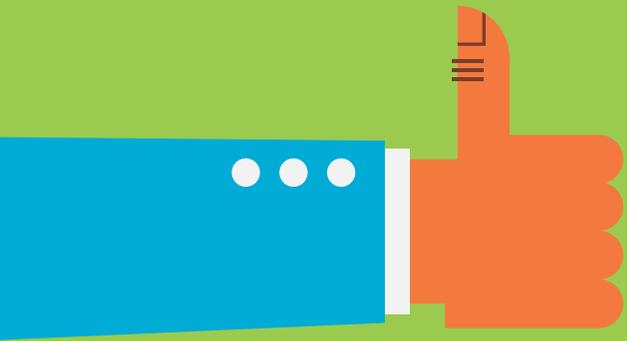


2023



Service  
d'Ombudsman  
pour le Notariat



**2023**

Service  
d'Ombudsman  
pour le Notariat

# Index



<b>Introduction</b>	7
<b>Observations Préliminaires</b>	8
<b>Règlement Extrajudiciaire : note terminologique</b>	10
<b>I. Informations Légales Obligatoires</b>	12
Nombre de litiges	13
<i>Répartition demandes / plaintes / signalements</i>	13
<i>'Signalements'.</i>	13
Répartition linguistique (langue utilisée par les plaignants)	14
Répartition géographique (études notariales concernées)	15
Type de plaintes	17
<b>II. Problèmes récurrents &amp; recommandations</b>	18
Refus : nombre, pourcentage et motifs	19
Interruptions : nombre, pourcentage et raisons	20
Délai de traitement : en fonction de la nature des plaintes	22
Respect des solutions proposées : nombre et pourcentage	22
Litiges transfrontaliers : coopération de l'entité au sein de réseaux d'entités	24
Valeur des litiges : moyenne, minimale et maximale	24
Budget : moyens obtenus et utilisation	24
<i>Budget</i>	24
<i>Rapport financier</i>	24
Recommandations problèmes récurrents	25
<i>Communiquer : encore et encore</i>	25
<i>Communiquer avec notre service</i>	25
<i>Communiquer dans les dossiers de succession</i>	25
<i>Cadre de la mission notariale</i>	25
<i>S'assurer de communiquer avec les bons interlocuteurs</i>	26
<i>Les liquidations partages du patrimoine successoral</i>	26
<i>Statistiques</i>	27
<i>Le revers de la médaille : trop communiquer dans le cadre du RGPD</i>	28
<i>Paiements par le notariat: nécessité de s'adapter aux évolutions numériques bancaires ?</i>	28
<i>Les limites de notre service</i>	28
Nouvelles problématiques émergentes	29
<i>Pro deo /provision</i>	29
<i>Droit de rétention /créance privilégiée</i>	29
<b>III. Conclusion</b>	30

**1192**  
Dossiers

**959**  
Plaintes

**738**  
Procédures  
de médiation

**2023**

# Introduction

Ceci est le neuvième rapport annuel du service d'ombudsman du Notariat.

En 2023, 1192 dossiers ont été créés, dont 959 en tant que 'plaintes' parmi lesquelles 738 ont été déclarées comme recevables pour ouvrir une procédure de médiation.

Ces chiffres sont similaires à ceux des dossiers traités avant l'année 2020 (Année COVID)

L'objet des plaintes reste quasi identique sous réserve du fait qu'en 2023 il apparaît plus de plaintes en lien avec les aspects comptables de l'Etude.

Ce rapport-ci met le focus sur ce qui est ressorti du terrain de manière plus flagrante cette année.

Les recommandations formulées sont donc celles qui nous semblent primordiales pour optimiser le service notarial fourni (en tenant compte notamment des 'nouveautés' dans la pratique notariale)

Bonne lecture à vous

# Observations Préliminaires





Le rapport annuel de cette année comprendra les 3 parties :

- I.* Informations légales obligatoires**
- II.* Recommandations – Problèmes récurrents**
- III.* Conclusions**

# Règlement Extrajudiciaire: note terminologique



Le « Livre XVI » « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » a été inséré dans le Code de droit économique par la loi du 4 avril 2014.

Selon « van Dale », en néerlandais « regelen » (régler) signifie, entre autres, « amener à une conclusion, une solution ». Guider vers une solution ...

Ici, régler les litiges ne signifie pas trancher les litiges.

« Régler » implique souvent l'idée, pour un juriste, d'imposer une décision aux parties, avec ou contre leur volonté ; ce qui n'est pas le cas dans la procédure de « règlement extrajudiciaire des litiges » qui permet d'agir sans rien imposer : l'ombudsman, en tant que médiateur, accompagne les parties concernées pour qu'elles trouvent une solution de nature à aplanir le différend survenu. Cela implique donc leur participation active et leur consentement à la solution finale qui émerge.

Notre rôle, en tant qu'ombudsman, est donc d'accompagner les parties dans leur recherche de solution – et ce grâce à notre qualité de tiers indépendant, impartial et neutre.

Notre service n'a pas de pouvoir coercitif. Nous ne sommes pas un organe disciplinaire.

Cela n'est pas toujours compris par les consommateurs. La perception des citoyens par rapport à la mission de l'ombudsman n'est pas toujours la bonne : ils s'attendent à ce que l'ombudsman agisse comme leur défenseur et sont frustrés lorsqu'ils ne parviennent pas à un règlement à l'amiable ou lorsqu'ils reçoivent une réponse et/ou une recommandation qui n'est pas en leur faveur.<sup>1</sup>

Il faut régulièrement répéter que notre service n'a pas le pouvoir d'émettre un jugement, ni de sanctionner, ni de condamner, ni d'imposer des dommages et intérêts et/ou d'imposer des pénalités.

***En tant que service de médiation, nous guidons les parties afin qu'elles collaborent de façon constructive pour aboutir à une solution amiable.***

<sup>1</sup> Pieter-Jan De Koning, Consumentenombudsdienst, in CDR in België, (Stefaan Voet ed.) Die Keure, 2018, blz. 93

# I. Informations Légales Obligatoires



## Nombre de litiges

### Répartition demandes / plaintes / signalements

Durant l'année 2023, 1192 nouveaux dossiers ont été ouverts par le service Ombudsman pour le Notariat.

