

**OMBUDSMAN
POUR LE NOTARIAT**
Rapport 2016



www.ombudsnotaire.be

INTRODUCTION

Voici le deuxième rapport du service d'Ombudsman pour le notariat.

Le premier rapport qui a été publié portait sur une période de 6 mois environ : du 2 juin 2015 (date de création du service) au 31 décembre 2015.

Le présent rapport constitue ainsi le premier rapport annuel complet.

Les statistiques sont donc probablement plus représentatives de l'activité du service.

Il convient toutefois de relativiser la valeur des données communiquées.

Le nombre de transactions entre notaires et consommateurs sur une année complète est élevé : en 2015, 925 000 actes authentiques ont été passés au total (actuellement, les chiffres pour 2016 ne sont pas encore connus).

En proportion, le nombre de dossiers ouverts auprès du service ombudsman est relativement bas.

Il est probable que peu de consommateurs fassent appel au service d'ombudsman en cas de mécontentement relatif au service fourni par leur notaire. Peut-être que les éventuelles contestations sont réglées en premier lieu directement entre le notaire et son client.

Une deuxième considération se rapporte à la nature de l'intervention du service d'ombudsman.

Le contrôle du respect des obligations déontologiques et du droit disciplinaire ne relève pas de la compétence du service d'ombudsman.

Celui-ci n'est pas non plus compétent pour trancher les questions de responsabilité civile et se prononcer sur les dommages et intérêts.

Le principe demeure que pour juger et condamner, il soit fait appel à un juge.

Après examen, le service d'ombudsman peut formuler un avis ou tenter de trouver une solution par voie de médiation, mais pas davantage.

Au cours de l'exercice écoulé, il est apparu que les attentes des consommateurs vis-à-vis du service ombudsman sont parfois excessives, notamment lorsqu'ils reprochent au service ombudsman de manquer de sévérité à l'égard d'un notaire qui - à leurs yeux - est défaillant.

Le lecteur du présent rapport est invité à formuler ses observations éventuelles. Toute réaction peut contribuer à améliorer les prestations du service. Il demeure toutefois important de respecter son champ d'action tel que celui-ci est fixé dans la directive européenne et dans la législation, ainsi que les limitations y afférentes.

I. ACTUALITES DU SERVICE ANNEE 2016

En 2016, le service a procédé aux démarches externes suivantes :

1. Collaborations extérieures

- Signature du protocole de collaboration avec le Service Public Fédéral Economie pour que les plaintes puissent transiter par le site internet Belmed
- Participation à la plate-forme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne (ODR)
- Intégration dans la commission permanente des ombudsmans et médiateurs (CPMO) / participation à l'Assemblée générale annuelle de la commission qui s'est tenue le 25 novembre 2016

2. Conférences

- Présentation du service ombudsman à l'Assemblée Générale des Notaires de Flandre occidentale
- Présentation du service ombudsman à l'Assemblée Générale des Notaires d'Anvers
- Présentation du service ombudsman au Cercle d'Etudes des Notaires du Limbourg
- Présentation du service d'ombudsman au Cercle d'Etudes des Notaires du Brabant flamand
- Présentation du service ombudsman à la formation permanente organisée par et pour les notaires de Flandre orientale
- Présentation du service ombudsman au Cercle d'Etudes organisé par la Chambre des notaires de Bruxelles
- Présentation du service ombudsman au Cercle d'Etudes organisé par la Chambre des notaires de Liège

3. Publications

- Présentation du service ombudsman in Guidelex n°3, Juin-Juillet 2016 (Actualités du droit belge)
- Présentation du service ombudsman in Forum de l'Immobilier, Septembre 2016 (Anthémis)

II. RAPPORT FINANCIER

En 2016, le service a procédé aux démarches externes suivantes :

1. Budget

Lors de la création du service d'Ombudsman pour le notariat, un budget global a été prévu aussi bien pour son organisation que pour son fonctionnement quotidien. Ce budget a été fixé à 350.000 EUR pour une année civile complète.

L'enveloppe budgétaire n'a pas été adaptée courant 2016 – ceci nonobstant le fait qu'à l'issue du rapport portant sur l'année 2015, il avait été établi que les frais de personnel pour l'exercice 2016 seraient peut-être plus élevés étant donné que lors de la création du service, le nombre de dossiers a été sous-estimé de même que le coût de leur traitement.

2. Rapport financier

En 2016, l'enveloppe budgétaire de 350.000 EUR a été distribuée comme suit :

Frais de personnel et de rémunération des ombudsmans :	- 269.373,54
Pour mémoire, actuellement l'équipe mise en place se compose de :	
- une secrétaire de direction à temps partiel (4/5)	
- un secrétaire de direction à temps plein	
- un ombudsman néerlandophone	
- un ombudsman francophone	
Occupation locaux et informatique	- 45.000,00
Divers	- 376,28
TVA	- 35.248,00
TOTAL	- 349.997,82

3. Concertation budgétaire en vue

A l'issue du rapport portant sur l'année 2015, l'engagement d'un secrétaire de direction à temps plein s'est avéré nécessaire. La décision a été prise dès avant le 1^{er} janvier 2016.

Après avoir été mis à disposition à temps partiel, ce secrétaire a pu renforcer l'équipe à temps plein à partir du 1^{er} novembre 2016.

Etant prévu à temps plein pour toute l'année 2017, une concertation relative au budget est requise à tout le moins pour faire face à cette charge de personnel complémentaire.

L'objectif poursuivi est de permettre le développement des autres missions imparties au service, à savoir, outre la gestion des dossiers :

- ⇒ Gérer et actualiser le site Internet qui contient au moins les données telles qu'établies à l'article 2 de l'AR du 16 février 2015.

- ⇒ Assurer le suivi de la loi applicable et l'actualisation des aptitudes nécessaires au niveau du règlement des litiges et des connaissances générales de la loi.
- ⇒ Maintenir et développer des contacts avec les entités belges, européennes et internationales compétentes en matière de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation.

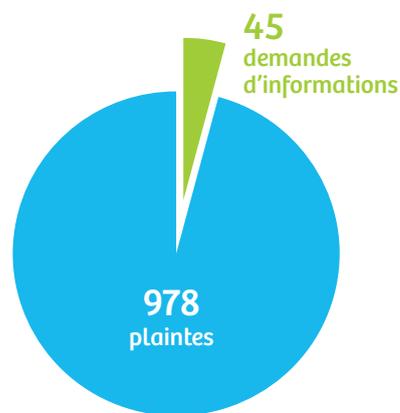
III. STATISTIQUES GENERALES

Les statistiques établies portent exclusivement sur les dossiers ouverts en 2016.

1. Répartition demandes/plaintes

Durant l'année 2016, 1023 dossiers ont été ouverts par le service Ombudsman pour le Notariat. Parmi les 1023 demandes réceptionnées, 45 consistaient en de simples questions.

Notre service a assuré une réponse à toutes les demandes d'informations relatives au fonctionnement notarial proprement dit (les questions d'ordre juridique portant sur le fond d'un dossier n'ont a priori pas été traitées car ne relevant pas des missions confiées à l'ombudsman).

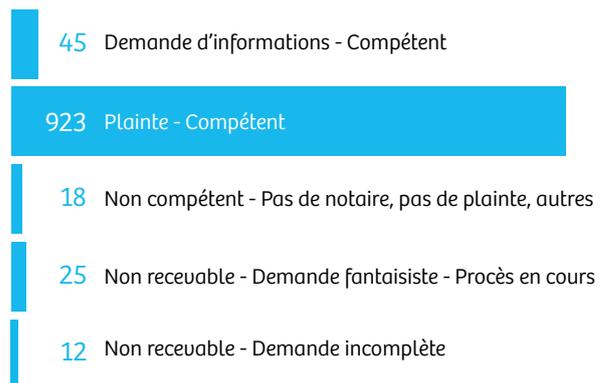


2. Répartition dossiers acceptés/refusés

Le pourcentage de dossiers refusés est relativement faible (5%).

En termes de nombre de dossiers, il se répartit comme suit :

- ⇒ 25 demandes ont été jugées non recevables car fantaisistes, vexatoires, diffamatoires ou parce qu'un procès était déjà en cours.
- ⇒ 18 demandes ont été rejetées car hors compétence (pas de notaire, pas de plainte, autres)
- ⇒ 12 demandes n'ont pas été traitées car le dossier introduit était incomplet.



3. Répartition relative aux plaignants (usage d'un intermédiaire ?)

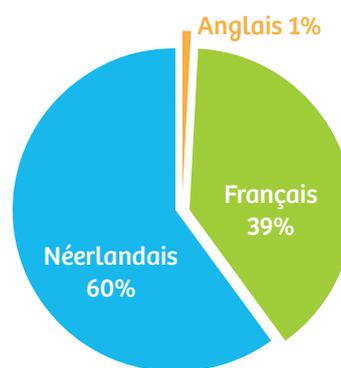
La plupart des dossiers nous ont été adressés directement par la personne concernée.

