

## Ambt van Hoge Heren

Advocaten staan ver van de consument af. Dat is althans het idee van de Consumentenbond. Die afstand is deels een gevolg van het feit dat consumenten zelf onvoldoende kennis van juridische problemen hebben, en heeft deels te maken met het onbereikbare imago van advocaten. Volgens Lucia Klemann, advocaat en beleidsmedewerker bij de Consumentenbond, gaan consumenten over het algemeen liever naar de Vereniging Eigen Huis of consulteren zij hun Rechtsbijstandsverzekering.

Een consument kan, mits lid, ook bij de Consumentenbond terecht met juridische vragen. Bij het service- en adviescentrum van de bond werken telefooninformateurs die advies geven over juridische problemen, bijvoorbeeld op het gebied van klachtenrecht. Deze service is gratis voor leden van de bond. 'Wij zoeken steeds naar nieuwe manieren om rechtshulp dichterbij de consument te brengen,' aldus Klemann. Directe klachten over advocaten en hun werkwijze krijgt de Consumentenbond zelden. 'Omdat consumenten er zo weinig naartoe gaan, komen ze er ook niet aan toe om de kwaliteit te toetsen.' Als er een echte klacht binnenkomt, verwijst de Consumentenbond naar de Orde van Advocaten of naar de Geschillencommissie Advocatuur, die volgens Klemann laagdrempeliger is.

Het gevoel van onbereikbaarheid van de advocaat is redelijk wijdverspreid onder consumenten. Hij valt wat Klemann betreft echt onder 'het ambt van Hoge Heren'. 'Dat beeld is wel een beetje achterhaald, maar toch duurt het verschrikkelijk lang voordat een consument het vergeet.' Daar komt volgens Klemann bij dat consumenten de dienstverlening vaak te duur vinden in relatie tot het financieel belang van de zaak. Ook zouden de belangen van de consument

niet altijd naar behoren worden behartigd. Mogelijke risico's van een juridische procedure zijn bovendien meestal voor de rekening van de consument. 'Het vertrouwen van een cliënt moet echt gewonnen worden. Ook moet een consument het gevoel krijgen dat hij serieus genomen wordt. Dat betekent tijd en geld,' zegt Klemann.

Hoe kan een advocaat zorgen voor een toegankelijker uitstraling? Klemann heeft wel

**'Consumenten moeten het gevoel krijgen dat ze serieus genomen worden. Dat betekent tijd en geld'**

wat suggesties. Een open dag van de advocatuur zou potentiële cliënten duidelijk kunnen maken wat er zoal gebeurt in een advocatenkantoor. 'Mensen willen weten: waar komen die kosten vandaan? Als je ziet dat er op een kantoor een batterij secretaresses zit, snappen mensen dat dat wat kost.' Verder spoort zij aan tot meer transparantie. 'Cliënten moeten goede informatie krijgen over het uurtarief. Dit moet eigenlijk ook schriftelijk worden vastgelegd. Verder moeten de advocaat en de cliënt goede afspraken maken over het beoogde doel, en de haalbaarheid daarvan.' Consumenten krijgen van de Consumentenbond desgevraagd het advies om niet de eerste de beste advocaat aan te stellen. 'Ga eerst eens een rondje bellen, vraag naar de ervaringen van kennissen en vrienden. Verder is het belangrijk om te weten of een advocaat bij de geschillencommissie is aangesloten. Als er problemen zijn, dan kun je daar terecht.'

Voor een aantal basiszaken, zoals klacht-



brieven, heeft de Consumentenbond boekjes gepubliceerd, waardoor een bezoek aan een advocaat soms helemaal niet meer nodig is. 'In theorie is alles natuurlijk best goed geregeld, maar in de praktijk valt dat nogal eens tegen. Consumenten hebben vaak gebrek aan kennis. Daardoor zit er wel eens een discrepantie tussen recht hebben en recht krijgen,' aldus Klemann. ■

(E. Cohen, journalist)

