

## KAMER VOOR HET NOTARIAAT

Beslissing in de zaak onder nummer van: C/05/427977 / KL RK 23-128

KAMER VOOR HET NOTARIAAT IN HET RESSORT ARNHEM-LEEUWARDEN

Kenmerk: C/05/427977 / KL RK 23-128

### **beslissing van de kamer voor het notariaat**

op de klacht van

**[naam klager],**

wonende in [woonplaats],

klager,

gemachtigde: H. Aydinli,

tegen

**[naam notaris]**

notaris te [vestigingsplaats],

verweerder.

Partijen worden hierna klager en de notaris genoemd.

### **1. Het verloop van de procedure**

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- de klacht met bijlagen van 7 november 2023;
- de eerste aanvulling op de klacht, met bijlagen, van 19 december 2023;
- de tweede aanvulling op de klacht, met bijlagen, van 8 januari 2024;
- het verweerschrift van de notaris, met bijlagen, van 29 januari 2024;
- de aanvullende bijlage van klager van 7 februari 2024,
- de spreekantekeningen van klager.

1.2. Op 15 maart 2024 is de klachtzaak ter zitting behandeld. Daarbij zijn verschenen enerzijds klager bijgestaan door gemachtigde H. Aydinli, en anderzijds de notaris.

## 2. De feiten

2.1. Op 26 juli 2021 heeft klager aan de notaris opdracht verstrekt tot het doorhalen van een hypothecaire inschrijving op zijn woning te [plaats] omdat de onderliggende schuld aan [naam B.V.], reeds was voldaan. Klager heeft vervolgens de notaris herhaaldelijk schriftelijk gerappelleerd omdat hij geen bericht van de notaris ontving over de voortgang van de werkzaamheden. In een brief van 2 november 2022 heeft klager de opdracht aan de notaris ingetrokken omdat hij geen reactie kreeg van de notaris.

2.2. In een e-mailbericht aan de notaris van 11 januari 2023 schrijft klager dat hij het kantoor van de notaris heeft gebeld om de stand van zaken van de werkzaamheden te vernemen. In zijn reactie van dezelfde datum schrijft de notaris (onder meer) dat hij begrip heeft voor de ontevredenheid van klager en dat hij geen declaratie zal verzenden voor reeds verrichte werkzaamheden als klager de opdracht in wil trekken. De notaris schrijft verder dat zijn kantoor de afgelopen maanden bezig is geweest om de hypotheekhouder te vinden omdat de hypotheekhouder de statutaire naam niet meer voert. De notaris vraagt of klager een contactpersoon of een huidig adres van de hypotheekhouder heeft.

2.3. Op 3 maart 2023 heeft een medewerkster van de notaris, mevrouw [naam] (hierna: [medewerker notaris]), klager een brief gestuurd gericht aan [naam rechtspersoon S.A.] (hierna: [S.A.]). In de brief wordt gewezen op de hypotheekakte en een kopie uit het handelsregister waaruit zou blijken dat alle rechten en verplichtingen van [naam B.V.] inmiddels zijn overgegaan op [naam S.A.]. Bij de brief is de door klager ondertekende volmacht tot algeheel royement met betrekking tot de algehele aflossing van de hypothecaire lening gevoegd.

2.4. Op 14 april 2023 heeft [medewerker notaris] klager een e-mailbericht gestuurd waarin staat dat [S.A.] heeft laten weten de royementsvolmacht niet te kunnen ondertekenen en doorverwijst naar the Royal Bank of Scotland.

2.5. Klager heeft vervolgens de notaris een aantal malen schriftelijk gerappelleerd. In een e-mailbericht van 10 mei 2023 heeft de notaris aan klager geschreven dat the Royal Bank of Scotland is aangeschreven in april 2023 en dat ook de Nederlandse bank is gebeld met de vraag wie mogelijk de royementsvolmacht kan ondertekenen. In het bericht staat verder dat de notaris niet weet wat te doen als ook the Royal Bank of Scotland meent niet te kunnen tekenen, dat het royementsproces inderdaad te lang duurt en dat het resultaat tot dusverre niet bevredigend is.

2.6. Bij e-mailbericht van 26 mei 2023 heeft [medewerker notaris] een brief met bijlagen verzonden aan klager. In de brief staat een overzicht van de werkzaamheden in het dossier van klager. Daaruit blijkt onder meer dat de brieven aan the Royal Bank of Scotland retour zijn gekomen en dat de Nederlandse Bank ook niet kan helpen. Verder wordt de mogelijkheid genoemd om the Royal Bank of Scotland in Engeland te benaderen.

