

‘Het blijft niet bij tien advocaten’

In 2011 verraste Nationale-Nederlanden de advocatuur door externe zaken voortaan zelf te doen met een eigen advocatenkantoor. De nieuwe werkwijze bevat de verzekeraar. Eigen krachten blijken goedkoper, gemotiveerder en beter voor het imago. Hoofd van NN Advocaten Walter van Gerner: ‘We willen groeien.’

Arnoud Veilbrief
Foto: Jiri Büller



NN Advocaten

Het nieuws veroorzaakte eind 2011 een lichte schokgolf in de wereld van de verzekeringsadvocatuur. Nationale-Nederlanden ging driekwart van zijn externe zaken voortaan zelf doen met een nieuw op te richten, eigen advocatenkantoor: NN Advocaten.

Inmiddels is NN Advocaten ruim een jaar in bedrijf en werken er tien advocaten. En daar blijft het niet bij, zegt Walter van Gerner, hoofd van NN Advocaten, zelf ook advocaat en sinds 1988 werkzaam bij Nationale-Nederlanden. ‘Dit is een goede omvang om aan de weg te timmeren, maar we willen groeien.’

Advocaten in loondienst zijn niets nieuws. Maar een verzekeraar van deze omvang (ruim vijf miljoen zakelijke en particuliere klanten), die uit het niets een eigen advocatenkantoor begint en het gros van zijn uitbestede zaken voortaan zelf doet, dat is in Nederland niet eerder vertoond. Van Gerner: ‘En we hebben niet een paar bedrijfsjuristen een advocatenopleiding laten doen en ze het veld ingestuurd. Nee, het zijn allemaal ervaren verzekeringsadvocaten.’

Waarom heeft Nationale-Nederlanden tot deze stap besloten? De belangrijkste reden is volgens Van Gerner controle terugkrijgen

over zaken waar de verzekeraar bij is betrokken. 'Hoe je je manifesteert in de rechtszaal is steeds meer imago-bepalend geworden voor verzekeraars. Wij willen dat een advocaat die voor ons optreedt, dat doet volgens bepaalde bedrijfsnormen. Met NN Advocaten hebben we dat in eigen hand. Zij kennen de bedrijfs-cultuur en handelen in die geest. Dat is de belangrijkste reden.'

Inzichten

Nog in de jaren tachtig en negentig van de vorige eeuw ging het heel anders. Als de verzekeraar er in een geschil niet uitkwam, werd de zaak 'uit handen gegeven' aan een advocaat, die daarbij op zijn eigen manier te werk ging. Of dat altijd de gewenste uitkomst opleverde, was nog helemaal niet zeker. Zelfs niet als hij de zaak won. 'Soms gebruikte een advocaat argumenten waar de behandelaar van het dossier niet alleen niet op was gekomen, maar waarvan je je zelfs kon afvragen of je dat graag zag ingebracht. Bij het lezen van uitspraken in de *Nederlandse Jurisprudentie* dacht ik weleens: was dat nou handig?'

Overzicht op de zaken en de 'lappendeken' van advocatenkantoren die voor Nationale-Nederlanden werkten, was er nauwelijks. Dat veranderde toen de verzekeraar eind jaren negentig de afdeling Legal oprichtte. Het aantal kantoren waaraan zaken werden uitbesteed, werd sterk teruggebracht. Dat waren voortaan in de eerste plaats Houthoff Buruma in Rotterdam en Ekelmans & Meijer in Den Haag. Een paar sterk gespecialiseerde kantoren deed de rest.

Van Gerner: 'De oprichting van Legal heeft ons veel inzicht gegeven in onze zaken, bijvoorbeeld de prijs en het aantal uren dat aan een zaak werd besteed. We bleken permanent zo'n dertienhonderd zaken uitbesteed te hebben. Daartoe hadden we rond zestien fte aan advocaten die voor ons werkten. We kregen ook beter zicht op welke advocaten nu voor ons werkten.'

Uiteindelijk besloot Nationale-Nederlanden tot de oprichting van zijn eigen advocatenkantoor. Door het grote verloop bij kantoren bleef het opbouwen van een persoonlijke band met de advocaten lastig. Bovendien schoten de tarieven in de advocatuur de laatste tien jaar omhoog. Met ruim een derde, volgens Van Gerner. Verzekeringsadvocaten wilden gelijke tred houden met hun collega's bij afdelingen als Fusies & Overnames, waar zonder enig oogknippen tarieven van 450 euro per uur werden betaald,

en liften zo mee omhoog. Van Gerner schat dat de totale kosten van het eigen advocatenkantoor (inclusief salarissen, huisvesting en automatisering) per uur niet meer bedragen dan een groot extern advocatenkantoor zou rekenen voor de inzet van een medewerker. 'En daarvoor heb ik topkwaliteit in huis.'

