

Traitement des plaintes par le Service d'ombudsman du notariat — Règlement de procédure médiation version 2026	Klachtenbehandeling door de Ombudsdienst voor het notariaat — Procedurereglement bemiddeling versie 2026
<i>L'Ombudsman du notariat, en sa qualité d'entité qualifiée indépendante et impartiale telle que définie par le livre XVI "Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation" du Code de droit économique, traite les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ('plaintes') concernant le notariat.</i> <i>La procédure de règlement extra-judiciaire suivie par l'Ombudsman du notariat pour faciliter la résolution du litige est une procédure amiable spécifique aux ombudsmans et inspirée des techniques de médiation. Elle est intitulée ici 'procédure de médiation'.</i> <i>Il est précisé que les chambres provinciales des notaires ont aussi pour tâche « 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 » (article 76, 4° de la Loi organique du notariat) ce qui entraîne des chevauchements de compétences. Toutefois, les chambres disposent du pouvoir de poursuivre sur le plan disciplinaire avec renvoi éventuel devant le tribunal disciplinaire, ce qui n'est pas le cas de l'ombudsman, qui a pour mission de trouver une solution à l'amiable sans recourir au tribunal.</i>	<i>De ombudsdienst voor het notariaat is een onafhankelijke en onpartijdige 'gekwalficeerde entiteit' zoals gedefinieerd in boek XVI van het Wetboek Economisch Recht "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen". In die hoedanigheid behandelt de dienst consumentengeschillen ('klachten') betreffende het notariaat.</i> <i>De procedure van de buitengerechtelijke regeling gevolgd door de Ombudsdienst om de oplossing van een geschil te faciliteren is minnelijk van aard en geïnspireerd door de technieken van bemiddeling, en wordt hierna dan ook 'procedure van bemiddeling' genoemd.</i> <i>Er wordt op gewezen dat de provinciale kamers van notarissen ook als taak hebben om "alle klachten en bezwaren van derden tegen leden van het genootschap in verband met de uitoefening van hun beroep te voorkomen of te verzoenen" (artikel 76, 4° van de Organieke wet op het notariaat), wat overlappingen van bevoegdheid meebrengt. Waar de kamers een bevoegdheid tot vervolging in tuchtzaken en doorverwijzing naar de tuchtrechtbank hebben, ontbreekt deze evenwel bij de ombudsdienst, die zal pogen een minnelijke oplossing zonder rechtsgang te vinden .</i>
1. Réglementation applicable - Titre 4 du Livre XVI du Code de droit économique (loi du 4 avril 2014) - AR du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique - Code de déontologie de la Chambre nationale des notaires du 22 juin 2004, approuvé par AR du 21 septembre 2005, modifié en dernier lieu par l'assemblée	1. Toepasselijke regelgeving - Titel 4 van Boek XVI van het Wetboek van economisch recht (wet van 4 april 2014) - KB van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen. - Deontologische Code van de Nationale Kamer van notarissen van 22 juni 2004, goedgekeurd bij KB van 21 september

générale du 27 juin 2019 et du 22 octobre 2020, approuvé par AR du 4 décembre 2020 (M.B. 22 décembre 2020)	2005, laatst gewijzigd door de algemene vergadering van 27 juni 2019 en van 22 oktober 2020, goedgekeurd bij K.B. van 4 december 2020 (B.S. 22 december 2020)
2. Nature des demandes traitées a) L'Ombudsman du Notariat traite, en tant qu'instance de recours, les plaintes introduites par un consommateur qui reste mécontent du service notarial fourni par un notaire dans le cadre de l'exercice de sa profession, après en avoir conféré préalablement avec le notaire lui-même. Chaque plainte est considérée et traitée comme une demande de médiation, et est également désignée comme telle dans le présent règlement. Le service d'ombudsman n'a aucune compétence civile, disciplinaire ou judiciaire. Aux fins du présent règlement, on entend par «<i>consommateurs</i>» les personnes privées et