

# CLIËNTEN ASSERTIEVER NA BEROEPSFOUT

Het is de nachtmerrie voor elke advocaat en notaris: een beroepsfout maken waardoor de cliënt forse schade lijdt. Omdat cliënten steeds mondiger worden, worden de schadeclaims hoger. Meestal vergoedt de verzekeraar de schade, maar de knauw voor de beroepsbeoefenaar is er niet minder om. Zeker niet nu zakelijk Nederland door de media volop wordt geïnformeerd over het cliënten- en juristenleed.

DOOR PETER LOUWERSE



BEELD: NOTKOO (SHUTTERSTOCK)

**G**root juridisch nieuws in 2012: de schatrijke familie De Bruijne sleept Loyens & Loeff voor de rechter. De dynastie van Farm Frites-oprichter Gerrit de Bruijne wilde fiscaal emigreren naar Curaçao en de advocaten van Loeff Claey's Verbeke (de rechtsvoorgangers van Loyens & Loeff) zouden dat regelen. Zo kon de familie successiebelasting ontlopen, was de gedachte. Maar de fiscus dacht daar anders over. Omdat de familie gewoon in Nederland naar de huisarts en de tandarts ging, lid bleef van Nederlandse verenigingen en met grote regelmaat in Nederland was, concludeerde de Belastingdienst dat de familie hier was blijven wonen. Waarna een enorm aanslag volgde. Blijje gezichten bij de fiscus dus, maar niet bij de familie Bruijne. Pater familias Gerrit diende een schadeclaim van 50 miljoen euro in bij de geschrokken advocaten van Loeff.

### CRISIS

Gelukkig voor de Nederlandse juridische dienstverleners (en hun verzekeraars) blazen niet alle ontevreden cliënten in Nederland zo hoog van de toren. Maar dat de cliënten mondiger worden en daardoor meer claimen, staat vast volgens Ernst-Jan van Toorenborg (manager claims bij verzekeringstussenpersoon Aon), Stefanie Berends (senior broker en manager bij Aon) en Leonie Rammeloo (advocaat bij Van Doorne). Aon schakelt geregeld Rammeloo en haar collega's in om advocaten, notarissen, en hun verzekeraars bij te staan. De drie juristen zien het aantal claims stijgen in tijden van crisis. Hun indruk wordt bevestigd door een woordvoerder van het Verbond van Verzekeraars. Hoewel het Verbond geen exacte cijfers kan geven, zegt de woordvoerder: "Dat dit type claims stijgt, ligt in de lijn der verwachting."

### CLIËNTBESCHERMING

Voor advocaten en notarissen geldt een verplichte beroepsaansprakelijkheidsverzekering met als eerste doel cliëntbescherming. Advocaten moeten zich voor minimaal een half miljoen euro verzekeren, notarissen voor maar liefst 25 miljoen. De verklaring voor dat verschil is simpel, zegt Van Toorenborg. "Binnen het notariaat staat alles zwart op wit, fouten staan dan gauw vast. En de notaris heeft veel plichten: een onderzoeksplicht, een waarschuwingsplicht en een mededelingsplicht. Claimanten zijn teleurgesteld in hun verwachtingen. Dat blijkt ook uit de cijfers: er zijn in Nederland 1.300 notarissen en 17.000 advocaten, en we krijgen van

beide groepen evenveel meldingen binnen."

Leonie Rammeloo vult aan: "De notaris moet rechtszekerheid en rechtsbescherming leveren, zorgen dat alles klopt. Als de rechtshandeling aantastbaar blijkt, kijk je al gauw naar de notaris. Bij aktes zijn vaak meer partijen betrokken, dus meer potentiële claimanten."

In de advocatuur zitten de ongelukken in andere hoeken. "Bij vijftig procent van de schadegevallen gaat het om overschrijding van termijnen, een verkeerde termijn hanteren of verjaring", zegt Van Toorenborg. "Maar ook verkeerd advies komt voor." Rammeloo zegt dat termijnfouten een advocaat persoonlijk niet zwaar worden aangerekend: "Het kan iedereen overkomen. De schade moet natuurlijk wel worden afgewikkeld."

### RISICOBEWUSTZIJN

Advocaten en notarissen zijn bijna allemaal verzekerd bij een select groepje assuradeuren die de beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen aanbieden. Denk daarbij aan Zürich, NN, Amlin, Allianz en AIG. De beroepsbeoefenaren doen niet rechtstreeks zaken met de verzekeraar, maar met tussenpersonen als marktleider Aon. "Mensen zoals ik, de *brokers*, zorgen dat er een sluitende verzekering komt voor de advocaat of de notaris", legt Stefanie Berends uit. "Wij maken samen met de verzekeraar de passende oplossing. We hanteren eigen polisvoorwaarden, die we met de Orde hebben ontwikkeld. Wij kijken welke dekking de advocaat nodig heeft. Welke werkzaamheden, type cliënten, welke omzet, schadeverleden, werk je binnen Nederland? Als je in de VS activiteiten ontplooit, zijn verzekeraars erg huiverig. En het gaat altijd om wat des advocaats is. Mediation, en werk als bewindvoerder, arbiter en curator vallen wel onder de dekking. Bankieren en beleggen niet." Berends ziet de laatste jaren het aantal vragen van advocaten- en notaris kantoren stijgen, ingegeven door hun cliënten. Het risicobewustzijn van cliënten neemt toe. De vragen over de verzekeringen zijn divers en gaan over de afgifte van verzekeringsverklaringen, betaaldrag, het terzijde schuiven van algemene voorwaarden, over digitale risico's en bescherming van cliëntgegevens. Ook beantwoordt Aon vaker vragen over *benchmarking*. De advocaat kiest zelf de verzekerde som, mits die minimaal 500.000 euro per claim en maximaal twee keer dit bedrag per verzekeringsjaar is. "Voor 600 euro per jaar heb je als eenmanskantoor dan al een goede verzekering", zegt Berends. "Maar het hangt er ook vanaf



