

Algemene voorwaarden Heemstra & Roest Notariaat

Artikel 1 Definities

1. Heemstra & Roest Notariaat betreft de notaris zelf, de kandidaat-notarissen en al de overige personen, die voor of namens de notaris werkzaam zijn, met inbegrip van hun rechtsopvolgers. Heemstra & Roest Notariaat is de enige opdrachtnemer, ook indien het de uitdrukkelijk of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd.

2. De opdrachtgever is een natuurlijke of rechtspersoon die (mede) de opdracht geeft tot dienstverlening. Met het verstrekken van de opdracht verklaart de opdrachtgever zich akkoord met deze algemene voorwaarden.

3. De opdracht die de opdrachtgever verstrekt is een overeenkomst in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek, waarbij de notaris zich jegens de opdrachtgever verplicht tot het verrichten van bepaalde diensten. Alle opdrachten worden met uitsluiting van artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek en 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek in principe aanvaard.

4. Een opdracht geldt als aanvaard:

a. als de opdracht door de opdrachtnemer is bevestigd aan de opdrachtgever;
dan wel

b. als de opdrachtgever namens Heemstra & Roest Notariaat op verzoek van de opdrachtgever gemaakte ontwerpakte dan wel een uitgebracht persoonlijk advies in ontvangst neemt; dan wel

c. als Heemstra & Roest Notariaat een koopovereenkomst ontvangt waarin is bepaald dat Heemstra & Roest Notariaat de akte van levering zal verlijden, en alle werkzaamheden ter zake start.

d. Ons kantoor begint pas met de uitvoering van een opdracht als het onderzoek naar eventuele PEP's, UBO's en het (verscherpte) cliëntonderzoek en de herkomst van de middelen van een cliënt (of PEP) is afgerond en ons kantoor geen redenen ziet om tot dienstweigering als bedoeld in artikel 21, lid 2. van de Wet op het notarisambt over te gaan.

5. De opdrachtgever wordt in het kader van deze algemene voorwaarden als cliënt beschouwd indien de opdracht is aanvaard.

Artikel 2 toepassingsgebied

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle dienstverlening door of namens Heemstra & Roest Notariaat, ongeacht of deze dienstverlening is verricht in de hoedanigheid van notaris, kandidaat-notaris, juridisch en niet-juridisch medewerker, bewindvoerder, vereffenaar, executeur, arbiter, bindend adviseur, mediator of anderszins, met inbegrip van hun rechtsopvolgers.

2. De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden, zoals die van de opdrachtgever, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 3 Werkzaamheden notaris

1. De uitvoering van de aan Heemstra & Roest notariaat verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de cliënt. Derden kunnen aan de uitvoering van de voor de cliënt verrichte werkzaamheden geen rechten ontlenen.

2. De werkzaamheden zullen door Heemstra & Roest notariaat worden verricht met inachtneming van de voor het notariaat geldende wettelijke en andere voorschriften. Indien Heemstra & Roest Notariaat oordeelt dat van een transactie of rechtshandeling melding dient te worden gemaakt aan de betrokken

autoriteiten op grond van een op haar rustende wettelijke verplichting, zijn zij gerechtigd dit te doen zonder (voorafgaand) overleg met de opdrachtgever.

3. Een vordering op Heemstra & Roest Notariaat vanwege de uitbetaling van geld op grond van de rechtshandeling die in een akte is opgenomen, kan niet worden gecedeerd of verpand. Heemstra & Roest Notariaat betaalt op grond van de notariële beroeps- en gedragsregels alleen geld uit aan degene die als partij optreedt bij de akte en/of aanspraak kan maken op de uitbetaling van grond van de rechtshandeling die in de akte is opgenomen, behalve als uit deze regels anders voortvloeit.

Artikel 4 Inschakeling derden

1. Heemstra & Roest Notariaat is bevoegd, bij de uitvoering van de opdracht, voor rekening van de cliënt derden in te schakelen.

