

# Een kijkje in de keuken



Een jaar geleden ging de Geschillencommissie Notariaat van start. De commissie behandelt geschillen over bedragen tot 10.000 euro. Hoe gaat dat in de praktijk? *Notariaat Magazine* liep een ochtend mee met de commissie.

TEKST Tatiana Scheltema | BEELD Roel Ottow

**D**en Haag, 4 maart. Jan van der Groen, in het dagelijks leven strafrechter in Rotterdam en vandaag voorzitter van de Geschillencommissie Notariaat, windt er geen doekjes om. 'U heeft een geschil met elkaar, anders zou u hier niet zitten. Het gaat om de kosten van het transport van een appartement. U, notaris, hebt een e-mail gestuurd waarin u een bedrag noemde voor uw dienstverlening. Daarop kreeg u een e-mail terug van meneer waarin hij zei: "Met 5.000 euro ben ik akkoord." En nu hebt u, meneer, een totaal-factuur van 8.500 euro gekregen, maar dat was niet de bedoeling, zegt u. Toen hebt u een klacht ingediend tegen de notaris.' Dat klopt, beamen de partijen. En dat is meteen ook het enige waarover ze het eens zijn. Voorafgaand aan die factuur is namelijk wel het een en ander gebeurd. Meneer kwam bijvoorbeeld niet opdagen bij het passeren van de leveringsakte. 'U bent de eerste in twintig jaar die niet snapt dat een verzoek om bij de overdracht aanwezig te zijn, wil zeggen dat u er ook echt moet zijn', sneert de notaris naar zijn voormalige cliënten, een keurig

echtpaar van buitenlandse origine. Die afspraak moest worden verzet, de notaris had daarvoor opnieuw kosten in rekening gebracht, en wel het drievoudige van het bedrag dat hij op zijn site vermeldde.

## BREEKPUNT

Stuitend, vond meneer. Voor de notaris kwam 'het spreekwoordelijke breekpunt' toen mevrouw zich tegenover de makelaar had geëxcuseerd voor het feit dat ze hém als notaris hadden genomen. Hij had zich 'ernstig beledigd' gevoeld, vertelt hij de commissie. 'Dan kun je dus serieuze vragen stellen over het vertrouwen tussen cliënt en notaris', zegt hij. 'En als er geen vertrouwen is, moet je je diensten weigeren.' Inderdaad had de notaris een aantal keer gedreigd zijn diensten te weigeren, vertelt cliënt. 'En bij de laatste levering heeft hij mijn vrouw echt beledigd. Dat neem ik hem serieus kwalijk.' Van dienstweigering was het uiteindelijk niet gekomen, hoewel dat achteraf gezien misschien geen gek idee zou zijn geweest. 'Er ligt hier duidelijk veel meer onder het oppervlak, dan wij nu kunnen oplossen', constateert voorzitter Van der Groen na krap een halfuur. 'U ontvangt onze beslissing over

vier tot zes weken.' Terwijl de cliënt en zijn vrouw het zaaltje verlaten, blijft de notaris nog even achter. 'Ik wil toch nog benadrukken dat...' Maar daar zijn de commissieleden niet van gediend. Vriendelijk zwijgend staren ze hem richting uitgang.

## KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING

Op 1 januari 2013 trad de Verordening klachten- en geschillenregeling in werking. Sindsdien is de notaris verplicht deze regeling in zijn algemene voorwaarden van toepassing te verklaren op zijn dienstverlening – zij het dat veel notarissen dat nog niet hebben gedaan. De procedure bij de geschillencommissie vervangt de oude praktijk waarbij de ringvoorzitters beslisten over declaratieverschillen. Klagen over de notaris bij de Nationale Ombudsman kan ook niet meer. De klachten- en geschillenregeling staat open voor zowel consumenten als bedrijven. De regeling voor consumenten werd opgesteld in samenspraak met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis. De regeling voor zakelijke geschillen is ingesteld in samenspraak met MKB Nederland. In het jaar dat de Geschillencommissie Notariaat operationeel is, werden er vijftig

## Het gaat zelden alléén om het geld; erkenning van wat er misliep speelt een minstens zo belangrijke rol

klachten ingediend. In negentien daarvan deed de commissie een uitspraak, zeven zaken werden geschikt. De meeste klachten gaan over ten onrechte ingediende of excessieve declaraties, vertelt Claudia de Jong, juridisch medewerker van de Geschillencommissie Notariaat. 'Als je hebt gezegd: ik doe het voor 800 euro, en je declareert vervolgens 1.200 euro, dan is het verschil ten onrechte in rekening gebracht.' Een goede tweede is het verstrekken van onvoldoende of onjuiste informatie.

Het gaat klagers zelden alléén om het geld; erkenning van wat er misliep speelt een minstens zo belangrijke rol. Zoals in de zaak van Maya Zeestraten tegen notaris Nout van Veen [niet hun echte namen – red.] die deze ochtend ook wordt behandeld. Maya vindt dat Van Veen het vertrouwen dat zij in hem stelde, heeft beschaamd. Toch is de sfeer tijdens deze zitting heel gemoedelijk. Maya en Van Veen bejegenen elkaar hoffelijk en spreken elkaar bij de voornaam aan.