2.7. Klager heeft op 30 mei 2023 aan de notaris een brief geschreven waarin staat dat hij op 26 mei 2023 een interne klacht heeft ingediend bij het kantoor van de notaris tegen [medewerker notaris]. In de brief staat dat de notaris na ontvangst van die interne klacht telefonisch contact heeft opgenomen met klager en begrip heeft

getoond voor zijn onvrede met de dossierbehandeling en de informatieverstrekking over de voortgang van het dossier. Klager schrijft dat hij de interne klacht handhaaft omdat hij slechts delen van het dossier heeft ontvangen bij de brief van 26 mei 2023 en dat hij alsnog het volledige dossier van de notaris wil ontvangen.

2.8. In een brief met bijlagen van 6 juli 2023 heeft [medewerker notaris] aan klager geschreven dat is gebeld met het notariskantoor dat destijds de hypotheekakte heeft gepasseerd, maar dat ook zij niet kunnen helpen. Ze vraagt klager of hij wellicht contactgegevens heeft die kunnen leiden naar de juiste partij om de royementsvolmacht te ondertekenen. In de brief staat ook dat als klager die gegevens kan verstrekken, de zaak weer verder wordt opgepakt.

2.9. Bij brief van 19 oktober 2023 heeft klager aan de notaris geschreven dat hij nog steeds informatie uit het dossier mist en wil ontvangen. Klager informeert naar de stand van zaken van de ingediende interne klacht. In de brief staat verder dat klager denkt te weten hoe de zaak in elkaar steekt en hij vraagt of de notaris wil helpen met de doorhaling als hij de 'ontbrekende uitleg' geeft.

2.10. Op 14 november 2023 heeft klager een bericht van [S.A.] van diezelfde datum doorgestuurd aan de notaris. In dat bericht schrijft [S.A.] dat zodra zij de royementsvolmacht van de notaris heeft ontvangen, ze de stukken in orde zal maken. Op 15 november 2023 heeft de notaris de gevraagde stukken toegestuurd aan [S.A.].

2.11. Klager heeft vervolgens in diverse e-mailberichten, waaronder op 8 en 11 december 2023, de notaris gerappelleerd en gevraagd om uitleg te geven over de in de volmacht door [S.A.] aangebrachte wijzigingen, om kopieën te verstrekken van de contacten van de notaris met [S.A.] en om berichten van de notaris aan [S.A.] eerst in concept aan klager voor te leggen.

2.12. De notaris heeft op 11 december 2023 de – op verzoek van [S.A.] – aangepaste royementsvolmacht aan klager toegestuurd. In een e-mailbericht van 14 december 2023 heeft de notaris aan klager geschreven dat zijn kantoor meer dan twee jaar geleden [S.A.] al had aangeschreven, maar dat hij [S.A.] niet kan dwingen om een volmacht te ondertekenen. De notaris schrijft verder dat de ondertekende volmacht inmiddels van [S.A.] is ontvangen en dat binnenkort de notariële akte van royement wordt verleden.

2.13. Op 15 december 2023 is de royementsakte verleden en door de notaris aangeboden voor inschrijving bij het kadaster. Op 2 januari 2024 heeft de notaris aan klager per e-mail de bevestiging van het kadaster dat de hypotheek is doorgehaald toegezonden.

### 3. De klacht en het verweer

3.1. Klager heeft vijftien klachtonderdelen ingediend. Hieruit blijkt – samengevat – dat klager de notaris verwijt dat de notaris de opdracht tot doorhaling van de hypothecaire inschrijving kwalitatief onvoldoende en niet voortvarend genoeg heeft behandeld, dat de notaris niet heeft gereageerd op berichten van klager en op zijn verzoeken om (alle) dossierstukken aan klager te verstrekken, en dat de notaris niks heeft gedaan met de op 26 mei 2023 ingediende interne klacht tegen [medewerker notaris].

3.2. Op de toelichting op de klacht door klager en het verweer daartegen van de notaris zal de kamer hierna, voor zover van belang voor de beoordeling, nader ingaan.

#### 4. De beoordeling

##### *Reikwijdte van het tuchtrecht*

4.1. Op grond van artikel 93 lid 1 Wet op het notarisambt (hierna: Wna) zijn notarissen, toegevoegd notarissen en kandidaat-notarissen aan het tuchtrecht onderworpen. De tuchtrechter toetst of hun handelen of nalaten in strijd is met het bepaalde in de Wna en de 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.

##### *Voortgang van de werkzaamheden en communicatie met klager*

4.2. De kamer overweegt als volgt over de voortvarendheid waarmee de notaris de opdracht heeft opgepakt en over de communicatie tussen de notaris en klager.

