



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE NOTARIAAT?

1. Inleiding

U heeft een geschil met uw notaris. Samen komt u er niet uit. U kunt dan doorgaans de hulp inroepen van de Geschillencommissie Notariaat.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De notaris maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Goedkoop:

Het klachtengeld bedraagt:
€ 52,50: klacht (zonder schadevergoeding)
€ 52,50: declaratiegeschil
€ 77,50: schadevergoeding
€ 0,-- tot € 5.000,--
€ 102,50: schadevergoeding
€ 5.000,-- tot € 10.000,--
€ 102,50: schadevergoeding onbepaald
(maximaal € 10.000,--).

Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portkosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. De notaris moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:

Zie punt 12 van deze brochure.

3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter (rechter) aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie. Alle leden worden door het bestuur van de SGC benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de notaris te behartigen.

4. Welke geschillen kunnen aan de Commissie worden voorgelegd?

Aan de Commissie kunnen in beginsel alle geschillen worden voorgelegd die betrekking hebben op de totstandkoming en/of uitvoering van een opdracht aan de notaris alsmede klachten die nauw samenhangen met die opdracht.

Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook of u als gevolg van het handelen of nalaten van de notaris schade heeft geleden. Bent u van mening dat deze schade hoger is dan € 10.000,- (inclusief BTW) dan kunt u de zaak niet aan de Commissie voorleggen, tenzij u uitdrukkelijk afstand doet van uw aanspraak op een hogere vergoeding. Dit doet u door ondertekening van het vragenformulier.

Belangrijk: het totaalbedrag van de declaratie(s) waarover kan worden geklaagd, mag maximaal € 10.000,-- bedragen. Is dit meer, dan kan de commissie het geschil niet behandelen.

De Commissie kan een geschil niet behandelen, indien de notaris niet meer ingeschreven is als notaris (uit het ambt is ontzet), aan hem surseance van betaling is verleend, de notaris in staat van faillissement is geraakt of ten aanzien van hem de schuldsanering natuurlijke personen van toepassing is verklaard, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan (zie punt 6). Blijkt dit pas na het aanhangig maken, dan wordt de behandeling alsnog gestopt.

Let op, klachten die uitsluitend van tuchtrechtelijke aard zijn kunnen niet door de Geschillencommissie Notariaat behandeld worden. U kunt de klacht schriftelijk indienen bij de Kamer voor het Notariaat. Voor meer informatie hierover kunt u kijken op de website van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie.

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen

Alvorens u het geschil aan de Commissie voorlegt, moet u altijd eerst zelf proberen met de notaris tot overeenstemming te komen. U moet hiertoe uw klacht overeenkomstig de kantoorklachtenregeling bij het notariskantoor indienen binnen drie maanden nadat u kennis nam of had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.

Indien vier weken na indiening van deze klacht zijn verstreken zonder dat dit tot enige reactie van de notaris heeft geleid dan kunt u het geschil bij de Commissie aanhangig maken. Hetzelfde geldt wanneer u niet kunt instemmen met de voorgestelde oplossing.

U moet uw klacht in ieder geval binnen twaalf maanden na de schriftelijk afhandeling bij de Commissie aanhangig maken.

Als u bovenstaande termijnen niet naleeft, kan de Commissie – wanneer de notaris daarom verzoekt – besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de genoemde termijnen u niet te verwijten is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

6. Hoe moet een geschil worden ingediend?

Als u een geschil aan De Geschillencommissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn, maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van het geschil.

Met uw handtekening onder het ingevulde vragenformulier geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen. Tevens moet u een kopie van de opdrachtbevestiging meesturen. Andere stukken die u relevant acht voor de beoordeling van het geschil dient u ook mee te sturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat van De Geschillencommissie gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht kan behandelen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Als het geschil door de Commissie kan worden behandeld, krijgt u een factuur voor het bedrag dat u nog niet aan de notaris heeft betaald. Dit bedrag dient u aan de Commissie over te maken. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan de notaris betalen.

Ook de notaris kan een procedure starten. Dit kan op dezelfde wijze als hiervoor omschreven. Doorgaans heeft een geschil ingediend door de notaris betrekking op een openstaande declaratie. Indien de notaris een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De notaris dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met de notaris;
2. komt u er samen niet uit, vul dan het vragenformulier in en stuur dat in;
3. maak het klachtengeld over;
4. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de notaris afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. Hierbij kan hij een eventuele vordering op u instellen. Deze zogenaamde tegenvordering zal in de regel betrekking hebben op het onbetaalde deel van de declaratie.

U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de notaris ter kennisname toegezonden. Indien de notaris een tegenvordering heeft ingesteld krijgt u nog twee weken de tijd om daarop te reageren.

Verlenging van de bij de Commissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. De notaris wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de notaris na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet van ons terugkrijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de notaris doet.

9. De zitting

U en de notaris krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen

worden gehouden in Den Haag of Utrecht.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als de notaris zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 30 minuten.

10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- de notaris of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen.

Wanneer er sprake is van een geschil over de hoogte van de declaratie in verhouding tot de kwaliteit van de geleverde diensten dan kan de Commissie bij gegrond verklaring van uw klacht bijvoorbeeld de declaratie verminderen.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit laatste uiteraard alleen als u en de notaris daarmee instemmen.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak aan partijen toegezonden.

11. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de toezending van de uitspraak, indien dat binnen veertien dagen wordt verzocht, een kennelijke reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of de notaris binnen drie maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

12. Nakoming bindend advies

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd. Mocht een notaris, weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen drie maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan een beroep worden gedaan op de nakomingsgarantie van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie. De nakomingsgarantieregeling geldt niet indien de notaris niet meer ingeschreven is als notaris (uit het ambt is ontzet), aan hem surseance van betaling is verleend, de notaris in staat van faillissement is geraakt of ten aanzien van hem de schuldsanering natuurlijke personen van toepassing is verklaard, voordat u aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan (zie punt 6).