**"ER ZIJN MEER  
ADVOCATEN DAN  
NOTARISSSEN, MAAR  
WE KRIJGEN VAN  
BEIDEN EVENVEEL  
MELDINGEN"**



wat je doet. Als je *legal opinions* afgeeft met een belang van tien miljoen euro, dan is een verzekerd bedrag van vijf ton niet verstandig.”

## LASTIGE POSITIE

Een notaris of advocaat tegen wie een claim is ingediend, is verplicht dat te melden bij zijn verzekeraar.

Hij komt, als hij via Aon is verzekerd, eerst bij Ernst-Jan van Toorenburg terecht. “Wij zorgen voor de melding bij de

verzekeraar en begeleiden het schadebehandelingstraject. Ook brengen wij de polis(sen) in kaart, beoordelen de polisdekking en adviseren over de juiste aanpak. We zien al snel of het een serieuze zaak is of niet. Als wij dekkingsbelemmeringen zien, zeggen we dat ook. Als er gedagvaard wordt en de verzekeraar wil een schikking treffen met de claimant (of juist niet!) en de klant is het daar niet mee eens, begeleiden wij onze klanten in dat traject.”

De advocaat of notaris tegen wie een claim wordt ingediend, zit in een lastige positie, zegt Rammeloo. “Hij moet volgens de gedragsregels zijn cliënt vertellen dat er iets fout is gegaan. Maar hij mag niet zeggen: ‘ik ben aansprakelijk’. Erkenningen van schade en causaal verband moet je niet doen.”

De beroepsbeoefenaren doen er goed aan een tuchtklacht te melden aan de tussenpersoon, die vervolgens kijkt of er schaderisico’s zijn. “Als het om bejegening gaat, zit er niet direct een schaderisico aan”, aldus Rammeloo. “Maar bij notarissen is een tuchtklacht vaak de voorfase voor de claim. Daarom waarschuwen we notarissen niet zelf hun verdediging te doen bij de Kamer voor het Notariaat. De notaris kan daar informatie prijsgeven die hij beter voor zich kan houden. Soms wil hij ten onrechte excuses gaan aanbieden. Notarissen zijn niet gewend in zo’n conflictsituatie te handelen. Dat is niet hun tak van sport. Als ze dan een knauw van de tuchtrechter krijgen, en er vervolgens een claim komt, zegt Aon: ‘Je maakt het ons wel moeilijk’. Meld dus die tuchtklacht, dan kijken wij wat wijsheid is.”

Voor beide beroepsbeoefenaren geldt dat een gerechtvaardigde

claim een hard gelag is. “Ze zijn trots op hun werk”, zegt Rammeloo. “Als iemand jou op je vestje spuugt, dan raakt dat je beroepseer. Je moet met lede ogen toezien dat de advocaat van de verzekeraar naar je stukken kijkt, en je moet op je handen zitten, want je kunt niet tegen je cliënt zeggen dat de verzekeraar het anders ziet dan jij. Dat gaat namelijk in tegen de belangen van de verzekeraar.”

## GRIMMIGE SITUATIES

Van Toorenburg constateert dat cliënten door de crisis assertiever zijn geworden. “De magere jaren hebben effect. Als je op zwart zaad zit, moet je je hypotheekakte uit de kast halen. En als je dan ontdekt dat er een fout in zit, is een claim snel ingediend. “Rammeloo: “Dat geldt ook voor testamenten: als teleurgestelde familieleden van de erflater echt geld nodig hebben, gaan ze eerder claimen.”

Die vasthoudendheid leidt meer en meer tot grimmige situaties. “Er wordt eerder geprocedeerd, bedreigd en beslag gelegd”, zegt Rammeloo. “Het gaat sneller hard tegen hard.” Dan komt het aan op goede communicatieve vaardigheden. “Je moet, ook als verwerend advocaat, even over je eigen boosheid heen stappen en om de tafel gaan zitten. Anders ga je in de escalatiestand. Dus geen bedreig en geblaf. Daar is de advocaat of de notaris voor wie je optreedt ook niet bij gebaat.”

In het conflict tussen de familie-De Bruijne en Loyens & Loeff biedt die aanpak geen uitkomst meer. Daar is de escalatie, inclusief een wrakingsverzoek en een hoger beroep, al een feit. Inmiddels is de zaak weer terugverwezen naar de rechtbank. Zo kan het dus ook gaan. ■

**“GA OOK ALS  
VERWEREND  
ADVOCaat NIET IN DE  
ESCALATIESTAND.  
DUS GEEN GEDREIG  
EN GEBLAF”**

## WIJ SPRAKEN VOOR DIT ARTIKEL MET:



Stefanier Berends (Aon)



Leonie Rammeloo (Van Doorne)



Ernst-Jan van Toorenburg (Aon)