

*Sneller, goedkoper en minder reputatieschade*

'Mediation heeft de toekomst bij claims tegen notarissen'

Notariaat Magazine, nr. 11, november 2009.

tekst: Lucy Beker

**De toenemende claimcultuur in Nederland spaart het notariaat niet. Ook notarissen krijgen vaker te maken met conflicten, waarin meestal door de rechter wordt beslist. Maar dat kan anders, volgens Bart Neervoort. Conflictbemiddeling is het antwoord.**

"Conflictbemiddeling is sneller, goedkoper en vermindert de reputatieschade". Dat zegt Bart Neervoort, voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche. Conflictbemiddeling is een nieuw fenomeen in het notariaat, maar Neervoort ziet er een grote toekomst in. "Ik verwacht de komende jaren een cultuuromslag".

Een claim tegen een notaris wordt vrijwel altijd afgehandeld door zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar (BA) en meestal loopt dat uit op een rechtszaak. Zo'n gerechtelijke procedure is openbaar, kan soms jaren duren en kost veel geld. Het is nieuw om in zo'n geval mediation in te zetten. Een erkende mediator, die geheimhoudingsplicht heeft, brengt de partijen dan door bemiddeling tot elkaar. Dit blijkt in de praktijk vaak succesvol. "Meestal zijn een paar mediationssessies al voldoende om een conflict op te lossen", is de ervaring van Neervoort. "Dat is voor alle partijen interessant."

Bart Neervoort is vorig jaar opgestaan als groot pleitbezorger van mediation in de verzekeringsbranche. Hij is voorzitter van de nog jonge Nederlandse Vereniging van Mediators in de Verzekeringsbranche (NVMV), vorig jaar opgericht. Zelf is hij 30 jaar advocaat voor de verzekeringsbranche geweest, totdat hij zich twee jaar geleden vestigde als zelfstandig mediator en arbiter.

"Het behandelen van BA-claims is altijd mijn werk geweest", zegt hij. "Ik heb veel rechtszaken gevoerd, ook voor en tegen notarissen. Maar het past veel meer in de huidige tijd om voor dat soort conflicten mediation in te zetten. Steeds vaker propageert de rechterlijke macht dat zelf ook. In Amerika is het al standaard onderdeel van de procedure". In Amerika heeft Neervoort zich ook in het mediationvak bekwaamd, na een CEDR-erkende mediation-opleiding in Londen, toegespitst op het bedrijfsleven. "De mediation-opleidingen in Nederland zijn veelal gericht op de psychologische aspecten en daardoor vooral geschikt voor familiekwetsies. Maar in het zakenleven, en ook in het notariaat, gaat het vaak om veel geld. Daar moet je toch anders mee om gaan, al moet je natuurlijk ook aandacht besteden aan de emoties".

Inmiddels heeft Neervoort veel ervaring als mediator. "Het is een mooi vak, ruzieënde mensen bij elkaar brengen", zegt de man die jarenlang conflicten voor de rechter uitvocht.

Neervoort is nu nog honorair raadsheer plaatsvervanger bij het gerechtshof in Amsterdam. “Tegenwoordig denk ik bij veel zaken die ik voorbij zie komen: dit had ook anders gekund. Zelfs als het gaat om miljoenenclaims. Het kán en het is voor alle partijen beter om dit soort zaken binnenskamers op te lossen.”

### Zorgplicht verzwaaard

Terug naar de notarisbranche. Het aantal civiele claims is volgens cijfers van BA-verzekeraar Aon de laatste jaren stabiel, na een plotselinge stijging in 2001. De bewerkelijkheid en de kosten zijn wel steeds verder gestegen. “Dat komt deels door de tijdgeest. We hebben te maken met een toenemende claimcultuur”, zegt Neervoort. “Mensen zijn assertiever en meer dan vroeger geneigd een ander te zoeken op wie ze hun schade kunnen verhalen. Maar ook is de zorgplicht van de notaris in de rechtspraak stukje bij beetje verzwaaard.” Om die zorgplicht gaat het bij claims tegen notarissen.

Neervoort: “Een notaris is geen aktemachine. Hij heeft verantwoordelijkheid voor de rechtsgevolgen van die aktes en hij heeft een informatie- en waarschuwingsplicht jegens zijn klanten. Het gaat daarbij altijd om vertrouwelijke zaken: hypotheeken, testamenten, huwelijkse voorwaarden. Een klant die niet krijgt wat hij verwacht, kan daar de notaris de schuld van geven en een claim neerleggen. Hij vindt dan bijvoorbeeld dat de notaris hem niet voldoende heeft geïnformeerd en gewaarschuwd.”

Zo'n zaak komt terecht bij de BA-verzekeraar, die onderzoekt of de notaris inderdaad aansprakelijk is, en zo ja, wat de omvang van de schade is. “Over zulke geschillen kun je lang procederen. Zo heeft de bekende procedure van de curatoren van de failliete Tilburgsche Hypotheekbank tegen een notaris maar liefst 17 jaar gelopen. Uiteindelijk werd de betreffende notaris in het gelijk gesteld, maar hij heeft er wel erg lang op moeten wachten. Dan kan de reputatieschade groot zijn.”

