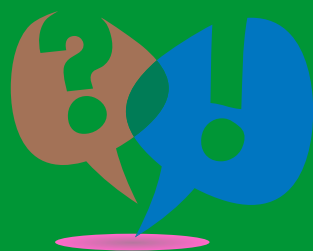


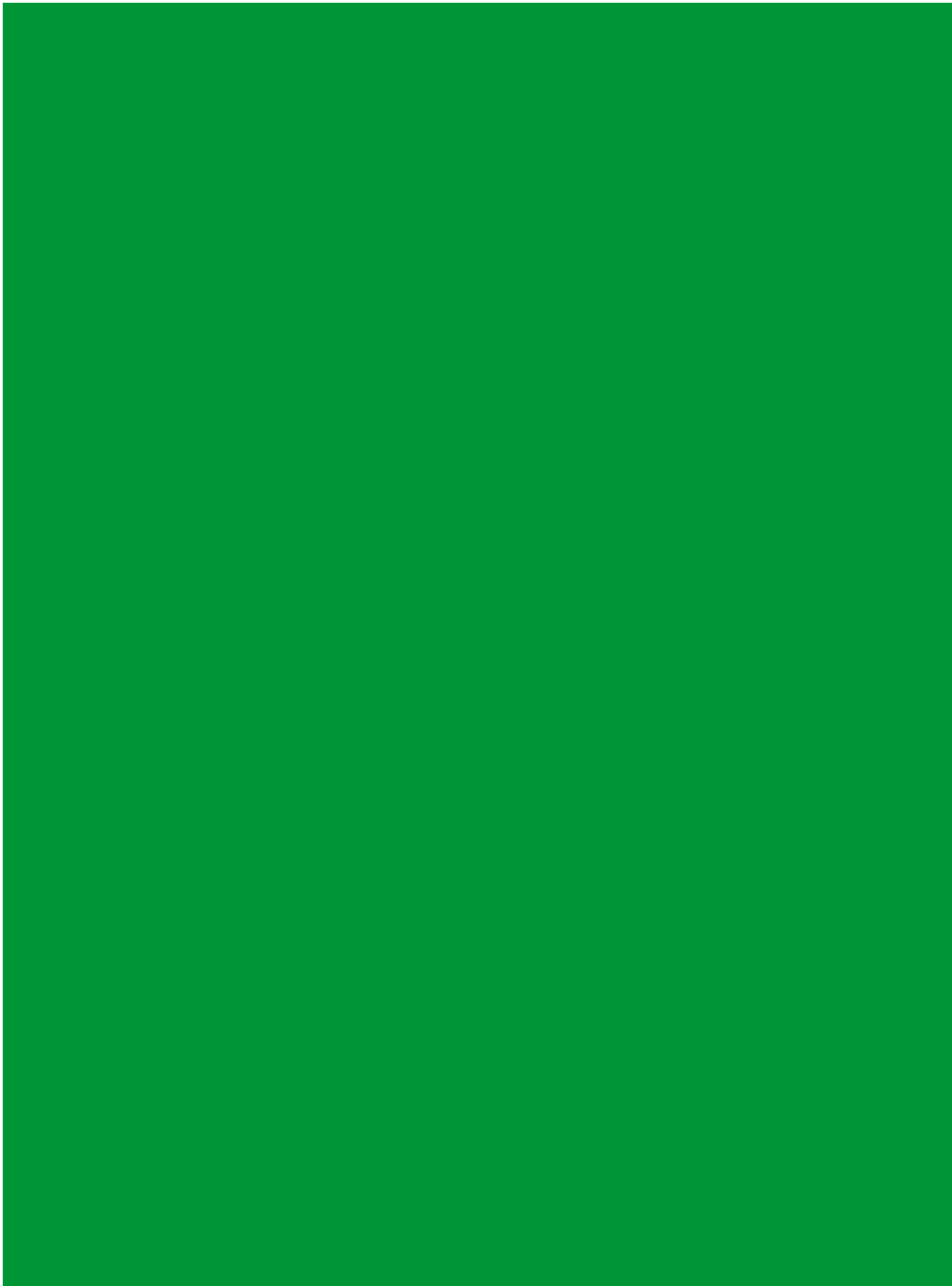
OMBUDSDIENST VOOR HET NOTARIAAT

Jaarverslag 2021



Index

Voorafgaande Opmerkingen	5
De bij wet verplichte informatie	7
AANTAL GESCHILLEN	8
Verdeling verzoeken / klachten	8
Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten)	9
Geografische verdeling (betrokken notariskantoren)	10
SOORTEN KLACHTEN	11
Multidisciplinaire analyses (per werkdomein)	11
Multidisciplinaire analyses per type klacht	14
WEIGERING: aantal, percentage en redenen	16
STOPZETTING: aantal, percentage en redenen	17
DUUR VAN DE BEHANDELING: volgens de aard van de klachten	17
NALEVING VAN DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN: aantal en percentage	18
GRENSOVERSCHRIJDENDE GESCHILLEN: samenwerking van de entiteit binnen het netwerk van entiteiten	19
BEDRAG VAN DE GESCHILLEN: gemiddeld, minimaal en maximaal	19
BUDGET: ontvangen middelen en aanwending ervan	20
Budget	20
Financieel verslag	20
Reflexies / aanbevelingen	21
De ombudsdienst voor het notariaat, bidirectioneel. Twaalf (vast)stellingen.	22
Globale aanbeveling tot slot	30
Het slot	31





Voorafgaande Opmerkingen

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

Het is tevens een instrument :

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

In 2021 was er een 'opstoot' aan dossiers. Corona gerelateerd ?

Ten opzichte van vorige jaren is er dus een evolutie in de hoeveelheid van klachten, doch niet in de aard en de herkomst ervan.

Spijtig, wij stellen vast dat het steeds om dezelfde terugkerende klachten gaat. De diverse aanbevelingen geformuleerd in vorige jaarverslagen blijven actueel. Daarom opteerden wij dit jaar voor een vereenvoudigd verslag.

Het jaarverslag 2021 bestaat uit 2 delen :

