

KAMER VOOR HET NOTARIAAT

Beslissing in de zaak onder nummer van: SHE/2019/39

Klachtnummer : SHE/2019/39
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 drs. [naam klager] (klager)
wonende in [naam woonplaats]

tegen

toegevoegd notaris mevrouw mr. [X] (de toegevoegd notaris)
gevestigd in [B], gemeente [...]

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 toegevoegd notaris en tegen notaris de heer mr. [Y], gevestigd in [A]. De klacht tegen mr. [Y] (de notaris) is door de kamer geregistreerd als SHE/2019/40.

1.2. De toegevoegd notaris en de 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 toegevoegd notaris en de 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 toegevoegd notaris en de notaris zijn gecombineerd behandeld op de openbare zitting van de kamer op 2 december 2019. Klager, de toegevoegd notaris en de notaris zijn bij de 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 toegevoegd notaris is werkzaam bij [kantoor X] in [B] (hierna: het kantoor in [B]) en de notaris is werkzaam bij [kantoor Y] in [A] (hierna: het kantoor in [A]).

2.3. In verband met de voorbereiding van de eigendomsoverdracht heeft een medewerkster van de toegevoegd notaris klager bij e-mail van 2 mei 2019 gevraagd bepaalde gegevens digitaal te verstrekken. Omdat klager deze (persoons)gegevens via beveiligde (versleutelde) e-mail wilde toesturen, heeft hij telefonisch contact opgenomen met het kantoor in [B]. Daarbij heeft klager de medewerkster die hem te woord stond erop gewezen dat op de website van het kantoor in [B] werd vermeld dat digitaal zou worden gecommuniceerd en dat in verband daarmee een code zou worden toegestuurd. Deze medewerkster was daarvan niet op de hoogte en zij heeft klager meegedeeld dat het gebruikelijk was om zonder code te mailen. Nadat klager duidelijk had gemaakt dat hij de gegevens (alleen) na ontvangst van een code wilde mailen, heeft de medewerkster klager toegezegd dat zij navraag zou doen bij de toegevoegd notaris.

2.4. Omdat klager de volgende dag nog geen reactie/code had ontvangen, heeft hij op 3 mei 2019 telefonisch contact opgenomen met het kantoor [A]. Ook de medewerkster op dat kantoor heeft hem aanvankelijk meegedeeld dat het gebruikelijk was om zonder code te mailen, maar nadat zij navraag had gedaan, heeft zij klager een e-mail gestuurd met aanwijzingen voor beveiligd e-mailgebruik. Klager heeft de gevraagde gegevens vervolgens telkens via versleutelde e-mailberichten naar het kantoor in [B] gestuurd.

2.5. Voorafgaand aan de eigendomsoverdracht heeft klager ook telefonisch contact opgenomen met het kantoor in [B] omdat bepaalde stukken op naam van zijn moeder waren gesteld en aan zijn moeder waren geadresseerd, terwijl klager als bewindvoerder was benoemd. Het kantoor in [B] heeft de tenaamstelling/adressering daarna op verzoek van klager aangepast.

2.6. De kantonrechter bij de rechtbank Oost-Brabant heeft bij beschikking van 13 mei 2019 de vereiste toestemming gegeven voor de verkoop van de woning. Met de kopers en klager werd afgesproken dat de akte van levering op woensdag 29 mei 2019 door de toegevoegd notaris zou worden gepasseerd op het kantoor in [B].

2.7. Bij e-mail van 23 mei 2019 heeft een medewerkster van de toegevoegd notaris klager bericht dat de afspraak op 29 mei 2019 niet zou doorgaan omdat op dat moment nog geen akkoord was ontvangen van de hypotheekverstrekker van de kopers. De medewerkster heeft daarbij meegedeeld dat een andere afspraak zou worden gemaakt.

