

KAMER VOOR HET NOTARIAAT

Beslissing in de zaak onder nummer van: SHE/2019/40

Klachtnummer : SHE/2019/40
Datum uitspraak : 20 januari 2020

KAMER VOOR HET NOTARIAAT IN HET RESSORT 's-HERTOGENBOSCH

De kamer voor het notariaat neemt de volgende beslissing naar aanleiding van de klacht van:

de heer [naam klager] (klager)
wonende in [naam woonplaats]

tegen

notaris de heer mr. [Y] (de notaris)
gevestigd in [A]

1. De procedure

1.1. De kamer voor het notariaat (hierna: de kamer) heeft op 8 juli 2019 een brief met bijlagen ontvangen van klager. In deze brief heeft klager klachten geformuleerd tegen de notaris en tegen toegevoegd notaris [...] mr. [X], gevestigd in [B], gemeente [...]. De klacht tegen mr. [X] (de toegevoegd notaris) is door de kamer geregistreerd als SHE/2019/39.

1.2. De notaris en de toegevoegd notaris, die deel uitmaken van dezelfde kantoorcombinatie, hebben samen een verweerschrift ingediend.

1.3. Bij brief van 4 september 2019 heeft de kamer klager gevraagd of hij prijs stelt op een gesprek met de (plaatsvervangend) voorzitter van de kamer en de notaris en de toegevoegd notaris om de klacht te bespreken. Klager heeft de kamer op 6 september 2019 telefonisch meegedeeld dat hij daar geen prijs op stelt.

1.4. De klachten tegen de notaris en de toegevoegd notaris zijn gecombineerd behandeld op de openbare zitting van de kamer op 2 december 2019. Klager, de notaris en de toegevoegd notaris zijn bij deze mondelinge behandeling aanwezig geweest en hebben hun standpunt over en weer toegelicht.

2. De feiten

2.1. Klager is bij beschikking van de kantonrechter bij de rechtbank Oost-Brabant van 8 februari 2019 benoemd tot bewindvoerder over de goederen van zijn moeder. In die hoedanigheid heeft klager de woning van zijn moeder verkocht.

2.2. De kopers van de woning hebben [kantoor X] in [B] - een "digitale woonnotaris", aldus de vermelding op de website van [kantoor X] - opdracht gegeven om de eigendomsoverdracht van de woning te regelen. [Kantoor X] in [B] is onderdeel van [kantoor Y]. De notaris is werkzaam bij [kantoor Y] in [A] (hierna: het kantoor in [A]) en de toegevoegd notaris is werkzaam bij [kantoor X] in [B] (hierna: het kantoor in [B]).

2.3. Op 29 mei 2019 heeft de toegevoegd notaris op het kantoor in [B] de akte van levering gepasseerd, waarbij de woning in eigendom is overgedragen aan de kopers. Klager is zelf bij het passeren van de akte aanwezig geweest en heeft toen zijn ongenoegen geuit over de dienstverlening van de toegevoegd notaris en/of haar medewerkers. Diezelfde middag hebben de toegevoegd notaris en klager telefonisch met elkaar gesproken over de bezwaren van klager. Bij dat telefoongesprek heeft de toegevoegd notaris namens het kantoor in [B] haar excuses aangeboden omdat niet alles goed was verlopen.

2.4. Klager heeft zich bij brief van 1 juni 2019, gericht aan het kantoor in [A], beklagd over de gang van zaken rond de eigendomsoverdracht van de woning. Daarbij heeft hij er (samengevat) bezwaar tegen gemaakt dat het kantoor in [B] hem had gevraagd per e-mail vertrouwelijke stukken toe te sturen zonder dat deze e-mailberichten zouden worden versleuteld, dat het kantoor in [B] brieven had geadresseerd aan zijn moeder terwijl zij niet meer in staat was daarop te reageren en klager om die reden als bewindvoerder was benoemd en dat het kantoor in [B] hem niet voldoende had geïnformeerd over het al niet doorgaan van het passeren van de akte op de aanvankelijk geplande datum.

2.5. Bij brief van 6 juni 2019 heeft de notaris klager bericht dat zijn brief op 4 juni 2019 door het kantoor in [A] was ontvangen en heeft hij klager meegedeeld:

"De zaken zijn inderdaad niet goed verlopen: dat kan ik aan de hand van uw brief wel constateren. Maar voordat ik meer gedetailleerd op uw brief in ga wil ik graag de medewerkers in [B], die het dossier hebben behandeld, spreken. Het betreft ernstige klachten waarop een serieus antwoord past.

Nu de gelegenheid om met de medewerkers in [B] te spreken zich nog niet heeft voorgedaan heb ik even wat meer tijd nodig. Ik bericht u volgende week nader."

