

en dan nog iets...



Een cliënt die meent dat hij bij de notaris niet heeft gekregen waar hij recht op had, kan verhaal halen bij de Geschillencommissie of bij de kamers voor het notariaat. Hij kan ook de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) vragen om te bemiddelen.

TEKST Peter Steeman | BEELD Roel Ottow

Jose Kleijn, adviseur praktijkzaken bij de KNB, bemiddelt tussen notaris en klagende cliënt. Voor alle duidelijkheid: de tussenkomst is niet bedoeld voor zuiver juridische geschillen of het vaststellen van een schadevergoeding. De dienstverlening van de KNB richt zich op cliënten die ontevreden zijn over de dienstverlening van de notaris. Veel klachten waarbij de KNB bemiddelt, komen voort uit onwetendheid, is de ervaring van Kleijn. 'Cliënten weten niet precies wat een notaris doet. Omdat hij vooraf moet onderzoeken bij het Kadaster denken ze dat de notariële onderzoeksplicht op alles betrekking heeft. Ze zijn bijvoorbeeld boos als na aankoop blijkt dat een schuur op het terrein niet in het Kadaster staat vermeld. Maar dat hoeft een notaris niet te onderzoeken. Hij controleert de gegevens zoals

die bekend zijn in het Kadaster. Ook denken ze bij de overdracht van een woning dat de notaris opzettelijk wacht met het overmaken van geld om extra rente te trekken, maar hij moet nu eenmaal wachten op een bevestiging van het Kadaster. Bij nalatenschappen zijn mensen soms boos omdat ze vinden dat de notaris onvoldoende toezicht houdt op de executeur. Ook dat berust op een misverstand. Dat gebeurt alleen als daartoe opdracht wordt gegeven of als dat in het testament staat. Wanneer de inhoud van een testament als een verrassing komt voor de erven, zijn ze soms boos dat ze niet bij het opstellen van het testament aanwezig zijn geweest. Maar dat mag wettelijk helemaal niet.'

#### AARD

Sinds drie jaar houdt de KNB bij hoeveel klachten ze krijgt. In 2014 waren het er 380, in 2015 397 en in 2016 408. Dat het aantal

*'Als de notaris uitlegt wat zijn rol precies inhoudt, is de meeste kou vaak uit de lucht'*

klachten stijgt, betekent niet dat de dienstverlening van notarissen slechter wordt, benadrukt Kleijn. 'Notarissen hebben het de afgelopen jaren veel drukker gekregen. Het aantal klachten vertoont een veel minder sterke groei. We willen in de toekomst meer gaan communiceren over de aard van de klachten. Welke klachten gaan er bijvoorbeeld door naar de kamer van het notariaat? Van de 408 klachten die de KNB in 2016 ontving, werden 244 zaken afgehandeld. In 13 gevallen ging een klager alsnog naar de kamer voor het notariaat. In 6 gevallen ging het over familierecht. Dan moet je denken aan verdeling bij

## Ontevreden cliënten

# ‘Wie klaagt, wil in de eerste plaats gehoord worden’

echtscheiding en nalatenschap. Van de 127 afgewezen cliënten gingen er 10 met hun klacht naar de kamer voor het notariaat. Het ging 6 keer over onroerend goed en 4 keer over familierecht.’

### VERKEERDE VERWACHTINGEN

De KNB gaat niet inhoudelijk op de klacht in. ‘Het gaat ons erom dat de wederzijdse standpunten zichtbaar worden. Notarissen vinden het soms lastig dat we als KNB geen positie innemen. We adviseren altijd eerst de klacht op papier te zetten en vragen de notaris om antwoord. Soms is een brief met uitleg genoeg. Als dat niet het gewenste resultaat heeft, nodigen we beide partijen uit voor een gesprek bij de KNB. Die gesprekken verlopen meestal heel prettig. Als de notaris uitlegt wat zijn rol precies inhoudt, is de meeste kou vaak uit de lucht. Bij declaratiegeschillen is dat soms lastiger. Vaak heeft dat met verkeerde verwachtingen van de cliënt te maken. Ze hebben bijvoorbeeld wel een offerte gezien, maar niet de bijlage geopend. Bij dat soort geschillen houden notarissen eerder voet bij stuk. Dat is begrijpelijk, maar een deel van de klagers is het niet eens om het geld te doen. Soms zijn ze vooral boos omdat de notaris nors is geweest. Sinds ik een opleiding tot mediator heb gevolgd, ben ik meer gespitst op onderliggende motieven. Als ik zie dat een cliënt met een klacht geëmotioneerd raakt tijdens het gesprek, stel ik daar vragen over. Dan hoor je bijvoorbeeld waarom iemand zich gepasseerd

