JAAR-VERSLAG 2025

ombudsnotaris.be

INLEIDING **3**

VOORAFGAANDE OPMERKINGEN **4**

I. WETTELIJK VERPLICHTE INFORMATIE **4**

1. AANTAL DOSSIERS 4
Verdeling vragen / klachten *4*
Taalverdeling volgens de door de cliënten gebruikte taal *4*
Aantal notariële verrichtingen *5*
2. AARD VAN DE KLACHTEN 5
3. SYSTEMATISCHE OF BELANGRIJKE PROBLEMEN EN AANBEVELINGEN 6
4. WEIGERINGEN: AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN 8
5. GEVOLG GEGEVEN AAN DE OPGESTARTE BEMIDDELINGEN: AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN 10
6. OORSPRONG VAN DE STOPZETTINGEN VAN BEMIDDELING 11
7. BEHANDELINGSTERMIJN 12
8. NAGELEEFDE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN: AANTAL EN PERCENTAGE 13
9. GRENSOVERSCHRIJDENDE GESCHILLEN (INTERNATIONALE) 15
10. WAARDE VAN DE GESCHILLEN 15
11. BUDGET: VERKREGEN MIDDELEN EN GEBRUIK 16
Budget *16*
Financieel verslag *16*

II. AANBEVELINGEN – RECURRENTE PROBLEMEN **17**

1. BETROKKEN NOTARIËLE MATERIES 17
2. DE OMBUDSDIENST … 18
3. COMMUNICATIE : EEN STEEDS TERUGKEREND AANDACHTSPUNT 18
3.1. Heldere en empathische communicatie *18*
3.2. Duidelijkheid over opdracht, rol en kostprijs *19*
3.3. Digitalisering *19*
3.4. Successiedossiers *20*
3.5. Communicatie tussen notarissen *20*
3.6. Betalingen *21*
3.7. Stedenbouwkundige problematiek *21*

III. SAMENVATTENDE SLOTBESCHOUWING **23**

Inleiding

Dit is het 11de jaarverslag van de Ombudsdienst voor het notariaat.

In 2025 werden 1.270 dossiers aangemaakt, waarvan 1.141 als « klachten » werden geregistreerd. Voor 608 daarvan werd een bemiddelingsprocedure opgestart.

1.270	**1.141**	**608**
nieuwe dossiers	klachten	opgestarte bemiddelingen

Deze cijfers wijzen op een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar (+ 100 dossiers).

Het verslag brengt de belangrijkste tendensen in kaart die werden vastgesteld bij de behandeling van de dossiers, de redenen voor weigering of stopzetting, de bereikte minnelijke oplossingen en de aanbevelingen die kunnen bijdragen tot een blijvende verbetering van de notariële dienstverlening.

De hierna geformuleerde aanbevelingen hebben dan ook betrekking op de punten die het meest relevant blijken om de notariële dienstverlening te optimaliseren, rekening houdend met de evolutie van de notariële praktijk.

Voorafgaande opmerkingen

Om de leesbaarheid te bevorderen, is dit verslag opgebouwd uit drie delen:

I. Wettelijk verplichte informatie

II. Aanbevelingen – recurrente problemen

III. Conclusie

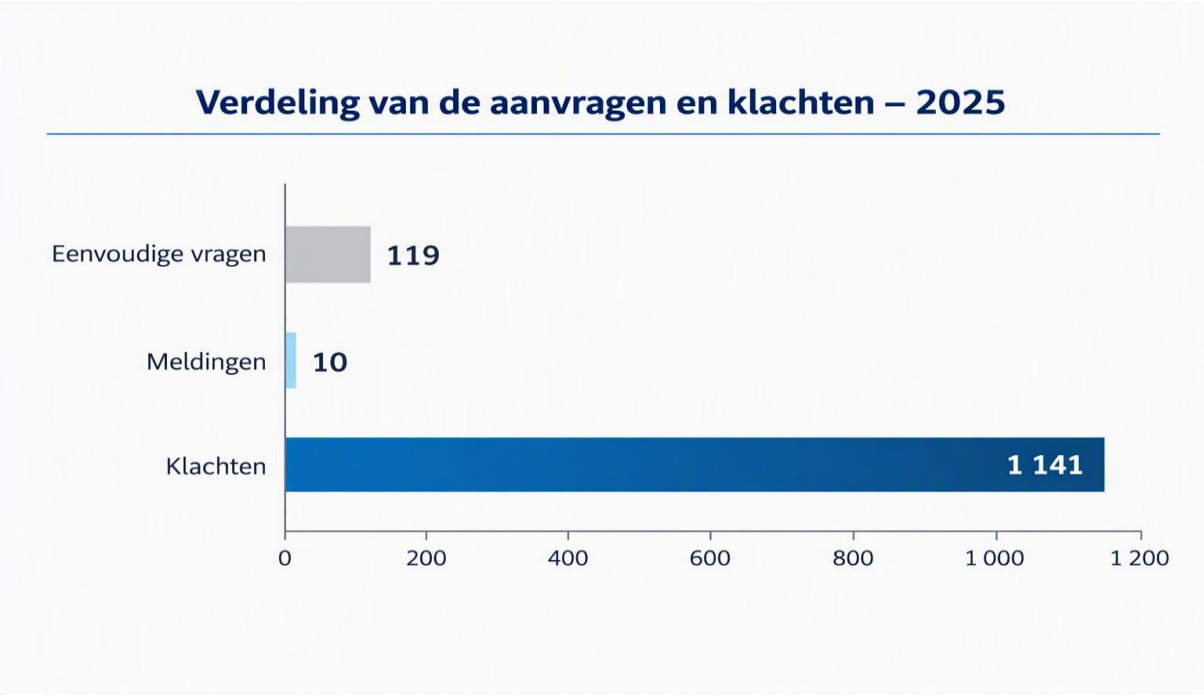
I. Wettelijk verplichte informatie

1. Aantal dossiers

Verdeling vragen / klachten

In de loop van 2025 werden 1.270 nieuwe dossiers geopend.

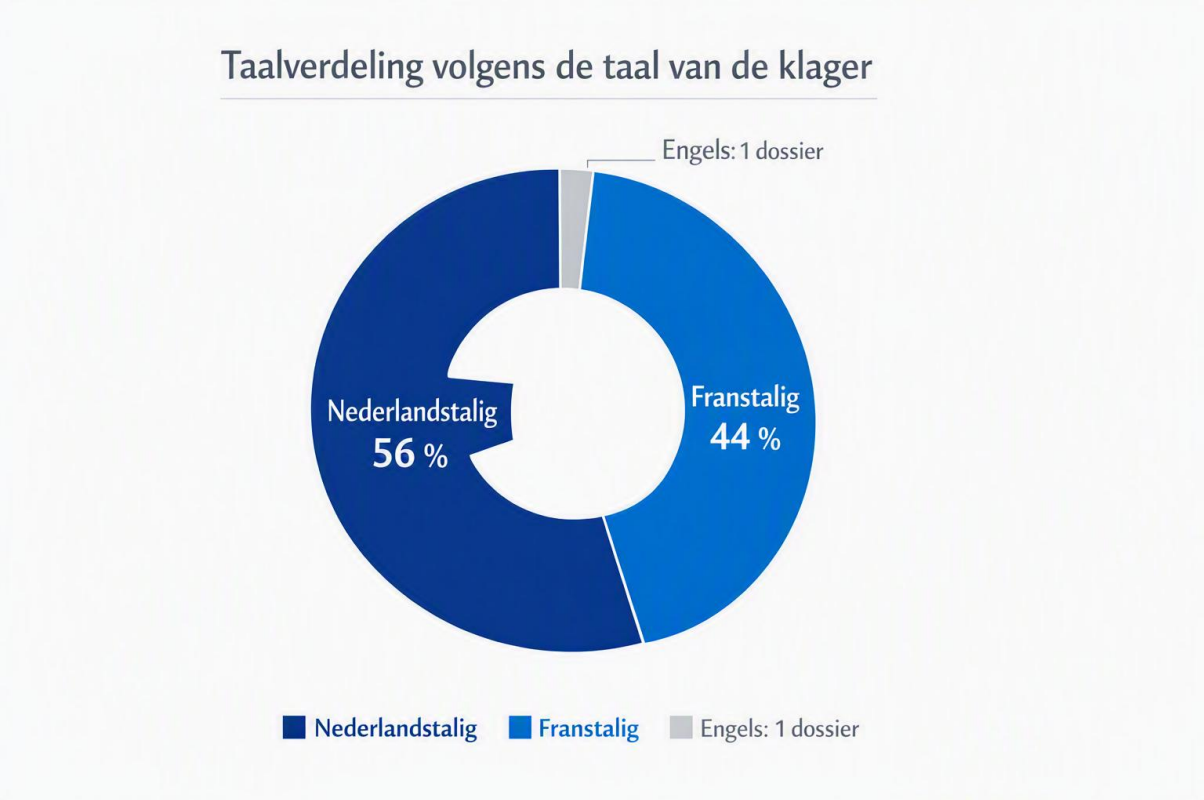
Van de 1.270 ontvangen aanvragen bestonden 119 uit eenvoudige vragen, 10 uit algemene opmerkingen over de werking van het notariaat, hierna meldingen genoemd, en 1.141 uit **klachten**.