Parmi les 1192 demandes réceptionnées, 216 consistaient en de simples questions, 17 étaient des signalements généraux communiqués à l'ombudsman et 959 étaient des plaintes.<sup>2</sup>

**1192** nouveaux dossiers ouverts

**216**  
Demandes d'informations

**959**  
Plaintes

Signalements

**17**

### 'Signalements'.

Le service 'ombudsman du Notariat' n'est pas un organisme à la tête du notariat (supra-notarial).

Pourtant, certains citoyens ou certaines institutions écrivent à notre service pour nous demander de signaler certains abus.

Exemples :

- \* le service urbanistique d'une commune nous fait part de ce qu'il considère comme une interprétation erronée de divers notaires concernant l'obligation de permis lors de la création de plusieurs unités d'habitation dans un immeuble.
- \* un comptable qui affirme que les projets d'actes de sociétés sont communiqués beaucoup trop tard, parfois le jour même de l'acte.
- \* une plainte contre la Fédération des Notaires parce qu'il y a eu une erreur dans un Registre Central, erreur qui malgré l'insistance, n'est pas corrigée.
- \* un avocat se plaignant de « l'absence générale de traitement » des liquidations judiciaires.

<sup>2</sup> Durant l'année 2022 : 1265 demandes réceptionnées, (200 consistaient en de simples questions et 1065 étaient des plaintes)

## Répartition linguistique (langue utilisée par les plaignants)

La répartition linguistique des personnes qui se sont adressées à notre service est similaire à celle de l'année 2022 :

54% néerlandophone, 45% francophone  
(et 1% Anglophone, germanique ou autres).<sup>3</sup>



Il y a lieu de relever que certains courriers adressés par un néerlandophone peuvent concerner un notaire francophone et vice-versa. C'est la langue du plaignant qui est prise en considération pour l'attribution linguistique du dossier.

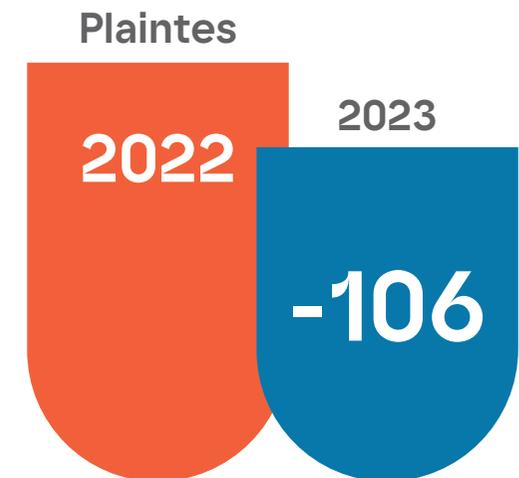
<sup>3</sup> Durant l'année 2022 : 56% néerlandophone, 43 % francophone (et 1% Anglophone, germanique ou autres).

## Répartition géographique (études notariales concernées)

La répartition géographique des études notariales concernées est la suivante :



Par rapport à l'année 2022, il est observé une diminution globale (-106) (moins de plaintes)



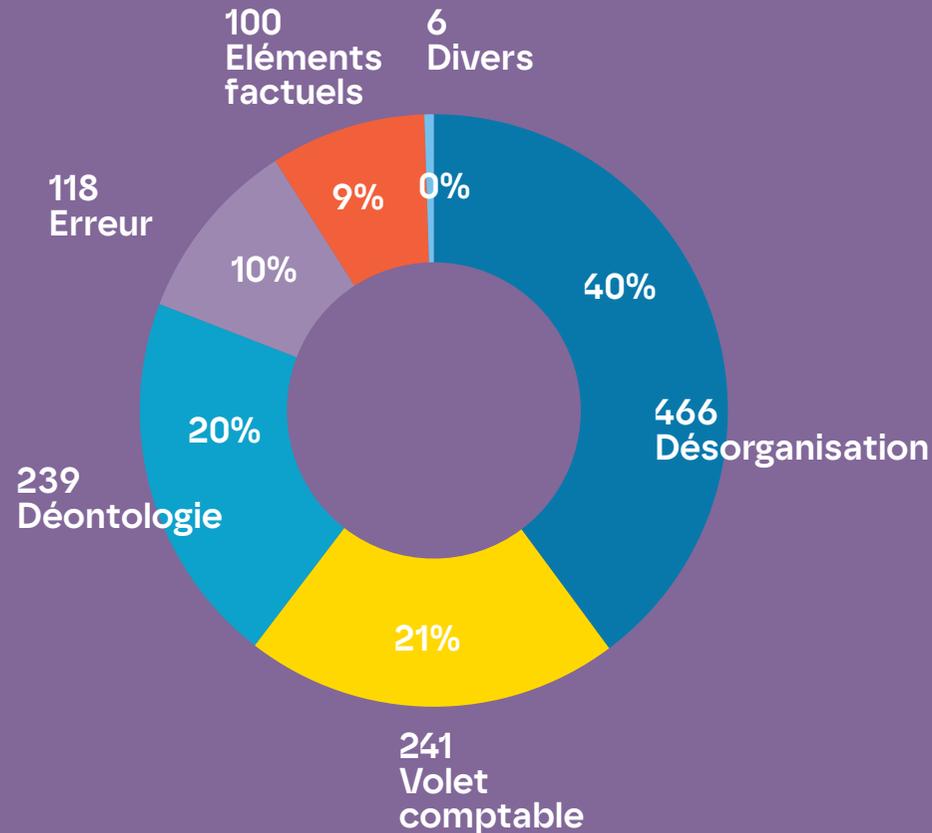
Pour disposer d'un autre point de comparaison, il est à noter qu'en 2023 le nombre de transactions notariales s'élevait à 1.254.929 actes authentiques (en 2022, il y en a eu 1.250.454) signés avec une répartition par provinces établie comme suit :

Anvers	2023	235 364
Flandre Orientale	2023	184 791
Flandre Occidentale	2023	155 124
Bruxelles	2023	131 903
Brabant Flamand	2023	119 260
Hainaut	2023	114 036
Liège	2023	100 670
Limbourg	2023	98 605
Namur	2023	47 501
Brabant Wallon	2023	40 461
Luxembourg	2023	27 214
		1 254 929

# 0,1%

Cela signifie qu'il y a globalement 0,1% des actes qui donne lieu à une interpellation auprès de notre service.

