

KLACHTENREGELING NOTARISKANTOOR HELMER

Definities

Klacht

Elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid van of namens een cliënt over de kwaliteit van onze dienstverlening, de totstandkoming/uitvoering van een overeenkomst van opdracht of de hoogte van een declaratie.

Klager

De cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger die melding maakt van de klacht.

Klachtenfunctionaris

De persoons van ons kantoor die belast is met de afhandeling van klachten.

Procedure

Als u ontevreden ben over onze dienstverlening wordt het gewaardeerd als u dat eerst met de betreffende (kandidaat-)notaris of medewerker opneemt. Bent u over dat gesprek niet tevreden, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, notaris mr. H.J. (Hendrik) Helmer. Uw klacht zal dan gelijk in behandeling worden genomen.

Bemiddeling KNB

Biedt het gesprek met de klachtenfunctionaris geen uitkomst, dan kunt u bij de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) een verzoek tot bemiddeling indienen (<https://www.notaris.nl/denotaris/klachten-over-de-notaris>) .

De KNB is onpartijdig. Bemiddeling door de KNB geschiedt door een schriftelijke uitwisseling van alle standpunten. De KNB bemiddelt niet bij klachten over de rekening van de notaris. Die kunt u voorleggen aan de Geschillencommissie Notariaat.

Geschillencommissie Notariaat

Komt u er ook na bemiddeling niet uit of heeft u een klacht over de hoogte van de declaratie van de notaris? Dan kun u uw geschil aan de Geschillencommissie Notariaat voorleggen (<https://www.notaris.nl/de-notaris/klachten-over-de-notaris>).

De Geschillencommissie is onpartijdig. De uitspraak van deze commissie is bindend. Zowel de klager als ons kantoor dient zich aan deze uitspraak te houden. Indien u dat wenst, kunt u binnen 3 maanden de uitspraak aan de rechter voorleggen.

Kamer voor het notariaat

Denkt u dat de notaris zich niet heeft gehouden aan de wetten en regels voor notarissen, dan kunt u een klacht indienen bij de tuchtrechter. U doet dat bij de kamer voor het notariaat (<https://www.notaris.nl/de-notaris/klachten-over-de-notaris>). Uw klacht dient u schriftelijk in te dienen.

Blijkt de klacht gegrond, dan kan de kamer een sanctie opleggen aan het kantoor of de notaris.

De civiele rechter

De Kamer voor het notariaat spreekt zich niet uit over een eventuele schadevergoeding of het vervolg van het conflict. Daarvoor moet u een civiele procedure bij de rechter opstarten.