En effet, seules 46 demandes ont été introduites par un « intermédiaire » (avocat, service juridique, autre). Ce constat met un accent évident sur l'accessibilité du service ombudsman (proximité par rapport au consommateur).

4. Répartition relative aux plaignants (langue utilisée)

La répartition linguistique des personnes qui se sont adressées à notre service est la suivante : 60 % néerlandophone, 39 % francophone et 1% « autres » (anglais principalement).

Il y a lieu de relever que certains courriers adressés par un néerlandophone peuvent concerner un notaire francophone et vice-versa.



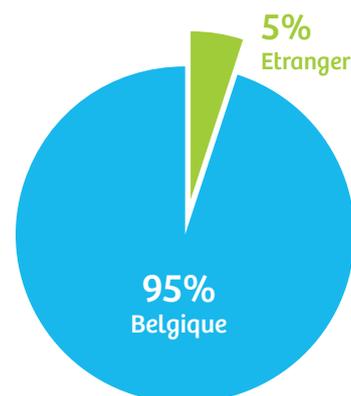
5. Origine géographique de la plainte

Il est intéressant de relever que la mise en place du service ombudsman pour le notariat n'est pas passée inaperçue à l'étranger puisque 5% des courriers/courriers réceptionnés provenaient d'un pays autre que la Belgique.

Les plaignants n'étaient pas forcément de nationalité belge (ex : dossiers de succession comprenant des héritiers de nationalité étrangère).

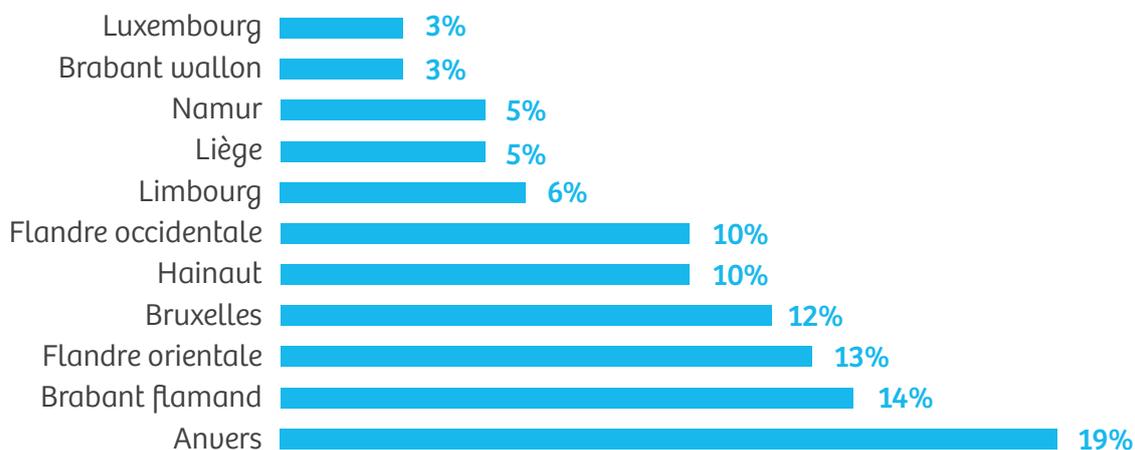
Pour le dépôt d'une demande relative à l'exercice de la profession de notaire, la « plate-forme » ombudsman est probablement plus visible sur internet. Elle est par ailleurs plus directe, notamment en termes d'accès à l'interlocuteur adéquat, que la procédure d'appel à l'ordre professionnel concerné. Dans le

notariat, cet ordre est fractionné par Chambre provinciale (de discipline) : chaque Chambre traite exclusivement des dossiers relatifs aux études faisant partie de son arrondissement. Il faut donc que le consommateur s'y retrouve dans l'organisation.

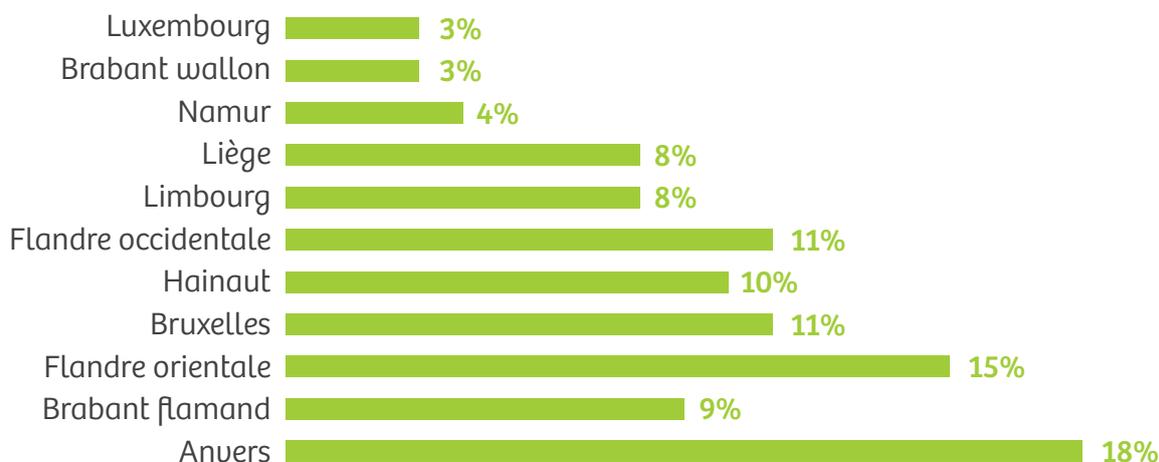


6. Répartition géographique par Etude notariale.

La répartition géographique des études notariales concernées est la suivante.

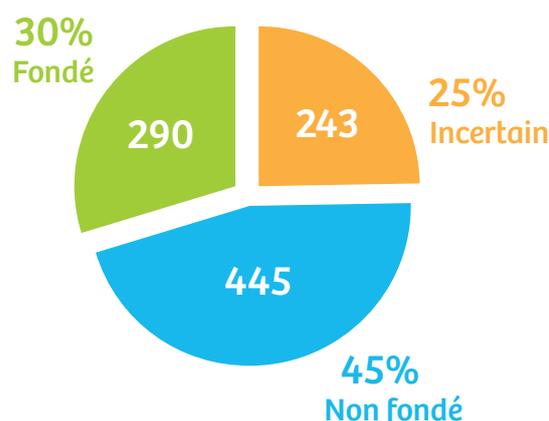


Afin de disposer d'un point de comparaison, il est à noter qu'en 2015, le nombre de transactions notariales s'élevait à 925.000 actes authentiques signés avec une répartition par province établie comme suit :



7. Répartition géographique par étude notariale.

Parmi les 978 dossiers comprenant une réclamation, 290 demandes ont été considérées comme légitimes, soit un pourcentage de 30%. 445 demandes (45%) ont été déclarées non fondées. Pour le surplus, soit 290 dossiers (30%), les éléments transmis au service ombudsman, l'état d'avancement de la procédure ou le fait que celle-ci ait été interrompue n'ont pas permis de conclure dans un sens ou dans un autre.



8. Lien avec les Chambres provinciales/Commissions de nomination (autres instances spécifiques pour les plaintes d'ordre notarial)

Il y a lieu de relever que parmi les dossiers ouverts au sein de notre service, figurent à tout le moins :

- ⇒ 20 d'entre eux ont déjà été traités par la Chambre provinciale concernée (et/ou la Commission de nomination). Dans ce cas-là, il peut être imaginé que notre service a été considéré comme un service de « dernier recours » par les parties demandereses ;
- ⇒ 25 d'entre eux étaient parallèlement en cours de traitement au sein de la Chambre provinciale (et/ou commission de nomination). En soi, cela ne pose pas de problème car la Chambre dispose de pouvoirs **complémentaires** distincts de celui de l'ombudsman.

Légalement, la Chambre dispose de compétences en matière disciplinaire (qui permettent de prononcer un jugement et éventuellement une sanction) ainsi que d'un rôle spécifique en cas de contestation relative aux honoraires (émission d'un avis sur les difficultés concernant le règlement des honoraires).

Il est à noter que jusqu'à l'entrée en vigueur de la Loi du 27 avril 2016, les Commissions de nomination n'é-

landophone et francophone disposaient également d'une compétence en matière de plaintes relatives au fonctionnement des études notariales.

Cette compétence a été supprimée car depuis la création du service ombudsman qui a pour vocation de **centraliser** le traitement des plaintes, il a été considéré comme inopportun que les commissions de nomination remplissent encore cette compétence.

9. Délai de traitement

Le délai moyen de traitement s'élève à **72 jours**.

Les dossiers qui sont résolus le plus rapidement sont ceux où chaque partie concernée (plaignant et notaire) travaillent à mettre en place une solution amiable (en lieu et place de fournir des justifications diverses).

IV. ANALYSES TRANSVERSALES (PAR DOMAINE DE TRAVAIL)

Les statistiques établies portent exclusivement sur les dossiers **ouverts** en 2016.

