariaat een plaats in het bemiddelingsgebeuren.

Talrijke notarissen en medewerkers van notarissen hebben een opleiding gevolgd om dit soort dienstverlening te kunnen verzekeren.

Er bestaat in deze materie zeker een vraag van de burger ten aanzien van het notariaat: in de materies die het notariaat beheerst (vereffening – verdeling van huwelijksstelsels, van erfrechtelijke vermogens, enz.) maken de juridische bevoegdheden en de deskundigheid op het terrein van de notarissen en hun medewerkers het mogelijk dat de bemiddelingsprocedure in deze dossiers op efficiënte wijze tot een resultaat leidt.

Sommige medewerkers van Notariskantoren zouden graag concreet een bemiddelingsdienstverlening willen kunnen verzekeren (sommige verzekeren deze zelfs als bijkomende activiteit).

Maar in feite bieden maar weinig Notariskantoren een bemiddelingsdienst aan – vaak omdat het zo moeilijk is daarvoor ruimte te vinden in de agenda van de notaris of van een medewerker.

Achteraf gezien moet er worden opgemerkt dat de activiteit van bemiddelaar (bemiddelingsprocedure in de strikte zin van de term) een ‘aparte’ activiteit is, die moeilijk kan worden ingevoegd in het dagelijks beheer en het ritme van de andere dossiers en de door de Notarissenkantoren geleverde diensten.

⁵² Zie hiervoor p.61

Het zou goed zijn na te denken over de opportuniteit om binnen de notariële structuur, op institutioneel niveau, een organisatiewijze toe te passen (tussen de notarissen en de medewerkers die bereid zijn dit soort dienstverlening te verzekeren) om gehoor te kunnen geven aan de binnenkomende verzoeken tot bemiddeling, bijvoorbeeld via een 'permanentie' binnen de Kamers.⁵³

3.5.4 Ondersteuning bieden aan de notariskantoren in moeilijkheden

Wanneer er zich een probleem stelt met de notariële opvolging die door een Kantoor verzekerd (of niet verzekerd) wordt, wordt heel het beroep opnieuw ter discussie gesteld.

Op notarieel vlak voorziet de Deontologische Code dat de notaris zijn Kantoor zo moet organiseren dat hij daarvoor toereikende menselijk en materiële middelen heeft. Wanneer een Kantoor het moeilijk heeft op dat vlak, zouden er dan puntsgewijze oplossingen overwogen kunnen worden op initiatief van het notarisgenootschap?

In de praktijk situeren de vertragingen zich vaak in de behandeling van de gerechtelijke dossiers, waarvan de invoeging in de 'routine' van de Notariskantoren complexer is, namelijk de dossiers betreffende een openbare verkoop en de dossiers inzake gerechtelijke vereffening.

De Koninklijke Federatie van Notarissen groepeerde talrijke juristen die misschien geïnteresseerd zouden zijn om alle theoretische kennis waarover zij beschikken in de praktijk te brengen om de Notariskantoren te hulp te komen, die bijvoorbeeld moeilijkheden ondervinden ingevolge een teveel aan gerechtelijke dossiers.

Er zou hierover intern nagedacht kunnen worden, want het lijkt erop dat dit een antwoord zou kunnen bieden op een vraag die van de kant van de Notariskantoren lijkt te bestaan.

3.5.5 Te organiseren opleidingen

De ontvangen klachten brachten aan het licht hoe nuttig het zou zijn specifieke opleidingen/coaching voor het notariaat te organiseren.

Opleiding/coaching over:

- Deontologie / grondslagen van het notariaat / relaties met de burger 'cliënt'
- Notariële verzoening (wat niet hetzelfde is als familiale bemiddeling)
- Behandeling van de ontevredenheid van de burger 'cliënt'
- 'cliënten'-ervaring
- Notariële bedrijfscultuur

⁵³ Voor zover wij weten vond er onder de notarissen van de Provincie Luik een reflectie in die zin plaats.

- Consumentenrecht
- Internationaal privaatrecht⁵⁴
- Kwetsbare personen/ouderen.⁵⁵

3.5.6 Nalatenschappen

In het licht van het aantal ontvangen klachten in nalatenschapsdossiers⁵⁶, zou er een globale reflectie kunnen plaatsvinden op initiatief van het notarisgenootschap met het oog op het optimaliseren van de manier waarop de burger door de professionals wordt bijgestaan bij het vervullen van de verschillende vereiste formaliteiten.

Dat zou niet enkel voor de burger van belang zijn, maar ook een ruimer belang hebben voor de maatschappij (impact op fiscaal vlak, vermogensvlak, enz.)

Talrijke problemen zijn in werkelijkheid het resultaat van een gebrek aan communicatie tussen de verschillende professionals die met elkaar moeten samenwerken om tot deze formaliteiten over te gaan.

Hoofdzakelijk:

- Lijkt het van de kant van het notariaat wenselijk de toegang te vergemakkelijken tot de notaris die eventueel met het vervullen van de nalatenschapsformaliteiten belast werd. Wij werden vaak aangesproken door burgers of zelfs door administraties (gemeentelijke diensten), om deze informatie te verkrijgen. Misschien zou dat kunnen gebeuren via het testamentenregister - CRT – dat systematisch geraadpleegd wordt door elke notaris gelast met een nalatenschapsdossier.
- Zou het eveneens nuttig zijn dat het notariaat, van zodra een overlijden (via de gemeente) 'geregistreerd' werd, daarover geïnformeerd zou worden zodat de link zou kunnen worden gelegd met de gegevens die in het testamentenregister - CRT - geregistreerd zijn en het Notariskantoor, dat over het laatste gekende testament op naam van de overledene beschikt, op zijn minst tijdig zou kunnen reageren. Dat zou vermijden dat testamenten nog jaren na het overlijden zouden worden

⁵⁴ Meer specifiek inzake nalatenschappen: het beheer van de buitenlandse elementen (internationale aspecten) bij de te vervullen formaliteiten lijkt moeilijk te begrijpen – medewerking voorzien met de IRBN en de CNUE.