2. Bij het inschakelen van derden zal Heemstra & Roest notariaat zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met de desbetreffende cliënt en in elk geval bij de selectie van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

3. Heemstra & Roest Notariaat is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van deze derden. Daarnaast is Heemstra & Roest Notariaat bevoegd om mede namens de cliënt een eventuele beperking van de aansprakelijkheid van die derde te aanvaarden.

Artikel 5 Aansprakelijkheid

1. De beroepsaansprakelijkheid is overeenkomstig de voorschriften van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie verzekerd. Wanneer in de werkzaamheden, die worden verricht ter uitvoering van de aan Heemstra & Roest Notariaat gegeven opdracht, een of meer fouten zijn gemaakt, is met

betrekking tot die werkzaamheden aan de cliënt en derden te betalen totale schadevergoeding beperkt tot het bedrag waarvoor de aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak op uitkering geeft.

2. Als om welke reden dan ook geen uitkering op grond van deze verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Heemstra & Roest Notariaat slechts beperkt tot een bedrag gelijk aan het voor de uitvoering van de desbetreffende opdracht in rekening gebrachte honorarium voor de werkzaamheden waaruit dan wel waardoor schade is ontstaan.

3. De in lid 1 beschreven aansprakelijkheidsbeperking geldt tevens voor het geval Heemstra & Roest Notariaat aansprakelijk is voor fouten van door hem ingeschakelde derden of voor het niet deugdelijk functioneren van door hem bij de uitvoering van de opdracht gebruikt apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, geen uitgezonderd.

4. De hiervoor beschreven aansprakelijkheidsbeperking geldt ook in geval van een ten onrechte een opdracht is geweigerd en hieruit schade is voortgevloeid.

5. Elk recht op schadevergoeding vervalt in elk geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit; hiermee wordt niet het bepaalde in artikel 6:89 BW uitgesloten.

6. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de dekking van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

Artikel 6 Aansprakelijkheid opdrachtgever/cliënt

1. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Heemstra & Roest Notariaat verstrekte informatie.

2. Ingeval een opdracht wordt verstrekt door meerdere personen, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de kosten (honorarium en eventuele voorschotten) die uit hoofde van die opdracht aan Heemstra & Roest Notariaat verschuldigd zijn.

3. Als een opdracht wordt verstrekt door een natuurlijk persoon namens een rechtspersoon dan wordt de opdracht mede geacht door de natuurlijk persoon te zijn verleend. Indien deze natuurlijke persoon beschouwd kan worden als de (mede) beleidsbepaler van de rechtspersoon, is deze tevens in privé opdrachtgever. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is de natuurlijke persoon derhalve persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de declaratie, ongeacht of deze al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, ten name van de rechtspersoon is gesteld. Indien de rechtspersoon deel uitmaakt van een concern, kan de holding ook hoofdelijk aansprakelijk worden gesteld.

4. Heemstra & Roest Notariaat heeft een recht van retentie op al hetgeen hij voor de opdrachtgever onder zich heeft zolang de opdrachtgever de declaraties niet of volledig heeft voldaan.

Artikel 7 Tarieven en meerwerk

1. Het door de cliënt verschuldigde honorarium wordt berekend aan de hand van het aantal bestede uren vermenigvuldigd met de door Heemstra & Roest Notariaat, periodiek, vast te stellen, uurtarieven, tenzij anders is overeengekomen of door het kantoor voor een bepaalde verrichting een vast kantoortarief wordt gehanteerd.

2. Worden er ten behoeve van het dossier meer werkzaamheden dan gebruikelijk verricht, dan is Heemstra & Roest Notariaat bevoegd een hoger bedrag in

rekening te brengen dan wel een aanvullende declaratie te verzenden ten bedrage van de meer dan gebruikelijk bestede uren vermenigvuldigd met het toepasselijke uurtarief.

3. De kosten die met de naleving van de WWFT zijn gemoeid, belasten we als volgt aan u door en zijn verdisconteerd in ons honorarium. Deze kosten bent u ook verschuldigd als blijkt dat we de opdracht niet mogen uitvoeren in verband met het bepaalde in art. 21, lid 3 Wet op het notarisambt.

