

Het ambt in de markt; gedachten over een tweedeling

Voorzitter, dames en heren

Toen ik in 1990 notaris werd was het honorarium voor het opmaken van een akte van levering en van hypotheek voor een gemiddeld huis 2.500 tot 3.000 gulden; in euro's tussen 1.100 en 1.400¹. Voor het opmaken van die akten wordt 25 jaar later een honorarium van minder dan 400 euro gevraagd². Ruim minder dan de helft van het honorarium uit 1990 dus en dat 25 jaar later. Dit verschil is niet alleen terug te voeren op economische ramspoed³ maar ook en vooral op vrije tarieven, gerichte automatisering en rationalisering van de productie. Onze inspanningen hebben niet kunnen voorkomen dat een forse druk op de notariële inkomens is ontstaan. Uit de marktvergelijking van Quaesitor⁴ over 2013 blijkt dat 52% van de notarissen verleden jaar een winst heeft behaald die onder € 50.000 lag. En dat het resultaat per notaris over 2013 is 14% lager dan dat over 2012.

De impact van de marktwerking is duidelijk zichtbaar en meetbaar. Mijn bijdrage aan het debat handelt over het effect van de marktwerking op het ambt⁵. De marktwerking van dit moment is u uit eigen ervaring bekend. Zonder kennis over het gedrag van de toekomstige cliënt valt echter weinig over dit onderwerp te zeggen. Er is op 24 april '14 een advies uitgebracht door de Raad voor de Volksgezondheid aan minister Schippers met de titel *Sturen op Gezondheidsdoelen*⁶. Uit het NRC-Handelsblad⁷ het volgende citaat uit het artikel dat handelt over dat advies.

Begin citaat uit het NRC

¹ In die jaren werd nog gedacht dat het woord *notaris* een afleiding van was van het woord *nota*.

² Zie degoedkoopstenotaris.nl

³ Sinds aanvang van de crisis is tot april jongstleden het aantal notarissen gedaald met 10,5. In 2006 en 2007 lag volgens Quaesitor de gemiddelde netto omzet (= totaal honorarium incl. belaste verschotten minus notariële kosten) per notaris laag in de € 6 ton. In 2013 was dat net onder de € 4 ton. Dat is een daling van ca. 35%. De totale (absolute) daling is echter groter, want in 2007 waren er dik 100 notarissen meer dan in 2013. De omzetsdaling is dan ongeveer 40%.

⁴ Het rapport bedrijfsvergelijking notariaat, financiële ontwikkelingen notariaat 2013 van Quaesitor.

⁵ Een korte weergave van deze tekst verscheen eerder als column in het *Financieele Dagblad* en op pagina 28 en 29 van editie 2 van het Notariaat Magazine 2014.

⁶ Zie http://www.rvz.net/uploads/docs/Sturen_op_gezondheidsdoelen.pdf.

⁷ NRC Handelsblad van 24 april '14. Ook Pablo van Klinken *Niets doen is geen optie* in editie 3 Notariaat Magazine 2014.

Patiënten stellen hun eigen diagnoses, kiezen zelf de beste behandeling en zullen op eigen kracht genezen. De professionele zorgverleners hebben vooral een ondersteunende rol en zullen zich meer voorbereiden op het werken met techniek en zorg op afstand. Dat toekomstbeeld schetst de Raad voor de Volksgezondheid en Zorg (RVZ) vandaag in een advies over het zorgbeleid aan minister Schippers (Volksgezondheid, VVD).

Nu al kunnen burgers hun lichaamscondities en omgevingsfactoren meten met hun telefoon en betaalbare apparaten met sensoren erin. Zo is het mogelijk met smartphones het hartritme te bepalen, met contactlenzen de bloedsuikerspiegel in de gaten te houden en met een knuffelbeer lichaamstemperatuur op te nemen.

Dat is slechts het begin van de doe-het-zelfgezondheidszorg, schrijft de RVZ. De raad denkt dat tussen nu en 2040 specialistische kennis in 'expertsystemen' toegankelijk zal zijn voor patiënten zodat ze een eigen afweging kunnen maken. Patiëntenplatforms zouden een alternatief kunnen zijn voor begeleiding door zorgprofessionals. Citizen science, waarbij burgers experimenteren met medicijnen en zorgoplossingen, zal toenemen.

