

Het recht om te klagen



Klagen doen wij mensen graag. Het is een manier om je ontevredenheid te uiten. Het glas is zelden helemaal gevuld en ook de inhoud bevat niet altijd. Klagen heeft ook nut, want je raakt er negatieve energie door kwijt. Er zijn echter ook mensen die over alles klagen. Voor hen is klagen een manier van communiceren geworden, waarin vooral de beperkingen en fouten van anderen worden benoemd. Ook in het notariaat heeft de burger een recht om te klagen. Informatie daarover staat prominent op de website van de KNB en hebben notarissen keurig verwerkt in hun algemene voorwaarden. Zo hoort het ook.

Notarissen vervullen een maatschappelijke taak en hebben een ambtelijke functie, daar past bij dat er desgevraagd rekening en verantwoording wordt afgelegd.

BANGE HOUDING

Over het algemeen doen notarissen dat niet graag. De meesten van ons beschouwen een klacht als een gevoelige tik of nederlaag, iets dat te allen tijde moet worden voorkomen. Hoe begrijpelijk dat ook is, de notaris moet ervoor waken dat hij niet alles doet om een klacht te voorkomen. Die houding maakt hem namelijk kwetsbaar en zelfs chantabel. Op tal van andere terreinen is het zo dat angst juist het gevreesde gedrag uitlokt. Zou in het notariaat niet gelden dat een al te voorzichtige of bange houding juist leidt tot die ongewenste klacht? Kortom, wees eerlijk en toegankelijk als u een fout heeft begaan, maak een buiging als het moet. Maar sta pal voor uw zaak als dat niet zo is, recht dan uw rug, verdedig u tijdig en met verve.

RESPECT

Overigens zal ook die houding niet altijd leiden tot het gewenste resultaat. Wie zich verdiept in de uitspraken van de tuchtrechter zal zich zo af en toe verbazen over de uitkomsten. Te soft voor echte overtreders, te hard voor kleine fouten, zo hoor ik af en toe zeggen. Die conclusie is natuurlijk te gemakkelijk, want de tuchtcolleges kennen de omstandigheden van het geval en dienen die in hun oordeel te betrekken. Bovendien kunnen rechters zich tegen kritiek niet verdedigen, zodat ons niets anders rest

dan acceptatie van en respect voor het gezag. Uit recent onderzoek van de Universiteit Utrecht blijkt overigens dat de overgrote meerderheid van onze beroepsgroep dat ook heeft.

BELANGRIJK VERSCHIL

Een ander onderzoek ging over de verschillen tussen advocatuur en notariaat qua aantallen klachten. In verhouding werden er veel meer klachten tegen notarissen ingediend dan tegen advocaten. Dat zou wat zeggen over de performance van onze beroepsgroep, zo werd gesuggereerd. Daar wordt echter een belangrijk verschil over het hoofd gezien. Daar waar de advocaat juist verplicht is partijdig te zijn, geldt voor de notaris in beginsel het tegenovergestelde. De notaris dient in zijn functioneren ook oog te hebben voor de belangen van derden. Dat maakt dat het ook vaak derden zijn die een klacht indienen. Klagers zijn vaak dus helemaal geen klanten. Zo werden de vijf klachten die ons kantoor de afgelopen twintig jaar te verwerken kreeg geen enkele keer door een klant ingediend.

VEELKLAGERS

In diezelfde categorie vinden we ook vaak de 'veelklagers'. De zich benadeeld voelende erfgenaam, die zowel een klacht indient tegen de notaris die de akte van erfrecht heeft gepasseerd, tegen de notaris die vereffenaar is, als ook tegen de notaris die de akte van levering van de door de vereffenaar verkochte woning heeft gepasseerd. Ook tuchtrechters klagen over de toegenomen klaagcultuur, zo valt te lezen in het jaarverslag van de kamers. De kwaliteit van het afdoen van tuchtzaken staat onder druk. Logisch dat deze ontwikkeling door de kamers steeds meer als ontwrichtend wordt ervaren. Nieuw is dat een van de kamers er vorig jaar toe is overgegaan een klager de verdere toegang tot het tuchtrecht te ontzeggen wegens misbruik van klachtrecht. Een dergelijke beslissing vergt moed, verdient bewondering en zelfs navolging in gevallen die zich daarvoor lenen. En zou de notaris niet eerder al bij kort geding moeten eisen dat de rechter zo iemand het klachtrecht ontnemt? De KNB is ervoor deze notarissen met raad en daad bij te staan. ■

Nick van Buitenen | VOORZITTER KNB