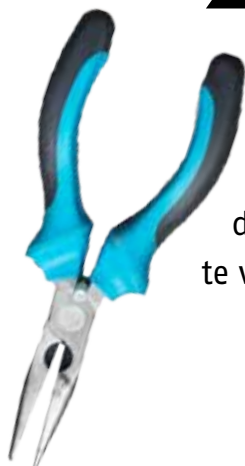


Clënten doen het ZELF wel



De klant kan veel juridische zaken zelf doen met contracten en informatie die online te vinden zijn. De digitale concurrentie op een rij.



Erik Jan Bolsius



Grote bedrijven en overheden hebben goede juristen in dienst die het juridische handwerk zelf kunnen. Met een combinatie van eigen juridische expertise en kennis die online beschikbaar is, besparen ze zo tien procent op hun advocaatkosten. Maar ook particulieren halen veel juridische informatie, modelcontracten en standaardbrieven van internet. Als dit nieuws is voor een advocaat, kan hij zijn toga beter direct aan de wilgen hangen. Degenen die dit wel weten, onderschatten de groeiende impact van het zelf doen, een trend die over internet trekt en vooral slachtoffers maakt onder de traditioneel opererende dienstverleners. De reisbureaus kunnen het al niet meer navertellen, notarissen lijden er stevig onder, maar ook tijdschriften en kranten hebben last van hobbyende nieuwsjagers en consumenten die niet meer voor nieuws willen betalen.

Ook advocaten blijven niet gevrijwaard van de doe-het-zelftrend. Lang

konden ze een standaardcontract als duur maatwerk verkopen aan een nietsvermoedende cliënt, maar daar komen ze al een poos niet meer mee weg. Ook bedrijven weigeren nog langer te betalen voor het steeds iets aanpassen van een modelcontract. Niet voor niets bieden (ook in Nederland) de grotere advocatenkantoren al toegang tot hun modellendatabase, waarbij de bedrijfsjuristen zelf die modellen aanpassen voor hun dagelijks gebruik. Het bedrijf betaalt dan alleen nog een abonnementsprijs voor het gebruik van de database. Wie zijn de digitale concurrenten?

Doe-het-zelfnotaris

Juridisch innovator en uitgever Pablo van Klinken heeft inmiddels een aantal doe-het-zelfinitiatieven in de Nederlandse markt gezet, zoals overeenkomsten.nl en doehetzelfnotaris.nl. Dagelijks gaan via deze laatste site consumenten met een zelf ingevulde akte

naar notarissen, tegen vaste prijzen. Een niet al te ingewikkelde verklaring van erfrecht, die Van Klinken ook samen met ABN AMRO aanbiedt, kost online 300 euro, inclusief btw. Een samenlevingsovereenkomst, het oprichten van een stichting, het opzeggen van een arbeidsovereenkomst of een freelanceovereenkomst van opdracht voor zzp'ers kost bij Van Klinken tussen de 9 en 19 euro. Dat zijn aantrekkelijke prijzen, vergeleken met de vaak minimaal tienvoudige bedragen die advocaten en notarissen rekenen. Gewend als de consument is aan zelf doen, wordt de drempel om zo juridische diensten af te nemen steeds lager. Van Klinken schat de onderkant van de markt die door doe-het-zelfdiensten overgenomen kan worden, op zo'n tien procent.

Legalloyd

Er zijn wel advocaten die het doe-het-zelfen omarmen. Advocaat Philip de Roos is een van de initiatiefnemers van

contractensite Legalloyd. Een aantal jaar geleden haalde dit initiatief het juridische nieuws al, toen ze groots van start gingen als een soort advocatenmarktplaats. De site zou vraag en antwoord in de advocatuur bij elkaar brengen. Een consument kon online zijn juridische vraag stellen, en dan rolde er een aantal advocaten uit die daar goed in thuis waren. Het initiatief mislukte, om een aantal redenen, met als voornaamste het uitblijven van betalende cliënten. En de cliënten die hij wel doorverwees, bleken vooral uit op de laagste prijs voor een juridische dienst. Voor de advocaten die met zijn initiatief meededen, waren dat geen lucratieve contacten. Dus gooide De Roos, die veel voor start-ups werkt, dit jaar het roer om. 'Pivotting' heet dat in start-up termen, wat zoveel betekent als de koers radicaal wijzigen en op zoek gaan naar dat businessmodel waar wel geld mee te verdienen valt. Op de site staan contracten die tegen abonnementsstarieven, variërend van gratis tot honderd euro per maand worden aangeboden. Bij betaalde abonnementen krijgt de klant ook juridisch advies. De Roos verwacht niet direct rijk te worden met de site, alleen omdat hij er naar eigen zeggen al zo'n drie ton in heeft geïnvesteerd. De gelukkig nog jonge jurist ziet het meer als een wat risicovolle belegging van zijn pensioen.