Taalverdeling volgens de door de cliënten gebruikte taal

De taalverdeling van de personen die zich tot onze dienst hebben gewend, is vergelijkbaar met die van 2024: 56 % Nederlandstalig, 44 % Franstalig en 1 dossier in het Engels.

Er moet worden opgemerkt dat sommige brieven van een Nederlandstalige persoon betrekking kunnen hebben op een Franstalige notaris, en omgekeerd. Voor de taalkundige toewijzing van het dossier wordt de taal van de klager in aanmerking genomen.



Aantal notariële verrichtingen

Ter vergelijking kan worden vermeld dat het aantal notariële verrichtingen in 2025 1.264.824 ondertekende authentieke akten bedroeg, tegenover 1.175.015 in 2024.

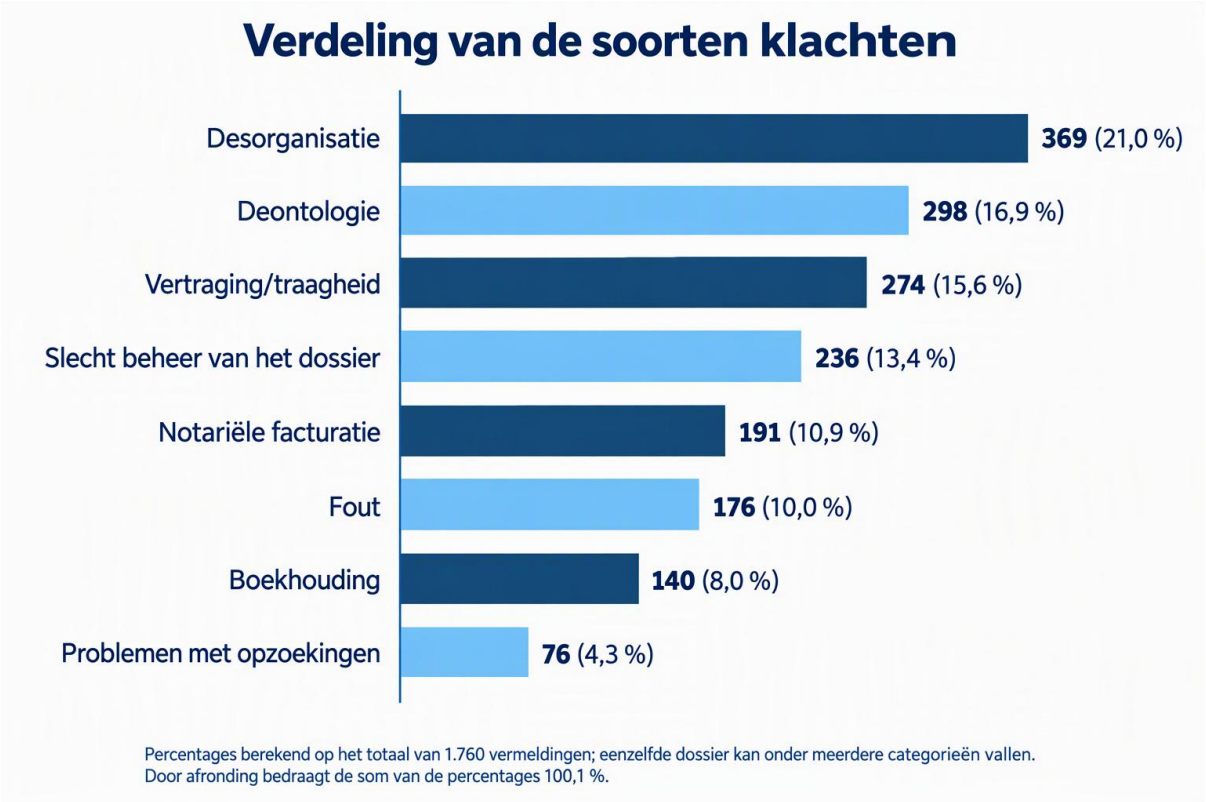
Dit betekent dat globaal genomen 0,1 % van de akten aanleiding geeft tot een tussenkomst bij onze dienst.

2. Aard van de klachten

Voor 262 dossiers, kon de Ombudsdienst op basis van de door de burger geformuleerde aanvraag het type klacht niet classificeren. Voor de overige dossiers zijn de voornaamste klachtencategorieën als volgt verdeeld:

- Desorganisatie: 369 dossiers, of 21 %.
- Deontologie: 298 dossiers, of 16,9 %;
- Vertraging/traagheid: 274 dossiers, of 15,6 %;
- Slecht beheer van het dossier: 236 dossiers, of 13,4 %;

- Notariële facturatie: 191 dossiers, of 10,9 %;
- Fout: 176 dossiers, of 10 %;
- Boekhouding: 140 dossiers, of 8 %;
- Problemen met opzoekingen: 76 dossiers, of 4,3 %.



NB: Aangezien eenzelfde dossier onder meerdere categorieën kan vallen, kan het totaal van de vermeldingen hoger liggen dan het aantal geregistreerde klachten.

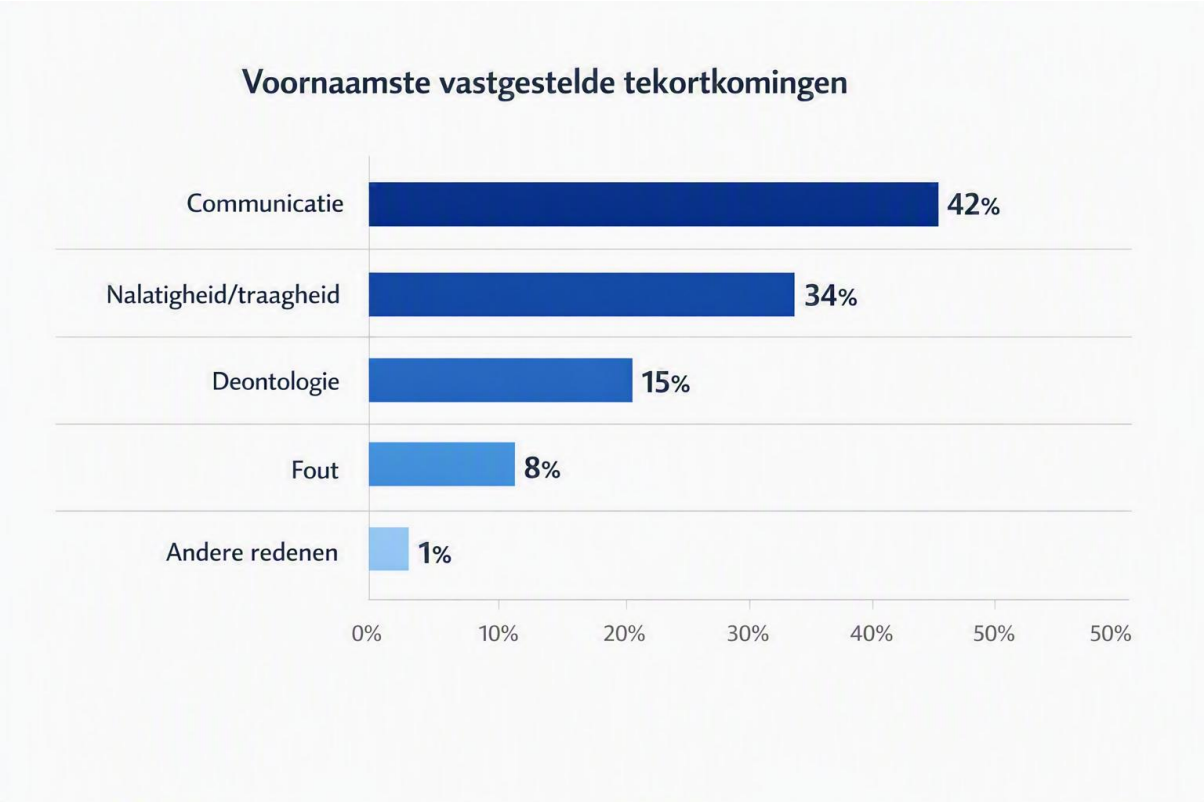
Er moet worden gepreciseerd dat deze categorieën overeenstemmen met wat de burgers die zich tot ons richten, signaleren als tekortkomingen in de verleende notariële dienstverlening. Dit komt niet noodzakelijk overeen met de opinie van de ombudsdienst.

