

Robotadvocaat

DOOR / ERIK JAN BOLSIUS BEELD / ROGER CREMERS

Dirk Lof behandelt als vaste advocaat van AirHelp honderden *flightclaims* per maand. Met de hulp van algoritmes laat de eenpitter meer dagvaardingen uitbrengen dan menig middelgroot kantoor.

Het thema luchtvaart loopt als een rode draad door de carrière van advocaat Dirk Lof (48). Vanuit zijn kantoor in een voormalige Rabobank in Nieuw-Vennep wandelt hij door de polder rond het Vinex-dorp onder de rook van Schiphol. Lof begon als bedrijfsjurist, maar zag zichzelf niet de rest van zijn leven achter een bureau zitten en solliciteerde bij de KLM. Vijf jaar lang vloog hij de hele wereld over. 'Steward was de mooiste tijd van mijn leven. Soms was ik twee weken onderweg, ging ik tussendoor skiën in Chili, of carnaval vieren in Rio.' Nadat hij vader was geworden, ging Lof als jurist aan de slag bij de vakbond voor defensiepersoneel. 'Ik ging veel naar de rechtbank, vond procederen mooi werk, dus dat zette me alsnog op het spoor van de advocatuur.' Zo'n vijf jaar geleden begon hij voor zichzelf, met een brede praktijk, strafrecht, arbeidsrecht, familierecht. 'Ik heb geen ambitie om een groot kantoor

te leiden, op deze manier ben ik het meest flexibel.'

De bezuinigingen op de rechtsbijstand maken de praktijk van Lof echter lastig houdbaar, vertelt hij. 'Om mijn broek op te houden, moet ik meer naar een betalende praktijk toe.' Liefst wel als dienstverlener, want dat vindt hij het leukst aan zijn rol. 'Ik kan mensen echt helpen. Toen ik vloog, had ik regelmatig bolletjesslikkers aan boord. Die herkende je omdat ze hun eten niet opaten. Later, als advocaat, draaide ik piket op Schiphol en kon ik ze juridisch bijstaan.'

Om meer betalende zaken te kunnen doen, kwam Lof een jaar geleden uit bij AirHelp, een claimorganisatie voor vluchtvertragingen. 'Ik heb ervaring met vliegen en procederen, dat sloot goed aan. Ik ben sindsdien hun vaste advocaat en doe zo'n vijfhonderd zaken per maand voor ze. Ze komen om in het werk. Er zijn jaarlijks elf miljoen vertraagde en geannuleerde vluchten in Europa die in aanmerking komen

voor compensatie, slechts dertig procent daarvan wordt geclaimd. Eigenlijk is AirHelp vooral een IT-bedrijf, het meeste werk wordt geautomatiseerd. Het hoofdkantoor zit in Gdansk, daar zitten vijfhonderd tot zeshonderd man, onder wie ook Nederlanders.'

DIK VERWEERSCHRIFT

De procedures die hij voert, zijn gebaseerd op een EU-verordening die bepaalt dat passagiers recht hebben op compensatie bij meer dan drie uur vertraging of bij annulering van hun vlucht. 'Die is in het leven geroepen omdat luchtvaartmaatschappijen veel te makkelijk vluchten cancelen, terwijl een passagier wel een vervoersovereenkomst met ze heeft. Die verordening is erg passagiers- en consumentvriendelijk, dus ik win ook meer dan negentig procent van de zaken. Eigenlijk is zo'n organisatie onmisbaar in de huidige rechtsstaat, omdat je als passagier anders niet goed je recht kunt halen. Luchtvaartmaatschappijen hebben er belang bij zo veel mogelijk zaken af te wijzen. Dat lukt, omdat de meeste mensen de procedure toch niet doorzetten, zeker niet als ze geconfronteerd worden met een dik verweerschrift van een groot advocatenkantoor.' Zijn hoge winstpercentage hangt samen met de geautomatiseerde manier waarop wordt beoordeeld of de zaak kans van slagen heeft, beaamt Lof. Hij beschrijft de gang van een claim. 'De cliënt zelf dient online een claim in via AirHelp. Algoritmes

