

Hema-notarisdienst biedt vooral lessen en noopt tot betere service

Nieuwe dienst geen 'disruptive technology' die branche in nauw brengt, maar nuttige wake-upcall

Pablo van Klinken

De beroepsorganisatie van notarissen KNB is kritisch over de nieuwe notariesservice die Hema aanbiedt (FD, 30 oktober). Notarissen hoeven zich echter geen zorgen te maken over de nieuwe dienst die de Hema introduceert, waarbij voor € 125 online een formulier kan worden ingevuld dat later bij de notaris kan worden ondertekend.

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 Britse topjurist en juridische trendwatcher Richard Susskind gewaarschuwd dat ook de juridische diensten onder 'disruptive technology' zullen lijden.

De nieuwe dienst waarbij via de Hema-site een samenlevingscontract en een testament kan worden afgesloten, vormt echter geen dergelijke bedreiging. De notaris kan er wel wat van leren.

Over de mogelijkheid om een gratis eenvoudige elektronische intake online in te vullen, zou geen moderne notaris zich zorgen moeten maken. Dit had al lang door de KNB of andere samenwerkingsverbanden moeten zijn opgezet.

De notaris zou, na de gratis intake, net als de Hema-dienst in staat moeten zijn om een vaste prijs vooraf te bieden. Dat geeft de klant duidelijkheid.

De 'snelheid' van de Hema-notarisdienst (de klant kan binnen negen

werkdagen terecht) is voor de meeste andere notariskantoren ook haalbaar. Bovendien is snelheid bij een testament doorgaans minder een issue.

De Hema biedt een lage prijs. Maar de gemiddelde nalater zal in zijn zoektocht naar zekerheid op het spectrum 'lage prijs, lage zekerheid/hoge prijs, hoge zekerheid' vermoedelijk niet direct kiezen voor 'laagste prijs'.

Na het onlinedeel moet de nalater alsnog naar een notaris. De Hema-notaris kiest voor lage prijzen en dus eenvoudige kwaliteit. Spreekt de klant aan met 'jij' en 'jou', zoals op de site, en mag ook wel boven de supermarkt zitten.

Maar let op, een imago is niet zo maar te wijzigen. De Hema-notaris kan niet de volgende dag een grote fusie tussen bedrijven opzetten of op zijn website vermelden dat hij zich richt op de 'vermogenige particulier'.

De andere notaris profileert zich als de oplosser. Een goed gesprek met de nalater. Een testament op maat dat jaren mee kan. Natuurlijk ook een online-intake. Hij of zij is bereikbaar op iedere manier die de klant wil. Een bespreking via Skype, of eventueel bij de klant thuis, een gratis intake van een halfuur — dat alles behoort tot de mogelijkheden.

De andere notaris biedt service die bij de prijs inbegrepen is; 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 erfenis moeten regelen vast wel meer dan € 125 voor betalen.

De Hema-notarisdienst is verre van een 'disruptive technology'. Het is een elektronische intake met een bodemprijs. Een wake-upcall voor een branche die vermoedelijk al wakker was.

De andere notaris profileert zich als oplosser. Een goed gesprek met de nalater. Een testament op maat.

Pablo van Klinken is directeur/uitgever van Justitia Omnibus.