les personnes morales (à l'exception des notaires, des employés de notaires et des institutions notariales), dans la mesure où elles sont ou ont été parties ou parties intéressées dans l'affaire concernée au sens de l'article 23 de la loi organique sur la profession notariale, ou peuvent être considérées comme des consommateurs conformément au code de droit économique. On entend par «<i>notaire</i>» : un notaire en exercice ou un notaire-honoraire qui continue à travailler dans l'étude de son successeur après sa succession ou sous le mandat duquel le dossier faisant l'objet de la plainte a été ouvert mais n'a pas été clôturé. Si le notaire établit que la plainte ne le concerne pas, il doit lui-même rechercher si la plainte peut concerner un autre notaire associé à son association ; le cas échéant, il transmet la plainte en interne et en informe sans délai l'Ombudsman du Notariat. Par '<i>l'exercice de sa profession</i>', on entend notamment l'attitude générale de service que l'on peut attendre d'un fonctionnaire	2. Aard van de behandelde verzoeken a) De Ombudsdienst voor het notariaat behandelt klachten van consumenten die ontevreden bleven over de notariële dienstverlening verleend door een notaris in verband met de uitoefening van zijn beroep, als beroepsinstantie na overleg met de notaris zelf. Elke klacht wordt beschouwd en behandeld als een verzoek tot bemiddeling, en verder in dit reglement ook aldus genoemd. De Ombudsdienst heeft geen burgerrechtelijke, disciplinaire of gerechtelijke bevoegdheid. Onder "<i>consumenten</i>" wordt voor de toepassing van dit reglement begrepen particulieren en ondernemingen (met uitzondering van notarissen, notaris-medewerkers en notariële instellingen), in de mate dat zij in het betreffende dossier partij of belanghebbende zijn of waren in de zin van artikel 23 van de Organieke wet op het notariaat, dan wel als consument kunnen beschouwd worden conform het wetboek economisch recht. Onder "<i>notaris</i>" wordt begrepen een notaris in functie of een ere-notaris die op het kantoor van zijn opvolger aan het werk bleef na zijn opvolging of onder wiens ambtstermijn het dossier waarover de klacht handelt opgestart maar niet afgesloten werd. Indien een notaris vaststelt dat de klacht niet over zichzelf handelt, onderzoekt hij zelf of de klacht in voorkomend geval mogelijk een andere notaris verbonden aan zijn associatie betreft; geeft hij desgevallend de klacht intern door en deelt dit onverwijld mee aan de Ombudsdienst. Onder de <i>uitoefening van zijn beroep</i> wordt onder andere begrepen de algemene dienstbare houding die van de beoefenaar

public dans l'exercice de ses activités professionnelles. Le fait que le plaignant ait fait intervenir son propre notaire dans le dossier en question n'empêche pas le plaignant de déposer une plainte contre l'autre notaire concerné, après quoi l'Ombudsman peut impliquer les deux notaires dans le dossier s'il le juge approprié. b) L'Ombudsman du Notariat ne fournit aucun conseil juridique et ne peut rendre aucune décision dans le cadre de discussions juridiques de principe ; aucune considération figurant dans sa correspondance ne peut donc être interprétée comme telle. Les communications et opinions de l'Ombudsman du Notariat ne peuvent pas être utilisées dans le cadre d'une autre procédure.	van een openbaar ambt mag verwacht worden bij de uitoefening van zijn professionele activiteiten. Het feit dat de klager een eigen notaris liet tussenkomen bij het dossier in kwestie, belet niet dat de klager klacht indient tegen de andere betrokken notaris, waarna de ombudsman beide notarissen als partij kan betrekken in het dossier indien dit gepast lijkt. b) De Ombudsdienst verleent geen juridische adviezen en kan geen beslissing nemen in principiële juridische discussies; geen enkele overweging in haar correspondentie mag aldus opgevat worden. De berichten en opinies van de Ombudsdienst mogen niet aangewend worden in een andere procedure.