3. Systematische of belangrijke problemen en aanbevelingen

In 2025 werden 295 klachtendossiers, geheel of gedeeltelijk, aangemerkt als dossiers waarin een gegronde ontevredenheid naar voren kwam en waarin een tekortkoming in de verleende notariële dienstverlening werd vastgesteld.

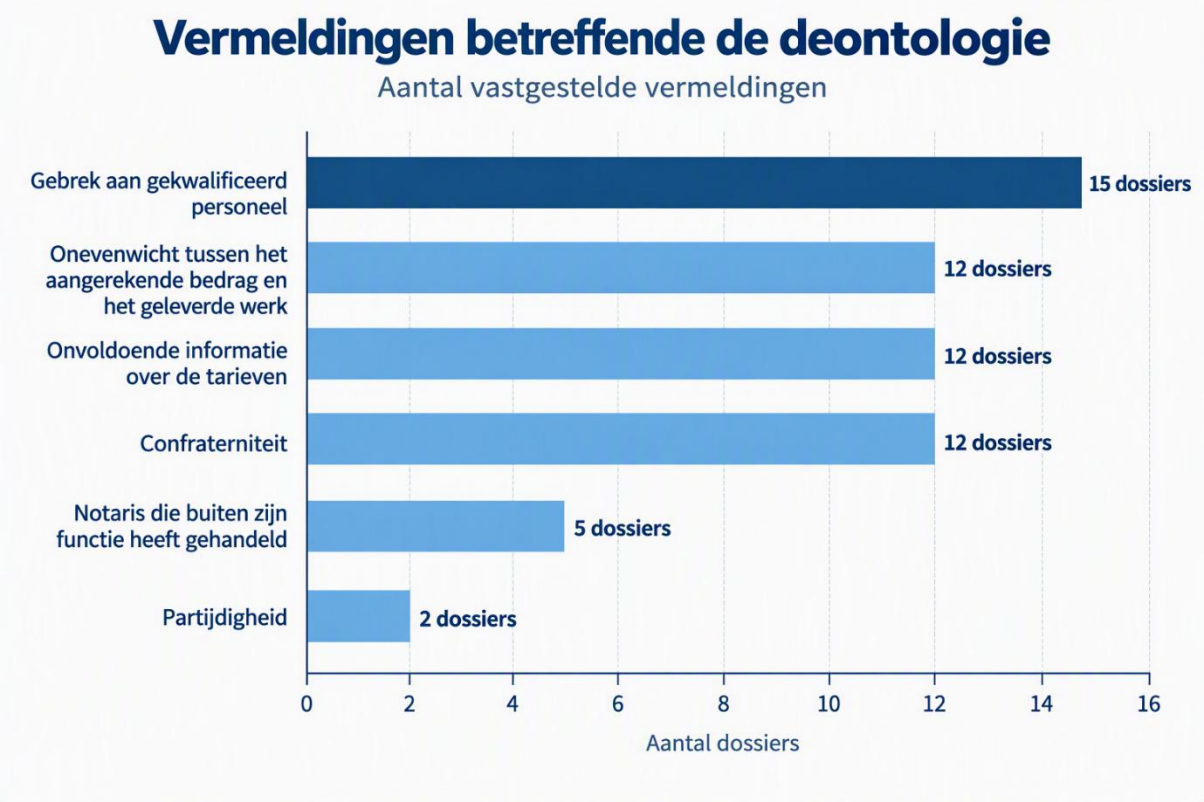
Voor deze dossiers werden de belangrijkste soorten tekortkomingen als volgt ingedeeld:

- Communicatie: 42 %
- Nalatigheid/traagheid: 34 %
- Deontologie: 15 %
- Fout: 8 %
- Andere, niet nader omschreven redenen: 1 %



Wat de vermeldingen met betrekking tot de deontologie betreft, geeft onderstaand overzicht de vastgestelde vermeldingen weer. Aangezien meerdere vermeldingen betrekking kunnen hebben op eenzelfde dossier, mag het totaal ervan niet worden geïnterpreteerd als een aantal afzonderlijke dossiers.

- Gebrek aan gekwalificeerd personeel: 15 dossiers;
- Onevenwicht tussen het aangerekende bedrag en het geleverde werk: 12 dossiers;
- Onvoldoende informatie over de tarieven: 12 dossiers;
- Confraterniteit (correcte colegiale samenwerking): 12 dossiers;
- Notaris die buiten zijn functie heeft gehandeld: 5 dossiers;
- Partijdigheid: 2 dossiers.

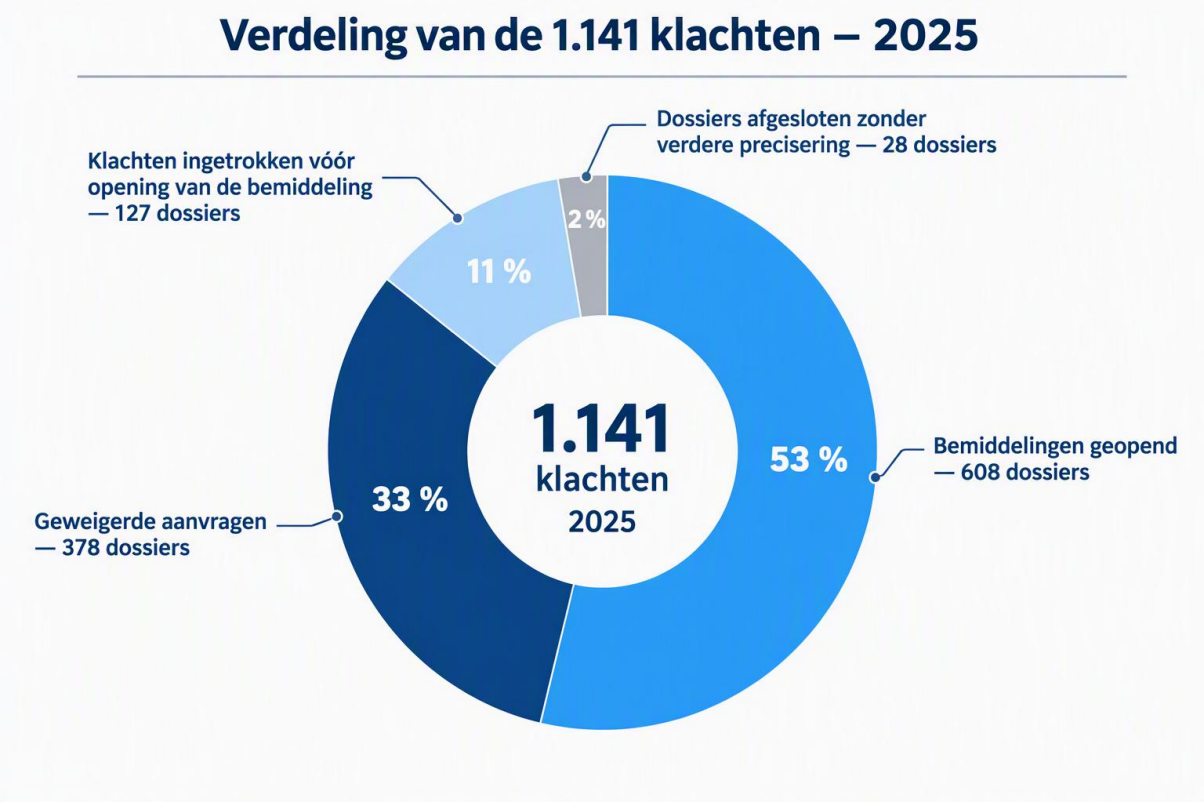


Voor meer informatie over de vastgestelde recurrente problemen wordt verwezen naar titel II, die is gewijd aan de aanbevelingen en de recurrente problemen.

