

Notarissen wachten, om met oud-KNB-voorzitter Jan Gambon te spreken, niet meer 'tot het grind knerpt'. Zij slaan de handen ineen om aan marketing-stootkracht te winnen. Of bundelen hun krachten om te besparen op overheadkosten, om kennis te delen en/of vakinhoudelijke innovatie te bevorderen. Deze maand een uitgebreide aflevering over de HEMA notarisservice.

TEKST Lex van Almelo | BEELD Truus van Gog

Jip-en-jannekeakte voor bodemprijs lokt nieuwe klanten

Hoe gezond is een worst als je er een ziektekostenverzekering en testament bij verkoopt? Het meest onmisbare merk van Nederland doet nu ook in verzekeringsproducten, testaments en samenlevingscontracten. De klanten en deelnemende notarissen vinden het HEMA-initiatief nu al 'een daverend succes'. Een deel van het notariaat betwijfelt of je voor 125 euro per akte voldoende kwaliteit en *Belehrung* kunt bieden en hekel het imagoerlies van het notariële product. Het lot van het 'warenhuisinitiatief' ligt in handen van de tuchtrechter.

We zijn nu drie weken bezig en er zijn al een aantal honderden akten afgesloten', zegt HEMA-woordvoester Judy op het Veld. 'Wij hebben een verdubbeling van het aantal testaments en samenlevingscontracten', zegt Jean-Paul Bolhaar van Hermans & Schuttevaer Notarissen, 1 van de 26 notariskantoren die meedoen aan de notarisservice van HEMA. Het warenhuis wilde graag iets toevoegen aan zijn online diensten, mede met het oog op de ontwikkelingen in het buitenland. Zo biedt het Britse warenhuis Tesco bijvoorbeeld al verzekeringen en hypotheek aan. Testaments nog niet. Maar wie googelt op 'online will' vindt elders diverse mogelijkheden om online een testament te maken. Bij *wills.org.uk* betaal je bijvoorbeeld 59 pond (70 euro) voor twee gezamenlijke testaments en 39 pond (46,50 euro) voor een enkel. Meer dan 15.000 mensen hebben het al gedaan. 'In het buitenland gebeurt het al op veel grotere schaal en ik ben ervan overtuigd dat het in Nederland veel vaker gaat gebeuren', zegt oud-notaris Otto van de Vliet. Hij bedacht samen met de HEMA de notarisservice en is daarnaast bestuurslid bij Van Putten & Van Apeldoorn Notarissen, dat ook meedoet met de HEMA notarisservice.



NIEUWE MARKT

Mensen vinden het gemakkelijk om het thuis te doen. Er is er een grote doelgroep voor de akten, zegt HEMA. Otto van de Vliet: 'Wij willen een nieuwe markt aanboren: mensen in standaard situaties die nu geen geld hebben voor een testament of samenlevingscontract of het er niet aan willen uitgeven. Het levert ons zeer tevreden klanten op. Zo was er een stel dat over een paar jaar wil gaan trouwen en normaal gesproken het vacuüm niet zou hebben geregeld. Nu hebben ze toch een samenlevingscontract gesloten.' Nick van Buitenen (Van Grafhorst Notarissen) vraagt zich af of er nu echt mensen op af komen die anders niet naar een notaris zouden gaan. 'Een samenlevingscontract heeft eigenlijk alleen zin als je een huis hebt of als je jouw partner recht wilt geven op jouw pensioen. Maar jonge mensen hebben vaak nog geen pensioen opgebouwd. En als je

een huis koopt, zit je toch al bij de notaris.' Van Buitenen, die positief is over de creativiteit van de bedenker, kan zich wel voorstellen dat notariskantoren nieuwe cliënten binnenhalen die niet in de mal van de standaardakte passen. Volgens Otto van de Vliet is dat aantal niet gering: 'Naast de standaardgevallen die we bedienen, is de notarisservice een *lead generator*.'