*Dat vraagt acceptatie door de professionele zorg, die zijn rol ziet veranderen. „We hebben gemerkt dat de traditionele zorg in het algemeen sceptisch tegenover deze ontwikkelingen staat”, zegt Willem-Jan Meerding, projectleider en auteur van het advies. „Zie het zo: zorg blijft een apart vak, alleen de relatie met de patiënt wordt steeds minder scheef.” **Einde citaat uit het NRC.***

Het rapport geldt voor de zorgverlening en daarom niet één op één voor de notaris. De boodschap van het advies is echter dat de afnemer zich in toenemende mate informeert en meer en meer een gesprekspartner voor zijn dienstverlener wordt. Het is klip en klaar dat specialistische kennis voor de consument steeds beter toegankelijk wordt en dat hij hiermee zijn voordeel doet. Nu het betreft de benadering door de consument van zijn dienstverlener zal het perspectief ook voor het notariaat gaan gelden. Wij zullen onze dienstverlening hieraan moeten aanpassen. De dienstverlener is niet langer de notabele die verborgen kennis distribueert; hij treedt in toenemende mate in contact met een afnemer die goed geïnformeerd is. De kennis van de dienstverlener is, met andere woorden, niet meer de verborgen Heilige Graal waar de consument tegen een hoge of te hoge betaling iets krijgt uitgereikt. Opmerking verdient dat noch de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie noch de Nederlandse Orde van Advocaten een studie heeft laten uitvoeren naar het profiel van de

toekomstige consument. Dit is zorgwekkend, want je kunt alleen iets tegen de impact van de markt uitrichten als je tijdig instapt en zó goed van informatie bent voorzien dat je stuur kunt geven aan de uitkomsten op de markt. Beide Orden manoeuvreren zich hiermee in de positie dat ze om strijd als laatste het licht mogen uitdoen. De organisatie van Netwerk Notarissen verdient echter erkenning voor de keuze van de strategische onderwerpen tijdens deze middag.

We kennen, anders dan artsen, geen patiëntenplatforms. Maar ligt het niet in de rede te verwachten dat de notariële kennis toegankelijk wordt gemaakt in combinatie met een loket waar notariële standaarddiensten worden aangeboden? Het marktinitiatief van HEMA notarissen behoeft in deze kring geen nadere introductie⁸. Geert Lekkerkerker denkt in het WPNR⁹ hardop na en vergelijkt de rol van de HEMA notaris met een Easy notaris¹⁰. Het ligt voor de hand dat dergelijke diensten (al dan niet gewijzigd onder invloed van de markt en/of de notariële tuchtrechter) verder zullen worden uitgebouwd. En voor de positie van de notaris die de akte verlijdt maakt het geen groot verschil of de aanbieder in handen van derden is of in handen van collega-notarissen. Waarom zou, om eens hardop te denken, bijvoorbeeld de Vereniging Eigen Huis haar pakket van juridische dienstverlening niet uitbreiden? Het bestaan van dergelijke aanbieders staat en valt met de bereidheid van notarissen om dergelijke producten als authentieke akte te tekenen. Voor de niet-notariëlen onder ons: mijn niet-notariële vriendin kwalificeert dergelijk werk als het afhandelen van hamerstukken: het proces is immers ingericht op vlotte doorstroming met minimale notariële inbreng.

Niet alleen de attitude van de consument verandert, niet alleen moet rekening worden gehouden met aanbieders van massaproductie zoals HEMA notarissen, ook de manier waarop de notaris zelf werkt verandert in hoog tempo. Repeterende notariële werkzaamheden worden in toenemende mate geautomatiseerd. De uitwerking van dat onderwerp is vanmiddag in handen van Hans Stubbé en Leo van der Wees. Feit is dat een

⁸ Volgens het NRC Handelsblad van 7 mei '14 leed de Hema in *het buitengewoon uitdagende jaar 2013* een verlies van 16,4 miljoen euro. In datzelfde jaar werd het initiatief HEMA testament gestart. Toeval?