4. Weigeringen: aantal, percentage en redenen

Van de 1.141 in 2025 geregistreerde klachten:

- werden 378 aanvragen geweigerd;
- werden 608 bemiddelingsprocedures opgestart;
- werden 127 klachten op verzoek van de klager ingetrokken vóór de opening van de bemiddeling.
- werden 28 dossiers voortijdig afgesloten zonder nadere vermelding van de reden voor afsluiting.



Het percentage weigeringen bedraagt aldus 33 %.

De 378 geweigerde dossiers zijn als volgt verdeeld:

De 378 in 2025 geregistreerde weigeringen worden voornamelijk verklaard door het ontbreken van een daadwerkelijke vraag tot bemiddeling, een reden die in 110 dossiers werd vastgesteld.

Twee andere redenen komen eveneens duidelijk naar voren: aanvragen met betrekking tot een lopende of ingeleide gerechtelijke procedure, zoals een vereffening of een beslag, en het ontbreken van een antwoord van de aanvrager, telkens voor 67 dossiers.

Daarna volgen de situaties waarin de betrokken notaris niet kon worden geïdentificeerd, voor 35 dossiers, evenals de aanvragen die geen betrekking hadden op een Belgische notaris, voor 20 dossiers.

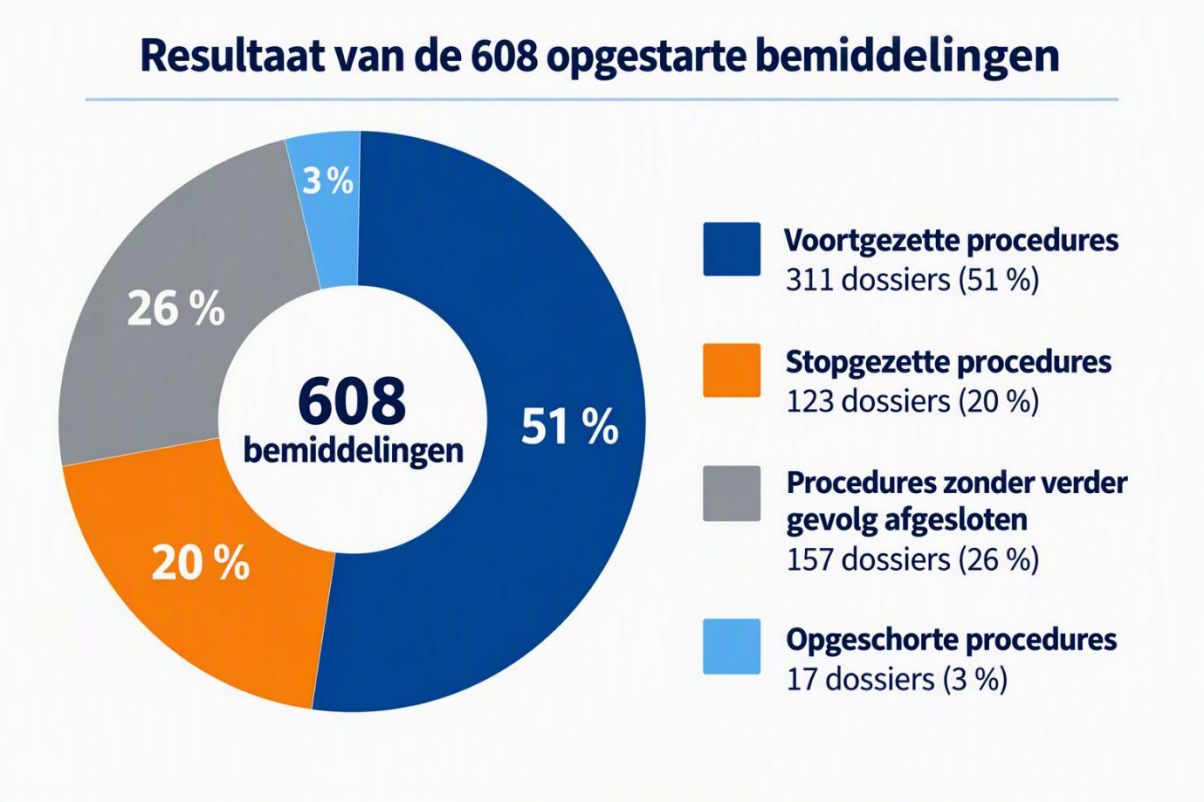
De overige weigeringsgronden betreffen notarissen die niet langer in functie zijn, voor 17 dossiers; aanvragen die geen verband houden met de uitoefening van het notarisambt, voor 15 dossiers; dossiers die reeds door de Ombudsdienst werden behandeld zonder nieuw element, voor 11 dossiers; brieven die enkel ter informatie in kopie werden bezorgd, voor 8 dossiers; kennelijk ongegronde, tergende of lasterlijke aanvragen, het ontbreken van de hoedanigheid van consument, lopende procedures bij de Verzekeringen van het Notariaat en lopende procedures bij een Kamer of een tuchtrechtbank, telkens voor 6 dossiers; alsook lopende procedures voor een rechtbank, voor 2 dossiers; en ten slotte adviesvragen en geschillen tussen partijen, telkens voor 1 dossier.



5. Gevolg gegeven aan de opgestarte bemiddelingen: aantal, percentage en redenen

De 608 opgestarte bemiddelingsprocedures werden als volgt behandeld:

- 311 procedures werden voortgezet, of 51 %.
- 123 procedures werden stopgezet, of 20 %. Daarvan gebeurden er 35 op verzoek van de klager, 8 op verzoek van de notaris en 80 op beslissing van de Ombudsman.
- 157 procedures werden zonder verder gevolg afgesloten, of 26 %, soms na een langdurige opvolging: 125 wegens het uitblijven van een antwoord van de klager op onze correspondentie en 32 wegens het uitblijven van een antwoord van de notaris, in welke gevallen de ombudsdienst een tuchtklacht indiende
- 17 procedures werden opgeschort, of 3 %.