1. Répartition par type de service

Par ordre d'importance décroissant, les services fournis par une étude notariale sont établis comme suit :

La mission première des études notariales est d'authentifier des opérations d'ordre juridique. (Art. 1^{er} de la Loi du 25 Ventôse XI : Les notaires sont les fonctionnaires publics établis pour recevoir tous les actes et contrats auxquels les parties doivent ou veulent faire donner le caractère d'authenticité attaché aux actes de l'autorité publique (...)).

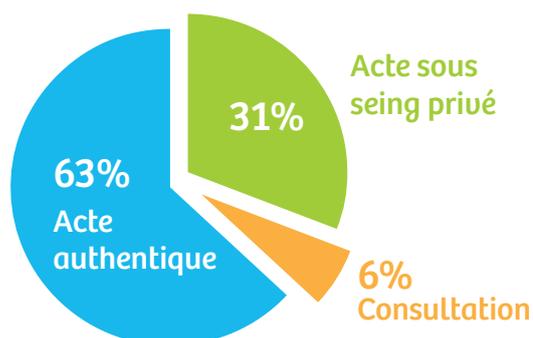
Outre l'exécution de cette mission, le notaire peut évidemment rédiger des actes sous seing privé – principalement des déclarations de succession.

Enfin, les compétences du notaire l'amènent également à assurer une fonction de consultant juridique.

Les résultats des statistiques sont en phase avec ces trois types de service principaux fournis par les

études notariales :

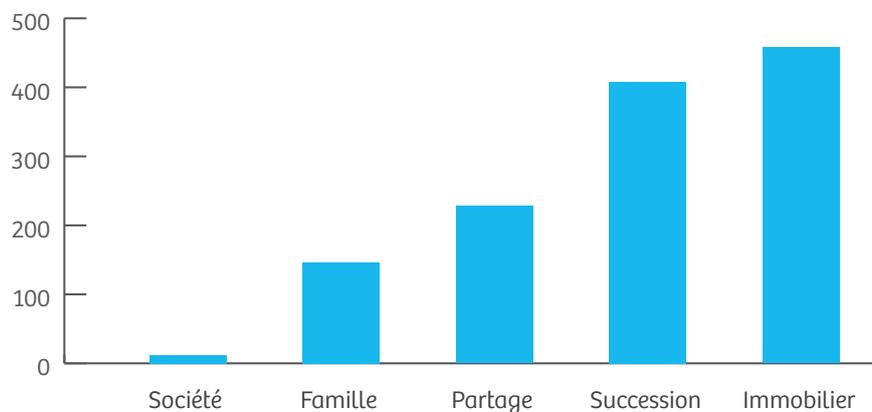
- ⇒ 63% des demandes avaient trait à une opération authentique
- ⇒ 31% des demandes relevaient de la catégorie « actes sous seing privé » (dont presque 2/3 (soit 195 « questions ») portaient sur des déclarations de succession)
- ⇒ 6% trouvaient leur origine dans une simple « consultation » notariale



2. Répartition par type de matière

Les branches du droit traitées par une étude notariale sont multiples.

La répartition des dossiers ouverts au sein de notre service au regard des différentes matières notariales est la suivante :



Veillez noter qu'un même dossier peut se retrouver dans plusieurs catégories.

Il est constaté que les dossiers immobiliers sont les plus visés avec 458 demandes relatives à ce domaine. Ceci est cohérent puisque c'est la matière principale traitée au sein des études.

Ce qui, dans un premier temps, peut paraître plus étonnant, c'est le fait d'observer qu'il y a presque autant de demandes qui portent sur les dossiers de succession (408 demandes).

En réalité, cela a un certain sens lorsque l'on a connaissance des motifs de demande évoqués de façon récurrente.

Il s'agit essentiellement de mécontentements dus à une impression de désorganisation ou de manque de communication. Le traitement d'une succession nécessite de prendre en considération de nombreux éléments techniques qui varient d'un dossier à l'autre. Ceci est à combiner avec toute la délicatesse requise pour gérer utilement et avec sensibilité l'impact du décès auprès des personnes concernées. Il s'agit donc d'un domaine qui requiert autant de compétences juridiques que de compétences humaines ... ce qui peut expliquer le nombre d'insatisfactions relevées en la matière.

Le 3^{ème} domaine d'activité le plus remis en cause au travers de notre service est celui des partages avec 228 dossiers relatifs à ce domaine. Ont été rassemblés dans celui-ci, les partages volontaires et judiciaires – peu importe la matière concernée.

Il peut s'agir de sorties d'indivision immobilière, successorale, suite à un divorce, etc.

Cette position dans le classement n'est pas étonnante non plus pour les mêmes raisons que celles évoquées ci-avant (aspects techniques et humains à combiner).

Outre cette observation, il est à relever que dans certains dossiers, le notaire exécute une mission judiciaire – mission qui implique qu'il puisse « forcer » une opération juridique (à l'encontre de la volonté d'une partie concernée). Cet aspect « coercitif » peut expliquer que certaines contrariétés soient manifestées en faisant appel à notre intervention.

Il ressort aussi du terrain que les consommateurs attendent une prise de parti de la part du notaire liquidateur. Dans ce type de dossiers, il semble qu'il n'a pas été suffisamment insisté sur le fait que le notaire est au-dessus de la mêlée et qu'il doit adopter une attitude objective excluant toute forme de partialité.

V. ANALYSES TRANSVERSALES PAR TYPE DE GRIEF

Ont été pris en considération les dossiers ouverts en 2016 et clôturés à la date de la rédaction de ce rapport.

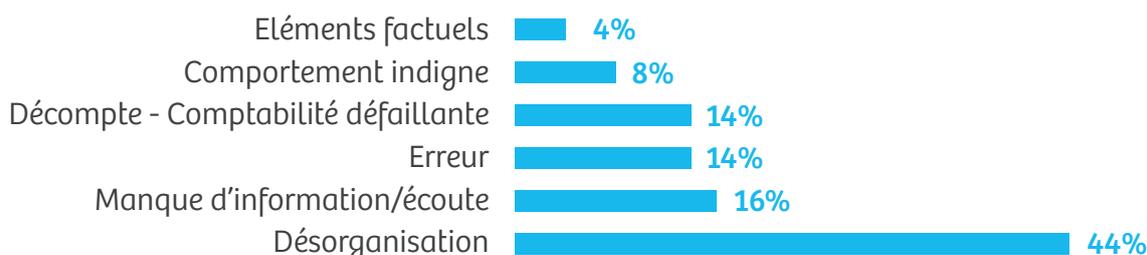
1. Répartition globale

Il est constaté que presque la moitié des demandes introduites ont été suscitées à partir d'une « désorganisation » relevée par le plaignant. Sous le terme « désorganisation » ont été regroupés les dossiers faisant état d'« absence de réponse, de manque de suivi, de retards, de perte de documents, autres ».

Vient ensuite le motif de manque d'information (devoir de conseil/explications insuffisantes).

En troisième lieu se retrouvent les questions portant sur les décomptes (contestations quant à la façon dont les frais ont été annoncés, quant à leur montant, quant au libellé de la facture finale, etc.) en ex-aequo avec le poste « erreur ».

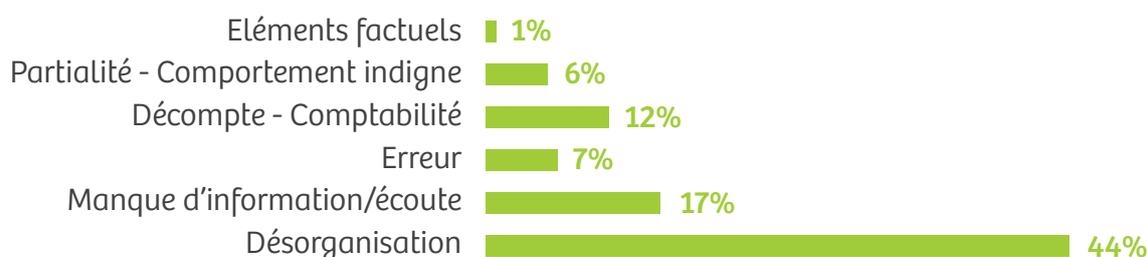
Il peut notamment s'agir d'erreurs matérielles (« coquilles » dans l'acte), d'erreurs juridiques (quant au montage de l'opération) ou d'erreurs de calcul (principalement l'estimation des droits d'enregistrement).



Il est intéressant d'examiner les griefs évoqués par type de dossier.

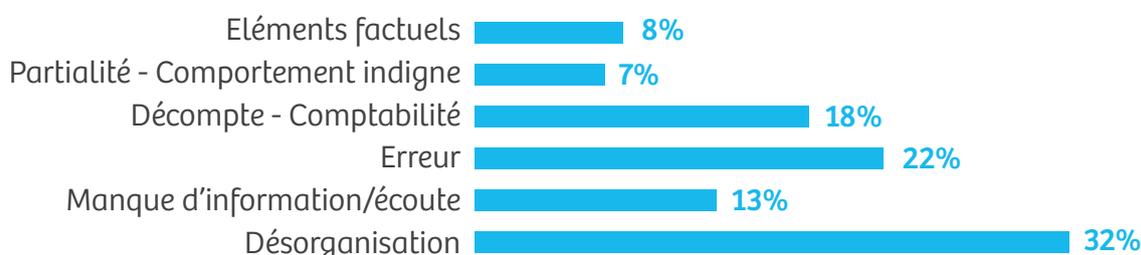
2. Répartition en matière de successions

Il est constaté qu'en matière de succession, il y a une grande majorité de plaintes portant sur un grief de désorganisation, juste avant les critiques relatives à un manque d'information. Le troisième point regroupe les dossiers visant un problème relatif au décompte établi par l'étude et/ou une comptabilité défailante. Le quatrième rassemble les potentielles erreurs relevées.



