

2023



Ombudsdienst
voor het Notariaat



2023

Ombudsdienst
voor het Notariaat

Index



Inleiding	7
Voorafgaande opmerkingen	8
Buitengerechtelijke regeling: terminologische noot	10
I. De bij wet verplichte informatie	12
Aantal geschillen	13
Verdeling vraag om informatie / klachten / meldingen	13
'Meldingen'	13
Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten)	14
Geografische verdeling (betrokken notariskantoren)	15
Soorten klachten	17
II. Aanbevelingen – terugkerende problemen	18
Weigering : aantal, percentage en redenen	19
Stopzetting: aantal, percentage en redenen	20
Duur van de behandeling: volgens de aard van de klachten	22
Naleving van de voorgestelde oplossingen : aantal en percentage	22
Grensoverschrijdende geschillen: samenwerking van de entiteit binnen het netwerk van entiteiten	24
Bedrag van de geschillen: gemiddeld, minimaal en maximaal	24
Budget : ontvangen middelen en aanwending ervan	24
<i>Budget</i>	24
<i>Financieel verslag</i>	24
Aanbevelingen – terugkerende problemen	25
<i>Communicatie : steeds en steeds maar weer</i>	25
<i>Communicatie met onze dienst</i>	25
<i>Communicatie in successiedossiers</i>	25
<i>Grenzen van de notariële opdracht</i>	25
<i>Communiceren met de juiste stakeholder</i>	26
<i>De vereffeningen-verdelingen van de erfgoederen</i>	26
<i>Statistische informatie</i>	27
<i>Andere kant van de medaille: te veel meedelen in het kader van de gdpr</i>	28
<i>Betalingen door de notaris: noodzaak om zich aan te passen aan de bancaire evoluties</i>	28
<i>De grenzen van onze dienstverlening</i>	28
Nieuwe opkomende problematieken	29
<i>Pro deo /provisie</i>	29
<i>Retentierecht /schulldvergelijking</i>	29
III. Besluit	30

1192
Dossiers aangelegd

959
Waren klachtdossiers

738
Bemiddelingsprocedure

2023

Inleiding

Dit is het negende jaarverslag van de ombudsdienst voor het notariaat.

In 2023 werden 1192 dossiers aangelegd; 959 waren klachtdossiers waarvan 738 ontvankelijk werden verklaard om een bemiddelingsprocedure op te starten.

De cijfers zijn gelijkaardig aan deze van de jaren voorafgaand aan het covid-jaar 2020.

De inhoud van de klachten blijkt eveneens een constante, met wel als bijkomend element een toename van de klachten die met boekhoudkundige aspecten te maken hebben.

Voorliggend verslag focust op wat 'meer naar voor kwam' ten opzichte van vorige jaren.

De aanbevelingen wijzen op wat naar ons gevoel primordiaal is om de notariële dienstverlening te optimaliseren (rekening houdend met 'nieuwigheden' in de notariële praktijk).

We wensen u een aangename lectuur.

Voorafgaande opmerkingen





Het jaarverslag van dit jaar bestaat uit 3 delen:

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

Buitengerechtelijke Regeling: terminologische noot



Met de wet van 4 april 2014 werd 'Boek XVI' "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht ingevoegd.

Volgens 'Van Dale' betekent 'regelen' onder andere, 'tot een besluit, een oplossing brengen'. Begeleiden tot een oplossing...

Geschillenoplossing is geen geschillenbeslechting.

'Beslechten' houdt in dat een beslissing dwingend wordt opgelegd aan partijen, met of tegen hun zin. Het innovatieve van 'geschillenoplossing' ligt in het feit dat niets wordt opgelegd doch dat men streeft naar een oplossing die door beide partijen gedragen wordt, dat er geen geschil meer is, het impliceert hun instemming. Men beoogt een door partijen gedragen oplossing van hun conflict onder begeleiding van een onafhankelijke, onpartijdige en neutrale derde : de ombudsman.

De ombudsdienst faciliteert om tot een oplossing te komen maar heeft geen enkele dwingende bevoegdheid.

Dit wordt door de consumenten niet steeds begrepen. De perceptie die bij velen leeft is niet steeds de juiste. Consumenten verwachten dat de ombudsman zal optreden als hun belangenbehartiger en zijn gefrustreerd wanneer geen minnelijke schikking wordt bereikt of wanneer zij een antwoord en/of aanbeveling krijgen die niet in hun voordeel is. (1)

Tot vervelens toe dienen wij te herhalen dat de ombudsdienst niet oordeelt noch veroordeelt, geen schadevergoedingen oplegt, geen straffen uitspreekt.

De ombudsdienst poogt partijen te begeleiden zodat zij samen tot een oplossing komen.

¹ Pieter-Jan De Koning , Consumentenombudsdienst , in CDR in België , (Stefaan Voet ed.) Die Keure , 2018 , blz. 93

I. De bij wet verplichte informatie



Aantal geschillen

Verdeling vraag om informatie / klachten / meldingen

In 2023 werden er 1192 nieuwedossiers geopend.

Van de 1192 ontvangen verzoeken hadden er 216 een eenvoudige vraag als voorwerp, 17 waren algemene opmerkingen over de werking van het notariaat (meldingen), en waren er 959 klachten. ²

1192 nieuwe dossiers geopend

216

Vraag om Informatie

959

Klachten

Meldingen

17

'Meldingen'

De ombudsdienst is geen overkoepelend notarieel orgaan.

