

*Hoe verminder je de kans op een klacht?*

Ergens gaat het mis. Een erfgenaam die de gang van zaken rond een nalatenschap niet begrijpt. Of een cliënt die ontevreden is over de geleverde prestatie. Volgens Gerd van Atten, advocaat en notarieel tuchtrechtspecialist bij Van Oosten Advocaten in Amsterdam, vermindert de kans op een klacht als in een vroeg stadium de juiste stappen worden gezet. En *en passant* geeft hij ook tips voor als het toch tot een tuchzaak komt.

TEKST Peter Steeman | BEELD Roel Ottow

**1 Documenteer de totstandkoming van de akte**

Een ervaren notaris voelt welke transacties zich onderscheiden van de gangbare. Een testament dat onder tijdsdruk wordt opgemaakt bijvoorbeeld. In zo'n geval is het belangrijk om de totstandkoming te documenteren. Zorg voor een medische verklaring die wordt toegevoegd aan het dossier. Of voeg een lijst met vragen toe die je de cliënt hebt gesteld over zijn vermogenspositie, zijn kinderen. Nog beter is het om een getuige te hebben, een collega, die bij het gesprek aanwezig was. Zodat je kunt verdedigen tegen de beschuldiging van een onterfd kind dat meent dat zijn vader dement was. Het is sowieso goed om aanpassingen in een dossier te documenteren. Zodat het verschil tussen concept en het definitieve document kan worden verklaard als er achteraf vragen over worden gesteld.

**2 Wees wantrouwend**

Werk alleen mee als het in jouw ogen goorloofd is. Draai de ministerieplicht om. Notarissen mogen zich wantrouwender

opstellen dan ze gewend zijn. De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is niet alleen een checklist. Je moet ook zien wat voor transactie er aan je bureau plaatsvindt. In sommige gevallen moet je jezelf de vraag stellen: is het proces zorgvuldig doorlopen? Een cliënt verkoopt zijn huis aan zijn therapeut voor een vriendenprijs. Daar kun je als notaris in meegaan, maar hoe zelfstandig is dat besluit genomen? Zorg dat je tot een goed oordeel komt. Eis bijvoorbeeld dat die cliënt een eigen makelaar meebrengt. Door die extra maatregel kun je het wantrouwen wegnemen. Je laat zien dat je een zorgvuldige afweging hebt gemaakt.

**3 Adviseer cliënten om een deskundige in de arm te nemen**

Voor een notaris heeft de technischjuridische kant van zijn werk de grootste prioriteit, maar juist vanuit het oogpunt van preventie is het belangrijk dat je het totale plaatje ziet. Wanneer een stuk bos wordt verkocht en je

hebt als notaris geen ervaring met dergelijke transacties, ga dan na wat de achtergrond van die transactie is. Zo voorkom je dat een cliënt later met een beschuldigende vinger naar de notaris wijst. 'Hij heeft mij niet voorgelicht over de transactie die ik aanging. Ik dacht dat ik er een huis op mocht bouwen.' Weet de koper wat hij aanschaft? Adviseer hem een deskundige te raadplegen. Als hij niet wil, stopt het. Dat advies moet je vastleggen.

**4 Vraag om aanvullende informatie**

Als notaris moet je kunnen beoordelen of de prijs die wordt betaald voor een transactie in verhouding staat tot de economische waarde. Daarmee verklein je de kans op een oneigenlijke transactie. Vraag om een taxatierapport of een accountantsrapport. Er kunnen goede redenen zijn waarom een cliënt een hogere of lagere prijs betaalt. Zorg dat je die vastlegt. Als het onmogelijk is de waarde vast te stellen, moet je je ministerie niet verlenen. Notarissen doen dat niet graag. De koper of



# ‘Laat zien dat je een zorgvuldige afweging hebt gemaakt’

verkoper kan je daarvoor aansprakelijk stellen. Daar is een oplossing voor. Je kan een kort geding uitlokken. Dan laat je de rechter een beslissing nemen of je die transactie uitvoert. Daar wordt te weinig gebruik van gemaakt.