3. Ombudsman compétent et langue de la procédure Le Service d'ombudsman du notariat est composé d'une section francophone et d'une section néerlandophone. Plusieurs ombudsmans peuvent travailler au sein d'une même section, mais ils n'agissent pas en tant que collège. Sans préjudice de l'application de l'article 11, la section décide de manière autonome quel ombudsman sera chargé de traiter une plainte déterminée. Le consommateur requérant introduit sa plainte dans une des trois langues nationales et choisit la section qui traitera son dossier. La procédure est menée en néerlandais par la section néerlandophone et en français par la section francophone. La plainte ne sera pas traitée dans d'autres langues que ces deux langues.	3. Bevoegde ombudsman en taal van de procedure De Ombudsdienst voor het notariaat bestaat uit een Nederlandstalige en een Franstalige afdeling. Binnen elke afdeling kunnen meerdere ombudsmannen werkzaam zijn, doch zij treden niet op als college. Onverminderd de toepassing van artikel 11 beslist de afdeling autonoom welke ombudsman een bepaalde klacht behandelt. De verzoekende consument dient zijn klacht in in één van de drie landstalen en kiest bij welke afdeling hij zijn verzoek tot bemiddeling indient. De procedure wordt in het Nederlands gevoerd door de Nederlandstalige afdeling en in het Frans door de Franstalige afdeling. De klacht wordt niet in andere talen dan deze twee behandeld.
4. Mode d'introduction de la plainte et complétude du dossier	4. Wijze van indienen van een klacht en volledigheid van het dossier

Les plaintes doivent être introduites par écrit (par lettre, par mail ou via le formulaire on-line), mentionner l'identité et l'adresse du plaignant, ainsi que le nom et la résidence du notaire ou de l'association de notaires contre qui la plainte est dirigée et le choix de la section (rôle linguistique) conformément à l'article 3. La plainte est libellée de manière claire et complète et est accompagnée des documents nécessaires à l'examen de sa recevabilité pour donner lieu à la procédure de médiation. Si ce n'est pas le cas, l'ombudsman va inviter le requérant à compléter sa demande. (le dossier n'est pas automatiquement déclaré comme étant irrecevable) Le plaignant doit indiquer si la plainte a déjà été traitée par une autre instance compétente. La plainte peut être introduite par le plaignant en personne, via un avocat ou via un autre représentant. Dans ce dernier cas, l'ombudsman peut demander au requérant la preuve de son mandat. L'introduction d'une plainte implique l'autorisation de faire connaître auprès du notaire le nom du plaignant et l'objet de la plainte.	Klachten moeten schriftelijk (per brief, per mail of via het online klachtenformulier) worden ingediend, de identiteit en het adres vermelden van de klager, evenals de naam en standplaats van de notaris of notarisassociatie tegen wie de klacht gericht is en de keuze van afdeling (taalrol) conform artikel 3. De klacht moet duidelijk en volledig worden omschreven met toevoeging van alle documenten nodig om de ontvankelijkheid ervan te onderzoeken met het oog op de procedure van bemiddeling. Indien dat niet het geval is, zal de ombudsman hierom verzoeken zonder onmiddellijk het dossier onontvankelijk te verklaren. De klager moet vermelden of de klacht reeds door een andere bevoegde instantie werd behandeld. De klacht kan de klager in persoon, of via een advocaat of een andere vertegenwoordiger worden ingediend. In dit laatste geval kan de ombudsman de verzoeker vragen bewijs van zijn machtiging te bezorgen. De indiening van een klacht houdt toelating in om de naam van de klager en het voorwerp van de klacht, bekend te maken bij de notaris.
5. Recevabilité de la plainte et accusé de réception au plaignant Sont irrecevables : 1° les plaintes qui sont introduites de manière anonyme ; 2° les plaintes dont le notaire contre qui la plainte est dirigée n'est pas identifié ; 3° les plaintes qui ont déjà été traitées par le Service d'ombudsman du notariat et qui ne comportent pas d'éléments neufs ; 4° les plaintes fictives, blessantes ou diffamatoires ; 5° les plaintes dont le traitement entraverait gravement le fonctionnement effectif du service ombudsman du Notariat; 6° les plaintes pour lesquelles il ne peut être prouvé qu'elles ont déjà été soumises à l'étude notariale concernée.	5. Ontvankelijkheid van de klacht en ontvangstmelding aan de klager Zijn onontvankelijk : 1° klachten die anoniem worden ingediend; 2° klachten waarvan de notaris waartegen de klacht gericht is, niet geïdentificeerd is; 3° klachten die reeds zijn behandeld door de Ombudsdienst voor het notariaat en geen nieuwe elementen bevatten; 4° klachten die verzonnen, kwetsend of eerrovend zijn; 5° de klachten waarvan de behandeling de effectieve werking van de ombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen; 6° klachten waarvan niet bewezen kan worden dat ze al vooraf bij het betrokken notariskantoor werden ingediend.