⁵⁵ Van de kant van het notariaat zou kunnen gevraagd worden bijzonder aandachtig te zijn voor het in werking stellen van alle mogelijke juridische mechanismen om de belangen van een kwetsbare persoon of van zijn naaste omgeving te beschermen en op efficiënte wijze vooruitgang te boeken in dat soort dossiers. Er werd via de ontvangen klachten vastgesteld dat deze materie onvoldoende beheerst werd om een efficiënte behandeling van deze dossiers mogelijk te maken (cf. vastgestelde vertragingen). Het zou eveneens nuttig zijn een vorming te organiseren over alle juridische instrumenten die gebruikt kunnen worden om te anticiperen op de problemen veroorzaakt door het ouder worden (cognitieve afhankelijkheid), zodat het notariaat de burgers in dat verband op nuttige wijze zou kunnen begeleiden. De opleidingen over de programmatie van nalatenschappen zijn toereikend. Er zouden wel opleidingen in 'aging programation' georganiseerd moeten worden.

⁵⁶ Zie p. 35

bovengehaald (na een genealogische opzoeking en/of in het kader van een nalatenschap die opengevallen werd verklaard) met alle schadelijke gevolgen die daaruit voortvloeien: beschadiging van het erfrechtelijk vermogen, verwijlinteressen op successierechten, boeten, enz..

- Moet de internationale samenwerking tussen professionals die optreden na het overlijden van een persoon geoptimaliseerd worden wanneer de nalatenschap buitenlandse elementen vertoont.

3.5.7 Samenwerking met andere professionals

Ingeval van tussenkomst van meerdere professionals voor de voltooiing van een verrichting waarvoor de tussenkomst van een notaris noodzakelijk is, is het voor de burger moeilijk te begrijpen welke de verantwoordelijkheden zijn die door elk van hen (de notaris inbegrepen) op zich worden genomen (en gefactureerd).

Teneinde elk misverstand te vermijden, zou het op elkaar afstemmen van de verrichtingen met de vertegenwoordigers van andere genootschappen nuttig kunnen zijn.

Anderzijds zou een betere samenwerking met andere instellingen een meer efficiënte dienstverlening aan de burger mogelijk maken.

3.5.7.1 Burgerlijke – gemeentelijke administratie (nalatenschap)

Het tot stand brengen van een doorgeefluik waardoor het notariaat snel op de hoogte zou kunnen worden gebracht van het overlijden van een persoon, zou nuttig zijn voor het optimaliseren van de bijstand aan de burger bij het vervullen van de erfrechtelijke formaliteiten, en dit om het notariaat in staat te stellen tijdig het laatste gekende geregistreerde testament en de laatste wilsbeschikkingen boven te halen. Het gebeurt al te vaak dat deze laattijdig aan het licht komen:

- Ofwel omdat de wettelijke erfgenamen er niet aan gedacht hebben dat er een laatste wilsbeschikking bij een notaris geregistreerd kon zijn en zij zich dus niet tot het notariaat hebben gericht
- Ofwel omdat de begunstigen van een testament dat werd opgesteld door een persoon die geen reservataire wettelijke erfgenamen heeft (of verre wettelijke erfgenamen) gewoonweg niet wisten dat de overledene een legaat aan hen had vermaakt.

Hierdoor zou vermeden worden dat bepaalde vermogens vele jaren lang verwaarloosd worden (met, soms, gevolgen voor de burens van gebouwen die aftakelen), dat er kosten voor

genealogische opzoeken moeten worden voorgeschoten die uiteindelijk nutteloos blijken te zijn, dat er boetes en verwijlinteressen op fiscaal vlak worden veroorzaakt, enz..

3.5.7.2 ° Banken (nalatenschappen)

In de nalatenschapsdossiers werd vastgesteld dat een betere samenwerking met de banken op het vlak van gegevensuitwisseling de burger ten goede zou komen.

Het volgende zou vergemakkelijkt moeten worden:

- De mededeling van de banktegoeden die afhangen van een nalatenschap: de erfgenamen kennen niet noodzakelijkerwijs de banken waarbij de overledene een rekening had geopend en de notaris heeft geen gemakkelijke toegang tot een databank die hem in staat stelt deze informatie te verkrijgen, terwijl de banken wel spontaan een 'fiscale lijst' naar de belastingadministratie sturen. Wanneer de erfgenaam een bankrekening heeft 'weggelaten' in de aangifte van nalatenschap, leidt dit tot een boete voor verzuim zelfs wanneer de burger te goeder trouw was. Het mogelijk maken van de toegang tot de gekende bankgegevens zou toelaten dit soort probleem te vermijden⁵⁷
- Anderzijds is gebleken dat erfgenamen in de war werden gebracht door de informatie verstrekt door de bankinstellingen, die in hun aangifte niets zeggen over de plaatsingen in verzekeringspolissen die de overledene via de bank onderschreef: de erfgenamen weten enkel dat de overledene zijn financiën via de bank heeft geregeld en worden niet op de hoogte gebracht van het bestaan van verzekeringscontracten (terwijl de bank daarvan wel op de hoogte is, maar geen nauwkeurige informatie in dat verband verstrekt).
- Het openen van bankkluisen die afhankelijk zijn van een nalatenschap. Het valt te betreuren dat de banken niet in staat zijn de bestaande kluisen gemakkelijk 'voorlopig', na het overlijden, te openen om te verifiëren of zich daarin geen eigenhandig geschreven testament op naam van de overledene bevindt. Dat heeft tot gevolg dat een kluis soms pas na een dure (zowel in tijd als in geld) genealogische opzoeking geopend wordt (nadat een erfrechtverklaring kan worden opgesteld) en dat in de kluis een testament ontdekt wordt (met alle gevolgen op het vlak van laattijdige indiening van de aangifte van nalatenschap, de aftakeling van het – onroerend – erfrechtelijk vermogen, de verwijlinteressen op fiscaal vlak, enz.)