Artikel 8 Declaraties

1. Betaling van declaraties van Heemstra & Roest Notariaat dient zonder opschorting of verrekening te geschieden bij het tekenen van de akte, tenzij anders is overeengekomen of anders door Heemstra & Roest Notariaat op de rekening is vermeld. Bij overschrijding van deze termijn is cliënt in verzuim. De cliënt is dan een verdragingsrente (gelijk aan de wettelijke rente) en incassokosten verschuldigd. Incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

2. Alle feitelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die in verband staan met de invordering van declaraties, komen voor rekening van de cliënt.

Artikel 9 Klachtenregeling

1. Heemstra & Roest Notariaat heeft een interne klachtenprocedure voor de behandeling van klachten. Indien de interne klachtenprocedure niet tot en aanvaardbare oplossing voor een klacht van de cliënt leidt, kan cliënt zijn klacht binnen twaalf maanden na afronding van de interne klachtenregeling het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie van het Notariaat. Heemstra & Roest notariaat neemt deel aan de Klachten- en Geschillenregeling Notariaat. Het reglement is gepubliceerd op de website: www.degeschillencommissie.nl.

2. De Geschillencommissie Notariaat neemt slechts een klacht in behandeling indien de interne klachtenregeling is doorlopen en is bevoegd uitspraak te doen over geschillen tussen Heemstra & Roest Notariaat en de cliënt.

3. Heemstra & Roest Notariaat houdt zich aan alle bestaande beroeps- en gedragsregels. De regels zijn terug te vinden in de consumentenbrochure 'Spelregels voor notaris en consument' die is opgesteld door de KNB in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis. De brochure is terug te vinden op www.knb.nl en kan op verzoek worden verstrekt.

Artikel 10 Diversen

1. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden alleen indien zij schriftelijk tussen Heemstra & Roest Notariaat en de cliënt zijn overeengekomen.

2. Op de rechtsverhouding tussen Heemstra & Roest Notariaat en cliënt is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Heemstra & Roest Notariaat is gevestigd.

3. Wanneer cliënt een afspraak heeft bij Heemstra & Roest Notariaat dient men altijd een geldig legitimatiebewijs te kunnen overleggen. Identificatie kan plaatsvinden aan de hand van een geldig reisdocument in de zin van de Paspoortwet, een geldig rijbewijs en een document waarmee een vreemdeling zijn identiteit en verblijfstatus kan aantonen.

4. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de vennoten van de maatschap, alsmede van de bestuurders van de praktijkvennootschappen en van alle kandidaat-notarissen en alle overige personen die voor en namens Heemstra & Roest Notariaat werkzaam zijn.

5. In geval van verschillen tussen de Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden en vertalingen daarvan prevaleert de Nederlandse tekst.

Artikel 11 WWFT

1. De werkzaamheden zullen door de notaris worden verricht met inachtneming van de voor hem als notaris geldende wettelijke en andere voorschriften. Tot deze voorschriften behoort de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme. In dat kader is de notaris onder meer verplicht:

a. In verband met de dienstverlening aan opdrachtgever een cliëntonderzoek uit te voeren, welk onderzoek onder meer het vaststellen en verifiëren van de identiteit omvat;

b. zonder medeweten van de bij de opdracht betrokken partijen melding bij het meldpunt ongebruikelijke transacties te maken als zich een ongebruikelijke situatie of transactie voordoet.

2. Voor de goede orde merken wij op dat wij de wettelijke verplichtingen uit hoofde van de WWFT laten prevaleren boven de geheimhoudingsplicht op grond van de Wet op het notarisambt.

Intern klachtenreglement Heemstra & Roest Notariaat

Heemstra & Roest Notariaat zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht het toch voorkomen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening, geeft onze klachtenregeling uitleg over wat u kunt doen. Indien u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over een declaratie in een nota, verzoeken wij u om uw bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelend medewerker van Heemstra & Roest Notariaat.