7° les plaintes qui ne relèvent pas des litiges de consommation pour lesquels l'Ombudsman du notariat est compétent 8° les plaintes ayant trait au règlement d'un litige qui fait ou a fait l'objet d'une action en justice (une procédure de médiation ne peut être ouverte que si toute procédure concernant les mêmes faits engagée ailleurs, y compris auprès d'une chambre des notaires ou des assurances du notariat, a été suspendue ou clôturée.) Un litige clôturé par une décision rendue avec force de chose jugée ne peut pas être traité par l'ombudsman. Par « <i>blessante ou diffamatoire</i> », on entend une attitude agressive du plaignant, hors ligne ou en ligne, qui est incompatible avec la procédure amiable sereine et qui n'est pas modifiée après un premier avertissement de l'Ombudsman. Dans les trois semaines calendrier suivant réception de la demande complète, l'ombudsman confirme la date de réception et signale aux parties s'il poursuit ou non le traitement de la plainte en ouvrant une procédure de médiation. En cas de refus, la décision est motivée. Une telle décision de l'ombudsman est définitive et sans appel possible. En cas d'acceptation, l'ombudsman informe le plaignant par écrit et avant le début de la procédure, du droit dont il dispose de se retirer à tout moment de la procédure et il informe le notaire du caractère obligatoire de la procédure sur base de l'article 34 du Code de déontologie.	7° klachten die niet vallen onder de consumentengeschillen waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is 8° klachten die de regeling van een geschil betreffen dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte: een verzoek tot bemiddeling kan maar behandeld worden als elke procedure aangaande dezelfde feiten elders ingeleid, ook bij een Kamer van Notarissen of de Verzekeringen van het Notariaat, opgeschort of afgesloten werd. Een geschil dat afgesloten werd met een beslissing die kracht van gewijsde heeft bekomen kan niet meer door de ombudsdienst worden behandeld. Met “<i>kwetsend of eerrovend</i>” wordt gelijkgesteld, een agressieve houding van de klager, offline of online, die onverenigbaar lijkt met een serene minnelijke procedure en die na een eerste waarschuwing door de ombudsman niet wordt gecorrigeerd. Binnen drie kalenderweken na ontvangst van de volledige aanvraag bevestigt de ombudsman de ontvangstdatum en deelt hij de partijen mee of hij de klacht al dan niet verder behandelt door een bemiddelingsprocedure op te starten. In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd. Dergelijke beslissing is definitief en niet vatbaar voor beroep. In geval van aanvaarding, licht de ombudsman de klager schriftelijk en voorafgaand aan de start van de procedure in over zijn recht zich in elk stadium van de procedure terug te trekken en hij licht de notaris in over het verplichtend karakter van de procedure op basis van artikel 34 van de Deontologische Code.
6. Coût de la procédure La procédure de médiation (traitement de la plainte) est gratuite. Si l'ombudsman estime qu'une expertise particulière est indiquée (par ex. estimation d'un bien immobilier, analyse d'actes de base, etc ;), il fait une proposition en ce sens au plaignant qui peut décider d'y donner suite ou non. Les frais de cette expertise sont	6. Kostprijs van de procedure De behandeling van het verzoek tot bemiddeling is gratis. Indien de ombudsman van oordeel is dat een bijzondere expertise aangewezen is (bv. schatting van een onroerend goed, analyse van statutenakten, ...), stelt hij dit voor aan de klager die kan beslissen om hierop al dan niet in te gaan. De kosten van deze expertise

à charge du plaignant, sans préjudice du droit de ce dernier, le cas échéant, de réclamer ces frais auprès du notaire concerné.	komen ten laste van de klager, onverminderd zijn recht om deze kosten in voorkomend geval terug te vorderen bij de betrokken notaris.
7. Délai de la procédure de médiation Le traitement de la plainte doit être clôturé dans un délai de nonante jours calendrier après réception de la demande complète. Dans des circonstances exceptionnelles, ce délai peut être prolongé une seule fois pour une même période. Dans ce cas, les parties en sont informées avant l'expiration du premier délai. Cette prolongation ne peut être motivée que par la complexité du dossier.	7. Termijn van de bemiddelingsprocedure De behandeling van de klacht dient afgesloten te worden binnen een termijn van negentig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd. In dat geval worden de partijen hiervan geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn. Deze verlenging kan enkel gemotiveerd worden door de complexiteit van het dossier.