### PLAN B

Wat was er gebeurd? Maya had Van Veen's hulp ingeroepen bij een ingewikkelde kwestie. Haar ex-echtgenoot Hans was na de scheiding in het gezamenlijke huis blijven wonen. Toen hij drie jaar later stierf, weigerde Hans' zoon uit een eerder huwelijk de nalatenschap te aanvaarden en zei dat zijn minderjarige kinderen dat ook zouden doen. Een verzoek daartoe lag al bij de kantonrechter. Dat bracht Maya in een penibele situatie: het huis was nog niet afbetaald, de vaste lasten liepen gewoon door, maar ze kon het niet verkopen. Gezamenlijk werd besloten tot een plan van aanpak: als de zoon niet op andere gedachten kon worden gebracht, zou Van Veen de kantonrechter aanschrijven, zodat Maya's probleem kon worden meegewogen in de beslissing. Lukte dat niet, dan zou de volgende groep erfgenamen worden benaderd. En als ook die de erfenis zouden verwerpen, dan moest het huis maar bij executie worden geveild. Maar de stiefzoon was onvermurwbaar.

Volgens Maya had toen plan B, de brief aan de kantonrechter, in werking moeten treden. Die brief kwam maar niet. Van Veen was namelijk al vrij snel tot de conclusie gekomen dat een brief aan de kantonrechter geen zin zou hebben, vertelt hij aan de Geschillencommissie. Alleen: dat had hij Maya destijds niet verteld. Wat haar nog het meest dwarszit, zegt ze, is dat Nout zelfs nú nog volhoudt dat de weg langs de kantonrechter heilloos zou zijn geweest. Het is geen kwade wil, dat ziet ze ook wel. 'Maar er waren toch heel veel dingen waarvan ik het idee had: je deed wel je best, maar op een manier van... Tja.'

### WATER BIJ DE WIJN

Van Veen had al toegezegd zijn honorarium te zullen matigen. Toch stuurde hij een rekening van ruim 3.500 euro. Maya had inmiddels een andere notaris in de arm genomen en die had de vloer aangeveegd met de adviezen van Van Veen. Maya weigerde dan ook de rekening, althans het gedeelte dat hij voor advisering rekende, te betalen. Volgens haar had Van Veen haar vooral van de wal in de sloot geholpen. Als hij erbij bleef dat zij de volle mep betaalde, zou ze de zaak voorleggen aan de kamer van toezicht. Dat wil ze eigenlijk nog steeds, ook als Van Veen bereid blijkt de zaak te schikken. Als de discussie dreigt te ontaarden in het opnieuw oprakelen van de zaak grijpt voorzitter Van der Groen in. 'U zult allebei water bij de wijn moeten doen', zegt hij, en stuurt ze de gang op.

Binnen tien minuten zijn ze eruit. Maya zal Van Veen 1.000 euro betalen. Ze wil ook dat Van Veen belooft dat als er weer zo'n ingewikkelde zaak op zijn pad komt, hij die zal weigeren. 'Voor mij is dat echt héél belangrijk', zegt ze. Dat gaat Van der Groen te ver. 'Dat kunnen wij niet in een beslissing opnemen. U zegt toch ook niet: ik ga niet meer klagen.' Daarop neemt Van Veen ook nog het klachten-geld à 50 euro voor deze procedure voor zijn rekening.

### GOEDKOPE OPLOSSING

Opvallend is dat notarissen zélf de weg naar de Geschillencommissie nog niet weten te vinden. Die mogelijkheid bestaat wel, bijvoorbeeld bij een openstaande declaratie, maar werd nog nooit benut, vertelt Claudia de Jong. 'Het is een goedkopere oplossing dan een rechtbankprocedure en de consument kan ook zijn verhaal kwijt. Het voordeel is dat wij het niet betaalde bedrag in depot vragen. Dit bedrag wordt aan de notaris betaald als hij in het gelijk wordt gesteld. Daarmee heeft de notaris ook de zekerheid dat hij op een eenvoudige manier het bedrag waarop hij ingevolge de uitspraak recht blijkt te hebben, ontvangt. Ik denk dat die mogelijkheid niet erg bekend is. Maar ze zijn welkom.' ■

De Geschillencommissie Notariaat wordt voorgezeten door een rechter, bijgestaan door een lid voorgedragen door de beroepsgroep en een lid voorgedragen door de Consumentenbond of, bij de zakelijke commissies, door MKB Nederland. Aan de commissie kunnen in beginsel 'alle geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming en/of uitvoering van een opdracht aan de notaris' worden voorgelegd.

Ook kan de klager aangeven of hij 'als gevolg van het handelen of nalaten van de notaris' schade heeft geleden, zolang die schade niet hoger is dan 5.000 euro. De klacht moet worden ingediend binnen twaalf maanden nadat de klachtwaardige gebeurtenis heeft plaatsgevonden, maar pas nadat een poging is ondernomen om het geschil zelf bij te leggen met de notaris.