## Type de plaintes



Il est constaté que 40 % des demandes ont été introduites pour cause de 'désorganisation' de l'Etude : absences de réponse, manque de suivi, retards, pertes de documents, mauvaises coordinations entre notaires, etc.

Viennent ensuite les problèmes (soit 20 %) relatifs à l'attitude prise par le notaire ou ses collaborateurs : comportement indigne, partialité, problème de coordination entre notaires et manque d'humanité.

Ex-aequo cette année avec les demandes relatives au volet comptable des Etudes (facturations et paiements) (21%) qui ressortent également du terrain suivies par celles répertoriées comme étant des 'erreurs' (10%). Les citoyens nous écrivent quand il y a une erreur matérielle (ex : oubli d'attribuer une parcelle de terrain dans un acte de partage successoral) ou une erreur de calcul (ex : principalement sur le plan fiscal – au niveau des droits d'enregistrement). Il est relevé qu'il est rarement fait état d'une erreur sur le plan juridique (fond du dossier).

Nous avons aussi reçu des demandes (9%) relatives à des éléments factuels (ex : pièce non communiquée, infractions urbanistiques).

Par rapport à l'année 2022, nous pouvons donc observer une augmentation des plaintes relatives au volet comptable des Etudes. (4) Ceci est peut-être en lien avec la réforme notariale intervenue en la matière – réforme en suite de laquelle un ajustement (en ce compris au niveau de la communication) dans la pratique s'est avéré nécessaire.

Notez que le 'type de plaintes' répertorié ci-avant correspond à ce que les plaignants signalent comme étant des dysfonctionnements dans le service notarial fourni. Ce constat n'est pas nécessairement validé par le service ombudsman.

<sup>4</sup> Durant l'année 2022 : 46 % (désorganisation), 22% (déontologie), 12% (comptabilité), 11 % (erreur), 9% (éléments factuels)

# II. Problèmes récurrents & recommandations



## Refus : nombre, pourcentage et motifs

Cette année, sur les 959 plaintes :

- \* 738 procédures de médiation (règlement extra-judiciaire) ont été ouvertes.
- \* Les 221 autres demandes n'ont pas donné lieu à une procédure de médiation.

Cela fait un pourcentage de 77% de procédures de médiation ouvertes.

**77%** procédures de médiation ouvertes

959 Plaintes

738  
Procédures  
ouvertes

221

Procédures non ouvertes

Les 'plaintes' n'ayant pas donné lieu à une procédure de médiation (221 dossiers, soit 23%), se répartissent comme suit :

- \* 82 plaintes n'ont pas pu être traitées principalement en raison de leur caractère incomplet (malgré notre demande de compléter) et/ou ont été clôturées 'en amont' après explications fournies par notre service ombudsman
- \* 75 demandes ont été déclarées comme non recevables car : soit déjà traitées et sans nouvel élément justifiant la ré-ouverture d'une procédure de médiation (2), soit fantaisistes, vexatoires ou diffamatoires (10), soit avec un notaire non indentifiable (8), soit sujettes à une procédure autre en cours (33), soit parce qu'il n'y avait pas, en soi, de dysfonctionnement notarial (13), soit parce que le plaignant était anonyme (2), soit parce qu'elle n'était pas introduite dans une des trois langues nationales (2). Dans 5 dossiers, la cause de refus n'apparaît pas au travers des statistiques levées.

- \* pour 64 demandes, notre service s'est déclaré non compétent parce que pas de notaire (belge) concerné (11) ou ce n'était pas l'exercice de la profession qui était en cause (15) ou il n'y avait – au final - pas de plainte (5) ou pas de volonté amiable (16). Un dossier a été refusé par qu'il ne s'agissait pas d'un litige de consommation. Dans 16 dossiers, la cause de refus n'apparaît pas au travers des statistiques levées.