3.5.7.3 ° Verzekeringsmaatschappijen (nalatenschap)

In de nalatenschapsdossiers werd vastgesteld dat een betere samenwerking met het verzekeringsmilieu op het vlak van de gegevensuitwisseling de burger ten goede zou komen.

⁵⁷ Een oplossing in die zin werd recent uitgewerkt door de Federatie van Notarissen.

Het volgende zou vergemakkelijkt moeten worden:

- De mededeling van de verzekeringsproducten die afhangen van een nalatenschap **en die gevolgen hebben op het vlak van de verschuldigde successierechten**: de erfgenamen kennen niet noodzakelijkerwijs de verzekeringsproducten die de overledene onderschreven heeft en de notaris heeft geen gemakkelijke toegang tot een databank die hem in staat stelt deze informatie te verkrijgen. Wanneer de erfgenaam een verzekeringsproduct heeft 'weggelaten' in de aangifte van nalatenschap, leidt dit tot een boete voor verzuim... zelfs wanneer de burger te goeder trouw was. Het mogelijk maken van een betere coördinatie tussen de verzekeringsmaatschappijen en het notariaat zou toelaten dit soort probleem te vermijden.

3.5.7.4 Verzekeringsmaatschappijen (openbare verkopen)

Er werd vastgesteld dat het risico op vandalisme tussen de dag van de definitieve toewijzing en de dag van de inbezitneming van het verkochte goed niet altijd gedekt was: van de kant van het notariaat is informatie 'naast het lastenkohier' en ruim voor de dag van de toewijzing (? in de uitgegeven publiciteit) wenselijk. Voor de burger is dit soort informatie evenwel moeilijk tijdig te 'registreren' en is de actie die bij de verzekeringsmaatschappij ondernomen moet worden voor een potentiële aankoop niet gekend. In dat verband zou er in samenspraak met de verzekeringssector een oplossing kunnen worden uitgewerkt.

3.5.7.5 Belastingadministratie (nalatenschappen en andere)

° Sedert de digitalisering – informatisering lijkt het erop dat er een verlies van efficiëntie en soepelheid (die schadelijk is voor de burger) heeft plaatsgevonden en die te wijten is aan de moeilijkheid voor de notaris (of zijn medewerkers) om een gepersonaliseerd contact te hebben met de fiscale correspondenten (verantwoordelijk voor de registratierechten, de successierechten, enz.)..

Voorheen, wanneer een dossier bijzondere kenmerken vertoonde, kon er snel een oplossing gevonden worden in overeenstemming met de belastingadministratie. Voortaan is dat niet meer mogelijk en wanneer een dossier 'buiten het kader valt' (wat met name het geval is voor nalatenschapsdossiers) wordt de burger daardoor benadeeld.

Het zou dus nuttig te zijn te werken aan het creëren van efficiënte doorgeefluiken tussen het notariaat en de belastingadministratie, om op een (voor de burger) rechtvaardige manier de dossiers 'die buiten het kader vallen' te kunnen regelen.

° In nalatenschapsdossiers wordt de belastingadministratie door verschillende bronnen ingelicht over bepaalde elementen die het erfrechtelijk vermogen vormen. Soms beschikt de erfgenaam niet over deze informatie (hij kende de overledene niet) en de notaris beschikt niet over een databank waaruit hij die gegevens zou kunnen opvragen. Zou men met het oog op een goed openbaar bestuur niet kunnen overwegen dat deze bij de belastingadministratie

bekende gegevens eveneens ter beschikking zouden worden gesteld van de notaris belast met de nalatenschap van de betrokken burger, opdat hij correct zou kunnen worden bijgestaan bij de opstelling van de nalatenschap? ⁵⁸

° In de nalatenschapsdossiers zou de verlenging van de termijn die wordt toegekend om de aangiften van nalatenschap in te dienen en de successierechten te betalen de families (en hun adviseurs) in staat stellen de formaliteiten volgend op een overlijden op een meer stresloze wijze aan te vatten en dit ten voordele van een grotere efficiëntie.

Bij gebrek aan verlenging van termijn voor alle dossiers, zou er een mogelijkheid om een verlenging te bekomen (voor de indiening van de verklaring van nalatenschap EN de betaling van de successierechten) in het geval van dossiers die 'buiten de normen' vallen moeten kunnen bestaan. Het is voor de burger moeilijk te begrijpen dat hij boeten, verwijlinteressen, enz. moet betalen, terwijl het systeem hem niet in staat stelt tijdig over de vereiste gegevens te beschikken.