⁹ Geert Lekkerkerker *Nieuwe toepassingen van informatie- en communicatietechnologie voor de notaris en zijn cliënt* in WPNR 2014/7013

¹⁰ Zie easynotary.nl.

akte met repeterende werkzaamheden binnen enkele minuten gereed kan zijn. De persoonlijke inbreng komt steeds meer onder druk. Het is ondertussen al lang mogelijk om voor repeterend werk een automatisch gegenereerd computerrapport als authentieke akte te verkopen. Dergelijk werk is wat je noemt administreren en komt in grote lijnen overeen met het werk van het kadaster en de Kamer van Koophandel. Dit moet als vanzelf tot een tweedeling leiden binnen het notariaat: de administrateur met alleen standaardakten die (bijna) volstrekt automatisch zijn opgemaakt en de creatieve notaris. Voor de niet-notariëlen onder ons: mijn niet-notariële vriendin kwalificeert de echte notaris als de 'creatieve' notaris. Er wordt immers op verzoek van de cliënt een oplossing op maat uitgedacht. De output van de creatieve notaris zal in grote lijnen gelijk zijn aan die van de klassieke notaris. Met opzet spreek ik hierna niet van de full-service notaris maar van de creatieve notaris. Uit het Notariaat Magazine¹¹ blijkt immers dat voor veel kantoren de full-service gedachte een fictie is.

Ik denk aan de administrateur een rol toe bij de afhandeling van (om in stijl te blijven) hamerstukken zoals de gewone transporten, hypotheekakten, één mans BV's, simpele verklaringen van erfrecht en de afhandeling van door derden aangeboden massaproductie. Bij de door derden aangeboden massaproductie krijgt de administrateur zijn akten, die een derde heeft opgemaakt, kant en klaar aangeleverd. Zijn eigen productie kan de administrateur uitbesteden aan een (kennis)centrum dat voor een aantal aangesloten collegae akten genereert. In beide gevallen (dus bij zowel de door derden aanleverde akten als bij door het centrum vervaardigde akten) laat de administrateur de aldus vervaardigde akten door cliënten tekenen na enkele automatische routinecontroles, waarbij de afhandeling sterk kan worden geautomatiseerd. Een kantoor met minimale bezetting volstaat. De openbaar ambtenaar wordt daarmee detailhandelaar in computeroutput. Een invuloefening blijft hoe dan ook een invuloefening; het wordt voor de buitenwereld lastig om uit een dergelijk procedé notarieel toegevoegde waarde te distilleren. Is voor de administrateur nog een universitaire opleiding nodig? Waar specialistische kennis nodig blijkt kan die immers worden ingekocht bij de creatieve notaris. Kantelpunt is de herkenbaarheid; wat is een hamerstuk en wat is creatief werk. Is, zoals Ben Duinkerken zich in het laatste hoofdstuk van

¹¹ Pagina 32 van editie 2 van Notariaat Magazine 2014.

zijn zeer leesbare kroniek *Gelijkheid Bevredigt*¹² afvraagt, een notaris (lees administrateur) die alleen dergelijke werkzaamheden verricht inderdaad onderweg naar het notariële einde?

In grote lijnen komen er dus twee soorten dienstverleners¹³. Het product van de ene administrateur, te weten de vaste en automatisch ingevulde modellen, verschilt niet inhoudelijk van een willekeurig andere administrateur. De gemiddelde administrateur, als aanbieder van een homogeen product, opereert hierdoor op een markt met volstrekte mededinging. Zijn marktprijs bepaalt daarom in sterke mate zijn omzet. Hij heeft de maatschappelijke positie en genereert een bedrijfsresultaat van een eerstelijns dienstverlener. Het belang van de cliënt bij *copy and paste* diensten lijkt hiermee gediend: een dergelijke markt leidt immers tot druk op de prijs. Niet is gebleken dat de kwaliteit van dergelijke dienstverlening onvoldoende is. Dit past overigens naadloos in de huidige trend om repeterende werkzaamheden zoveel als mogelijk te automatiseren zonder dat de kwaliteit van de output daar onder leidt.

De creatieve notaris opereert echter op een heterogene markt. Op deze markt zijn prijsverschillen te verdedigen. De creatieve notaris heeft de maatschappelijke positie en een bedrijfsresultaat van een tweede- of derdelijns dienstverlener. De kostprijs van een dergelijk product is uiteraard hoger.