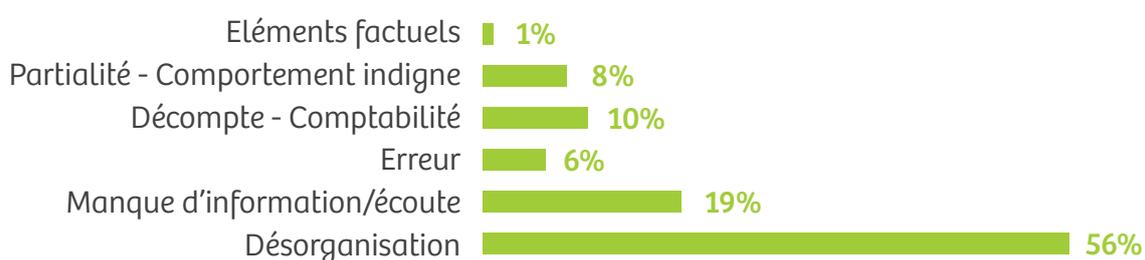
3. Répartition en matière immobilière

En matière immobilière, c'est également le poste « désorganisation » qui prime mais de façon moins différenciée : il est suivi ensuite par les réclamations suite à une « erreur » éventuelle. Le troisième point a trait ici aussi aux décomptes et/ou problèmes comptables. En quatrième lieu se trouve le poste « manque d'information/écoute ».



4. Répartition en matière de partage

Enfin, en matière de « partage », c'est à nouveau le grief « désorganisation » qui est mis en évidence, suivi par les manques d'information (à l'instar des dossiers de succession) et ensuite par les critiques relatives aux décomptes. En quatrième lieu se trouve les critiques plutôt d'ordre déontologique (« Partialité – comportement indigne »).



VI. ETAT D'AVANCEMENT DES DOSSIERS OUVERTS

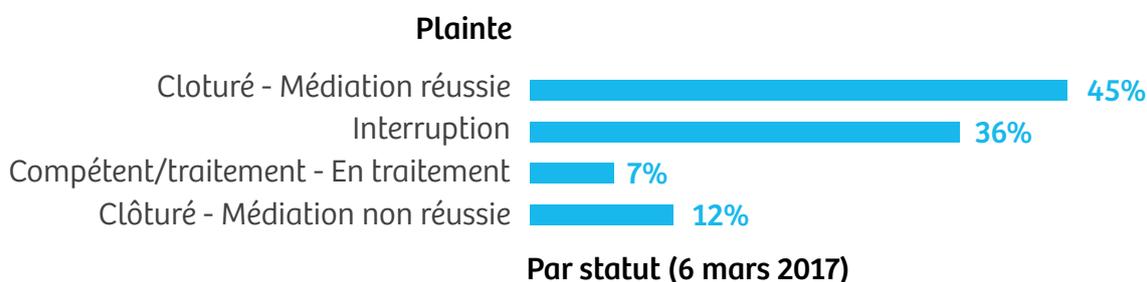
Ont été pris en considération les dossiers de plaintes traitées en 2016 tels qu'ils étaient encodés dans le système à la date du 6 mars 2017

1. Issue des dossiers ouverts

Presque un dossier sur deux (45%) a pu aboutir de façon constructive.

Un tiers (36%) des dossiers ont été interrompus pour divers motifs plus amplement explicités ci-dessous.

Pour 12% des dossiers, la procédure de règlement extra-judiciaire s'est clôturée sur un constat d'absence d'accord.



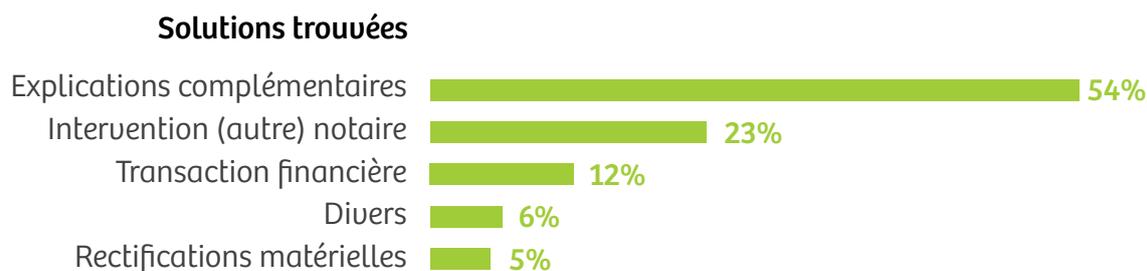
2. Clôtures amiables

La plupart des dossiers ont pu être clôturés à l'amiable en suite d'explications complémentaires fournies par l'étude concernée et/ou par le service ombudsman.

Pour d'autres dossiers, la solution a pu être atteinte grâce à une intervention complémentaire du notaire, par exemple, la mise en place d'un timing pour les opérations à venir, un nouvel examen du dossier, une recherche complémentaire effectuée à l'urbanisme, etc.

Certaines affaires se sont clôturées par une transaction financière : diminution de la facture, prise en charge de frais exposés suite à la désorganisation de l'étude, etc.

Enfin, pour certaines opérations, il a fallu procéder à des rectifications matérielles.

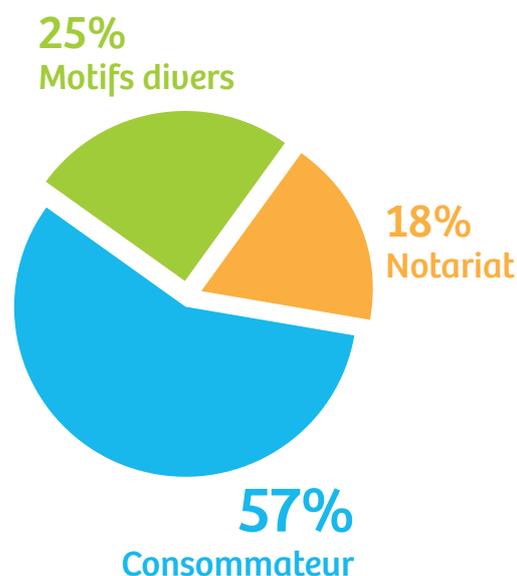


3. Dossiers interrompus

En 2016, il y a eu environ 300 dossiers clôturés avec la mention « interruption ».

Parmi les causes d'interruption, il y a 57% de cas où l'origine de l'interruption se trouve du côté plaignant et 18% de cas du côté notaire. Pour le surplus, les motifs n'ont pas été précisés.

Sous le couvert « interruption » figure notamment le motif suivant : « absence de réponse du plaignant et/ou du notaire ». Cet onglet regroupe pour partie les dossiers pour lesquels le service ombudsman a fait part de l'issue amiable mise en place – message qui est resté sans réponse. Cette absence de réaction finale laisse en suspens la question de savoir si le plaignant était finalement satisfait de la proposition mise en œuvre ou pas.



VII. PROBLEMES SYSTEMATIQUES

Dans un premier temps, il est choisi de mettre en évidence les problèmes systématiques à partir d'extraits de cas concrets rencontrés et ce, afin de faire ressortir au mieux l'intérêt d'y prêter attention dans la pratique notariale.

Dans un second temps, une réflexion plus générale sur les problèmes récurrents dans certaines matières sera établie.

Cas concrets

1. Authenticité

1.1 ACHAT IMMOBILIER : Titre de propriété

Objet de la plainte	Madame X n'arrive pas à obtenir son titre de propriété auprès de l'étude du notaire Y et ce malgré plusieurs rappels. Ça l'embarrasse fort car elle doit remettre ce titre à l'agence immobilière à qui elle a confié la mise en vente de sa maison. La réponse qu'elle obtient de la collaboratrice notariale, c'est que ce titre lui a déjà été envoyé par voie électronique.
Réponse de l'étude	Le titre de propriété a bien été envoyé par voie électronique.
Nœud du problème	Pour Madame X, un texte informatisé fichier PDF sans aucune signature du notaire ne constitue pas un titre de propriété (acte authentique) : ça n'a aucune valeur.

1.2 LIQUIDATION JUDICIAIRE : Procès-verbal d'ouverture des opérations

Objet de la plainte	Madame X signale que la copie d'acte qui lui a été transmise par l'étude après signature ne correspond pas à ce qui a été signé. En effet, au moment de la signature, il y a eu un « renvoi » (rajout manuscrit apposé dans la marge de l'acte) – renvoi établi à sa demande et qu'elle ne retrouve pas dans la copie.
Réponse de l'étude	La copie correspond au texte de l'acte tel que signé devant le notaire.
Nœud du problème	La copie de l'acte ayant été reformatée de façon informatique, il s'avère que visuellement Madame X ne s'y retrouve pas et s'inquiète (a posteriori) de savoir ce qu'elle a signé réellement.