° Uitwisselingen van 'administratieve' gegevens met het notariaat: er bestaat geen mogelijkheid voor de notaris om ingelicht te worden over sommige gegevens die noodzakelijk zijn om de vereiste notariële dienstverlening te kunnen verzekeren:

Vb.: een tweede overlijden dat gevolgen heeft voor een 'oude' nalatenschap (eerste overlijden) die door zijn Kantoor wordt behandeld (probleem van de terugval van vruchtgebruik, enz., dat plaatsvindt lang na het eerste overlijden dat het voorwerp van het behandeld nalatenschapsdossier uitmaakt. De notaris die destijds de nalatenschap behandelde werd niet automatisch ingelicht over het tweede overlijden en het is te technisch opdat de burger zich zou herinneren dat hij een bijkomende aangifte moet doen ingevolge dit tweede overlijden).

Vb.: vaststelling van het definitief KI enkele maanden na de ondertekening van een verkoopakte – KI waarvan het bedrag de burger in staat stelt de registratierechten terug te krijgen op voorwaarde dat hij zijn aanvraag binnen de door de wet voorziene termijn indient. Het is de burger (en niet de notaris) die het bericht met het nieuwe KI ontvangt en deze materie is te technisch opdat de betrokken burger zich zou herinneren dat hij een aanvullende stap moet ondernemen. De burger verliest 'een recht' wegens de techniciteit van de situatie en de professional die hem zou kunnen helpen wordt niet tijdig verwittigd. (Waals gewest)

3.5.7.6 Hypotheekkantoor (openbare verkopen)

Een grotere efficiëntie bij de informatie-uitwisseling tussen hypotheekkantoren en Notariskantoren zou de burger ten goede komen. (Cf. dossiers inzake verkopen op beslag waarin de akte van rangregeling is vastgelopen omdat de overmaking van de hypotheekstaat aan de notaris op zich laat wachten. Uiteindelijk is het de beslagen burger – die zich reeds in

⁵⁸ In navolging van wat thans voorzien wordt door Vlabel voor opengevallen nalatenschappen (mededeling door de belastingadministratie, aan de curator, van alle nuttige gegevens)

een delicate financiële situatie bevindt – die voor de aan de bank verschuldigde verwijlinteressen moet opdraaien...).

Het huidig administratief systeem werkt niet, het veroorzaakt meerkosten voor de burger, terwijl deze toch al de kosten moet betalen die door de administratie (hypotheeken) gevorderd worden voor de uitreiking van de hypotheekstaten.

3.5.7.7 Vastgoedpromotoren

Het opstellen van een basisakte of van een verkavelingsakte is een werk dat door de promotor aan de notaris wordt toevertrouwd.

De kosten van de basisakte zijn in werkelijkheid door de promotor aan de notaris verschuldigd. De promotor rekent deze door aan zijn klanten - dit maakt in zekere zin deel uit van de verkoopprijs.

In de praktijk wordt dit zo niet 'voorgesteld' aan de burger, hoewel er in dat verband reeds richtlijnen ter attentie van het notariaat geformuleerd werden. Dit leidt steeds vaker tot moeilijkheden, want de burger begint aan de notaris te vragen rekenschap te geven over het aandeel van de notariële kosten dat van hem gevorderd wordt voor het opstellen van die basisakte of verkavelingsakte.

Het lijkt meer en meer wenselijk dat er verandering zou komen in deze praktijk, op een eenvormige manier, waarvoor de samenwerking tussen het notariaat en de vertegenwoordigers van de vastgoedpromotoren noodzakelijk is.



Aanbevelingen ter attentie van de wetgever

3.6 AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE WETGEVER

3.6.1 Tarifiering

Zoals werd opgemerkt is de bestaande wetgeving inzake notariële tarifiering achterhaald.

Zij beantwoordt niet voldoende aan de werkelijkheid van de opdrachten die door de diverse wetgevingen aan het notariaat worden toevertrouwd.

Wanneer een tarief door de wet wordt vastgelegd, is het noodzakelijk dat het nauwkeurig zou zijn in verband met de notariële prestaties waarop het betrekking heeft.

Bij gebrek aan nauwkeurigheid zijn er geen referentiepunten die door de notarissen gebruikt kunnen worden, waarop de burgers kunnen vertrouwen en op basis waarvan de 'controle'-instanties van het notariaat kunnen optreden wanneer er sprake is van een overschrijding op het vlak van de notariële facturatie.

Momenteel zit de burger klem tussen:

- datgene wat vele jaren geleden door de wetgever wettelijk werd vastgelegd⁵⁹

en

- de aanpassingen die 'op het terrein' door het notariaat werden aangebracht naarmate de evolutie van de maatschappij, de bijkomende opdrachten die door de opeenvolgende wetgevingen aan het notariaat werden toevertrouwd (zonder de link met het wettelijk tarief te leggen) en de vragen van de burger.

In de huidige stand van zaken laat de wet de burger-consument niet toe over nauwkeurige informatie te beschikken aangaande het notarieel werk dat door de post 'wettelijke erelonen' gedekt wordt (art. 2 van het tariefbesluit) en wat niet (en waarvoor de door het Kantoor toegepaste tarifieringsmethode vooraf moet worden uitgelegd).

Een coherente aanpassing van de wetgeving in het licht van de activiteit die thans verzekerd wordt door het notariaat, teneinde aan de vraag van de burgers en de openbare instanties te voldoen, lijkt onontbeerlijk.

