



ombudsnotaris.be

**Jaarverslag 2022**



<b>INLEIDING</b>	<b>5</b>	<b>II. AANBEVELINGEN – TERUGKERENDE PROBLEMEN</b>	<b>11</b>
<b>VOORAFGAANDE OPMERKINGEN</b>	<b>5</b>		
<b>I. DE BIJ WET VERPLICHTE INFORMATIE</b>	<b>7</b>	<b>COMMUNICATIE TUSSEN NOTARISSEN – CLIËNTEN: VATBAAR VOOR VERBETERING</b>	<b>11</b>
<b>AANTAL GESCHILLEN</b>	<b>7</b>	WAAROM?	11
Verdeling vraag om informatie / klachten	7	REMEDIE?	12
Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten)	7	<b>NALATENSCHAP : BETER SAMENWERKEN</b>	<b>13</b>
Geografische verdeling (betrokken notariskantoren)	7	WAAROM?	13
<b>SOORTEN KLACHTEN</b>	<b>8</b>	HOE?	14
<b>AANBEVELINGEN – TERUGKERENDE PROBLEMEN</b>	<b>8</b>	<b>ZORGVOLMACHTEN : UNIFORMISEREN?</b>	<b>15</b>
<b>WEIGERING : AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN</b>	<b>8</b>	WAAROM?	15
<b>STOPZETTING: AANTAL, PERCENTAGE EN REDENEN</b>	<b>9</b>	HOE?	15
<b>DUUR VAN DE BEHANDELING: VOLGENS DE AARD VAN DE KLACHTEN</b>	<b>9</b>	<b>NOTARIËLE FACTURATIE: PLEIDOOI VOOR MEER TRANSPARANTIE</b>	<b>15</b>
<b>NALEVING VAN DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN : AANTAL EN PERCENTAGE</b>	<b>9</b>	WAAROM?	16
<b>GRENSOVERSCHRIJDENDE GESCHILLEN: SAMENWERKING VAN DE ENTITEIT BINNEN HET NETWERK VAN ENTITEITEN</b>	<b>10</b>	HOE?	16
<b>BEDRAG VAN DE GESCHILLEN: GEMIDDELD, MINIMAAL EN MAXIMAAL</b>	<b>10</b>	<b>III. BESLUIT</b>	<b>19</b>
<b>BUDGET : ONTVANGEN MIDDELEN EN AANWENDING ERVAN</b>	<b>11</b>		
Budget	11		
Financieel verslag	11		



## **INLEIDING**

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

In 2022 werden 1265 dossiers aangelegd ; 1065 waren klachtdossiers waarvan 829 ontvankelijk werden verklaard.

De cijfers zijn gelijkaardig aan deze van 2019 en 2020. Er is dus wel degelijk een 'corona effect' geweest in 2021. Wij mogen thans spreken van een stabilisering.

De inhoud van de klachten blijkt eveneens een constante.

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

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

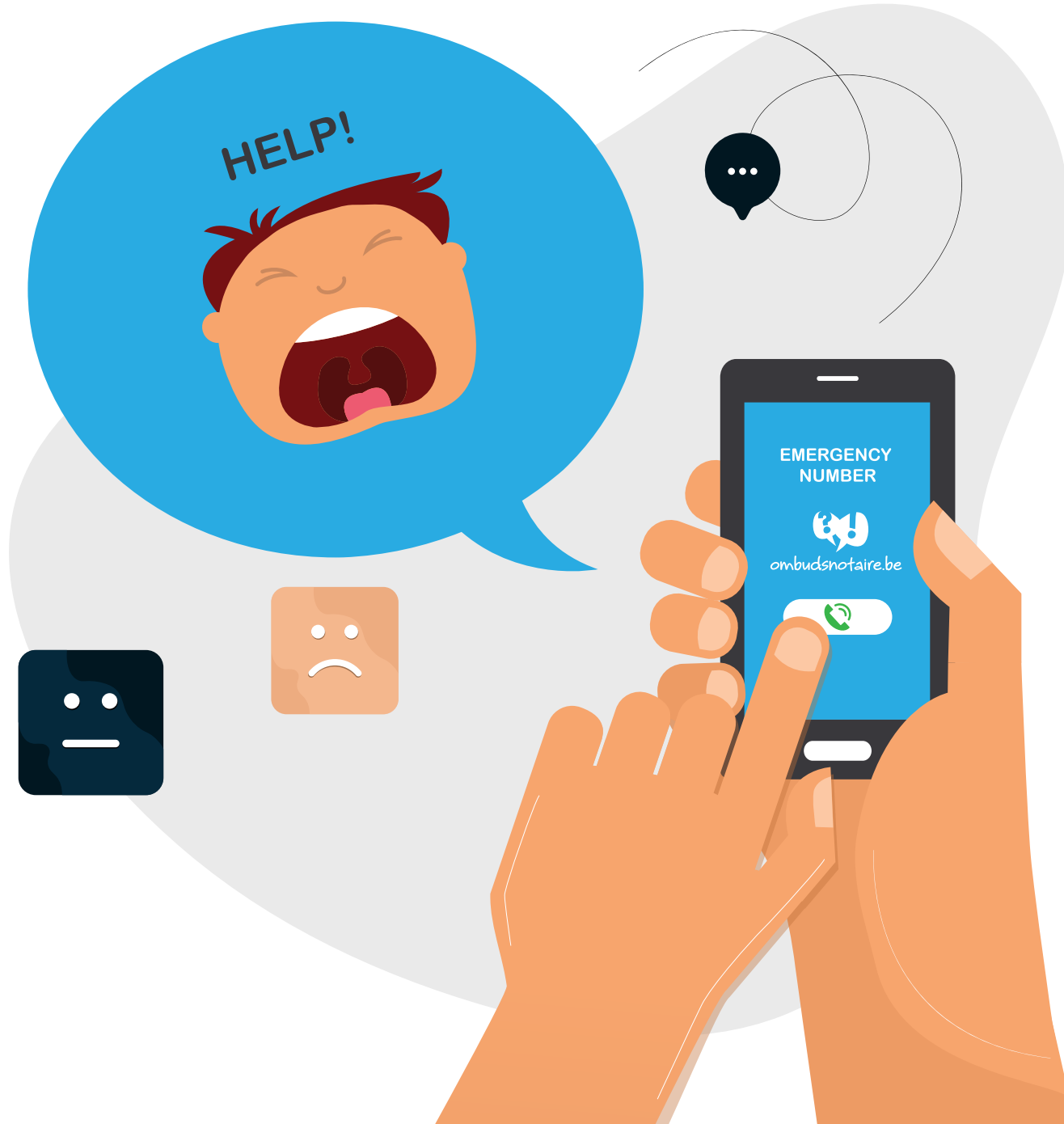
## **VOORAFGAANDE OPMERKINGEN**

Het jaarverslag van dit jaar bestaat uit 3 delen:

**I. De bij wet verplichte informatie**

**II. Aanbevelingen – Terugkerende problemen**

**III. Conclusies**



HELP!

