



Overige regelgeving

Verordening Klachten- en geschillenregeling

De ledenraad van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie KNB;

Overwegende dat het gewenst is regels te stellen betreffende de inrichting van een algemene klachten- en geschillenregeling voor het notariaat, waaronder de instelling van een geschillencommissie;

Gelet op artikel 55, tweede lid, Wet op het notarisambt;

Gezien het ontwerp van het bestuur met bijbehorende toelichting;

Gezien de adviezen van de ringen;

Stelt de navolgende verordening vast:

Verordening van de KNB van 23 november 2011, goedgekeurd door de Minister van Veiligheid en Justitie bij besluit van 7 december 2012, Stcrt. 21 december 2012, nr. 27027, inw.tr. 1 januari 2013.

Algemeen

In de wijziging van de Wet op het notarisambt (Wetsvoorstel Hammerstein) wordt de procedure afgeschaft van de ringvoorzitters die over declaraties moeten beslissen, met bezwaar en beroep. Ook de klachtenregeling van de Algemene wet bestuursrecht, met beroep op de Nationale Ombudsman, wordt buiten toepassing verklaard voor het notariaat. In plaats daarvan komt er een Geschillencommissie voor het notariaat. De KNB kan gebruik maken van de ervaringen die de advocatuur de afgelopen tien jaar heeft opgedaan met de Geschillencommissie Advocatuur, die is ingesteld en in stand wordt gehouden door De Geschillencommissie. Dit is de nieuwe naam voor wat voorheen heette de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, SGC, en die een combinatie is van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Ook het notariaat zal een samenwerkingsovereenkomst sluiten met De Geschillencommissie. Er zijn op dit moment ruim 40 geschillencommissies werkzaam die zijn aangesloten.

Het ligt voor de hand te streven naar een vergelijkbare regeling als geldt voor de advocatuur. Deze kent een Geschillencommissie advocatuur voor consumentenzaken. Daarnaast is voor de advocatuur ook een regeling getroffen voor zakelijke cliënten en ten behoeve van de incasso van onbetaalde declaraties. (Zie toelichting artikel bij artikel 4.) Cliënten kunnen schadeclaims indienen tot een maximum van € 10.000. Voor het notariaat wordt voorgesteld dit bedrag te maximeren tot € 5.000.

Ten aanzien van kosten en kostenveroordeling zijn voor de advocatuur de volgende regelingen getroffen. Het klachtengeld bedraagt tussen de € 50 en € 100 bij bindend advies en tussen de € 325 en € 425, excl. BTW, bij arbitrage. Ook is een kostenveroordeling mogelijk.

De opzet van de regeling is als volgt. De KNB krijgt op grond van het nieuwe artikel 55, tweede lid, de verplichting een verordening te maken voor de inrichting van een algemene klachten- en geschillenregeling in een verordening. Deze verordening verplicht de notaris de klachten- en geschillenregeling in zijn algemene voorwaarden van toepassing te verklaren op zijn dienstverlening, waardoor het notariaat in zijn geheel is aangesloten bij De Geschillencommissie. Het KNB-bestuur kan vervolgens met betrekking tot de in die verordening behandelde onderwerpen nadere regels geven. Over het ontwerp van deze nadere regels, dat tot stand komt in overleg met de Stichting Geschillencommissies en de Consumentenbond, wordt de ledenraad geraadpleegd. Dit reglement zou in elk geval moeten betreffen: toepasselijkheid van de regeling, samenstelling en taak van de Commissie, inhoud van de uitspraken, kosten en kostenveroordeling.

Uitgangspunt blijft dat de klager en de notaris er eerst zelf uit proberen te komen. Ook De Geschillencommissie streeft naar een proactieve geschiloplossing. Dit beleid is erop gericht zo vroeg mogelijk in het proces het geschil op te lossen, maar ook tijdens de procedure worden geschillen tussen partijen alsnog opgelost.

(Toelichting van 23 november 2011)

Artikel 1

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. *SGC*: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
- b. *SGB*: de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf;
- c. *geschillencommissie*: de Geschillencommissie Notariaat, ingesteld en in stand gehouden door de SGC en de SGB, overeenkomstig hun statuten;
- d. *kantoorklachtenregeling*: de schriftelijk aan de cliënt bekend gemaakte regeling die op het kantoor van de notaris geldt voor de behandeling van klachten van cliënten;
- e. *notaris*: de notaris, genoemd in artikel 1 onder a. van de Wet op het notarisambt alsmede de kandidaat-notaris, genoemd in artikel 1 onder b., daaronder begrepen de rechtsvorm waarin deze zijn praktijk uitoefent en het kantoor waarvan hij deel uitmaakt;
- f. *bestuur*: het bestuur van de KNB, genoemd in artikel 64, eerste lid, Wet op het notarisambt;
- g. *cliënt*: de afnemer van de diensten van een notaris;
- h. *klacht*: een geschil over de totstandkoming of de uitvoering van een opdracht aan een notaris, al dan niet vergezeld van een vordering tot schade tot een bedrag van € 5.000, en over een door de notaris aan de cliënt verzonden declaratie.

