



Een cliënt wacht in alle rust af totdat de notaris tijd heeft hem van dienst te zijn.

Foto: Jeroen Oerlemans

Markt past notaris niet

Woensdag las ik het commentaar 'Notarisleed' met betrekking tot marktwerking in het notariaat. De badinerende titel van het commentaar gaf een juiste indruk van de inhoud daarvan.

Waarom is het verkeerd marktwerking te beperken, zoals het commentaar stelt? Die stelling wordt niet verdedigd, behalve met de volgende voorbeelden:

'De concurrentiestrijd werpt al zijn vruchten af: er ontstaan nieuwe creatieve vormen van dienstverlening, zoals een onlineservice waar een klant zijn akte grotendeels zelf invult; de prijzen zijn over het algemeen een stuk lager; en klanten kunnen kiezen hoeveel service ze willen.'

Deze voorbeelden zijn weerlegbaar, om de volgende redenen:

1. Onlineservice voor notarisdiensten is even gevaarlijk en onbenullig als onlineservice voor doktersrecepten of rechterlijke uitspraken.

2. Lagere prijzen zijn niet per

se een verdienste van de vrije markt. Ook de overheid had notarissen lager kunnen vaststellen. Daarnaast rijst de vraag of de lagere tarieven ook voor hetzelfde product of een uitgekledede variant daarvan gelden.

3. Klanten kunnen het service-niveau zelf kiezen. Dit is net zo gevaarlijk en onbenullig als een klant die bij de dokter of de rechter zelf zijn gewenste serviceniveau zou kunnen bepalen.

Dat goed functioneren van de vrije markt 'simpelweg een kwestie is van goed toezicht', is onjuist. De vrije markt functioneert alleen als alle actoren 'vrij' zijn in hun handelen en ook overigens ongeveer gelijkwaardig zijn. Aangezien notarissen wetmatig aan veel restricties gebonden zijn, kunnen ze op geen enkele manier vergeleken worden met een 'vrije ondernemer'. Daarnaast leveren ze een product dat een groot, essentieel maatschappelijk nut vertegenwoordigt (met name als toe-

zichhouder), waarbij het de klant ontbreekt aan kennis voor een inhoudelijke toetsing. Daarom is toezicht slechts symptoombestrijding of -onderdrukking en biedt niet de oplossing voor het onderliggende probleem: notariële dienstverlening verhoudt zich niet met de vrije markt, net zomin als bij de dienstverlening van de huisarts of de rechter.

Het motief van De Nieuwe Stempel klinkt dus niet alleen sympathiek, het motief is sympathiek en daarnaast maatschappelijk nuttig en noodzakelijk.

R.B. van der Horst, notaris te Hendrik-Ido-Ambacht

Flying Blue

In 'KLM komt vaste klanten tegemoet' (FD 20 juli) doet B. Gräber enkele opmerkelijke en ferme uitspraken. Die komen niet bepaald overeen met mijn ervaringen met de afdeling Flying Blue.

De afdeling is vaak onbereik-

baar of geeft geen eenduidige informatie als ze wel bereikbaar is. Ze is niet of nauwelijks klantgericht, wel verkoopgericht. Namen of doorkiesnummers worden niet gegeven en gedane toezeggingen kennen andere medewerkers niet. Gespaarde miles zijn niets meer waard door niet-eenduidige informatie. Leidinggevend zijn onbereikbaar en van de klachtenprocedure wordt je moedeloos.

Als ik de heer Gräber was zou ik eerst intern orde op zaken stellen en een klantgerichte organisatie bouwen. Mogelijk verkoopt hij dan meer vluchten en heeft hij tevredener klanten die hun volgende vlucht bij KLM boeken.

Vergroting van de klantenbinding is een eerste vereiste. Dat kan door een betere kwaliteit van de dienstverlening en verhoging van de toegankelijkheid van de afdeling. Als dat gelukt is, hoeft de heer Gräber klanten niet meer te forceren voor KLM te kiezen.

R.G.P. Hagenouw, Hoensbroek