EMERGENCY  
NUMBER



ombudsnotaire.be



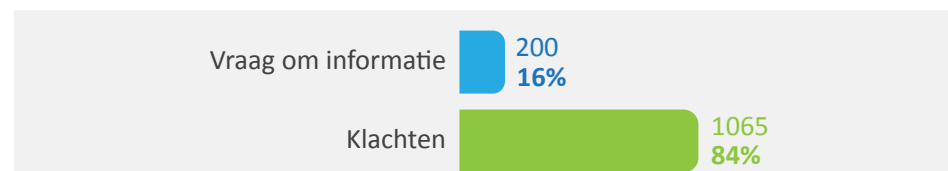
## I. DE BIJ WET VERPLICHTE INFORMATIE

### AANTAL GESCHILLEN

#### Verdeling vraag om informatie / klachten

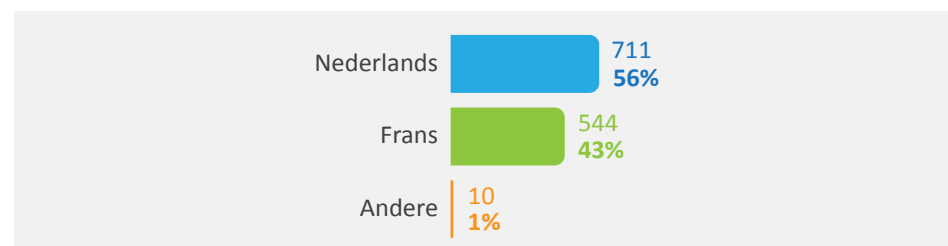
In 2022 werden er 1265 nieuwe dossiers geopend.

Van de 1265 ontvangen verzoeken hadden er 200 een eenvoudige vraag als voorwerp en waren er 1065 klachten.<sup>1</sup>



#### Taalkundige verdeling (taal gebruikt door de cliënten)

De taalkundige verdeling van de personen die onze dienst hebben aangesproken, loopt parallel met die van het jaar 2021: 56% Nederlandstaligen en 43% Franstaligen (+ 1% Engels & Duits).<sup>2</sup>



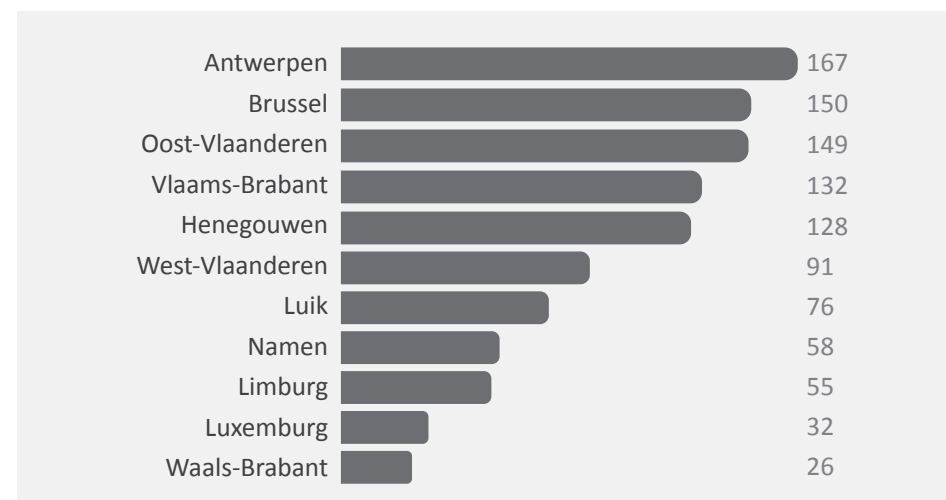
<sup>1</sup> In 2021 werden er 1416 ontvangen verzoeken (199 eenvoudige vragen en 1217 klachten)

<sup>2</sup> In het jaar 2021: 56% Nederlandstaligen en 44% Franstaligen

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

#### Geografische verdeling (betrokken notariskantoren)

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



Vergeleken met 2021 (Covid jaar) merken we een globale significante daling (-152). (minder klachten)

Om over een ander vergelijkingspunt te kunnen beschikken, geven we mee dat er in 2022 = 1.250.454 authentieke akten werden verleden bij de notarissen (in 2021 waren dat er 1.247.393) met de volgende verdeling per provincie:

Antwerpen	236.716	Henegouwen	111.423
Vlaams-Brabant	117.505	Luik	98.833
Waals-Brabant	39.634	Limburg	97.628
Brussel	129.739	Luxemburg	28.663
West-Vlaanderen	155.409	Namen	46.420
Oost-Vlaanderen	188.484	<b>Totaal</b>	<b>1.250.454</b>

## p. 8 - Ombudsnotaris

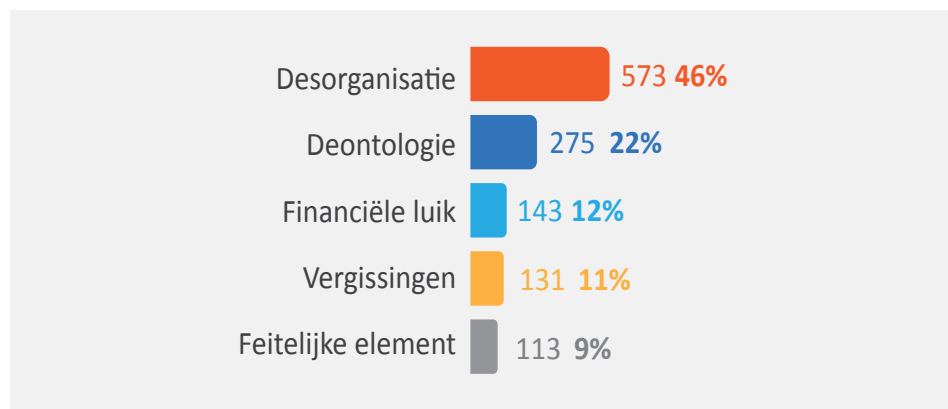
Hetzij globaal 0,1% van de akten die tot een vraag bij onze dienst leidden.