- 1. De bij wet verplichte informatie.**
- 2. Reflexies / aanbevelingen.**



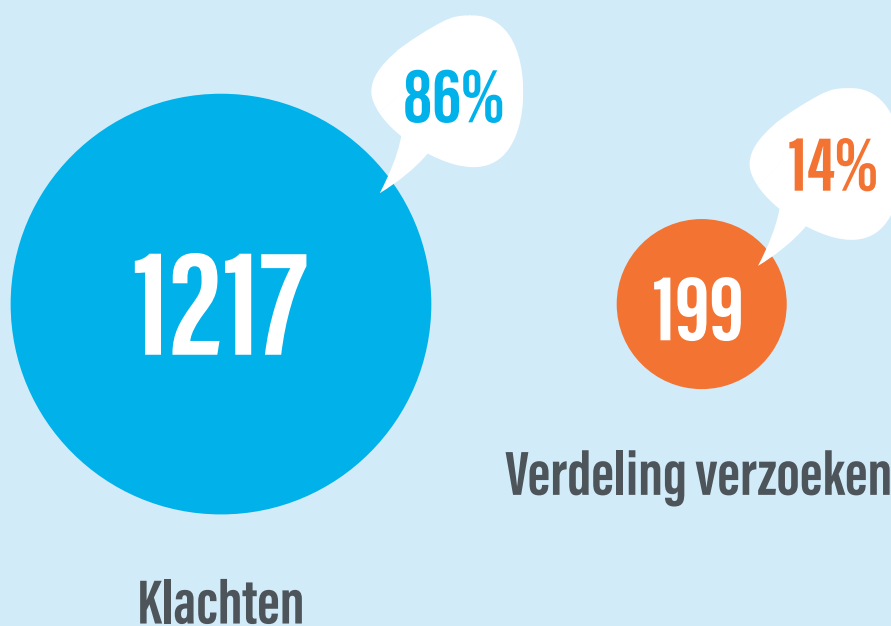
**De bij wet
verplichte
informatie**

AANTAL GESCHILLEN

Verdeling verzoeken / klachten

In 2021 werden er 1416 dossiers geopend.
Van de 1416 ontvangen verzoeken hadden er 199 een eenvoudige vraag als voorwerp en waren er 1217 klachten¹.

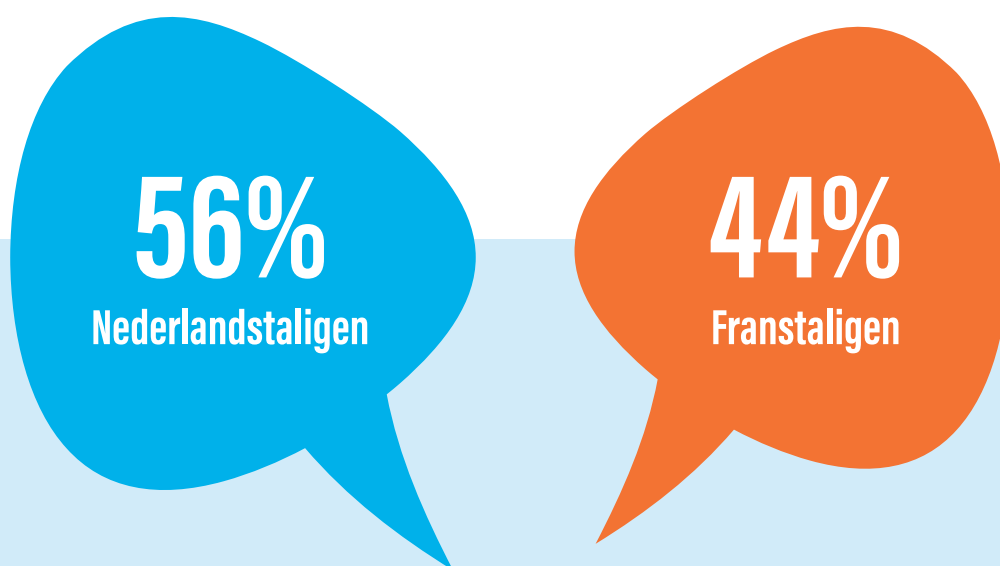
1416
Dossiers



¹ In 2020 werden er 1188 ontvangen verzoeken (148 eenvoudige vragen en 1040 klachten)

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 2020: 56% Nederlandstaligen en 44% Franstaligen (+ Engels + Deutsch)².



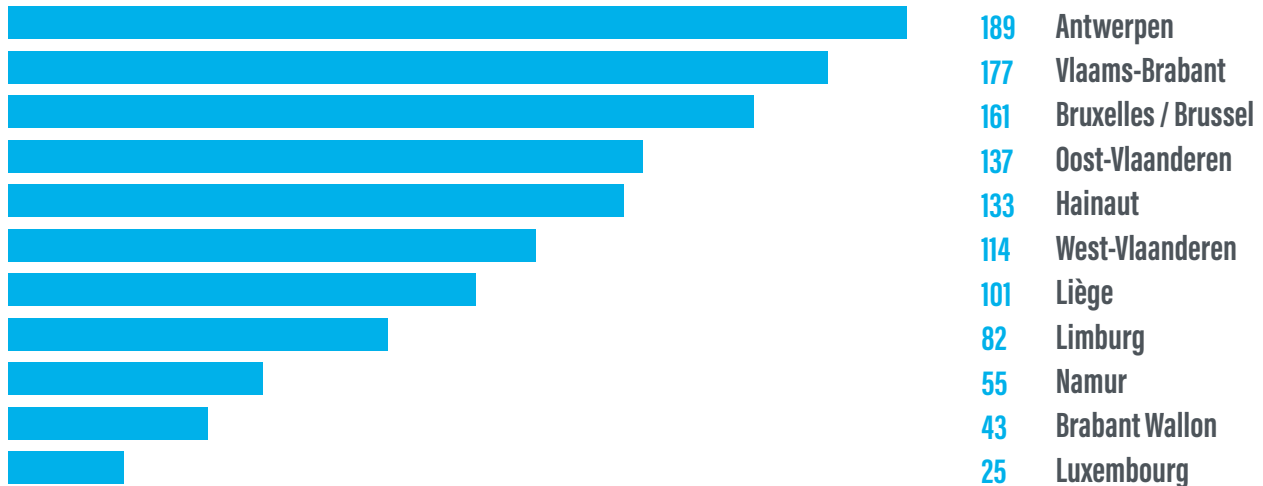
2021 taalkundige verdeling

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 In het jaar 2020: 56% Nederlandstaligen en 44% Franstaligen

Geografische verdeling (betrokken notariskantoren)

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



Vergeleken met 2020 merken we:

- een globale significante stijging
- een significante stijging van de klachten in de provincie Antwerpen (+ 30)
- een significante stijging van de klachten in de provincie Luik (+ 20)

Om over een ander vergelijkingspunt te kunnen beschikken, geven we mee dat er in 2021 = 1.247.393 authentieke akten werden verleden bij de notarissen (in 2020 waren dat er 1.046.987. (significante stijging in 2021), met de volgende verdeling per provincie):

		2021
Flandre	Anvers	234.139
	Flandre Orientale	184.074
	Flandre Occidentale	154.034
	Brabant Flamant	115.836
	Limbourg	93.961
	Total	782.044
Wallonie	Hainaut	115.807
	Liège	100.128
	Namur	47.207
	Brabant Wallon	40.579
	Luxembourg	28.715
	Total	332.436
Région de Bruxelles	Bruxelles	132.913
	Total	132.913
Grand Total		1.247.393

SOORTEN KLACHTEN

Multidisciplinaire analyses (per werkdomein)

De opgestelde statistieken hebben uitsluitend betrekking op de dossiers geopend in 2021.

