

**OMBUDSMAN  
POUR LE NOTARIAT**  
Rapport annuel 2017



[www.ombudsnotaire.be](http://www.ombudsnotaire.be)

# TABLE DES MATIERES

## INTRODUCTION

<b>I. ACTUALITES DU SERVICE ANNEE 2017</b>	<b>7</b>
⇒ 1. Démarches externes	7
⇒ 2. Audit	7
<b>II. RAPPORT FINANCIER</b>	<b>8</b>
⇒ 1. Budget	8
⇒ 2. Rapport financier	8
<b>III. STATISTIQUES GENERALES</b>	<b>9</b>
⇒ 1. Répartition demandes / plaintes	9
⇒ 2. Répartition dossiers acceptés/refusés	9
⇒ 3. Répartition relative aux plaignants (particulier / professionnel / usage d'un intermédiaire ?)	10
⇒ 4. Répartition relative aux plaignants (langue utilisée)	10
⇒ 5. Origine géographique de la plainte	10
⇒ 6. Répartition géographique par Etude notariale.	11
⇒ 7. Répartition par fondé / non fondé / incertain	11
⇒ 8. Lien avec les Chambres provinciales	12
⇒ 9. Délai pour introduire la plainte	12
⇒ 10. Montants du litige	12
⇒ 11. Délai de traitement	13
⇒ 12. Eléments d'extranéité	13
<b>IV. ANALYSES TRANSVERSALES (PAR DOMAINE DE TRAVAIL)</b>	<b>14</b>
⇒ 1. Répartition par type de service	14
⇒ 2. Répartition par type de matière	15
<b>V. ANALYSES TRANSVERSALES PAR TYPE DE GRIEF</b>	<b>16</b>
⇒ 1. Répartition globale	16
⇒ 2. Répartition en matière de successions	17
⇒ 3. Répartition en matière immobilière	17
⇒ 4. Répartition en matière de partage	17

<b>VI. ETAT D'AVANCEMENT DES DOSSIERS OUVERTS</b>	<b>18</b>
⇒ 1. Etat actuel des dossiers ouverts en 2017	18
⇒ 2. Dossiers interrompus / sans suites	18
⇒ 3. Clôtures amiables	19
<b>VII. PROBLEMES SYSTEMATIQUES</b>	<b>20</b>
<b>- CAS CONCRETS -</b>	<b>20</b>
<b>1. DROIT IMMOBILIER – VENTE DE GRÉ À GRÉ</b>	<b>20</b>
⇒ <u>1.1. MISE EN VENTE</u>	20
⇒ Mandat de mise en vente - Certificats verts	20
⇒ Publicité - Prix affiche	20
⇒ Visites - cuve à mazout	21
⇒ <u>1.2. ENTRE L'OFFRE ET LE COMPROMIS DE VENTE</u>	22
⇒ Prescriptions conventionnelles	22
⇒ Charges de copropriété	22
⇒ Procès-verbal installation électrique	23
⇒ <u>1.3. ENTRE LE COMPROMIS ET L'ACTE AUTHENTIQUE</u>	23
⇒ Défaillance du vendeur / Récupération de la garantie	23
⇒ <u>1.4. LE JOUR DE LA SIGNATURE DE L'ACTE AUTHENTIQUE</u>	23
⇒ Facturation	23
⇒ <u>1.5. APRÈS LA SIGNATURE DE L'ACTE AUTHENTIQUE</u>	24
⇒ Cuve à mazout / Consignation	24
⇒ Travaux / Consignation	24
<b>2. DROIT IMMOBILIER - VENTE PUBLIQUE</b>	<b>25</b>
⇒ <u>2.1 EN AMONT</u>	25
⇒ Mise en vente - "Petits" dossiers	25
⇒ <u>2.2 EN AVAL</u>	25
⇒ Vandalisme	25
⇒ Titre de propriété	26
⇒ Répartition du produit de la vente – procès-verbal d'ordre	26
⇒ Procès-verbal d'ordre	27

<b>3. COPROPRIÉTÉ – URBANISME</b>	<b>27</b>
⇒ 3.1 ACTE DE BASE	27
<b>4. SUCCESSIONS</b>	<b>28</b>
⇒ 4.1 ATTESTATION D'HÉRÉDITÉ - 'petits dossiers'	28
⇒ 4.2 HÉRITIERS LÉGAUX - ASPECTS INTERNATIONAUX - 'petits dossiers'	28
⇒ 4.3 ESTIMATIONS IMMOBILIÈRES	29
⇒ 4.4 DÉLAI	29
⇒ 4.5 FACTURATION (recherche généalogique)	30
⇒ 4.6 CLOTURE - 'petits dossiers'	30
⇒ 4.7 ASPECTS INTERNATIONAUX	31
<b>5. LIQUIDATIONS</b>	<b>31</b>
⇒ <u>5.1 LIQUIDATION JUDICIAIRE</u>	31
⇒ Ouverture du dossier	32
⇒ Analyse du dossier	32
⇒ Provision pour frais d'acte	33
⇒ Cloture 'amiable' – consentement forcé	33
⇒ Cloture 'amiable' – erreur de calcul	34
⇒ Remplacement du notaire - frais	34
⇒ <u>5.2 LIQUIDATION AMIABLE</u>	35
⇒ Négociation - aspects internationaux - héritiers legaux	35
⇒ Enlèvement	35
⇒ Facturation	36
<b>6. DROIT DES SOCIÉTÉS</b>	<b>36</b>
⇒ 6.1 ERREUR – ASPECTS FISCAUX	36
⇒ 6.2 ERREUR – ASPECTS FISCAUX	36
<b>7. DIU - LE CAS PARTICULIER DU DOSSIER D'INTERVENTION ULTÉRIEURE</b>	<b>37</b>
<b>- RÉFLEXIONS TRANSVERSALES -</b>	<b>38</b>

<b>8. LE NOTAIRE, OFFICIER PUBLIC</b>	<b>38</b>
⇒ <u>8.1 OBSERVATION PRÉLIMINAIRE</u>	38
⇒ <u>8.2 EXEMPLES</u>	38
⇒ Dossiers extra-judiciaires	38
⇒ Dossiers judiciaires	39
⇒ <u>8.3 PROCÉDURE D'ORDRE</u>	39
⇒ <u>8.4 PRISE EN CHARGE DES FRAIS</u>	39
⇒ <u>8.5 AVIS – RECOMMANDATION</u>	40
<b>9. TARIFICATION</b>	<b>40</b>
⇒ 9.1 OBSERVATION PRÉLIMINAIRE	40
⇒ 9.2 AVIS – RECOMMANDATION	40
<b>10. LIQUIDATION – PARTAGE AMIABLE</b>	<b>41</b>
⇒ 10.1 OBSERVATION PRÉLIMINAIRE	41
⇒ 10.2 AVIS – RECOMMANDATION	41
<b>11. PARTICIPATION À LA PROCÉDURE DE RÈGLEMENT EXTRA-JUDICIAIRE</b>	<b>42</b>
⇒ 11.1 OBSERVATION PRÉLIMINAIRE	42
⇒ 11.2 NOTAIRES EN FONCTION	42
⇒ 11.3 ASSURANCES DU NOTARIAT	42
⇒ 11.4 NOTAIRES HONORAIRES	43
<b>12. LE RÔLE DES CHAMBRES DES NOTAIRES</b>	<b>43</b>
⇒ 12.1 SÉCURITÉ NOTARIALE	43
⇒ 12.2 EN APPUI DU SERVICE OMBUDSMAN	43
⇒ 12.3 A L'ÉGARD DU CONSOMMATEUR	43
<b>CONCLUSIONS</b>	<b>45</b>

# INTRODUCTION

Le service ombudsman pour le notariat existe depuis presque 3 ans à présent.

Ainsi que le révèlent les statistiques levées, le nombre de demandes d'intervention semble se stabiliser d'année en année.

De façon globale, les raisons pour lesquelles il est fait appel à notre service sont identiques à celles de l'année dernière avec en premier lieu les questions de désorganisation.

Nous avons donc veillé à affiner les statistiques et l'analyse des dossiers pour pouvoir extraire au mieux les aspects du service notarial qui, sur le terrain, semblent nécessiter une attention tout particulière.

Nous espérons que les cas concrets exposés dans le présent rapport permettront aux consommateurs d'obtenir des informations utiles à propos des diverses missions qu'ils sont amenés à confier à une Etude notariale.

Les notaires et leurs collaborateurs devraient également pouvoir, au travers des exemples relatés, trouver des détails pratiques pour améliorer l'organisation de l'Etude, la prise en charge des dossiers et la communication à l'égard des personnes qui les consultent.

Au-delà des cas concrets, vous trouverez dans le présent rapport quelques réflexions transversales qui pourraient être exploitées par les institutions notariales en vue de :

- mettre en place divers outils pour répondre au mieux aux attentes du public
- développer de bonnes pratiques avec les autres professionnels amenés à intervenir dans le traitement d'un dossier.

Le lecteur du présent rapport est invité à formuler ses observations éventuelles et ce afin de nous permettre d'améliorer notre service.

# I. ACTUALITES DU SERVICE ANNEE 2017

## 1. Démarches externes

En 2017, le service a procédé aux démarches externes suivantes :

- ⇒ Maintien de la collaboration avec le Service Public Fédéral Economie pour que les plaintes puissent transiter par le site internet Belmed.
- ⇒ Participation à la Table Ronde organisée le 12 octobre 2017 pour l'ensemble des entités qualifiées.
- ⇒ Maintien de la présence sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne (ODR)
- ⇒ Maintien de la qualité de membre de la commission permanente des ombudsmans et médiateurs (CPMO).
- ⇒ Participation à :
  - ⇒ L'Assemblée générale de la commission qui s'est tenue le 9 juin 2017
  - ⇒ L'Assemblée générale de la commission qui s'est tenue le 15 décembre 2017.
- ⇒ Participation à la conférence du 5 décembre 2017 organisée par le CFPN de Lyon au Conseil des notariats de l'Union européenne : compte-rendu sur l'application du règlement UE du 4 juillet 2012 (successions internationales)
- ⇒ Participation à l'enquête annuelle menée par la Direction Générale de l'Inspection Economique (SPF Economie) portant sur :
  - ⇒ Les problématiques qui existent déjà depuis un certain temps et demeurent dommageables pour les consommateurs et les entreprises.
  - ⇒ Les problématiques et tendances qui sont nouvelles et (potentiellement) préjudiciables pour les consommateurs et entreprises.
- ⇒ Réunion avec la Chambre nationale des notaires dans la perspective d'améliorer la collaboration des notaires au processus de règlement extra-judiciaire.

## 2. Audit

En date des 29 juin et 12 septembre 2017, le service ombudsman pour le notariat a fait l'objet d'un audit approfondi mené par le SPF Economie.

Le résultat de cet audit s'est avéré positif.

Quelques recommandations obligatoires ont été émises, principalement à propos des données reprises sur le site internet.

## II. RAPPORT FINANCIER

### 1. Budget

Le budget pour l'exercice 2017 a été maintenu à EUR 350.000,00.

Un suivi attentif est opéré par le responsable financier pour maintenir le budget en équilibre.

### 2. Rapport financier

En 2017, l'enveloppe budgétaire de EUR 350.000,00 a été, suivant chiffres communiqués par le responsable financier, distribuée comme suit :

Frais de personnel et de rémunération des ombudsmans	-302.831,42 EUR
Pour mémoire, actuellement l'équipe mise en place se compose de :	
- une secrétaire de direction à temps partiel (4/5 èmes) ;	
- un secrétaire de direction à temps plein ;	
- un ombudsman néerlandophone ;	
- un ombudsman francophone.	
Occupation locaux et informatique	- 45.000,00 EUR
Divers	- 501,12 EUR
<b>TOTAAL</b>	<b>-348.332,54 EUR</b>



### III. STATISTIQUES GENERALES

Les statistiques établies portent exclusivement sur les dossiers **ouverts en 2017**.

#### 1. Répartition demandes / plaintes

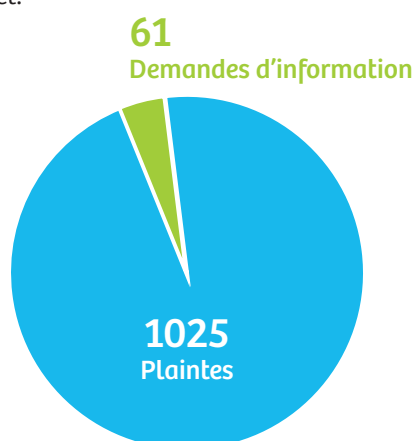
Durant l'année 2017, 1086 dossiers ont été ouverts par le service Ombudsman pour le Notariat. Parmi les 1086 demandes réceptionnées, 61 consistaient en de simples questions\*.

Notre service a assuré une réponse à toutes les demandes d'informations relatives au fonctionnement notarial proprement dit.

Parmi les demandes d'informations figuraient de nombreuses questions d'ordre juridique portant sur le fond d'un dossier.

Dans ces cas, il a été précisé qu'il ne rentrait pas dans notre mission d'assurer un service de consultations juridiques.

Ce point figure à présent de façon claire sur notre site internet.



\* 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.

#### 2. Répartition dossiers acceptés/refusés

Le pourcentage de dossiers refusés est relativement faible : environ 10% soit 98 demandes.

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

- ⇒ 29 plaintes ont été classées sans suites en raison de leur caractère incomplet (nonobstant demande de compléter formulée par notre service)
- ⇒ 25 demandes ont été déclarées comme non recevables car soit déjà traitées et sans nouvel élément justifiant la ré-ouverture d'une

procédure de médiation (2), soit fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires (3), soit avec un notaire non indentifiable (3), soit sujettes à une procédure autre en cours (17)

- ⇒ pour 44 demandes, notre service s'est déclaré non compétent parce que pas de notaire concerné (11) ou ce n'était pas l'exercice de la profession qui était en cause (11) ou il n'y avait pas de plainte (3) ou de volonté amiable (7). Dans 12 dossiers, la cause n'apparaît pas au travers des statistiques levées.

Traité	(927)
Incomplet	(29)
Non compétent - Autre	(44)
Non recevable	(25)

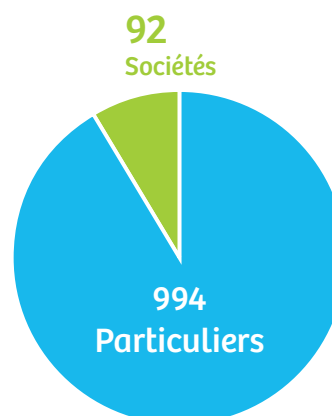
### 3. Répartition relative aux plaignants (particulier / professionnel / usage d'un intermédiaire ?)