### SOORTEN KLACHTEN

We stellen vast dat 46% van de verzoeken werd ingediend als gevolg van een 'desorganisatie' van het kantoor: geen antwoord, gebrekkige opvolging, vertragingen, verlies van documenten, slechte coördinatie tussen notarissen, enz.

Daarna volgen de problemen (22%) die verband houden met de houding die de notaris of zijn medewerkers aannemen: gebrek aan informatie, aan luisterbereidheid, aan menselijkheid, aan onpartijdigheid of onwaardig gedrag.

Daarna volgen verzoeken (12%) in verband met het financieel luik, facturatie en betalingen, op de voet gevolgd door 'vergissingen' (11%). Burgers schrijven



ons aan wanneer er sprake is van een materiële vergissing (vb.: perceel grond vergeten toe te kennen in een akte van nalatenschapsverdeling) of een foute berekening (vb.: vooral op fiscaal vlak – inzake registratierechten). Merk op dat er zelden gewag wordt gemaakt van een juridische vergissing (inhoud van het dossier).

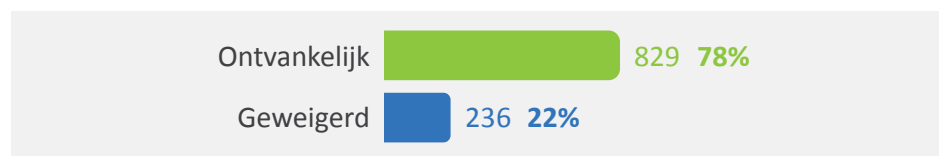
We ontvingen ook verzoeken (9%) die betrekking hebben op feitelijke elementen (vb.: stuk niet overgemaakt, stedenbouwkundige inbreuken). <sup>(3)</sup>

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

### AANBEVELINGEN – TERUGKERENDE PROBLEMEN

Zie hieronder titel II (Aanbevelingen – terugkerende problemen)

#### WEIGERING : aantal, percentage en redenen

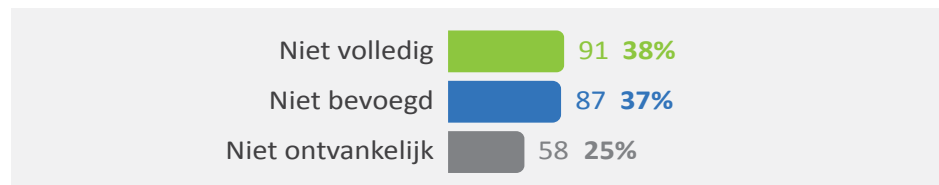


Dit jaar werden van de **1069 klachten**:

- 236 verzoeken geweigerd;
- 829 bemiddelingsprocedures (buitengerechtelijke regeling) geopend.

Dat impliceert een weigeringspercentage van 22%.

In termen van aantal dossiers (236) geweigerd, zien we de volgende verdeling:

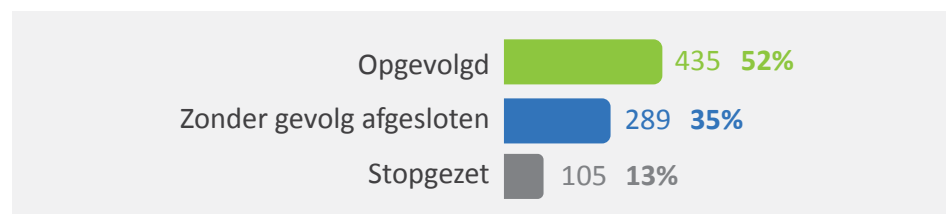


<sup>3</sup> In 2021: 43% (manke organisatie), 23% (deontologie), 17% (financiële luik), 10% (vergissingen), 7% (feitelijke elementen)



- **91 klachten** konden niet worden behandeld, voornamelijk omdat het verzoek onvolledig was (ondanks onze vraag om het verzoek te vervolledigen)
- **58 verzoeken** werden niet ontvankelijk verklaard omdat ze reeds behandeld waren en er geen enkel nieuw element was op grond waarvan een bemiddelingsprocedure kon worden heropgestart (2), omdat ze uit de lucht gegrepen waren, tergend of beledigend waren (7), te maken hadden met een niet-identificeerbare notaris (1), het voorwerp waren van een andere lopende procedure (38), er geen notariële dysfunctie op zich was (4), of omdat klager zich niet kenbaar maakte (2). In 4 dossiers komt de reden voor de weigering niet aan het licht aan de hand van de opgetekende statistieken.
- **voor 87 verzoeken** verklaarde onze dienst zich onbevoegd omdat er geen notaris was betrokken (20) of de uitoefening van het beroep niet ter discussie stond (14) of omdat er – uiteindelijk – geen klacht was (7) of geen wil bestond om tot een minnelijke regeling te komen (15). In 31 dossiers komt de reden voor de weigering niet aan het licht aan de hand van de opgetekende statistieken.