GELEZEN EN BEGREPEN

Hoe werkt de service als je een testament wilt? We nemen de proef op de som en gaan naar de HEMA-site: na een uitleg van wat een testament is en hoe de procedure verloopt, lezen we dat je als stel twee akten nodig hebt. Voor één testament kun je niet terecht bij de HEMA notarisservice. Je betaalt 250 euro, inclusief btw, bewaring bij de notaris en opname in het Centraal Testamentenregister. HEMA waarschuwt ons: de notarisservice is niet voor





alle gevallen geschikt, wij kunnen het advies krijgen contact op te nemen met de notaris. Wij vullen onze persoonsgegevens in en beantwoorden een handvol vragen met ja of nee. Wij vinken aan dat wij de akte hebben gelezen én begrepen en dat de ingevulde gegevens exact overeenstemmen met onze legitimatiebewijzen. Dan drukken wij op de knop om twee akten aan te maken. Voordat wij het kantoor kunnen kiezen, moeten wij akkoord gaan met de algemene voorwaarden. Daarin sluit HEMA zijn aansprakelijkheid voor schade uit en beperkt het notariskantoor zijn aansprakelijkheid tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar uitkeert plus het eigen risico. Na betaling zal het door ons geselecteerde kantoor contact met ons opnemen. Daar zullen de akten ook worden ondertekend. De laatste twee stappen hebben wij niet gezet. Uit zuinigheid en tijdgebrek, maar ook uit de behoefte om het concept van de testamenten nog eens rustig door te lezen. Want ondanks de heldere jip-en-janneketaal hebben wij nog niet het gevoel dat wij onze keuzes geheel kunnen overzien. Wij gaan ervan uit dat de notaris van Hermans & Schuttevaer Notarissen al onze vragen zou hebben beantwoord.

GELD TERUG

Nick van Buitenen heeft al langer ervaring met akten in leesbaar Nederlands: 'Als mensen het niet helemaal begrijpen, durven zij vaak geen vragen te stellen. Juist als je zo'n leesbare akte hebt, krijg je als notaris veel vragen.' Volgens hem kan een digitale vragenlijst het proces goed ondersteunen. 'Maar menselijk contact blijft wel nodig. Je moet toch nagaan of deze akte wel overeenstemt met de wil van de cliënt.' Marianne Heuvelmans (De Notariskantoor, ook voor uw videotestament) wijst erop dat de notaris bovendien moet controleren of de cliënt wel wilsbekwaam is en niet onder druk staat. Jean-Paul Bolhaar zegt dat hij in een telefoongesprek goed controleert of de standaardakte wel bij de situatie van de klant past en overeenstemt met wat de klant wil. Bij de ondertekening controleert de notaris

nogmaals of de cliënt zich inderdaad bewust is van de gevolgen van de akte. 'Kwaliteit is de basis. De klant is onze ambassadeur.' Marianne Heuvelmans vindt de controle achteraf de omgekeerde weg en 'een kostbaar verhaal' als aan het einde van de rit blijkt dat de cliënt iets anders nodig heeft. 'Je hoort nooit het hele verhaal in de eerste tien minuten. Je moet in het begin echt doorvragen om te weten of iemand bijvoorbeeld een onecht kind heeft of gebrouilleerd is met de familie.' Zowel Heuvelmans als Van Buitenen vragen zich bovendien af of je met een standaardakte wel altijd het voordeligst uit bent. Worden de fiscale vrijstellingen wel optimaal benut? En is 125 euro niet te duur als een gehuwde met meerderjarige kinderen eigenlijk alleen een uitsluitingsclausule nodig heeft? Bolhaar verzekert dat de cliënt door het telefoongesprek en het gesprek bij het passeren precies krijgt wat die nodig heeft. 'En anders: niet goed, geld terug.'

TOTAALPAKKET

De vraag blijft natuurlijk hoe kantoren, die normaal gesproken meer rekenen voor een simpel testament, toekomen met een bedrag dat onder de 125 euro ligt. Want de btw en de inschrijvingskosten in het testamentenregister moeten er nog af. En hoeveel HEMA inhoudt, willen Op het Veld, Van de Vliet en Bolhaar niet zeggen. Nick van Buitenen vraagt zich af of hier geen sprake is van verboden retourprovisie. Als ondernemer zou hij de marge die overblijft niet interessant genoeg vinden. 'En dit lopende bandwerk vind ik ook niet leuk.' Otto van de Vliet zegt dat een notaris zelf moet afwegen voor welk bedrag hij een akte tekent. 'Het is het totaalpakket, inclusief de lead generator. Overigens levert een hypotheekakte – zes uur werk voor 250 euro – ook nog steeds iets op.' De zelfwerkzaamheid van de klant bespaart de notaris 40 procent aan voorwerk. Daarbij komt dat de deelnemende kantoren de controle van de gegevens ook gedeeltelijk hebben geautomatiseerd. Ja, als uit de controle bij het VIS blijkt dat iemand een verkeerd nummer van

het rijbewijs heeft opgegeven, moet je daar achteraan bellen en dat is vervelend, vindt Bolhaar. Daar staat dan weer tegenover dat het warehouse het debiteurenrisico overneemt.