De klacht kan gaan over de totstandkoming en uitvoering van een opdracht en over de declaratie. Ook is het mogelijk een vordering tot schadevergoeding in te dienen. Deze is gemaximeerd tot € 5.000. Voor het meerdere dat een cliënt wil vorderen, moet deze een actie instellen bij de

civiele rechter.

(Toelichting van 23 november 2011)

Artikel 2

De notaris draagt zorg voor een kantoorklachtenregeling.

Een kantoorklachtenregeling moeten de notaris kantoren ook al hebben op grond van de klachtenregeling van de Algemene wet bestuursrecht. De KNB stelt daarvoor een model beschikbaar.

(Toelichting van 23 november 2011)

Artikel 3

Als een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, verwijst de notaris de cliënt door naar de geschillencommissie.

Artikel 4

Als een cliënt een declaratie van een notaris niet of niet volledig betaalt en de kantoorklachtenregeling heeft niet tot resultaat geleid, wendt de notaris zich tot de geschillencommissie voor de incasso.

De voorgestelde geschillenregeling biedt notarissen een manier om declaraties te innen. Deze laat buitengerechtelijke incassomaatregelen onverlet. De notaris kan een incassobureau of deurwaarder blijven inschakelen om aanmaningsbrieven te zenden aan niet-betalende cliënten en eventueel een betalingsregeling te treffen. Heeft dit geen effect, dan wendt de notaris zich tot De Geschillencommissie. Consumenten kunnen een bindend-adviesprocedure volgen, als zij bereid zijn een depot ter grootte van het betwiste bedrag te storten bij De Geschillencommissie. De Geschillencommissie betaalt het bij haar in depot gestorte bedrag uit. Is de consument niet bereid een depot te storten, dan doet de commissie uitspraak bij arbitraal vonnis, dat na verkregen verlov van de voorzieningenrechter van de rechtbank ten uitvoer kan worden gelegd. Ook bij zakelijke cliënten doet de commissie uitspraak bij arbitraal vonnis.

(Toelichting van 23 november 2011)

Artikel 5

De notaris verklaart de klachten- en geschillenregeling van toepassing op zijn dienstverlening in zijn algemene voorwaarden.

De notaris verklaart de klachten- en geschillenregeling van toepassing op zijn dienstverlening in zijn algemene voorwaarden. De KNB zal daarvoor een model leveren, dat ook de goedkeuring van de Consumentenbond kan wegdragen.

(Toelichting van 23 november 2011)

Artikel 6

Het bestuur geeft met betrekking tot de in deze verordening behandelde onderwerpen nadere regels. Deze betreffen in elk geval de wijze waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt, de voorwaarden voor bindend advies of arbitrage, klachtengeld en kostenveroordeling, ontvankelijkheid, de samenstelling van de geschillencommissie, de wijze van behandeling, en geheimhouding.

Over het ontwerp van deze nadere regels wordt de ledenraad geraadpleegd. De regels worden zo spoedig mogelijk na vaststelling ter kennis van de Minister van Veiligheid en Justitie gebracht.

De uitwerking wordt gedelegeerd aan het KNB-bestuur. In dit artikel van de verordening worden wel de onderwerpen opgesomd die in elk geval moeten worden geregeld.

Wat de toepasselijkheid betreft geldt, dat indien de cliënt een consument is, dat wil zeggen een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, de geschillencommissie bij bindend advies beslist, afhankelijk van zijn bereidheid een depot bij De Geschillencommissie te storten. In alle overige gevallen wordt het geschil beslecht door arbitrage.

De commissie bevordert om te beginnen een schikking tussen partijen. De klager is niet ontvankelijk als hij zijn klacht niet bij de notaris heeft ingediend binnen drie maanden nadat hij kennis heeft genomen van het gedrag waarover hij wil klagen.

Net als bij de andere geschillencommissies is degene die een geschil aanhangig maakt, een door De Geschillencommissie vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd. Dit bedrag wordt door De Geschillencommissie niet terugbetaald.

Een kostenveroordeling is mogelijk voor het geval de ene, of de andere partij geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld.

De geschillencommissie bestaat uit een of meer voorzitters die deel uitmaken van de rechterlijke macht, een of meer door de Consumentenbond voorgedragen leden, een of meer representanten van het bedrijfsleven en een of meer door de KNB als lid voorgedragen notarissen of kandidaat-

notarissen. De leden en het secretariaat van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht.

(Toelichting van 23 november 2011)

Artikel 7

Deze verordening kan worden aangehaald als Verordening Klachten- en geschillenregeling.

Artikel 8

Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 januari 2013 of zoveel later als de termijn van tien dagen na publicatie in de Staatscourant is verstreken als bedoeld in artikel 91, tweede lid, van de Wet op het notarisambt.

Het is de bedoeling dat de verordening in werking treedt op dezelfde datum dat de huidige regelingen van geschillenbeslechting door de ringvoorzitters en de Algemene wet bestuursrecht vervallen. Naar verwachting is dit 1 juli 2012. De leden van de geschillencommissies zullen tegen die tijd aangewezen moeten zijn en ook het secretariaat moet gereed zijn.

(Toelichting van 23 november 2011)