8. Traitement 8.1. Principes L'ombudsman traite la plainte avec discrétion et l'examine de manière objective et impartiale. L'ombudsman et ses collaborateurs sont tenus par le secret professionnel. L'ombudsman du notariat fonctionne de manière totalement indépendante des institutions notariales, quel que soit le soutien logistique qu'elles lui apportent. Il ne reçoit aucune instruction concernant le traitement des procédures individuelles de la part des parties ou de l'organisme professionnel qui l'a créé. Le notaire est tenu de participer loyalement au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation par le Service d'ombudsman du notariat. Il ne peut pas se soustraire à la procédure. Dans ce cadre, le notaire répondra à toute question posée par l'ombudsman dans un délai de 10 jours à compter de sa réception et lui communiquera tous les documents utiles. Les parties (notaire et requérant) ne peuvent pas communiquer à des tiers les	8. Behandeling 8.1. Principes De ombudsman behandelt de klacht discreet en onderzoekt de klacht objectief en onpartijdig. De ombudsman en zijn medewerkers zijn gebonden door het beroepsgeheim. De Ombudsdienst werkt totaal onafhankelijk van de notariële instellingen, ongeacht de logistieke steun die zij verlenen aan de dienst. Hij ontvangt op geen enkele wijze instructies met betrekking tot de behandeling van individuele procedures van een van de partijen of van de beroepsorganisatie die haar heeft opgericht. De notaris is gehouden loyaal deel te nemen aan de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen door de Ombudsdienst voor het notariaat. Hij kan zich niet onttrekken aan de procedure. In dat kader beantwoordt de notaris binnen de tien dagen na ontvangst elke vraag die hem door de ombudsman wordt gesteld en deelt hem alle nuttige stukken mee. De partijen (notaris en verzoeker) mogen noch briefwisseling noch stukken die in het kader van de bemiddeling werden uitgewisseld overmaken aan derden of

pièces et correspondances échangées dans le cadre de la médiation ni les utiliser dans le cadre d'une autre procédure. L'ombudsman décide de manière autonome et discrétionnaire, en vue de favoriser une issue amiable, dans quelle mesure la correspondance d'une partie est communiquée à l'autre in extenso ou partiellement et ce, sans préjudice du paragraphe suivant. Chaque partie (requérant ou notaire) peut toutefois demander à l'ombudsman de traiter certaines informations de manière confidentielle et de ne pas les transmettre à une autre partie. Pour des raisons pratiques, il est préférable que ces informations soient transmises à l'ombudsman dans un fichier séparé. L'ombudsman peut décider d'entendre le plaignant, le notaire ainsi que des tiers ou de demander des informations complémentaires, mais cela ne peut pas être exigé par les parties. Si le plaignant se retire de la procédure, il en fait part à l'ombudsman moyennant une notification écrite. Après réception de cette notification, l'ombudsman arrête le traitement de la plainte. 8.2. Déroulement de la procédure Après réception de la notification d'une demande de médiation complète (plainte jugée recevable), le notaire transmet dans les dix jours calendrier sa proposition de solution et/ou son point de vue à l'ombudsman, et lui communique toutes pièces utiles. Le notaire fait mention, le cas échéant, de ce que la plainte a déjà été traitée par une autre instance compétente. Chaque partie est informée par l'ombudsman des arguments de l'autre partie et a la possibilité d'y réagir dans les dix jours calendrier, sur papier ou sous forme électronique.	aanwenden in het kader van een andere procedure. De ombudsman beslist autonoom en discretionair in het belang van een vlotte minnelijke afhandeling in welke mate de correspondentie van de ene partij aan de andere geheel of gedeeltelijk wordt meegedeeld, onverminderd de volgende alinea. Elke partij (verzoeker of notaris) kan evenwel aan de ombudsman vragen bepaalde informatie vertrouwelijk te behandelen en die niet over te maken aan een andere partij. Bij voorkeur wordt deze laatste informatie dan om praktische redenen in een afzonderlijk bestand overgemaakt aan de Ombudsdienst. De ombudsman kan beslissen de klager, de notaris of derden te horen of aanvullende informatie te vragen, maar dit kan door geen van de partijen worden geëist. Indien de klager zich uit de procedure terugtrekt geeft hij hiervan schriftelijk kennis aan de ombudsman. Na ontvangst van deze kennisgeving stopt de ombudsman de behandeling van de klacht. 8.2. Verloop van de procedure Na ontvangst van de kennisgeving van een volledig verzoek tot bemiddeling over een ontvankelijk verklaarde klacht, maakt de notaris binnen tien kalenderdagen zijn voorstel tot oplossing en/of zijn standpunt over aan de ombudsman, en deelt hem alle nuttige stukken mee. De notaris vermeldt of de klacht reeds door een andere bevoegde instantie werd behandeld. Elke partij wordt door de ombudsman op de hoogte gebracht van de argumenten van de andere partij en heeft de mogelijkheid hierop te reageren, elektronisch of op papier, binnen een termijn van tien kalenderdagen.