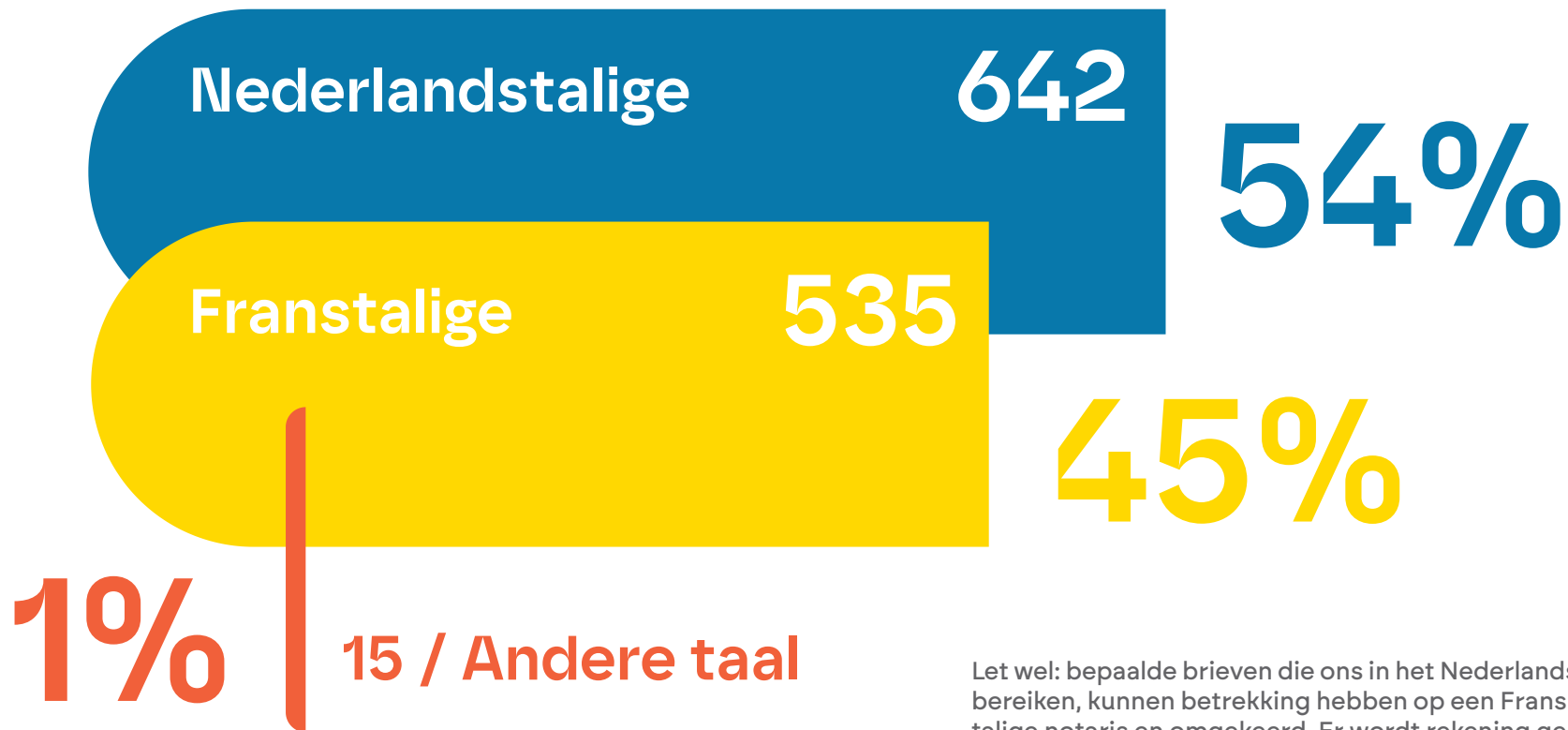
Toch wordt de ombudsdienst aangeschreven met verzoek om 'het korps' te wijzen op bepaalde, in de ogen van de melder, bestaande mistoestanden:

- * Zo bijvoorbeeld de stedenbouwkundige dienst van een stad dewelke wijst op een volgens haar foutieve interpretatie van diverse notarissen betreffende de vergunningsplicht bij het creëren van meerdere woongelegenheden in een gebouw.
- * Zo bijvoorbeeld een accountant die stelt dat ontwerpen van vennootschapsakten veel te laat worden gecommuniceerd, soms de dag zelf van de akte.
- * Zo bijvoorbeeld een klacht tegen de Federatie van notarissen omdat een fout bij een Centraal register, spijs aandringen, maar niet wordt rechtgezet.
- * Zo bijvoorbeeld een advocaat die klaagt over de 'algemene gebrekkige behandeling' van gerechtelijke vereffening verdelingen.

² In 2022 werden er 1265 ontvangen verzoeken (200 eenvoudige vragen en 1065 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 2022: 54% Nederlandstalige en 45% Franstalige (naast 1% Engels, Duits of andere taal).³

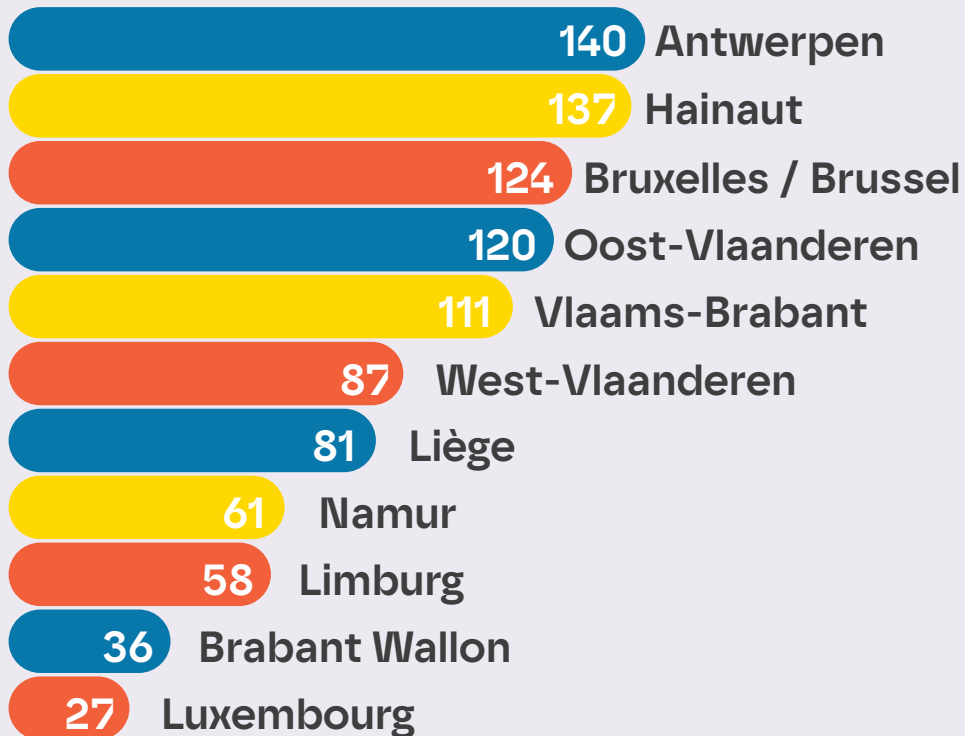


Let wel: bepaalde brieven die ons in het Nederlands bereiken, kunnen betrekking hebben op een Franstalige notaris en omgekeerd. Er wordt rekening gehouden met de taal van de klager voor de taalkundige toekenning van het dossier.