4.3. De notaris heeft geen opdrachtbevestiging gestuurd toen klager hem op 26 juli 2021 de opdracht verstrekke. Tot januari 2023 heeft (het kantoor van) de notaris ook geen informatie aan klager verstrekt over de voortgang van de werkzaamheden, althans dit blijkt niet uit de overgelegde stukken. Pas bij e-mailbericht van 11 januari 2023 heeft de notaris klager geïnformeerd en om informatie gevraagd. De notaris heeft aangevoerd dat het zijn gebruikelijke praktijk is om bij dit soort werkzaamheden geen opdrachtbevestiging te sturen gezien de doorgaans snelle doorlooptijd, en dat zijn medewerkers gewoonlijk de standaard werkzaamheden verrichten om de opdracht snel te volbrengen. In deze zaak was het volgens de notaris echter niet zo eenvoudig omdat de hypotheekverstrekker niet meer bestond, klager geen gegevens (contactgegevens, leningnummer, betalingsbewijzen) over de hypotheek verstrekke en in de hypotheekakte vennootschappen stonden vermeld die al waren uitgeschreven uit het handelsregister. De kamer constateert dat niet uit de correspondentie blijkt dat de notaris dit alles heeft gecommuniceerd aan klager in de periode juli 2021 tot en met januari 2023. Uit de communicatie over die periode blijkt verder weliswaar dat klager op 2 november 2022 de opdracht aan de notaris heeft ingetrokken (waarop de notaris niet lijkt te hebben gereageerd), maar die intrekking vormt geen verklaring voor het gebrek aan berichten vanuit de notaris over die gehele periode. De notaris heeft immers aangegeven dat klager zich op enig moment heeft bedacht over de intrekking en dat blijkt ook uit het bericht van 11 januari 2023 waarin klager de notaris vraagt om de stand van zaken van de werkzaamheden. Pas na dat bericht lijkt de notaris de werkzaamheden actief op te pakken. De notaris heeft ter zitting verklaard dat zijn kantoor in de periode juli 2021 tot en met januari 2023 wel de standaard werkzaamheden (via de digitale systemen en via Stater) heeft verricht om de royementsvolmacht te regelen. De notaris heeft ter zitting echter ook erkend dat dit niet blijkt uit de overgelegde stukken. Ook blijkt niet uit de stukken dat klager – zoals de notaris aangeeft en klager weerspreekt – herhaaldelijk telefonisch op de hoogte is gehouden door de notaris.

4.4. Gelet op het voorgaande concludeert de kamer dan ook dat de notaris ongeveer anderhalf jaar heeft stilgezeten na ontvangst van de opdracht en dat hij dus niet voldoende voortvarend te werk is gegaan. Zelfs indien zou worden aangenomen dat de notaris in die periode wel werkzaamheden heeft verricht, dan nog heeft hij klager hiervan niet op de hoogte gehouden of hem geïnformeerd over de problemen waar de notaris volgens eigen zeggen tegenaan liep. Dit had wel van de notaris mogen worden verwacht.

4.5. Ten aanzien van de periode vanaf 11 januari 2023, overweegt de kamer als volgt. De werkzaamheden van de notaris over de periode januari 2023 tot en met juni 2023 hebben niet het gewenste resultaat gehad. Op 6 juli 2023 vraagt [medewerker notaris] klager om informatie en geeft zij aan dat na ontvangst daarvan de zaak weer wordt opgepakt. Volgens de notaris is hierop een reactie van klager uitgebleven en uit de overgelegde stukken blijkt dat de werkzaamheden vervolgens stil lagen tot 15 november 2023. De werkzaamheden komen daarna alleen weer op gang omdat klager zelf initiatief neemt (waarover hierna meer). De kamer constateert dan ook dat de notaris (wederom) heeft stilgezeten in de periode augustus tot 15 november 2023, terwijl van hem actief handelen had mogen worden verwacht gezien het verzoek om informatie uit het bericht van 6 juli 2023.