6. Oorsprong van de stopzettingen van bemiddeling

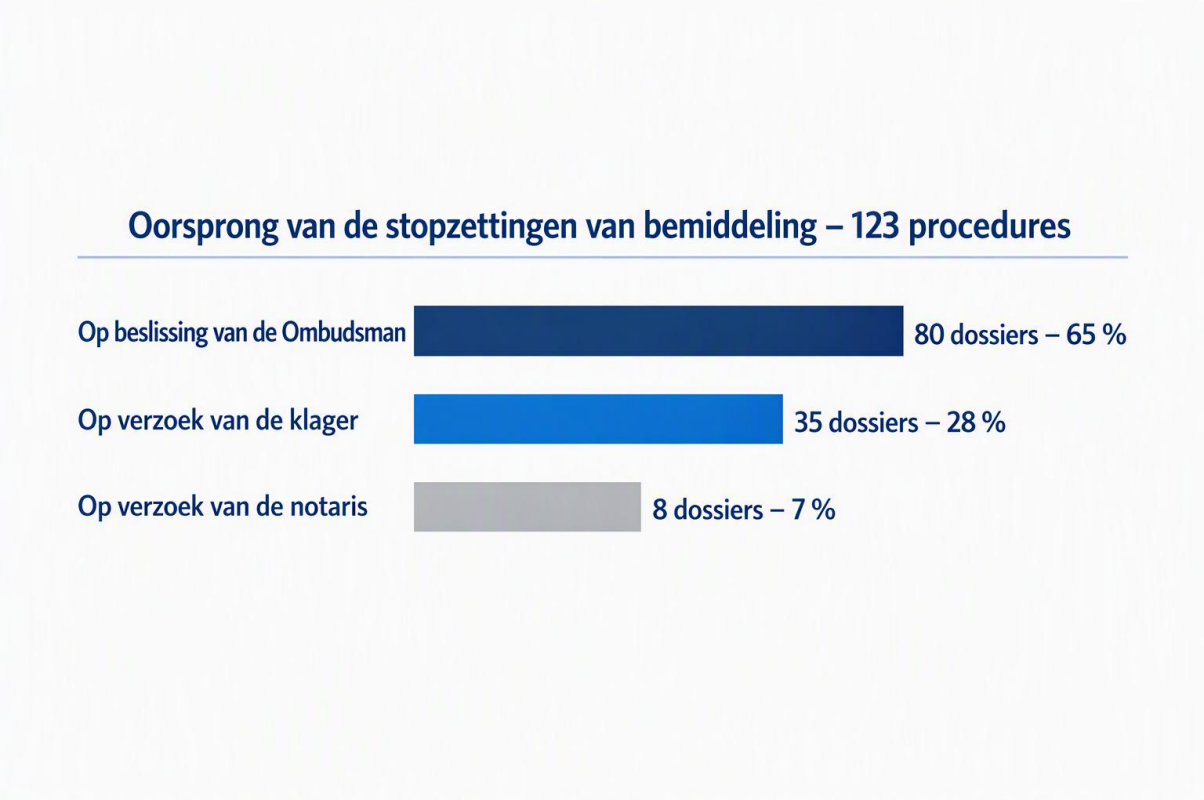
De stopzettingen van bemiddeling worden voornamelijk verklaard door beslissingen van de Ombudsman wanneer de voortzetting van het traject niet langer nuttig of mogelijk leek. Dit is met name het geval wanneer redelijkerwijs geen verdere evolutie kon worden verwacht, wat 20 dossiers betreft, of wanneer bij de klager geen bereidheid tot bemiddeling aanwezig was, in 13 dossiers.

Andere stopzettingen waartoe de Ombudsman besliste, hielden verband met het bestaan van een gerechtelijke procedure, met feiten die nog onvoldoende vaststonden, of met het feit dat het geschil in werkelijkheid een geschil tussen cliënten betrof.

In mindere mate werden bepaalde procedures ook stopgezet wegens het ontbreken van bereidheid tot bemiddeling bij de notaris, het ontbreken van een gezamenlijke bereidheid van beide partijen, het kennelijk ongegronde, tergende of lasterlijke karakter van de aanvraag, de voeging bij een ander dossier, een lopende procedure voor de Kamer, onenigheid over de feiten of het feit dat de notaris niet langer in functie was.

Een aanzienlijk aantal stopzettingen gebeurde ook op verzoek van de klager. In 17 dossiers was het probleem intussen opgelost, waardoor de bemiddeling zonder voorwerp was geworden. Andere intrekkingen worden verklaard door minder duidelijk omschreven omstandigheden, door de latere keuze om het geschil voor te leggen aan een rechtbank, een advocaat of een Kamer, door een verandering van notaris, of door de vrees dat de voortzetting van de procedure de notariële opvolging verder zou bemoeilijken.

Tot slot vonden bepaalde stopzettingen plaats op verzoek van de notaris, voornamelijk wegens de tussenkomst van de Verzekeringen van het Notariaat, vastgesteld in 7 dossiers, en, in één afzonderlijk geval, wegens een verlies van vertrouwen in de Ombudsdienst.



7. Behandelingstermijn

De gemiddelde behandelingstermijn bedraagt 66 dagen.

8. Nageleefde voorgestelde oplossingen: aantal en percentage



Op datum van 26 augustus 2026 ziet de situatie van de voortgezette procedures er als volgt uit:

Van de 311 voortgezette bemiddelingsprocedures:

werden 203 geschillen minnelijk opgelost, of 65 %.

In 52 dossiers maakte de tussenkomst van de notaris het mogelijk de notariële opvolging te verzekeren. Dankzij een bijkomende toelichting door de notaris konden 43 dossiers worden opgelost, terwijl zijn tussenkomst in 38 dossiers leidde tot de afhandeling van het dossier.

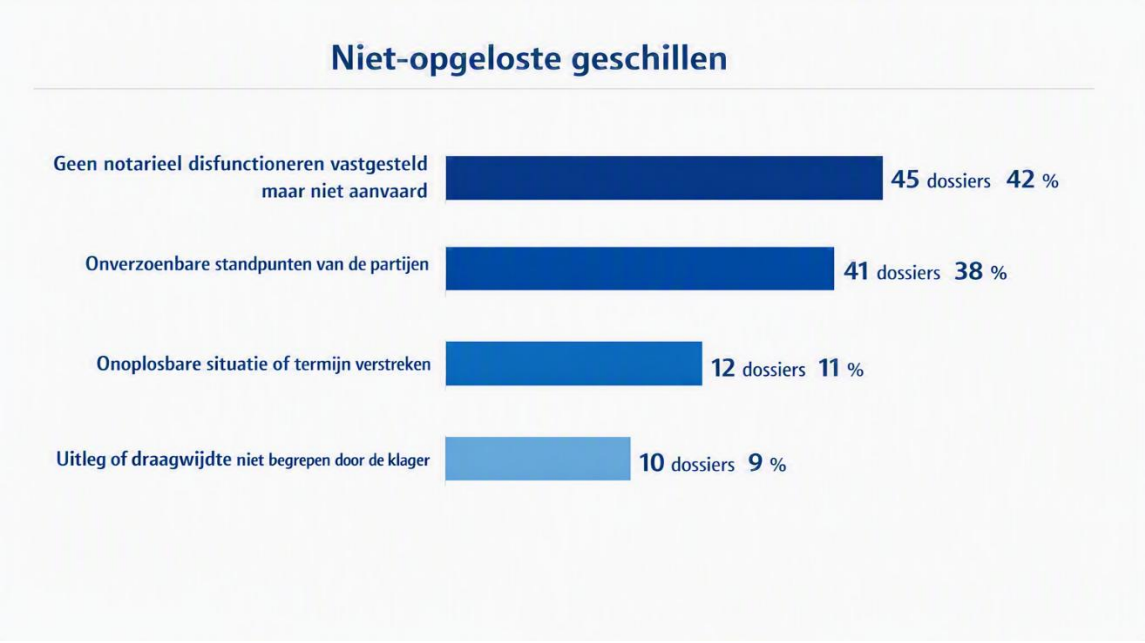
In 25 dossiers kwam een financiële transactie tot stand en in 18 dossiers werd de communicatie hersteld. In 9 dossiers werd het geschil opgelost nadat de notaris zijn verontschuldigingen had aangeboden, terwijl een bijkomende toelichting door de bemiddelaar in 8 dossiers tot een oplossing leidde.

Tot slot werd in 4 dossiers geen notarieel disfunctioneren vastgesteld en stemde de klager in met deze conclusie. In eveneens 4 dossiers vond een materiële rechtzetting plaats en 2 dossiers werden opgelost dankzij de tussenkomst van een andere notaris.

Minnelijk opgeloste geschillen – 203 dossiers	
Wijze van oplossing	**Aantal dossiers**
Tussenkomst van de notaris – notariële opvolging verzekerd	**52**
Bijkomende toelichting door de notaris	**43**
Tussenkomst van de notaris – dossier afgehandeld	**38**
Financiële transactie	**25**
Communicatie hersteld	**18**
Verontschuldigingen van de notaris	**9**
Bijkomende toelichting door de bemiddelaar	**8**
Geen notarieel disfunctioneren vastgesteld – instemming van de klager	**4**
Materiële rechtzetting	**4**
Tussenkomst van een andere notaris	**2**
Totaal	**203**

108 geschillen kenden geen gunstige afloop, of 35 %, om de volgende redenen:

Van deze niet-opgeloste geschillen hadden 45 dossiers, of 42 %, betrekking op situaties waarin geen notarieel disfunctioneren werd vastgesteld, zonder dat de klager deze analyse deelde. In 41 dossiers, of 38 %, bleven de standpunten van de partijen onverzoenbaar, waardoor een minnelijke oplossing onmogelijk was. Daarnaast hadden 12 dossiers, of 11 %, betrekking op een situatie die onoplosbaar was geworden, zonder mogelijke oplossing of waarin de nuttige termijn was verstreken. Tot slot begreep de klager in 10 dossiers, of 9 %, de gegeven uitleg of de draagwijdte van de behandelde situatie niet.