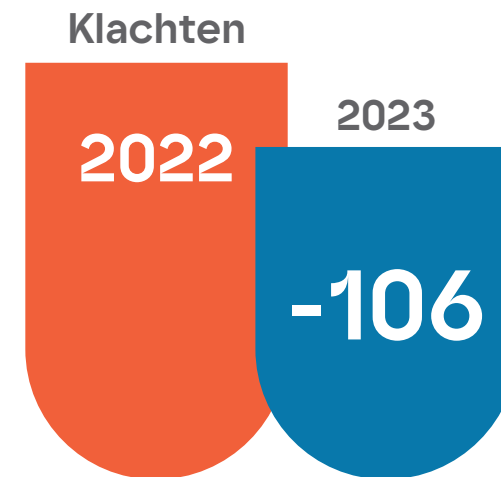
³ In 2022: 56% Nederlandstaligen en 43% Franstaligen (et 1% Engels, Duits of andere taal).

Geografische verdeling (betrokken notariskantoren)

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



Vergeleken met 2022 merken we een globale daling (-106). (minder klachten)



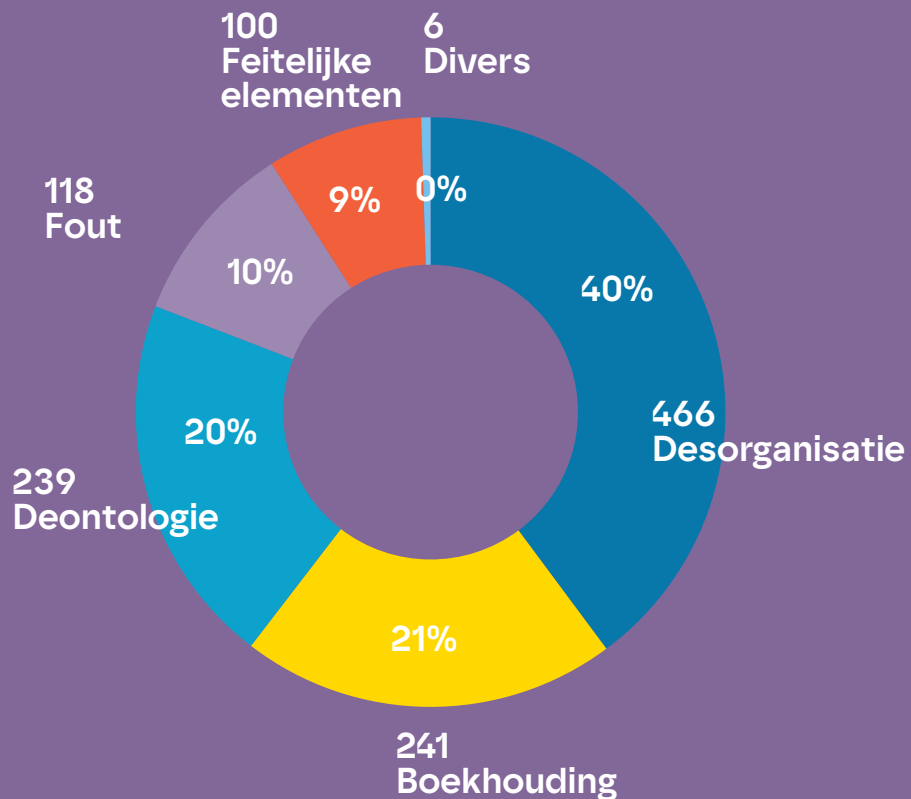
Om over een ander vergelijkingspunt te kunnen beschikken, geven we mee dat er in 2023 1.254.929 authentieke akten werden verleden bij de notarissen (in 2022 waren dat er 1.250.454) met de volgende verdeling per provincie :

Antwerpen	2023	235 364
Oost-Vlaanderen	2023	184 791
West-Vlaanderen	2023	155 124
Brussel	2023	131 903
Vlaams-Brabant	2023	119 260
Henegouwen	2023	114 036
Luik	2023	100 670
Limburg	2023	98 605
Namen	2023	47 501
Waals-Brabant	2023	40 461
Luxemburg	2023	27 214
		1 254 929

0,1%

Hetzij globaal 0,1% van de akten die tot een vraag bij onze dienst leiden.

Soorten Klachten



We stellen vast dat 40% 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.

Daarna volgen de problemen (20%) 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.

Bijna ex-aequo (21%) met verzoeken in verband met het financieel luik, facturatie en betalingen, op de voet gevolgd door ‘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 nalatensverdeling) 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 (9%) die betrekking hebben op feitelijke elementen (vb.: stuk niet overgemaakt, stedenbouwkundige inbreuken).

Vergeleken met 2022 merken we een verhoging van de klachten met betrekking tot het boekhoudkundig deel van de kantoren (4) Dit is misschien gelinkt aan de intussen doorgevoerde hervorming van de notariële erelonen – hervorming die wel degelijk tot aanpassingen geleid heeft in de praktijk, ook op het niveau van de communicatie.

Let wel: deze kwalificaties zijn degene die de klagers eraan geven, en werden niet noodzakelijk door de ombudsdienst gevalideerd.

⁴ In 2022: 46% (manke organisatie), 22% (deontologie), 12% (financiële luik), 11% (vergissingen), 9% (feitelijke elementen)



II. Aanbevelingen terugkerende problemen



Weigering : aantal, percentage en redenen

Dit jaar werden van de 959 klachten:

- * 738 bemiddelingsprocedures (buitengerechtelijke regeling) geopend
- * 221 verzoeken geweigerd.