---	--

L'ombudsman examine le dossier en vue de trouver une solution amiable. Si aucune solution amiable n'est trouvée, il formule dans la mesure du possible un avis. Cet avis a valeur d'autorité morale mais n'est contraignant ni pour le plaignant ni pour le notaire concerné. 8.3 Sauf demande contraire expresse, toute la correspondance se fait par voie électronique ; pour le notaire via l'adresse « belnot » et pour le citoyen demandeur via l'adresse mail indiquée lors de l'introduction de sa demande. Le courrier recommandé n'est pas nécessaire afin de simplifier au maximum l'accès à la procédure.	De ombudsman onderzoekt het dossier met het oog op een minnelijke oplossing. Indien geen minnelijke oplossing wordt gevonden, formuleert hij zo mogelijk een advies. Dit advies heeft een moreel gezag maar is niet bindend, noch voor de klager, noch voor de betrokken notaris. 8.3 Tenzij expliciet anders verzocht, gebeurt alle correspondentie, op elektronische wijze; voor de notaris via het 'belnot'-adres en voor de verzoekende burger via het mailadres opgegeven bij het indienen van het verzoek tot bemiddeling. Aangetekende zendingen worden niet vereist teneinde de toegang tot de procedure zo eenvoudig mogelijk te houden.
9. Conséquences du traitement des plaintes sur la prescription du litige et sur la procédure de recouvrement Conformément à l'article XVI.27 du Code de droit économique : 1. les délais de prescription de droit commun sont suspendus dès que le Service d'ombudsman a reçu une demande complète de traitement de règlement extra-judiciaire. 2. toute procédure de recouvrement introduite par le notaire concerné est suspendue dès que le notaire a été informé que le Service d'ombudsman a reçu une demande complète de règlement extra-judiciaire. La suspension visée aux points 1 et/ou 2 prend fin au plus tard le jour de l'expiration du délai de traitement visé à l'article 7 et au plus tôt, le jour où l'Ombudsman informe les parties que la demande de médiation a été refusée ou que la médiation est clôturée.	9. Gevolgen van de klachtenbehandeling op de verjaring van het geschil en de invorderingsprocedure Ingevolge artikel XVI.27 van het Wetboek van economisch recht: 1. worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst van zodra de Ombudsdienst een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke bemiddeling heeft ontvangen. 2. wordt elke invorderingsprocedure ingesteld door de betrokken notaris geschorst van zodra de notaris ter kennis is gesteld dat de Ombudsdienst een volledige aanvraag tot klachtenbehandeling heeft ontvangen. De onder 1 en/of 2 bedoelde schorsing eindigt uiterlijk op de dag dat de termijn voor behandeling bedoeld in artikel 7 verstrijkt, of vroeger, op de dag dat de Ombudsdienst aan de partijen meedeelt dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, ofwel, dat de bemiddeling wordt gesloten.
10. Notification du résultat du traitement de la plainte A l'expiration du délai dont question à l'article 7, chaque partie est informée par écrit ou sur un support durable et de manière motivée du résultat de la procédure de médiation.	10. Kennisgeving van de uitkomst van de klachtenbehandeling Elke partij wordt, na afloop van de in artikel 7 bedoelde termijn, schriftelijk of op een andere duurzame drager, op een gemotiveerde wijze schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst van de bemiddeling.

