

## KANTOORKLACHTENREGELING NOTARIAAT

### 1. Kantoorklachtenregeling

Houthoff streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Indien u onverhoopt ontevreden bent over het werk dat een (kandidaat-)notaris namens Houthoff heeft uitgevoerd, of over een door Houthoff aan u verzonden declaratie, verzoeken wij u uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande Kantoorklachtenregeling Notariaat zullen wij uw klacht in behandeling nemen en er naar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

### 2. Definities

Cliënt	de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Houthoff;
Geschillencommissie	de Geschillencommissie Notariaat, ingesteld en in stand gehouden door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf ( <a href="http://www.degeschillencommissie.nl">www.degeschillencommissie.nl</a> );
Houthoff	Houthoff Coöperatief U.A., statutair gevestigd te Amsterdam en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34216182;
Kantoorklachtenregeling	onderhavige regeling waarin de procedure voor de behandeling van Klachten van Cliënten van Houthoff zoals bedoeld in de Verordening Klachten- en geschillenregeling van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie is vastgelegd;
Klacht	een geschil over (i) de totstandkoming en/of de uitvoering van een opdracht, (ii) een vordering tot vergoeding van schade die, beoordeeld naar het moment van indiening, het bedrag van EUR 10.000 (inclusief eventueel verschuldigde BTW) niet te boven gaat of zal gaan dan wel uitdrukkelijk tot het bedrag beperkt is waarbij schriftelijk afstand wordt gedaan van het meerdere, en/of (iii) de hoogte van de aan de Cliënt verzonden declaratie tot een bedrag van EUR 10.000 (inclusief eventueel verschuldigde BTW);
Klachtenfunctionaris	de door Houthoff aangewezen persoon, niet zijnde de Notaris tegen wie de Klacht is gericht, die belast is met de behandeling van de Klacht; en

Notaris de aan Houthoff verbonden notaris, toegevoegd notaris of kandidaat-notaris.

### **3. Indienen van een Klacht**

- 3.1. De Cliënt dient de Klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Notaris dat tot de Klacht aanleiding geeft. Indien een Klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.
- 3.2. De Cliënt dient de Klacht schriftelijk in te dienen bij Houthoff ter attentie van de Klachtenfunctionaris. De Cliënt verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:
- (i) de naam en adresgegevens van de Cliënt;
  - (ii) de naam van de Notaris tegen wie de Klacht is gericht;
  - (iii) een omschrijving van het handelen of nalaten van de Notaris dat of de declaratie welke tot de Klacht aanleiding heeft gegeven;
  - (iv) het dossiernummer waarop de Klacht betrekking heeft;
  - (v) de vermelding dat de Klacht via de Kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en
  - (vi) de datum van het indienen van de Klacht en ondertekening.
- 3.3. Indien de Klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 3.2, zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt daarover na ontvangst van de Klacht informeren. De Cliënt wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling zal nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.

### **4. Ontvangstbevestiging van een Klacht**

De Klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete Klacht een ontvangstbevestiging daarvan aan de Cliënt. Tevens ontvangt de Cliënt de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform de Kantoorklachtenregeling.

## **5. Behandeling van een Klacht**

- 5.1. De Klachtenfunctionaris stelt de Notaris tegen wie de Klacht is gericht zo spoedig mogelijk daarvan schriftelijk in kennis en stelt de Notaris in de gelegenheid om schriftelijk op de Klacht te reageren.
- 5.2. De Klachtenfunctionaris wint de informatie in die benodigd is voor een behoorlijke, onpartijdige behandeling en beoordeling van de Klacht. De Klachtenfunctionaris kan bij de Cliënt en de Notaris om een nadere toelichting of aanvullende informatie vragen.
- 5.3. Indien de Klachtenfunctionaris dat nodig acht, of indien één of beide partijen dat wenst dan wel wensen, worden de partijen op een door de Klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd opgeroepen om te worden gehoord.
- 5.4. De Klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de Klacht. Op basis van alle verkregen informatie zal de Klachtenfunctionaris in overleg met het bestuur van Houthoff een oplossing van de Klacht aan beide partijen voorleggen.
- 5.5. Beide partijen dienen schriftelijk te reageren op de oplossing voor de Klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij wordt geacht in te stemmen met het voorstel van de Klachtenfunctionaris ter oplossing van de Klacht.
- 5.6. De beslissing op de Klacht wordt door de Klachtenfunctionaris schriftelijk aan beide partijen medegedeeld.
- 5.7. Een Klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.

## **6. Termijn**

De Klachtenfunctionaris streeft er naar de Klacht binnen vier weken na ontvangst van een complete Klacht deze naar tevredenheid van de Cliënt op te lossen. Indien de afhandeling van de Klacht niet binnen vier weken mogelijk blijkt te zijn, zullen partijen in dat geval schriftelijk over de reden van de ontstane vertraging worden geïnformeerd, alsmede over de termijn waarbinnen een oordeel over de gegrondheid van de Klacht zal worden gegeven.

## **7. Registratie**

De Klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat alle Klachten intern worden geregistreerd.

## **8. Geschillencommissie**

- 8.1. Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Cliënt is opgelost, kan de Cliënt de Klacht voorleggen aan de Geschillencommissie, een en ander conform het Reglement

Geschillencommissie Notariaat zoals dat geldt op het moment van indienen van de Klacht bij de Geschillencommissie en aldaar bij de secretaris van de commissie kan worden opgevraagd.

- 8.2. Indien de Notaris tegen wie de Klacht is gericht de Klacht bij de Geschillencommissie aanhangig wenst te maken, dient de Notaris de Cliënt een termijn van vijf weken te geven waarin de Cliënt dient te laten weten daar wel of niet akkoord mee te zijn. Indien de Cliënt niet akkoord is of niet reageert, dan staat het de Notaris vrij de Klacht bij de rechter aanhangig te maken.

## **9. Overig**

De Cliënt is geen vergoeding aan Houthoff verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling. Iedere partij draagt zijn/haar eigen kosten.

U kunt uw klacht per e-mail indienen ([kantoorklachtenregeling@houthoff.com](mailto:kantoorklachtenregeling@houthoff.com)) ter attentie van mevrouw mr. K.J.L. Verschoor, klachtenfunctionaris. Bij vragen over de Kantoorklachtenregeling Notariaat kunt u zich richten tot de Klachtenfunctionaris of mevrouw mr. L.A. Beukers, bestuurssecretaris ([l.beukers@houthoff.com](mailto:l.beukers@houthoff.com)).