



Drie jaar Geschillencommissie Notariaat

Horen, zien, praten en luisteren

Het aantal klachten dat de Geschillencommissie Notariaat jaarlijks binnenkrijgt, stijgt. Bij de start in 2013 waren dit er nog 56, in 2014 67 en in 2015 stond de teller op 81. De commissie behandelt klachten van consumenten en ondernemers over notarissen, maar ook van notarissen tegen cliënten en declaratiegeschillen. Van dat laatste wordt nog vrij weinig gebruikgemaakt. De meeste zaken hebben te maken met onbegrip en onbegrip zorgt voor klachten.

TEKST Jessica Hendriks | BEELD Roel Ottow

Drie jaar geleden sloot het notariaat zich aan bij de Geschillencommissie. De mogelijkheid om te klagen over notarissen bij de Nationale Ombudsman kwam hierdoor te vervallen. En ringvoorzitters gingen niet langer over declaratiegeschillen. Nico Schaar, voorzitter Geschillencommissie Notariaat en senior raadsheer bij het Gerechtshof Den Haag, en Guido Herwig, lid van de Geschillencommissie en notaris in Zeeland, maken na drie jaar de balans op. 'Er gaat veel mis op het gebied van communicatie. Communicatie is het toverwoord.' In het Jaarverslag Consumentenzaken 2015 van de Geschillencommissie staat dat de klachten betrekking hadden op het verstrekken van onvoldoende of onjuiste informatie, onvoldoende belangenbehartiging of handelen zonder toestemming. Schaar ziet dit zeker terug in de praktijk: 'Wat opvalt, is dat notarissen afspraken niet altijd bevestigen. Zij voeren telefonische gesprekken en sturen daarvan geen bevestiging. Verschaf duidelijkheid is mijn advies. Advocaten zijn hier al veel verder mee. Daar is een opdrachtbevestiging heel normaal.' 'Wat wij ook tegenkomen, zijn brieven die niet duidelijk zijn', vult Herwig aan. 'Dan is er vaak helemaal geen geschil. Hoe je iets wilt zeggen en hoe iets daadwerkelijk

overkomt, zijn twee verschillende dingen. Laat een brief of e-mail soms een nacht liggen of vraag een medewerker mee te kijken. Laat je niet gek maken om snel te beslissen.'

STANDAARDPLAATJE

Bij alle zittingen stellen de heren zich de vraag of de notaris heeft gehandeld 'zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaame en redelijk handelende notaris'. In 64 procent van de 39 gedane uitspraken vorig jaar was dit het geval: de klacht werd ongegrond verklaard. Maar dit betekent niet altijd dat de notaris helemaal geen blaam treft. Schaar: 'Notarissen doen onderzoek, hier zijn zij toe verplicht, maar de consument vraagt zich af waarom dit nodig is. Maak dit van tevoren duidelijk. Leg het uit. Vertel welke stappen je moet nemen. En dat je bijvoorbeeld een notarieel afschrift van een testament moet checken in het Centraal Testamentenregister (CTR) om zeker te weten dat het echt de laatste wilsbeschikking is. Of dat "kosten koper" niet betekent dat de verkopende partij vrij is van kosten.' Herwig: 'Mensen gaan klagen als ze niet tevreden zijn. Wat dat betreft, zijn wij als notariaat niet bijzonder. Het gaat erom hoe je als bedrijf met je klanten omgaat. Of je nu wasmachines verkoopt of notaris bent.' Schaar denkt dat de onduidelijkheid tussen consument en notaris ook komt door het loslaten van de

vaste tarieven. 'Notarissen stunten met prijzen in hun reclame, maar mensen vallen al snel niet in het standaardplaatje en hebben maatwerk nodig. Dan praat je ook over een ander kostenplaatje. Hier zijn consumenten niet op voorbereid.'

MISVERSTAND

Herwig komt tijdens de zittingen als notaris oog in oog te staan met collega's uit het vak. Toch levert dit voor hem geen spanningsveld op. 'Ik ben ook ringvoorzitter geweest, dus ben wel iets gewend. Buiten dat ken ik echt niet elke notaris.' Hij vindt het beoordelen van geschillen niet alleen interessant om te doen, maar leert er soms ook nog wel wat van. 'Ik vraag mij weleens af hoe een collega iets voor elkaar krijgt, maar ik denk ook weleens dat iets mij ook had kunnen overkomen. Zo ben ik zeker uitgebreider gaan voorlichten en meer gaan bevestigen. En laat ik alle erfgenamen bij het aanvaarden van een nalatenschap ook altijd de opdrachtbevestiging tekenen. Zo kan er minder misverstand ontstaan over de in rekening te brengen kosten.'

HAKKEN IN HET ZAND

Toch verschijnen lang niet alle notariële collega's op de zitting. Van alle beklagde notarissen was vorig jaar 55 procent aanwezig bij de behandeling. Consumenten kwamen vaker opdagen. Zij lieten zich in 76 procent van de geschillen zien. Schaar roept op om