Aldus leidde 77% tot de opening van een bemiddelingsdossier.

77% opening van een bemiddelingsdossier

959 Klachten

738 bemiddelingsprocedures

Verzoeken geweigerd

221

In termen van aantal dossiers (221 – 23%) geweigerd, zien we de volgende verdeling:

- * 82 klachten konden niet worden behandeld, voornamelijk omdat het verzoek onvolledig was (ondanks onze vraag om het verzoek te vervolledigen) en/of werden vervroegd afgesloten mits uitleg gegeven door de ombudsdienst.
- * 75 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 (2), omdat ze uit de lucht gegrepen waren, tergend of beledigend waren (10), te maken hadden met een niet-identificeerbare notaris (8), het voorwerp waren van een andere lopende procedure (33), er geen notariële dysfunctie op zich was (13), of omdat klager zich niet kenbaar maakte (2), of omdat de klacht niet in één van de drie nationale talen ingediend werd (2). In 5 dossiers komt de reden voor de weigering niet aan het licht aan de hand van de opgetekende statistieken.

- * voor 64 verzoeken verklaarde onze dienst zich onbevoegd omdat er geen notaris was betrokken (11) of de uitoefening van het beroep niet ter discussie stond (15) of omdat er – uiteindelijk – geen klacht was (5) of geen wil bestond om tot een minnelijke regeling te komen (16). In 16 dossiers komt de reden voor de weigering niet aan het licht aan de hand van de opgetekende statistieken.



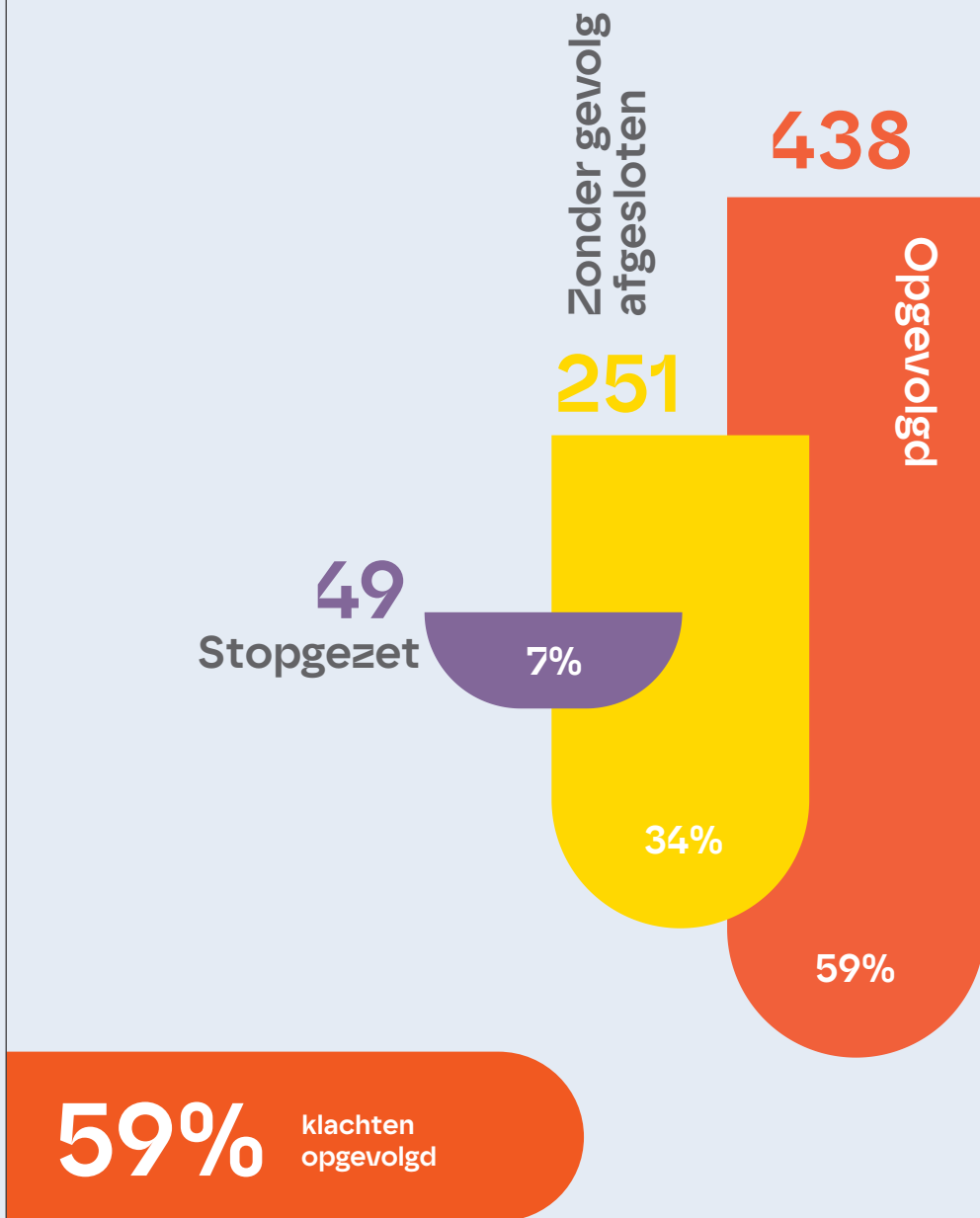
23%

738 geopende bemiddelingsprocedures

Stopzetting: aantal, percentage en redenen

Van de 738 geopende bemiddelingsprocedures:

- * werden 438 klachten opgevolgd (59%)
- * werden er 49 procedures stopgezet (hetzij 7%): 35 op verzoek van de klager (5%), negen omdat de verzekeringen van het notariaat werden aangesproken (1%), twee omdat de bevoegde Kamer van Notarissen werd gevat (0,5%), en drie (0,5%) dossiers waarvan de reden voor stopzetting niet werd gerepertorieerd.



* werden 251 procedures zonder gevolg afgesloten (hetzij 34%) – vaak na een lange opvolging: 88 (12%) als gevolg van het feit dat de klager verzuimde te antwoorden op onze briefwisseling, 36 (5%) na antwoordverzuim vanwege de notaris, 69 (9%) omdat er geen notariële dysfunctie op zich was en voor 58 dossiers (8%) werd de precieze reden niet gerepertorieerd.