⁵⁹ De basis dateert van 16 december 1950 (koninklijk besluit)

3.6.2 Vereffeningen - verdelingen

Gezien het aantal ontvangen klachten lijkt het erop dat de door het Belgisch recht voorziene procedures om de burger bij te staan bij de 'uitonverdeeldheidstreding' nog niet voldoende doeltreffend zijn.

De burger verwacht dat de notaris, wanneer een vermogen 'bevroren' is om een of andere reden (of het nu te wijten is aan een 'weerbarstige' of aan een onbekende deelgenoot), initiatieven kan nemen om het te bewaren en/of te vereffenen teneinde elke bijkomende schade (met name bij de burens) te vermijden.

Het is voor de burger moeilijk te begrijpen dat hij zich zelf tot het gerecht moet richten ⁶⁰ opdat er officieel een notaris zou aangesteld worden die zal kunnen handelen, terwijl eigenlijk alle gegevens van het dossier gekend zijn door de notaris en hij onmiddellijk al een PV zou kunnen opstellen waarin de moeilijkheden die zich voordeden vermeld worden en eventueel een voorstel om het erfrechtelijk vermogen te vereffenen, de verschuldigde fiscale taken te betalen, de hangende onbetwistbare schuldvorderingen aan te zuiveren, enz..

Dat PV zou door de notaris aan de gekende deelgenoten meegedeeld kunnen worden voor eventueel akkoord met het voorstel en/of voor opmerkingen, en indien het niet in die staat gevalideerd wordt, door de notaris bij de Rechtbank neergelegd kunnen worden voor validering (bij gebrek aan reactie van de deelgenoten en/of als de betwistingen ongeldig zijn) of om de notaris in staat te stellen een opdracht van gerechtelijke verdeling uit te voeren met, eventueel, de aanstelling van een beheerder belast met de vertegenwoordiging van de belangen van de onbekende/niet gevonden deelgenoten.

Gezien het aantal in dat verband ontvangen aanvragen – en gezien het aantal burgers en zelfs administraties die nu al denken dat de notaris ambtshalve over de bevoegdheid beschikt om een situatie te forceren, zou het opportuun kunnen zijn dit project op tafel te leggen en zich daarbij eventueel te laten inspireren door de praktijken die in andere landen bestaan. (Administratieve en procedurele vereenvoudiging/efficiëntie van het gerecht)

Een gelijkaardige reflectie zou kunnen plaatsvinden in verband met verwaarloosde (onroerende, erfrechtelijke) vermogens – soms omdat niemand het initiatief neemt om te proberen de erfgenamen te vinden en er geen professional voorhanden is die over deze functie beschikt. In de huidige staat van de wetgeving is het niet mogelijk snel te handelen om aftakeling van deze goederen (met name onroerende goederen) te vermijden, wat uiteindelijk niet enkel nadelig is voor de potentiële erfgenamen, maar ook, globaal, voor de gemeenschap, de maatschappij, de belastingadministratie (cf.: de erfrechtelijke schuldeisers

⁶⁰ Wat bijkomende kosten veroorzaakt, die voor de betrokken burger onbegrijpelijk zijn. Bovendien is er soms wegens het aantal erfrechtelijke deelgenoten, hun respectievelijke financiële situatie en de opbrengst die van de verkoop verwacht zou kunnen worden, geen mogelijkheid (tastbaar belang) voor een van de betrokken deelgenoten (erfgenaam bijvoorbeeld) om beroep te doen op een advocaat en de procedurekosten voor te schieten of op zich te nemen. Het individueel belang is onvoldoende, terwijl dat van de collectiviteit wel degelijk bestaat.

worden niet betaald, de successierechten worden niet geïnd en zijn soms oninbaar wegens de schade, wijken ondergaan een waardevermindering door het gebrek aan onderhoud van de gebouwen, enz.). Momenteel bestaat de reflex erin zich tot de notaris te wenden, opdat hij iets zou doen, maar technisch gezien beschikt hij over geen enkele initiatiefbevoegdheid ter zake.

3.6.3 Stedenbouwkundige regelmatigheid

Wij hebben reeds benadrukt dat het invoeren van een adequate procedure die het mogelijk maakt de stedenbouwkundige regelmatigheid van de opgerichte bouwwerken te bevestigen, de rechtszekerheid van de onroerende transacties op Belgisch grondgebied ten goede zou komen en de markt dynamischer zou maken.

Hierdoor zou kunnen vermeden worden dat de burger met grote problemen geconfronteerd word in geval van een laattijdige vaststelling van een stedenbouwkundige inbreuk.⁶¹

3.6.4 Postinterventiedossier

Wij deden opmerken dat de wetgeving ter zake niet voldoende nauwkeurig is. Anderzijds is het niet coherent te verplichten dat het PID pas wordt overgemaakt op het ogenblik van de authentieke akte. Het zou op het ogenblik van de tekoopstelling raadpleegbaar moeten zijn.

⁶¹ Voorbeeld: de burger die een appartement heeft gekocht, die de aankoop financierde met een hypothecair krediet en die er zich heeft laten domiciliëren, en die dan, wanneer hij het 10 jaar later wenst te verkopen, daar niet in slaagt omdat hem op administratief vlak wordt meegedeeld dat dit appartement niet bestaat maar beschouwd wordt als 'ruimte onder de hanenbalken', die op stedenbouwkundig vlak niet geregulariseerd kan worden.