IKEA EN BOL.COM

Bolhaar heeft tot nu toe alleen maar positieve reacties gehad, ook van bedrijven die de innovatieve houding van zijn kantoor prijzen. 'Het is goed voor ons imago.' Maar hoe goed is de service voor het imago van de notariële akte? Is die niet onnodig duur? 'En wat blijft er nog over van het notariaat als wij onze meerwaarde weggeven?' vraagt Van Buitenen zich af. Heuvelmans: 'Je moet de inhoud van het beroep niet op de plank leggen. Ik wil niet worden gedegradeerd tot iemand die alleen maar een handtekening en een stempel zet. Overigens voldoet de standaardakte niet bij driekwart van de mensen. Cliënten worden teleurgesteld wanneer zij toch een duurdere maatwerkakte moeten kopen. Als je echt nieuwe markten wilt aanboren, bied dan via het grootwinkelbedrijf een strippenkaart aan waarmee je voor het eerste uur juridisch advies maar 50 euro betaalt.' Heuvelmans en Van Buitenen werpen verder de vraag op of een niet-notaris notariële werk mag doen? Zo ja, zullen Ikea en bol.com de notariskantoren dan niet uit de markt drukken? Van de Vliet en Bolhaar beklemtonen dat er toch al veertien jaar vrije marktwerking is en dat de HEMA-akte is opgesteld door notarissen. Zij zien de digitale dienstverlening in de toekomst alleen maar toenemen. De jeugd van tegenwoordig is nu eenmaal gewend om alles van achter een scherm te doen. 'Wij moeten met hen de connectie houden!' Van de Vliet kan zich voorstellen dat consumenten door de laagdrempeligheid straks ook notariële geldleningen via de notariële service laten lopen – daarbij wordt de notaris nu overgeslagen. Een schuldhulpverlener sprak in *Het Financieele Dagblad* de wens uit dat HEMA ook huwelijksvoorwaarden gaat verkopen 'om één der partners te beschermen tegen schuldeisers van de ander'.



‘Wat blijft er nog over van het notariaat als wij onze meerwaarde weggeven?’

TUCHTRECHTER

Alleen de tuchtrechter lijkt een stokje voor deze ontwikkelingen te kunnen steken. De Koninklijke Notariële Beroepsopleiding (KNB) is het niet duidelijk of de betrokken notarissen notariële wet- en regelgeving naleven. De KNB zal daarom deze zaak voorleggen aan de tuchtrechter. Otto van de Vliet ligt er niet wakker van. Jean-Paul Bolhaar vindt bovendien dat de KNB de creativiteit en de marktwerking de kop indrukt. ‘Wij richten ons op de toekomst en doen het voor de cliënt.’ Van Buitenen juicht het toe dat de tuchtrechter toetst of de service wel voldoet aan de regels. ■

Stand van zaken tuchtzaak

Op 27 november stond het HEMA-initiatief op de agenda van de ledenraad van de KNB. Het KNB-bestuur heeft daar een toelichting gegeven op haar standpunt en verdere handelwijze.

KLAAGSCHRIFT

Het is voor het bestuur de vraag of de normen waaraan de notariële zorgplicht moet voldoen, zodanig concreet en duidelijk zijn om ook toegepast te kunnen worden bij notariële dienstverlening via digitale middelen. Wel heeft het bestuur vastgesteld dat terugmelding van diverse gegevens door deelnemende notarissen aan HEMA een schending van de geheimhoudingsplicht inhoudt. Het bestuur vindt dat toetsing aan de normen

niet een zaak van het bestuur is, maar voorgelegd moet worden aan de rechter. Alle aspecten van het HEMA-initiatief dienen daarbij te worden getoetst. De formulering van het klaagschrift zal dan ook volledig en zorgvuldig moeten gebeuren.

DISCUSSIE OVER NOTARIËLE ZORGPLICHT

Naast deze rechterlijke toetsing vindt het bestuur dat er een discussie binnen de hele beroepsgroep moet komen over hoe het notariaat zijn beroep zou moeten uitoefenen. Daarvoor zullen in de eerste helft van 2014 onder meer regiobijeenkomsten worden georganiseerd. De leden worden hierover tijdig geïnformeerd via NotarisNet.