Duur van de behandeling: volgens de aard van de klachten

De gemiddelde behandelingsduur bedraagt 63,5 dagen: (verzoeken in verband met financiële luik, facturatie en betalingen = 65, desorganisatie = 74,5, feitelijke elementen = 51, vergissingen = 66 en deontologie = 65).

We merken dus op dat dossiers waar feitenkwes- ties aan de oorsprong van het probleem liggen (bv. niet-conforme elektrische installatie) het vlugste een oplossing krijgen, terwijl de dossiers waar de desorganisatie van het kantoor een rol speelt meer tijd vergen om op te lossen.

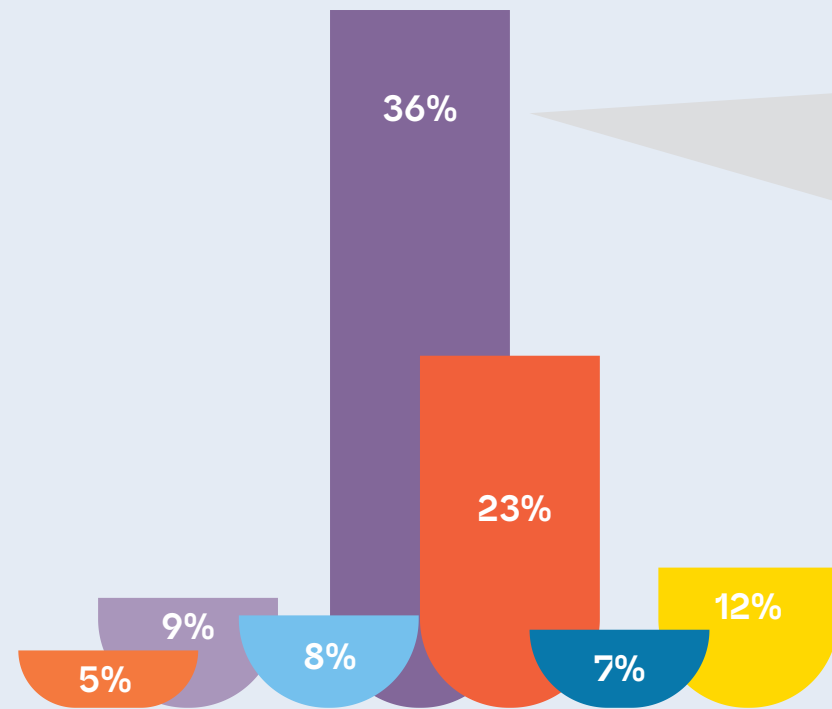
Naleving van de voorgestelde oplossingen : aantal en percentage

Op 30/04/2024, is de toestand als volgt:

Van de 959 ontvangen klachten:

- * werden 221 verzoeken geweigerd (onvolledig, niet ontvankelijk, onbevoegd), 23%
- * werden 49 procedures stopgezet, 7%
- * werden 88 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de klager', 12%
- * werden 36 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de notaris', 5%
- * werden 69 procedures afgesloten omdat er geen notariële dysfunctie op zich was 9%
- * werden 58 procedures afgesloten 'zonder gevolg', zonder nadere bepaling. 8%

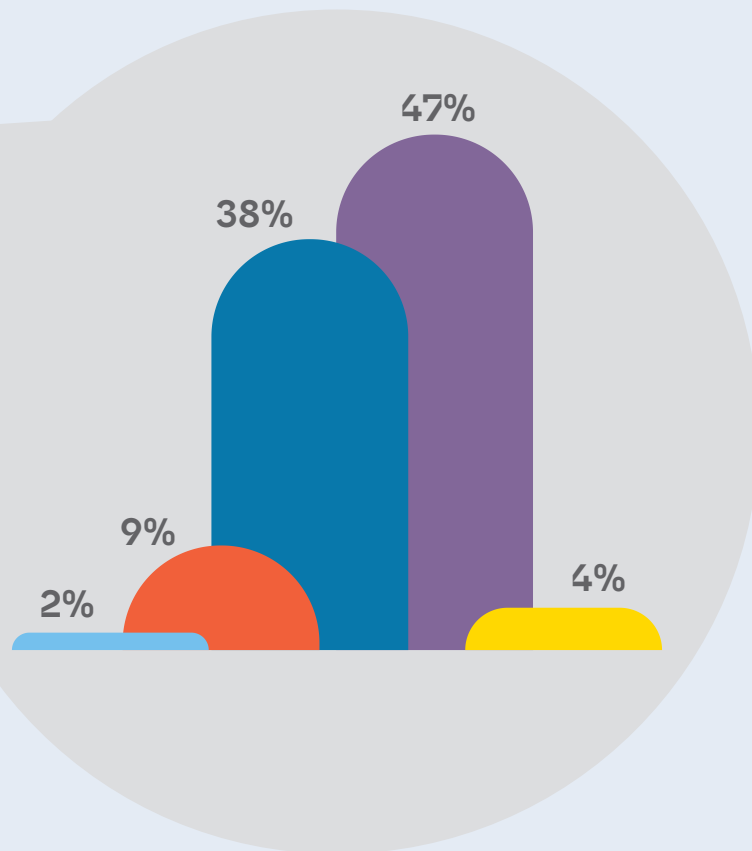
959 ontvangen klachten



- (221) Geweigerd
- (438) Behandeld
- (49) Stopgezet
- (88) Zonder gevolg (geen antwoord van de klager)
- (36) Zonder gevolg (geen antwoord van de notaris)
- (58) Zonder gevolg
- (69) Geen notariële dysfunctie

