



Beroepsuitoefening anno 2014

De gemoederen in het notariaat liepen hoog op bij de introductie van de HEMA-notarisservice. Voor het bestuur van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) aanleiding om dit jaar een brede discussie te voeren over hoe het notariaat zijn beroep zou moeten uitoefenen in de maatschappij anno nu. Voorlopige werktitel: 'Rechtszekerheid/rechtsbescherming in de

informatiesamenleving'. Als voeding voor deze discussie plaatst *Notariaat Magazine (NM)* de komende maanden verschillende artikelen die op dit onderwerp inhaken. Deze maand een opinie van mr. Pablo van Klinken, elektronisch uitgever en adviseur over innovaties in het juridisch domein.

Niets doen is geen optie

Het notariaat staat opnieuw onder druk. Eerst was er de marktwerking. Toen kwam daar pijnlijk overheen het teruglopende aantal akten door de crisis. De beroepsgroep werd op het slechtst mogelijke moment met twee elkaar versterkende externe factoren geconfronteerd. Tegelijkertijd loopt daar de technologische bedreiging doorheen. De nieuwe mogelijkheden die de techniek bieden zijn een bedreiging voor alle juristen, niet alleen voor notarissen. Maar nieuwe technologie biedt ook volop mogelijkheden. Laten we beide eens bekijken.

DE BEDREIGING

Al het werk dat door een computer gedaan kan worden, zál door een computer gedaan worden. Al het werk dat repeterend en niet creatief is, kan door een computer gedaan worden. Er is werk bij notarissen dat aan deze criteria voldoet.

De grootste bedreiging voor bestaande markten komt van zogeheten *disruptive technology*. Het bekendste voorbeeld is de cd-winkel die werd verdrongen door het downloaden. Al jaren wordt onder andere door de beroemde Engelse *Legal Futuregoeroe* Richard Susskind gewaarschuwd dat ook de juridische diensten onder de technologie zullen lijden.

Zonder twijfel kunnen we stellen dat de notariële markt de komende jaren niet groter zal worden. Dat is de markt voor deze diensten op macroniveau. Hoe een individuele notaris hiermee omgaat, zal bepalend zijn voor zijn toekomst. Om te overleven, zullen notarissen hun ondernemerskracht moeten inzetten.

Daarbij zal innovatie ook een rol spelen. Innovatie is meer dan alleen technologie. Ik noem enkele voorbeelden, maar kan deze helaas niet uitwerken in dit artikel: nieuwe producten ontwikkelen, zoals het levens-testament. Nieuwe vormen van aanbieden van diensten, zoals spreekuur in een winkelcentrum. Nieuwe samenwerkingsvormen. Een ander manier van prijsstelling.

HEMA EN DOE-HET-ZELFNOTARIS (DHZN)

Even voorbijgaand aan de verschillen leveren de DHZN en HEMA een nieuwe dienst. De cliënt kan online zijn akte voorbereiden en gaat vervolgens naar een aangesloten notaris om te passeren. Dit is een goed in het tijdsbeeld passend initiatief. De consument wil graag dingen zelf doen, zeker als hij daardoor kan besparen op de kosten. Het meest bekende voorbeeld is IKEA: standaardkwaliteit, lage prijzen en veel zelf doen. Het internet of – betere – nieuwe technologieën gaven de burger meer mogelijkheden om dingen zelf te doen. Een vliegticket boeken of een eenvoudige reis, meterstanden doorgeven, spullen verkopen op marktplaats.nl. Handelingen in het economisch verkeer die de mensen zelf zijn gaan doen in de afgelopen tien jaar. Partijen die te laat inzagen dat hun markt hierdoor veranderde, hebben het loodje gelegd. De Speurders waren ooit een van de belangrijkste inkomstenbronnen van *De Telegraaf*, dat is vandaag de dag wel anders.

DE KLANT AAN HET ROER

Nu dringt deze zelfwerkzaamheid door in het juridische domein. Is dat erg? Verplaats u in de cliënt. Die wil een testament maken, of een

stichting oprichten of een andere juridische handeling uitvoeren. Wat doet iedere consument tegenwoordig? Die zoekt op internet naar informatie. De volgende stap is voor veel mensen dat ze graag exact weten wat ze moeten doen en beslissen. Dat kan heel eenvoudig. Ze gaan zelf aan de slag op DHZN en ze ontdekken per stap welke besluiten ze moeten nemen en welke stukken ze dan nodig hebben. In het testamentvoorbeeld zijn dat kernvragen: Krijgen alle kinderen evenveel? Bezit ik nog iets dat ik aan een verre neef wil nalaten?