Dirk Lof

2013-nu	Dirk Lof Advocatuur
2008-2013	Advocaat Giltay Veth Nelemans Advocaten
2007-2008	Advocaat Heerebout Advocatuur
2003-2007	Jurist Vakbond Defensiepersoneel
1997-2003	Steward KLM
1995-1996	Interim-bedrijfsjurist

Getrouwd, drie kinderen



‘Een zaak winnen,
is honderd zaken
winnen’

zoeken in alle beschikbare data in welke jurisdictie wij het best de claim kunnen indienen. Een ander programma checkt hoe groot de kans van slagen is van de claim. Veel zaken wijzen ze in Polen af omdat we weten dat die geen kans van slagen hebben, bijvoorbeeld omdat er slechte weersomstandigheden waren bij een vertraagde vlucht.’

Als een claim onterecht wordt afgewezen, komt het dossier bij Lof. ‘Ik laat een *letter before action* sturen en kondig aan dat we de claim indienen bij de rechtbank. Zo heeft de luchtvaartmaatschappij de kans binnen twee weken te betalen. In zo’n twintig procent compenseert de maatschappij de vertraging of annulering dan alsnog. Als ze de *letter of action* niet accepteren, kan ik de zaak doorzetten. Ook dat gaat veelal met templates, waarbij gegevens van de passagiers met een paar drukken op de knop in een dagvaarding staan. Bijna alles gaat schriftelijk, maar ik ben vrij om een pleidooi aan te vragen. AirHelp beoordeelt me vooral op

productie, maar ze helpen me ook het werk sneller en efficiënter te doen.’

Lof vertelt er geanimeerd over, hoewel hij schijnbaar toch vooral productiewerk heeft. ‘Het gaat diep hoor, het is allemaal procesrecht, ik lees veel jurisprudentie, moet een goed verweer schrijven. Luchtvaartmaatschappijen doen er alles aan om niet te betalen, dus ik procedeer ineens tegen dure Zuidas-kantoren. Je zou denken dat ze hun verlies moeten nemen bij zo’n claim voor een paar honderd euro, maar een zaak winnen, is honderd zaken winnen. Dus dat doen ze niet snel.’

Is hij nog wel onafhankelijk, als hij zijn zaken op een presenteerblaadje krijgt aangeleverd van AirHelp? ‘Ik beslis zelf of ik een zaak doorzet. Daar heb ik nooit discussie over met AirHelp. In veel zaken krijg ik alsnog een bericht dat ze willen schikken, soms met honderden tegelijk. Een paar maanden geleden heb ik een record gehaald, we hadden honderdvijftig claims ingediend tegen een *low-cost* maatschappij en die werden in

een keer geschikt voor 168.000 euro. Dit is echt een miljoenenbusiness.’ Volgens Lof is AirHelp helder in haar verdienmodel, de prijslijst staat op de website. ‘Airhelp krijgt een klein percentage als de claim meteen geaccepteerd wordt. Als er geprocedeerd wordt, is dit percentage hoger. Maar anders zou de passagier niets krijgen. Ik werk zelf niet op no cure, no pay-basis overigens. Ze betalen mij een vaste vergoeding per maand, afhankelijk van het aantal zaken dat ik behandel.’ Terug op kantoor laat Lof een dikke stapel verweerschriften zien, om nog eens te benadrukken dat er serieus geprocedeerd wordt. Hij staat op het punt om naar Polen te gaan, verheugt zich op de start-up-sfeer die daar heerst. ‘Er werken veel jonge mensen. Wat ik leuk vind, is het internationale aspect van dit werk. Vanavond vlieg ik naar Gdansk om te overleggen met advocaten uit Italië en Spanje en wekelijks overleg ik met collega’s uit heel Europa, over jurisprudentie en over hoe we bepaalde luchtvaartmaatschappijen moeten aanpakken.’