Parmi les plaignants, nous retrouvons 92 personnes morales (ex : banques) – les autres étant tous des particuliers.

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

Seulement 48 plaignants ( en 2016, il y en avait 46) se sont fait assister par un intermédiaire (avocat, service juridique, parent, ami ou autre).

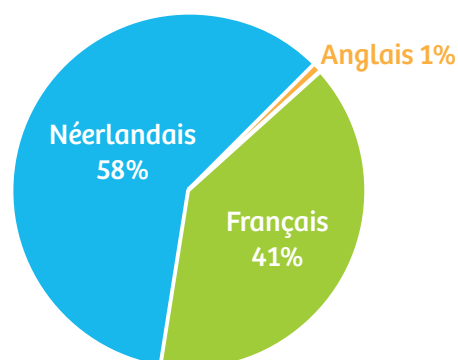
Ce constat met un accent évident sur l'accessibilité du service ombudsman (proximité par rapport au consommateur).



### 4. Répartition relative aux plaignants (langue utilisée)

La répartition linguistique des personnes qui se sont adressées à notre service est similaire à celle de l'année 2016 : 58 % néerlandophone, 41 % 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.



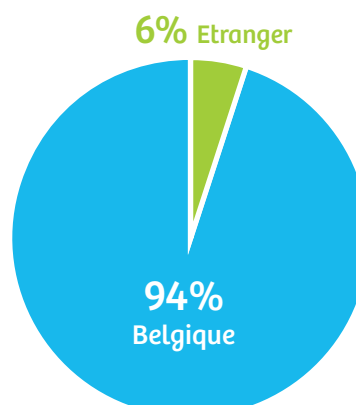
### 5. Origine géographique de la plainte

6 % des courriers/courriels réceptionnés provenaient d'un pays autre que la Belgique (contre 5% en 2016)

Les plaignants ne sont pas forcément de nationalité belge (ex : dossiers de succession comprenant des héritiers de nationalité étrangère).

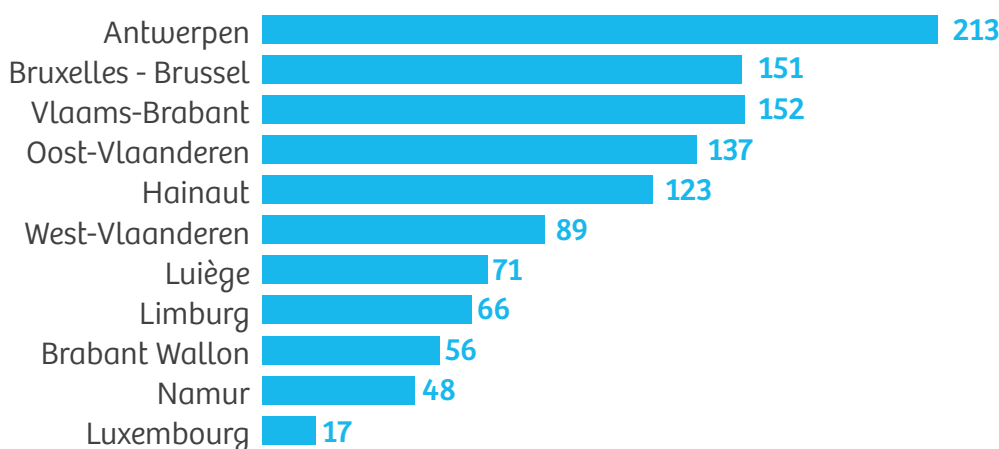
Pour le dépôt d'une demande relative à l'exercice de la profession de notaire, la 'plate-forme' ombudsman est probablement plus visible sur internet. Elle est par ailleurs plus directe, notamment en termes d'accès à l'interlocuteur adéquat, que la procédure d'appel à l'ordre professionnel concerné. Dans le notariat, cet ordre est fractionné par Chambres provinciales (de discipline) : chaque Chambre traite exclusivement des dossiers relatifs aux Etudes faisant partie de son arrondissement. Il faut donc que le consommateur s'y retrouve dans l'organisation.

Après un premier sondage, il semblerait que le nombre de plaintes réceptionnées par les Chambres soit en diminution depuis la création du service ombudsman pour le notariat.

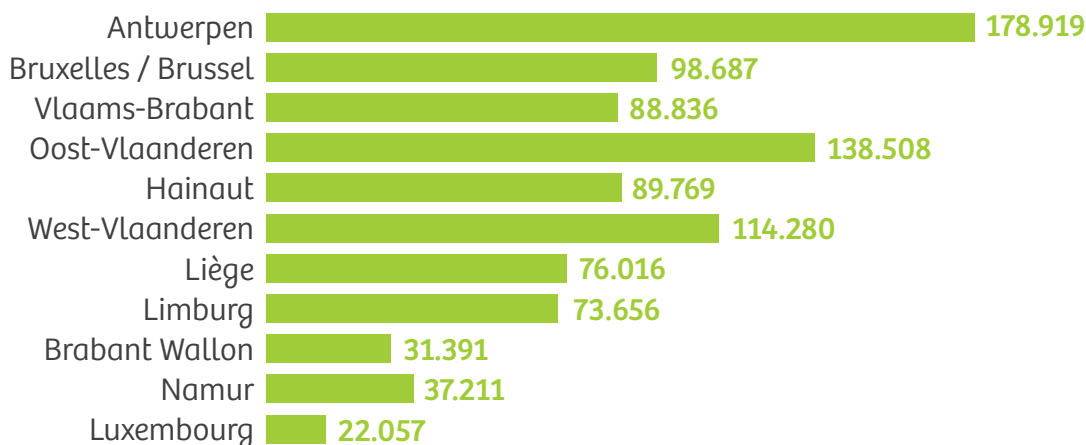


## 6. Répartition géographique par Etude notariale.

La répartition géographique des études notariales concernées est la suivante.



Afin de disposer d'un point de comparaison, il est à noter qu'en 2016\* le nombre de transactions notariales s'élevait à 949.330 actes authentiques signés avec une répartition par province établie comme suit :



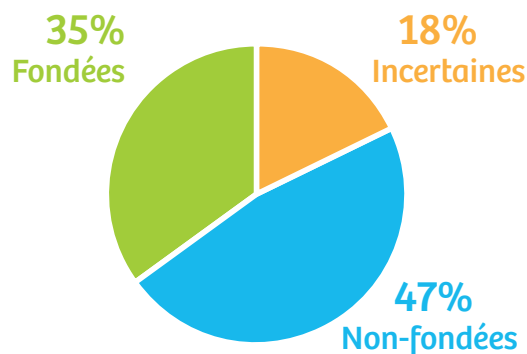
\* Les données pour l'année 2017 n'ont pas encore été publiées par le notariat belge

## 7. Répartition par fondé / non fondé / incertain

Parmi les 1025 plaintes introduites :

- 356 demandes ont été considérées comme légitimes, soit un pourcentage de 35%.
- 486 demandes (47%) ont été déclarées non fondées.

Pour le surplus, soit 183 dossiers (18%), 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

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

- ⇒ 18 d'entre eux qui ont déjà été traités par la Chambre de discipline concernée. Dans ce cas-là, il peut être imaginé que notre service a été considéré comme un service de 'dernier recours' par les parties demanderesse ;
- ⇒ 24 d'entre eux étaient parallèlement en cours de traitement au sein de la Chambre provinciale.

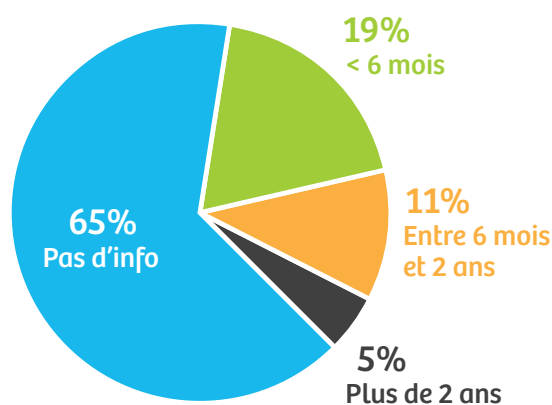
A partir de 2018, lorsqu'il sera constaté que la même plainte est introduite simultanément auprès des 2 instances (Chambre de discipline et service ombudsman), le plaignant sera invité à choisir l'une ou l'autre instance afin d'éviter un traitement parallèle .

## 9. Délai pour introduire la plainte

Après avoir levé les statistiques, il est apparu que dans un bon nombre de dossiers introduits (65%), ce poste n'était pas connu.

Pour le surplus (encodage effectué), il est observé que :

- ⇒ 19% des plaintes sont introduites endéans les 6 mois ;
- ⇒ 11% entre 6 mois et 1 an
- ⇒ 5% au-delà de 2 ans. (24 dossiers concernaient un dysfonctionnement datant de plus de 5 ans).



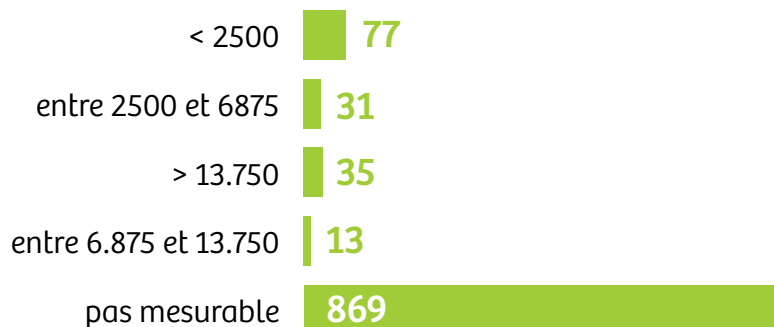
## 10. Montants du litige

Après avoir levé les statistiques, il est apparu que seulement dans 156 dossiers, le montant qui était en jeu dans le litige a été encodé et/ou était mesurable :

- ⇒ 77 demandes portent sur un montant inférieur à EUR 2.500,00
- ⇒ 31 demandes portent sur un montant établi entre EUR 2.500,00 et EUR 6.875,00

⇒ 13 demandes portent sur un montant établi entre EUR 6.875,00 et 13.750,00

⇒ 35 demandes portent sur un montant dépassant EUR 13.750,00



## 11. Délai de traitement

Le délai moyen de traitement s'élève à **67 jours**. En ayant affiné la statistique en fonction de la nature de la plainte, il n'y a pas de corrélations particulières à relever.

A minima, il est observé que pour les dossiers reprenant une plainte à propos de la désorganisation de l'Etude (perte de documents), il a fallu une moyenne de 42 jours pour clôturer le dossier.

A maxima, une moyenne de 86 jours a été relevée pour les problèmes relatifs aux décomptes et occasionnés par un manque d'information préalable.

La même moyenne (86 jours) se retrouve dans les dossiers présentant une erreur en matière de fiscalité.

Nous avons également pu constater que dans 45 dossiers, une prolongation du délai de traitement a été sollicitée.

Il y a lieu d'observer ici qu'en ce qui concerne le règlement applicable à notre service, il n'est pas exigé du plaignant qu'il ait déjà eu – avant l'introduction

de sa demande chez nous – un échange avec l'étude concernée à propos du différend invoqué.

En conséquence, le notaire découvre parfois l'existence d'un mécontentement par l'envoi de notre premier courrier lui demandant de faire part de son point de vue et/ou proposition amiable. Dans ce cas, la procédure est souvent plus longue car les points de vue respectifs n'ont pas encore fait l'objet d'un échange entre parties.

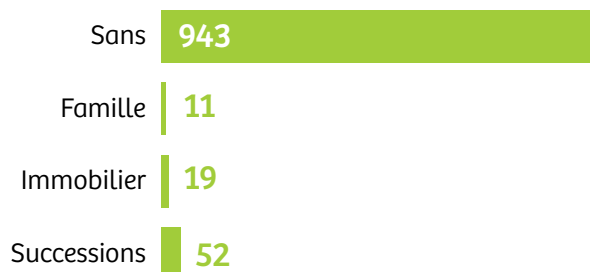
Les dossiers qui sont résolus le plus rapidement sont ceux où chaque partie concernée (plaignant et notaire) travaillent à mettre en place une solution amiable (en lieu et place de fournir des justifications diverses). Notre service a donc invité la Chambre nationale à en faire part auprès des notaires afin d'optimiser la procédure de règlement extra-judiciaire.

## 12. Eléments d'extranéité

Il ressort des statistiques que dans 8% des dossiers, il y avait un élément d'extranéité.

En affinant les statistiques, l'on observe que sur les 82 dossiers concernés, 52 d'entre eux concernaient des dossiers de succession.

Cela signifierait que la gestion des éléments d'extranéité (aspects internationaux) dans les formalités à accomplir, plus particulièrement suite au décès d'une personne, nécessite une attention aigue du notaire en charge et/ou une compétence spécifique.



## IV. ANALYSES TRANSVERSALES (PAR DOMAINE DE TRAVAIL)

Les statistiques établies portent exclusivement sur les dossiers ouverts en 2017.

A titre de préambule, il y a lieu d'observer que 54 dossiers pour lesquels notre intervention a été sollicitée étaient des dossiers de peu d'intérêt (financier) pour les Etudes impliquées.

### 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. 1er 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 (...))

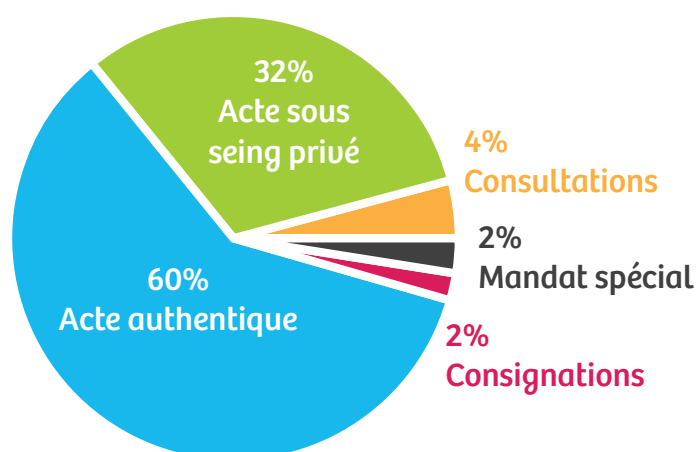
Outre l'exécution de cette mission, le notaire peut évidemment rédiger des actes sous seing privé – principalement des déclarations de succession.