## 5 Val niet uit je rol

Ook als je betrokken raakt bij een conflict moet je je aan de regels van het ambt houden. Laat zien dat je de zorgvuldigheid in acht neemt om de schade tot een minimum te beperken. Ook als die volgens de cliënt wordt veroorzaakt door de notaris. De cliënt is misschien boos omdat er extra overdrachtsbelasting moet worden betaald. Een aanslag die de notaris in zijn ogen had moeten voorkomen. Of waarvoor hij had moeten waarschuwen. Vaak kruipt een notaris in zijn schulp. Hij schiet in de verdediging. Veel klachten worden voorkomen als je direct actie onderneemt. Help iemand met het aantekenen van bezwaar of verwijs hem door naar een deskundige.

## 6 Vrees de kamers en het hof niet

Wees onbevangen in het vertellen van het verhaal als een klacht in behandeling wordt genomen door de kamer voor het notariaat. Dat is geen gemakkelijke opgave. De impact van een klacht is groot. Iedere notaris ondergaat dit traject met een zekere spanning. De kamer voor het notariaat bestaat uit twee rechters, twee mensen uit het notariaat, een belastingambtenaar en een griffier. Zes mensen die iets van je vinden. Maar er is begrip voor de notariële praktijk. De kamer en het hof willen weten wat voor vlees ze in de kuip hebben. Het gaat ze niet alleen

om technische details. Als notaris kun je door de wijze waarop je je verdedigt irritatie opwekken. Dat doet je zaak geen goed.

## 7 Laat je bijstaan

Als notaris ben je partij in een tuchtrechtzaak. Het is koorddansen. Je moet openheid van zaken geven en tegelijkertijd je geheimhoudingsplicht respecteren. Dat remt je in wat je mag zeggen. Laat je daarom bijstaan door een advocaat. Je bent het onderwerp van het geschil. Zorg er dan voor dat er iemand bij is die namens jou het woord kan doen. Een advocaat kan een klager tot de orde roepen. Beargumenteren waarom hij niet de waarheid spreekt. Een advocaat kan aansturen op een andere oplossing voor het conflict. Als notaris kun je dat niet. Je bent partij. Het is net als het nemen van een penalty na een overtreding. Die moet je ook niet zelf nemen.

## 8 Gebruik je hulplijnen

Iedere notaris heeft een netwerk. Bel collega's om te sparren over zaken. Of als je twijfelt over de juiste aanpak van een dossier. De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie heeft ook een afdeling die je om advies kunt vragen. Maak daar een aantekening van in het dossier. Laat een brief die je schrijft als reactie op een klacht van een cliënt eerst even checken door een collega. Schiet je niet te snel in de verdediging? Misschien erken je fouten die je helemaal niet voor je rekening hoeft te nemen. Een notaris werkt onder grote tijdsdruk en heeft te maken met potentiële aansprakelijkheden. Juist dan is het raadzaam er iemand met een frisse blik naar te laten kijken. ■

‘Veel klachten worden voorkomen als je direct actie onderneemt’



### WIE IS GERD VAN ATTEN?

Van Atten is een van de weinige advocaten met een specialisme notarieel tuchtrecht. ‘Ik ben er ingerold. Op het eerste advocatenkantoor waar ik als stagiair werkte, hadden we notarissen als cliënt. Ze vroegen bij lastige dossiers preventief om raad. Ik vond het leuk om te doen. Tijdens mijn studie werkte ik op een notariskantoor en schreef mijn scriptie over notarieel tuchtrecht. Zo'n achtergrond komt van pas. Je weet daardoor hoe het vak van notaris in de dagelijkse praktijk wordt uitgeoefend.’

Inmiddels verdedigt hij jaarlijks ongeveer twintig (kandidaat-)notarissen tegen wie een klacht bij een van de kamers voor het notariaat is ingediend. Hij ziet het aantal klachten de laatste jaren toenemen. De perceptie van de beroepsgroep bij het publiek is veranderd. ‘Vroeger vroeg je de notaris om hulp. Nu komen mensen platgezegd een stempel halen. Ze zien de toegevoegde waarde minder en worden daardoor kritischer.’