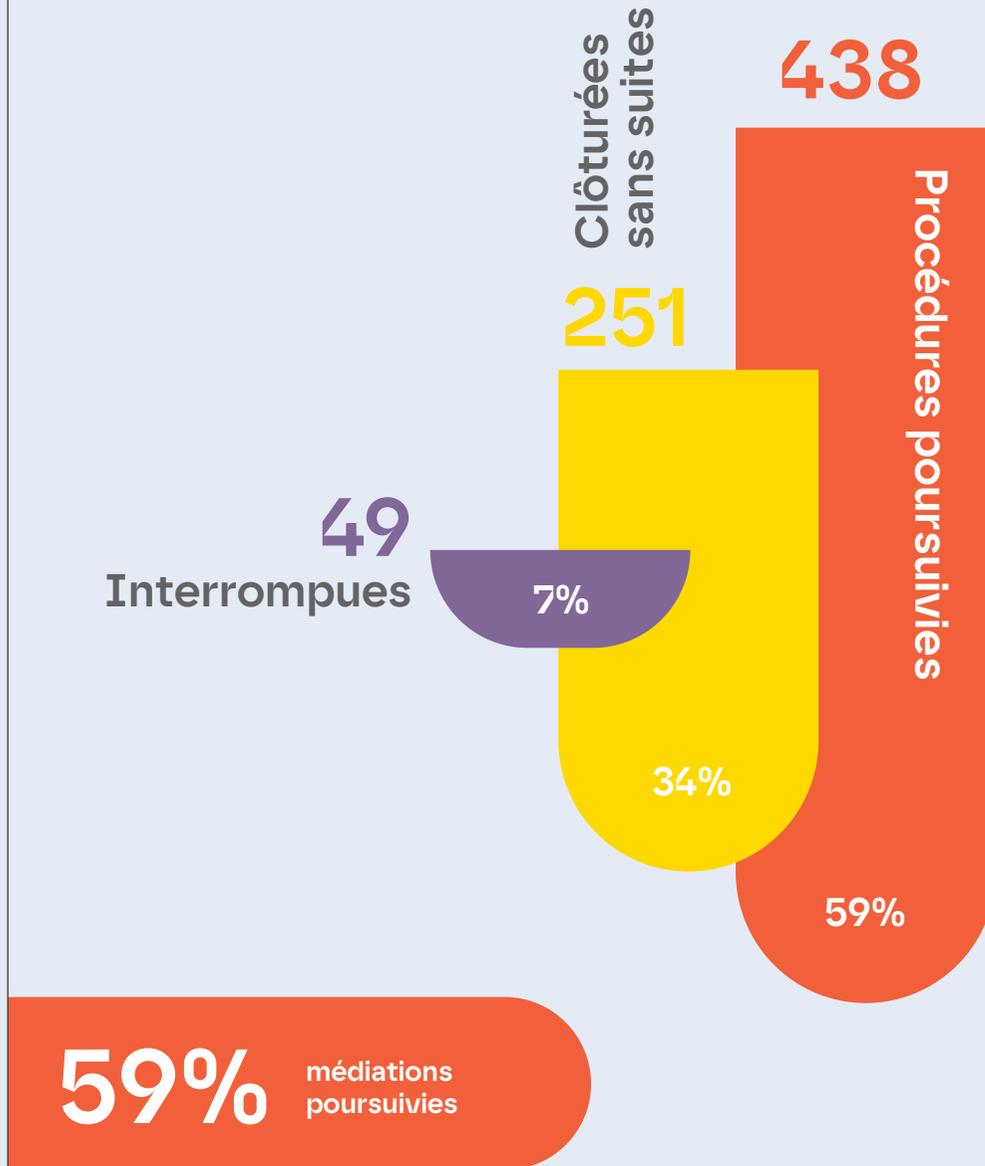
**23%**

**738** procédures de médiation ouvertes

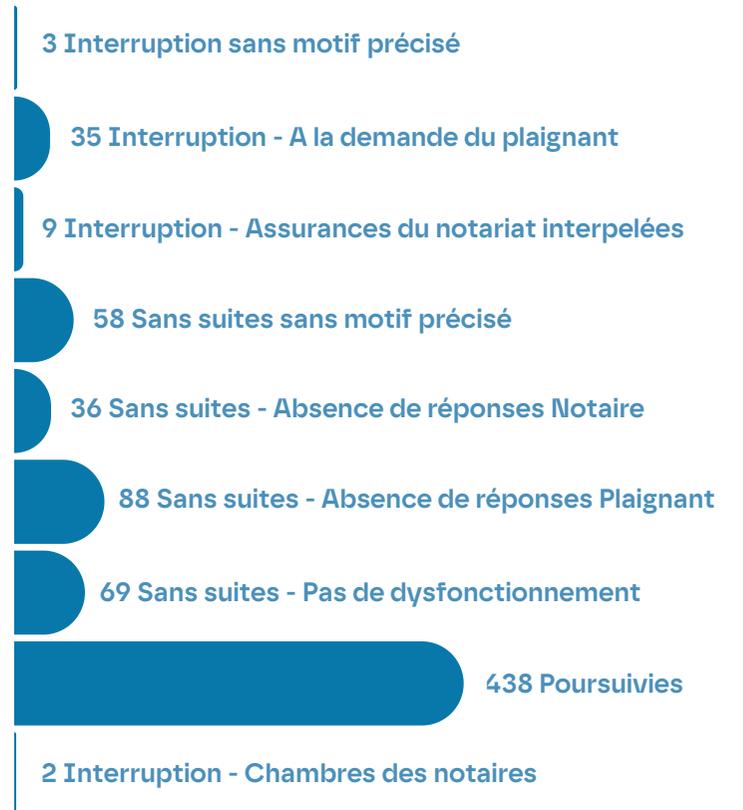
## Interruptions : nombre, pourcentage et raisons

Parmi les 738 procédures de médiation ouvertes :

- \* 438 ont été poursuivies (59%)
- \* 49 procédures ont été interrompues (soit 7 %) . 35 à la demande du plaignant (5%), 9 parce que les assurances du notariat ont été interpellées (1%), 2 parce que la Chambre des Notaires a été interpellée (0,5%) et pour 3 dossiers (0,5%), le motif d'interruption n'est pas répertorié.



\* 251 procédures ont été clôturées sans suites (soit 34 %) – parfois après un long suivi assuré. 88 (12%) suite à l'absence de réponse du plaignant à notre correspondance, 36 (5%) suite à l'absence de réponse du notaire, 69 (9%) parce qu'au final il n'y avait pas de dysfonctionnement notarial et pour 58 dossiers (8%), le motif précis n'était pas répertorié.



## Délai de traitement : en fonction de la nature des plaintes

Le délai moyen de traitement s'élève à 63,5 jours.  
(Comptabilité/facturation = 65 désorganisation = 74,5 éléments factuels = 51, erreurs = 66 et déontologie = 65)

Il est donc observé que ce sont les dossiers relatifs aux dossiers où ce sont des éléments factuels qui sont à l'origine du problème (ex : installation électrique non conforme) qui trouvent le plus rapidement une solution et ceux relatifs à la désorganisation de l'Etude qui nécessitent plus de temps pour être clôturés.