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 :

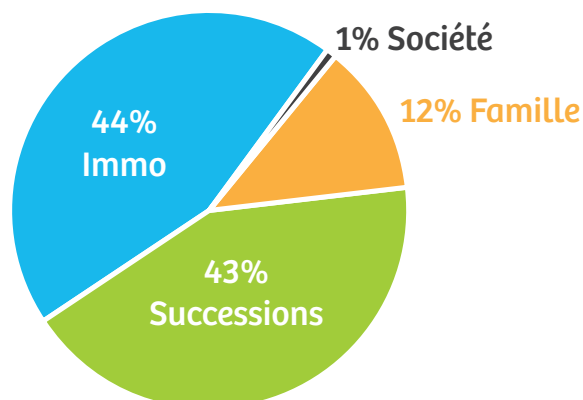
- ⇒ 60 % des demandes avaient trait à une opération authentique.
- ⇒ 32 % des demandes relevaient de la catégorie 'actes sous seing privé'
- ⇒ 4 % trouvaient leur origine dans une simple 'consultation' notariale
- ⇒ 2% concernaient un mandat spécial confié au notaire (ex : expertise immobilière)
- ⇒ 2% avaient trait à une somme consignée au sein de l'Etude.



## 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 :



Avant tout, il peut être relevé qu'il y a très peu de plaintes (1%) dans les dossiers relevant du droit des sociétés.

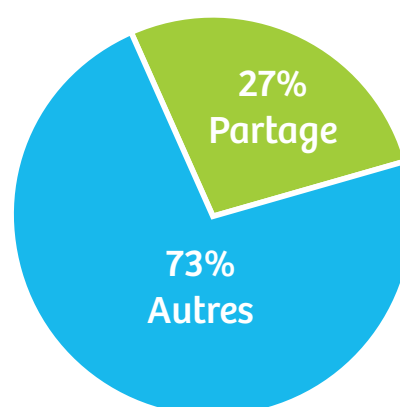
Il est constaté que les dossiers immobiliers sont les plus visés avec 44% de demandes relatives à ce domaine. Ceci est cohérent puisque c'est la matière principale traitée au sein des Etudes.

Ainsi que déjà observé dans nos précédents rapports, les dossiers de succession arrivent en deuxième plan avec 43 % d'interpellations dans ce domaine du droit – ce qui représente 442 dossiers.

Il y a lieu de relever que 52 dossiers de succession ayant suscité une intervention au sein de notre service présentaient un élément d'extranéité à savoir que soit une des parties concernées habitait l'étranger ou que le défunt possédait un bien à l'étranger, etc.

Enfin, 12% des dossiers traités étaient relatifs à un problème familial (contrat de mariage, divorce, testaments, etc.).

Sous un autre angle, il a été relevé qu'environ un dossier sur quatre (27 % - soit 272 dossiers) avait trait à un problème de partage (liquidation amiable ou judiciaire).



## V. ANALYSES TRANSVERSALES PAR TYPE DE GRIEF

Ont été pris en considération les dossiers ouverts en 2017 et clôturés à la date de la rédaction de ce rapport.

### 1. Répartition globale

Observation préliminaire : parmi les statistiques relevées, certains dossiers se retrouvent avec différents griefs répertoriés.

Il est constaté que 36 % 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 de 'absence de réponse, manque de suivi, retards, perte de documents, autres'.

A la différence des statistiques levées l'année dernière, il a été sorti de ce classement, les dossiers (4% soit 55 dossiers) où le client percevait un éventuel problème de coordination entre les différents notaires chargés de traiter l'affaire ensemble.

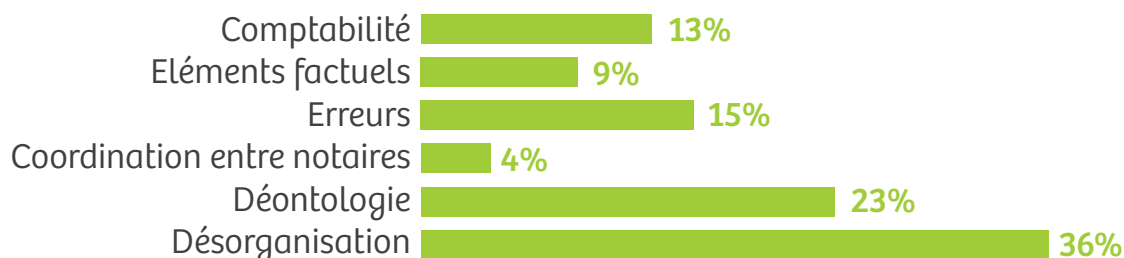
Ont ensuite été répertoriés les problèmes (soit 23%) relatifs à l'attitude prise par le notaire (manque d'information, manque d'humanité, partialité, comportement indigne).

Le poste 'erreur' (15%) ressort également du terrain

– qu'il s'agisse d'erreurs matérielles ('coquilles' dans l'acte), erreurs juridiques (quant au montage de l'opération) ou erreurs de calcul (principalement l'estimation des droits d'enregistrement).

Ce sont ensuite (13%) les demandes relatives aux décomptes établis par les Etudes qui apparaissent – suivies immédiatement (9%) des demandes relatives à des éléments factuels (ex : infractions urbanistiques).

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

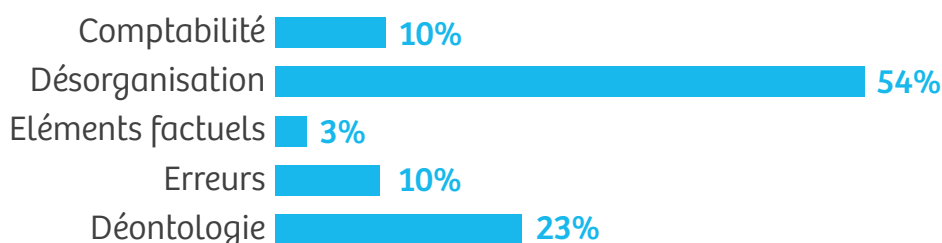




## 2. Répartition en matière de successions

Il est constaté qu'en matière de successions, il y a une grande majorité de plaintes (54%) porte sur un grief de désorganisation, juste avant les critiques (23%) relatives à un problème déontologique (partialité, coordination entre notaires, comportement indigne,

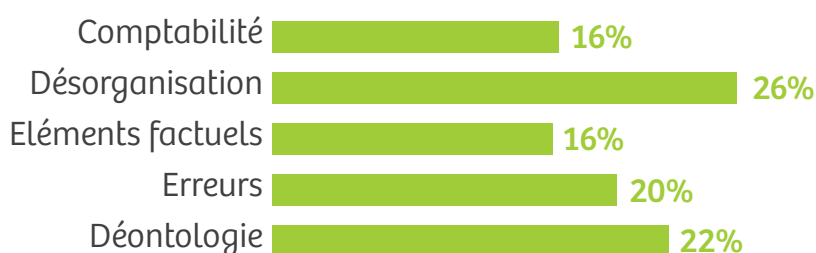
manque d'humanité) suivi loin après par les dossiers (10%) où il y a eu un problème à propos de la facturation et/ou des paiements à effectuer par l'Etude en ex aequo (10%) avec les 'erreurs'.



## 3. Répartition en matière immobilière

En matière immobilière, c'est également le poste 'désorganisation' qui prime (26%) mais de façon moins différenciée : il est suivi de suite par les

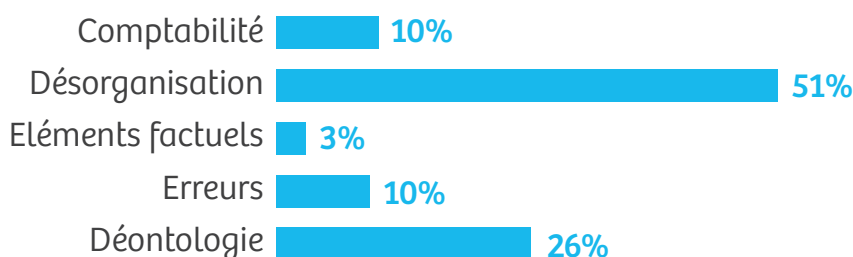
réclamations relatives à un problème déontologique (22%) puis par les 'erreurs' éventuelles (20%).



## 4. Répartition en matière de partage

Enfin, en matière de 'partage', c'est à nouveau le grief 'désorganisation' (51%) qui est mis en évidence suivi par des critiques relatives à un problème déontologique (26%) (partialité, coordination

entre notaires, comportement indigne, manque d'humanité).



## VI. ETAT D'AVANCEMENT DES DOSSIERS OUVERTS

Ont été pris en considération les dossiers de plaintes traitées en 2017 tels qu'ils étaient encodés dans le système à la date du 20 mars 2018.

### 1. Etat actuel des dossiers ouverts en 2017

En date du 20 mars, il y avait 999 dossiers 'plaintes' clôturés sur 1025 dossiers 'plaintes' ouverts. (les demandes d'informations ont toutes été traitées)

Parmi les 999 dossiers, il y a eu 98 demandes refusées car irrecevables ou ne rentrant pas dans notre champ de compétence – ce qui laisse 901 dossiers traités.

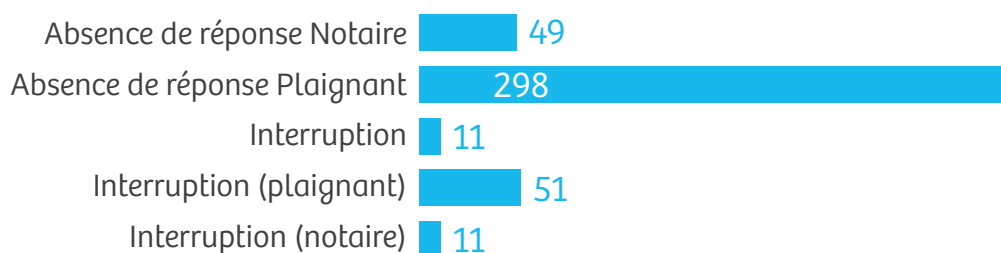
### 2. Dossiers interrompus / sans suites

En 2017, il y a eu :

- ⇒ 49 dossiers clôturés en suite de l'absence de réponse du notaire. Dans ce cas-là, le service ombudsman signale à la Chambre de discipline compétente le manquement du notaire à son obligation déontologique de collaboration loyale avec notre service (Art. 34 du Code de déontologie). Aucun élément spécifique au dossier n'est relaté (respect du devoir de confidentialité).
- ⇒ 298 dossiers clôturés en l'absence de réponse de la partie plaignante. A un moment ou à un autre de la procédure, le consommateur qui a fait appel à notre service ne répond plus à notre correspondance. 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 (ou non) satisfait de la proposition amiable émise.

- ⇒ 51 dossiers interrompus à l'initiative de la partie plaignante.
- ⇒ 11 dossiers interrompus à l'initiative du notaire. La cause de l'interruption est le dépôt par l'Etude concernée du dossier aux Assurances du Notariat. Dans cette hypothèse, le notaire – en raison des dispositions figurant de son contrat d'assurances – considère qu'il n'est plus habilité à apporter une suite utile au processus de médiation. Le dossier présente alors un caractère contentieux qui semble, à l'heure actuelle, ne pouvoir être traité que par l'intermédiaire des Assurances du notariat – en dehors du champ d'intervention de notre service.
- ⇒ 11 dossiers où l'encodage de la cause de l'interruption n'a pas été effectué.



Sur les 481 dossiers pour lesquels une procédure complète a été suivie, plus d'un dossier sur deux a pu aboutir de façon constructive

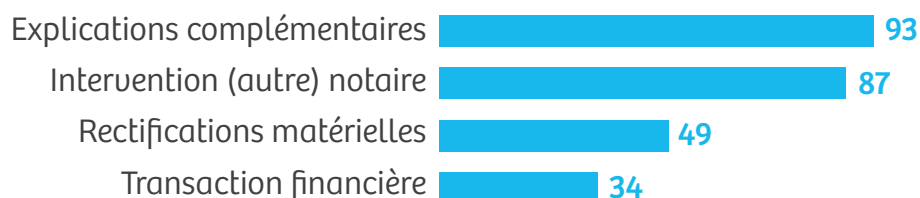
### 3. Clôtures amiables

Pour les médiations réussies, il peut être constaté que l'issue amiable a été obtenue dans la majorité des cas par des explications complémentaires (93).

C'est ensuite par une intervention concrète du notaire concerné (87) qu'il a pu être apporté satisfaction

au plaignant, principalement en assurant un suivi immédiat au dossier en cours.

49 dossiers ont nécessité une rectification matérielle (ex : acte rectificatif) et 34 se sont clôturés par une transaction financière.



## 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 sera partagée.

### - Cas concrets -

#### 1. Droit immobilier – Vente de gré à gré

##### 1.1. Mise en vente

###### Mandat de mise en vente - Certificats verts

COMMUNICATION

Objet de la plainte	une clause imprécise a été reprise dans l'acte de vente à propos de l'installation relative aux panneaux photovoltaïques se trouvant sur le bien vendu. Les acquéreurs ont intenté une action pour dol à l'égard des vendeurs (vente de la chose d'autrui) et ont imposé aux vendeurs le rachat préalable des certificats afférents à la dite installation. Les vendeurs ont déposé plainte contre le notaire : il était avisé de l'existence du contrat relatif aux dits certificats et ce dès que le mandat de mise en vente a été confié à l'Etude. Il est responsable de ne pas avoir procédé aux démarches requises avant la signature de l'acte authentique.
Réponse de l'Etude	Dès le départ les vendeurs étaient informés de leur obligation de rembourser le solde de leur emprunt auprès de l'installateur des panneaux en cas de vente du bien. Il leur revenait de procéder aux démarches requises en suite de la vente de l'immeuble sur lequel se trouvaient les dits panneaux.
Nœud du problème	malentendu quant à l'étendue de la mission confiée à l'Etude notariale (mandat de mise en vente) : <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour la partie venderesse, le notaire effectuait les démarches requises pour le transfert de la convention relative aux panneaux photovoltaïques.</li><li>• Pour le notaire, ces démarches étaient à effectuer par la partie venderesse.</li></ul>
Avis - Recommandation	le champ contractuel est délimité de commun accord par les parties au contrat. Si un élément 'hors-norme' apparaît, les co-contractants (ici le propriétaire et le notaire à qui il donne mission de vente) se doivent d'être attentifs à s'aligner sur la façon dont cet élément sera traité de part et d'autre.