438 dossiers behandeld

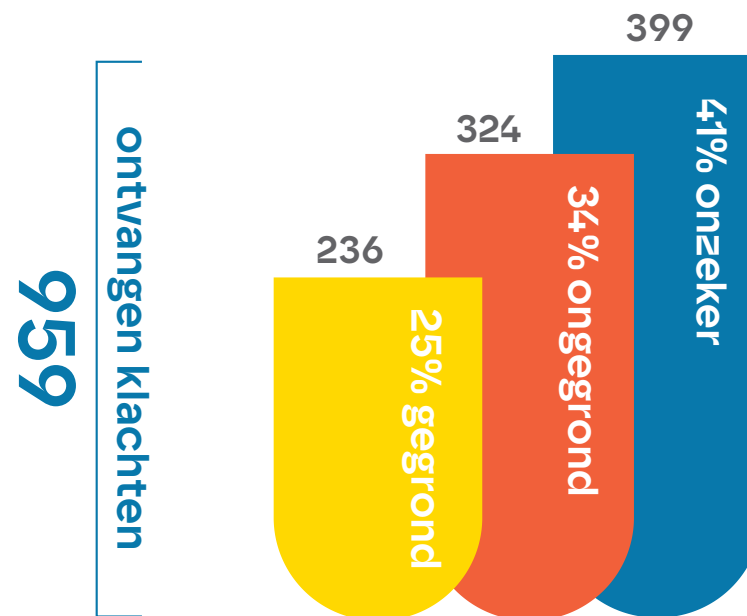
Van de overige 438 dossiers, waar het 'traject' werd verdergezet:



- (7) Niet afgesloten
- (42) Termijn verstreken
- (165) Niet geslaagde bemiddeling
- (207) Succesvolle bemiddeling
- (17) Afgesloten zonder commentaar

- * hebben 207 procedures geleid tot een positieve oplossing (minnelijke afsluitingen), 47 % van de opgestarte bemiddelingsprocedures dus
- * konden in 165 procedures de respectieve standpunten niet worden verzoend, 38 %
- * werden 42 procedures afgesloten omdat de termijn verstreken was, 9%
- * werd de aard van de afsluiting voor 17 procedures niet nader bepaald, 4%
- * werden 7 dossiers niet afgesloten in het computerbestand. 2%

Er dient te worden opgemerkt dat van de behandelde dossiers 324 klachten (34%) als ongegrond werden geïnventariseerd en 236 klachten (25%) als gegrond. Of voor de overige dossiers (41%) de klacht terecht was werd als 'onzeker' genoteerd (soms omdat de oorzaak als wederzijds beoordeeld werd of omdat de informatie niet gekend was, soms omdat het dossier in de loop van de procedure stopgezet werd).



II.

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 geen vraag hebben gekregen om tussen te komen als ombudsman in het kader van een grensoverschrijdend geschil.

Bedrag van de geschillen: gemiddeld, minimaal en maximaal

Dit zijn de cijfers voor de 959 ontvangen klachten:

- * Bedrag van het geschil lager dan EUR 2.500: 149
- * Bedrag van het geschil tussen EUR 2.500 en EUR 6.875,00: 61
- * Bedrag van het geschil tussen EUR 6.875,00 en EUR 13.750,00: 28
- * Bedrag van het geschil hoger dan EUR 13.750,00: 64

In 429 dossiers was het bedrag van het geschil niet meetbaar (de aard van de klacht heeft vaak geen werkelijk economisch element)

Voor 228 procedures werd de informatie niet meegegeeld (dit betreft namelijk dossiers voor dewelke wij niet bevoegd waren of die niet ontvankelijk waren of stopgezet waren in de loop van de behandeling)

Budget: ontvangen middelen en aanwending ervan

Budget

Het budget voor het boekjaar 2023 werd gebracht op EUR 450.000,00

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

Financieel verslag

In 2023 werd de budgettaire enveloppe van EUR 450.000,00 volgens de door de financiële verantwoordelijke meegedeelde cijfers, als volgt verdeeld:

Personeelskosten en vergoedingen ombudsmannen:	333.374,64 EUR
Het team dat in 2022 aan de slag was, telde:	
* een deeltijdse directiesecretaresse (4/5de);	
* 2 Nederlandstalige ombudsman	
* een Franstalige ombudsman	
* een coördinator (juni 2023)	
Gebruik van lokalen en informatica :	71.467,00 EUR
Varia:	5.947,21 EUR
TOTAAL :	410.789,65 EUR

Het ongebruikte saldo van het budget, te weten 39.201,35 euro, wordt aan Fednot teruggestort, zoals dit in het protocolakkoord van 2015 werd bepaald.

N.B.: Het budget wordt niet verleend door de overheid. Het budget wordt ter beschikking gesteld door de Federatie van notarissen. De ombudsdienst werkt niet met belastingsgelden.

Aanbevelingen – terugkerende problemen

Communicatie : steeds en steeds maar weer

Communicatie , communicatie , communicatie , transparantie... steeds weerkerend 'top probleem'. Doch rekening houden met GDPR , zoeken , aandacht hebben voor een juist evenwicht ; wat kan en mag meegedeeld worden en aan wie ?

Communicatie met onze dienst

Algemeen gesproken mogen we als ombudsdienst niet klagen over de medewerking van de notarissen. Dit is ook deontologisch verplicht, en de dienst legt klacht neer bij de bevoegde Kamer van Notarissen als ze een gebrek aan loyale medewerking ervaart.

Evenwel stellen we dikwijls vast dat in een uitgebreid en tot in detail uitgewerkt antwoord niet ingegaan wordt op wat de klager als zijn belangrijkste punt opgeeft: het gebrek aan communicatie.

Communicatie en het antwoorden op de gestelde vragen

In 157 dossiers hebben we nochtans als reden (of minstens één van de redenen) van de klacht moeten noteren: afwezigheid van antwoord van het notaris kantoor op vragen tijdens de behandeling van een notarieel dossier.

Dit kan natuurlijk niet meer teruggedraaid worden, maar legt andermaal de vinger op de wonde: bij de notarissen staat dit laag op het prioriteitenlijstje.

Excuses aanbieden is het minimum wat de klagende burger op dat punt dan verwacht.

successies

Communicatie in successiedossiers

“Het gaat om een eenvoudige erfenis”, aldus de cliënt, terwijl de notaris naar ons toe zegt “het gaat om een complex dossier”. Ook hieruit blijkt dat de notarissen hun cliënten niet afdoend informeren over waarmee zij bezig zijn. Proactief meedelen dat een bepaalde procedure moet gevolgd worden, wat die inhoudt en hoe lang dat kan duren, maakt al een wereld van verschil in de perceptie van de cliënten.