### STOPZETTING: aantal, percentage en redenen



Van de 829 geopende bemiddelingsprocedures:

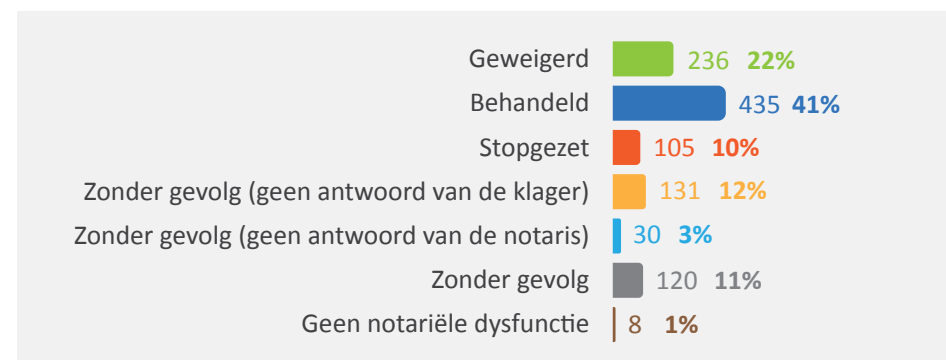
- **435 klachten** werden opgevolgd (52%)
- **werden er 105 procedures** stopgezet (hetzij 13%): 69 op verzoek van de klager (8%), 5 omdat de verzekeringen van het notariaat werden aangesproken (1%) en 31 (4%) dossiers waarvan de reden voor stopzetting niet werd gerepertorieerd.
- **289 procedures** werden zonder gevolg afgesloten (hetzij 35%) – vaak na een lange opvolging: 131 (16%) als gevolg van het feit dat de klager verzuimde te antwoorden op onze briefwisseling, 30 (3%) na antwoordverzuim

vanwege de notaris, , 8 (1%) omdat er geen notariële dysfunctie op zich was en voor 120 dossiers (14%) werd de precieze reden niet gerepertorieerd.

### DUUR VAN DE BEHANDELING: volgens de aard van de klachten

De gemiddelde behandelingsduur bedraagt 85 dagen: verzoeken in verband met financiële luik, facturatie en betalingen = 86, desorganisatie = 91, feitelijke elementen = 82, vergissingen = 74 en deontologie = 85).

We merken dus op dat dossiers aangaande vergissingen het kortst duren om op te lossen.



### NALEVING VAN DE VOORGESTELDE OPLOSSINGEN : aantal en percentage

Op 14/07/2023, is de toestand als volgt:

Van de 1065 ontvangen klachten:

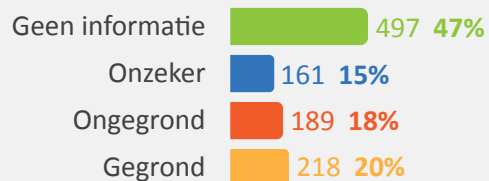
- werden 236 verzoeken geweigerd (onvolledig, niet ontvankelijk, onbevoegd), 22%
- werden 105 procedures stopgezet, 10%
- werden 131 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de klager', 12%

## p. 10 - Ombudsnotaris

- werden 30 procedures afgesloten met de vermelding 'geen antwoord van de notaris', 3%
- werden 8 procedures afgesloten omdat er geen notariële dysfunctie op zich was 1%
- werden 120 procedures afgesloten 'zonder gevolg', zonder nadere bepaling. 11%



Voor de overige 435 dossiers werd het 'traject' verdergezet:



- **hebben 167** procedures geleid tot een positieve oplossing (minnelijke afsluitingen), 38 %
- konden in 122 procedures de respectieve standpunten niet worden verzoend, 28 %
- werden 81 procedures afgesloten omdat de termijn verstreken was, 19%
- werd de aard van de afsluiting voor 59 procedures niet nader bepaald, 14%
- werden 6 dossiers niet afgesloten in het computerbestand. 1%

Er dient te worden opgemerkt dat van de behandelde dossiers 189 klachten als ongegrond werden geïnventariseerd en 218 klachten als gegrond. Of voor de overige dossiers de klacht terecht was werd dit als 'onzeker' genoteerd (soms omdat het 'ongelijk' gedeeld was of omdat de informatie niet gekend was, soms omdat het dossier in de loop van de procedure stopgezet werd).

## GRENSOVERSCHRIJDENDE GESCHILLEN: samenwerking van de entiteit binnen het netwerk van entiteiten

Onze dienst maakt deel uit van het platform voor de online geschillenregeling dat door de Europese Commissie is ingevoerd (ODR).

We merken op dat we tot op heden nog geen vraag hebben gekregen om tussen te komen als ombudsman in het kader van een grensoverschrijdend geschil.

## BEDRAG VAN DE GESCHILLEN: gemiddeld, minimaal en maximaal

Dit zijn de cijfers voor de 1065 ontvangen klachten:

- Bedrag van het geschil lager dan EUR 2.500: 41
- Bedrag van het geschil tussen EUR 2.500 en EUR 6.875,00: 23
- Bedrag van het geschil tussen EUR 6.875,00 en EUR 13.750,00: 6
- Bedrag van het geschil hoger dan EUR 13.750,00: 24
- In 223 dossiers was het bedrag van het geschil niet meetbaar.

Voor 748 procedures werd de informatie niet meegedeeld (de aard van de klacht is meestal niet van economische aard).

## BUDGET : ontvangen middelen en aanwending ervan

### Budget

Het budget voor het boekjaar 2022 werd gehandhaafd op EUR 350.000,00.

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

### Financieel verslag

In 2022 werd de budgettaire enveloppe van EUR 350.000,00 volgens de door de financiële verantwoordelijke meegedeelde cijfers, als volgt verdeeld:

<b>Personeelskosten en vergoedingen ombudsmannen:</b>	268.720,93 EUR
Het team dat in 2022 aan de slag was, telde:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• een deeltijdse directiesecretaresse (4/5de);</li> <li>• een Nederlandstalige ombudsman (1/2 time (*));</li> <li>• een Franstalige ombudsman (1/2 time):</li> </ul>	
<b>Gebruik van lokalen en informatica</b>	60.000 EUR
<b>Varia</b>	12.114,15 EUR
<b>TOTAAL</b>	<b>340.835,08 EUR</b>