###### Publicité - Prix affiche

INFORMATION

Objet de la plainte	Monsieur a émis une offre au montant minimum demandé sur internet. L'Etude en charge de la mise en vente a répondu que celle-ci était insuffisante et que le propriétaire souhaitait obtenir un montant largement supérieur. La partie plaignante trouve cette pratique d'hameçonnage absolument indigne de la déontologie notariale.
Réponse de l'Etude	le prix figurant dans la publicité était réellement le prix auquel le propriétaire était prêt à vendre (et nullement un moyen d'attirer les amateurs) mais sa position a changé entre-temps.

Nœud du problème	Serait-il possible que lorsqu'un bien est mis en vente – de gré à gré - par une Etude notariale, les amateurs aient difficile à concevoir les contours du service notarial proposé : se résume-t-il à une simple communication des offres réceptionnées au propriétaire?
Avis - Recommandation	il serait opportun d'informer tout amateur d'un bien mis en vente par une Etude sur l'étendue du mandat confié au notaire dans le cadre de la mise en vente.

## Visites - cuve à mazout

IMPARTIALITE – PROBITE

Objet de la plainte	<p>L'Etude est chargée de la mise en vente d'une maison. Les acquéreurs ont effectué le choix de prendre le même notaire pour les assister dans l'opération d'achat. Après la signature de l'acte authentique, les acquéreurs ont fait contrôler la cuve à mazout. Le technicien a détecté une fuite : il faut rendre la cuve à mazout inerte et installer une nouvelle cuve à mazout (outre les frais relatifs à la visite du technicien).</p> <p>A aucun moment le notaire n'a spécifié l'importance de demander un rapport (préalable) de contrôle de la cuve à mazout ni les conséquences en cas de citerne non conforme. Dans le cadre de l'assistance apportée par l'Etude pour leur acquisition, il y a eu un manque d'information et de conseil à ce propos ce qui fait douter de l'impartialité du notaire chargé de la mise en vente.</p>
Réponse de l'Etude	<p>Ce sont les vendeurs qui ont pris en charge eux-mêmes les visites et assuré l'information concrète aux amateurs.</p> <p>Les documents émis et signés (offre notamment) mentionnaient l'existence d'une citerne n'ayant fait l'objet d'aucun procès-verbal de contrôle et précisaient, à ce propos, que l'acquéreur ferait son affaire personnelle de la conformité de la dite citerne.</p>
Nœud du problème	<p>Tout le long du processus de vente, il n'y a pas eu d'occasion pour les acquéreurs et le notaire de faire le point ensemble sur la problématique de la cuve à mazout car :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les visites étaient organisées par les vendeurs hors présence notariale</li> <li>• le document intitulé 'offre irrévocable d'achat' a été envoyé par l'Etude et signé par les acquéreurs hors présence notariale. De plus aucune question à ce propos ne semble avoir été posée par ceux-ci au notaire avant signature et ce nonobstant l'engagement de faire leur affaire personnelle de la conformité.</li> </ul>
Avis - Recommandation	<p>Lorsqu'une Etude accepte un mandat de mise en vente, cette mission est susceptible d'engendrer un questionnement quant à la qualité du service assuré aux amateurs qui la consulte. Etant donné que l'impartialité et la probité du notaire 'vendeur' pourraient de facto être remises en cause, ne serait-il pas judicieux de conseiller, dans ce cas, aux amateurs de se faire assister par un autre notaire ?</p> <p>Il appartient également aux consommateurs de ne pas signer de documents sans poser de questions quant aux éléments qui semblent nécessiter plus de précisions.</p>

## 1.2. Entre l'offre et le compromis de vente

### Prescriptions conventionnelles

#### COORDINATION ENTRE NOTAIRES

Objet de la plainte	<p>L'Etude est chargée de la mise en vente d'un terrain. L'acquéreur, avant d'émettre son offre, a pris contact avec un autre notaire.</p> <p>Après que l'offre ait été acceptée, au moment de la signature du compromis, apparaît l'existence d'un acte de division reprenant des prescriptions conventionnelles limitatives pour la construction envisagée.</p> <p>L'acquéreur considère qu'il n'a pas été informé en temps utiles par le notaire en charge de la mise en vente.</p>
Réponse de l'Etude	<p>L'annonce sur le site immobilier renseignait bel et bien que des informations pouvaient être obtenues en l'Etude.</p> <p>L'Etude n'a pas été contactée à ce propos en amont, comment aurait-elle pu les communiquer ?</p>
Nœud du problème	<p>La communication, par l'Etude en charge de la mise en vente, de la copie de l'acte de division doit-elle être opérée d'initiative (de façon automatique) dès qu'un amateur manifeste un intérêt ou sur demande expresse de ce dernier ?</p>
Avis - Recommandation	<p>quand une Etude est en charge de la mise en vente d'un bien, pourrait-il être envisagé qu'un fichier complet reprenant l'ensemble des informations obligatoires sur le plan du droit notarial (titre de propriété, conditions particulières, documents cadastraux, etc.) soit systématiquement transmis aux amateurs ou à leur notaire ?</p>

### Charges de copropriété

#### COORDINATION ENTRE PROFESSIONNELS

Objet de la plainte	<p>Le jour de la signature du compromis (hors présence de l'agence immobilière), la clause relative à la répartition des charges communes extraordinaires a été 'ajustée'.</p> <p>L'impact financier de la modification apportée n'a été compris qu'après la signature de l'acte authentique, lorsque le décompte du syndic a enfin été obtenu. Il s'avère que cela ne correspond pas avec ce qui était convenu entre parties.</p>
Réponse de l'Etude	<p>la modification opérée est cohérente avec l'usage en l'Etude ('clause-type').</p>
Nœud du problème	<p>l'accord a été négocié par l'agence immobilière qui, n'étant pas présente lors de la signature du compromis (et de l'acte authentique) n'a pas eu l'occasion de s'assurer que l'ajustement opéré était conforme à ce qui avait été convenu.</p>
Avis - Recommandation	<p>la mission de l'agence immobilière est de négocier un accord quant à la vente d'un bien immobilier. Lorsque la rédaction du compromis de vente est confiée à une Etude, la mission du notaire est de consigner par écrit les termes de cet accord. En ce sens, une bonne coordination entre les deux professionnels concernés voudrait que l'agence immobilière 'termine' sa mission en validant officiellement le contenu du compromis tel que rédigé (et en en supportant dès lors la responsabilité). A défaut, il risque d'il y avoir un écart entre ce qui a été réellement convenu et l'écrit s'y rapportant avec un questionnement quant aux responsabilités respectives.</p>

Objet de la plainte	Dans le premier projet de compromis établi par le notaire il est indiqué que 'le vendeur s'engage à remettre un exemplaire du procès-verbal <b>de contrôle</b> préalablement à l'acte authentique'. Dans le second projet de compromis transmis la veille de sa signature, il est fait état de la remise d'un procès-verbal <b>de conformité</b> de l'installation électrique (sans toutefois que cette modification n'ait été mise en évidence).
Réponse de l'Etude	ce point a été modifié sur base des informations communiquées par l'agence immobilière.
Nœud du problème	le malentendu survenu lors de la négociation opérée par l'agence immobilière n'a pas pu être levé en temps utiles.
Avis - Recommandation	en cas de modification de dernière minute, il y a lieu d'apporter un soin tout particulier à la communication de cette modification et aux conséquences de celle-ci auprès de tous les intervenants au dossier, de proposer de postposer la date de signature convenue quand c'est possible, d'obtenir leur accord formel sur la modification en l'extrayant du texte global et de s'en réserver la preuve.

### 1.3. Entre le compromis et l'acte authentique

#### Défaillance du vendeur / Récupération de la garantie

Objet de la plainte	suite à la défaillance du vendeur, l'opération de vente ne peut pas se réaliser. La partie acquéreuse envisage de réclamer des dommages et intérêts au vendeur. Elle conteste par ailleurs le fait que le notaire ne lui rembourse pas l'acompte versé.
Réponse de l'Etude	il faut choisir : <ul style="list-style-type: none"> <li>soit une résolution de la vente par voie judiciaire comme prévu au compromis de vente sous le titre « sanction » - la garantie étant bloquée jusqu'à ce qu'une décision de justice soit rendue ;</li> <li>soit invoquer la non-réalisation de la condition suspensive d'obtention de l'accord des créanciers hypothécaires dans le délai prévu au compromis de vente et la garantie peut être récupérée. Dans ce cas, il y a renonciation à faire valoir tous droits à une indemnisation à charge des vendeurs.</li> </ul>
Nœud du problème	lors du versement de la garantie, les modalités (formalisme) pour récupérer celle-ci en cas de défaillance du vendeur sont-elles explicitées / comprises ?
Avis - Recommandation	les aspects techniques pour permettre le déblocage d'un 'acompte' (que ce soit au profit du vendeur ou de l'acquéreur) pourraient être formulés par écrit de façon plus concrète.

### 1.4. Le jour de la signature de l'acte authentique

#### Facturation

Objet de la plainte	Monsieur X est un habitué des opérations immobilières. Il prend l'engagement d'acquérir divers garages dans une même copropriété (opération unique en ce qui le concerne). Il conteste la facture émise par l'Etude qui a procédé à la rédaction de l'acte de vente car nettement supérieure à celle émise précédemment pour une opération portant sur une opération d'achat d'une valeur similaire.
---------------------	--

Réponse de l'Etude	la majoration de frais résulte du nombre de propriétaires concernés (ce qui implique pour chaque garage vendu une série de recherches distinctes : cadastre, hypothèque, urbanisme, etc.)
Nœud du problème	l'Etude n'a pas été contactée en amont du dossier (avant l'émission de l'offre) de sorte qu'elle n'a pas pu attirer l'attention de l'acquéreur sur la proportion de frais au regard du prix d'achat.
Avis - Recommandation	Lorsqu'un consommateur envisage une opération qui nécessitera obligatoirement l'intervention d'un notaire, il y a lieu qu'il contacte celui-ci AVANT de s'engager afin d'être informé (en ce compris au niveau des frais) et assisté en temps utiles dans la dite opération.

## 1.5. Après la signature de l'acte authentique

### Cuve à mazout / Consignation

IMPARTIALITE – DEVOIR DE PRUDENCE - INFORMATION

Objet de la plainte	Le jour de la signature de l'acte authentique, il est constaté que la partie venderesse n'est pas en possession de l'attestation d'étanchéité de la cuve à mazout. Il est convenu que celle-ci serait fournie endéans un délai d'1 mois, une somme étant prélevée sur le prix de vente et consignée en l'Etude en garantie de la remise du document endéans un délai fixé à l'avance. Le délai n'a pas pu être respecté pour des circonstances indépendantes de la volonté de la partie venderesse qui conteste dès lors que le notaire ait libéré la somme consignée au profit des acquéreurs.
Réponse de l'Etude	les acquéreurs ont demandé que la clause soit exécutée purement et simplement.
Nœud du problème	le notaire consigne une somme en accord avec les deux parties. Il est donc difficile de comprendre qu'il puisse la libérer sur instruction d'une seule des parties.
Avis - Recommandation	lors de la consignation d'une somme en l'Etude, il y a lieu d'informer clairement et par écrit les parties sur les modalités de libération de la dite somme.

### Travaux / Consignation

INFORMATION

Objet de la plainte	aux termes de l'acte authentique de vente reçu par le notaire, une somme a été consignée en garantie de différents travaux à exécuter par le vendeur pour une date précise. Les travaux n'étant pas finalisés à cette date-là, l'acquéreur (partie plaignante) demande au notaire la libération de la somme à son profit ou à tout le moins d'une partie de celle-ci. Le notaire refuse sans raison valable d'après la partie plaignante.
Réponse de l'Etude	Sans accord de la partie venderesse pour débloquer la somme consignée, la seule solution est d'obtenir une décision judiciaire.
Nœud du problème	il est difficile de comprendre qu'un notaire ne puisse pas exécuter la clause qu'il a lui-même insérée dans un acte en accord avec l'ensemble des parties.
Avis - Recommandation	lors de la consignation d'une somme en l'Etude, il y a lieu d'informer clairement et par écrit les parties sur les modalités de libération de la dite somme.



## 2. Droit immobilier - vente publique

Préambule : Intervention du service ombudsman.

La procédure de vente publique est réglementée par les dispositions du Code Judiciaire.

Notre champ d'intervention est dès lors limité et se situe donc principalement en amont de la vente publique ou en aval de celle-ci.

### 2.1 En amont

#### Mise en vente - 'Petits' dossiers

SERVICE PUBLIC

Objet de la plainte	dans le cadre d'un dossier de succession, une maison devait être vendue. Après de nombreuses années, celle-ci n'est toujours pas vendue et tombe en ruines. Le notaire serait responsable de l'enlèvement et donc de la perte de valeur du bien.
Réponse de l'Etude	à l'origine il était convenu qu'un des indivisaires rachète la maison. Le notaire n'est pas parvenu à obtenir l'accord de tous les autres indivisaires. Une solution serait de procéder à la mise en vente publique. Vu la faible valeur de la maison, le notaire demande à être provisionné avant d'entamer les démarches en ce sens.
Nœud du problème	serait-il possible au vu du nombre d'indivisaires, de leur situation financière respective et du produit qui pourrait être espéré de la vente, qu'il n'y ait pas de possibilité (d'intérêt tangible) pour l'un d'entre eux de verser la provision réclamée. L'intérêt individuel est insuffisant alors que celui de la collectivité est visiblement présent.
Avis - Recommandation	Le notaire est un fonctionnaire public. Une réflexion plus globale pourrait être menée sur la façon dont peuvent être gérés les 'petits' dossiers lorsqu'une opération nécessite l'intervention d'un notaire mais que les parties concernées ne disposent pas des moyens pour provisionner celui-ci (et/ou que l'opération génèrera potentiellement trop peu de liquidités pour faire face aux frais). Ceci, non seulement dans l'intérêt des parties directement intéressées mais également dans celui de la collectivité (en ce compris l'administration fiscale).