9. Grensoverschrijdende geschillen (internationale)

Er moet worden opgemerkt dat de Ombudsdienst tot op heden niet heeft moeten tussenkomen in het kader van een grensoverschrijdend geschil.

10. Waarde van de geschillen

Van de 1.141 ontvangen klachten is de waarde van de geschillen als volgt verdeeld:

- Bedrag van het geschil lager dan 2.500,00 EUR: 82 dossiers
- Bedrag van het geschil tussen 2.500,00 EUR en 6.875,00 EUR: 28 dossiers
- Bedrag van het geschil tussen 6.875,00 EUR en 13.750,00 EUR: 16 dossiers
- Bedrag van het geschil hoger dan 13.750,00 EUR: 29 dossiers

In 135 dossiers was het bedrag van het geschil niet meetbaar.

In 306 dossiers was het conflict niet financieel van aard en had het geen economische component.

Voor 545 procedures werd de informatie niet gepreciseerd. Dit betreft voornamelijk dossiers waarvan werd geoordeeld dat de klacht niet ontvankelijk was, of dossiers die in de loop van de bemiddelingsprocedure werden stopgezet.



11. Budget: verkregen middelen en gebruik

Budget

Het budget voor het boekjaar 2025 werd behouden op 450.000,00 EUR.
De financieel verantwoordelijke oefent een nauwgezette opvolging uit om het budget in evenwicht te houden.

Financieel verslag

In 2025 werd de budgettaire enveloppe van 450.000,00 EUR, volgens de door de financieel verantwoordelijke meegedeelde cijfers, als volgt verdeeld:

Budgetpost	**Bedrag**
Personeelskosten en vergoeding van de ombudsmannen	377.596,07 EUR
Huisvesting en informatica	50.916,36 EUR
Diverse kosten	4.150,93 EUR
Totaal	**432.663,36 EUR**

Het niet-gebruikte bedrag van de dotatie 2025, namelijk 17.336,64 EUR, zal overeenkomstig het protocolakkoord van 2015 aan Fednot worden teruggestort. Er wordt aan herinnerd dat het budget niet door de overheid wordt toegekend, maar ter beschikking wordt gesteld door de Federatie van het Notariaat. De bemiddelingsdienst werkt dus niet met belastinggeld.

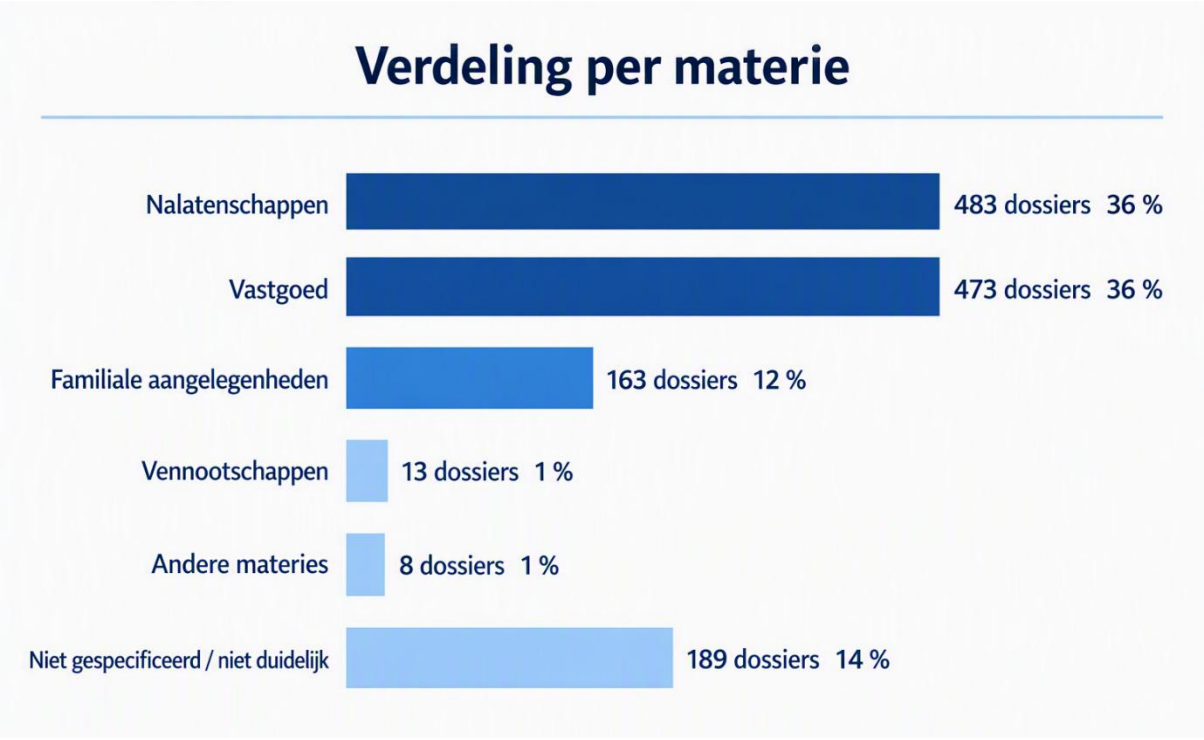
II. Aanbevelingen – recurrente problemen

1. Betrokken notariële materies

Wanneer de bij onze dienst ingediende aanvraag dit toeliet (86 % van de ingediende aanvragen), hebben wij erop toegezien te verduidelijken op welke notariële materie het dossier betrekking had.

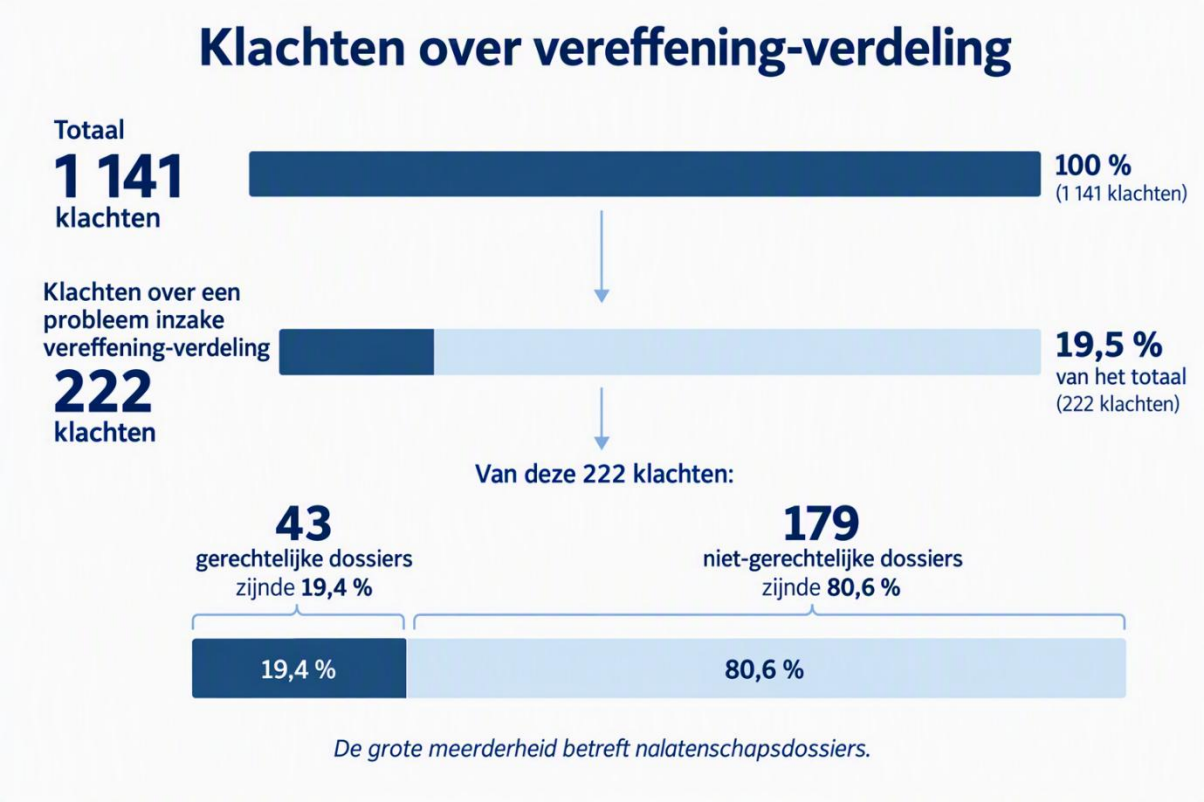
Deze verdeling per materie brengt twee hoofdcategorieën naar voren: nalatenschappen, met 483 dossiers, en vastgoed, met 473 dossiers, die elk ongeveer 36 % van de dossiers vertegenwoordigen. Familiale aangelegenheden betreffen 163 dossiers, of 12 %. Dossiers met betrekking tot vennootschappen en andere materies blijven beperkt, met respectievelijk 13 dossiers en 8 dossiers, telkens goed voor 1 %. Tot slot kon voor 189 dossiers, of 14 %, de materie niet worden gespecificeerd of was zij onvoldoende duidelijk.