Er zijn 403 dossiers die verband houden met een nalatenschap, 45% of bijna de helft dus.

Grenzen van de notariële opdracht

De vraag wat in het kader van de successiedossiers hoort tot de redelijk te verwachten notariële dienstverlening blijft dus een belangrijk werkpunt voor de notariaten en de notariële instellingen; - meer bepaald dringen volgende vraagstellingen zich op:

- * Wat zijn globaal gesproken de verwachtingen van de burger op dit punt, en in welke mate kan de notaris hierop inspelen?
- * Binnen elk concreet dossier, hoe kan de toevertrouwde taak duidelijk omschreven worden om elk misverstand te vermijden?

Zowel de honorering (niet vooraf meedelen van wijze van tarifiering) als de eigenlijke behandeling roepen vele vragen op.

successies

Communiceren met de juiste stakeholder

Bij de behandeling kregen we enkele keren een discussie voorgelegd over het werken met contactpersonen. Als er veel erfgenamen zijn is het verleidelijk om slechts contact te houden met bijvoorbeeld één contactpersoon per tak. Maar als het misloopt zal de mondige burger achteraf toch klagen bij de notaris dat hij onvoldoende op de hoogte gehouden was, én dat dat per mail toch ook niet zo moeilijk is.

En zo is het ook: met digitale communicatie is het helemaal niet meer zo tijdrovend noch duur om toch iedereen bij de les te houden. Als de notaris met contactpersonen werkt wordt best schriftelijk afgesproken welke bevoegdheden deze mensen krijgen van hun familie en wanneer de notaris toch wordt geacht contact te nemen met iedereen.

De vereffeningen-verdelingen van de erfgoederen

Diverse burgers , zelfs administraties, begrijpen niet dat de notaris, die niet gerechtelijk werd aangesteld als boedelnotaris, niet over mogelijkheden noch over de bevoegdheid beschikt om ambtshalve zulke dossiers te 'forceren'.

Het zou een goede oplossing zijn mocht de notaris op 'eenvoudig schriftelijk eenzijdig verzoek' de rechtbank kunnen vatten om deze een gerechtelijk beheerder te laten aanstellen met beschikkingsbevoegdheid : een eenvoudige goedkope en efficiënte oplossing, waar een procedure gerechtelijke vereffening verdeling niet aangewezen is, en/of niemand daartoe initiatief neemt.

Statistische informatie

Bij de motivering van de klachten in verband met nalatenschappen, konden we volgend onderscheid maken: ⁵

- 248 klachten maken gewag van een slechte organisatie van het kantoor, waaronder
 - * 98 voor "afwezigheid van antwoord"
 - * 76 voor traagheid of vertraging
 - * 71 voor ontbreken van correcte opvolging
 - * 4 zonder verdere precisering
- 57 in verband met de boekhouding waarvan
 - * 9 voor laattijdige betaling
 - * 3 voor onnauwkeurige boekhouding
 - * 45 die verband houden met de afrekeningen, waarvan
 - * 8 beweerde vergissingen
 - * 2 als onvoldoende gedetailleerd ervaren facturen
 - * 8 ontbreken van voorafgaande informatie
 - * 9 onverschuldigde kosten die gefactureerd werden
 - * 17 kostenpost die als « te duur » wordt ervaren
 - * 1 zonder verdere precisering
- 45 die verband houden met de deontologie waarvan
 - * 27 voor wat als onwaardig gedrag wordt ervaren
 - * 16 voor partijdigheid
 - * 2 voor ontbreken van menselijkheid
- 41 voor onvoldoende luisterbereidheid en ontbreken van informatie
- 35 vergissingen
- 13 genoteerd als coördinatieprobleem tussen de verschillende notarissen
- 13 feitelijkheden waaronder hoofdzakelijk "niet overgemaakte stukken"
- 3 zonder preciseringen



455 redenen voor klachten gerelateerd aan erfenis

- slechte organisatie van het kantoor
- in verband met de boekhouding
- in verband met de deontologie
- onvoldoende luisterbereidheid/ontbreken van informatie
- vergissingen
- coördinatieprobleem tussen notarissen
- feitelijkheden (niet overgemaakte stukken)
- zonder precisering

Andere kant van de medaille: te veel meedelen in het kader van de GDPR

Te veel meedelen is natuurlijk ook weer niet goed. We stellen een grotere gevoeligheid voor privacyproblemen vast. Hierbij kan opgemerkt dat sommige jarenoude praktijken van het notariaat, thans zelfs verankerd in de digitale toepassing ervan, misschien de toets van de GDPR niet kunnen doorstaan. Mensen vragen zich af waarom hun huwelijkscontract in een akte moet staan, waarom zij in een kwijtingsakte de bankgegevens van de kopers van de andere loten zien (en vice-versa), en maken er een heel probleem van als hun familie wordt ingelicht over het feit dat ze onder bewind of schuldenregeling staan.

Notarissen kunnen ook op dit punt problemen vermijden door de betrokkene ervan te verwittigen dat het onvermijdbaar is dat hun mededeelgenoten zullen kunnen lezen dat zij bijgestaan worden en dat daardoor ook een zekere vertraging in het dossier zich zal voordoen.

Het is uiteraard 'not done' dat de afrekening van de ene partij wordt overlopen en besproken in aanwezigheid van de andere partij.

Betalingen door de notaris: noodzaak om zich aan te passen aan de bancaire evoluties

Een ander punt dat door recente digitale evoluties gewijzigd is, zijn de betalingen post-akte.

De flitoverschrijvingen zijn thans ingeburgerd, zo al niet gratis bij elke bank, dan toch mits betaling.

Er wordt door de burgers van de notaris verwacht dat hij daarmee werkt. Waar vroeger een betalingstermijn van een week courant was, en tot geen klachten aanleiding gaf, wil de burger thans zijn verkoopprijs nog dezelfde dag op zijn rekening hebben staan. Een excuus dat het geld er niet was omdat het van een collega moest komen, wordt niet meer aanvaard – en terecht: als de notaris de akte tekende, wordt het geld geacht aanwezig te zijn. Ingeburgerde praktijken zullen moeten wijken voor een nieuwe correctheid met duidelijke afspraken tussen collega's vooral bij de zogenaamde kettingverkoop.