### 2.2 En aval

#### Vandalisme

INFORMATION / COORDINATION ENTRE PROFESSIONNELS

Objet de la plainte	l'adjudicataire estime que le notaire est responsable des dégâts qui ont été occasionnés entre le moment de l'adjudication et la prise de possession du bien. Il avait averti le notaire que l'ancien propriétaire menaçait de dégrader le bien et le notaire n'a rien fait.
Réponse de l'Etude	le cahier des charges organisant la vente stipule bien que les risques inhérents au bien vendu sont transmis à l'adjudicataire dès le moment où l'adjudication est définitive. Il semble que la couverture d'assurance prise par les adjudicataires n'était pas suffisante.
Nœud du problème	la clause du cahier des charges permet difficilement au particulier de prendre conscience et/ou de négocier en temps utiles une couverture d'assurance adéquate.
Avis - Recommandation	une information 'hors cahier des charges' et bien avant le jour de l'adjudication ( ? dans la publicité émise) pourrait être plus efficace. De façon plus générale, pour cette problématique récurrente, une solution pourrait peut-être être élaborée en concertation avec le secteur des assurances

Objet de la plainte	Monsieur a acheté 2 lots dans le cadre d'une vente publique d'un ensemble immobilier. Malgré diverses demandes, il n'a toujours pas obtenu de l'Etude son 'titre de propriété'.
Réponse de l'Etude	Le client a reçu le procès-verbal d'adjudication.
Nœud du problème	Pour l'adjudicataire d'un bien en vente publique, il est difficile de comprendre que son titre de propriété est composé d'une copie conforme du cahier des charges + PV d'adjudication + éventuellement PV d'absence de surenchère.
Avis - Recommandation	En matière de vente publique, il pourrait être utile de fournir à l'adjudicataire un extrait officiel reprenant le nom du vendeur, celui du propriétaire, la description du bien, l'origine de propriété trentenaire, les conditions particulières, le prix.

## Répartition du produit de la vente – procès-verbal d'ordre

SUIVI- MOYENS HUMAINS- COORDINATION  
ENTRE PROFESSIONNELS

Objet de la plainte	après adjudication publique : le notaire tarde à établir le procès-verbal d'ordre et à procéder aux versements requis.  Les conséquences peuvent être diverses : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une partie saisie, à qui il revient le solde du produit de la vente, est menacée d'expulsion de sa maison de repos car incapable de faire face aux factures ;</li> <li>• majoration de la créance du créancier saisissant (intérêts qui courent jusqu'à ce qu'il soit crédité) ;</li> </ul>
Réponse de l'Etude	dans les différents dossiers soumis, le notaire n'a pas été en mesure de travailler plus rapidement et ce pour de multiples motifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• état hypothécaire délivré tardivement par l'administration (nonobstant de nombreux rappels) ;</li> <li>• manque de personnel ;</li> <li>• etc.</li> </ul>
Nœud du problème	Pour pouvoir finaliser l'acte d'ordre, l'Etude dépend d'autres organismes (principalement les bureaux d'hypothèques) sur lesquels elle n'a aucun pouvoir. La désignation de l'Etude qui procède à la vente publique et aux opérations d'ordre qui suivent s'effectue sans obtenir l'accord préalable de celle-ci. Parfois les moyens humains de l'Etude ne sont pas suffisants pour assurer un suivi serré des dites opérations.
Avis - Recommandation	Une coordination efficace entre professionnels semble d'autant plus importante pour ce type de dossier.  Sur le plan notarial, le Code de déontologie prévoit que le notaire doit organiser son Etude de manière telle qu'il dispose à cet effet des moyens humains et matériels suffisants. Lorsqu'une Etude est en difficulté à ce niveau-là, des solutions ponctuelles pourraient-elles être envisagées à l'initiative de la profession notariale ?

## Procès-verbal d'ordre

INFORMATION – LISIBILITE – SERVICE PUBLIC

Objet de la plainte	Le propriétaire saisi reçoit, 1 an après la vente publique, une sommation du créancier saisissant d'où il résulte qu'un reliquat de EUR 10.000 majoré d'intérêts de retard resterait dû. Il ne comprend pas qu'il y ait un solde restant dû puisque le produit de la vente était supérieur à la dette et que les frais étaient à charge de l'adjudicataire (le surplus à charge du vendeur).
Réponse de l'Etude	La différence provient notamment du montant des frais relatifs à la vente publique. Il était bien spécifié dans le cahier des charges que le surplus de ceux-ci était à imputer sur le compte du vendeur.
Nœud du problème	après la vente publique, les diverses opérations et communications s'effectuent essentiellement par écrit et dans un langage relativement technique ce qui est source de mauvaise compréhension. Dans ce cas-ci, pour la partie saisie, le vendeur (qui supporte le surplus des frais) est le créancier saisissant. Il apparaît donc un malentendu au regard de la terminologie utilisée (le vendeur = le propriétaire saisi). Par ailleurs, le procès-verbal d'ordre ne met pas assez en évidence qu'un montant reste dû par le propriétaire saisi.
Avis - Recommandation	est-il envisageable de mettre en évidence et/ou d'extraire du procès-verbal d'ordre les informations concrètes qui pourraient être utiles – pour l'avenir – au propriétaire qui a été saisi ?

## 3. Copropriété – urbanisme

### 3.1 Acte de base

COORDINATION ENTRE PROFESSIONNELS

Objet de la plainte	A l'occasion de la mise en vente d'un appartement acheté il y a plus de 10 ans, le notaire de l'amateur a soulevé la question de l'éventuelle régularité urbanistique du bien. Après vérification par l'amateur, il apparaît qu'au niveau de la commune l'appartement est répertorié comme 'caves'. Il est donc invendable en tant que logement car en infraction urbanistique. Le propriétaire s'interroge sur la responsabilité du notaire qui a reçu son acte d'achat car à l'époque il n'a pas repéré l'infraction existante.
Réponse de l'Etude	Au moment de l'acquisition, l'Etude a sollicité les renseignements urbanistiques requis. La commune n'a révélé à ce moment-là aucune infraction urbanistique. Le bien est 'connu' du côté notarial comme étant un appartement et ce depuis la signature de l'acte de base qui a été reçu une vingtaine d'années plus tôt.

Nœud du problème	En matière d'urbanisme, la seule obligation du notaire est d'obtenir auprès de l'administration communale, les renseignements urbanistiques. Or la réglementation urbanistique a évolué dans le temps. A l'époque, elle n'imposait pas aux Communes de se prononcer sur l'affectation des entités composant un immeuble : l'information quant à l'infraction n'était donc pas disponible.
Avis - Recommandation	du côté notarial, il semble requis d'informer tout amateur sur l'impossibilité, à l'heure actuelle, de garantir la régularité urbanistique d'un bien : même si les informations fournies officiellement au notaire par l'administration communale ne révèlent pas d'infraction, cela ne signifie pas qu'il n'y en a pas. Il appartient donc au candidat-acquéreur d'effectuer éventuellement une démarche complémentaire auprès du service urbanistique pour obtenir les informations qui s'y trouvent (plans y compris) afin de les comparer avec le bien tel qu'il l'a visité.

## 4. Successions

### 4.1 Attestation d'hérédité - 'petits dossiers'

FACTURATION

Objet de la plainte	Suite au décès de son épouse, Monsieur X a été invité par la banque à faire appel à un notaire pour obtenir une attestation d'hérédité. La banque a indiqué que le coût serait de EUR 50,00. Monsieur X a donc confié le dossier à un notaire. Il a reçu une facture de plus de 1.300 euros et pose la question de la régularité d'une telle facturation.
Réponse de l'Etude	au-delà de l'attestation d'hérédité, l'Etude s'est occupée de la déclaration de succession – ce qui génère de nombreuses recherches. Par ailleurs le notaire considère qu'il est normal de facturer les frais de correspondance (écrits et téléphone). Il attire l'attention sur le fait que les honoraires perçus sont inférieurs à 100 Euros : le reste résulte principalement des diverses formalités à accomplir (notifications fiscales) dont le coût doit être payé par le notaire lequel refacture ce coût majoré de la TVA.
Nœud du problème	Il semblerait que lors de l'ouverture du dossier, la mission de l'Etude n'ait pas été clairement définie entre parties en ce compris les débours à envisager et les tarifs applicables.
Avis - Recommandation	Dans les dossiers de succession où il y a peu d'actif, ne faudrait-il pas envisager qu'un forfait minimum soit annoncé par l'Etude (forfait reprenant le coût des formalités obligatoires dont notamment celles résultant de la législation fiscale).

### 4.2 Héritiers légaux - aspects internationaux - 'petits dossiers'

IMPARTIALITE –  
SERVICE PUBLIC

Objet de la plainte	Monsieur, habitant à l'étranger, ne comprend pas pourquoi le notaire n'a pas pris contact avec lui suite au décès de son père.
Réponse de l'Etude	<ul style="list-style-type: none"> <li>le patrimoine commun était attribué au conjoint survivant (2de épouse)</li> <li>l'actif net de la succession était de faible valeur (à peine pour couvrir les frais de funérailles)</li> </ul>
Nœud du problème	C'est à la demande d'un héritier que le notaire travaille et c'est par celui-ci qu'il est rémunéré. Pour toutes recherches complémentaires vraisemblablement inutiles (en tous cas pour 'son' client), par qui sera-t-il rémunéré ?

<b>Avis - Recommandation</b>	<p>Dans les dossiers de succession, il paraît souhaitable que l'Etude ouvre le dossier en prenant contact avec tous les héritiers légaux.</p> <p>En sa qualité d'officier public, il semble attendu de lui qu'il permette à ceux-ci d'exercer leurs droits avant que ne s'opère la liquidation des avoirs successoraux.</p> <p>La question de la prise en charge des frais découlant de cette fonction d'officier public reste ouverte.</p>
------------------------------	---

### 4.3 Estimations immobilières

ERREUR - COMPETENCE

<b>Objet de la plainte</b>	<p>Dans le cadre d'une succession et de la sortie d'indivision qui s'en est suivie, l'Etude a surestimé les terrains qui ont été attribués dans le lot du plaignant et ce nonobstant les hésitations / réticences des héritiers quant au montant suggéré.</p> <p>Le plaignant (cessionnaire des dits terrains) ayant reçu une proposition d'achat nettement inférieure au prix estimé par le notaire, a fait appel à un expert qui a confirmé la surestimation.</p> <p>Il sollicite l'intervention du notaire pour 'réparer' le dommage subi.</p>
<b>Réponse de l'Etude</b>	A l'époque de la déclaration de succession, l'Etude n'a donné qu'un avis à titre informatif.
<b>Nœud du problème</b>	L'estimation ne résulte pas d'une expertise.
<b>Avis - Recommandation</b>	<p>Dans les dossiers de succession apparaît souvent une volonté de limiter un maximum les frais. La déclaration de succession étant un document sous seing privé signé par les héritiers, ces derniers en assument la responsabilité. Lorsque le notaire intervient pour assister à la rédaction de ladite déclaration, il pourrait être judicieux qu'il soit plus précis sur les postes qui relèvent de son expertise (et donc de sa responsabilité) et ceux qui n'en font pas partie. Cela permettrait aux clients de faire le choix de se faire assister (ou pas) par l'expert concerné (dans ce cas-ci un expert immobilier).</p>

### 4.4 Délai

COORDINATION ENTRE NOTAIRES

<b>Objet de la plainte</b>	<p>Le dépôt de la déclaration de succession a été réalisé de façon tardive par le notaire tenant la plume.</p> <p>La partie plaignante sollicite que le notaire prenne à sa charge les intérêts de retard + l'amende réclamés par l'administration fiscale.</p>
<b>Réponse de l'Etude</b>	Le retard trouve son origine notamment dans la transmission tardive des pièces du passif qui étaient en possession de la partie plaignante.
<b>Nœud du problème</b>	Communication défailante entre les deux Etudes dans la finalisation de la déclaration de succession : l'Etude tenant la plume pensait que l'autre Etude allait lui envoyer les pièces alors que cette dernière pensait que le dossier était complet. Le dossier est resté en suspens entre-temps.
<b>Avis - Recommandation</b>	<p>lorsque plusieurs Etudes interviennent à une même opération, il semble important qu'elles veillent à communiquer régulièrement sur l'avancée du dossier. Afin d'assurer l'assistance demandée par son client, le notaire intervenant se doit d'être tout aussi attentif au respect des délais requis. Il est difficile d'expliquer qu'il exerce sa fonction de notaire avec moins d'attention parce qu'il ne tient pas la plume.</p>

## 4.5 Facturation (recherche généalogique)

SERVICE PUBLIC

Objet de la plainte	Monsieur, héritier, refuse de participer au remboursement du montant de la facture du généalogiste consulté par le notaire pour établir la dévolution de la succession. Il avait lui-même fourni au notaire les coordonnées de l'ensemble des membres de la famille.
Réponse de l'Etude	au vu des différents degrés de parenté concernés par la succession, le devoir de prudence du notaire imposait une telle recherche.
Nœud du problème	sur le plan technique, la nécessité d'effectuer la dite recherche par un professionnel est difficile à comprendre par un particulier.
Avis - Recommandation	Lorsqu'un notaire est contacté pour exécuter une opération, viennent s'ajouter, au-delà des contours contractuels relatifs au service sollicité, des démarches requises de par sa fonction d'officier public et dont le consommateur 'co-contractant' n'a parfois pas conscience/envie. En conséquence, la prise en charge des frais découlant de cette fonction d'officier public pose régulièrement question.

## 4.6 Cloture - 'petits dossiers'

SERVICE PUBLIC – arriéré prédécesseur

Objet de la plainte	le dossier de succession est enlisé en l'Etude depuis de nombreuses années. Le notaire doit retracer l'historique des avoirs successoraux suite aux nombreux décès intervenus entre-temps, établir le décompte final pour pouvoir répartir (et verser) les sommes consignées en l'Etude depuis le premier décès.
Réponse de l'Etude	Il s'agit d'un dossier ouvert par le prédécesseur du notaire en fonction. Vu le nombre d'héritiers, le travail à effectuer est important et peut-être inutile car il est probable qu'une liquidation judiciaire doive être sollicitée. Qu'il effectue lui-même le travail ou qu'un partage judiciaire soit entamé, il n'est même pas sûr que les montants à répartir soient suffisants que pour couvrir les frais y afférents. Il sollicite donc d'être provisionné pour pouvoir amorcer le travail demandé.
Nœud du problème	serait-il possible que le notaire actuel considère qu'il n'a pas à travailler gracieusement pour assumer les conséquences des retards successifs et/ou de la désorganisation de son prédécesseur. Pour le notaire actuel, le dossier représente une charge. Pour la partie plaignante, son dû serait inférieur aux montants qu'elle devrait avancer - pour le compte de la masse – pour le service notarial requis.
Avis - Recommandation	le notaire est un fonctionnaire public. Cela implique qu'il effectue diverses démarches qui lui sont facturées et qu'il est amené à refacturer (avec la TVA en plus) au consommateur. Ainsi qu'indiqué ci-avant une réflexion plus globale pourrait être envisagée à propos des dossiers qui nécessitent un service notarial dont les débours sont disproportionnés par rapport aux moyens du consommateur. Complémentaire, lorsqu'une suite doit être apportée par le successeur d'un notaire honoraire et que visiblement le dossier en question coûte à ce successeur suite aux erreurs du prédécesseur, comment la profession intervient-elle pour veiller à la continuité du service notarial requis?