Beide prototypes van dienstverleners hanteren daardoor een verschillend verdienmodel; de bemensing van het kantoor verschilt sterk. De administrateur neemt nu al afscheid van de adviespraktijk en de creatieve notaris van repeterend werk. Elk van de kantoor types is herkenbaar op de huidige markt aanwezig. Kantoren met beide type werkzaamheden onder één dak zullen omzet kwijtraken aan de administrateur. De reden van dat weglekken is hun noodzakelijk hogere prijstelling en/of de onduidelijke *brand* van hun kantoor. Het bestaande onderscheid tussen de functioneel verschillende kantoor types zal steeds duidelijker worden. Als we geen expliciete keuze maken, dan dreigt het V&D scenario: zowel de Bijenkorf als de

¹² Ben Duinkerken, *Gelijkheid Bevredigt*, *Ars Notariatus* 149.

¹³ De grote kantoren als derde soort laat ik in deze korte bijdrage buiten beschouwing.

HEMA maken winst; V&D leidt al tien jaar grote verliezen omdat, zoals het NRC kopt: V&D blijft zoeken naar een smoel¹⁴.

Aan deze tweedeling van de notariële markt valt mijns inziens niet te ontkomen. De tweedeling van de notariële markt ontstond in feite op 1 oktober 1999, de datum waarop de vrije tarieven van kracht werden, en is anno 2014 gewoon een gegeven. Als gevolg van de tweedeling dienen enkele vragen te worden beantwoord. Hoewel in de basis de “handel” van de administrateur en die van de creatieve notaris dezelfde is, te weten het leveren van de rechtszekerheid, verschilt de verdere aanpak aanzienlijk. Zoals gezegd is de administrateur een eerstelijns dienstenverlener en dienen zich associaties met bulkhandel aan. De creatieve notaris is echter een tweedelijns of derdelijns dienstverlener met associaties van maatwerk.

De markt van dit moment biedt aanleiding voor enige nuancering. Zelfs de super-exponent van de bulkhandel te weten Ryanair heeft moeten inzien dat de cliënt het aanbod van bulkproducten niet accepteert. Het NRC¹⁵ kopt *Geen huilende klanten meer bij de gate*. De strekking van het artikel is dat Ryanair weliswaar de markt van budgetreizigers heeft veroverd, maar dat voor steeds meer passagiers de manier waarop belangrijk wordt. Voor het eerst in tien jaar moest, aldus nog steeds het NRC, Ryanair vorig jaar bovendien twee winstwaarschuwingen geven, in het derde kwartaal van 2013 leed het verlies. Dat kwam door minder vraag op de budgetmarkt, maar volgens analisten stond ook Ryanairs slechte imago verdere groei in de weg. Ook bij de commercials voor de supermarkten zien we een dergelijke ontwikkeling. Alleen Dirk profileert zich met zijn prijsvergelijking als een lage-prijsstunter. Albert Heijn zet de acteur Harry Piekema in voor de beleving van zijn merk, Jumbo profileert zich met het inzetten van Maike Meijer en Frans Lammers als gezin en C1000 zet een vader met zoon in voor de beleving van dat merk. Anderzijds is een grote Nederlandse bank een systeem aan het ontwikkelen waarbij de klant door het beantwoorden van een aantal vragen meteen van het systeem te horen krijgt of hij wel of geen krediet kan krijgen; mensenwerk komt er niet meer aan te pas. De kennis over financieren bij die bank komt onder druk te staan, evenals de relatie met de klant.

¹⁴ NRC-Handelsblad van 9 mei '14 pagina E3. De opmerking over de winst van de HEMA behoeft enige nuancering. Volgens het NRC Handelsblad van 7 mei '14 leed de Hema in *het buitengewoon uitdagende jaar 2013* een verlies van 16,4 miljoen euro.

¹⁵ NRC Handelsblad van 29 april 2014.

Een keus tussen beide kantoortypen lijkt onvermijdelijk. Je kunt nu eenmaal onder één dak niet én goedkope én dure akten aanbieden¹⁶. Los daarvan staat dit de herkenbaarheid van uw kantoor in de weg. Zie recent Rob van Otterloo in het Notariaat Magazine over de voordelen van een duidelijke *branding*¹⁷.