Verdeling per type dienst

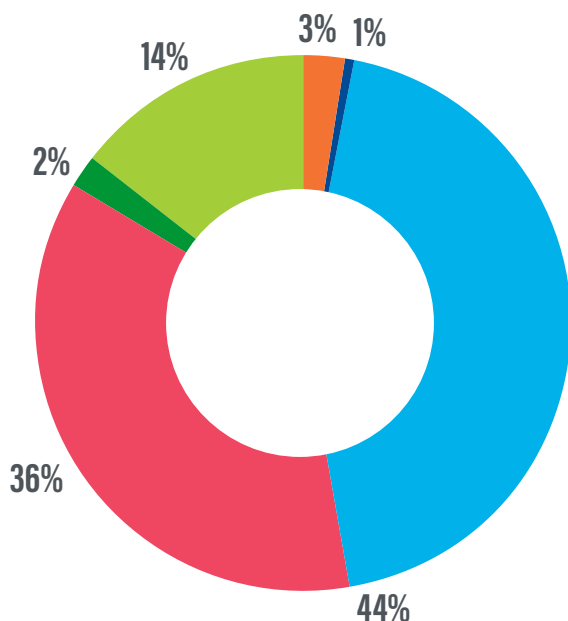
In afnemende volgorde van belangrijkheid, zijn de door een notariskantoor geleverde diensten als volgt gerangschikt:

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

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

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

De resultaten van de statistieken zijn in overeenstemming met deze drie belangrijkste types van diensten geleverd door de notariskantoren:



→ **44%** van de verzoeken hadden te maken met een authentieke handeling.

→ **36%** van de verzoeken vielen onder de categorie 'onderhandse aktes'.

→ **2%** hadden hun oorsprong in een eenvoudige 'raadpleging' bij de notaris.

→ **3%** hadden betrekking op een bijzondere aan de notaris toegekende machtiging (bv. vastgoedexpertise).

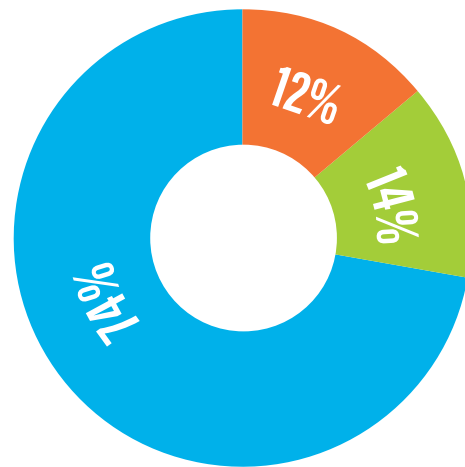
→ **1%** hadden betrekking op een binnen het Kantoor in bewaring gegeven som.

→ **14%** niet gepreciseerd.

De opdrachten worden de notaris voornamelijk minnelijk toevertrouwd ; wordt de notaris gelast met een 'vrijwillige vereffening verdeling'.

Daarnaast komen ook gerechtelijke opdrachten toe ; treedt de notaris op als gerechtelijk mandataris.

Ontvangen klachten desbetreffend, verhouden zich als volgt :

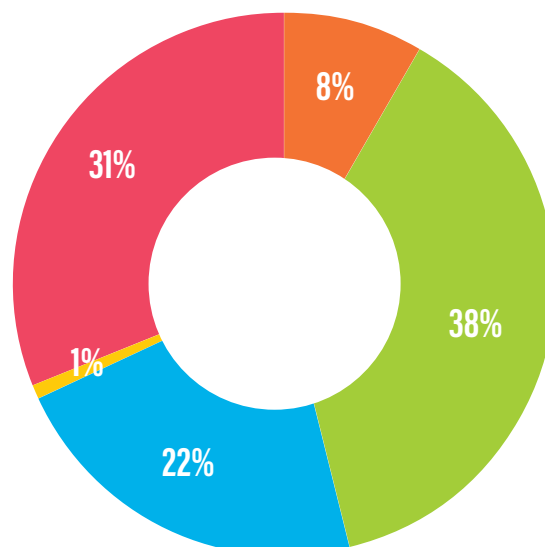


- 74% Inzake vrijwillige vereffening-verdelingen
- 14% Inzake gerechtelijke dossiers
- 12% Niet bepaald

Verdeling per type materie

De rechtstakken die door een notariskantoor worden behandeld zijn veelvuldig.

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



- Familie
- Vastgoed
- Verdeling
- Vennootschappen
- Nalatenschappen

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

Er wordt vastgesteld dat de vastgoeddossiers de meest talrijke zijn met 38% van de verzoeken in dit domein. Dit is coherent gezien het de meest behandelde materie is binnen de Kantoren.

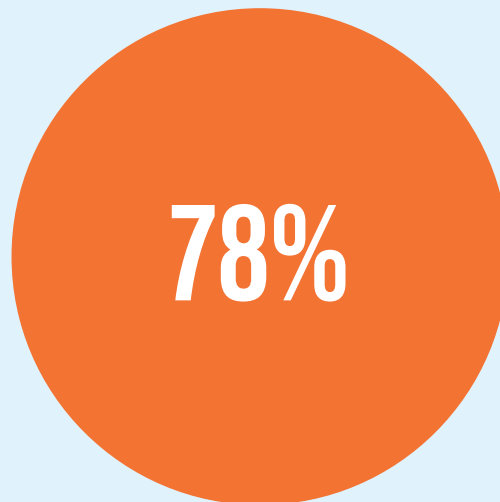
Zoals reeds in onze vorige verslagen werd opgemerkt, komen de nalatenschapsdossiers op de tweede plaats met 31 % vragen over dit gebied van het recht - wat 383 dossiers vertegenwoordigt.

Ten slotte hadden 8% van de verwerkte dossiers betrekking op een familiaal probleem (huwelijkscontract, echtscheiding, testamenten, enz.).

Vanuit een andere invalshoek werd vastgesteld dat ongeveer één dossier op 5 (22% - hetzij 271 dossiers) betrekking had op een probleem inzake verdeling (minnelijke of gerechtelijke vereffening).



Verdeling



Anders

Multidisciplinaire analyses per type klacht

Globale verdeling

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

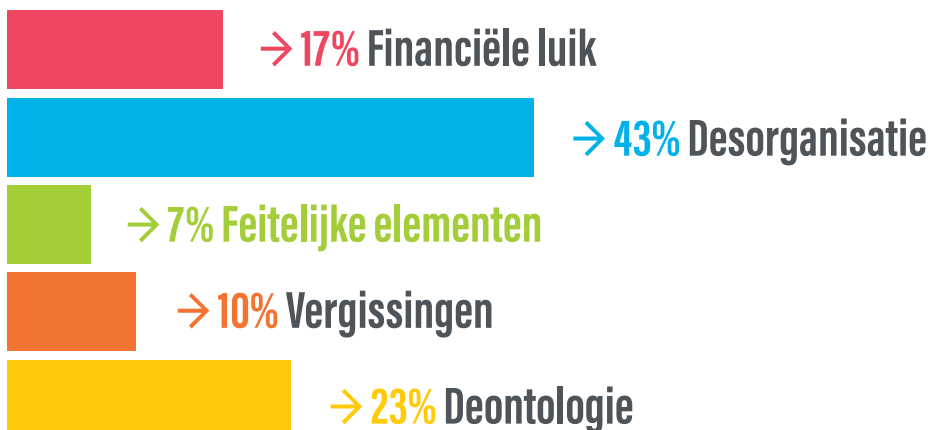
We stellen vast dat 43% van de verzoeken werd ingediend als gevolg van een ‘desorganisatie’ van het kantoor: geen antwoord, gebrekkige opvolging, vertragingen, verlies van documenten, slechte coördinatie tussen notarissen, enz.