De grenzen van onze dienstverlening

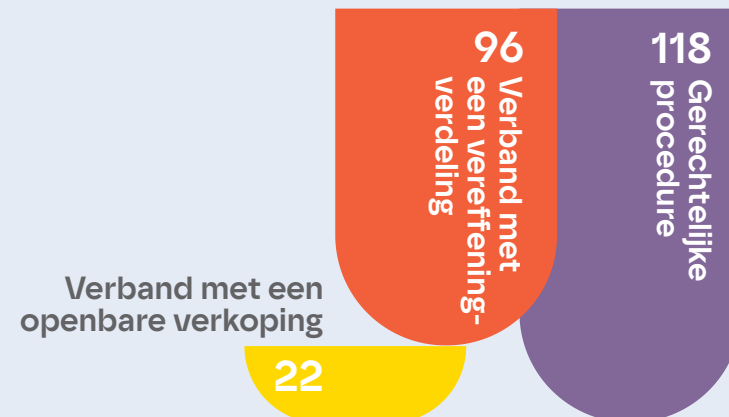
Als men in de statistieken kijkt naar het aantal niet-behandelde of niet-opgeloste dossiers, is het belangrijk te beseffen dat de ombudsdienst veel dossiers die ze eigenlijk zou moeten afwijzen omdat de klacht een gerechtelijke procedure betreft of een ere-notaris, toch in behandeling neemt om de klagende burger

niet de indruk te geven dat zij heel makkelijk onder het mom van een procedureregeltje worden afgewimpeld.

In dergelijke dossiers maken wij de klacht, afhankelijk van de inhoud ervan, geheel of gedeeltelijk over aan de notaris, in de hoop een constructief antwoord op het geformuleerde ongenoegen te verkrijgen. Onze tussenkomst beperkt zich dan vaak tot het verstrekken van een uitleg over de reden waarom het dossier niet vorderde en over de te verwachten volgende stap van de notaris.

Er zijn 118 gerechtelijke dossiers waarvoor wij werden aangesproken;

- * waarvan 22 in verband met een openbare verkoping; hiervan hebben we toch in 15 dossiers bemiddeld
- * 96 dossiers handelden over een vereffening-verdeling, waarvan 79 in een bemiddelingstraject werden behandeld



Nieuwe opkomende problematieken

Pro deo /provisie

De notariswet schrijft dwingend voor dat de notaris geen akte mag verlijden zonder voorafgaand geprovisioneerd te zijn voor de kosten. Dit wordt verduidelijkt in de zin dat geen dossier kan/mag opgestart zonder daartoe provisie ontvangen te hebben.

Dit gaf reeds enkele malen aanleiding tot klachten in gerechtelijke dossiers (faillissement bijvoorbeeld) en in dossiers waar partijen werden 'toegelaten' tot de pro deo regeling : er zijn geen tegoeden om een provisie te betalen...dossier wordt niet opgestart.

Om procedurekosten te kunnen dekken en om werkelijk tegemoet te komen aan de noden van de behoeftige betrokkenen, zouden minstens de notarissen opgenomen moeten worden 'in het pro deo systeem' om alzo kosten te kunnen recupereren.

Retentierecht /schulldvergelijking

De notaris is houder van derdengelden (bijv. voorschot/waarborg betaald door de koper). Wanneer een verkoopdossier geen doorgang vindt – gerechtelijke of minnelijke ontbinding – vergeten partijen soms dat de door de notaris gemaakte kosten dienen vergoed te worden.

Kan de notaris dan zomaar eigenmachtig zijn kosten inhouden op de gelden die hij onder zich heeft ?

Discussie hieromtrent kan o.i. vermeden worden wanneer deze hypothese (het niet doorgaan van de verkoop) duidelijk wordt omschreven en uitgewerkt in de voorafgaande overeenkomst.

Verwerping nalatenschap

Wanneer na verwerping blijkt dat er toch nog, aanvankelijk niet gekend, belangrijk actief in de nalatenschap is , wordt de notaris verweten dit niet onderzocht te hebben .

*Gebrek aan bijstand , gebrek aan behoorlijk advies ?
Communicatie ! Wat doen we, wat doen we niet ,
welke kosten ?*

III. Besluit

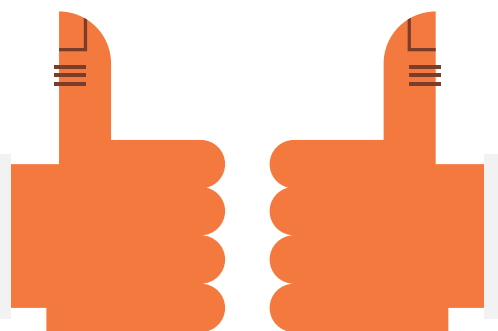


De negatieve beoordeling van een ontevreden cliënt is in vele gevallen niet zozeer te wijten aan de initiële tekortkoming in de dienstverlening, maar wel aan het feit dat de dienstverlener er vanuit de perceptie van de cliënt niet in slaagde om op gepaste wijze aan de klacht tegemoet te komen, waardoor de negatieve ervaring nog wordt uitvergroot.⁶

Deze bedenking kan perfect worden toegepast op (bijna honderd procent van) de klachten die bij onze dienst binnenkomen over verstrekte notariële dienstverlening.

Bijgevolg, bij wijze van conclusie, kunnen we stellen dat het ons wenselijk lijkt dat de notariskantoren de nodige competenties in huis halen om in de loop van een dossier gepast reageren van zodra de minste moeilijkheid opduikt in de relatie met de cliënt.

Aangezien niemand vrij is van fouten, is een constructieve communicatie zodra een probleem boven water komt, essentieel om het vertrouwen te behouden of herstellen.



⁶ Wijnant Tom, 'Bemiddeling in balans', Intersentia, Antwerpen, 2021, blz. 410, nr. 526.

Jaar **2023** • Ombudsdienst voor het Notariaat