Aanbevelingen ter attentie van de burger

3.7 AANBEVELINGEN TER ATTENTIE VAN DE BURGER

3.7.1 Op voorhand informatie inwinnen

Het is aan de burger om ervoor te zorgen dat hij tijdig contact opneemt met zijn notaris – VOORDAT hij een verbintenis aangaat in het kader van een verrichting die een notariële opvolging vereist. Als dit niet gebeurt is het mogelijk dat de aangegane verbintenis gevolgen heeft die hij niet kan inschatten en die zijn teleurstelling zal veroorzaken.⁶²

Gezien de formulering van de thans bestaande wetteksten inzake notariële tarifiering – teksten die in het licht van de realiteit van de geleverde notariële diensten achterhaald zijn – wordt de burger verzocht steeds op voorhand inlichtingen in te winnen bij zijn notaris over de manier waarop de toevertrouwde opdracht gefactureerd zal worden (sommige diensten zijn gedeeltelijk gedekt door een wettelijk tarief en andere diensten zijn onderworpen aan de regels van de vrije concurrentie – het gaat dan om diensten die 'niet zijn voorbehouden' aan het notariaat).

3.7.2 De informatie verkregen via websites aanvullen door het vragen van een gepersonaliseerd advies

De informatie die via de diverse sociale media wordt verspreid – internet en standaard e-mails – kunnen als basisgegevens beschouwd worden. Zij vervangen in geen geval de kwaliteit van een gepersonaliseerd advies dat mondeling wordt verstrekt.

Het blijkt voor de burger noodzakelijk dat hij persoonlijk contact opneemt met zijn notaris of met de medewerker die met zijn dossier belast is, voor alle eventuele bijkomende vragen.

Idealiter zou deze contactneming moeten gebeuren ALVORENS een verbintenis aan te gaan in het kader van een verrichting die vervolgens door een Notariskantoor gefinaliseerd zal worden.⁶³

⁶² Bijvoorbeeld: een document getiteld 'aankoopbelofte' tekenen kan betekenen dat men zich ertoe verbindt de aankoop te verrichten – met schadevergoeding als de verbintenis niet wordt nagekomen.

⁶³ Bijvoorbeeld: contact opnamen ALVORENS zijn goed te koop te stellen of ALVORENS een bod inzake een aankoop uit te brengen.

3.7.3 De contouren van het toevertrouwde werk vastleggen

Wegens de dubbele activiteit van de Notariskantoren (openbare functie en vrij beroep) is het belangrijk dat de burger zo nauwkeurig mogelijk is over de opdracht die hij aan de notaris toevertrouwt en het werk dat hij van zijn Kantoor verwacht. Elk dossier is specifiek.

Als de burger van de notaris een dienstverlening op maat verwacht, is het noodzakelijk dat hij hem laat weten welke zijn desiderata zijn, waarbij hij wel steeds voor ogen moet houden dat de deskundigheid van de notaris zich op juridisch vlak situeert en dat de notaris door de aard van zijn functie ertoe gehouden is de inherente regels daarvan na te leven, met name wat de onpartijdigheid betreft.

De burger die een dienstverlening vraagt aan een Notariskantoor, moet zich ervan vergewissen wat die dienstverlening inhoudt en welk het tarief is dat zal worden toegepast.

⁶⁴

3.7.4 Vragen welk het toepasselijk tarief is

Slechts een gedeelte van de door de notarissen geleverde diensten is gedekt door het wettelijk tarief.

De rest wordt getarifeerd tegen een tarief dat specifiek is voor elk Kantoor.

De te voorziene budgetten verschillen van Kantoor tot Kantoor, zelfs voor de verrichtingen waarvan een gedeelte door het wettelijk tarief wordt gedekt (vb.: aankoop onroerend goed). Het is noodzakelijk dat de burger vooraf inlichtingen inwint over de manier waarop de notaris de door het Kantoor geleverde prestaties zal factureren (gevraagde vergaderingen, telefoongesprekken, het uitwisselen van e-mails, enz.).

3.7.5 Inlichtingen inwinnen over de basisregels die van toepassing zijn inzake gerechtelijke vereffeningen en deze aanvaarden

Inzake gerechtelijke vereffening, die door de bepalingen van het Wetboek omkaderd is, moet de burger de toepasselijke rechtsregels aanvaarden:

⁶⁴ Bijvoorbeeld, voor de erfrechtelijke formaliteiten: de meeste door het notariaat geleverde prestaties worden niet door het wettelijk tarief geregeld. In de praktijk leidt dit tot problemen, want de burger beschikt over geen enkel referentiepunt ter zake. De ontvangen klachten brengen aan het licht dat er diverse ideeën de ronde doen, die soms verkeerd zijn, over de taken die het Notariskantoor op zich zal nemen in het kader van de behandeling van deze dossiers (naast de manier waarop het werk gefactureerd zal worden). Een beschrijving van de door de notaris op zich genomen taken, van de door de erfgenamen te verstrekken gegevens en van de voorziene timing ontbreekt. De betwistingen betreffende de vergoeding van de notaris worden niet enkel veroorzaakt door het ontbreken van een wettelijk tarief, zij vloeien evenzeer voort uit het gebrek aan informatie over datgene wat aan de notaris wordt gevraagd en de manier waarop het dossier behandeld zal worden.

3.7.5.1 De onpartijdigheid van de notaris

De onpartijdigheid van de notaris houdt in dat hij geen 'partij mag kiezen' voor de ene of andere partij.

De burger kan dus niet hopen dat de notaris zijn standpunt zou 'verdedigen'.