2.6. Na contact met de toegevoegd notaris en de betrokken medewerkers van het kantoor in [B] heeft de notaris bij brief van 13 juni 2019 concreet gereageerd op de drie hiervoor genoemde bezwaren van klager. De notaris heeft die bezwaren erkend, toegelicht waarom het zo was gelopen en zijn brief als volgt afgesloten:

"Wat is mijn conclusie: wij hebben het niet goed gedaan! Uw brief heeft inmiddels aanleiding gegeven tot nader overleg en nadere discussie over onze dienstverlening. Concrete verbeteringen zijn voorgesteld. Intern is nogmaals benadrukt dat wij klantvrien-

delijkheid van groot belang vinden. Alle aspecten die u aangeeft en waarop ik hiervoor ben ingegaan moeten in dat licht worden beoordeeld.“

2.7. In reactie op die brief heeft klager de notaris bij brief van 24 juni 2019 meegedeeld dat hij teleurgesteld blijft over de hele gang van zaken, ook omdat er geen ruimte was voor enige empathie en weinig begrip voor de beleving van klager, en dat de notaris op zijn minst “zoiets als excuses” had horen aan te bieden.

2.8. Naar aanleiding van die brief heeft de notaris klager bij brief van 2 juli 2019 als volgt bericht:

“Nalezing van mijn brief leert mij inderdaad dat ik nogal de focus heb gelegd op de fouten onzerzijds zonder daarbij uw positie en uw gevoelens te betrekken.

Ik zie zeker in dat het (praktische) verkoopproces van een woning stress kan veroorzaken. Dat is vrij gebruikelijk. Maar als er door toedoen van een notariskantoor (volstrekt onnodige) fouten worden gemaakt, zal de stress bij de cliënt exponentieel stijgen. Dat kan niet de bedoeling zijn.

Daarenboven is het afscheid nemen van een woning ook altijd een emotioneel proces. Er wordt afscheid genomen van een plek, een ‘thuis’, waar veel herinneringen zijn geboren. Wij streven ernaar om dit afscheid op de meest plezierige manier te laten verlopen. Dat ons kantoor daar in uw situatie niet in is geslaagd betreuren wij zeer. Daarvoor bied ik u - en uw zus - mijn excuses aan.”

2.9. Zoals gemeld heeft klager op 8 juli 2019 deze klacht bij de kamer ingediend.

3. De klacht

3.1. Samengevat verwijt klager de notaris dat hij naar aanleiding van zijn klachten over de gang van zaken rond de eigendomsoverdracht van de woning geheel gefixeerd is geweest op de situatie bij het kantoor in [B] in plaats van op de situatie van klager als cliënt van het notariskantoor. Het heeft klager teleurgesteld dat de notaris niet direct excuses heeft aangeboden en dat, nadat de notaris uiteindelijk wel excuses had aangeboden toen klager daarom had gevraagd, hij taal noch teken heeft ontvangen van de notaris.

3.2. De notaris heeft gemotiveerd verweer gevoerd tegen de klacht. Voor zover dit verweer van belang is voor de beoordeling van de klacht, zal dit hierna aan de orde komen.

4. De beoordeling

4.1. Notarissen, toegevoegd notarissen en kandidaat-notarissen zijn op grond van artikel 93 lid 1 van de Wet op het notarisambt (Wna) aan tuchtrechtspraak onderworpen. De tuchtrechter toetst of hun handelen of nalaten in strijd is met het bepaalde in de Wna en andere toepasselijke bepalingen. Ook kan de tuchtrechter toetsen of zij voldoende zorg in acht hebben genomen ten opzichte van de (rechts)personen voor wie

zij optreden en of zij daarbij hebben gehandeld zoals een behoorlijk beroepsbeoefenaar behoort te doen.

4.2. Bij de beoordeling stelt de kamer voorop dat deze klacht niet gaat over de gang van zaken rond de eigendomsoverdracht van de woning, maar over de manier waarop de notaris de bezwaren die klager daarover heeft geuit in behandeling heeft genomen.

4.3. Uitgaande van de hiervoor weergegeven correspondentie is de kamer van oordeel dat de notaris telkens voortvarend heeft gereageerd op de brieven van klager en dat hij de bezwaren van klager vanaf het begin serieus heeft genomen. Zo heeft de notaris al in zijn eerste brief aan klager erkend dat zaken niet goed waren verlopen, dat het ernstige klachten waren waarop een serieus antwoord paste en dat hij klager daarom na overleg met de betrokken medewerkers van het kantoor in [B] de week daarna nader zou berichten.