Er moet worden gepreciseerd dat eenzelfde dossier onder meerdere materies kan vallen. Het totaal van de hierboven opgenomen categorieën, namelijk 1.329 vermeldingen, ligt dus hoger dan het aantal geregistreerde dossiers en mag niet worden geïnterpreteerd als een aantal afzonderlijke dossiers.



Een dossier kan onder meerdere materies vallen

We hebben eveneens vastgesteld dat 222 klachten (van de 1.141) betrekking hadden op een probleem inzake vereffening-verdeling (waarvan de grote meerderheid nalatenschapsdossiers betreft). Van deze 222 klachten waren slechts 43 dossiers gerechtelijke dossiers.



2. De ombudsdienst …

Ten overvloede onderstrepen we dat de ombudsdienst geen tuchtrechtbank is en geen bindend oordeel uitspreekt.

De opdracht bestaat erin om partijen opnieuw met elkaar in gesprek te brengen en hen te begeleiden naar een redelijke , evenwichtige oplossing. Een succesvolle bemiddeling vergt bereidheid tot luisteren , volledige informatie en realistische verwachtingen bij alle betrokkenen.

3. Communicatie : een steeds terugkerend aandachtspunt

3.1. Heldere en empathische communicatie

De constante rode draad uit vorige jaarverslagen is de nood aan heldere , tijdige en empathische communicatie.

Het is momenteel niet anders.

Een juridisch correct dossierverloop volstaat niet wanneer de burger niet begrijpt waarom een handeling nodig is , waarom een termijn uitloopt of waarom een kost wordt aangerekend.

Goede communicatie start bij het begin van de opdracht en loopt door tot de sluiting van het dossier: een duidelijk aanspreekpunt , realistische verwachting over de timing , begrijpelijke uitleg over volgende stappen en een actieve melding wanneer het dossier vertraging oploopt.

Aanbeveling … 'voorkomen is beter dan genezen' : systematische invoering van een klanten- of opdrachtbrief bij de opstart van een dossier met de chronologische stappen , verwachte doorlooptijd , rol van externe actoren (bijv. fiscus , stedenbouw…) , communicatiefrequentie.

3.2. Duidelijkheid over opdracht, rol en kostprijs

Burgers verwachten soms dat de notaris elk probleem , juridisch , familiaal of praktisch, in een dossier kan oplossen. Verduidelijken wat wel en niet tot de opdracht behoort , welke informatie of beslissingen van partijen wordt verwacht en wanneer een andere professional of instantie moet worden ingeschakeld.

Transparantie over erelonen , belastingen , kosten , provisies en mogelijke bijkomende prestaties. Deze informatie dient tijdig d.w.z. bij aanvang van een dossier te worden bezorgd , conform het WER: inzake precontractuele prijsvoorlichting bepaalt artikel VI.2,3° WER dat dient meegedeeld *de totale prijs…met inbegrip van alle belastingen en alle diensten die door de consument verplicht moeten worden betaald…wanneer de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend , de manier waarop de prijs moet worden berekend…dat er eventueel extra kosten kunnen zijn.*

Voor zoveel als nodig citeren wij uit artikelen 11 en 15 van de deontologische code :

Art. 11

…

De notaris deelt zijn cliënten tijdig de kosten mee die zij moeten betalen voor de afhandeling van een dossier.

Art. 15

…

Wanneer de notaris aan de cliënt een vraag richt tot provisionering voor een aan het proportioneel registratierecht onderworpen akte , detailleert hij deze aan de hand van minstens volgende posten : de registratierechten , het ereloon , de btw , de hypotheekrechten en de diverse aktekosten.

In een dossier gerechtelijke vereffening-verdeling dat ons werd voorgelegd , rekende de notaris naast erelonen en rechten meer dan 10.000,00 euro als aktekosten .

Een dergelijke kostenaanrekening roept ernstige vragen op over de transparantie, proportionaliteit en verantwoording ervan.

3.3. Digitalisering

Digitalisering biedt duidelijke voordelen: snellere gegevensuitwisseling, betere beschikbaarheid van documenten en efficiëntere dossieropvolging.

Technologie mag evenwel de essentie van de notariële dienstverlening niet verdringen: onafhankelijk advies, rechtszekerheid en persoonlijke begeleiding. De uitdaging is daarom niet enkel verder digitaliseren, maar vooral inclusief digitaliseren.

Dat vereist gebruiksvriendelijke processen, aandacht voor digitale kwetsbaarheid en de mogelijkheid om snel menselijk contact te krijgen wanneer een digitale stap blokkeert of vragen oproept.

Geregeld ontvangen wij klachten i.v.m. Biddit dossiers. Cliënten verwijten de notaris een gebrek aan informatie .

Men kan zich de vraag stellen of het antwoord 'dat alle informatie (verkoopsvoorwaarden, basisakte, wettelijk vereiste attesten) beschikbaar is op het platform' , wel voldoende is ?

Door zich in te schrijven voor de biedingen gaat men akkoord met de gestelde voorwaarden. "Ik ga akkoord , doch met wat ?"

Niet elke cliënt voldoet aan het criterium van de "gemiddelde consument", de "normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument".

Het is de verantwoordelijkheid van de notaris om zijn informatie- en raadgevingsplicht ten volle na te leven.

3.4. Successiedossiers

Successiedossiers blijven bijzonder klachtgevoelig door hun juridische complexiteit, lange doorlooptijd en vaak beladen familiale context. De notaris werkt met meerdere erfgenamen, administraties en financiële instellingen, terwijl niet alle betrokkenen dezelfde informatiepositie, verwachtingen of belangen hebben. Vertraging wordt daardoor soms ten onrechte uitsluitend aan het notariskantoor toegeschreven, maar een gebrek aan tussentijdse duiding kan het wantrouwen wel versterken.

Een overzichtelijke routekaart bij de start van het dossier kan veel misverstanden voorkomen. Daarin kunnen de noodzakelijke stappen, de afhankelijkheden, de verwachte termijnen en de verantwoordelijkheden van iedere partij worden vermeld. Ook moet duidelijk zijn welke informatie met wie mag worden gedeeld. Het beginsel van transparantie moet immers worden verzoend met beroepsgeheim en gegevensbescherming.

3.5. Communicatie tussen notarissen

Communicatie , niet enkel naar de cliënt toe , maar ook tussen de notarissen. Afspraak/bespreking tussen de respectieve kantoren over de aan te rekenen erelonen en kosten dient plaats te hebben voorafgaand het verlijden van een akte , niet nadien. Het hoort niet dat een cliënt na het verlijden van de akte verzocht wordt om bijkomend ereloon te betalen omdat de ereloon berekening verkeerd zou zijn toegepast.