1.3. ACHAT IMMOBILIER : Acte de base (copropriété)

Objet de la plainte	Quelques années après avoir acheté son appartement, lors d'une réunion de l'association de copropriétaires, Monsieur X prend connaissance d'une version différente de l'acte de base que celle qui lui a été communiquée à l'occasion de la signature de son acte d'achat. Cette nouvelle version comprend un paragraphe relatif à une potentielle infraction urbanistique dans l'immeuble. Monsieur X se demande alors quelle est la bonne version et soulève la question d'un préjudice éventuel.
Réponse de l'étude	Il n'existe qu'un seul acte de base signé et c'est celui qui reprend la mention relative à la potentielle infraction urbanistique.
Nœud du problème	La copie « informatisée » de l'acte de base qui avait été envoyée à l'époque à Monsieur X n'était pas la toute dernière version telle que signée concrètement.

CONSTAT

Depuis l'informatisation administrative, les actes notariés sont – après avoir été signés par les parties et le notaire – repris sous un format numérique (par le biais d'un texte Word dans lequel le texte de l'acte tel que signé a été reproduit par dactylographie) de façon à pouvoir être envoyés par internet au Service Public Fédéral Finances (pour assurer la perception du droit d'enregistrement et les formalités hypothécaires). Dans la même logique, les études ont pris l'habitude d'envoyer leurs actes (complétés avec les relations d'enregistrement et – s'il y a lieu – d'hypothèque) aux particuliers sous le même format.

Cette façon de procéder semble avoir pour conséquence une perte de confiance dans les « titres » (copies d'actes) délivrés par les notaires. La fiabilité quant à leur contenu est remise en question essentiellement en raison de l'absence d'élément « distinctif » (attestant du caractère officiel) figurant sur le document transmis.

2. ETENDUE DES MISSIONS NOTARIALES

2.1. ACHAT IMMOBILIER (gré à gré) : certificat PEB

Objet de la plainte	Monsieur X a acheté une maison. Le certificat PEB qui lui a été remis à l'occasion de cet achat (original transmis par le notaire à la signature de l'acte) reprend comme indice de performance, le label B (économe en énergie). Après 1 an, Monsieur X constate que la consommation d'énergie est hors normes (bâtiment énergivore). Il se plaint à l'encontre de l'étude notariale intervenue lors de son acquisition pour « connivence » avec le vendeur dans l'établissement d'un certificat « favorisant » la vente. A défaut de connivence, le notaire devait savoir – vu la configuration et les matériaux du bâtiment vendu – que celui-ci serait énergivore.
Réponse de l'étude	Ce n'est pas le notaire qui a mis en vente le bâtiment. Même si cela avait été le cas, il ne lui appartient pas – dans sa fonction de notaire – de vérifier le travail effectué par le certificateur.
Nœud du problème	Pour Monsieur X, tous les documents qui passent entre les mains du notaire sont censés avoir été vérifiés, analysés et validés par lui (en ce compris leur contenu). Pour l'étude, il a pour seule obligation de vérifier la remise du certificat du PEB (et non son contenu).

2.2. ACHAT IMMOBILIER (vente publique) : infraction urbanistique

Objet de la plainte	Madame et Monsieur X ont acheté une maison en vente publique. Envisageant divers travaux requérant un permis d'urbanisme, après avoir introduit leur dossier à l'urbanisme, ils ont appris que la pièce utilisée actuellement comme pièce à vivre était en fait anciennement un garage. Une régularisation urbanistique à ce propos est nécessaire. Ils interpellent le notaire qui a procédé à la vente publique pour qu'il prenne à sa charge les frais de régularisation urbanistique.
Réponse de l'étude	Au moment de la mise en vente publique, la réponse de l'administration de l'urbanisme était négative quant à l'existence d'une infraction urbanistique.
Nœud du problème	Pour Monsieur et Madame X, l'intervention d'un notaire implique que celui-ci vérifie la régularité urbanistique des biens qu'il met en vente. Du côté notarial, il est requis que l'étude interroge préalablement le service urbanistique compétent quant à l'existence éventuelle d'une infraction ... mais, une réponse négative ne signifie pas qu'il n'y en a pas. Cela signifie simplement qu'au regard du bien concerné il n'y a pas eu – jusqu'alors – d'infraction urbanistique officiellement constatée. A l'heure actuelle, il y a une impossibilité juridique à pouvoir garantir la régularité urbanistique d'un bien.

2.3. LIQUIDATION JUDICIAIRE - dégradations immobilières

Objet de la plainte	Monsieur X relève que les clés de l'immeuble indivis ont été déposées en l'étude au début de la procédure de liquidation judiciaire. Trois ans après, le dossier de liquidation judiciaire n'est toujours pas finalisé – l'immeuble se dégrade de plus en plus et pour Monsieur X, c'est le notaire qui en est responsable.
Réponse de l'étude	Le fait d'avoir déposé les clés en l'étude ne signifiait pas que celle-ci allait prendre à sa charge l'entretien et la conservation de l'immeuble.
Nœud du problème	Lors du dépôt des clés, rien n'a été convenu entre Monsieur X et le notaire à ce propos.

CONSTAT

Partant du principe que le notaire est garant de la sécurité juridique, il s'avère que les attentes du public vis-à-vis de leur notaire sont très larges.

Ces attentes ne rentrent parfois pas dans le champ de compétence du service notarial. Il est dès lors important que dès l'ouverture du dossier et au fur et à mesure de son traitement, les contours de la mission notariale soient bien fixés (champ contractuel défini). Une information générale et actualisée à l'attention du public soutiendrait également l'attention des parties à ce propos.

L'exemple de l'acceptation des clés d'un immeuble est assez pertinent : en acceptant ces clés dans le cadre de son activité professionnelle, quel est l'engagement pris « professionnellement » par le notaire ? Celui de l'infraction urbanistique est courant car à cet endroit-là, c'est l'état actuel du droit administratif qui ne permet pas d'assurer une quelconque garantie.

3. FACTURATION

3.1. DROIT IMMOBILIER – acte de vente (honoraires fixés par le tarif légal)

Objet de la plainte	Monsieur X conteste le montant de la facture établie par le notaire en vue de la signature de l'acte authentique (achat). Ce montant est supérieur à celui annoncé initialement au regard du tarif légal.
Réponse de l'étude	Vu la complexité du dossier (complexité qui s'est révélée en cours de traitement du dossier) et les nombreux devoirs accomplis suite aux diverses demandes de Monsieur X, il est normal que le montant réclamé in fine soit supérieur.
Nœud du problème	Monsieur X n'a pas été informé en temps utile du travail « hors normes » que son dossier (et ses demandes) occasionnait, ni de la façon dont ce travail serait facturé in fine.

3.2. DROIT IMMOBILIER - acte de vente (honoraires hors tarif légal)

Objet de la plainte	Dans le compromis de vente, il est indiqué qu'en cas de défaillance de l'acquéreur, l'acompte sera acquis au vendeur (Monsieur X). Cet acompte a été déposé entre les mains du notaire. La vente étant annulée, Monsieur X conteste le fait que le notaire ait déduit de l'acompte les frais exposés durant le traitement du dossier. Pour Monsieur X, c'est à l'acquéreur défaillant à supporter ces frais et donc l'étude doit envoyer sa facture à ce dernier.
Réponse de l'étude	Elle a effectué un travail pour Monsieur X, il est normal que ce travail soit rémunéré.
Nœud du problème	Il n'a pas été précisé dans le compromis de vente ce qu'il advenait des frais du notaire en cas d'annulation de l'opération. En outre le prélèvement desdits frais a été effectué sans l'accord de Monsieur X.

3.3. DROIT IMMOBILIER - acte de vente (honoraires hors tarif légal)

Objet de la plainte	Lors de la signature de l'acte authentique de vente, une somme a été consignée en l'étude pour garantir l'exécution par le vendeur de son obligation de libérer le bien de tous objets encombrants. A défaut de ce faire, le montant retenu a été remis à l'acquéreur par l'étude – déduction faite de ses frais. Monsieur X n'est pas d'accord sur la façon de procéder de l'étude : il ne sait pas à quoi correspond les frais dont question et n'a pas marqué son accord sur le prélèvement de ceux-ci.
Réponse de l'étude	Les frais correspondent aux démarches accomplies par l'étude après la signature de l'acte de vente au regard de la problématique de l'évacuation des encombrants (téléphone, mails, etc.) et ceux-ci sont dus.
Nœud du problème	Absence d'information (et d'accord) préalable quant au caractère payant des démarches accomplies par l'étude et quant au tarif qui serait appliqué.