4.4. Na overleg met deze medewerkers in [B] heeft de notaris vervolgens binnen de toegezegde termijn concreet gereageerd op de drie bezwaren van klager, heeft hij tekst en uitleg gegeven over de gang van zaken en heeft hij klager geïnformeerd over maatregelen die zullen worden genomen om herhaling te voorkomen. Daarbij heeft de notaris erkend dat de betrokken medewerker(s) direct een code aan klager had(den) moeten toesturen toen klager kenbaar maakte dat hij de gevraagde (persoons)gegevens versleuteld per e-mail wilde mailen. Verder heeft de notaris erkend dat de vermelding van (enkel) de naam en de adresgegevens van moeder op bepaalde stukken niet juist was omdat daarnaast ook de gegevens van klager in zijn hoedanigheid van bewindvoerder hadden moeten worden vermeld. Ook heeft de notaris naar voren gebracht dat notarissen, ter voorkoming van stress bij kopers en verkopers van een woning, het voortouw moeten nemen om duidelijk te communiceren als (de mogelijkheid bestaat dat) het passeren van de akte van levering naar een latere datum moet worden verschoven omdat de benodigde gelden niet tijdig aanwezig (zullen) zijn op de rekening van het notariskantoor. Daarbij hoort ook een goede telefonische bereikbaarheid, aldus de notaris, waarna hij heeft geconcludeerd dat het kantoor het niet goed heeft gedaan.

4.5. Na de genoemde brief van klager van 24 juni 2019 heeft de notaris toegegeven dat hij de focus nogal op het interne werkproces had gelegd, waarna hij klager en zijn zus zijn excuses heeft aangeboden.

4.6. Klager heeft bij de mondelinge behandeling verklaard dat hij het de notaris vooral erg kwalijk neemt dat hij niet direct excuses heeft aangeboden. Afdwongen excuses hebben voor hem geen waarde, aldus klager. Naar aanleiding van dat verwijt heeft de notaris ter zitting verklaard dat hij er aanvankelijk van uit was gegaan dat het niet zinvol was om nogmaals excuses aan te bieden omdat de toegevoegd notaris dat zelf al direct had gedaan op de dag dat zij klager over zijn bezwaren had gesproken, zoals klager zelf ook heeft erkend. Daarnaast heeft klager naar voren gebracht dat het hem teleurstelt dat er van de zijde van de notaris al een half jaar “doodse stilte” is. In reactie op dat verwijt heeft de notaris bij de mondelinge behandeling verklaard dat hij zich niet meer vrij voelde om contact met klager op te nemen nadat klager deze klacht - binnen een week na de laatste brief van de notaris - bij de kamer had ingediend.

4.7. Achteraf gezien zou deze klacht wellicht niet zijn ingediend als (ook) de notaris al in zijn eerste brief excuses zou hebben aangeboden, als er bijvoorbeeld een bloemetje

zou zijn gestuurd aan klager of als er een persoonlijk gesprek zou zijn geweest. Opmerking verdient daarbij wel dat de toegevoegd notaris klager op 29 mei 2019, vrijwel aansluitend aan de passeerafspraak, direct de mogelijkheid heeft geboden om persoonlijk met hem over zijn klachten te spreken. Klager heeft om hem moverende redenen toen echter geen gebruik gemaakt van die mogelijkheid. In hun gezamenlijke verweerschrift hebben de notaris en de toegevoegd notaris vervolgens meegedeeld dat zij alsnog graag met klager in gesprek wilden, mogelijk onder leiding van de voorzitter van de kamer, waarna de (plaatsvervangend) voorzitter klager heeft gevraagd of hij daar prijs op stelde. Zoals gemeld had klager daar geen behoefte aan. Hij heeft ter zitting verklaard dat de notaris zelf eerder het initiatief had kunnen nemen voor een gesprek. De kamer is echter van oordeel dat de notaris in de gegeven omstandigheden voldoende zorgvuldig en serieus op de bezwaren van klager heeft gereageerd, waarbij de kamer mede in aanmerking neemt dat de notaris naar voren heeft gebracht dat er maatregelen zijn/zullen worden genomen om herhaling van de gemaakte (slordigheids)fouten te voorkomen. Daarom zal de kamer deze klacht ongegrond verklaren.

5. De beslissing

De kamer:

- verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door mr. P.E.M. Messer-Dinnissen, voorzitter, mr. J.H.L.M. Snijders, plaatsvervangend rechterlijk lid, en mr. M.A.M. Kessels, notaris-lid.

Uitgesproken in het openbaar op 20 januari 2020 door mr. W.F.J. Aalderink, plaatsvervangend voorzitter, in tegenwoordigheid van de secretaris.

Hoger beroep tegen deze beslissing is mogelijk door indiening van een verzoekschrift - binnen dertig dagen na dagtekening van de aangetekende brief waarbij van deze beslissing is kennis gegeven - bij het gerechtshof in Amsterdam, postadres: Postbus 1312, 1000 BH Amsterdam.