



Rapport

Datum: 24 oktober 2001

Rapportnummer: 2001/335

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie voor informatie alleen te bereiken is via een 0900-nummer dat niet toegankelijk is vanuit het buitenland.

Beoordeling

1. Vanuit zijn woonplaats Fuengirola (Spanje) heeft verzoeker eind 2000 getracht telefonisch contact op te nemen met de Nederlandse Notaristelefoon. De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) te Den Haag heeft deze telefoonlijn ingesteld om vragen van algemene aard op notarieel gebied te beantwoorden. Dit informatienummer is een 0900-nummer, dat niet bereikbaar is vanuit het buitenland.

2. Verzoeker heeft erover geklaagd dat de Notaristelefoon niet bereikbaar is voor mensen die in het buitenland woonachtig zijn. De enige manier om informatie te verkrijgen van de KNB is, zo heeft verzoeker gesteld, zijn vragen schriftelijk over te leggen waarbij hij in zijn vraagstelling niet kan worden geleid door een deskundige in het notarieel recht. Het antwoord zal op schrift derhalve minder uitvoerig en minder adequaat zijn, omdat tijdens een gesprek meer facetten van de vraag naar voren komen, waardoor een vollediger beeld van de kwestie kan worden gegeven.

3. De KNB heeft in haar reactie op de klacht aangegeven dat in het buitenland woonachtige mensen het 0900-nummer van de Notaristelefoon inderdaad niet kunnen bellen. Zij heeft echter aangegeven dat deze mensen altijd telefonisch contact kunnen opnemen met de KNB als organisatie zelf, welk telefoonnummer via de PTT en de Nederlandse vertegenwoordiging in het buitenland opvraagbaar is. De medewerker die zij dan aan de lijn krijgen kan zelf de gewenste informatie verschaffen, dan wel het 'gewone' nummer van de Notaristelefoon doorgeven. Met deze twee telefoonnummers wordt echter niet geadverteerd, aangezien voor vragen in principe het 0900-nummer openstaat. Gebleken is, zo heeft de KNB gesteld, dat buitenlands woonachtigen het nummer van de KNB ook zonder publiciteit wel weten te vinden.

De KNB acht de klacht derhalve niet gegrond en zij heeft evenmin redenen gevonden in algemene zin maatregelen of actie te ondernemen.

4. De Nationale ombudsman overweegt ten aanzien van de gedraging het volgende. De KNB heeft in het kader van informatievoorziening een speciale telefoonlijn opgezet waarvan mensen met vragen op het gebied van notarieel recht gebruik kunnen maken. Deze Notaristelefoon is bereikbaar via een 0900-nummer, dat voor buitenlands woonachtigen niet toegankelijk is. Voor hen staat echter een alternatieve wijze van telefonische informatievoorziening open, namelijk door de KNB zelf te bellen. De medewerker van de KBN zal zelf de vraag beantwoorden of het 'gewone' nummer van de Notaristelefoon verschaffen. Gelet hierop biedt de KNB voldoende mogelijkheden om haar

telefonisch vragen voor te leggen, of de vragenstellers zich nu in het binnen- of buitenland bevinden.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie is niet gegrond.

Onderzoek

Op 20 november 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Fuengirola (Spanje), met een klacht over een gedraging van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie te Den Haag.

Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Verzoeker en de KNB gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) te Den Haag heeft, speciaal ter verstrekking van algemene informatie op notarieel gebied, een telefoonlijn geopend onder de naam Notaristelefoon. Verzoeker, die woonachtig is in Spanje, heeft eind 2000 een aantal vragen willen stellen en heeft daartoe het door de Notaristelefoon gebruikte 0900-nummer gebeld. Verzoeker heeft de informatielijn niet kunnen bereiken, daar het bellen naar een 0900-nummer vanuit het buitenland niet mogelijk is.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker staat samengevat weergegeven onder Klacht en in zijn brief aan de Nationale ombudsman van 20 november 2000.

