



Verordening Klachten- en geschillenregeling

23 november 2011

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:

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.

Artikel 2

De notaris draagt zorg voor een kantoorklachtenregeling.

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.

Artikel 5

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

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.

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.

Vastgesteld door de ledenraad op 23 november 2011 en getekend door de voorzitter van de ledenraad, goedgekeurd door de Minister van Veiligheid en Justitie bij besluit van 7 december 2012

De ledenraad van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie KNB