4.6. Uit de overgelegde correspondentie over de gehele looptijd van de werkzaamheden komt het beeld naar voren dat klager door de jaren heen regelmatig informeerde naar de stand van zaken van de werkzaamheden, maar dat de notaris niet of mondjesmaat reageerde. Dat klager op 2 november 2022 wegens het uitblijven van enig bericht heeft opgemaakt dat de notaris de werkzaamheden niet had opgepakt en de opdracht (kortstondig) introk, is naar het oordeel van de kamer alleszins begrijpelijk. Uit de overgelegde stukken blijkt verder dat klager herhaaldelijk (in ieder geval op 30 mei 2023, 19 oktober 2023 en 8 en 11 december 2023) verzoeken heeft gedaan aan de notaris om stukken uit het dossier van de notaris te ontvangen. Vervolgens werd niet alle gevraagde informatie verstrekt en/of werd niet uitgelegd waarom bepaalde informatie niet kon worden verstrekt. Zo verstrekt de notaris niet de in december 2023 door klager gevraagde toelichting op en correspondentie met [S.A.] over de door [S.A.] verzochte wijzigingen in de royementsvolmacht (onder meer met betrekking tot de aflossingsnota). Tot slot heeft de notaris ook niets gedaan met de interne klacht behalve een telefoongesprek met klager kort na het indienen ervan (waarover hierna meer). Naar het oordeel van de kamer heeft de notaris dan ook de nodige steken laten vallen in de communicatie met klager.

#### *Kwaliteit van de werkzaamheden*

4.7. Ten aanzien van de kwaliteit van het werk van de notaris overweegt de kamer als volgt. De notaris heeft over een tijdspanne van twee jaren vruchteloze pogingen gedaan om de juiste partij te vinden om de royementsvolmacht te ondertekenen. In maart/april 2023 heeft [S.A.] geweigerd om de royementsvolmacht te ondertekenen omdat zij niet de juiste partij zou zijn. De notaris lijkt vervolgens niet op die afwijzing te hebben gereageerd of te hebben onderzocht of de weigering van [S.A.] wel terecht is. In plaats daarvan benaderde (het kantoor van) de notaris enkele andere rechtspersonen, wat niets opleverde. Na de e-mail van [medewerker notaris] van 6 juli 2023 en daaropvolgende stilzitten van de notaris, ging de zaak weer lopen nadat

klager in oktober 2023 zelf het initiatief nam. Klager heeft, na een volgens hem betrekkelijk eenvoudig onderzoek van vijftig minuten in het handelsregister van de kamer van koophandel, omstreeks november 2023 ontdekt dat [S.A.] wel de rechtsopvolger is van [naam B.V.] en de royementsvolmacht kan ondertekenen. Klager heeft vervolgens zelf contact opgenomen met [S.A.] en daarna is het royement binnen vier weken geregeld. Deze gang van zaken roept de vraag op waarom de notaris dit onderzoek niet zelf heeft gedaan toen [S.A.] voor de eerste maal weigerde de royementsvolmacht te ondertekenen in april 2023. Ter zitting heeft de notaris aangegeven dat hij geen bewijs had dat [S.A.] er wel bij betrokken was. Dit is echter naar het oordeel van de kamer geen afdoende verklaring. Klager heeft immers onweersproken gesteld dat hij het bewijs dat [S.A.] wel de juiste persoon was in de registers van de kamer van koophandel heeft gevonden en zonder nadere toelichting valt niet in te zien waarom de notaris dit niet had kunnen vinden. Al met al heeft de notaris de werkzaamheden niet naar behoren verricht, waardoor het royement onnodig lang op zich liet wachten.

#### *Interne klacht*

4.8. Ten aanzien van de afhandeling van de door klager op 26 mei 2023 ingediende interne klacht tegen [medewerker notaris] oordeelt de kamer als volgt. Uit de brief van klager van 30 mei 2023 blijkt dat de notaris na ontvangst van de klacht klager heeft gebeld, maar dat klager de klacht toch handhaaft. Vervolgens heeft de notaris niets gedaan met de klacht: de ontvangst van de klacht is niet bevestigd, er is niet gecommuniceerd hoe de klacht zal worden behandeld, er is geen onderzoek ingesteld naar de klacht en de notaris heeft geen reactie op de klacht gegeven. [medewerker notaris] is het dossier van klager gewoon blijven behandelen, ondanks de tegen haar ingediende klacht. Op 19 oktober 2023 vraagt klager aan de notaris wat de stand van zaken is van de interne klacht, maar (ook) hierop reageert de notaris niet en dit leidt ook niet tot het (alsnog) oppakken van de klacht. De notaris heeft voornoemde gang van zaken ter zitting ook bevestigd en heeft aangegeven dat hij na ontvangst van de klacht tegen klager heeft gezegd dat hij wel een klacht kan indienen, maar dat hij een royement wil hebben. Voornoemde gang van zaken is echter in strijd met artikel 2 Verordening Klachten- en geschillenregeling, dat voorschrijft dat de notaris zorg draagt voor een kantoorklachtenregeling.