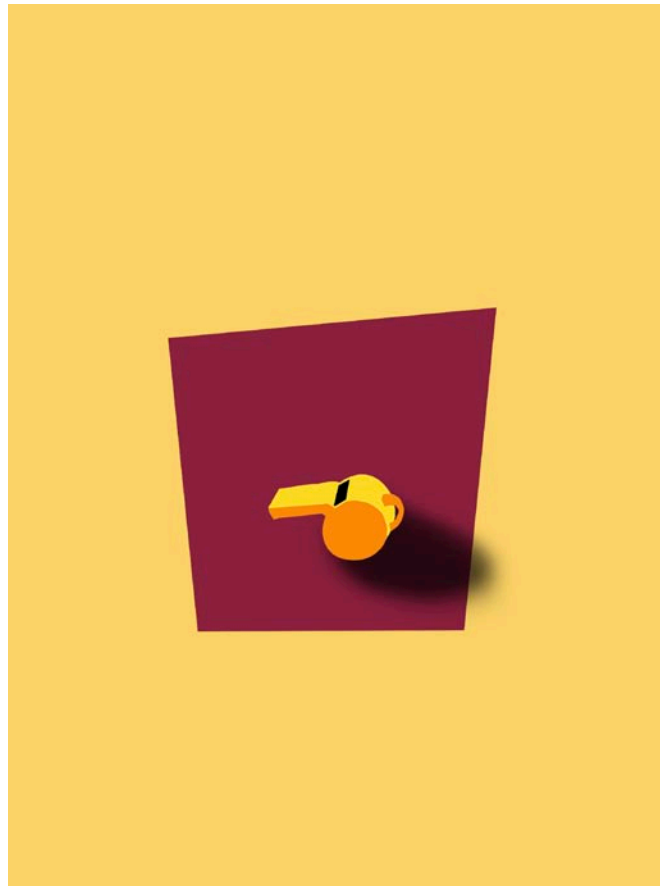
‘Mensen hebben recht op duidelijkheid’



als notaris vaker naar een zitting te komen. ‘Als de klager met een betoog komt waar de notaris niet op kan reageren en ik het antwoord niet terug kan vinden in de stukken, is dat bijna altijd ten nadele van de notaris. Ik kan het niet ter plaatse checken.’ Hij gaat verder: ‘Je merkt dat consumenten in zaken waarbij geen notaris aanwezig is, de hakken nog wat meer in het zand steken.’ Een zitting is volgens Schaar niet alleen om toelichting te geven, maar ook om vragen van de commissie te beantwoorden en om zaken eventueel nog te schikken. ‘Ik merk dat notarissen schikken ook prettiger vinden. Het is een betere manier om uit elkaar te gaan.’ Herwig snap wel dat notarissen niet altijd aanwezig zijn. ‘Als jij vanuit Drenthe naar Den Haag moet komen voor een geschil van 50 euro, zou ik waarschijnlijk ook niet gaan. Of als je een notoire klager hebt en je niet weet wat je nog meer toe moet voegen.’ Maar er zijn ook gevallen waarbij Herwig niet begrijpt dat de notaris verstek laat gaan. ‘Een secretaresse sturen zonder mandaat en kennis van zaken bij een inhoudelijk onderwerp, kan echt niet. Dan heb je de helft al verloren. En dan voel ik mij als commissielid ook niet serieus genomen.’ In een online zitting ziet Schaar nog geen toekomst. Volgens de voorzitter is dat nog een brug te ver. ‘Men moet elkaar in de ogen kunnen kijken. Natuurlijk kun je twee schermen tegenover elkaar zetten, maar dat is toch anders.’

DECLARATIEGESCHILLEN

Dat het aantal geschillen de afgelopen jaren omhoog is gegaan, zorgt er bij de heren nog niet voor dat alarmbellen afgaan. Schaar:



‘Ik had zelfs meer klachten verwacht. Niet omdat er meer te klagen is, maar omdat de Geschillencommissie aan bekendheid heeft gewonnen. Het aantal declaratiegeschillen ligt nog altijd laag. Het notariaat zelf lijkt ons dus nog niet te vinden.’ ‘Je kunt ook als notaris een declaratiegeschil met je cliënt neerleggen bij de Geschillencommissie. De consument moet het bedrag dan in depot storten bij de commissie tot de uitspraak. Als die in het voordeel van de notaris is, krijg je meteen het geld. Maar ik heb dergelijke claims van notarissen in die drie jaar nog niet vaak meegemaakt’, zegt Herwig. Schaar: ‘De vraag is of notarissen ons niet weten te vinden, of niet beseffen dat zij bij ons terecht kunnen of dat er gewoon weinig declaratiegeschillen zijn. De notaris rekent vaak meteen af na het passeren van een akte. Dat kan schelen. In de advocatuur wordt meestal achteraf betaald.’

EMOTIONELE ZAKEN

De uitspraken van de Geschillencommissie Notariaat vinden steeds sneller plaats. Drie jaar geleden duurde het volgens Schaar nog ongeveer twee maanden na behandeling, nu is het een maand. Dat is sneller dan in de gewone rechtspraak. ‘Mensen hebben recht op duidelijkheid en als het lukt, waarom niet?’

vindt Schaar. Ruzies zoals bij de Rijdende Rechter [het tv-programma van KRO NCRV – red.] komt hij niet tegen. ‘Ik hoef niet vaak decibellen te gebruiken. Wel komen er emotionele zaken langs die ook mij niet ongemoeid laten. Een man van rond de dertig die overlijdt. Zijn ouders zijn erfgenaam, maar zijn ex-vriendin staat nog als begunstigde op de overlijdensrisicoverzekering. De notaris moest beide partijen voorlichten, maar dat vonden de ouders niet fijn. Ik leg dan uit dat de notaris onpartijdig is en dus alle partijen objectief en in hun belang moet informeren. Dat wisten zij niet. Weer die communicatie. Ik vind het prachtig om te zien dat door een goede uitleg mensen toch tevreden de deur uitgaan.’ Vaak hebben geschillen te maken met onbegrip en onbegrip zorgt, volgens Schaar, voor klagers. ‘Klachten kun je niet voorkomen. Maar goed communiceren, scheelt een hoop. Als ik mijn auto laat repareren, word ik ook vooraf gebeld als de kosten hoger zijn dan begroot. Ik bepaal dan zelf of ik dat wil of niet. Hier moet het notariaat ook naartoe.’ ■