Objet de la plainte	Madame X a chargé un notaire des formalités requises suite au décès d'un parent. Dans le cadre de celles-ci, il a fallu faire appel à un notaire situé en France pour procéder à la déclaration relative au bien situé en France. Lorsqu'elle a reçu sa facture, Madame X constate que le notaire belge a facturé ses honoraires sur la masse brute de la succession (en ce compris le bien sis en France) alors que le notaire en France a également facturé son travail. Madame X a l'impression d'avoir payé 2 fois pour la même chose.
Réponse de l'Etude	La facturation belge est conforme à la méthode d'usage appliquée en la matière en Belgique.
Nœud du problème	la méthode de facturation n'a pas été évoquée en amont du dossier et il n'y a pas eu de coordination entre les deux Etudes notariales (Belgique – France) à ce propos.
Avis - Recom-mandation	la méthode de tarification pourrait idéalement être annoncée en amont et de commun accord avec les professionnels amenés à intervenir dans l'aboutissement du dossier.

## 5. Liquidations

### 5.1 Liquidation judiciaire

Préambule : Intervention du service ombudsman.

Certains notaires liquidateurs interpellés par notre service de médiation ont refusé de donner une suite utile à notre intervention pour les motifs suivants :

- ⇒ Lorsqu'ils sont désignés par le Tribunal, ils exercent leur fonction en qualité d'auxiliaire de justice et non en qualité de prestataire de services.  
Ce qui fait de la partie plaignante une justiciable et non une consommatrice.  
Le travail effectué par les notaires dans ce cadre sort donc du champ de compétence du service ombudsman.

- ⇒ L'instrumentalisation du service de médiation pour faire passer ses protestations porte atteinte au principe du contradictoire.

Suite à ces observations, la Chambre nationale des notaires a été interpellée par notre service afin qu'une clarification soit opérée à ce propos auprès des notaires et ce notamment au vu des différents types de plaintes réceptionnées en la matière et dont un aperçu est établi ci-après.

## Ouverture du dossier

INFORMATION

Objet de la plainte	Le notaire a été désigné pour liquider la succession des parents de Monsieur X. L'Etude ne répond à aucune des questions posées par Monsieur X.
Réponse de l'Etude	Il s'agit d'une procédure de liquidation judiciaire : le respect du contradictoire s'impose.
Nœud du problème	Serait-il possible que la partie plaignante n'ait pas été informée des règles applicables en matière de liquidation judiciaire: contours de la mission impartie au notaire et formalisme à respecter.
Avis - Recommandation	Il paraît requis de répondre à tout courrier même si c'est pour signaler qu'il ne peut pas être donné suite à la demande formulée – par exemple en raison d'une règle de procédure. Par ailleurs, à la réception d'une ordonnance le désignant comme notaire liquidateur, il pourrait être utile que le notaire adresse un courrier aux parties et à leurs conseils afin notamment de confirmer la bonne réception du mandat judiciaire et de préciser les règles relatives à la correspondance.

## Analyse du dossier

IMPARTIALITE

Objet de la plainte	Madame dépose plainte contre le notaire chargé de la liquidation judiciaire parce que après avoir signé un procès-verbal, elle s'est rendue compte de l'impact financier de la date retenue comme étant la date de prise d'effet de la séparation. Elle a une impression de partialité dans le chef du notaire car ce dernier refuse d'effectuer un examen approfondi des extraits de compte ; examen qui pourrait éventuellement lui être favorable.
Réponse de l'Etude	Les parties ont toutes les deux refusé de se faire assister par un avocat. En raison de son devoir d'impartialité, le notaire se trouve confronté à une impossibilité de pouvoir poursuivre utilement sa mission.
Nœud du problème	serait-il possible que pour les parties (qui parfois n'ont pas les moyens de faire appel aux services d'un avocat), le notaire doive procéder – d'initiative - à des analyses approfondies pour trouver des arguments en faveur de l'une et l'autre – ce qui, en soi, est un travail qui peut toujours mener à la critique sur le plan de l'impartialité du notaire ?
Avis - Recommandation	les contours du rôle du notaire, lorsqu'il est désigné en tant que liquidateur judiciaire, semblent devoir être précisés en amont. Une communication générale à ce propos pourrait être utile.



## Prouvision pour frais d'acte

COHERENCE JURIDIQUE

Objet de la plainte	Le projet d'état liquidatif dressé par le notaire établit que Mr doit à Mme une somme de x euros. Cela fait 4 ans que le dossier est resté en l'état.
Réponse de l'Etude	L'Etude doit être provisionnée pour pouvoir poursuivre la procédure de liquidation judiciaire. A ce jour, seule Mme a versé sa part dans la provision. Mr ne veut pas verser sa part.
Nœud du problème	Serait-il possible qu'il soit difficilement accepté que ce soit Mme, à qui Mr doit déjà de l'argent, qui doive s'organiser pour avancer la part de Mr dans la provision de frais réclamée par le notaire pour que la procédure puisse être poursuivie ?
Avis - Recommandation	le notaire est un fonctionnaire public qui doit être rémunéré par les particuliers pour pouvoir poursuivre la mission confiée. Dans certaines situations, cette particularité amène un conflit d'intérêts de sorte que le dossier s'enlise au désavantage d'une partie et / ou de la collectivité.

## Cloture 'amiable' – consentement forcé

NEGOCIATION - COMPORTEMENT INDIGNE

Objet de la plainte	Après avoir signé pour accord l'état liquidatif final établi par leurs notaires, de nombreux clients ont déposé plainte pour abus de personne en état de faiblesse établi comme suit : à défaut de signature, le notaire a menacé de transmettre le dossier en justice et de réclamer de gros frais pour l'analyse complémentaire du dossier outre les frais de justice qui seraient à charge des parties. Les clients ont donc l'impression d'avoir été obligés de signer.
Réponse de l'Etude	Il n'y a pas lieu de revenir a posteriori sur un accord qui a été formalisé comme mettant fin définitivement aux comptes à établir entre parties.
Nœud du problème	serait-il possible qu'un accord obtenu sous la pression ne soit pas un réel accord et que le notaire, pensant bien faire en faisant le forcing pour clôturer un litige (page tournée), ne résolve pas le fond de celui-ci ?
Avis - Recommandation	Ainsi qu'indiqué ci-avant une harmonisation éventuelle à propos des contours de la mission du notaire liquidateur semble souhaitable. Avec l'émergence des techniques de médiation, un accord réfléchi (plein et conscient) semble de plus en plus recherché.

## Cloture 'amiable' – erreur de calcul

COLLABORATION ENTRE  
PROFESSIONNELS - SERVICE PUBLIC

Objet de la plainte	après avoir signé pour accord l'état liquidatif établi par l'Etude, Mr estime qu'il y a eu une erreur de calcul en sa défaveur (un élément a été omis dans le décompte). Il considère que c'est au notaire à supporter les conséquences de cette erreur et à lui verser la différence lui revenant.
Réponse de l'Etude	l'accord transactionnel a été établi sur base des chiffres communiqués par les avocats dont celui de la partie plaignante.
Nœud du problème	serait-il possible que lorsque le notaire finalise un dossier de liquidation judiciaire par l'authentification d'un accord transactionnel qui lui est communiqué, la modification dans son rôle/son mandat ne soit pas perçue ? D'officier public mandaté pour opérer un partage dans le respect des dispositions légales applicables, il devient officier public mandaté pour acter (authentifier) un accord établi hors sa présence. Dans cette fonction-ci, il ne lui appartiendrait pas de vérifier la méthode appliquée pour obtenir le chiffre final ayant recueilli l'accord.
Avis - Recommandation	en cas d'issue amiable, le changement de rôle dans le service notarial assuré ne devrait-il pas apparaître (être annoncé) de façon explicite lors de l'établissement de l'acte de clôture et de sa facturation ? Dans ce cas le notaire exercerait uniquement la fonction d'authentificateur d'un accord puisque les parties ont fait choix d'un autre processus mené éventuellement par d'autres professionnels (ex : avocat).

## Remplacement du notaire - frais

SUIVI- MOYENS HUMAINS

Objet de la plainte	deux ans après s'être engagé, conformément à l'agenda fixé avec les parties, à établir l'état liquidatif pour une date déterminée, le notaire a fait savoir que l'organisation de son Etude ne lui permettait pas d'assurer le travail dans le délai convenu. Le remplacement du notaire a été sollicité auprès du Tribunal compétent. Le plaignant réclame à l'Etude, entre-autres, le remboursement des frais de procédure.
Réponse de l'Etude	il n'a pas été fait obstacle à son remplacement.
Nœud du problème	le notaire ne choisit pas d'être désigné par le Tribunal comme liquidateur. Parfois les moyens de l'Etude ne sont pas suffisants pour assurer un suivi serré des dites opérations.
Avis - Recommandation	Sur le plan notarial, le Code de déontologie prévoit que le notaire doit organiser son Etude de manière telle qu'il dispose à cet effet des moyens humains et matériels suffisants. Lorsqu'une Etude est en difficulté à ce niveau-là, des solutions ponctuelles pourraient-elles être envisagées à l'initiative de la profession notariale ?  En cas de défaillance et de remplacement judiciaire du notaire initialement nommé, est-il concevable que les frais de procédure occasionnés par ce remplacement dû à la défaillance de l'Etude, soient à charge de cette dernière ?

## 5.2 Liquidation amiable

### Négociation - aspects internationaux - héritiers légaux

IMPARTIALITE - SERVICE PUBLIC

Objet de la plainte	Le notaire, désigné par le légataire universel (ASBL) pour procéder aux formalités requises suite au décès, n'a pas pris contact avec l'héritier réservataire (partie plaignante) qui habitait à l'étranger. La partie plaignante a été informée du décès par la notification de l'ordonnance qui désignait le dit notaire comme notaire liquidateur pour cette succession. A priori, une liquidation amiable était tout à fait possible. Il est donc demandé que les frais d'avocats résultant de la procédure judiciaire soient supportés par l'Etude.
Réponse de l'Etude	La partie plaignante a un avocat pour la représenter en cette affaire.
Nœud du problème	pour l'Etude, le notaire agit à partir de la demande formulée par la personne qui le contacte. Pour la partie plaignante, le notaire a une mission plus large.
Avis - Recommandation	<p>Le notaire travaille certes sur demande d'une personne. Ceci étant, il travaille dans le cadre d'une fonction publique qui l'amène à devoir éventuellement élargir la mission confiée, par exemple parce que son Code de déontologie lui impose notamment de toujours chercher à concilier les parties.</p> <p>Lorsque d'autres parties (d'autant plus lorsqu'il s'agit d'héritiers réservataires) sont concernées, la fonction publique du notaire semble requérir qu'il les contacte toutes en vue de les informer de l'ouverture du dossier en son Etude et des diverses possibilités pour liquider la succession (avant toute procédure judiciaire).</p>

## Enlèvement

INFORMATION

Objet de la plainte	Suite au décès de ses parents, la maison familiale est à vendre depuis des années. Le dossier traîne en l'Etude
Réponse de l'Etude	Il n'y a pas d'accord entre parties pour pouvoir vendre la maison à un prix raisonnable.
Nœud du problème	Les parties pensaient que le suivi du dossier était assuré par l'Etude (en charge des formalités postérieures au décès). Or, en l'Etude, le dossier s'est arrêté en raison du désaccord observé.
Avis - Recommandation	<p>il semble souhaitable, lorsque le notaire constate un désaccord, qu'il explique la raison de l'arrêt de la mission qui lui a été confiée (ex : il n'a pas le pouvoir de forcer la mise en vente) et fasse part des options qui existent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• négociation par ses soins (avec tarif indiqué préalablement)</li><li>• procédures extra-judiciaires (médiation familiale / arbitrage / etc)</li><li>• sortie d'indivision judiciaire qui est la seule procédure qui permet de forcer la sortie d'indivision et la mise en vente.</li></ul>

Objet de la plainte	Après des années d'enlèvement du dossier de succession au sein de l'Etude, un notaire est désigné par le Tribunal pour procéder à la liquidation judiciaire. Le client conteste la facture émise par le notaire qui a été initialement chargé des formalités requises suite au décès et qui reprend les nombreuses réunions, correspondances, coups de fil intervenus depuis que le dossier est ouvert en l'Etude.
Réponse de l'Etude	tout travail mérite salaire
Nœud du problème	serait-il possible que la mission assurée par l'Etude n'ait pas été définie en amont du dossier (en ce compris la méthode de tarification) ?
Avis - Recommandation	avant d'entamer un travail de conciliation/négociation, il semble souhaitable d'obtenir l'accord des parties concernées (ou, à tout le moins de l'une d'entre elles) sur le processus choisi (Est-ce une négociation, une médiation, un arbitrage ? Pour quelle durée ? Quelles sont les autres options ?) et sur la méthode de facturation.

## 6. Droit des sociétés

### 6.1 Erreur – aspects fiscaux

COORDINATION ENTRE  
PROFESSIONNELS – SERVICE PUBLIC

Objet de la plainte	Monsieur refuse de régler la facture finale du notaire car elle reprend un montant des droits d'enregistrement supérieur à ce que l'expert fiscal avait annoncé.
Réponse de l'Etude	Le montage de l'expert fiscal comportait une erreur technique. L'Etude a mis tout en œuvre pour obtenir une solution médiane qui est malgré tout favorable au client. Le notaire relève que le travail de 'rectification' accompli par l'Etude n'a pas été facturé.
Nœud du problème	deux professionnels se sont succédés dans une même opération sans se concerter.
Avis - Recommandation	une bonne coordination entre professionnels semble requise.

### 6.2 Erreur – aspects fiscaux

COORDINATION ENTRE  
PROFESSIONNELS – SERVICE PUBLIC

Objet de la plainte	suite à un avis rectificatif lui adressé par l'administration fiscale, l'expert-comptable (au nom de son client) interpelle le notaire qui a reçu l'acte quelques années auparavant. Celui-ci, en sa qualité d'officier public, aurait dû relever le problème de timing opéré à l'époque – problème ayant conduit à la rectification fiscale.
Réponse de l'Etude	l'acte a été signé sur base des instructions émises par le bureau du dit expert-comptable et en accord avec celui-ci tel qu'en attestent les échanges de correspondance intervenus à l'époque avec son secrétariat.

<b>Nœud du problème</b>	lorsque le notaire intervient sur base des instructions fournies par un autre professionnel, quelle est l'étendue du service notarial à fournir. Le notaire agit-il simplement en officier public ayant pour mission d'authentifier un accord pré-établi ?
<b>Avis - Recommandation</b>	pour le consommateur qui passe par un intermédiaire professionnel pour ses opérations patrimoniales et pour qui l'intervention du notaire n'est qu'une formalité, il y a lieu d'éclaircir quelles sont les responsabilités respectives et pour quel type de service il paie de part et d'autre.