3.4. DROIT IMMOBILIER - acte de vente

Objet de la plainte	Plusieurs acheteurs de lots issus d'un nouveau lotissement contestent la facture qu'ils ont reçue du notaire à titre de contribution individuelle aux frais, droits et honoraires de l'acte de lotissement. La convention sous seing privé avec le vendeur ne prévoyait pas de frais supplémentaires.
Réponse de l'étude	Les acheteurs ont reçu le décompte en temps opportun et sont restés sans réaction à l'époque et lors de la passation de l'acte, ils ont reconnu avoir reçu une explication complète.
Nœud du problème	Les frais d'un acte de lotissement font partie des frais de livraison qui doivent être assumés par le vendeur. Attendu que la convention sous seing privé ne contenait aucune clause dérogatoire, le notaire ne pouvait pas, sans l'accord formel des acheteurs, apporter une quelconque modification au principe suivant lequel les frais de livraison doivent être assumés par le vendeur. L'acte de vente ne correspond donc pas à la convention et ceci pourrait représenter une violation du devoir de vérité. L'impartialité du notaire peut également être remise en question. Le conflit a pu être résolu.

3.5. SUCCESSION (honoraires fixés par le tarif légal)

Objet de la plainte	Monsieur X conteste le montant réclamé par l'étude pour la « notoriété » établie suite au décès d'un proche. Ce montant ne correspond pas au montant fixé par le tarif légal qui est de maximum 50 EUR.
Réponse de l'étude	Le montant visé par le tarif légal doit être majoré des « déboursés » incontournables en raison des formalités complémentaires (dont certaines payantes) imposées aux études et qui n'existaient pas lors de la publication de l'Arrêté royal du 16 décembre 1950 portant le tarif des honoraires des notaires (cela fait plus de 50 ans).
Nœud du problème	Le consommateur ne dispose pas d'une information suffisamment précise sur le travail notarial qui est couvert par le poste « honoraires » et celui qui ne l'est pas (et dont la méthode de tarification pourrait être expliquée en amont).

3.6. SUCCESSION (honoraires hors tarif légal)

Objet de la plainte	Madame X conteste le montant calculé à titre d'honoraires pour la déclaration de succession établie. Ce montant ne correspond pas au résultat qu'elle obtient lorsqu'elle utilise la méthode de calcul mise en ligne sur internet par un quotidien de renom.
Réponse de l'étude	Le montant obtenu correspond au résultat fourni par le programme informatique utilisé à cet effet dans la plupart des études.
Nœud du problème	Le tarif appliqué par l'étude n'a pas fait l'objet d'une communication préalable lors de l'ouverture du dossier de succession.

3.7. SUCCESSION (inventaire)

Objet de la plainte	Madame X n'arrive pas à obtenir la facturation finale pour l'inventaire établi. Sur demande de l'étude, elle a versé en amont du dossier un montant à titre de provision. Le dossier étant clôturé, il lui semble qu'un décompte précis doit être établi.
Réponse de l'étude	La provision versée correspond au décompte final.
Nœud du problème	Il semble que le montant communiqué initialement correspondait plutôt à un « forfait » qu'à une provision.

3.8. LIQUIDATION – PARTAGE

Objet de la plainte	Madame X conteste la facture du notaire qui a essayé de trouver une solution amiable dans le cadre d'une sortie d'indivision familiale. Son travail n'a pas abouti puisqu'une sortie d'indivision judiciaire est à présent sollicitée.
Réponse de l'étude	Le notaire a accompli de nombreuses démarches, organisé de multiples réunions afin de tenter de dégager un accord.

Nœud du problème	Le travail de négociation a été amorcé et poursuivi spontanément par le notaire sans que sa mission n'ait été clairement définie ni tarifée par une communication préalable.
------------------	--

CONSTAT

De façon globale, il paraît de nature à diminuer tout différend en matière de facturation le fait :

- d'informer – au préalable – le consommateur du caractère payant du travail demandé à l'étude (en ce compris lorsqu'il y a une « négociation » amorcée par le notaire en vue d'un partage amiable) ;
- de préciser au consommateur le tarif qui sera appliqué (pour les honoraires comme pour les frais annexes) ;
- de signaler au consommateur en temps opportun toute majoration éventuelle ;
- de finaliser le dossier en émettant une facture précise.

4. COORDINATION ENTRE PROFESSIONNELS

4.1. SUCCESSION

Objet de la plainte	Madame X estime que c'est l'étude qui est responsable des intérêts de retard réclamés par l'administration fiscale et qui portent sur la période s'étant écoulée entre le moment où la déclaration de succession a été déposée au bureau de l'enregistrement et le moment où l'avis fiscal a été émis
Réponse de l'étude	Il y a eu énormément de retard au niveau de l'administration fiscale, ce qui n'est en rien imputable à l'étude.
Nœud du problème	C'est surtout en Région flamande que ce problème est survenu à plusieurs reprises. Vlabel (l'administration fiscale flamande) accuse effectivement un retard dans le traitement des dossiers. L'administration fiscale est extrêmement sévère en ce qui concerne les retards dans la remise d'une déclaration de succession par un contribuable alors qu'elle-même émet les avertissements-extraits de rôle en retard et/ou traite les éventuelles réclamations en dehors du délai légal et/ou dans des délais qui ne sont pas raisonnables.

4.2. SUCCESSION

Objet de la plainte	Madame X (résidente en France) a été surprise de recevoir un avis fiscal reprenant des amendes et intérêts de retard résultant du dépôt tardif de la déclaration de succession.
Réponse de l'étude	Le dépôt tardif trouve son origine dans la lenteur apportée par le notaire français à communiquer les informations relatives au volet français du dossier. Le notaire français n'était pas sans ignorer l'impact de ce retard en droit fiscal belge.

Nœud du problème	L'étude belge a communiqué exclusivement avec l'étude du notaire français représentant Madame X en l'affaire dont question. Il a supposé que le dit notaire français était au courant des conséquences en droit belge et qu'il en avait fait part à Madame X.
------------------	---

4.3. SUCCESSION

Objet de la plainte	Madame X conteste la facture du notaire initialement désigné pour établir la déclaration de succession de sa tante. Le dossier a été finalisé par un autre notaire et elle ne voit pas pourquoi elle paierait deux fois.
Réponse de l'étude	La somme est due parce que lors du transfert du dossier au notaire nouvellement nommé, le dossier était presque finalisé.
Nœud du problème	Lorsque le nouveau notaire a repris le dossier, il n'y a pas eu de communication claire sur la facturation (tant en ce qui concerne l'ancien notaire pour les devoirs qu'il a effectués, qu'en ce qui concerne le nouveau notaire pour les devoirs qu'il effectuera).

4.4. DROIT IMMOBILIER (révision acte de base)

Objet de la plainte	Monsieur X (copropriétaire) remet en cause les modifications apportées à l'acte de base aux termes de l'acte modificatif établi par l'étude.
Réponse de l'étude	Elle a suivi les instructions qui lui ont été communiquées par le syndic, syndic qui lui a fourni un PV d'assemblée générale d'où il résulterait que les modifications ont été dûment approuvées.
Nœud du problème	Le notaire travaille à la demande du syndic et n'a a priori pas de rapport avec les copropriétaires avant la signature de l'acte authentique. Le problème éventuel de fiabilité du syndic n'a pu lui être révélé qu'a posteriori.

4.5. DROIT IMMOBILIER (mainlevée)

Objet de la plainte	Monsieur X conteste devoir supporter les frais de mainlevée relatifs à une ancienne inscription hypothécaire grevant son bien et qui aurait dû être radiée auparavant.
Réponse de l'étude	Cette mainlevée est indispensable pour pouvoir garantir le premier rang à son banquier.
Nœud du problème	L'inscription hypothécaire ne figurait pas sur l'état hypothécaire levé lors de la précédente opération immobilière. Elle n'a été révélée par le bureau des hypothèques qu'à l'occasion du nouveau financement envisagé (alors qu'elle existait déjà lors de l'établissement du précédent état hypothécaire).

4.6. LIQUIDATION JUDICIAIRE (PV de clôture amiable)

Objet de la plainte	Monsieur X, après avoir reçu la copie du procès-verbal de clôture amiable, se rend compte que la réserve qui avait été formulée par fax par son avocat n'y figure pas.
Réponse de l'étude	Le PV de clôture amiable a été finalisé le jour de la signature de l'acte en accord avec toutes les parties, en ce compris Monsieur X, afin de clôturer définitivement la procédure de liquidation judiciaire en cours. Monsieur X a signé et donc il est trop tard pour remettre en cause l'accord final.
Nœud du problème	L'avocat de Monsieur X n'étant pas présent le jour de la signature, certains aspects techniques auraient échappé à l'attention de Monsieur X (et le notaire n'aurait pas insisté sur le caractère complet et définitif de la transaction signée).

CONSTAT

En cas d'intervention de plusieurs professionnels pour l'aboutissement d'une opération nécessitant l'intervention d'un notaire, il est difficile pour le consommateur de comprendre quelles sont les responsabilités assumées (et facturées) par chacun d'entre eux (notaire y compris).