In deze brief gaf verzoeker onder meer het volgende aan:

"Uit ervaring is bekend dat een mondelinge aanvraag vaak tot verrassende mededelingen komt, immers de vrager beheerst het hele terrein niet en de antwoorders weten wie weet wat ik wil weten.

Dus steeds wordt telefonisch contact gezocht met velerlei instanties en zoals gezegd, het antwoord is vaak uitvoeriger dan men eerst dacht.

Maar via (de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie; N.o.) is geen vanuit het buitenland beschikbaar telefoonnummer aanwezig, immers het nummer begint met (0900; N.o.).

Wil ik wat weten dan moet er geschreven worden en is er dus geen informant beschikbaar, mijn vraag in goede banen te leiden!!!!

Hopelijk kunt u bevorderen dat ook wij vanuit het buitenland mondeling vragen kunnen stellen."

C. Standpunt Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie

De KNB deelde in haar schriftelijke reactie van 23 maart 2001 onder meer het volgende mee:

"(Verzoeker; N.o.) heeft bij u geklaagd over het feit dat (...) de KNB (onder de naam Notaristelefoon) een 0900-nummer heeft ingesteld waar een ieder algemene informatie op notarieel gebied kan krijgen. De Notaristelefoon wordt bediend door notarissen en kandidaat-notarissen uit het hele land.

(Verzoeker; N.o.) meent dat als gevolg van het feit dat een 0900-nummer niet vanuit het buitenland kan worden gebeld, voor buitenlands woonachtigen slechts de mogelijkheid rest om hun vraag schriftelijk voor te leggen. Hij geeft er de voorkeur aan rechtstreeks telefonisch met een terzake kundige te communiceren.

De KNB kan zich dat voorstellen. Om die reden is dan ook de Notaristelefoon ingesteld. Door de - in principe algemene - beantwoording van vragen op notarieel gebied, aan de hand van het concreet door de beller aangedragene, kan de beller zich beter oriënteren en wordt de drempel naar een eventueel noodzakelijk bezoek aan een notaris verlaagd. Aldaar kan een op de betreffende situatie toegespitst advies worden verkregen.

Daarnaast geeft de KNB brochures en informatiekaarten uit die eveneens via de Notaristelefoon kunnen worden aangevraagd.

Het is inderdaad jammer dat een 0900-nummer niet vanuit het buitenland te bellen is. Degenen die daarover de KNB bellen kunnen ook daar hun verzoek om toezending van een brochure plaatsen. Daarnaast wordt aan hem desgewenst ook het 'gewone' nummer van de Notaristelefoon opgegeven. Op deze manier kunnen buitenlands woonachtigen van de geboden faciliteit gebruik maken zonder dat aan hem het 0900-tarief (i.c. f 0,50 per minuut) in rekening wordt gebracht.

Voorts worden buitenlands woonachtigen zo nodig ook door medewerkers van de KNB te woord gestaan. (...).

In de publiciteit wordt uitsluitend melding gemaakt van het 0900-nummer van de Notaristelefoon. Het is immers niet de bedoeling dat al degenen die wel het 0900-nummer kunnen bellen daarnaast - of in plaats daarvan - het nummer van de KNB als organisatie bellen.

De ervaring is echter dat buitenlands woonachtigen de KNB ook zonder specifieke vermelding in de publiciteit rechtstreeks weten te vinden. Dankzij de hierboven geschetste aanpak, is de vervolgens door hen te verkrijgen informatie op één lijn te stellen met de informatie die de 0900-bellers krijgen.

Mijn conclusie is dan ook dat de klacht van (verzoeker; N.o.) niet gegrond is. Gezien het succes van de alternatieve aanpak voor buitenlands woonachtigen lijkt er geen reden in algemene zin maatregelen of actie te ondernemen. Graag zullen wij (verzoeker; N.o.), indien hij bovenstaand nummer (het telefoonnummer van de KNB als organisatie; N.o.) belt, te woord staan."