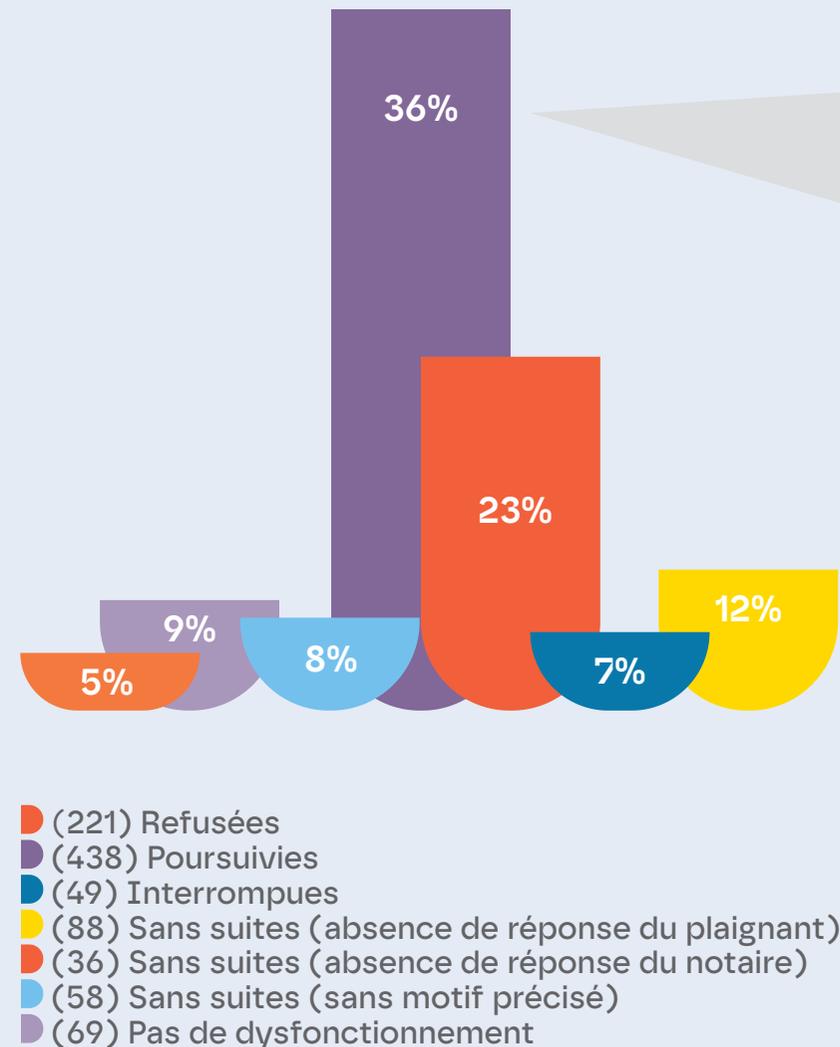
## Respect des solutions proposées : nombre et pourcentage

A la date 30 avril 2024 , la situation est la suivante :

Sur les 959 plaintes réceptionnées :

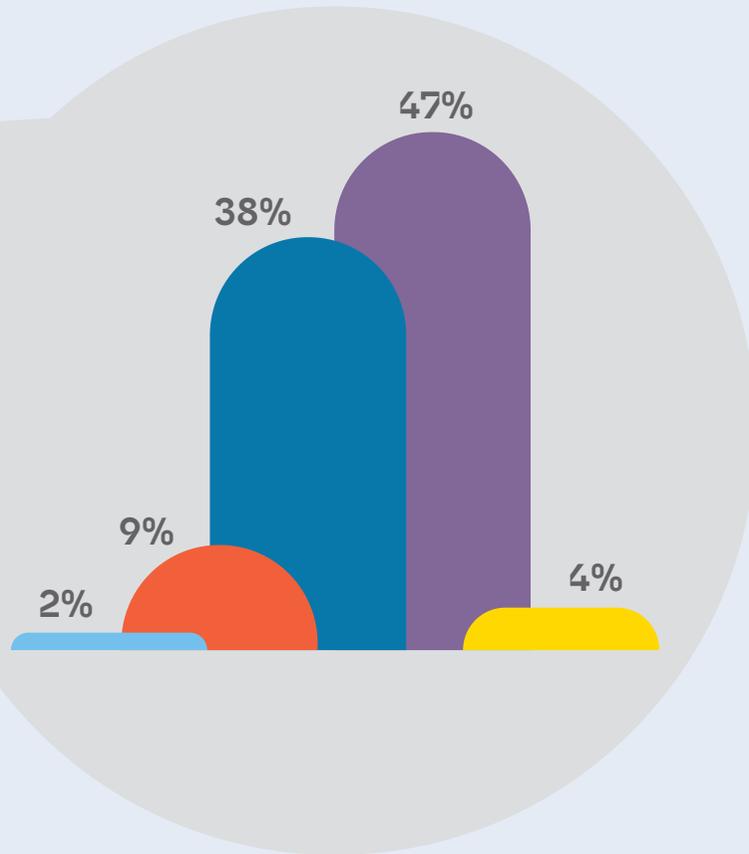
- \* 221 demandes ont été refusées (car incomplètes, non recevables ou pour lesquelles notre service était non-compétent) 23%
- \* 49 procédures ont été interrompues 7%
- \* 88 procédures ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du plaignant' 12%
- \* 36 procédures ont été clôturées par la mention 'absence de réponse du notaire' 5%
- \* 69 parce qu'au final il n'y avait pas de dysfonctionnement notarial 9%
- \* 58 procédures ont été clôturées 'sans suites' sans autre précision 8%

**959** plaintes  
réceptionnées



**438** dossiers restants

En ce qui concerne les 438 dossiers restants (dossiers pour lesquels une procédure a été poursuivie):