Anderzijds, wanneer de burger ervoor kiest zich niet door een advocaat te laten bijstaan, compliceert dat het gerechtelijke vereffeningproces vermits de notaris, hoewel hij onpartijdig blijft, in zekere zin alle juridische tools (informatie) en alle mogelijke juridische argumenten moet verstrekken opdat de burger zijn rechten zou kunnen doen gelden, hetgeen, technisch gezien, onmogelijk is.

Hoe kan men technisch gezien aan de notaris vragen om elementen in rechte ten gunste van de ene of andere partij te vinden, zonder dat er vragen over zijn onpartijdigheid worden gesteld? Uiteindelijk, wanneer de cliënten ervan afzien zich door een advocaat te laten bijstaan, is de procedure van de gerechtelijke vereffening zoals deze thans door de wet wordt voorzien, dan wel adequaat?

Als de burger zich niet wenst te laten bijstaan door een advocaat om de verdediging van zijn rechten te verzekeren (op het vlak van het recht), zou het dan niet nodig zijn dat hij prioritair een andere type van procedure kiest (of dat men hem dit zou doen kiezen), zoals, bijvoorbeeld, de arbitrage, de notariële verzoening, de bemiddeling, waarbij de toepassing van de rechtsregels de plaats kan ruimen voor andere prioriteiten?

3.7.5.2 Het naleven van de tegensprekelijkheid

Het beginsel van de tegensprekelijkheid houdt in dat alle uitwisselingen gezamenlijk plaatsvinden. Wanneer de burger een schrijven aan de notaris richt - zonder de andere tussenkomende partijen in kopie te plaatsen - kan de notaris-vereffenaar dit niet in aanmerking nemen. Veel burgers zijn niet op de hoogte van deze regel, wat aanleiding geeft tot klachten bij onze dienst voor het 'gebrek aan antwoord van de notaris'.

3.7.5.3 De aan de notaris te storten provisie

A priori is het logisch dat de notaris voor het uitvoeren van zijn gerechtelijke opdracht een toereikende provisie ontvangt. Het komt voor dat een van de partijen weigert een provisie te betalen aan de notaris. Daaruit vloeit voort dat het de taak is van de andere partijen die wensen dat de notaris het vereffeningswerk zou voortzetten om tot de betaling van de bijkomende verschuldigde provisie over te gaan. Gebeurt dit niet, dan bestaat het risico dat het dossier voor jaren vastloopt. Het is de taak van de advocaten van elke partij hun cliënten wat dat betreft op nuttige wijze te adviseren - met name over de mogelijkheid om al dan niet ooit dit voor een andere partij betaalde voorschot terug te krijgen.

3.7.6 Postinterventiedossier

Om alle latere verwikkelingen te vermijden, is het van belang, voor de burger-verkoper, ervoor te zorgen dat het PID (opnieuw) zou worden samengesteld voor de tekoopstelling en dat de gegadigde het eventueel zou kunnen raadplegen. De burger-gegadigde krijgt de raad – alvorens een verbintenis aan te gaan – vragen te stellen over de inhoud van het bestaand PID.

3.7.7 Stedenbouwkundige inbreuken

Op dit ogenblik heeft geen enkele professional als functie een attest uit te reiken dat de stedenbouwkundige regelmatigheid van een goed garandeert. De notaris kan deze garantie dus niet verstrekken in het kader van de onroerende verrichtingen die hij authenticificeert. Het is dus aan elke kandidaat-koper om zelf, voorafgaand de finalisering van de overeenkomst, zich te wenden tot de stedenbouwkundige dienst teneinde de informatie die zich daar bevindt (met inbegrip van de plannen) te verkrijgen en deze te vergelijken met het goed zoals hij het bezocht heeft.

3.7.8 Populaire meningen, die vaak gecorrigeerd moeten worden

- NIET WAAR: De ombudsdienst is er om de burger te beschermen

De ombudsdienst is er om bij te dragen tot het vinden van een minnelijke oplossing – zonder partij te kiezen

- NIET WAAR: De eerste afspraak bij een notaris is gratis

Dat hangt af van de aan de notaris gevraagde inhoud op die eerste afspraak

- NIET WAAR: Als ik mijn notaris kies, zal hij mijn belangen verdedigen

De notaris moet neutraal en onpartijdig zijn

- NIET WAAR: Alle notarissen passen hetzelfde tarief toe

Enkel sommige prestaties worden door een wettelijk tarief gedekt. Alle andere prestaties worden getarifeerd volgens een tarief dat specifiek is voor elk Notariskantoor

- NIET WAAR: Het aantal notarissen doet er niet toe, het tarief is altijd hetzelfde

Dat hangt af van het soort dossier en dit dekt a priori enkel de wettelijke erelonen

- NIET WAAR: De notaris kan/moet een vast budget verstrekken voor elk dossier dat hem wordt toevertrouwd

Elk geopend dossier houdt verschillende prestaties in en soms elementen die bij de aanvang niet voorzien kunnen worden. De notaris kan uitleggen hoe hij zijn prestaties zal factureren, maar het is zo goed als nooit mogelijk van bij de aanvang een vast budget te bepalen;

- NIET WAAR: De tussenkomst van een notaris is een garantie dat er geen stedenbouwkundige inbreuk is vastgesteld.

In het Belgisch recht bestaat er geen mechanisme dat kan leiden tot het opstellen van een attest van stedenbouwkundige conformiteit voor de staat van het goed op de dag van de ondertekening van de akte.