Daarop volgen de problemen (23%) 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.

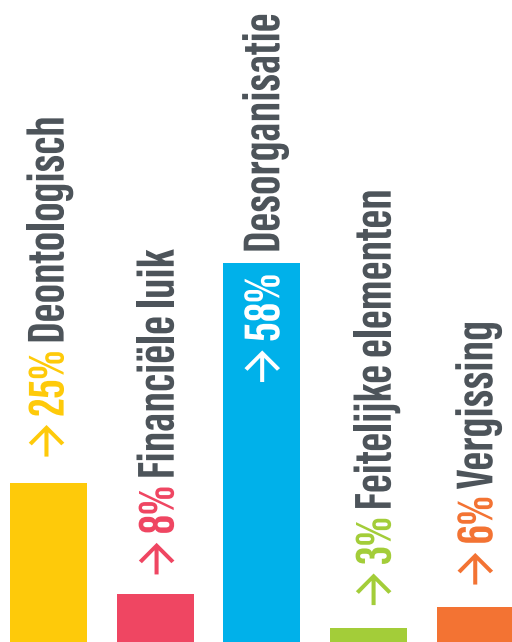
Daarnaast worden er ook verzoeken (17%) in verband met financiële luik, facturatie en betalingen.

We ontvingen ook ‘vergissingen’ (10%). 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). op de voet gevolgd (7%) door verzoeken die betrekking hebben op feitelijke elementen (vb.: stuk niet overgemaakt, stedenbouwkundige inbreuken). (3)

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



³In 2020: 36% (manke organisatie), 21% (deontologie), 13% (vergissingen), 18% (financiële luik), 12% (feitelijke elementen)

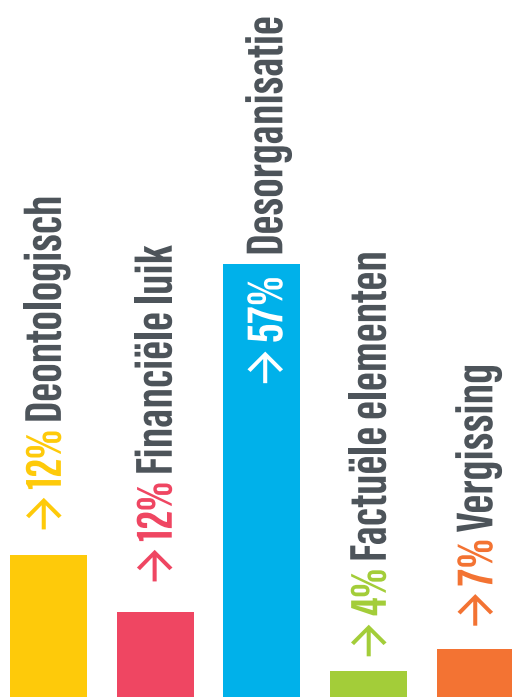
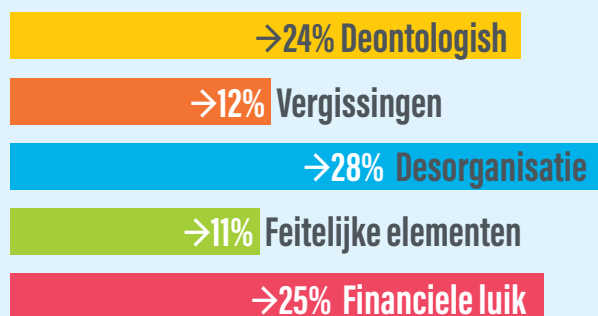


Verdeling inzake nalatenschappen

Er wordt vastgesteld dat er op het vlak van nalatenschappen een grote meerderheid aan klachten (58%) is die betrekking hebben op een klacht over desorganisatie, net vóór de kritiek (25%) die te maken heeft met een deontologisch probleem (partijdigheid, coördinatie tussen notarissen, onwaardig gedrag, gebrek aan menselijkheid), van ver gevolgd door dossiers (8%) waarin er een probleem was met de financiële luik facturatie en/of de door het Kantoor uit te voeren betalingen, in quasi- ex aequo (6%) met de categorie 'vergissingen'.

Verdeling op het vlak van vastgoed

Op het vlak van vastgoed, is het ook de post 'desorganisatie' die primeert (28%), maar minder gedifferentieerd: hij wordt gevolgd door klachten in verband met eventuele 'financiële luik'(25%) in quasi- ex aequo met deontologisch probleem (24%).



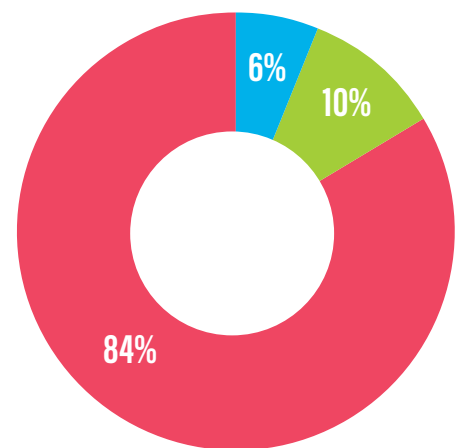
Verdeling op het vlak van verdelingen

Ten slotte is het op het vlak van de 'verdelingen' opnieuw de klacht 'desorganisatie' (57%) die wordt benadrukt, gevolgd door kritiek in verband met een deontologisch probleem (20%) (partijdigheid, coördinatie tussen notarissen, onwaardig gedrag, gebrek aan menselijkheid).

WEIGERING : aantal, percentage en redenen

Dit jaar werden van de 1217 klachten:

- 201 verzoeken geweigerd;
- 1016 bemiddelingsprocedures (buitengerechtelijke regeling) geopend.
- Dat impliceert een weigeringspercentage van 12%.
- In termen van aantal dossiers (201) zien we de volgende verdeling:
- 57 klachten konden niet worden behandeld omdat het verzoek onvolledig was (ondanks onze vraag om het verzoek te vervolledigen)
- 3 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, 13 te maken hadden met een niet-identificeerbare notaris, 31 het voorwerp waren van een andere lopende procedure of 17 omdat er geen notariële disfunctie op zich was, 1 vermits niet in het nederlands, frans, duits of engels.
- voor 75 verzoeken verklaarde onze dienst zich onbevoegd omdat er geen notaris was betrokken (18) of niet de uitoefening van het beroep ter discussie stond (1) of omdat er – uiteindelijk – geen klacht was (20) of geen wil bestond om tot een minnelijke regeling te komen (16).