Communicatie tussen notarissen binnen het zelfde kantoor.

Wanneer een cliënt eerst door een notaris werd ontvangen en zich later opnieuw op het kantoor aanbiedt, is het belangrijk dat de notaris of medewerker die het dossier overneemt, volledig op de hoogte is van de eerdere besprekingen. Zo niet bestaat het risico dat een akte wordt verleden zonder rekening te houden met een reeds vastgesteld essentieel element, met mogelijk aanzienlijke gevolgen voor de cliënt.

Casus :

Cliënt heeft een bespreking met notaris A , komt nadien na een zekere tijd (enkele maanden) terug doch wordt ontvangen door notaris B die niet op de hoogte is van de context van het dossier zoals dit reeds besproken was met notaris A. Laatste bespreking met B resulteert in een akte waardoor een belangrijk fiscaal voordeel (zoals uitgetekend door A) wordt misgelopen.

3.6. Betalingen

Ook in 2025 blijven klachten over gelden die aan een notaris zijn toevertrouwd een belangrijk aandachtspunt. Cliënten verwachten terecht dat ontvangen bedragen zorgvuldig worden beheerd en, zodra aan de voorwaarden voor vrijgave is voldaan, zonder onnodige vertraging worden doorgestort. Wanneer een betaling uitblijft, volstaat een algemene verwijzing naar interne verwerking, boekhouding of bankprocedures niet.

De notaris moet vooraf duidelijk uitleggen welke gelden worden ontvangen, op welke rekening zij worden geplaatst, aan welke voorwaarden de uitbetaling is gekoppeld en welke termijn redelijkerwijs mag worden verwacht. Indien de betaling niet kan plaatsvinden op het aangekondigde tijdstip, moet de cliënt daarover spontaan, concreet en tijdig worden geïnformeerd.

Bijzondere aandacht is vereist voor de betrouwbaarheid van betaalinstructies. Rekeningnummers en de identiteit van de begunstigde moeten zorgvuldig worden gecontroleerd, zeker wanneer instructies tijdens het dossier worden gewijzigd of uitsluitend digitaal worden meegedeeld. Een passende verificatieprocedure verkleint het risico op vergissingen en fraude.

Ook de interne organisatie van het notariskantoor moet waarborgen dat betalingsopdrachten traceerbaar zijn, tijdig worden uitgevoerd en niet afhankelijk blijven van één medewerker. Duidelijke verantwoordelijkheden, vervangingsregels en controles zijn noodzakelijk, in het bijzonder tijdens afwezigheden of piekperiodes.

Wanneer gelden tijdelijk niet kunnen worden vrijgegeven wegens een betwisting, ontbrekend document, fiscale verplichting, beslag of andere wettelijke belemmering, moet de notaris de betrokken partijen in begrijpelijke taal meedelen waarom het bedrag wordt aangehouden, welke stappen nog nodig zijn en wanneer een nieuwe stand van zaken volgt.

Eerder adviseerde de ombudsdienst de notariële instanties reeds om met de banksector afspraken te maken over een uniforme regeling voor rubriekrekeningen en over de vergoeding van de daarop gegenereerde intresten. Deze aanbeveling blijft actueel: duidelijke, transparante en sectorbreed toegepaste regels kunnen verschillen in behandeling voorkomen en het vertrouwen van de cliënt versterken.

De notariële instanties kunnen de praktijk ondersteunen door uniforme minimumnormen uit te werken voor betaaltermijnen, verificatie van rekeninggegevens, interne controles en communicatie bij vertraging. Een heldere sectorbrede leidraad bevordert zowel de bescherming van de cliënt als de rechtszekerheid voor het notariskantoor.

Aanbeveling: maak van elke ontvangst en uitbetaling een transparant proces, met vooraf meegedeelde voorwaarden en termijnen, een beveiligde controle van betaalgegevens, een schriftelijke bevestiging van de uitvoering en een proactieve waarschuwing wanneer vertraging ontstaat.

3.7. Stedenbouwkundige problematiek

Stedenbouwkundige informatie bij vastgoedtransacties vormen een terugkerende bron van klachten. Problemen ontstaan vooral door laattijdige of onvolledige inlichtingen, verschillen tussen de vergunde en feitelijke toestand van het goed en onduidelijkheid over de controles die van de notaris mogen worden verwacht. Standaardclausules volstaan niet wanneer de koper de mogelijke gevolgen, zoals regularisatiekosten, gebruiksbeperkingen of waardeverlies, onvoldoende begrijpt.

Aanbeveling: vraag stedenbouwkundige inlichtingen en attesten zo vroeg mogelijk op, adviseer cliënt om de feitelijke toestaand aan de officiële gegevens te (laten) toetsen. Voor panden die door het notariskantoor te koop worden aangeboden lijkt deze toetsing door of in opdracht van het kantoor aangewezen.

Licht eventuele risico's concreet en begrijpelijk toe vóór de koper zich definitief verbindt.

III. Samenvattende slotbeschouwing

De behandelde klachten tonen aan dat de kwaliteit van de notariële dienstverlening niet uitsluitend wordt bepaald door juridische juistheid, maar evenzeer door de wijze waarop een dossier wordt georganiseerd, toegelicht en opgevolgd. Heldere en tijdige communicatie vormt daarbij de centrale rode draad. Onbegrip en wantrouwen ontstaan vooral wanneer cliënten onvoldoende zicht hebben op de opdracht, de kostprijs, de opeenvolgende stappen, de verwachte doorlooptijd of de redenen voor vertraging.

De terugkerende aandachtspunten — transparantie over opdracht en kosten, voorafgaande en voldoende gedetailleerde kostenramingen, een duidelijke en controleerbare verantwoording van bijkomende kosten, inclusieve digitalisering, zorgvuldige behandeling van successiedossiers, goede afstemming binnen en tussen kantoren, betrouwbare betalingsprocessen en tijdige stedenbouwkundige informatie — zijn geen losstaande problemen. Zij wijzen op één gezamenlijke behoefte: voorspelbaar dossierbeheer waarin verantwoordelijkheden duidelijk zijn, relevante informatie begrijpelijk wordt aangeboden en de cliënt niet zelf naar de stand van zaken hoeft te vragen.

Digitalisering kan deze werking ondersteunen, maar mag persoonlijk advies en menselijke bereikbaarheid niet vervangen. Ook standaardclausules, digitale platformen en interne procedures ontslaan de notaris niet van zijn informatie- en raadgevingsplicht. In elk dossier, een actieve, concrete en vooral op de betrokken klant afgestemde uitleg blijft noodzakelijk.

De belangrijkste verbeterkans ligt dan ook in een structurele aanpak: duidelijke opdracht- en klantenbrieven, realistische termijnen, vaste contactmomenten, voorafgaande en transparante kostenramingen, een begrijpelijke uitsplitsing van erelonen, belastingen, provisies en aktekosten, alsook een concrete verantwoording van elke bijkomende of afwijkende kost. Wanneer een prijs niet vooraf nauwkeurig kan worden bepaald, moet minstens de berekeningswijze worden toegelicht en moet de cliënt tijdig worden gewaarschuwd voor mogelijke meerkosten. Daarnaast zijn traceerbare betaal- en controleprocedures en routekaarten voor complexe dossiers aangewezen. Wanneer klachten bovendien systematisch als kwaliteitsinformatie worden benut, kunnen individuele ervaringen worden omgezet in duurzame organisatorische verbetering.

De ombudsdienst blijft hierbij een onafhankelijke bemiddelaar. Hij treedt niet in de plaats van de tuchtrechtelijke instanties of de bevoegde rechtscolleges. Hij is er niet om bindend te oordelen, maar om dialoog te herstellen, misverstanden te verduidelijken en redelijke oplossingen mogelijk te maken. Duurzaam vertrouwen in het notariaat vergt uiteindelijk een gedeelde inspanning van notarissen, medewerkers, beroepsinstanties en cliënten, met gemeenschappelijke beginselen als uitgangspunt ; rechtszekerheid, transparantie, zorgvuldigheid en menselijke dienstverlening.