5. COORDINATION VIS-A-VIS DES « CLIENTS »

5.1. SUCCESSION

Objet de la plainte	Monsieur X et sa sœur remettent en cause l'impartialité du notaire ayant procédé à la liquidation de la succession de leur père. Comment se fait-il qu'ils n'ont pas été contactés par le notaire en charge de la dite succession ?
Réponse de l'étude	En vertu du contrat de mariage de leurs parents, l'intégralité du patrimoine revenait à leur mère qui, de surcroît, souhaitait que l'étude fasse preuve de discrétion quant à la composition du patrimoine familial. Il n'était donc pas requis de les contacter.
Nœud du problème	L'étude a écouté les desideratas de la veuve qui l'a consultée et ce, au détriment d'une bonne communication avec l'ensemble des parties concernées.

5.2. DROIT IMMOBILIER (donation)

Objet de la plainte	Madame X remet en cause l'impartialité du notaire quant aux conseils donnés à ses parents (âgés) et portant sur les modalités de la donation aux enfants qui a été signée.
Réponse de l'étude	Le choix de ces modalités a été opéré après échanges avec le mandataire (autre membre de la famille) des parents.
Nœud du problème	Les enfants donataires, n'ayant pas tous été présents pour accompagner leurs parents (âgés) dans leur décision, remettent en cause la communication (et le devoir de conseil) telle qu'effectuée par le notaire.

5.3. DROIT IMMOBILIER (mise en vente)

Objet de la plainte	Madame X n'est pas d'accord de signer l'acte authentique de vente dont elle est devenue propriétaire pour partie suite à une succession. Elle n'a jamais donné son accord sur le prix obtenu.
Réponse de l'étude	Elle a reçu un mail de l'héritier qui a toujours tout centralisé lors du traitement de la succession – mail confirmant l'accord de l'ensemble des membres de la famille sur le prix. C'est sur cette base-là que la transaction s'est conclue.
Nœud du problème	Le « mandat » de Madame X en faveur de l'héritier « central » n'a jamais été formalisé.

CONSTAT

Il paraît utile d'avoir un contact égal avec tous les membres d'une famille concernés par une même opération et/ou leur accord sur la désignation d'un interlocuteur commun.

Ceci, d'autant plus que la sociologie des familles fait état de ce que les exigences individuelles s'affirment au détriment des relations familiales.

A défaut, il y a une possibilité que le travail effectué par l'étude soit remis en cause a posteriori.

- Réflexions transversales -

1. URBANISME (INFRACTIONS)

La mise en place d'outils juridiques adéquats permettant de certifier la régularité urbanistique des constructions érigées favoriserait la sécurité juridique des transactions immobilières sur le territoire belge et rendrait le marché plus dynamique.

En l'état actuel du droit belge, il n'existe pas de possibilité de garantir la régularité urbanistique des constructions érigées.

Par ailleurs, les modifications urbanistiques successives suscitent parfois des problèmes a posteriori.

Les conséquences qui en résultent peuvent être multiples et semblent impliquer, au niveau notarial, un devoir de communication (et de prudence) accru :

Exemple 1 : Monsieur X apprend, à l'occasion de la mise en vente de son bien, que celui-ci est grevé d'une infraction urbanistique. Il ne peut dès lors procéder à la vente sans introduire un dossier de régularisation avec les frais y afférents. Puisqu'il a acheté ce bien en l'état, quels sont ses recours ? Recours contre le vendeur qui a (peut-être) commis l'infraction ? Recours contre le notaire qui – comme l'infraction était flagrante – aurait dû la relever au moment de son achat ?

Exemple 2 : Lors de la signature de l'acte authentique d'achat, les parties (notaire y compris) se rendent compte que le bien - objet de la vente - est grevé d'une infraction urbanistique. Au regard de tous les para-

mètres du dossier, il est convenu à titre transactionnel, que l'acquéreur introduirait le dossier administratif et que le vendeur prendrait en charge tous les frais, travaux et amendes. Une somme retenue sur le prix de vente est bloquée à cet effet en l'étude. Lors de la procédure de régularisation, une amende administrative relativement importante est réclamée par le service d'urbanisme : la somme bloquée en l'étude n'est pas suffisante. Le service urbanistique menace l'acquéreur de poursuites judiciaires. L'acquéreur souhaite l'intervention de l'étude à ce propos.

Exemple 3 : A l'occasion de la vente de l'appartement de Monsieur X, le notaire de l'acquéreur reçoit les renseignements urbanistiques relatifs au bien d'où il résulte que celui-ci n'est pas repris comme logement auprès de l'urbanisme.

Lors de l'acquisition de l'appartement par Monsieur X, aucune remarque particulière ne figurait dans les renseignements urbanistiques obtenus.

Il est relevé que l'acte de base relatif à l'immeuble concerné aurait été établi à une époque où – semble-t-il – aucun permis n'était requis car le logement dont question existait préalablement.

Il s'avère au final difficile de **prouver** l'utilisation préalable desdits locaux en logement : une régularisation urbanistique semble requise. Le propriétaire de l'appartement remet en cause le travail notarial effectué.

2. DROIT FISCAL (SUCCESIONS)

L'allongement du délai accordé pour déposer les déclarations de succession permettrait aux familles (et à leurs conseils) d'aborder sereinement les formalités postérieures au décès. Ceci au profit d'une efficacité accrue.

En matière successorale, le délai (principal) pour déposer les déclarations de succession a été **réduit** à 4 mois pour les décès survenus après le 1^{er} août 2012.

Le délai de 4 mois suffit probablement pour traiter une simple succession pour autant que toutes les informations soient disponibles ou puissent être obtenues facilement.

Par contre, en ce qui concerne les successions où l'on ne trouve aucun descendant en ligne directe, qui comprennent des dispositions testamentaires compliquées ou confuses ou dans lesquelles l'importance des biens et des prestations des polices d'assurances ne peuvent pas immédiatement être mises à disposition par les héritiers, il est tout simplement impossible d'introduire une déclaration complète dans les délais impartis par la loi. Or, dans ces cas, les amendes pour omission (par manque d'informations) sont élevées.

Il ressort donc du terrain que le délai de 4 mois est trop court pour rassembler l'ensemble des informations requises et conseiller utilement les proches du défunt. Ce constat engendre certes, des impacts financiers (amendes fiscales et intérêts de retard sur les droits de succession), des erreurs, mais également des conséquences humaines difficilement réversibles.

Dans ce cadre, c'est la qualité du travail du notaire en tant que conseil des familles qui doit être soignée pour éviter toutes complications complémentaires :

Exemple : Monsieur X exige que l'Etude du notaire en charge du dossier de succession supporte les amendes pour dépôt tardif. Le notaire lui explique que la déclaration de succession n'a au final pas pu être déposée à temps parce que son frère a tardé à fournir les documents en sa possession et nécessaires au dépôt de la

déclaration de succession. Il en résulte une rupture de dialogue dans la fratrie.

3. MISE EN VENTE (DE GRE A GRE)

Une uniformisation fédérale quant aux modalités de mise en vente par les études notariales permettrait de renforcer cette activité.

La négociation lors de la vente de biens immobiliers relève d'un domaine qui est partagé avec d'autres professions agréées.

Les problèmes qui se produisent à ce niveau doivent par conséquent également pouvoir être évalués par rapport à la pratique et aux expériences des autres professions en question.

Le service Ombudsman pour le notariat a relevé qu'il était nécessaire que le notaire chargé de la mise en vente fournisse à l'avance des informations claires et suffisantes à son mandataire (propriétaire-vendeur) afin que nul doute ne subsiste quant aux engagements de chacun.

Dans les relations avec les candidats acheteurs, il doit toujours être souligné qu'aucune obligation ou aucun engagement ne naît dans le cas d'une offre d'achat : l'accord du propriétaire (vendeur) est toujours requis avant qu'une quelconque obligation ne naisse dans son chef.

En conclusion, il semble requis que le notaire en charge de la mise en vente soit précis quant à l'étendue de son mandat non seulement à l'égard du propriétaire-vendeur mais également à l'égard de l'amateur qui le contacte (et ou son notaire, lequel doit alors veiller à relayer utilement l'information auprès du candidat-acquéreur).

A défaut, la fiabilité de l'étude « venderesse » peut être remise en question :

Exemple 1 : Monsieur X a obtenu du propriétaire-vendeur la confirmation que son offre était acceptée.

Le lendemain, l'étude en charge de la mise en vente lui notifie le fait qu'entre-temps, elle a réceptionné une offre supérieure du précédent amateur.

Cette offre ayant été réceptionnée dans le délai de trois jours accordé par le mandat de mise en vente à tout amateur précédent, elle doit être prise en compte.

Ce n'est pas si évident pour Monsieur X : à partir du moment où le vendeur a accepté son offre : il y a accord sur le prix et la chose - il y a vente.

Pourquoi faudrait-il qu'il fasse une surenchère ?

Exemple 2 : Monsieur X a fait une offre au prix demandé tel que publié sur Immoweb.

L'étude en charge de la mise en vente (c'est elle qui a émis la publicité) lui a indiqué que son offre (qui était la première que l'étude réceptionnait au prix demandé) pouvait être prise en considération.