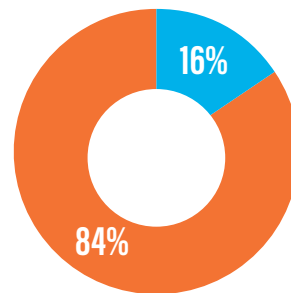
- Niet bevoegd
- Niet ontvankelijk
- Verwerkt

In 20 dossiers komt de reden voor de weigering niet aan het licht aan de hand van de opgetekende statistieken.

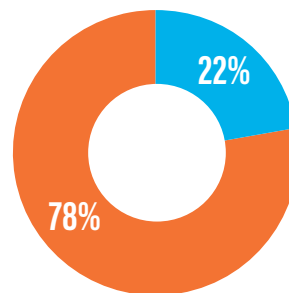
STOPZETTING: aantal, percentage en redenen

Van de 1016 geopende bemiddelingsprocedures:

- werden er 160 procedures stopgezet (hetzij 16%): 107 op verzoek van de klager (67%), 3 omdat de verzekeringen van het notariaat werden aangesproken (2%) en 50 (31%) dossiers waarvan de reden voor stopzetting niet werd gerepertorieerd.
- 228 procedures werden zonder gevolg afgesloten (hetzij 22%) – vaak na een lange opvolging: 115 (51%) als gevolg van het feit dat de klager verzuimde te antwoorden op onze briefwisseling, 26 (11%) na antwoordverzuim vanwege de notaris en voor 86 dossiers (38%) werd de reden niet gerepertorieerd.



● Stopgezet
● Behandeld



● Zonder gevolg
● Behandeld

DUUR VAN DE BEHANDELING: volgens de aard van de klachten

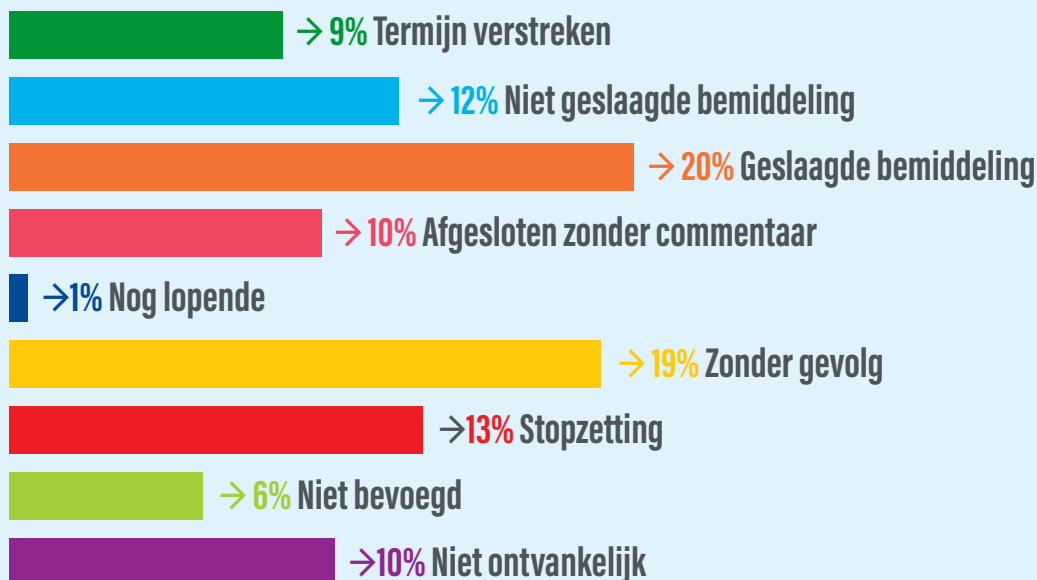
De gemiddelde behandelingsduur bedraagt 83 dagen: verzoeken in verband met financiële luik, facturatie en betalingen = 87, desorganisatie = 74, feitelijke elementen = 70, vergissingen = 70 en deontologie = 80).

We merken dus op dat dossiers aangaande financiële luik of deontologie het langst duren om op te lossen.

NALEVING VAN DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN : aantal en percentage

Van de 1.217 ontvangen klachten:

- werden 201 verzoeken geweigerd,
- werden 160 procedures stopgezet,
- werden 115 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de klager',
- werden 27 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de notaris',
- werden 87 procedures afgesloten 'zonder gevolg', zonder nadere bepaling.
- hebben 242 procedures geleid tot een positieve oplossing (minnelijke afsluitingen),
- konden in 151 procedures de respectieve standpunten niet worden verzoend,
- werden 106 procedures afgesloten omdat de termijn verstreken was,
- werd de aard van de afsluiting voor 121 procedures niet nader bepaald,
- werden 7 dossiers niet afgesloten in het computerbestand.



Er dient te worden opgemerkt dat van de behandelde dossiers 240 klachten als ongegrond werden geïnventariseerd en 314 klachten als gegrond. Voor 211 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).

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.

BEDRAG VAN DE GESCHILLEN: gemiddeld, minimaal en maximaal

Dit zijn de cijfers voor 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: 38
- Bedrag van het geschil tussen EUR 6.875,00 en EUR 13.750,00: 17
- Bedrag van het geschil hoger dan EUR 13.750,00: 45
- In 321 dossiers was het bedrag van het geschil niet meetbaar.

Voor 725 procedures werd de informatie niet meegedeeld (de aard van de klacht is niet altijd van economische aard).

BUDGET: ontvangen middelen en aanwending ervan

Budget

Het budget voor het boekjaar 2021 werd gehandhaafd op EUR 350.000,00.

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

Financieel verslag

In 2021 werd de budgettaire enveloppe van EUR 350.000,00 volgens de door de financiële verantwoordelijke meegedeelde cijfers, als volgt verdeeld.

Personeelskosten en vergoedingen ombudsmannen: Het team dat in 2021 aan de slag was, telde: <ul style="list-style-type: none">• een deeltijdse directiesecretaresse (4/5de);• een Nederlandstalige ombudsman;• een Franstalige ombudsman:	267.133,87 EUR
Gebruik van lokalen en informatica :	60.000,00 EUR
Varia:	20.079,76 EUR
TOTAAL :	347.213,63 EUR



Reflexies / aanbevelingen

De ombudsdienst voor het notariaat, bidirectioneel. Twaalf (vast)stellingen.

→ I.

De weg naar de ombudsdienst voor het notariaat is wel gekend. Er werden in 2021 20 procent meer dossiers geopend dan in 2020.

Het notariaat maakt voldoende 'publiciteit' voor onze dienst...

Naast klachten (en verzoeken om juridische informatie) ontvangt de dienst ook 'getuigenissen en hartenkreten'¹.

De opstoot van dossiers in 2021 maakte duidelijk dat de ombudsdienst moet 'verscherpt' om zijn taken verder naar behoren te kunnen vervullen, daartoe moeten voldoende financiering en nodige middelen worden voorzien.

→ II.

De burger/consument weet evenwel niet voldoende wat de juiste bevoegdheid van de ombudsdienst is, niettegenstaande duidelijke wetgeving, duidelijk reglement en uitleg op de website.

Wij herhalen.