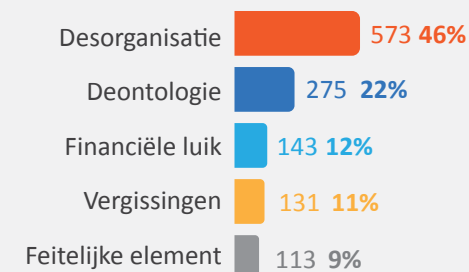
(\*) Op het einde van het jaar werd en 2de Nederlandstalige ombudsman aangesteld (1/2 time)

## II. AANBEVELINGEN – TERUGKERENDE PROBLEMEN

### COMMUNICATIE TUSSEN NOTARISSEN – CLIËNTEN: vatbaar voor verbetering

#### WAAROM?

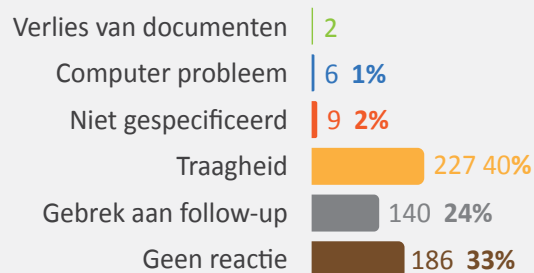
Nagenoeg de helft van de vragen die bij ons toekomen, maakt gewag van een probleem van 'desorganisatie van het kantoor'.



We hebben hierbij vastgesteld dat het vooral gaat om:

- het uitblijven van antwoord van het notariskantoor op een gestelde vraag (geen reactie, geen antwoorden en/of geen antwoorden binnen redelijke termijn)
- een gebrekkige opvolging (of de perceptie dat er geen opvolging van het dossier is) van het lopende dossier (stilstand in het dossier op het notariskantoor).

## p. 12 - Ombudsnotaris



### REMEDIE?

#### ANTWOORDEN!

**Beter communiceren: dat betekent ten minste antwoorden op de geformuleerde vraag:**

- zelfs als het antwoord negatief of afwijzend is;
- zelfs als het antwoord moet luiden dat het kantoor niet kan antwoorden wegens deontologische regels (bijvoorbeeld: een cliënt van confrater die de vraag stelt -zie hierna-, of een gerechtelijke procedure waarbij mogelijkheid van tegenspraak moet gegarandeerd worden)
- zelfs, zo nodig, om te verwittigen dat in de toekomst het kantoor niet langer zal antwoorden omdat de tussenkomst van de notaris niets meer kan bijbrengen of omdat het vertrouwen onherroepelijk geschaad is.

In het bijzonder wanneer mensen zich onheus behandeld voelen en beginnen bijkomende vragen te stellen, denken de notarissen (of hun medewerkers) nogal eens dat ze de bui gewoon kunnen laten overwaaien, en reageren ze niet meer, zelfs -en dat is toch nogal straf- niet op aangetekende brieven die door hun eigen cliënt worden gezonden. Ronduit storend en onaanvaardbaar van een openbaar ambtenaar!

Men zou toch minstens de beleefdheid moeten hebben dan éénmaal te antwoorden om welke reden men een tijdje niet meer zal reageren.

In deze context valt ook op dat notarissen vaak zonder meer niet antwoorden als ze aangesproken worden in een dossier waar ze niet optraden voor de klager; ze steunen zich dan op de deontologische regel dat ze niet met het cliënteel van een collega mogen corresponderen, maar die regels zijn veelal niet gekend door het cliënteel en minstens éénmaal mag er dan toch geantwoord worden waarom op de communicatie niet gereageerd wordt. Men mag ook niet vergeten dat naar de buitenwereld toe, en bijvoorbeeld ook naar de verzekeringen toe, elke notaris verantwoordelijk is voor de afhandeling van een dossier, naar alle partijen toe. Het is wat al te makkelijk, en ronduit onbeleefd en onprofessioneel, om zich te verschuilen achter een deontologische regel om totale radiostilte te bewaren als een wat minder aangename mail binnenkomt.

#### REALISTISCHE TIMING: AANKONDIGEN EN NALEVEN

Voor de notaris kan het raadzaam zijn om van bij de aanvang de timing van de komende verrichtingen toe te lichten.

En wanneer er een schriftelijk verzoek wordt gericht aan het notaris-kantoor of aan de cliënt, lijkt het nuttig om een redelijke termijn voor te stellen waarin een antwoord wordt verwacht of bezorgd; misschien liever te lang dan te kort.

Het is eveneens belangrijk de aangekondigde timing na te leven of uit te leggen waarom dat niet lukt.

Op die manier kan men temporiseren en een ritme toepassen waar de beide partijen zich kunnen in vinden.

#### EEN DOSSIER LOOPT VAST? UITLEGGEN EN HANDELEN

We kregen talloze klachten omdat het dossier “niet vooruitgang” in het notaris-kantoor. Veelal wordt er wel doorgewerkt, of wacht de notaris op binnenkomende info, maar de cliënt heeft daar geen enkel besef van.

Het lijkt altijd nuttig te zijn om de cliënt op de hoogte te houden over de opvolging van zijn dossier (dat vermijdt herinneringen van zijn kant omdat hij de indruk heeft dat er niet wordt gepresteerd).

Als een dossier vastloopt, moet de reden daarvoor aan de cliënt worden toegelicht.

Soms verzandt een dossier in een notariskantoor als gevolg van een element dat buiten de controle van het kantoor valt.

Voorbeeld: het kantoor wacht op een administratief document (hypothecaire staat), een stuk dat de cliënt moet bezorgen (een schatting), een beschikking van de rechter, de bevestiging van een akkoord tussen partijen.