2.8. In de middag van maandag 27 mei 2019 heeft het kantoor in [B] de kopers bericht dat de eerder geplande afspraak op 29 mei 2019 alsnog zou doorgaan omdat de benodigde stukken van de hypotheekverstrekker waren ontvangen. Omdat klager dit wel van de kopers had gehoord maar zelf geen bericht had ontvangen van het kantoor in [B] - dat na 12:00 uur niet meer telefonisch bereikbaar is - heeft hij op dinsdag 28 mei

2019 aan het begin van de middag zelf telefonisch contact opgenomen met het kantoor in [A]. Toen is aan hem meegedeeld dat de eerder geplande passeerafspraak op de dag daarna inderdaad zou doorgaan.

2.9. 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. De toegevoegd notaris heeft klager gezegd dat zij hem daar na de passeerafspraak graag persoonlijk over wilde spreken. Omdat de notaris aansluitend aan het passeren nog een aantal zaken moest regelen met de kopers, heeft zij klager gevraagd in de tussentijd in de wachtkamer plaats te nemen. Klager heeft dit gedaan maar wist niet hoe lang hij nog zou moeten wachten. Daarom is hij ter voorkoming van files op enig moment naar huis vertrokken. Vervolgens heeft de toegevoegd notaris klager gebeld toen klager in de auto zat naar huis en hebben zij uitgebreid gesproken over zijn bezwaren. Bij dat telefoongesprek heeft de toegevoegd notaris namens het kantoor in [B] haar excuses aangeboden.

2.10. 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 hem was gevraagd per e-mail vertrouwelijke stukken aan het notaris-kantoor toe te sturen zonder dat deze mailberichten zouden worden versleuteld, dat het kantoor 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 hij niet voldoende was geïnformeerd over het al niet doorgaan van het passeren van de akte op de aanvankelijk geplande datum.

2.11. De notaris heeft bij brieven van 6 en 13 juni 2019 erkend dat de zaken waar klager zich over heeft beklagd niet goed zijn verlopen. Ook heeft de notaris de gang van zaken toegelicht en meegedeeld dat inmiddels concrete verbeteringen waren voorgesteld om herhaling te voorkomen. In reactie op een brief van klager van 24 juni 2019 waarbij klager heeft meegedeeld dat hij teleurgesteld blijft, onder andere omdat op zijn minst excuses hadden moeten worden aangeboden, heeft de notaris klager en zijn zus bij brief van 2 juli 2019 zijn excuses aangeboden.

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

3. De klacht

3.1. Samengevat verwijt klager de toegevoegd notaris dat:

- pas na herhaald verzoek aan hem de mogelijkheid is geboden om vertrouwelijke (persoons)gegevens via versleutelde e-mailberichten aan de toegevoegd notaris te sturen;
- correspondentie in verband met de eigendomsoverdracht niet rechtstreeks aan klager, in zijn hoedanigheid van bewindvoerder, is gericht maar aan zijn dementerende 94-jarige moeder die niet meer in staat was daarop te reageren;
- onvoldoende is gecommuniceerd over de mogelijke wijziging van de datum waarop de akte van levering zou worden gepasseerd, waardoor klager in het ongewisse verkeerde en zelf het initiatief heeft moeten nemen om te achterhalen wanneer de akte zou worden gepasseerd.

3.2. De toegevoegd 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. Zo moet een notaris de belangen van alle bij de rechtshandeling betrokken partijen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behartigen (artikel 17 Wna). De drie klachtonderdelen zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

Klachtonderdeel 1:

4.2. In verband met zijn klacht over het gebruik van onbeveiligde e-mail heeft klager mede verwezen naar de website van het kantoor in [B]. Daar wordt onder andere vermeld:

“Ons kantoor neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u van mening bent dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact met ons op.”

4.3. Bij de mondelinge behandeling heeft de toegevoegd notaris verklaard dat door de inwerkingtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming bij e-mailcorrespondentie met cliënten in beginsel gebruik wordt gemaakt van FileCap. Er wordt dan een code aan cliënten gemaild, met behulp waarvan zij e-mailberichten versleuteld aan het kantoor kunnen toesturen. Bij gebruik van FileCap zijn de toegestuurde (persoons)gegevens beveiligd, aldus de toegevoegd notaris. Zij heeft verklaard dat de eerste e-mail aan nieuwe cliënten, waarbij algemene informatie wordt gegeven en waarbij bepaalde gegevens worden opgevraagd, in verband met de toegankelijkheid niet versleuteld wordt verstuurd. Volgens de toegevoegd notaris stellen cliënten het gebruik van een code namelijk niet altijd op prijs.