Advocatenkantoren

Doe-het-zelfdiensten door advocatenkantoren zijn er ook wel, al is het mondjesmaat. Het Utrechtse Van Benthem & Keulen lanceerde vorig jaar haar service vanDienst, waarin ook een beperkt aantal modelcontracten gratis wordt aangeboden als service aan cliënten, die ook gebruikt wordt voor het bereiken van nieuwe cliënten. Op contractenkantoor.nl biedt Omnium juristen, een initiatief van De Haan Advocaten, meer dan honderd voorbeeldcontracten die cliënten 'zonder enige juridische kennis' zelf kunnen gebruiken. Makkelijk is het

ook zeker niet, de overstap van persoonlijk maatwerk, naar gestandaardiseerde online dienstverlening. Een poging van het vooraanstaande Pels Rijcken om mee te doen in de doe-het-zelfmode strandde eerder dit jaar. Het doel, nieuwe markten aanspreken, moest worden bereikt door samen te werken met het online initiatief FIRM24. Toen dat de advocaten niet snel genoeg meer werk opleverde, trokken ze binnen een jaar weer de stekker uit deze samenwerking.

Rechtsbijstandsverzekeraars

ARAG en DAS zitten ook op het vinkentouw van de digitale dienstverlening. Op hun websites worden ook doe-het-zelfproducten aangeboden voor vele standaardsituaties. Een goed voorbeeld is de ARAG-site flighthclaimservice.nl, waarop de schade van vluchtvertragingen online grotendeel door cliënten zelf wordt geclaimd. Een service die ook de Consumentenbond al biedt. Bij DAS kan een consument kiezen. Zelf gratis een juridische brief schrijven met input van DAS, een brief schrijven samen met een jurist van DAS voor vijftig euro, of het toch uitbesteden.

Juridisch Loket

Advocaten die overwegen hun standaardcontracten online aan te bieden hebben niet alleen te maken met commerciële aanbieders, maar ook met consumentenorganisaties of overheidsdiensten die contracten of voorbeeldbrieven online zetten. Voor cliënten is het downloaden van een contract of standaardbrief via de site van het Juridisch Loket of consuwijzer.nl, wellicht nog vertrouwder dan via een voor hem onbekende site en aanbieder.

Thematische sites

Voor elke juridische vraag ontstaan in rap tempo websites met oplossingen: zelf een testament maken kan op nutestament.nl, bij de HEMA of een van de andere testament-sites die met een Google-zoekopdracht zo gevonden

Wat kan de advocaat doen?

Zo biedt u de concurrentie het hoofd.

Alle doe-het-zelfwebsites willen het recht toegankelijk, simpel en betaalbaar maken. Een door de cliënt zeer gewaardeerd streven waar veel advocatenkantoren nog slecht antwoord op hebben. Dat maakt hun positie uiterst kwetsbaar voor aanvallen van digitale concurrenten. Wat kan de advocaat daar tegen doen? Procederen via de tuchtrechter, zoals notarissen tegen de HEMA, is een achterhoedegevecht dat niet veel meer oplevert dan frustratie. Het enige advies is dan ook: schuif op in de waardeketen, verkoop op een vernieuwende manier diensten waar cliënten nog graag voor betalen. Word een bouwmarkt die goed materiaal aanbiedt, of een expert die de klussen doet waar de doe-het-zelver in vastloopt. En: bied die diensten aan tegen zo transparant mogelijke prijzen, zodat de cliënt gedurende het hele proces weet waar hij aan toe is.

zijn. Een dagvaarding maakt de ijverige consument opdagvaard.nu, een boete vecht hij aan via boetebezwaar-online.nl, alimentatie berekent hij op scheidingsinformatie.nl, waar zijn ex ook de brief downloadt om betaling van de alimentatie te sommeren.

Buitenland

Om de doe-het-zelftrend goed te onderkennen, is het verstandig om over de grens te kijken. Rocketlawyer is een initiatief van Google, dat gebruikmaakt van alle juridische vragen die gebruikers van de zoekmachine intikken. Op de site www.rocketlawyer.com staan al duizenden contracten beschikbaar voor consumenten en bedrijven. In de Verenigde Staten zijn al langer doe-het-zelfsites actief, LegalZoom is een grote concurrent van Rocketlawyer, en ook Nolo.com timmert goed aan de weg.