In dat geval, kan het volgende nuttig zijn:

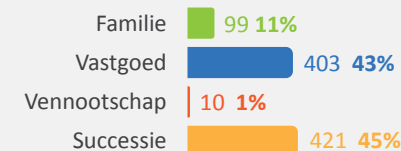
### Het notariskantoor

- stuurt een herinnering (in plaats van te ‘wachten’),
- informeert de cliënt over de vertraging die eruit volgt voor de behandeling van het dossier,
- vestigt zijn aandacht op de eventuele gevolgen (boetes, verwijlinteressen enz.),
- **legt uit :**
  - » de reden van de vertraging;
  - » wijst op de mogelijke opties om het probleem op te lossen of om de gevolgen ervan te vermijden (en maakt duidelijk wat onder de actiemogelijkheden van het kantoor valt, en wat buiten hun mogelijkheden valt)
  - » de verwachte timing van de notariële werkzaamheden

## NALATENSCHAP : beter samenwerken

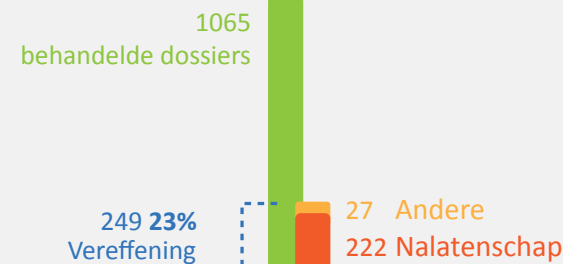
### WAAROM?

Het is een zeer opvallende vaststelling dat bijna de helft van de vragen betrekking hebben op nalatenschapsdossiers.



In die dossiers had de voornaamste reden van de klacht betrekking op het vastlopen van het dossier – voor de opmaak van de aangifte van nalatenschap en/of de verrichtingen van verdeling.

Van de 1065 behandelde dossiers zijn er 249 betreffende vereffening-verdelingen, zowel gerechtelijk dan minnelijk; waarvan 222 nalatenschap betreffen.



Het is duidelijk geworden dat de behandeling van nalatenschapsdossiers veel professionalisme vereist van de kant van de notariaten, maar ook broodnodige medewerking van de andere stakeholders: de erfgenamen zelf, hun vertegenwoordigers, administraties, de banken, advocaten en dergelijke. In het rapport 2020 hebben wij al enkele denkpistes gelanceerd met het oog op een meer efficiënte samenwerking tussen alle betrokken professionelen.

Bepaalde verbeteringen werden intussen al gerealiseerd en fundamenteel werk is intussen uitgevoerd door de KFBN. Aldus, bij voorbeeld, kunnen de notarissen intussen ‘on-line’ de meeste nodige bankinformatie opvragen (zonder te moeten wachten op antwoord van de banken).

## p. 14 - Ombudsnotaris

We beperken ons hier dus, in het voorliggende verslag, tot het formuleren van aanbevelingen met betrekking tot wat het meest flagrant was in de klachten ontvangen in het afgelopen jaar.

### HOE?

#### OPDRACHTBRIEF

De door de notarissen geleverde dienstverlening inzake nalatenschappen is een dienstverlening 'op maat' – niet binnen het kader van de Wet.

Een volledige communicatie bij voorbaat is dus noodzakelijk. Zij is van die aard dat zij de kritieken op de organisatie van het Kantoor en/of de notariële facturatie in heel grote mate kan beperken .

Wegens zijn dubbele activiteit (openbare functie en vrij beroep) is het belangrijk dat de notaris duidelijk is over het werk dat hij moet en/of dat hij akkoord is te leveren en/of dat hij kan of niet kan leveren. Hij moet ook vooraf verduidelijken welke er de grote lijnen van zijn (procedé, procedure, timing – tot waar gaat zijn opdracht) en de voorwaarden (kosten), met inachtneming van de wettelijke plichten die die op hem rusten (**waarom, wat, hoe, wie, welke termijn, welk tarief en op wiens kosten?**) en hij moet in dat verband ook het akkoord verkrijgen van de burger die hem raadpleegt.

De ondertekening, bij de opening van het dossier, van een opdrachtbrief lijkt ideaal. De KFBN heeft, ten behoeve van de studies, een typebrief uitgewerkt, waarop de notarissen en hun medewerkers zich kunnen inspireren.

Dat zou de burgers ook in staat stellen zich bewust te worden van de informatie die zij moeten of kunnen verstrekken (eventueel om de kosten te beperken), de inlichtingen die de notarissen in staat zijn voor hen in te winnen (soms tegen betaling van bijkomende kosten, zoals opzoeken bij banken) of die afhankelijk zijn van de actie van andere organismen (vb.: verzekeringsmaatschappijen).

#### METHODE TARIFERING

Wat het te voorziene budget betreft: wat werkelijk minstens vereist is, is het aankondigen van de methode van tarifiering die in het kantoor wordt toegepast (vb.: rooster dat wordt toegepast voor de erelonen, tarief per vergadering, per

brief, enz.). De burger wenst te worden ingelicht over de manier waarop het Kantoor zijn dienstverlening zal factureren. Wanneer hij op de hoogte is van de tarifieringsmethode, zal de burger ook opletten op de manier waarop hij eventueel de eindfactuur kan verlagen (vb.: hij zal vermijden te talrijke vragen per mail/ telefoon aan het kantoor te richten en zal deze kwesties misschien bundelen tijdens een vergadering).

Daar komt ook nog bij dat veel notarissen de tariefstructuur niet meedelen en als ze er vragen naar krijgen ook nog steeds verwijzen naar een tariefreglement, dat al lang niet meer bestaat en niet mag bestaan.

Voor de prijs-zetting van een aangifte nalatenschap geldt het wetboek economisch recht. Het is aan de notaris om te bewijzen dat hij de klager vooraf de manier van berekenen van de kosten heeft meegedeeld. Een loutere bewering dat het een zwaar dossier was zal echt niet voldoende zijn.

Uit de klachten op de ombudsdienst blijkt dat de notaris vaak in een welles/nietes zit over de mededeling van de door hem gehanteerde tariefstructuur, en dan is de dienstverlener (=de notaris) dus de zwakke partij.

Ook een verwijzing naar een "standaard" berekeningsmodule is uit den boze, aangezien er tengevolge van het Europese niet-mededingingsrecht verboden is prijsafspraken te maken, en , zoals al herhaaldelijk aangestipt in onze verschillende rapporten het zogenaamd vrijwillig gebruik maken door vele collega's van een systeem door een softwarehuis ter beschikking gesteld riskeert ook daaronder te vallen.

De sancties voorzien in beide regelgevingen zijn verregaand.