Monsieur X – à défaut d'obtenir un suivi complémentaire de l'étude – prend contact avec le vendeur qui lui explique laconiquement qu'il a choisi un autre amateur et qu'il ne changera pas d'avis. L'étude explique que (dans son mandat) la vente ne devenait parfaite que par l'acceptation de l'offre par le vendeur.

4. DECOMPTES

En ce qui concerne les dossiers qui ont été adressés à notre service en raison du décompte final fourni par les études, il est apparu qu'il n'est pas toujours simple pour les consommateurs d'intégrer le contenu des décomptes qui sont établis.

Dans le cadre d'un achat, il s'agit généralement de la facturation relative aux frais d'actes de crédit et d'achat en ce compris l'établissement des comptes particuliers entre parties à établir.

En cas de vente ou de rachat de crédit, le problème réside dans les frais de mainlevée des hypothèques, dans les décomptes des crédits eux-mêmes et des intérêts à rembourser (décomptes établis par les banques elles-mêmes), ainsi que les frais d'acte qui ne sont pas toujours clairs.

Ce problème ne date pas d'hier et fait l'objet d'un examen attentif par la Fédération Royale du Notariat belge depuis un certain temps (réflexion amorcée avant la création du service d'ombudsman).

En 2016, le résultat de cet examen a été publié sous la forme d'un modèle de décompte destiné au consommateur. En raison de l'importance de cette initiative pour le consommateur, les textes sont joints en fin du présent rapport.

CONCLUSION

Dans le premier rapport, un certain nombre de points sensibles ont été signalés en termes de conclusions.

Au cours de l'exercice écoulé, aucune nouvelle tendance ou situation problématique n'est apparue.

Les goulets d'étranglement demeurent les mêmes : le retard et les problèmes dans les dossiers de liquidation et de partage, les imprécisions concernant les honoraires non tarifés, le retard administratif dans le traitement des dossiers, etc. Dans de nombreux cas, le différend entre le notaire et le client a pu être résolu grâce à une explication claire de la cause des problèmes auxquels le client est confronté.

Dès la création du service d'ombudsman, un grand nombre de dossiers semblaient avoir trait aux actes sous seing privé et plus particulièrement aux déclarations de succession.

Cela peut paraître étrange, puisque la tâche principale du notaire consiste à dresser des actes authentiques.

C'est un constat qui n'est pas sans importance : dans le cas d'un acte authentique, l'intérêt public joue un rôle nettement plus important que dans le cas d'un document sous seing privé. Par ailleurs, aucune nomination spécifique n'est requise pour la rédaction de documents sous seing privé. Par conséquent, le notaire est confronté à la concurrence d'autres prestataires de services dans les domaines où il n'agit pas en qualité de fonctionnaire public. La relation entre les prestataires de service et le consommateur relève en conséquence davantage du domaine du droit des consommateurs et est influencée dans une moindre mesure par la dualité de la fonction du notaire : fonctionnaire public et praticien d'une profession libérale. Cela signifie également que le service d'ombudsman a dans ce type de relation un rôle plus déterminant que dans les cas où d'autres dispositions réglementaires et légales ont un impact direct.

En raison de la dualité de la profession, une certaine confusion semble toutefois subsister quant au rôle du service d'ombudsman. La description de ses attributions est claire : médiation et recommandation.

Dans certains dossiers, les consommateurs font appel au service d'ombudsman parce que le notaire n'a pas été sanctionné ou condamné. Il s'agit alors de dossiers où la déception et la colère

des intéressés est tellement grande qu'il est difficile de les amener à collaborer à une solution de médiation. Ce n'est pas une solution qu'ils recherchent alors, mais une réparation, financière ou autre. À première vue, cette demande est souvent injustifiée et n'a aucune commune mesure avec l'objet du conflit opposant le notaire et le consommateur.

Dans ces cas-là, le service d'ombudsman est amené à s'abstenir : juger et condamner est une compétence des juges. Si le plaignant n'accepte pas d'entrer dans la procédure de médiation parce qu'il s'est fixé sur un objectif de réparation, le service d'ombudsman n'a d'autre choix que de mettre un terme au traitement du dossier. Malheureusement, cela a parfois comme conséquence que la colère soit alors dirigée contre le service d'ombudsman lui-même. Les limites de son champ d'action ne peuvent toutefois pas être outrepassées.

Pour terminer, il y a lieu de constater qu'il y a peu de dossiers où c'est une contestation purement juridique (erreur de droit) qui est à l'origine d'une demande d'intervention de notre service.

Quels que soient la nature des dossiers ou l'état d'esprit du requérant, c'est la dimension humaine du dysfonctionnement notarial relevé qui est frappante dans la plupart des cas.

L'explication se trouve au cœur des divers problèmes exposés.

De nombreux différends trouvent leur origine dans une mauvaise communication entre les notaires et leurs clients à propos des contours du service notarial, l'étendue des pouvoirs du notaire, le contenu de ses activités et la façon dont le travail est facturé.

Les notaires consacrent à cet égard trop peu de soin à l'information que les clients doivent recevoir concernant leur dossier, son évolution et les implications financières.

De leur côté, les clients prêtent peu d'intérêt aux informations qu'ils reçoivent à propos de leur dossier et aux conséquences y afférentes.

Dans ces cas, le service d'ombudsman peine à réparer les torts causés.

Il serait peut-être utile que le notariat accorde une plus grande attention à la transmission des informations requises lors de l'ouverture des dossiers et pendant leur déroulement – surtout lorsqu'il s'agit de dossiers de longue durée.

De manière générale, le parachèvement, la facturation et la remise des documents utiles et nécessaires pourraient également se faire d'une façon qui donne davantage confiance.

DÉCOMPTE POUR VOTRE ACHAT, CREDIT ET MANDAT HYPOTHECAIRE

(sauf erreur matérielle et possibilité de rectification)

Acquéreur: Mme Test
Bien: maison à TEST rue Test, numéro
Date de l'acte: Lundi 4 avril 2016
Réf. dossier : 2016-251

Montants

MONTANTS DUS AU VENDEUR		
A	Prix d'achat	€ 250.000,00
	Quote-part du précompte immobilier	€ 675,34
Total dû au vendeur		€ 250.675,34

MONTANTS DUS AUX TIERS		
B	Frais de plan	€ 435,60
	\$\$\$	€ 0,00
Total dû aux tiers		€ 435,60

MONTANTS DUS AUX ADMINISTRATIONS		
	Droits d'enregistrement	€ 31.275,00
	Frais hypothécaires	€ 805,11
	Droit d'écriture	€ 150,00
C	Notifications	€ 0,00
	TVA sur le droit d'écriture	€ 31,50
	TVA sur le montant dû au vendeur	€ 0,00
	TVA sur le montant dû au(x) étude(s)	€ 697,01
Total dû aux administrations (TVA comprise)*		€ 32.958,62

MONTANTS DUS AU(X) ETUDE(S)		
D	Frais administratifs (Registre national, Cadastre, Urbanisme, recherches fiscales et sociales, etc....)	€ 0,00
	Honoraires légaux tarifés	€ 3.319,10
Total dû au(x) étude(s)		€ 3.319,10

SOLDE		
	Total à payer (A+B+C+D)	€ 287.388,66
	Montant de l'acompte à déduire	-€ 25.000,00
	Montant transféré par la banque à déduire**	-€ 260.000,00
Solde à payer:		€ 2.388,66

Veuillez verser ce montant le jour précédant la passation de l'acte sur le compte BEXX-XXXX-XXXX-XXXX avec la communication 'X'.

* Les soldes éventuels seront correctement décomptés avec vous après l'accomplissement des formalités d'enregistrement et d'hypothèque.

**Sous réserve que ce montant ait été versé à l'étude par votre institution bancaire.

DETAILS DES FRAIS PAR ACTE

	Achat	Crédit	Mandat hypothécaire	Total
POUR LES ADMINISTRATIONS				
Droits d'enregistrement de l'acte	€ 31.250,00	€ 1.375,00	€ 50,00	€ 32.675,00
Droits d'enregistrement sur annexes(s)		€ 100,00		€ 100,00
Réduction des droits d'enregistrement	-€ 1.500,00			-€ 1.500,00
Frais hypothécaires	€ 177,00	€ 628,11		€ 805,11
Droit d'écriture	€ 50,00	€ 50,00	€ 50,00	€ 150,00
Notifications				€ 0,00
21% TVA sur le droit d'écriture	€ 10,50	€ 10,50	€ 10,50	€ 31,50
21% TVA sur les frais administratifs et les honoraires	€ 514,22	€ 148,83	€ 33,96	€ 697,01
Total frais pour les administrations TVA comprise	€ 30.501,72	€ 2.312,44	€ 144,46	€ 32.958,62

POUR LE(S) ETUDE(S)				
Frais administratifs	à remplir par l'étude			€ 0,00
Honoraires légaux tarifés	€ 2.448,66	€ 708,72	€ 161,72	€ 3.319,10
Total frais administratifs et honoraires	€ 2.448,66	€ 708,72	€ 161,72	€ 3.319,10

REPARTITION DES FRAIS

