



Verordening tot wijziging van de verordening klachten- en geschillenregeling

De ledenraad van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie KNB,

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

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

Gezien het ontwerp van het bestuur met bijbehorende toelichting;

Gelet op de adviezen van de ringen;

Besluit tot de volgende wijzigingen in de Verordening klachten- en geschillen regeling:

ARTIKEL I

artikel 1 wordt als volgt gewijzigd:

- a. onder d wordt na de woorden 'de schriftelijk' het volgende toegevoegd: 'of via de website van de notaris'
- b. onder g wordt het woord 'een' vervangen door 'de'
- c. de zinsnede onder h 'een opdracht aan een notaris' wordt vervangen door de zinsnede 'een opdracht aan de notaris'
- d. de zinsnede onder h 'schade tot een bedrag van € 5.000' komt te vervallen.
- e. Aan het einde wordt onder h de volgende zin toegevoegd: 'Waarbij de hoogte van de declaratie of de schade niet hoger is dan € 10.000 inclusief eventueel verschuldigde BTW'.
- f. Na h. volgen twee nieuwe onderdeel die als volgt luiden:
 - i. declaratie: De rekening of het samenstel van rekeningen met betrekking tot de werkzaamheden van de notaris die betrekking hebben op één en hetzelfde dossier.'
 - En
 - j. klachten- en geschillenregeling: de onderhavige verordening

ARTIKEL II

Artikel 4 wordt als volgt gewijzigd:

de zinsnede 'wendt de notaris zich tot de geschillencommissie voor incasso' wordt vervangen door de zinsnede 'kan de notaris zich tot de geschillencommissie wenden voor incasso'

ARTIKEL III

Artikel 5 komt te luiden:

1. De klachten- en geschillenregeling is van toepassing op de dienstverlening van de notaris. De notaris verwijst voor nadere informatie over deze regeling naar de publiekswaarsite van de KNB.
2. Daarnaast is de notaris verplicht om in zijn algemene voorwaarden een regeling op te nemen met betrekking tot aansprakelijkheid, de voorlichting omtrent de financiële gevolgen van zijn dienstverlening en het toepasselijke recht en regelgeving.

De toelichting bij dit artikel komt te luiden:

De klachten- en geschillenregeling is van toepassing op de dienstverlening van de notaris ongeacht of de notaris dit heeft opgenomen in zijn algemene voorwaarden. De KNB heeft met betrekking tot de in artikel 2 genoemde op te nemen algemene voorwaarden een model gemaakt, dat ook de goedkeuring van de Consumentenbond heeft.



ARTIKEL IV

Deze verordening treedt in werking met ingang van 1 juli 2015 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.



TOELICHTING

In de wijziging van de Wet op het notarisambt (Wetsvoorstel Hammerstein) is de procedure afgeschaft van de ringvoorzitters die over declaraties moesten beslissen, met bezwaar en beroep. Ook de klachtenregeling van de Algemene wet bestuursrecht, met beroep op de Nationale Ombudsman, zijn buiten toepassing verklaard voor het notariaat. In plaats daarvan is er een Geschillencommissie voor het notariaat. De KNB heeft gebruik kunnen 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 heeft een samenwerkingsovereenkomst gesloten 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. 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.

Vastgesteld door de ledenraad op 24 juni 2015 en getekend door de voorzitter van de ledenraad, goedgekeurd door de Minister van Veiligheid en Justitie bij besluit van 24 september 2015.