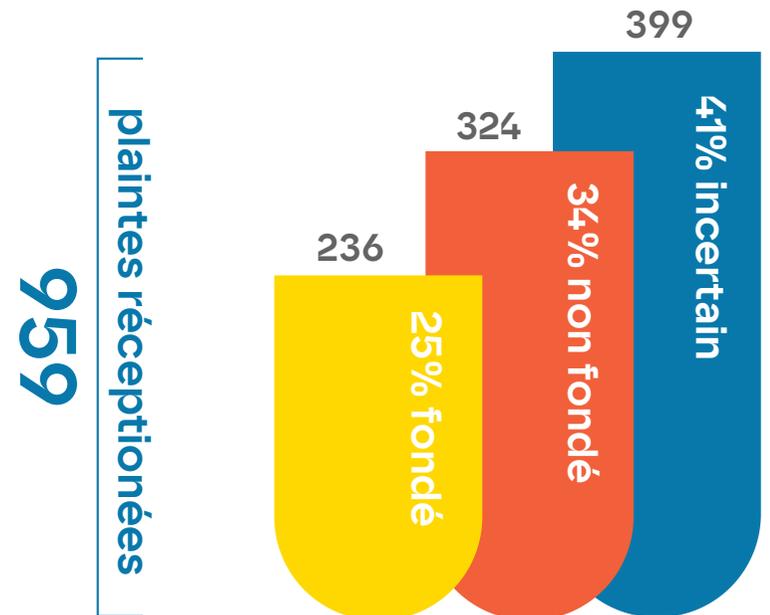


- (7) En cours
- (42) Délai échu
- (165) Médiation non réussie
- (207) Médiation réussie
- (17) Clôturé sans détail

II.

- \* 207 procédures ont abouti de manière positive (clôtures amiables) soit 47% des procédures de médiation poursuivies
- \* pour 165 procédures, les points de vue respectifs n'ont pas pu être rapprochés 38 %
- \* 42 procédures ont été clôturées parce que le délai était échu 9%
- \* pour 17 procédures, la nature de la clôture n'est pas précisée 4 %
- \* 7 dossiers ne sont pas clôturés dans le fichier informatique 2 %

Il est à noter que parmi les plaintes introduites, 324 plaintes (34%) ont été répertoriées comme non-fondées et 236 plaintes (25%) comme fondées. Pour les 399 dossiers restant (41%), c'est 'incertain' (parfois parce que les 'torts' étaient partagés, parfois parce que le dossier a été interrompu en cours de procédure.



## Litiges transfrontaliers : coopération de l'entité au sein de réseaux d'entités

Notre service est repris sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne (ODR).

Il est à relever qu'à ce jour, nous n'avons pas eu l'occasion d'intervenir en tant qu'ombudsmans dans le cadre d'un litige transfrontalier.

## Valeur des litiges : moyenne, minimale et maximale

Sur les 959 plaintes réceptionnées, voici les chiffres :

- \* Montant du litige inférieur à EUR 2.500 : 149
- \* Montant du litige compris entre EUR 2.500 et EUR 6.875,00 : 61
- \* Montant du litige compris entre EUR 6.875,00 et EUR 13.750,00 : 28
- \* Montant du litige supérieur à EUR 13.750,00 : 64

Dans 429 dossiers, le montant du litige n'était pas mesurable (la nature de la plainte n'ayant, dans la plupart des dossiers, pas de volet économique).

Pour 228 procédures, l'information n'a pas été précisée (concerne notamment des dossiers pour lesquels nous n'étions pas compétents ou qui n'étaient pas recevables ou interrompus en cours de traitement)

## Budget : moyens obtenus et utilisation

### Budget

Le budget pour l'exercice 2023 a été porté à EUR 450.000,00.

Un suivi attentif est opéré par le responsable financier pour maintenir le budget en équilibre.

### Rapport financier

En 2023, l'enveloppe budgétaire de EUR 450.000 a été, suivant chiffres communiqués par le responsable financier, distribuée comme suit:

<b>Frais de personnel et de rémunération des ombudsmans :</b>	333.374,64 EUR
L'équipe mise en place en 2023 se composait de :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* une secrétaire de direction à temps partiel (4/5 èmes) ;</li> <li>* 2 ombudsmans néerlandophones ;</li> <li>* un ombudsman francophone ;</li> <li>* un coordinateur à partir de juin 2023</li> </ul>	
<b>Occupation locaux et informatique :</b>	71.467,00 EUR
<b>Divers :</b>	5.947,21 EUR
<b>TOTAL :</b>	410.789,65 EUR

Le montant de la dotation 2023 non utilisé, à savoir 39.201,35€ sera reversé à Fednot comme le stipule le protocole d'accord de 2015.

N.B. : Le budget n'est pas octroyé par le gouvernement. Le budget est mis à disposition pour la Fédération des notaires. Le service 'médiation' ne fonctionne pas avec l'argent des contribuables.

## Recommandations - problèmes récurrents

### *Communiquer : encore et encore*

Communication, communication, communication, transparence ... toujours un 'top problème' récurrent. En tenant compte du RGPD, il est important de chercher, d'accorder de l'attention à un bon équilibre dans la communication : que peut-on communiquer et à qui ?

### *Communiquer avec notre service*

D'une manière générale, en tant que service de médiation, nous relevons qu'il y a une bonne coopération de la part de la plupart des notaires. Et, étant donné qu'il s'agit d'une obligation déontologique, notre service dépose plainte auprès de la Chambre des notaires compétente si nous constatons un manque de coopération loyale dans le cadre du processus de médiation ouvert.

Cependant, nous constatons souvent que nous recevons une réponse extensive et détaillée qui – en soi - ne répond pas à l'objet principal de la plainte réceptionnée et qui est justement ... un problème de communication.

### *Communiquer et répondre aux questions posées*

Dans 157 dossiers, nous avons relevé comme motif (ou au moins l'un des motifs) de la plainte : l'absence de réponse de l'étude notariale aux questions posées lors du traitement du dossier.

Bien sûr, ce 'dysfonctionnement' dans le service notarial fourni est irréversible, mais cela met une fois de plus en évidence le fait que les notaires ne font pas de la communication une priorité.

A posteriori, le citoyen qui s'est plaint à notre service du manque de réponse de l'Etude s'attend au minimum à des excuses à ce propos.

### *Communiquer dans les dossiers de succession*

Nous rencontrons également des citoyens qui disent « il s'agit d'un dossier de succession tout simple », alors que le notaire nous dit « il s'agit d'un dossier complexe ». Cela montre également que les notaires n'informent pas suffisamment les citoyens de ce sur quoi ils travaillent. Communiquer de manière proactive qu'une certaine procédure doit être suivie, ce qu'elle implique et combien de temps elle peut prendre, fait déjà toute la différence dans la perception du citoyen.