## 7. DIU - Le cas particulier du dossier d'intervention ultérieure

Pour mémoire, du côté notarial, il y a lieu, le jour de la signature de l'acte authentique, de veiller à la transmission par le vendeur à l'acquéreur du DIU.

Il ressort du terrain de nombreux litiges ayant trait à cette transmission de DIU.

Ceux-ci trouvent leur origine plus particulièrement à deux endroits :

- ⇒ **Le moment de la remise du DIU** : Dans la pratique, il est d'usage que le DIU soit transmis à l'acquéreur par le propriétaire et/ou le promoteur le jour de la signature de l'acte authentique.

Au niveau timing, ce n'est pas l'idéal :

- ⇒ **Le contenu du DIU ne peut pas être examiné utilement. Ce n'est donc qu'après s'être engagé dans l'opération d'achat (offre acceptée) et après avoir signé l'acte d'achat, que l'amateur peut être amené à prendre connaissance d'une caractéristique tout à fait spécifique au bien acquis et éventuellement de nature à amoindrir sa valeur.**
- ⇒ Si le DIU n'est pas disponible ou incomplet, la partie acquéreuse qui a éventuellement organisé son déménagement se trouve face au fait accompli, renonce à postposer la signature de l'acte authentique d'achat (cfr déménagement organisé) et opte donc pour une signature avec engagement du vendeur de fournir le DIU ultérieurement moyennant consignation d'une certaine somme en l'Etude à titre de garantie. Parfois, ce DIU n'est jamais transmis ou le contenu du DIU pose question.
- ⇒ **Le contenu du DIU** : la législation étant

relativement floue à ce niveau, cela peut être de nature à compliquer l'opération de vente.

Par exemple, le jour de l'acte de vente, le vendeur n'a pas de dossier d'intervention ultérieure. Il s'engage à le remettre à l'acquéreur endéans un délai déterminé. Une somme est consignée en l'Etude pour garantir cet engagement. Lorsqu'il transmet ensuite ledit DIU à l'acquéreur, celui-ci considère que ce dossier est incomplet. Il refuse de libérer la somme consignée.

Il en résulte un litige qui peut perdurer car les dispositions légales existantes ne fixent pas un contour net de ce qu'un DIU complet est.

- ⇒ **Avis / Recommandation** : il pourrait être envisagé, du côté notarial, d'insister pour que, lorsque la situation le permet :
  - ⇒ le DIU soit composé par le vendeur/ promoteur dès la mise en vente du bien et
  - ⇒ l'acquéreur ait l'attention attirée sur l'importance de pouvoir consulter le DIU avant de s'engager.

## - Réflexions transversales -

### 8. Le notaire, officier public

#### 8.1 Observation préliminaire

Lorsque le notaire travaille, il ne s'exécute pas toujours ou pas seulement sur une base contractuelle.

Il assure un service avec sa dimension d'officier

public.

Le caractère abstrait de cette dimension est à l'origine de nombreuses plaintes déposées au sein de notre service.

#### 8.2 Exemples

##### Dossiers extra-judiciaires

##### Perception du 'client' (= celui qui a contacté son notaire) :

- ⇒ soit il considère que le notaire a été au-delà de la mission confiée (soi-disant en raison de sa qualité d'officier public) : dans une succession, pourquoi a-t-il sollicité une recherche généalogique pour retrouver d'éventuels autres héritiers légaux alors que ce n'était pas demandé/souhaité ?
- ⇒ soit il considère que le notaire a été en-deçà de la mission confiée (soi-disant au mépris de sa qualité d'officier public) : dans le cadre d'un mandat de mise en vente, pourquoi n'a-t-il pas veillé au transfert de la convention relative aux panneaux photovoltaïques même si ce n'était pas expressément stipulé dans le mandat ?

##### Perception d'une 'partie' (= celle qui n'a pas choisi le notaire qui a agi)

- ⇒ soit elle considère que le notaire a été au-delà de la mission confiée (soi-disant en raison de sa qualité d'officier public) : lors de la signature du compromis de vente, pourquoi le notaire de l'amateur a-t-il soulevé la question d'une possible infraction urbanistique alors que ce n'était a priori pas évoqué par l'autre partie ?

- ⇒ soit elle considère que le notaire a été en-deçà de la mission confiée (soi-disant au mépris de sa qualité d'officier public) : dans une succession, pourquoi le notaire contacté initialement par un des héritiers n'a-t-il pas tenté une négociation à l'amiable avec les autres héritiers habitant à l'étranger même si, par souci d'efficacité, ce n'était pas souhaité par l'héritier résidant en Belgique ?

##### Perception d'un autre professionnel intervenu dans l'opération traitée par le notaire :

- ⇒ soit il considère que le notaire a été au-delà de la mission confiée (soi-disant en raison de sa qualité d'officier public) : lors de la signature d'un compromis, pourquoi le notaire a-t-il suggéré de modifier les termes de l'accord dégagé par l'agent immobilier alors qu'il n'avait pas été chargé de négocier la vente ?
- ⇒ soit il considère que le notaire a été en-deçà de la mission confiée (soi-disant au mépris de sa qualité d'officier public) : lors de la signature d'une opération conseillée par un bureau fiscal, pourquoi s'est-il contenté de rédiger l'acte sur base des échanges intervenus avec la secrétaire du dit bureau sans vérifier l'impact fiscal du montage mis en place ?

## Dossiers judiciaires

Dans ce type de dossier, il n'y a en soi – a priori – à l'ouverture du dossier pas de 'clients': le notaire n'est pas choisi mais désigné par le Tribunal.

Le travail notarial a toutefois un impact pour les parties concernées par l'opération de sorte que l'une d'entre elles peut être amenée à constater un dysfonctionnement notarial et en faire part à notre service.

Etant donné que c'est dans ce type de dossier que la dimension d'officier public apparaît de façon prioritaire, la majorité des plaintes réceptionnées portait sur des situations où il était considéré que le notaire avait été en-deçà de la mission confiée (soi-disant au mépris de sa qualité d'officier public) :

⇒ ainsi dans un dossier de vente publique : pourquoi le notaire n'a-t-il pas pris les mesures

nécessaires pour éviter que le bien ne soit vandalisé après l'adjudication publique (ou à tout le moins pour assurer le dit bien contre ce risque inhérent aux ventes publiques sur saisie)

⇒ ainsi dans un dossier de liquidation judiciaire : pourquoi le notaire n'a-t-il pas relevé l'oubli dans le décompte et l'erreur qui en résultait dans l'accord établi par les conseils respectifs des parties (dont celui de la partie plaignante) ?

## 8.3 Procédure d'ordre

Le retard dans la procédure d'ordre reste encore problématique en 2017. On perd manifestement de vue que le notaire en défaut ne fait alors que créer de nouveaux problèmes :

1. Les intérêts sont calculés au taux d'intérêt légal jusqu'à la clôture de la procédure d'ordre. Par conséquent, la différence entre les taux d'intérêt légal et conventionnel peut engendrer des pertes supplémentaires.
2. Le paiement à un créancier ne permet pas à celui-ci de clôturer son dossier ou de prendre des mesures pour la récupération du solde des dettes : cela peut seulement s'effectuer à partir de la clôture de la procédure d'ordre
3. Tant que la procédure d'ordre n'est pas clôturée, le débiteur reste connu comme débiteur même

si les dettes sont entre-temps remboursées. Le retard complique son retour à une meilleure fortune.

En cette matière, le notaire ne peut pas prendre comme excuse le manque de collaboration des créanciers ou l'absence d'une requête. À partir du moment où la vente publique est définitive (notification extrait), la procédure doit être suivie par le notaire, même si ni le créancier, ni le débiteur et ni l'acquéreur n'y collaborent activement. La procédure d'ordre est une des seules procédures qui doit être finalisée en tant que conséquence d'un acte : l'adjudication définitive. La mission est directement imposée par le législateur.

Dans la plupart des cas, l'Ombudsman a pu convaincre les notaires de la nécessité de clôturer le dossier.

## 8.4 Prise en charge des frais

Le caractère d'officier public semble par ailleurs imposer l'exécution de diverses recherches / formalités dont le coût est à supporter par le consommateur.

Il en résulte que :

⇒ dans les 'petits' dossiers, ce surcoût paraît excessif et parfois tout simplement impayable par le consommateur concerné ;

⇒ le consommateur refuse de supporter ce surcoût car hors 'champ contractuel'.

## 8.5 Avis – Recommandation

Il ressort des dossiers déposés au sein de notre service que le costume d'officier public inhérent à la fonction de notaire est élastique.

En conséquence, tant le 'consommateur' (et parfois l'expert à qui il a fait appel) que le notaire ont des difficultés à être alignés quant aux prestations (et au coût y afférent) qui en découlent.

Ce constat met en évidence toute l'importance qu'il y

a de prendre le temps, idéalement\* lors de l'ouverture du dossier :

- ⇒ pour le consommateur, de faire part au mieux de ses attentes vis-à-vis du service notarial ;
- ⇒ pour le notaire, de préciser au mieux les contours de la mission qu'il va assurer ; ses obligations en tant qu'officier public ; leurs coûts ainsi que la façon dont son travail sera facturé.

\* Il est à relever que parfois il n'est pas possible pour le notaire et les parties d'aborder dès l'ouverture du dossier les aspects purement matériels de celui-ci (dont le coût à envisager). Ainsi, lorsque le notaire est consulté suite à un décès, c'est avant tout l'accueil humain qui est à privilégier. Pour ce type de dossiers, un support écrit mis en place par les institutions notariales à l'attention de 'tout' héritier semble extrêmement utile.

## 9. Tarification

### 9.1 Observation préliminaire

Dans nos deux rapports précédents ont été soulevées les difficultés rencontrées à propos des facturations émises par les Etudes.

Bien que la problématique de la facturation ne soit pas celle qui ressorte de façon majoritaire parmi les plaintes réceptionnées (seulement 13%), il paraît

utile de relever que l'origine de la plainte se situe principalement dans le manque d'information préalable :

- ⇒ quant aux débours à envisager (lesquels sont majorés de la TVA);
- ⇒ quant à la méthode de tarification applicable ;
- ⇒ et/ou ce sur quoi elle porte

### 9.2 Avis – Recommandation

En ce qui concerne le consommateur, il est utile d'attirer son attention sur l'importance qu'il sollicite auprès de son notaire une estimation préalable AVANT de s'engager dans toute opération qui nécessitera une suite notariale. A défaut, il est possible que l'engagement pris ait des conséquences en termes de frais y afférents (par exemple, taxation fiscale) qui dépassent le budget escompté.\*

Du côté notarial, un travail de fond a été initié (entre autres, au sein de la Fédération des notaires, dans le domaine des dossiers de succession) pour qu'à l'ouverture de chaque dossier, une fiche informative soit remise au client avec la méthode de tarification applicable en fonction de la mission confiée à l'Etude.

\* Voir supra point 1.4. Il est à relever notamment que lorsque le notaire ne fait que constater authentiquement un accord intervenu hors sa présence (et sans avoir été contacté pour budgétiser l'opération) : l'impact fiscal est figé en raison de cet accord dégagé. Si le notaire commet une erreur dans le calcul de la taxation résultant du dit accord (ex : vente), a priori, il n'y a pas de dommage ... sauf éventuellement dans le fait que le budget total n'a pas pu être englobé dans le crédit sollicité.



## 10. Liquidation – Partage amiable

### 10.1 Observation préliminaire

Depuis la création de notre service, nous constatons de façon systématique les mêmes difficultés dans le traitement des dossiers de liquidation-partage qui, rappelons-le, concernent 27% des plaintes réceptionnées – soit plus d’une sur quatre. Lorsqu’il s’agit d’un processus amiable, le problème s’installe comme suit :

- ⇒ une situation d’indivision apparaît (suite à une séparation ou, plus couramment un décès) ;
- ⇒ il y a une volonté de sortir d’indivision mais l’issue apparaît moins évidente que prévu ;
- ⇒ le notaire entame alors un travail de ‘négociation’ ... sans que ce travail et les modalités pratiques y afférentes (quelle est la partie demanderesse, quel est le processus adopté, la durée envisagée, à quel coût) n’aient fait l’objet d’une mise au point préalable avec les parties concernées ;

- ⇒ le dossier s’enlise ;
  - ⇒ une partie dépose plainte contre le notaire en considérant qu’il est responsable de l’enlèvement
- ou
- ⇒ une partie sollicite la sortie d’indivision judiciaire et conteste la facture émise par le notaire qui est intervenu préalablement et qui, débouté du dossier, facture les démarches accomplies pour ‘trouver un accord’.

Après analyse des dossiers, il apparaît également une réticence récurrente des parties à amorcer une procédure de liquidation judiciaire.

### 10.2 Avis – Recommandation

De tout temps, il est apparu que le notaire avait une fonction d’amiable compositeur.

L’article 10 du Code de déontologie stipule que ‘le notaire, même chargé d’une mission judiciaire, cherche toujours à concilier les parties’.

Avec la professionnalisation des différents modes de règlement extra-judiciaire des conflits, il semblerait que cette fonction de ‘conciliateur’ soit désormais à aborder de façon différente par le notariat – notamment en raison des divers processus existant en la matière : négociation, médiation, arbitrage, etc.

De façon ponctuelle, il semblerait judicieux, lorsqu’un désaccord surgit, que le notaire précise aux parties :

1. qu’il ne peut en aucun cas (hors mandat judiciaire) forcer un accord ou une opération (vente par exemple) : son travail est donc interrompu ;
2. qu’il fasse part des alternatives existantes :
  - ⇒ procédures extra-judiciaires (ex : négociation / médiation / arbitrage/ autres ?)
  - ⇒ procédure judiciaire (ex : sortie d’indivision judiciaire).

3. que si les parties (ou l’une d’entre elles) l’invoquent à poursuivre un travail de ‘négociation’, les modalités de celle-ci soient fixées au préalable (quelle est la partie demanderesse, quel est le processus adopté, la durée envisagée, à quel coût, frais pris en charge par qui, etc.)

De façon plus large, il pourrait éventuellement être opportun de mettre en place au sein de la structure notariale un service de médiation qui soit en phase avec les impératifs respectifs de chaque Etude : chaque notaire ne disposant pas individuellement de l’espace-temps ou du budget requis pour assurer ce service lui-même ou via un collaborateur de l’Etude, ne pourrait-il pas être organisé à un niveau institutionnel ?

