

---

## Veelgestelde vragen over de nieuwe klachten- en geschillenregeling

---

Versie 28 februari 2013

### **Is de Verordening klachten- en geschillenregeling al van kracht?**

Ja, de **verordening** is van kracht per 1 januari 2013.

### **Op welke klachten is de klachten- en geschillenregeling van toepassing?**

De nieuwe regeling is van toepassing op alle klachten vanaf 1 januari 2013.

### **Bij wie kan ik voor een klacht of incassogeschil terecht?**

De Geschillencommissie Notariaat

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Telefoonnummer: 070-3105310

### **Geldt de klachten- en geschillenregeling alleen voor declaratiegeschillen of ook voor klachten betreffende de werkzaamheden?**

De klachten-en geschillenregeling geldt zowel voor declaratiegeschillen als voor klachten betreffende de werkzaamheden. Reglementair zijn de klachten beperkt tot € 10.000,- (hoogte declaratie(s)) en € 5.000,- (hoogte schadevergoeding).

### **Door wie worden geschillen beoordeeld over declaraties die hoger liggen dan € 10.000?**

De civiele rechter, of de tuchtrechter als het exorbitant is.

### **Hoe verhoudt de klachtenregeling zich dan ten opzichte van het tuchtrecht en het civiele recht?**

Met de verordening wordt de keuzevrijheid voor cliënten om voor de rechtsgang bij de civiele rechter of de tuchtrechter te kiezen niet afgesloten; het **Reglement Geschillencommissie Notariaat** voorziet daarin, zie artikel 7 lid 3:

*De commissie verklaart ambtshalve de notaris niet-ontvankelijk in zijn klacht, indien de consument er niet mee heeft ingestemd om de klacht bij de commissie aanhangig te maken.*

De KNB, de Geschillencommissie en ook de tuchtrechter dragen er zoveel mogelijk zorg voor dat klagers bij de juiste instantie terecht komen.

### **Geldt de nieuwe regeling voor alle cliënten, consumenten en niet-consumenten, natuurlijke personen en rechtspersonen?**

De regeling geldt voor alle cliënten, dat wil zeggen afnemers van diensten van de notaris. Er zijn twee geschillencommissies voor het notariaat. De Geschillencommissie voor consumentenzaken (SGC) en de Geschillencommissie voor ondernemers (SGB). De SGC beslist bij bindend advies. De SGB beslist door middel van arbitrage.

### **Hoe kan ik een declaratie incasseren?**

Als een *consument* weigert een declaratie te betalen, moet hij het betwiste bedrag bij de Geschillencommissie storten en een formulier invullen. Vult hij het formulier in, dan doet de Geschillencommissie uitspraak. Als de Geschillencommissie de notaris gelijk geeft, betaalt de Geschillencommissie het gedeponeerde bedrag uit aan de notaris. Weigert de consument het bedrag te storten, dan kan de notaris zich tot de civiele rechter wenden.

Als een *ondernemer* weigert een declaratie te betalen, moet hij met behulp van een formulier laten weten of hij instemt met de behandeling door de Geschillencommissie. Stemt hij in en de Geschillencommissie geeft de notaris gelijk, dan heeft deze een arbitraal vonnis, dat eenvoudig met toestemming van de civiele rechter ten uitvoer kan worden gelegd. Stemt de ondernemer niet in met behandeling door de Geschillencommissie, dan kan de notaris zich wenden tot de civiele rechter.

### **Is klachtengeld verschuldigd?**

Ja, degene die een geschil aanhangig maakt, moet de Geschillencommissie klachtengeld betalen. Het klachtengeld ligt tussen de ongeveer € 50 en € 100 bij de Geschillencommissie voor consumenten en tussen de ongeveer € 325 en € 425 excl. BTW bij de Geschillencommissie voor ondernemers.

Zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

De in het ongelijk gestelde partij wordt veroordeeld het klachtengeld aan de wederpartij te voldoen.

### **Conform artikel 5 van de Verordening de klachten- en geschillenregeling moet de klachten- en geschillenregeling van toepassing worden verklaard in de algemene voorwaarden. Welke klachten en geschillenregeling wordt bedoeld?**

Bedoeld wordt de Verordening Klachten- en geschillenregeling, met de uitvoeringsregels, niet de kantoorklachtenregeling.

### **Heeft de KNB een voorbeeld tekst voor verwijzing in de algemene voorwaarden?**

Kantoren kunnen de volgende bepaling opnemen in hun algemene voorwaarden.

*‘Op onze dienstverlening is de Klachten- en geschillenregeling Notariaat van toepassing. Zie ook [www.knb.nl](http://www.knb.nl) en [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)’*

De verwijzingen naar de ringvoorzitters in algemene voorwaarden moeten worden geschrapt.