Les dossiers liés à une succession sont au nombre de 403, soit 45% ou presque la moitié.

### *Cadre de la mission notariale*

Le service à fournir dans le cadre des successions reste donc un axe sur lequel un travail de réflexion important est à mener du côté notarial pour trouver le point de rencontre avec le citoyen :

- \* Globalement quelles sont les attentes du citoyen à ce propos ? à quelles attentes le notariat peut-il répondre ?
- \* Pour chaque dossier de succession : comment cadrer efficacement la mission confiée à l'Etude notariale et éviter tout malentendu.

Dans la pratique, tant la facturation notariale (par manque de communication à propos du tarif) que le suivi proprement dit soulèvent de nombreuses questions.

### ***S'assurer de communiquer avec les bons interlocuteurs***

A propos du suivi notarial, nous avons été confrontés à plusieurs reprises à une discussion sur le travail fourni via les personnes 'de contact' (intermédiaires appelés à faire le relais pour les autres héritiers) : lorsqu'il y a beaucoup d'héritiers, il est tentant pour l'Etude notariale de travailler en communiquant uniquement, par exemple, avec un seul représentant par branche d'héritiers.

Mais lorsque les choses tournent mal, le citoyen qui a facile à s'exprimer se plaindra auprès du notaire du fait qu'il n'a pas été suffisamment informé et qu'il n'est pas si difficile de le faire par courrier électronique. Et c'est le cas : avec la communication numérique, il n'est plus si long ni si coûteux d'informer tout le monde. Si le notaire travaille avec des personnes de contact (intermédiaires), il est préférable de s'assurer par écrit des pouvoirs de représentation que ces personnes ont reçu de leur famille, pour quels types d'informations et/ou quelles informations nécessitent que le notaire communique avec toutes les personnes concernées.

### ***Les liquidations - partages du patrimoine successoral***

Plusieurs citoyens, voire administrations, ne comprennent pas que le notaire, qui n'est pas désigné par le juge en tant que notaire liquidateur, n'a ni les moyens, ni le pouvoir d'avancer d'office et de « forcer » la liquidation ou le partage d'avoirs successoraux.

Ce serait une bonne solution si le notaire, sur 'simple demande écrite unilatérale', pouvait obtenir du tribunal qu'il nomme un administrateur judiciaire avec pouvoir de disposition : une solution simple, bon marché et efficace, lorsqu'une procédure de liquidation judiciaire n'est pas envisageable et/ou que personne n'en prend l'initiative.

successions

## Statistiques

Parmi les motifs de plaintes en lien avec les dossiers de succession, nous avons relevé :<sup>5</sup>

- 248 plaintes en lien avec une mauvaise organisation de l'Etude dont
  - \* 98 pour 'absence de réponse'
  - \* 76 pour 'lenteur' ou (retard)
  - \* 71 pour 'manque de suivi'
  - \* 4 sans précisions.
- 57 en lien avec la comptabilité dont
  - \* 9 pour 'paiement tardif'
  - \* 3 notés comme 'comptabilité défailante'
  - \* 45 en lien avec le décompte dont :
    - \* 8 'Erreurs'
    - \* 2 'Factures non détaillées'
    - \* 8 'Manques d'infos préalables'
    - \* 9 'Non dû'
    - \* 17 'Trop cher'
    - \* 1 'Décompte' (sans plus de précisions)
- 45 en lien avec la déontologie dont
  - \* 27 pour 'comportement indigne'
  - \* 16 pour 'partialité'
  - \* 2 pour 'manque d'humanité'
- 41 'manques d'informations /écoute'
- 35 'erreurs'
- 13 notés comme 'problème de coordination entre notaires'
- 13 'éléments factuels' dont principalement une pièce non transmise'
- 3 sans précisions

successions

5 N.B.: il y a souvent différents motifs de mécontentement dans le même dossier



**455** motifs de plaintes en lien avec les dossiers de succession

- en lien avec une mauvaise organisation
- en lien avec la comptabilité
- en lien avec la déontologie
- en lien avec le manque d'information/écoute
- erreurs
- problèmes de coordination entre notaires
- éléments factuels (pièce non transmise)
- sans précisions

### **Le revers de la médaille : trop communiquer dans le cadre du RGPD**

Bien entendu, il n'est pas bon non plus de trop communiquer. Nous constatons de plus en plus de sensibilité aux questions de protection de la vie privée. Il convient de noter ici que certaines pratiques notariales vieilles de plusieurs années, aujourd'hui même intégrées dans leur application numérique, pourraient ne pas résister à l'épreuve du RGPD. Les gens se demandent pourquoi leur contrat de mariage doit figurer dans un acte, pourquoi ils voient dans un acte de décharge les coordonnées bancaires des acheteurs des autres lots (et vice-versa), et font toute une histoire lorsque leur famille est informée qu'ils sont sous administration ou qu'ils font l'objet d'un règlement de dettes.

Les notaires peuvent facilement éviter tous problèmes de cette nature en informant – en amont - la personne concernée qu'il est inévitable que les autres parties puissent lire qu'elle est assistée et que, par conséquent, un certain retard dans le dossier se produira également.

Il est évident qu'il n'est pas « normal » que le décompte d'une partie soit examiné et discuté en présence de l'autre partie.

### **Paiements par le notariat: nécessité de s'adapter aux évolutions numériques bancaires ?**

Un autre point modifié par les récentes évolutions numériques est celui des paiements postérieurs à l'acte.

Les transferts flash sont désormais monnaie courante, gratuits pour certaines banques et payants pour les autres.

Les citoyens attendent des notaires qu'ils utilisent cette possibilité.

Alors qu'un délai de paiement d'une semaine était autrefois courant et ne donnait lieu à aucune plainte, les citoyens veulent désormais que le prix de vente soit versé sur leur compte le jour même. L'excuse selon laquelle l'argent n'était pas là parce qu'il devait venir d'un confrère n'est plus acceptée, et ce à juste titre : si le notaire a signé l'acte, l'argent est réputé présent au moment de la signature de l'acte.