Enfin, (de lege ferenda) serait-il envisageable, en cas de constat de désaccord nonobstant une volonté de sortir d’indivision, que le notaire (à la requête d’une partie) puisse dresser un procès-verbal constatant ce désaccord – procès-verbal qui pourrait être déposé au Tribunal pour obtenir rapidement la désignation d’un notaire en vue de lancer une sortie d’indivision judiciaire.

## 11. Participation à la procédure de règlement extra-judiciaire

### 11.1 Observation préliminaire

Après presque 3 ans de mise en place du service, il est apparu utile de faire le point sur la façon dont les notaires participent au processus de règlement extra-judiciaire mis en place via notre service ombudsman.

Il ressort des statistiques que :

- ⇒ dans 343 dossiers (sur 1025), nous avons dû émettre des rappels à l'attention de l'Etude concernée pour qu'elle nous réponde ;
- ⇒ dans 49 dossiers, le dossier a été clôturé 'sans suites' en raison de l'absence de réponse de l'Etude ;\*
- ⇒ dans 69 dossiers, la médiation n'a pas abouti en raison de l'absence de volonté amiable du notaire.\*\*

\* Dans 298 dossiers : absence réponse plaignant

\*\* Dans 90 dossiers : absence de volonté amiable plaignant

\*\*\* Voir supra 5.1

En outre, ainsi que stipulé ci-avant\*\*\*, certains notaires chargés d'une mission judiciaire ont considéré que dans le cadre de ce type de dossier, il n'y avait pas place pour que le consommateur fasse intervenir le service d'ombudsman lorsqu'il avait une impression de disfonctionnement notarial.

Après avoir fait le point avec la Chambre nationale des notaires, il est apparu qu'à ce jour certains notaires n'avaient pas encore pris connaissance de leur obligation de contribuer loyalement à la procédure de règlement extra-judiciaire. Cet échange a également permis d'explicitier comment cette contribution pouvait être encore plus efficace.

### 11.2 Notaires en fonction

En conséquence, il a semblé important qu'une information complète soit adressée à l'attention des différentes Etudes notariales afin de veiller à optimiser la participation au processus de règlement extra-judiciaire notamment par :

- ⇒ l'usage exclusif du mail ;
- ⇒ la réponse dans le délai imparti par le règlement ;

- ⇒ la recherche d'une solution plutôt que la défense de son 'dossier' ou de son point de vue ;
- ⇒ la mise en place d'une réponse conjointe des différents notaires concernés ;
- ⇒ Etc.

### 11.3 Assurances du notariat

Dans le cadre des dossiers traités au sein de notre service, il y a lieu d'observer que la participation du notaire au processus de règlement extra-judiciaire pose question dès lors que la compagnie d'assurance (Assurances du notariat) est saisie du différend.

Que cette saisie ait lieu d'initiative par le notaire concerné dès l'annonce du différend ou que les dites Assurances aient déjà été interpellées par le plaignant ou son conseil, la plupart des notaires concernés ont considéré que cela excluait toute

possibilité de médiation par l'intermédiaire de notre service.

Nous avons donc fait part de cette question auprès des instances notariales afin qu'elle soit débattue en interne pour aboutir à un modus operandi cohérent au regard des diverses règles de droit concernées.

## 11.4 Notaires honoraires

A titre complémentaire, il a été relevé la difficulté rencontrée lorsque la plainte était adressée à l'encontre d'un notaire honoraire\* (notaire qui n'est plus en fonction) ou à son successeur (en raison d'un disfonctionnement notarial de son prédécesseur).

Dans de tels cas, se pose la question de savoir si le notaire honoraire et/ou son successeur sont obligés de participer à la procédure de règlement extrajudiciaire.

Jusqu'à présent, la plupart des notaires honoraires concernés ont collaboré spontanément lorsque le type de plainte nous permettait de leur écrire mais,

dans certains dossiers, cela n'était pas le cas.

En ce qui concerne le notaire successeur qui se trouve confronté aux conséquences d'un disfonctionnement de son prédécesseur, la question s'est soulevée de savoir comment (et à quel titre) il pourrait (devoir) être amené à supporter lui-même (alors qu'il n'est pas à l'origine du disfonctionnement) la charge financière de l'accord transactionnel qui pourrait être dégagé avec le plaignant.

Il semble donc souhaitable que le notariat affine son règlement en la matière.

\* En 2017, au moins 46 dossiers étaient concernés par cette problématique.

## 12. Le rôle des chambres des notaires

### 12.1 Sécurité notariale

Suite à la création du service d'ombudsman et à la suppression de la compétence des commissions de nomination en matière de traitement des plaintes, il est apparu que les Chambres provinciales (Chambres disciplinaires) avaient perdu une certaine visibilité sur les Etudes problématiques.

Dans une optique de protection du consommateur, et en accord avec le Service Public Fédéral Economie, il est donc envisagé de communiquer aux Chambres compétentes les noms des Etudes qui sont à de nombreuses reprises interpellées via notre service (sans émettre aucune donnée particulière relative aux dossiers de fond concernés).

### 12.2 En appui du service ombudsman

L'article 34 du Code de déontologie précise que 'le notaire est également tenu de participer loyalement au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par l'Ombudsman pour le notariat. Il ne peut pas se soustraire à la procédure'.

En conséquence, lorsqu'un notaire ne participe

pas loyalement (absence de réponse), le service ombudsman informe la Chambre de discipline dont il dépend de cette infraction au Code déontologie.

La Chambre ainsi interpellée peut ainsi assurer un suivi concret sur le plan disciplinaire à l'égard du notaire concerné.

### 12.3 A l'égard du consommateur

L'article 76 de la Loi de Ventôse XI contenant organisation du notariat prévoit que la Chambre des notaires a pour attribution de prévenir ou concilier toutes plaintes et réclamations de la part de tiers contre des membres de la compagnie, dans le cadre de l'exercice de leur profession.

Ce qui implique que lorsqu'un litige apparaît à propos

du travail fourni par le notaire, le consommateur a notamment le choix entre faire intervenir la Chambre ou faire appel à notre service.

Il est apparu que notre travail de médiation était entravé lorsque la Chambre de discipline était appelée par la partie plaignante à intervenir en même temps que notre service. Ceci notamment

parce que la Chambre a, en matière de déontologie, la possibilité de prononcer un jugement et éventuellement une sanction.

Après avis obtenu auprès du SPF Economie, il a donc été recommandé d'inviter le consommateur à effectuer un choix entre les deux instances. Les procédures de part et d'autre étant différentes, ce choix n'exclut pas une intervention ultérieure de l'autre service si la procédure initiée auprès de la première instance n'a pas pu aboutir de façon satisfaisante pour la partie plaignante.

Complémentairement, il y a lieu de relever qu'il est ressorti du terrain une disparité dans la façon dont les Chambres abordaient leur rôle de 'conciliateur' lorsqu'une plainte était émise à l'encontre d'un notaire. Ainsi, par exemple, certaines Chambres considèrent qu'elles ne peuvent s'occuper que des questions relatives à la déontologie du notaire et non de la responsabilité (civile) du notaire.

Ce qui, pour certains, serait contradictoire avec l'annonce figurant sur internet (notaire.be) qui stipule : 'Le particulier désireux de porter plainte contre un notaire qui n'aurait pas respecté ses obligations professionnelles peut donc s'adresser à la chambre de discipline'.

Enfin, il y a lieu d'observer que les Chambres disposent de compétences tout à fait spécifiques en ce qui concerne :

- Les contestations relatives aux honoraires réclamés ;
- Les litiges entre notaires.

En soi, cela n'implique pas une impossibilité pour le consommateur de faire appel à notre service de médiation dans la mesure où il y aurait là un dysfonctionnement notarial qui l'impacterait à titre personnel.

Il a paru toutefois opportun d'inviter la Chambre nationale à éclaircir le champ d'intervention des Chambres de discipline en matière de dysfonctionnement notarial en ce compris les modalités pratiques de cette intervention.

Une attention toute particulière devrait être portée aux litiges entre notaires\* (problème de confraternité) qui ont un impact pour le consommateur. Notre service n'est a priori pas habilité à procéder à une médiation entre notaires.

\* En 2017, au moins 55 dossiers étaient concernés par cette problématique.

## CONCLUSIONS

Les problèmes de communication et de désorganisation déjà signalés dans les rapports annuels précédents restent présents. Même quand une faute ou une erreur est à l'origine d'une plainte, il semble que le problème aurait pu être évité si le notaire avait communiqué à temps et clairement avec le consommateur. À force de repousser le problème ou de ne pas réagir assez vite ou encore de ne proposer aucune solution au consommateur, il faut finalement faire appel à l'Ombudsman pour obtenir un résultat qui aurait déjà pu être atteint beaucoup plus tôt par une mesure directe et effective du notaire.

Par ailleurs, dans plusieurs cas, le consommateur s'attend encore manifestement à ce que l'Ombudsman lui offre plus que de la médiation. Quand, dans le cadre de la médiation, le notaire n'est pas rappelé à l'ordre par le service ou n'est pas sanctionné, certains se disent déçus par le fait que seules des solutions soient envisagées et qu'aucune sanction ne soit possible. Il est étonnant d'observer que, malgré une législation claire, un règlement clair et les explications du site web, il y ait encore cette vision erronée des activités de l'Ombudsman et, ce qui est plus grave, parfois même avec le soutien de l'avocat ou du conseiller du consommateur.

Or, si le plaignant souhaite que le notaire soit sanctionné, sur le plan disciplinaire, c'est à la Chambre provinciale compétente qu'il peut s'adresser.

Dans plusieurs dossiers, alors que notre service a suggéré une solution ou a indiqué que la plainte avait été émise trop tôt ou à tort, le plaignant n'a pas fourni de feedback final à l'ombudsman. Celui-ci ne sait donc pas très bien si l'avis rendu a pu satisfaire le client.

Dans certains cas, on a pu se demander si la plainte devait bien être introduite auprès de l'Ombudsman pour le notariat. En pratique, les délais imposés au consommateur ne semblent pas pouvoir être respectés : une déclaration

de succession pour laquelle on ne trouve pas directement les informations utiles, doit être introduite dans les quatre mois suivant le décès. Cela mène souvent à des omissions involontaires. L'administration flamande (Vlabel) ou le SPF Finances n'hésitent pas à infliger des amendes sans tenir compte de la réalité. On peut se demander s'il est sensé de rejeter la faute sur le notaire alors que ce genre de d'incohérences devrait peut-être être signalées à l'Ombudsman flamand ou à l'Ombudsman fédéral. L'Ombudsman du notariat ne peut que constater que des amendes ou des augmentations fiscales s'appliquent à des omissions ou des fautes qui sont parfois inévitables parce que la documentation disponible pour les héritiers et leur notaire n'est pas suffisamment accessible ou est incomplète.

Les données imprécises ou incomplètes sont souvent à l'origine de litiges entre les consommateurs et leurs notaires. Cette situation peut, certes, être la conséquence de demandes d'informations confuses de la part du notaire, mais peut aussi bien venir de réponses lacunaires de l'administration ou de l'institution qui a été consultée. Par exemple, lors de l'identification de la composition de l'actif d'une succession, les héritiers se tournent vers le banquier du défunt. La plupart du temps, ils ne savent pas que le défunt est passé par son banquier pour effectuer des placements dans le secteur des assurances. Le banquier mentionne seulement les produits présents encore à la banque. Personne ne donne d'informations concrètes quant aux produits d'assurance ou ces informations ne transitent pas assez vite. Les informations incomplètes du banquier entraînent des dommages qui auraient pu être évités, non seulement au niveau fiscal, mais aussi au niveau patrimonial. Le banquier affirme bien entendu qu'il parle uniquement en son nom et l'assureur affirme qu'il n'a pas été contacté. Une réserve écrite « en tout petit » sur un message adressé aux héritiers ou au notaire peut être relevée à titre d'exemple de communication peu claire pour le consommateur, et est en outre à

L'origine de conflits qui auraient pu être évités. Une concertation entre les divers services d'Ombudsman pourrait éventuellement mener dans ce cas-ci à une gestion préventive des conflits.

Il serait naturellement trop facile de se servir de ces observations préalables pour affranchir les notaires de toute une série de problèmes. Ces dernières années, il a été frappant de constater que de plus en plus de plaintes concernaient des dossiers où différents notaires étaient amenés à travailler ensemble. Parfois, on remarque que les conflits sont en partie la conséquence d'une vision erronée de ce qu'implique 'le libre choix de son notaire'. Il arrive que le consommateur s'attende à ce que le notaire, qu'il a choisi librement, agisse en tant que représentant de ses intérêts. Il pousse alors le notaire à exercer le rôle d'un avocat et fait ensuite appel à l'Ombudsman en accusant le notaire de ne pas avoir (assez) défendu ses intérêts vis-à-vis de son confrère qui agit pour l'autre partie. Ou alors, à l'inverse, il est avancé que le notaire de l'autre partie est trop partial. L'impartialité est essentielle pour le notaire en tant que fonctionnaire public. À cet égard, l'accent n'est peut-être pas assez mis tant par le corps notarial même que par le notaire en particulier. Dans certains dossiers soumis, il a pu être constaté que les notaires n'avaient effectivement pas réussi à maintenir leur impartialité dans la relation avec le client qui a fait appel à eux. Dans d'autres dossiers, on a aussi pu observer que le notaire indiquait à son client que les

problèmes rencontrés étaient dus au notaire de l'autre partie. Dans ces dossiers, une plainte est donc introduite, non pas contre son propre notaire, mais contre le notaire de l'autre partie. Le notaire du plaignant en question est alors en quelque sorte disculpé à l'avance. Notre service prend contact avec les notaires concernés par le dossier pour dénouer le conflit et proposer des solutions. On n'évite pas seulement les problèmes en ayant une bonne communication avec le consommateur, mais aussi en ayant également une bonne communication au sein de la profession. À ce niveau, le corps notarial a vraisemblablement beaucoup de pain sur la planche. Les règlements seuls ne suffisent pas. La concurrence commerciale entraîne des conflits qui peuvent être évités.

Dans ce rapport, notre service a tenté d'analyser plusieurs données statistiques permettant d'avoir un aperçu des problèmes au sein du notariat. La diversité des dossiers démontre que le notariat a toujours besoin de davantage de professionnalisme. C'est pourquoi ce rapport appelle à poursuivre encore la formation permanente des notaires et de leurs collaborateurs. Par ce rapport, l'Ombudsman du notariat espère stimuler tous les notaires et collaborateurs à continuer à travailler à une bonne communication et à un service professionnel.