Het is heel opvallend en onbegrijpelijk hoe vaak de notariaten nog uit de lucht lijken te vallen als men hen hierop wijst en vraagt of er een opdrachtbrief is getekend, of de tarifieringsmethode is meegedeeld enzoverder.

#### KWETSBARE PERSONEN: waakzaamheid om hun belangen te beschermen

Hiermee worden bedoeld dossiers waarbij een minderjarig kind betrokken was en/of elke persoon die, vanuit juridisch oogpunt, als 'kwetsbaar' aanzien kon worden (minderjarigen, personen in staat van verlengde minderjarigheid, personen die bijstand nodig hebben omdat ze de dingen moeilijk begrijpen, enz.).

Het gaat hoofdzakelijk om dossiers met betrekking tot het overlijden van een persoon (ongeacht de overledene zelf een kwetsbaar persoon was of een kwetsbare persoon, onder zijn erfgenamen heeft).

In die dossiers had de voornaamste reden van de klacht betrekking op het vastlopen van het dossier – voor de opmaak van de aangifte van nalatenschap en/of de verrichtingen van verdeling.

Vaak verklaarde de notaris dat het vastlopen van een dossier zijn oorsprong vond in de bijkomende formaliteiten die vervuld moesten worden en/of de moeilijkheden om gerechtelijke toestemmingen of externe documenten te bekomen.

Allicht is het dus zo dat voor dergelijke traag lopende dossiers, de schuld niet alleen bij het notariaat, maar ook bij de rechtbanken en de advocaten te leggen valt, en dat niet alle banbliksems op het notariaat moeten gericht worden. Het is echter aan de notariaten zelf om die perceptie te keren.

De inertie van diverse actoren leidt tot boetes, verwijlinteressen, een meerkost te wijten aan de te volgen procedures, het verlies van vermogenswaarde (financiële activa of verloedering van de gezinswoning) ten nadele van alle partijen en soms zelfs collaterale schade (buren van een leegstaand huis).

Een soepelere handing van de administratie inzake dossiers met ‘zwakkere personen’ is meer dan gewenst (verlenging termijn voor indienen aangifte, opschorting van intresten bij moeilijke ingewikkelde dossiers)

Vanuit de ombudsdienst kunnen we niet anders dan de noodzaak benadrukken om bijzonder waakzaam te zijn om alle mogelijke juridische mechanismen in werking te stellen ter bescherming van de belangen van de kwetsbare persoon of zijn naasten en efficiënt te werk te gaan in dit soort dossiers.

## ZORGVOLMACHTEN : uniformiseren?

### WAAROM?

Tussen de notarissen, maar duidelijk ook bij het cliënteel bestaat er een polemiek over het «reclame» maken goedkoper te zijn door twee volmachten in één

akte te verwerken; de notariaten die anderzijds voor een echtpaar twee afzonderlijke volmachten maken krijgen de naam geldwolf te zijn.

We willen niet beweren dat financiële beweegredenen aan de grondslag hiervan liggen, immers er circuleren binnen het notariaat ook nog steeds opinies dat twee volmachten in één instrumentum ongeldig zouden zijn. Het valt voor de ombudsdienst moeilijk uit te leggen waarom de ene notaris wel doet en durft wat de andere niet doet in zulke ogenschijnlijk eenvoudige kwestie.

### HOE?

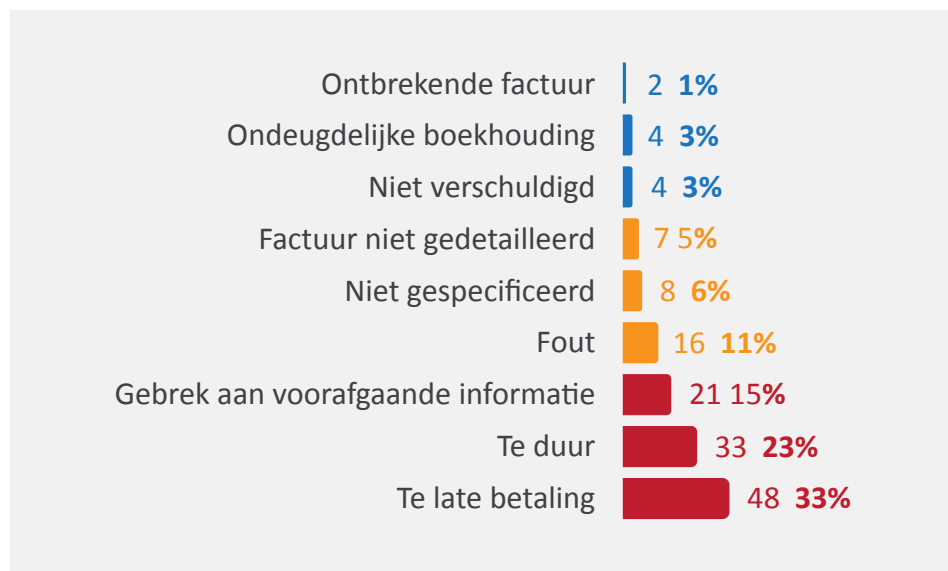
Het lijkt dus wenselijk dat er knopen worden doorgesneden en dat de notariële instellingen in deze materie een aanbeveling of minstens overwegingen overmaken aan de kantoren. Een uniformisering van de notariële praktijken op dit punt lijkt wenselijk indien doenbaar.<sup>4</sup>

## NOTARIËLE FACTURATIE: pleidooi voor meer transparantie

Duidelijke uitleg bij aanvang van een dossier)

---

<sup>4</sup> Er zijn ook nogal wat mensen die menen dat een zorgvolmacht nog maar 195 euro kost doordat dit in de pers foutief werd voorgesteld.



## WAAROM?

Een belangrijke wettelijke hervorming op gebied van de notariële facturering heeft onlangs plaatsgevonden.

Deze hervorming leidde tot de uniformisering van bepaalde berekeningen – meer bepaald wat betreft de zogenaamde diverse kosten die bovenop de wettelijke vastgelegde erelonen kwamen

Nochtans leidde deze hervorming nog steeds niet tot de situatie dat een burger op voorhand voor alle opdrachten die hij aan een notaris kan toevertrouwen het juiste bedrag kan inschatten en zijn budget nauwkeurig kan voorzien.