Van Gerner merkte gedurende de laatste jaren dat hij externe krachten inhuurde dat advocaten niet altijd meer even gemotiveerd waren in kleinere, eenvoudige zaken. 'Sommige grote kantoren vinden de bulkzaken minder sexy. Ze richten zich liever op de high end-zaken, het grote geld. Maar een zaak die voor een advocaat misschien minder spannend is, is voor onze klanten van groot

Walter van Gerner:
'Het werd steeds moeilijker om ook in kleine zaken goede kwaliteit te krijgen'

belang. Al is het maar een aanrijding, of een stoel waar je doorheen bent gezakt. Het werd steeds moeilijker voor ons om ook in kleine zaken goede kwaliteit te krijgen.' Om er direct aan toe te voegen: 'Daarmee wil ik niet zeggen dat samenwerkende kantoren het niet goed deden. We werken nog steeds met deze kantoren samen.'

Belangenconflict

Niet alle zaken kunnen door NN Advocaten worden behandeld. Die houden zich alleen bezig met procedures over aansprakelijkheid en verzekeringsrecht. Ze doen geen zaken die voortvloeien uit door Nationale-Nederlanden verkochte rechtsbijstandsverzekeringen – dat is wettelijk niet toegestaan –, geen incasso van verzekeringspremies en geen reguliere arbeids- of andere conflicten. Wanneer de benodigde kennis te specialistisch is, wanneer er te weinig mankracht beschikbaar is of wanneer er sprake is van een belangenconflict, blijft Nationale-Nederlanden een beroep doen op hun oude partners. Maar dat is slechts in een kwart van de gevallen.

Pikant is dat de advocaten van NN afkomstig zijn van diezelfde kantoren die in 2011 voor een groot deel werden bedankt voor hun diensten. Dat kan niet leuk voor ze zijn geweest. Van Gerner: 'Nee, als je veel verzekeringszaken kwijtraakt en een deel van je advocaten, is dat niet prettig. Maar ik hecht eraan te zeggen dat we zelf niemand hebben benaderd.'

Nationale-Nederlanden vertelde de kantoren van tevoren wat het van plan was. Van Gerner: 'Dat leek ons netjes. Vervolgens is het gaan rondzingen en zijn mensen zelf naar ons toegekomen. Voor ons heel prettig, want wij kenden de advocaten en zij kenden ons. En werken voor ons heeft voordelen. We stellen geen extreme eisen aan het aantal declarabele uren, wat parttime werken mogelijk maakt. En we stimuleren persoonlijke ontwikkeling sterk.' Misschien was de keuze van sommige advocaten ook niet zo verrassend, nu een van de grootste klanten in de branche voor een belangrijk deel wegviel. 'Dat is zo.'

De deken van de Nederlandse Orde van Advocaten reageerde 'enthousiast' op de plannen. 'Hij noemde het "goed voor de advocatuur"', zegt Van Gerner. 'In nauw overleg met de Orde hebben we de werkfaciliteiten zo ingericht dat de onafhankelijkheid van onze advocaten is gewaarborgd.' Zo hebben ze bij NN Advocaten geschieden *document management* systemen en een eigen administratieve organisatie. Ze zijn ook volledig vrij om de behandelaar van het dossier (de verzekeringsmedewerker) naar eigen inzicht te adviseren. Van Gerner: 'Ze moeten vooral advocaat blijven.'

Ziet Van Gerner de stap van Nationale-Nederlanden als het begin van een trend? 'Dat weet ik niet. Je moet een stevige omvang hebben, wil het oprichten van een eigen kantoor zin hebben. Als wij een kleinere verzekeraar zouden zijn met een even grote diversiteit aan dossiers, hadden we dit niet kunnen doen. Maar ik denk wel dat de advocatuur zich zal herbezinnen op zijn dienstverlening. Sommige grote kantoren zullen afscheid nemen van verzekeringszaken. Zij die in de markt blijven, zullen in nauwer overleg met de klant moeten werken. Veel meer dan voorheen zien bedrijven de advocaat als exponent van zichzelf en zijn optreden als gezichts-bepalend voor het bedrijf. De tijd dat een zaak over de schutting werd gegooid en verzekeraars zeiden "prettige wedstrijd" is echt voorbij.'