De ombudsdienst is er niet om de burger te beschermen. De ombudsdienst is er niet om de notaris te beschermen. De ombudsdienst is er om bij te dragen tot het vinden van een minnelijke oplossing, zonder partij te kiezen.

De ombudsdienst is enkel bevoegd voor de alternatieve regeling van geschillen, behandelt in principe dus geen vragen om informatie, behalve wanneer de informatie betrekking heeft op de procedure van de klachtenbehandeling.

Het woord 'alternatief' verwijst niet alleen naar een andere vorm van geschillenoplossing dan overheidsrechtspraak. Het duidt vooral op een andere wijze van geschiloplossing ; de burger heeft medezeggenschap bij de oplossing van zijn conflict. De ombudsdienst poogt partijen bijeen te brengen met het oog op de regeling van het 'consumentengeschild', poogt elke blijk van onvrede met de notariële dienstverlening weg te werken.

Veelal plaatst de notaris tegen wie de klacht is gericht zich onmiddellijk in een 'verdedigingsmodus' waardoor verdere bemiddeling wordt bemoeilijkt, zelfs onmogelijk wordt gemaakt. Alsdan zijn de bevoegdheden van de ombudsdienst uitgeput.

¹ Zo bijvoorbeeld de vraag 'om de aangesloten notarissen te wijzen op hun belangrijke rol bij de begeleiding en het beraden van jonge weduwen en weduwenaars, zeker als er ook jonge kinderen zijn. Talmen met antwoorden, niet begeleiden bij ingewikkelde zaken, advies ontzeggen...het zijn gedragingen die leed verdiepen en een sereen rouwproces bemoeilijken'.

→ III.

De bevoegdheid van de ombudsdienst is beperkt :

- De ombudsdienst heeft geen enkele bevoegdheid ten opzichte van erenotarissen.
- Een oplossing die de dienst zou voorstellen (indien mogelijk), kan niet dwingend opgelegd worden. De wet voorziet immers niet dat partijen verplicht zijn de oplossing te aanvaarden.
- De ombudsdienst is geen juridisch raadgever. Sommige consumenten vragen inhoudelijk juridisch advies ; het geven van juridisch advies behoort niet tot het takenpakket van de ombudsdienst.
- De ombudsdienst is geen tuchtrechtelijk orgaan, kan geen tuchtstraffen uitspreken.
- De ombudsdienst is geen rechtbank ; oordeelt of veroordeelt niet, kan geen schadevergoeding opleggen , kan geen verleden akten vernietigen.
- De ombudsdienst komt niet tussen in dossiers waar de notaris een gerechtelijk mandaat uitoefent (gerechtelijke vereffening verdeling /gedwongen verkoop , rangregeling).

Geschillenoplossing is geen geschillenbeslechting².

De taakomschrijving is : bemiddelen , het mogelijks geschonden vertrouwen van de burger in zijn notaris herstellen.

Toch verwachten heel wat consumenten meer dan alleen maar bemiddeling, en reageren ontgoocheld en met boosheid dat niet gesanctioneerd wordt. Men wil geen oplossing maar genoegdoening, al dan niet financieel. Men koestert zijn klacht.

Agressieve reacties naar de ombudsdienst toe zijn legio. De principes van Venetië³ indachtig, dient de vraag gesteld hoe ombudsmannen kunnen beschermd worden tegen druk en bedreigingen ? Een taak voor de overheid.

→ IV.

Enkele essentiële kenmerken van bemiddeling.

- Bemiddeling is in principe een flexibel traject van geschiloplossing. Er zijn geen wettelijke voorschriften voor het verloop van het traject. Enkel, doch niet gesanctioneerde termijnen worden voorgeschreven : 3 weken voor ontvangstverklaring van de klacht, 90 dagen behandelingstermijn. Partijen worden verwacht binnen de 10 werkdagen te antwoorden of te reageren op communicatie van de ombudsdienst.
- Het stoort dat notarissen die een verder verloop van een 'geblokkeerd dossier' in het vooruitzicht stelden, de ombudsdienst niet spontaan in kennis stellen van de evolutie van het dossier.
- De ombudsman is een onpartijdige, neutrale en onafhankelijke derde ; de goede ombudsman staat 'binnen en buiten het systeem', hij moet de wereld waarin hij bemiddelt meer dan behoorlijk kennen, een doorgedreven kennis van de sector is vereist.
- Bemiddeling is vrijwillig, in de zin dat elke partij een einde kan maken aan de bemiddeling.

Bemiddelingstraject kan principieel niet opgelegd worden.

Evenwel artikel 34 van de deontologische code schrijft voor dat de notarissen loyaal dienen mee te werken.

² Stefaan VOET, "Bemiddeling en andere vormen van alternatieve geschillenoplossing" in "Het burgerlijk proces opnieuw hervormd" , Piet Taelman en Benoît Allemeersch (eds), Intersentia, 2019, p. 259.

³Principles on the protection and promotion of the ombudsman institution' adopted by the Venice Commission at its 118th Plenary Session , Venice 15-16 March 2019.

→ V.

Dit is het zevende jaarverslag van de ombudsdienst voor het notariaat. De commentaren, de aanbevelingen geformuleerd in de vorige verslagen blijven onverkort stand houden, blijven actueel.

Wij herhalen niet tekstueel, doch dringen aan op de herlezing ervan !

“De kracht van de boodschap zit in de herhaling.”

Wij moeten vaststellen dat steeds dezelfde klachten terugkeren.

De kernoorzaak van de meeste klachten blijft steeds het gebrek aan behoorlijke/tijdige communicatie !

- Wat is de juiste inhoud van de notariële opdracht ? Wat doet een notaris, wat doet hij niet ? Wat verwacht de cliënt (de maatschappij) van de notaris.
- Wat verwacht de notaris van de cliënt?
- Welke wettelijke middelen heeft de notaris om zijn opdracht naar behoren uit te voeren ? Zijn er wettelijke middelen opdat de notaris de verwachtingen van de cliënt kan inlossen ?

Het is aan de notarissen en aan de notariële instellingen om hier blijvend initiatieven te nemen, om herhaald te zorgen voor duidelijkheid, om transparant te zijn.

Een voortdurende opdracht !

→ VI.

Eén van de wettelijke verplichtingen voor de notaris zoals opgenomen in de Organieke Wet Notariaat is de plicht tot bijstand waarvan de onderzoeks- en informatieplicht deel uitmaakt.

Deze verplichting dient in redelijkheid te worden beoordeeld, waarbij o.m. rekening moet gehouden worden met de aard en de complexiteit van de akte, de onderlegdheid en ervaring van partijen en de hoegrootheid van de inbreng van de notaris. Als beoordelingscriterium geldt het model van een normaal, voorzichtig en redelijk notaris die in dezelfde feitelijke omstandigheden is geplaatst.

De plicht van de notaris tot informatie- en raadgeving is niet onbeperkt en situeert zich binnen redelijke grenzen. De notaris is niet gehouden tot het onmogelijke.

Beschikt de notaris wel over het nodige (wettelijke) instrumentarium ?