L'ombudsman informe les parties, avant qu'elles n'acceptent la solution proposée : - du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre la solution proposée ou trouvée ; - des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ; - de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire ; - du fait que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.	De ombudsman licht de partijen, vooraleer zij beslissen de voorgestelde oplossing te volgen, in over : - de keuze die zij hebben om de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen; - de rechtsgevolgen wanneer zij instemmen met de voorgestelde of gevonden oplossing; - de mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing; - het feit dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.
11. Conflit d'intérêts L'ombudsman notifie sans délai aux parties toute circonstance considérée ou pouvant être considérée comme affectant son indépendance et son impartialité ou donnant lieu à un conflit d'intérêts avec une des parties. La procédure n'est poursuivie, le cas échéant, par un autre ombudsman du service, que si les parties, dûment informées des circonstances et de leur droit d'opposition, ne s'y sont pas opposées expressément dans un délai de 10 jours calendrier à compter de la notification et de la proposition du service. Si aucune personne physique du service ne peut être acceptée comme ombudsman par les parties, le service peut proposer de soumettre le litige à une autre entité qualifiée ou notifier que cela ne lui semble pas possible	11. Belangenconflict De ombudsman deelt zonder verwijl aan de partijen elke omstandigheid mee die van aard is of kan zijn om te worden beschouwd als zijn onafhankelijkheid en zijn onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven tot een belangenconflict met een van de partijen. De procedure wordt enkel voortgezet, desgevallend bij een andere ombudsman van de dienst, indien de partijen, na kennis genomen hebben van de omstandigheden en van hun recht bezwaar te maken, hiertegen niet uitdrukkelijk bezwaar hebben gemaakt binnen een termijn van tien kalenderdagen vanaf de kennisgeving en het voorstel terzake van de dienst. Indien geen enkele natuurlijke persoon van de dienst als ombudsman kan aanvaard worden door de partijen, kan de dienst voorstellen het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit dan wel laten weten dat dit haar onmogelijk lijkt.
12. Communications aux chambres provinciales des notaires 12.1. En cas d'absence de collaboration loyale d'un notaire à la procédure, l'ombudsman peut déposer plainte auprès de la chambre provinciale des notaires compétente pour non-respect de l'article 34 du Code de déontologie.	12. Communicatie aan de provinciale kamers van notarissen 12.1. In het geval een notaris niet loyaal meewerkt aan de procedure, kan de ombudsman klacht neerleggen bij de bevoegde provinciale kamer van notarissen wegens niet-naleving van artikel 34 van de Deontologische Code.

Est considérée comme absence de collaboration loyale la non-réponse du notaire au Service d'ombudsman dans le délai imparti et tout refus manifestement déraisonnable de coopérer à la tentative de médiation. 12.2. Le Service d'ombudsman peut communiquer à la chambre provinciale des notaires compétente le nombre de plaintes réceptionnées par étude notariale et/ou par notaire nommément désigné. 12.3. L'ombudsman du Notariat peut également transmettre à la chambre provinciale compétente ou à d'autres institutions notariales des signalements émanant de tiers qui n'ont toutefois pas donné lieu à l'ouverture d'un dossier de médiation, et ce dans l'intérêt du service au public, du bon fonctionnement d'une étude notariale ou du notariat en général, sans attendre la publication du rapport annuel.	Wordt onder andere beschouwd als niet loyaal meewerken, het gebrek aan antwoord binnen de voorziene termijn van de notaris aan de Ombudsdienst evenals het manifest onredelijk weigeren van medewerking aan de bemiddelingspoging. 12.2. De Ombudsdienst kan aan de bevoegde provinciale kamer van notarissen het aantal ontvangen klachten per kantoor en/of nominatim aangeduide notaris overmaken. 12.3. De Ombudsdienst kan tevens aan de bevoegde provinciale kamer of andere notariële instellingen meldingen van derden, waaruit nochtans geen bemiddelingsdossier voortvloeide, overmaken in het belang van de dienstverlening aan het publiek, van de goede werking van een notariaat of het notariaat in het algemeen, zonder de publicatie van het jaarverslag af te wachten.
--	---