#### *Conclusie en maatregel*

4.9. Al met al blijkt uit het voorgaande dat de notaris de zorgvuldigheidsnorm heeft geschonden. Ook heeft hij niet de volledige regie, zeggenschap en toezicht gehad over/op de werkzaamheden en zijn medewerkster [medewerker notaris]. De notaris heeft klager niet voldoende geïnformeerd over de voortgang van de werkzaamheden, heeft de ingediende interne klacht tegen [medewerker notaris] niet naar behoren behandeld en ook de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden was onder de maat. Door zijn handelen en nalaten heeft de notaris het vertrouwen geschaad dat rechtzoekenden in het notariaat moeten kunnen stellen. De kamer acht dit alles klachtwaardig en zal de klacht dan ook gegrond verklaren.

4.10. Naar het oordeel van de Kamer is oplegging van een maatregel geïndiceerd. De gegronde klachtonderdelen zien op uit de Wna en daaraan gerelateerde regelgeving voortvloeiende kernwaarden in het notariaat zoals (de grootst mogelijke)

zorgvuldigheid en deskundigheid. De notaris heeft geen blijk gegeven van het besef dat zijn handelen niet juist was. De kamer rekent hem dit aan. De kamer acht de maatregel van waarschuwing passend.

#### *Terugbetaling griffierecht*

4.11. Omdat de kamer de klacht gegrond verklaart, dient de notaris op grond van artikel 99 lid 5 Wna het door klager betaalde griffierecht van € 50,00 aan hem te vergoeden.

#### *Kostenveroordeling ter behoeve van klager*

4.12. De kamer ziet aanleiding om de notaris, gelet op artikel 103b lid 1 aanhef en sub a Wna en de richtlijn kostenveroordeling kamers voor het notariaat per 1 januari 2021, te veroordelen in de volgende kosten:

- De kosten die klager in verband met de behandeling van de klacht redelijkerwijs heeft moeten maken, forfaitair vastgesteld op een bedrag van € 50,00;
- De kosten die klager heeft moeten maken voor de door een derde beroepsmatig verleende rechtsbijstand, vastgesteld op 1 punt voor het opstellen en indienen van de klacht en de bijstand ter zitting met een waarde per punt van € 525,00 en een wegingsfactor 2. De kamer kent dus een bedrag van € 1.050,00 toe.

4.13. De notaris dient deze kosten en het griffierecht binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze beslissing aan klager te vergoeden. Klager dient daarvoor tijdig zijn rekeningnummer schriftelijk door te geven aan de notaris.

#### *Kostenveroordeling ten behoeve van de kamer*

4.14. Verder ziet de kamer aanleiding om de notaris, gelet op artikel 103b lid 1 aanhef en sub b Wna en de richtlijn kostenveroordeling kamers voor het notariaat per 1 januari 2021, te veroordelen in de kosten die in verband met de behandeling van de zaak zijn gemaakt. Deze kosten worden vastgesteld op € 2.000,00, met een wegingsfactor 1. De kamer bepaalt dat deze kosten binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze beslissing moeten worden betaald aan de kamer. De notaris ontvangt hiervoor een nota van het LDCR te Utrecht.

4.15. Al het voorgaande leidt tot de volgende beslissing.

#### 5. De beslissing

De kamer voor het notariaat in het ressort Arnhem-Leeuwarden:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt de notaris op de maatregel van **waarschuwing**;
- veroordeelt de notaris tot betaling van het griffierecht van € 50,00 aan klager op de wijze en binnen de termijn als hiervóór onder 4.13 bepaald;

- veroordeelt de notaris tot betaling van de kosten van klager, vastgesteld op een bedrag van € 50,00, op de wijze en binnen de termijn als hiervóór onder 4.13 bepaald;
- veroordeelt de notaris tot betaling van de kosten van de aan klager door een derde beroepsmatig verleende rechtsbijstand, vastgesteld op een bedrag van € 1.050,00, op de wijze en binnen de termijn als hiervóór onder 4.13 bepaald;
- veroordeelt de notaris tot betaling van de kosten in verband met de behandeling van de zaak, vastgesteld op een bedrag van € 2.000,00, op de wijze en binnen de termijn als bepaald onder 4.14.

Deze beslissing is gegeven door mr. M.J.C. van Leeuwen, voorzitter, mrs. T.P. Hoekstra en M.R.H. Goossens, leden, en in tegenwoordigheid van mr. M.C.R. van Lent (secretaris), door de voorzitter in het openbaar uitgesproken op 3 juli 2024.

De secretaris

De voorzitter

Tegen deze beslissing van de kamer voor het notariaat kunnen partijen binnen dertig dagen na de datum van verzending van deze beslissing hoger beroep instellen bij het gerechtshof Amsterdam, Postbus 1312, 1000 BH Amsterdam.