De notaris is een jurist met een bijzondere officiële opdracht ! Op de eerste plaats is hij openbaar ambtenaar met de opdracht en bevoegdheid om ‘authenticiteit’ te verlenen, bevoegdheid die hij in ‘bruikleen’ krijgt van de overheid.

Hij is geen ingenieur, geen architect, geen elektricien, geen bodemdeskundige, geen energiedeskundige... Technische controles mogen van de notaris niet verwacht worden, dit behoort immers niet tot zijn expertise.

De plicht voor de notaris tot bijstand van partijen is er steeds geweest. Informatie- en raadgeving zijn inherent aan de notariële functie. Men kan zich thans de vraag stellen of de digitalisering (het verlijden van akten ‘op afstand’) dit aspect van de notariële opdracht niet bemoeilijkt ?

Niet elke burger is ‘voldoende mee’ met de digitale wereld. Sommigen begrijpen niet waarom op digitaal ter beschikking gestelde afschriften van akten (nabam, izimi) geen handtekeningen voorkomen.

→ VII.

Ook de burger zelf, heeft een verantwoordelijkheid. Meer dan ooit moet de burger worden geresponsabiliseerd⁴.

Dit is ook een duidelijke opdracht voor het notariaat.

De regelgeving - Europese en nationale - kent het criterium van de "gemiddelde consument", dat uitgaat van een redelijk geïnformeerde, omzichtige en oplettende persoon die geacht wordt rationeel te handelen.

De notaris dient zijn 'cliënt' te kennen, tegemoetkomen aan diens verwachtingen : Mensen gaan niet enkel naar de notaris omdat het moet. Hoewel iedere cliënt uniek is, zijn er drie verschillende "behoefteclusters" blijkt uit consumentenonderzoek. Mensen die duidelijke uitleg willen, mensen die vooral voor snelheid gaan (waar kan ik tekenen ?) en mensen die de notaris als gelijkwaardige gesprekspartner zien (i.e. de notaris die meedenkt).

Wanneer de behoeften en verwachtingen van de cliënt voor hem duidelijk zijn, kan de notaris de dienstverlening daar op afstemmen.

Verwachtingsmanagement is belangrijk. Leg uit wat wel en niet kan, wat wel of niet tot het notarieel takenpakket behoort.

Rechtszekerheid, juiste rechtsbedeling en rechtsbescherming zijn belangen van maatschappelijke aard.

⁴Alain-Laurent VERBEKE, 'Collaboratief onderhandelen. Balanceren tussen het failliet van de advocatuur en de hoop op een nieuw positief elan.', TPR, 2020, 715.

⁵ Ook door gemeentelijke administraties ?

→ VIII.

De pijnpunten blijven steeds dezelfde. Al de vorige jaarverslagen van de ombudsdienst rapporteerden uitvoerig over de diverse terugkerende klachten :

Stedenbouw.

De notaris wordt ten onrechte aangeduid⁵ als de ultieme verantwoordelijke om stedenbouwmisdrijven/- inbreuken vast te stellen en de cliënt hierover te informeren. Het ontbreekt het notariaat evenwel aan de nodige tools om stedenbouwmisdrijven/-inbreuken vast te stellen. De wetgever kom hierbij nog steeds niet te hulp, laat de maatschappij in de kou staan !

Het notariaat kan de cliënt enkel informeren en wijzen op de onmogelijkheid om in de stand van de huidige regelgeving de stedenbouwkundige regelmatigheid van een goed te garanderen.

De kandidaat koper dient er op gewezen, dat hij e.e.a. voorafgaand aan het ondertekenen van een overeenkomst best verifieert bij de dienst stedenbouw. De kandidaat koper heeft immers zelf ook een onderzoeksplicht, zeker in functie van zijn doelstellingen ; 'waarvoor wil ik het aan te kopen goed gebruiken ?'

Uitgangspunt moet zijn dat elke partij haar eigen belangen behartigt ; uiteraard met bijstand en begeleiding van de notaris.

Afwikkeling van nalatenschappen / minnelijke vereffening verdeling / fiscale aangifte.

Diverse klachten betreffen de trage afwikkeling / trage vereffening van nalatenschapsdossiers : meer bepaald die dossiers waar aanvankelijk niet alle erfgerechtigden gekend zijn, na genealogisch onderzoek meerdere (soms tientallen) erfgenamen dienen gecontacteerd waaronder sommige onbekwamen, , onder schuldbemiddeling, overlijden van erfgenamen enz.

Dit zijn steeds arbeidsintensieve dossiers. Efficiënte wettelijke tools ontbreken ook hier voor vlottere afwikkeling.

Diverse burgers, zelfs administraties, begripen niet dat de notaris niet over mogelijkheden noch over de bevoegdheid beschikt om ambtshalve zulke dossiers te forceren.

Op eenvoudig schriftelijk verzoek van de notaris zou de rechtbank een gerechtelijk beheerder kunnen aanstellen, en deze tevens beschikkingsbevoegdheden toekennen.

De rechtbanken gaan niet steeds in op deze verzoeken (thans nog via advocaat in te dienen) , stellend o.a. dat de dringendheid niet wordt aangetoond, zelfs wanneer een dossier reeds jaren geblokkeerd is ... Quid 'praktische wijsheid' ?

Nochtans is het aanstellen van een gerechtelijk beheerder, zeker mits eenvoudig schriftelijk verzoek uitgaande van de notaris, een eenvoudige goedkope en efficiënte oplossing, daar waar een procedure gerechtelijke vereffening verdeling niet aangewezen is, en/of niemand daartoe initiatief neemt.

Aftakeling, verwaarlozing van erfrechtelijke vermogens zou kunnen vermeden worden. Dit overstijgt het individueel belang.

Wat de fiscaliteit betreft.

Meermaals komt het voor dat de erfgenamen niet op de hoogte zijn van het (ganse) vermogen van de overledene. Men begrijpt niet en men verwijt de notaris dat deze evenmin op de hoogte is van het aan te geven vermogen.

Blijkt nadien dat de fiscale administratie wel op de hoogte is, dat deze wel over volledige informatie beschikt. Het komt ons voor dat deze op vinkenslag ligt om boetes aan te rekenen voor laattijdigheid, voor verzuim, ook wanneer de aangifteplichtige volledig te goeder trouw is.

De aangiftetermijn is in veel dossiers te kort.

Het is niet verstaanbaar dat wanneer in Vlaanderen uitstel van indieningstermijn gevraagd en bekomen werd, er toch een belastingverhoging wordt aangerekend. Het moet terug mogelijk zijn om een voorschot op erfenisrechten te betalen, waarbij een belastingverhoging wegens 'laattijdigheid' vermeden worden.

De administratie stelt zich teveel op als 'politieaanpak', eerder dan partner in het dossier, zoals het zou behoren voor een behoorlijk openbaar bestuur.

Gerechtelijke opdrachten.

Niettegenstaande klachten inzake de behandeling door de notaris van gerechtelijke dossiers niet tot de bevoegdheid van de ombudsdienst behoren (men bevindt zich in deze niet in een 'consumentenrelatie', immers de notaris wordt aangesteld door de rechtbank), worden zeer veel klachten desbetreffend ingediend.