voelt door de notaris bij de afhandeling van een nalatenschap. Vaak willen mensen vooral gehoord worden.’

### ZWAAR OVERSCHAT

Fred Schonewille, legal mediator van Schonewille & Schonewille, deelt die mening. ‘Klachten gaan heel vaak niet over de inhoud, maar de bejegening. Een notaris doet iets te laat of communiceert onvoldoende. En als een cliënt zich daarover beklagt, schiet de notaris in de verdediging. Dat beeld is nog steeds actueel. Als notaris neem je al snel een juridisch standpunt in, terwijl de klager eigenlijk vooral gehoord wil worden. Verplaats je gewoon in die cliënt. Gebruik je empathie. Het gaat niet zozeer om juridische zaken, maar om communicatie, vertrouwen. Daarop hebben notarissen niet altijd het juiste antwoord. Ze verdedigen zich met vakinhoudelijke argumenten en zien het empathische over het hoofd. Ik draag notarissen een warm hart toe, ik ben er zelf een geweest, maar het juridische aspect wordt zwaar overschat. Waar dat toe leidt, zie je bijvoorbeeld bij nalatenschappen. Vaak is over de uitleg van het testament veel te doen. Er zijn zelfs erfrechtadvocaten die zich specialiseren in conflicten bij testamenten. Als notaris kun je onbegrip voorkomen als je bijvoorbeeld een considerans toevoegt aan het testament. Een considerans bevat de bedoelingen van een testateur, wat hem voor ogen staat en welke verhoudingen hij heeft willen regelen.

Een klacht pareren met juridische argumenten heeft zelden het gewenste effect. Dat eindigt in de regel bij de kamer voor het notariaat. Dan moet er een juridische beslissing genomen worden. De cliënt wordt nog steeds niet gehoord. Iedereen blijft boos.’

### KAAL PRODUCT

Schonewille: ‘Mensen vragen om meer dan alleen het kale product. Ze kunnen het alleen niet onder woorden brengen. Ik heb onlangs een notaris bijgestaan bij een klacht van een cliënt die vond dat de notaris bij de overdracht van een huis tekort was geschoten. Tijdens het mediationgesprek bleek dat notaris en cliënt elkaar privé ook kenden. Ze woonden bij elkaar in de buurt en maakten altijd een praatje als ze ieder hun eigen hond uitlieten. Doordat de cliënt een klacht indiende, werd dat contact ongemakkelijk. Ze hadden daardoor beiden veel last van de situatie. Ik pleit voor meer mediation bij klachten. Wanneer een cliënt met een klacht dreigt, kun je dat als notaris zelf voorstellen. Bemiddelen leidt in de regel tot een schikking. Bij mediation neem je het relationele aspect ook mee. Je komt sneller tot resultaten, omdat je begint bij de behoefte.’ ■

### TIPS

- Een klacht moet je nieuwsgierig maken. Reageer niet direct, maar laat het op je inwerken.
- Verplaats je in de ander. Misschien gaat het over iets anders.
- Nodig een klagende cliënt uit voor een gesprek. Communicatie is ook non-verbaal. Daarom werkt een reactie via e-mail of een officiële brief vaak juist averechts. Ook wanneer de rol van de notaris onduidelijk is voor een cliënt loont het de moeite om een gesprek aan te gaan.
- Stuur bij de afwikkeling van nalatenschappen een maandelijkse update zodat mensen op de hoogte zijn van de voortgang.
- Schrijf een stappenplan bij het aannemen van een opdracht. Zo krijg je bij de cliënt eerder begrip voor het werk van de notaris.