Artikel 1 Definities

1. De dienstverlener: Heemstra & Roest Notariaat, betreft de notaris zelf, de kandidaat-notarissen en al de overige personen, die voor of namens de notaris werkzaam zijn.
2. Een klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening van Heemstra & Roest Notariaat, door of namens de cliënt kenbaar is gemaakt.
3. Klachtenprocedure: de op het kantoor van Heemstra & Roest Notariaat gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.
4. Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgestelde procedure.
5. Geschillencommissie Notariaat: de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsverschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

6. Geschillenregeling Notariaat: de bij de Geschillencommissie Notariaat gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen notarissen en cliënten.

Artikel 2 Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vaststellen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de klachten van cliënten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 3 Informeren van de cliënt

Heemstra & Roest Notariaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert. In het klachtenreglement is opgenomen dat de cliënt de mogelijkheid heeft om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Notariaat. Het Reglement Geschillencommissie Notariaat kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag of via de website www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 4 de interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze Heemstra & Roest Notariaat benadert met een klacht dan dient de betrokken dienstverlener altijd daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De beklagde dienstverlener tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen en zal zorg dragen voor een behoorlijke behandeling van de klacht.
3. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
4. De beslissing op de klacht wordt aan cliënt medegedeeld.
5. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Notariaat.

Artikel 5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier van Heemstra & Roest Notariaat.
2. De behandelaar van de klacht registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd:
 - naar wijze van indiening als
 - A. mondeling

B. schriftelijk

- naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën

I. klachten over werkwijze van/bejegening door de notaris

II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening

III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening

IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen

4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken notaris en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

Artikel 6 Verantwoordelijkheden

1. De betrokken notaris en daarna de klachtenbehandelaar zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.

2. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.

3. De betrokken notaris houdt de klachtenbehandelaar op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.

4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.

5. De klachtenbehandelaar zorgt voor een reactie naar de klager en houdt een klachtendossier bij.

Artikel 7 Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenbehandelaar.

2. De klachtenbehandelaar brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.

3. De klachtenbehandelaar verwerkt de gegevens en maakt een analyse.

4. De klachtenbehandelaar doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Artikel 8 Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.

2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.

3. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

Artikel 9 Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenbehandelaar beslist Heemstra & Roest Notariaat over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in een werkoverleg van Heemstra & Roest Notariaat.

Klachtenformulier intern klachtenreglement

Heemstra & Roest Notariaat

Dossiernummer:

(wordt door Heemstra & Roest Notariaat ingevuld)

Wij verzoeken u dit formulier volledig en duidelijk in te vullen.

* Aanvinken wat van toepassing is.

1. a. ondernemer

1.1 Hoe staat uw onderneming in het Handelsregister ingeschreven?

Naam : telefoonnummer :

Adres : faxnummer :

Postcode : KVK-nummer :

1.2 Wie is bevoegd namens uw bedrijf op te treden in rechte?

(let op: deze persoon dient dit vragenformulier te ondertekenen)

Naam :

Functie :

* ik wil brieven per e-mail ontvangen

Emailadres :

* ik wil per post communiceren

1. B. consument

Naam : telefoonnummer :

Adres : emailadres :

Postcode :

Wilt u onze brieven per e-mail ontvangen?

* Ja, gebruik hiervoor het volgende emailadres:

.....

* Nee, ik wil per post communiceren

2. Notaris

Klacht is gericht tegen :

Naam behandelaar dossier :

Datum bevestiging overeenkomst dienstverlening :

3. Onderwerp van geschil

Wat zijn puntsgewijs uw klachten?

U kunt niet volstaan met verwijzen naar eerdere brieven. De omschrijving van de klacht kan desgewenst in een schriftelijke bijlage aangehecht worden.

4. Klachten

Nadere informatie omtrent het ontstaan van uw klacht

4.1. Wanneer is uw klacht ontstaan?

.....

4.2. Wanneer heeft u de klacht voor het eerst kenbaar gemaakt?

.....

4.3. Heeft u dit schriftelijk gedaan?

.....

4.4. Heeft u antwoord ontvangen van de behandelaar of notaris?

.....

4.5. Was er een voorstel ter oplossing van het geschil?

.....

4.6. Wat hield dit voorstel in?

.....

4.7. Waarom heeft u niet ingestemd met het voorstel?

.....

Ondertekening

Datum :

Handtekening :