

Klachtenprocedure notarissen moet worden herzien

Door een uitspraak van Afdeling bestuursrechtspraak zal de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) de klachtenprocedure tegen haar leden moeten herzien.

De Afdeling van de Raad van State heeft woensdag 23 april het hoger beroep van de KNB tegen een ingrijpende uitspraak van de Groningse bestuursrechter van de hand gewezen. De Afdeling onderschrijft het oordeel van de rechter dat de zogeheten ringvoorzitter van de KNB in Den Haag veel meer onderzoek had moeten doen naar een klacht van een cliënt betreffende de declaratie van een notaris.

De notaris had een offerte opge-

maakt voor de afhandeling van een erfeniskwestie. De uiteindelijke declaratie van ruim 17.000 euro bedroeg maar liefst vier keer het bedrag uit de offerte (4090 euro). De cliënt diende op basis van de nieuwe Wet op het notarisambt (Wna) een klacht in, waarna de notaris de declaratie terugbracht naar 11.700 euro. De cliënt, die meende dat de notaris allerlei niet noodzakelijke werkzaamheden in rekening heeft gebracht, vond dat nog altijd te hoog.

De voorzitter van de Ring 's Gravenhage van de KNB wees de klacht echter af. De ringvoorzitter beoordeelde de klachten marginaal, en nam om die reden niet alle dossiers betreffende de klacht door. Deze 'te marginale

toetsing' was precies de reden voor de Gronings bestuursrechter om de cliënt in het gelijk te stellen.

Ook de Afdeling bestuursrechtspraak is van mening dat de ringvoorzitter zich er te gemakkelijk van af heeft gemaakt. Immers, de Wna beschrijft volgens de Afdeling als volgt de wijze waarop de voorzitter de rekening behoort te toetsen: 'Het is niet de bedoeling dat de voorzitter zelf een nieuwe berekening maakt. Hij kan aangeven hoe die naar zijn oordeel had moeten worden gedaan en hij kan daarbij zijn eigen opvatting over de wijze waarop de notaris zijn honorarium had behoren te berekenen uiteenzetten.' Daaruit trekt de Raad van State de conclusie dat de voorzitter weliswaar enige

ruimte heeft om geschillen te beoordelen, maar hij 'dient (...) de hem voorgelegde declaratie in volle omvang op haar juistheid te beoordelen.'

De uitspraak van de Raad van State is volgens zowel de cliënt als KNB-raadsman R. Lever bepalend voor de klachtenafhandeling van notarissen. Nu de KNB in het ongelijk is gesteld zal de ringvoorzitter een uitgebreid onderzoek moeten doen naar de declaratie van de omstreden notaris. Tevens zal de klachtenprocedure moeten worden herzien. (*persbureau Cerberus, zaaknummer 200204489*)

Berichten uit het notariaat

Notariaat werkt aan kwaliteitszorg

De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) heeft onlangs een kwaliteitsnorm van de KNB beschikbaar gesteld voor notariskantoren. Deze is vergelijkbaar met de kwaliteitsstandaard van de Nederlandse Orde van Advocaten. Júst in het notariaat moet ook worden gedaan aan kwaliteitszorg met het oog op de cliënten, omdat die het product van de notaris, de akte, niet goed kunnen beoordelen. Bij de advocaat is dat ook moeilijk, maar je ziet als cliënt in elk geval íts: wordt de advocaat ingemaakt door de tegenpartij of de rechter; hoe doet de advocaat het ter zitting?

Daarnaast zal de kwaliteitszorg binnen het notariaat worden gebruikt voor handhaving van regelgeving door een Inspectie voor het notariaat. Daarom is de kwaliteitsnorm voor het notariaat wat uitgebreider dan die voor de advocatuur. Wie een ISO-certificaat wil, hoeft nog maar weinig extra te regelen. Enkele honderden kantoren zijn al aan de gang met kwaliteitszorg. Verschillende hebben een ISO-certificaat.

De KNB gaat voorbeelden voor procedures aanreiken. Het werk op een notariskantoor leent zich daar goed voor. Allerelei mensen werken aan één dossier en procedures en checklists zijn heel gebruikelijk.

Uit onderzoek dat onder meer door het EIM de afgelopen jaren is gedaan onder cliënten en niet-clieñten kwam de notaris beter uit de bus dan de advocaat. Cliënten vinden de volgende punten belangrijk:

- prijs-kwaliteitverhouding, duidelijkheid over de declaratie en de manier van declareren;
- vlotte afhandeling;
- inlevingsvermogen, goede uitleg en informatie;
- deskundigheid en houding medewerkers;
- bereikbaarheid.

Het notariaat is op die punten beter gaan scoren de afgelopen jaren. Op elk van die punten bevat de Kwaliteitsnorm aanwijzingen. Verder wordt het notariskantoor geacht regelmatig bij zijn cliënten hun tevredenheid na te gaan. En er moet een klachtenregeling zijn, die voor de notaris trouwens verplicht is op grond van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet nationale ombudsman.

Verder laat de KNB zich ook inspireren door de ervaringen met de audits in de advocatuur. Een projectgroep gaat daar voorstellen voor doen, maar het ziet ernaar uit dat ook hier beroepsgenoten zullen worden opgeleid tot auditor. Op den duur wordt de kwaliteitszorg voor alle notarissen verplicht, zo is de bedoeling.

mr. E.E. Minkjan, bestuurssecretaris KNB