Te veel.

De notaris werd aangesteld door de rechtbank is dus een medewerker van het gerecht en onderworpen aan de het gezag van de rechtbank. Voor deontologische inbreuken kan men zich ook wenden tot de tuchtoverheid.

Eén van de doelstellingen van de wetgever met de wet van 13 augustus 2011 (gerechtelijke vereffening verdeling) , was het versnellen van de procedure o.a. door het opleggen van bindende termijnen voor partijen en de notaris-vereffenaar.

Men kan zich luidop de vraag stellen of deze doelstelling wel bereikt werd ?

Veelal betreft het tijdrovende dossiers die een grote juridische expertise vergen.

Niet enkel het notariaat ondervindt enorme moeilijkheden om hoog gekwalificeerde juridische medewerkers aan te trekken, te behouden. Deze zijn onontbeerlijk voor een verantwoorde behandeling van de gerechtelijke dossiers.

Moet het notariaat geresponsabiliseerd worden ?

De notarissen die moeilijkheden ondervinden bij de behandeling van deze dossiers moeten ondersteuning kunnen krijgen : d.i. in het belang van het ganse korps, een blijvende opdracht/zoektocht voor de Federatie.

Inhoudelijke verificatie van technische documenten ; elektriciteitskeuring, epc, postinterventiedossier enz.

Het inhoudelijk controleren en interpreteren van de vereiste 'technische documenten' behoort niet tot de opdracht van de notaris, hij heeft daar niet de nodige expertise voor.

Veelal worden deze stukken slechts voorgelegd op het ogenblik van het verlijden van de akte. Te laat !

Deze zouden moeten voorhanden zijn bij de tekoopstelling, minstens een nuttige periode voor de akte, zodat ze voor de koper verifieerbaar zijn.

Sommige notarissen gaan hier veel te nonchalant mee om. Het behoort tot de leveringsplicht van de verkopers om de vereiste documenten tijdig voor te leggen.

Verbintenis van de verkoper daartoe opnemen in de verkoopakte met inhouding van een waarborgsom, brengt dikwijls geen soelaas , brengt de notaris nadien in een lastig pakket. De opgenomen clausules zijn veelal niet voldoende uitgewerkt.

Probleem oplossen is goed, het voorkomen beter.

→ IX.

Biddit.

"Ik had het hoogste bod, doch er werd niet aan mij toegewezen ?"

"Ik had het hoogste bod, doch het goed werd uit verkoop teruggetrokken?"

"Ik had het hoogste bod, er wordt niet toegewezen, de notaris verkoopt nadien 'uit de hand' ?"

Dit leidt meermaals tot een vermoeden bij het publiek/ (de gepasseerde kandidaat koper/bieder) van twijfelachtige commerciële praktijken in hoofde van het notariskantoor. Diverse klachten tonen aan dat de procedure niet voldoende transparant is, de verkoopsvoorwaarden niet voldoende duidelijk.

De informatie en verkoopsvoorwaarden worden digitaal ter beschikking gesteld, men (notariaat) veronderstelt dat de kandidaat kopers deze integraal doornemen, verstaan, en op basis daarvan in staat zijn/ moeten zijn om een rationele beslissing tot aankoop te nemen, om het verloop van het dossier begrijpen.

Echter, niet elke kandidaat koper voldoet aan het criterium van de "gemiddelde consument".

Men mag er niet vanuit gaan dat elke kandidaat koper/bieder, 1) de volledige informatie heeft doorgenomen en 2) deze volledig heeft begrepen.

Men mag dit niet als een verworven stelling/gegeven beschouwen.

Uiteraard heeft de kandidaat koper/bieder een eigen verantwoordelijkheid maar de kandidaat koper/bieder moet steeds de mogelijkheid hebben om aanvullende informatie en uitleg te krijgen, alvorens zich definitief te , verbinden.

Digitalisering heeft voordelen maar zij houdt het gevaar in dat 'menselijke aspecten' naar het achterplan verdwijnen. Volgens sommigen zullen juristen (niet enkel notarissen) rechtzoekenden moeten bijbrengen wat zij niet kunnen krijgen met een muisklik : wijsheid.

→ X.

“De notaris van de tegenpartij antwoordt mij niet?”

Notarissen zijn notarissen van een dossier. Elke partij kan weliswaar een notaris aanduiden. Al de aangeduide notarissen behandelen samen het dossier en hebben de wettelijke plicht al de partijen op zelfde wijze bij te staan ; de notaris moet zorgen voor iedereen die bij de akte betrokken is, niet alleen voor diegene die rechtstreeks op zijn diensten beroep doet.

De notaris is neutraal , de notaris is onpartijdig.

Wanneer een cliënt niet tevreden is over het verloop van een dossier, wordt dit dikwijls verweten aan de notaris aangeduid door de andere partij.

De partij die alsdan de ‘andere notaris’ aanspreekt krijgt steevast het antwoord ‘dat geen antwoord mag gegeven’, dat hij zich dient te richten tot de ‘eigen notaris’.

Dit lijkt ons een verkeerde interpretatie van de deontologische code ! die bij het publiek niet begrepen wordt en aanleiding geeft tot diverse klachten bij de ombudsdienst.

De ‘klagende (terecht of niet terecht) partij’ dient rechtstreeks antwoord te bekomen.

→ XI.

Sedert 2015 – opstart van onze dienst – tot in den treure...de meeste geschillen vinden hun oorsprong in een communicatieprobleem : wat verwacht de burger ? Wat biedt, wat kan de notaris bieden ?

Even belangrijk, wat verwacht de notaris van de burger ? Wat mag hij van de burger verwachten ?

Voor het openen van een dossier dient duidelijk afgesproken en het kader van een aanvaarde opdracht omschreven worden : waarom , wat , hoe , door wie , binnen welke termijn , tegen welk tarief en op wiens kosten ?

Diverse steeds terugkomende klachten (inzake nalatenschappen/vereffening verdeling) vinden ook hun oorsprong in het feit dat wetgeving en administratieve praktijken niet toelaten om aan de verwachtingen van het publiek te voldoen.

→ XII.

Wij hopen dat onze ‘boodschappen’ begrepen worden door wie het behoort.

Correcte goede behandeling van dossiers vereist een wederzijds vertrouwen tussen notaris en cliënt. Dit vertrouwen, dat de notarissen door de aard van hun opdracht door de overheid gegund wordt, moeten ze in hun relatie met cliënten verdienen. Dit vraagt empathie vanwege de notarissen maar ook vanwege hun medewerkers en die is blijkbaar niet altijd aanwezig.

Inlevingsvermogen is niet iedereen gegeven. Men mag zich evenwel niet verschuilen in een puur zakelijk contact. De notarissen moeten beseffen dat dit zeker niet de ideale weg is om een conflict over de dienstverlening te vermijden⁶.

⁶Jaarverslag 2019.





Globale aanbeveling tot slot

Globale aanbeveling tot slot

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 burger 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 notaris.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?)

*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.