Is er een verschil in de uitoefening van de professie? Kern van de dienstverlening is voor beide groepen is het dienen van de rechtszekerheid. Het mag voor de rechtszekerheid van de consument geen verschil maken of hij zijn woning koopt bij de administrateur of bij de creatieve notaris: in beide gevallen moet zeker zijn dat hij eigenaar wordt. Dit klemmt temeer daar beslissend voor het onderscheid van beide groepen is de manier van produceren en de graad van complexiteit; het product blijft hetzelfde ongeacht de *branding* van de dienstverlener. Ik zie met die benadering geen aanleiding om verschil te maken in de kwaliteit van de output. De tuchtrechter kan daarom dezelfde zijn met hantering van dezelfde tuchtnorm. Een andere mening zou immers ten onrechte voeding geven aan de gedachte dat er verschillende maten voor dezelfde rechtszekerheid zijn. Interessant is de vraag of de administrateur in dezelfde mate als de creatieve notaris gehouden is tot *Belehrung*¹⁸. Zou je als uitgangspunt moeten nemen dat de administrateur geen zorgplicht heeft? De door aanbieder en afnemer gewenste output is immers alleen maar een akte; niet het proces dat leidt tot de akte. De eisen van een domeinmonopolie te weten rechtszekerheid staan echter op gespannen voet met volstreekte autonomie van partijen. Een lastige vraag die ik nu onbeantwoord laat.

Er gaan grote sommen geld om bij beide bloedgroepen en beide bloedgroepen opereren binnen een domeinmonopolie. Er valt dan veel te verantwoorden. Voor beide ‘bloedgroepen’ is daarmee integraal toezicht onontbeerlijk. Beide groepen blijven dus vallen onder integraal toezicht van het BFT. Voor beide groepen kan eveneens worden gedacht aan audits.

¹⁶ Op bijvoorbeeld de website van Vivaldi notarissen blijkt dat er nog zes kantoren zijn aangesloten.

¹⁷ Rob van Otterloo *Concurrere op kwaliteit en reputatie* op pagina 28 en 29 in editie 3 van Notariaat Magazine 2014.

¹⁸ Zie als eerste het arrest van de Groninger Huwelijksvoorwaarden, HR 20 januari 1989, NJ 1989, 766. Rechtspraak Beroepsuitoefening notaris nr. 5. Zie ook het arrest van de notariskamer van 20 september 2011, Rechtspraak Beroepsuitoefening notaris nr. 52 waarbij een tweetal notarissen uit het ambt werd gezet omdat tijdens piekdagen de *Belehrung* geheel of gedeeltelijk aan de klerken werd overgelaten.

Als vanzelf kom ik tot een opsplitsing van onze Orde. Mijn tekst over dit onderwerp vindt u in het Notariaat Magazine¹⁹.

Enkele stellingen.

1. Een tweedeling in het notariaat is onvermijdelijk. De administrateur is eerstelijns dienstverlener en de creatieve notaris wordt tweede zo niet derdelijns dienstverlener. Welke keuze in de zin van creatieve notaris of administrateur maakt u voor de periode tussen 2015 en 2025?
2. De kwaliteit van de output van de administrateur en van de creatieve notaris moet dezelfde zijn. Het verschil wordt gemaakt niet gemaakt door het product maar door de mate van complexiteit; door de *branding*. Op welke wijze maakt u voor de periode 2015 tot 2025 uw keuze duidelijk aan de consument?
3. Het advies *Sturen op Gezondheidsdoelen* en de huilende cliënten van Ryanair leren ons dat de grenzen van de bulkhandel zijn bereikt. De geïnformeerde consument van de toekomst verlangt dat u hem ziet als uw gesprekspartner. Wat gaat u voor de periode 2015 tot 2025 hiermee doen?

Voorzitter, ik sluit mijn bijdrage aan het debat af. Mijn tekst, maar dan met voetnoten, is zojuist verschenen op de website van mijn kantoor. Geïnteresseerden kunnen het daar allemaal nog eens uitgebreider nalezen. Dank voor uw aandacht.

¹⁹ Mijn bijdrage *Opsplitsing van het notariaat en de Orde?* op pagina 28 en 29 in editie 2 van Notariaat Magazine 2014.