Les pratiques établies doivent donc céder la place à une nouvelle coordination entre Etudes notariales - avec des accords clairs entre Confrères - en particulier dans les ventes dites en chaîne.

### **Les limites de notre service**

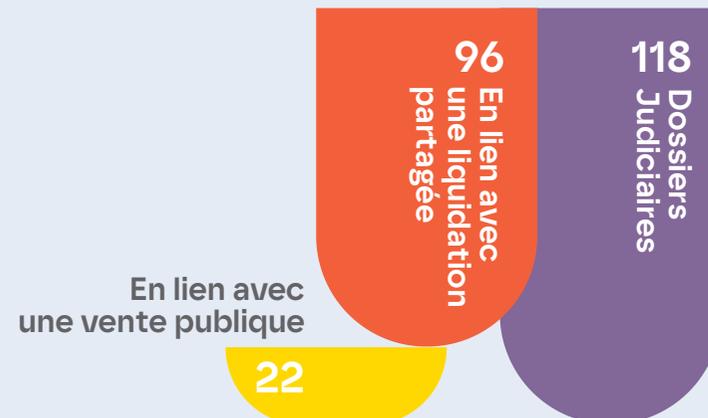
Si l'on examine les statistiques relatives au nombre de cas non traités ou non résolus, il faut savoir que notre service de médiation prend en considération des cas qu'il pourrait en fait rejeter parce que la plainte concerne

une procédure judiciaire ou un notaire honoraire. Ce choix est effectué afin de ne pas donner au citoyen plaignant l'impression qu'il est très facilement rabroué par notre service sous le couvert d'une règle de procédure.

Dans de tels dossiers, en fonction du contenu de la plainte, nous transmettons celle-ci au notaire afin d'essayer d'obtenir une réponse constructive au mécontentement formulé – même si, en ce qui concerne les dossiers judiciaires, notre intervention s'arrête le plus souvent à fournir une explication de la raison pour laquelle le dossier est enlisé et de la prochaine étape du côté notarial.

Il y a 118 dossiers 'judiciaires' pour lesquels nous avons été interpellés :

- \* 22 en lien avec une vente publique dont 15 ayant mené à un processus de médiation
- \* 96 en lien avec une liquidation partagée dont 79 ayant mené à un processus de médiation



## Nouvelles problématiques émergentes

### *Pro deo /provision*

La loi de Ventôse prévoit obligatoirement qu'un notaire ne peut pas recevoir un acte authentique sans être préalablement provisionné pour les frais. Cette disposition est établie de sorte qu'aucun dossier ne peut être entamé sans qu'une provision n'ait été perçue au préalable.

Cela donne lieu à plusieurs plaintes dans des affaires judiciaires (par exemple, la faillite) et dans les dossiers où les parties ont été « admises » au pro deo: lorsqu'il n'y a pas de fonds pour payer une provision... le dossier n'est pas traité.

Par souci d'efficacité et pour répondre aux besoins des personnes (morales ou physiques) concernées par le dossier judiciaire, il semble que les notaires devraient être 'inclus' dans le système 'pro deo' de façon plus efficace pour que les coûts de procédure soient couverts.

### *Droit de rétention /créance privilégiée*

Ceci concerne les dossiers où le notaire est détenteur de fonds de tiers (ex : dépôt/garantie versé par l'acheteur). Lorsqu'un dossier de vente échoue - dissolution judiciaire ou amiable - les parties oublient parfois de tenir compte des frais encourus du côté du notaire – frais qui sont à régler (même si l'acte de vente n'a pas pu être signé).

La question qui se pose en pratique (et qui conduit à des plaintes auprès de notre service), c'est de savoir si le notaire peut déduire ses propres frais des fonds en sa possession ?

Toute discussion à ce propos peut être évitée si cette hypothèse (l'échec de la vente) est clairement visée (ainsi que ses conséquences) dans le compromis de vente.

### *Renonciation à la succession*

Si, après l'acte de renonciation, il s'avère que la succession contient encore des biens importants qui n'étaient pas connus au départ, on reproche au notaire de ne pas avoir enquêté sur ces biens.

*Manque d'assistance, manque de conseil ?  
La communication : que faisons-nous,  
que ne faisons-nous pas, quels sont les coûts?*

# III. Conclusion

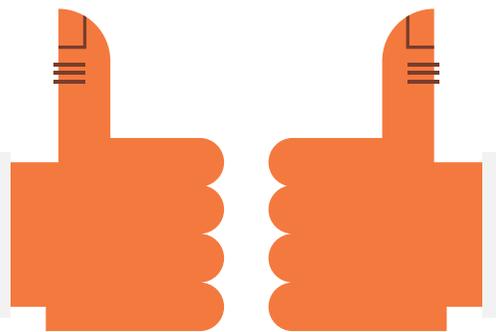


Dans de nombreux cas, le mécontentement d'un consommateur ne résulte pas tellement du dysfonctionnement initial qui a été relevé dans le service fourni, mais plutôt du fait que, de l'avis du 'client', le prestataire de services n'a pas traité sa plainte à ce propos de façon appropriée, ce qui a eu pour effet d'amplifier l'expérience 'client' négative.<sup>6</sup>

Cette observation peut également être émise à propos des plaintes qui nous sont adressées à l'égard d'un service notarial fourni.

Par conséquent, en guise de conclusion, nous pouvons dire qu'il nous semble souhaitable que les notaires et leurs collaborateurs développent toutes compétences utiles pour pouvoir réagir de façon efficace dès que la moindre difficulté apparaît dans la relation établie entre le citoyen (client) et l'Etude.

***Personne n'étant à l'abri d'une erreur, une communication constructive dès l'apparition d'un problème est essentielle pour maintenir ou rétablir la confiance.***



<sup>6</sup> Wijnant Tom, 'Bemiddeling in balans', Intersentia, Antwerpen, 2021, blz. 410, nr. 526.

Année **2023** • Service d'Ombudsman pour le Notariat