Dit zijn de conflicten waarvoor mediation een interessant alternatief is. “Soms is het in één sessie al opgelost, maar het kan ook wel zes weken duren”, zegt Neervoort. “Toch is dat altijd nog korter dan een rechtszaak. De conflicten gaan altijd over geld, maar er zit vaak veel emotie achter. Die komt in een mediationproces meer aan bod dan bij de rechter. Er ontstaat meer begrip en soms is een welgemeend excuus al genoeg om tot een oplossing te komen. Die oplossing wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. De kosten van de mediator worden gedeeld.”

### Vertrouwelijk

Bij mediation moeten alle partijen om tafel zitten. Ook als de advocaat van de BA-verzekeraar de zaak behartigt voor een notaris, zal deze laatste er in geval van mediation bij moeten zijn en met zijn ontevreden klant in gesprek moeten gaan. Juist deze aanpak werkt volgens Neervoort.

“Waar in een rechtszaak beide partijen de hakken in het zand zetten en hun stellingen betrekken, zie je dat mensen in een mediationgesprek meer openstaan voor elkaars mening. Dat komt doordat het gehele mediationproces vertrouwelijk is en blijft, ook als na een mislukte mediation partijen toch bij de rechter terecht komen. Want die weg wordt niet afgesneden, mediation is meer een voorportaal. Zo zien rechters dat ook steeds vaker. Mediation in familiezaken is de afgelopen jaren al succesvol gebleken; nu vindt de rechterlijke macht de tijd rijp voor mediation in zakelijke kwesties.”

Deze zomer heeft de NVMV een rondetafeldebat georganiseerd met de titel ‘Behandeling

van claims tegen advocaten en notarissen. Kan het ook anders?’ Daar waren onderen anderen verzekeraars, verzekeringsmakelaars en advocaten aanwezig. “We hebben out-of-the-box gedacht over deze nieuwe behandeling van claims. Het bleek dat de verzekeraars ervoor open staan”, zegt Neervoort. Als gevolg van dit debat beginnen twee verzekeraars binnenkort een pilot met mediation in aansprakelijkheidskwesities.

### Kanttekening

De lagere kosten van een mediationproces maken het uiteraard tot een aantrekkelijk alternatief voor verzekeraars. De notaris zelf heeft vooral belang bij een snelle afhandeling en beperking van reputatieschade. Maar wat vindt de advocatuur ervan?

Walter Hendriksen is advocaat en partner bij Van Doorne in Amsterdam. Ook hij en zijn collega-advocaat Eva Schutte, die tevens mediator is, vinden de opkomst van mediation in de verzekeringsbranche een goede ontwikkeling. Toch plaatsen zij ook een kanttekening: “Niet elke claim leent zich voor mediation. Bij aansprakelijkheidsvragen met een principiële karakter wil je toch weten wat de rechter ervan vindt”, zegt Hendriksen. Tegelijkertijd geeft hij aan dat dit niet heel veel voorkomt. “Nu al wordt ongeveer de helft van de claimzaken geschikt”, zegt hij. “Het zijn zaken waarin de aansprakelijkheid al vast ligt, maar er nog onenigheid is over de vraag of alle schade die wordt geclaimd inderdaad uit die aansprakelijkheid voortkomt. Daarover kan nog een behoorlijk debat ontstaan. Als partijen daar zelf niet uitkomen, zie ik wel een rol voor een mediator”.

### Zelfde belangen

“Het is een opkomende trend”, zegt ook Eva Schutte, zelf actief als mediator. “Niet zo gek, want uiteindelijk hebben verzekerde en verzekeraar vaak dezelfde belangen. Ze willen allebei snel tot een afhandeling komen om kosten te beperken. Daar komt bij dat een mediationzaak vertrouwelijk is en blijft, terwijl een rechtszaak openbaar is. Ik denk dus zeker dat mediation de toekomst heeft.”

Hendriksen en Schutte hebben beiden veel met BA-claims te maken. Ze zien mediation niet als bedreiging. Hendriksen: “Als advocaat voor de BA-verzekeraar kun je kiezen: maak je er meteen een rechtszaak van, of probeer je het eerst met mediation? Dan kijken wij wat het meest in het belang van onze cliënt is. Voor ons telt een tevreden klant het zwaarst.”

[kader erbij]

### Notaris Bos: ‘Grijs gebied geschikt voor mediation’

Roland Bos is notaris bij CMS Derks Star Busmann te Amsterdam. Hij heeft nog geen ervaring met mediation in het notariaat, maar ziet er wel mogelijkheden in. “Er is een groot grijs gebied waarin je kunt discussiëren over de aansprakelijkheid van de notaris. Die zaken zijn geschikt voor mediation.”

Bos wijst erop dat dergelijke claims altijd bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekering worden aangemeld. “De verzekeraar onderzoekt de zaak en besluit hoe die opgelost moet worden. Als de verzekeraar mediation voorstelt, dan ben ik daar zeker voor. Maar die kosten moeten wel gedekt worden door de verzekering”.

Bos ziet het aantal claims de laatste jaren toenemen. Ook de premie van de BA-verzekering stijgt. “Qua kosten levert mediation mij geen voordeel op, dat is voor de verzekeraar. Maar voor mij is het van belang de relatie met de klant goed te houden en reputatieschade te voorkomen. Daar kan mediation zeker aan bijdragen.”