4.4. Toen klager na ontvangst van het eerste e-mailbericht duidelijk maakte dat hij verder gebruik wilde maken van versleutelde e-mailcorrespondentie, had hij direct een uitnodiging met een code moeten ontvangen om dit mogelijk te maken, zo heeft de toegevoegd notaris bij de mondelinge behandeling verklaard. Zij heeft erkend dat dit niet goed is gegaan omdat pas na herhaald aandringen van klager een uitnodiging met een code aan hem is gemaild. De kamer zal het eerste klachtonderdeel daarom gegrond verklaren.

Klachtonderdeel 2

4.5. Klager heeft bij de mondelinge behandeling verklaard dat het inlichtingenformulier, de voorlopige nota van afrekening en de (definitieve) nota van afrekening op naam van zijn moeder waren gesteld met vermelding van haar adres in het verzorgingstehuis, terwijl hij als bewindvoerder over de goederen van zijn moeder was benoemd. De toegevoegd notaris heeft erkend dat uit de stukken die klager had toegestuurd inderdaad bleek dat hij was benoemd tot bewindvoerder, zodat daar in de correspondentie rekening mee had moeten worden gehouden. Volgens de toegevoegd notaris hadden de genoemde stukken daarom weliswaar op naam van moeder moeten worden gesteld - moeder was immers eigenaar van de woning - maar hadden daarbij ook de gegevens van klager, zijn hoedanigheid en zijn adres vermeld moeten worden. Omdat dit niet is gebeurd, zal de kamer ook het tweede klachtonderdeel gegrond verklaren.

Klachtonderdeel 3

4.6. De toegevoegd notaris heeft erkend dat de communicatie over de datum van het passeren van de akte niet goed is verlopen. Daarom zal de kamer ook het derde klachtonderdeel gegrond verklaren.

Slotsom

4.7. Uit het voorgaande volgt dat de kamer alle klachtonderdelen gegrond zal verklaren. Als een klacht(onderdeel) gegrond wordt verklaard, kan de kamer - afhankelijk van onder andere de aard en de ernst van de klacht - een tuchtmaatregel opleggen aan de beklagde (toegevoegd/kandidaat-)notaris. Zonder afbreuk te willen doen aan de gevoelens van klager, die stelt door de hele gang van zaken teleurgesteld, verbolgen, verbijsterd en gekwetst te zijn, ziet de kamer in de gegeven omstandigheden geen aanleiding om een maatregel aan de toegevoegd notaris op te leggen. De kamer vindt het weliswaar tuchtrechtelijk verwijtbaar dat er onder verantwoordelijkheid van de toegevoegd notaris in het dossier van klager meerdere (slordigheids)fouten zijn gemaakt, maar de kamer acht deze fouten, hoe vervelend ook, niet zo ernstig dat deze het opleggen van een maatregel rechtvaardigen. Daarbij neemt de kamer mede in aanmerking dat de toegevoegd notaris, nadat klager zijn bezwaren tijdens de passeerafspraak aan haar kenbaar had gemaakt, hem direct de gelegenheid heeft geboden om daar persoonlijk met elkaar over te spreken. Toen bleek dat klager niet meer op kantoor aanwezig was, heeft de toegevoegd notaris diezelfde middag telefonisch contact opgenomen met klager en heeft zij haar excuses aangeboden voor de gang van zaken. Nu de toegevoegd notaris bovendien een blanco tuchtrechtelijk verleden heeft en door/namens haar naar voren is gebracht dat de kantoororganisatie op de genoemde punten is aangepast om te voorkomen dat soortgelijke fouten opnieuw worden gemaakt, zal de kamer de klacht gegrond verklaren zonder oplegging van een maatregel.

5. De beslissing

De kamer:

- verklaart de klacht gegrond zonder oplegging van een maatregel.

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. Alderink, 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.