Voor veel consumenten zal het de eerste keer zijn dat ze hierover nadenken. Fijn dat ze dat in hun vertrouwde thuisomgeving kunnen doen. Op zondag even wat papieren bij elkaar zoeken en met je partner de hoofdlijnen door-nemen. In een vraag-en-antwoordspel met toelichting ontstaat een zelfgemaakt document. Dit voorbeeld geldt natuurlijk ook voor alle andere rechtshandelingen. Wat moet je exact besluiten voor je een stichting kan oprichten? Zo is dit voor iedere akte te bedenken.

KANSEN

Over deze zelfredzaamheid zou geen moderne notaris zich zorgen moeten maken. Sterker nog, deze consument doet inderdaad een deel van het werk zelf. U krijgt een consument die al nagedacht heeft, beslissingen genomen heeft. Dat zou moeten schelen in de tijd die u aan uitleg en een gesprek moet besteden. Dan kan uw dienst mogelijk ook iets goedkoper. Als u hier goed in meegaat, dan zult u vermoedelijk de komende jaren meer klanten trekken. Klanten die beter beslagen ten ijs komen.



BELEHRUNG

Ik ben het met Kees Louwerens eens dat er nieuwe vorm van *Belehrung* moet komen (zie *Notariaat Magazine* 2014/1, pag. 12). Want zelfs al bent u het niet eens met de hiervoor geschetste vorm van zelfredzaamheid, u kunt die niet stoppen. Onze samenleving verandert naar één samenleving waarbij meer verantwoordelijkheid bij de burger komt te liggen. Uw taak wordt een andere. In een moderne *Belehrung* moet u antwoord hebben op de volgende vragen: Heeft de consument inderdaad een super standaarddocument gemaakt en besloten dat dit voor hem voldoende is? Is de consument zich bewust van het feit dat er een spectrum is dat loopt van lage zekerheid bij een lage prijs naar een hogere zekerheid bij een hoge prijs? Als u zeker weet dat dit is wat de consument wil, dan moet dat zijn keuze zijn en kunt u die faciliteren.

ONDERSCHIED

Een HEMA of DHZN biedt een standaardproduct. Daarbij hoort de 'gezellige IKEA-toon', dus de klant wordt aangesproken met 'jij' en 'jou'. Deze notaris hoeft geen chique huisvesting te hebben. Maar let op! Een imago is niet zo maar te wijzigen. De IKEA kan ook

geen dure designmeubels verkopen. De HEMA-notaris kan niet morgen een grote fusie tussen bedrijven opzetten. De HEMA-notaris kan niet op zijn website zeggen dat deze zich richt op de 'vermogende particulier'.

Dus mogelijk maakt u wel een andere keuze. De andere notaris profileert zich als de oplosser. Goed gesprek met de nalater. Testament op maat dat jaren meekan. Natuurlijk ook een online intake. Bereikbaar op iedere manier die de klant wil, bespreking via Skype, of eventueel bij de klant thuis, gratis intake van een halfuur. Service bij de prijs inbegrepen. Na vijf jaar kijkt een paralegal het testament nog even door en geeft de nalater een berichtje op maat. De notaris als de oude vertrouwde adviseur van de familie. Daar willen de klanten die een complexe erfenis moeten regelen vast wel meer dan 125 euro voor betalen.

Of u kiest ervoor om op maandag en woensdag HEMA-notaris te zijn en op de andere dagen 'de andere notaris'.

CONCLUSIE

Nieuwe technologie biedt nieuwe kansen. Cliënten kunnen en willen meer zelf doen. Hoe u daarmee omgaat, is uw keuze. De enige keuze die u niet hebt, is niets doen. Dan zullen anderen uw keuze maken. ■

NB Van Pablo van Klinken verschenen op www.justitiaomnibus.nl twee blogs 'De gebakken lucht van HEMA Rookworsttestament' en 'HEMA Notaris oplossing maar voor welk probleem', waarin hij zijn mening geeft over de HEMA-notarisservice.

Reageren? Mail naar nm@knb.nl.