Bepaalde taken door de burgers aan de notarissen toevertrouwd maken deel uit van een bijkomende dienstverlening (naast de opdrachten die integraal deel uitmaken van zijn taak als openbaar ambtenaar, vergoed met de wettelijke erelonen).

Los van de informatie die op het internet circuleert, is het van cruciaal belang helder hierover te communiceren van bij de opstart van het dossier.

## HOE?

### Vooraf – tijdens – achteraf informeren

De opmerkingen die de vorige jaren werden geopperd, blijven actueel: er moet duidelijkheid zijn over de taak die wordt aangenomen, over de contouren en de kostprijs ervan.

De cliënt moet worden geïnformeerd vooraf (vóór het overeengekomen werk wordt aangevat), tijdens (wanneer de prestaties verder reiken dan wat was voorzien) en achteraf (met een nauwkeurige eindafrekening).

Voor de prestaties die niet door het wettelijke tarief worden gedekt, moet het kantoor dat instaat voor het dossier helder communiceren over de manier waarop er wordt gefactureerd.

Uniform gebruik door de notariskantoren van een 'visuele voorstelling' van de diverse kosten (niet van het bedrag) zou de transparantie bevorderen.

Een nauwgezette communicatie over de toegepaste tarieven wordt des te belangrijker wanneer de tussenkomst van een notaris niet onmisbaar is voor gevraagde dienstverlening.

### Een helder en nauwkeurig taalgebruik hanteren

Het is raadzaam een terminologie te gebruiken die voor iedereen verstaanbaar is.

Voorbeeld: de meeste mensen begrijpen niet wat er wordt bedoeld met de term 'vacatie' en dat kan kritiek opwekken bij de cliënt (gebrek aan transparantie). Ook: Op de afrekeningen die de notarissen opsturen resulteert de term "gebruik applicaties" nogal in wat vragen naar de betekenis ervan.

Het is kennelijk ook belangrijk een duidelijke terminologie te hanteren.

Voorbeeld: een provisie betekent dat er later een eindafrekening zal worden opgemaakt. De cliënt is verwonderd wanneer men hem een provisie vraagt en hij naderhand geen volledige en definitieve afrekening krijgt, of dat hij door onvoorziene omstandigheden nog moet bijbetalen, of men hem a posteriori meedeelt dat het in wezen om een forfait ging.



### Afspreken tussen notarissen (tussen professionals), ook op het vlak van de facturatie

A priori worden de kosten niet verhoogd wanneer er verschillende notarissen tussenkomen bij eenzelfde akte. Dat geldt inzake de wettelijke erelonen van een getarifeerde akte.

Voor alle formaliteiten en verrichtingen die niet bij wet zijn getarifeerd, is dat anders.

Er kunnen dus bepaalde problemen optreden 'tussen notarissen' inzake de facturatie die wordt opgesteld wanneer verschillende notarissen aan eenzelfde dossier werken.

Dat gebeurt wanneer notarissen vooraf geen overleg hebben gepleegd over de manier waarop ze elk en/of samen de verrichte prestaties zullen factureren – noch achteraf, net voor ze hun eindfactuur aan hun respectieve klanten opsturen.

Als er geen overleg is geweest over de tenlasteneming van de toevertrouwde opdracht, betekent dit dat de cliënt evenmin correct geïnformeerd werd op voorhand.

Na de opmaak van de facturen, zullen niet alleen de cliënten ze betwisten, maar ook de notarissen onder elkaar.

Dezelfde problematiek stelt zich wanneer verschillende professionals (notaris, advocaat, fiscaal expert enz.) tussenbeide komen in de behartiging van eenzelfde dossier. Als er geen communicatie over de facturatie (en de respectieve taken) plaatsvindt bij de aanvang, kan het gebeuren dat de cliënt niet tevreden is bij het afsluiten van het dossier.

Er moet dus zonder enige twijfel vooraf klaar en duidelijk gecommuniceerd worden, tussen de professionelen vooreerst, en naar het cliënteel vervolgens.



### III. BESLUIT

‘De ombudsman houdt de vinger aan de pols’ !

Een klacht hoeft niet steeds negatief beoordeeld te worden : de notaris zou de klacht beter beoordelen als een vorm van betrokkenheid van de burger/klager met de werking van het “systeem”, veelal wijzend op een dysfunctie. Men bekomt niet wat redelijkerwijze van een goed werkend notariaat mag verwacht (terecht of niet) worden.

Op basis van de ontvankelijke klachten benadrukken wij opnieuw het belang voor de notariskantoren om de communicatie naar de cliënten toe te verbeteren (betere communicatie wil ook zeggen: meer transparantie, meer vertrouwen, meer en vlottere samenwerking).

Wij stellen vast dat er verbeteringen zijn, doch onvoldoende.

Goede communicatie belangt ook ons aan. Zoals andere ombudsdiensten stellen ook wij vast dat de burger/consument niet voldoende weet wat van een ombudsdienst kan en mag verwacht worden.

De ombudsdiensten pogen een minnelijke oplossing te faciliteren.

De ombudsdienst heeft geen dwingende bevoegdheid, kan geen oplossing ‘opleggen’. De ombudsdienst heeft geen sanctionerende bevoegdheid, kan geen schadevergoeding uitspreken. De burger/klager verwacht genoegdoening te krijgen...krijgt deze niet. Dit leidt geregeld tot frustratie van de klager, die zich dan richt tegen de ombudsdienst.

Het is wenselijk, opdat de ‘buitengerechtelijke geschillenregeling’ gunstig kan evolueren, dat de communicatie omtrent de opdracht en mogelijkheden van de ombudsdiensten – communicatie op federaal niveau – zou verbeteren.

Accent dient te liggen op het minnelijk aspect, op de noden en belangen van betrokkenen, niet op hun rechten en verplichtingen.



**Ombudsdienst voor het notariaat**  
Feitelijke vereniging

Beenhouwersstraat 67  
1000 BRUSSEL

Tel: 02/801.15.00  
E-mail : [info@ombudsnot.be](mailto:info@ombudsnot.be)