- NIET WAAR: De notaris moet doen wat ik hem vraag en enkel wat ik hem vraag

In zijn hoedanigheid van openbare ambtenaar moet de notaris bepaalde regels die inherent zijn aan zijn functie, naleven.

- NIET WAAR: De notaris betaalt de erfrechtelijke facturen

Het gaat hier om een dienstverlening die de notaris kan leveren, maar de notaris is daartoe niet verplicht, vermist de wet dit niet voorziet.

- NIET WAAR: De notaris staat borg voor de correctheid van de inhoud van de wettelijk vereiste Technische attesten en documenten, hetgeen betekent dat hij de inhoud van het overhandigde PID garandeert alsook de inhoud van het EPC-certificaat en de inhoud van het PV betreffende de elektrische installatie

De notaris is deskundig op juridisch vlak. Hij beschikt niet over de kwalificaties om de technische aspecten die buiten het domein van zijn juridische bevoegdheid vallen, te verifiëren.

- NIET WAAR: De notaris kan een verdeling (van erfrechtelijke tegoeden of andere) forceren

De notaris moet het akkoord verkrijgen van alle personen waarop het te verdelen vermogen betrekking heeft.

- NIET WAAR: De notaris heeft het initiatief bij een procedure van gerechtelijke vereffening

De notaris handelt op grond van de vraag van de partijen of hun advocaten.

Conclusie

4 CONCLUSIE

Zoals reeds werd aangehaald, ontstaat er een meningsverschil tussen de burger en de notaris wanneer er een afwijking is tussen:

- * datgene wat de notaris (en zijn medewerkers)
- ° moet doen om de houding aan te nemen van een openbare ambtenaar die zijn notariële functie uitoefent (*een functie die een onpartijdige houding en een verzoenende instelling inhoudt*),
- ° als dienstverlening moet verstrekken (volgens de wet),
- ° factureert op basis van het wettelijk tarief,
- ° aanbiedt als bijkomende dienstverlening volgens een tarief gebaseerd op de 'vrije concurrentie' (andere deskundigheid), waarbij hij niettemin een notariële houding handhaaft (*onpartijdigheid en gericht op verzoening*)

EN

- * datgene wat de burger
- ° verwacht/begrijpt van de functie van notaris,
- ° verwacht/begrijpt als zijnde een dienstverlening die elke notaris verplicht moet verzekeren,
- ° denkt door het wettelijke tarief gedekt te zijn,
- ° wenst te bekomen bij wijze van notariële dienstverlening.

Onderhavig verslag was gericht op het aanreiken van oplossingen op basis van het geheel van dossiers die wij sedert meer dan 5 jaar behandeld hebben.

Globaal gezien en logischerwijze werd opgemerkt dat het om 'meningsverschillen' te vermijden noodzakelijk is dat elke notariële medewerker de contouren van de notariële functie beheerst (deontologie) en duidelijk begrijpt wat dit inhoudt voor elk antwoord dat aan de burger verschaft moet worden. Het regelmatig organiseren van daarop gerichte opleidingen wordt dus gesuggereerd.

Overigens zou een duidelijke communicatie naar het publiek toe in verband met de contouren van de notariële dienstverlening toelaten bepaalde misverstanden uit de weg te ruimen.

Tot slot vloeien uit onze analyse nog de drie volgende belangrijkste aanvullende aanbevelingen voort:

Ten eerste lijkt het verstandig dat de notaris, samen met de burger, voor het openen van het dossier en alvorens eraan te werken, duidelijk het kader van de aan het Kantoor toevertrouwde en erdoor aanvaarde opdracht omschrijft: waarom, wat, hoe, door wie, binnen welke termijn, tegen welk tarief en op wiens kosten?

Wat de notariële facturatie betreft, is het thans geldend wettelijk tarief niet aangepast aan de evolutie van de maatschappij en dekt het niet het geheel van de aan het notariaat toevertrouwde taken. Het is dus wenselijk dat elke notaris aan de burger die hem raadpleegt de in zijn Kantoor toegepaste **tarifieringsmethode** meedeelt. Deze informatie dient tijdig verstrekt te worden, d.w.z. alvorens de opdracht die hem wordt toevertrouwd en die gefactureerd zal worden aan te vatten.

Ten tweede stelden wij vast dat het notariaat er bij zou winnen als het zou beschikken over een doeltreffende methode om een betere naleving van de deontologie te verzekeren. Hiervoor is het waarschijnlijk nodig fundamenteel de manier te herzien waarop het naleven van de tuchtregels bevorderd kan worden en het niet-naleven gesanctioneerd kan worden. De huidige methode (controle door de Kamers van Notarissen – d.w.z. door 'gelijken' die nog steeds actief zijn en later misschien zullen moeten samenwerken met een Confrater tegen wie zij een sanctie op deontologisch vlak hebben uitgesproken) lijkt niet aangepast.

Tot slot hebben sommige klachten (voornamelijk inzake nalatenschappen/vereffening-verdeling) aangetoond dat de wetteksten en de huidige administratieve praktijken niet toelaten aan de verwachtingen van de burgers te voldoen. Het notariaat (in het licht van zijn onpartijdigheid en zijn taak om verzoeningen te bewerkstelligen, enz.) wordt gevraagd te handelen en probeert aan de vraag te voldoen. Om daarin echter op een efficiënte manier te slagen in het algemeen belang, zijn bepaalde wetgevende wijzigingen (burgerlijk, fiscaal, administratief) wenselijk, alsook de ontwikkeling van een betere samenwerking met de verschillende administraties en/of diensten die over nuttige gegevens beschikken.