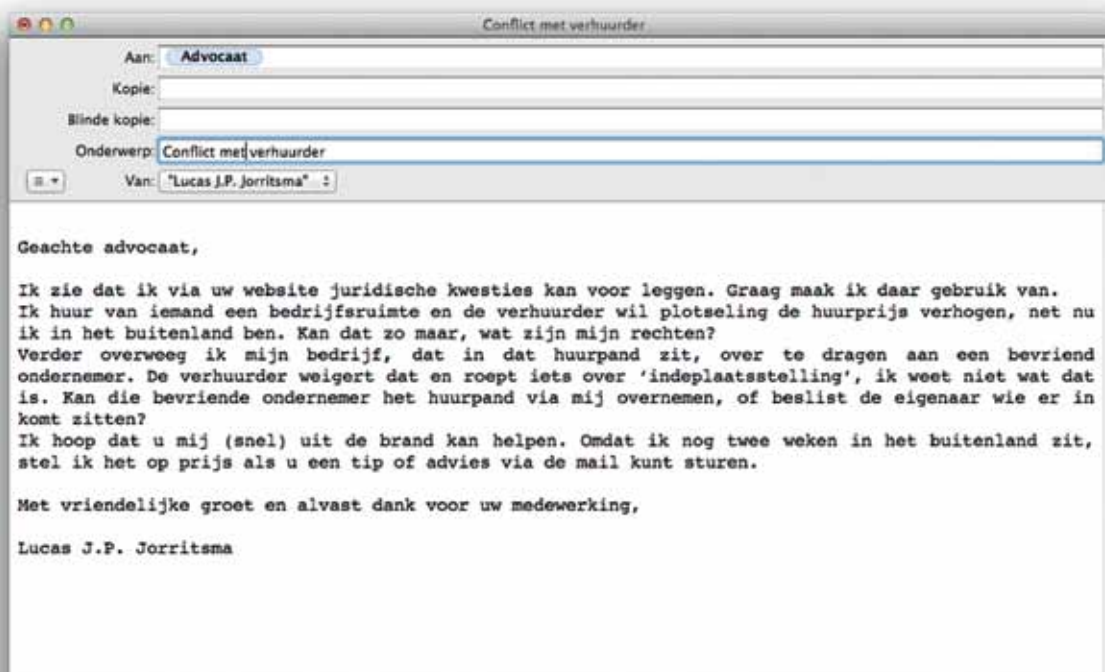


Online adviezen van advocatenkantoren onderzocht

U vraagt, wij draaien... als het tenminste uitkomt

Bij steeds meer advocatenkantoren kunnen bezoekers via de website een juridisch probleem voorleggen. Met een vraag van de fictieve cliënt Lucas Jorritsma testte het *Advocatenblad* veertig kantoren met zeer uiteenlopende antwoorden als resultaat.



Tekst: Michel Knapen

Lucas Jorritsma zit met een huurkwestie. Hij zit tijdelijk in het buitenland en juist dan laat de verhuurder van zijn bedrijfsruimte weten dat de huurprijs omhoog gaat. 'Kan dat zo maar,' vraagt Jorritsma zich af. Hij besluit gebruik te maken van een formulier dat advocatenkantoren vaak op hun website hebben staan, waarmee gratis advies kan worden verkregen. En als hij toch daarmee bezig is, gooit hij er een tweede kwestie achteraan: hij wil zijn bedrijfsruimte overdragen aan een bevriend ondernemer, maar

**'Ondernemers
zullen niet snel
via zo'n formulier
een vraag
voorleggen'**

de verhuurder roept iets over 'indeplaatsstelling' – iets wat Jorritsma niet goed begrijpt. Hij wil gewoon weten: mag hij bepalen wie in de bedrijfsruimte gaat zitten of bepaalt de verhuurder dat? En om

zijn kans op een goed antwoord te vergroten, stuurt hij zijn vraag tegelijk naar meerdere advocatenkantoren. Kost toch niks.

Maar ondernemer Lucas Jorritsma bestaat niet en zijn juridische problemen zijn fictief. In werkelijkheid is Jorritsma een journalist van het *Advocatenblad* die *under cover* polst of advocatenkantoren wel een adequaat antwoord geven op juridische problemen van wildvreemde burgers, zoals ze op hun website beloven: komen ze een beetje snel met hun antwoord, is het antwoord correct, en kan Jorritsma er iets mee? Op 21 en 22 augustus ontvin-

gen veertig door de redactie geselecteerde advocatenkantoren, die op hun website aangaven dat particulieren een juridische vraag kunnen voorleggen, de huurkwestie van Jorritsma in hun mailbox. Bij de meeste daarvan werken advocaten die lid zijn van de Vereniging van Huurrecht Advocaten. De kantoren die deze dienst aanbieden, zijn doorgaans klein tot middelgroot.

Akelig stil

Precies 32 minuten nadat een Maastrichtse advocaat een vraag van 'cliënt Lucas Jorritsma' in zijn mailbox heeft gelezen, typt hij het volgende in op zijn iPhone: 'Wij behandelen uitsluitend strafzaken.' Een correct antwoord, maar Jorritsma schiet er weinig mee op. De reactie is niet al te meevoelend met de cliënt en bevat geen doorverwijzing naar een advocaat die Jorritsma's probleem wél kan oplossen. Ook twee andere advocaten gaven aan Jorritsma niet verder te kunnen helpen vanwege hun specialisatie op ander vlak. Viermaal kreeg Jorritsma een foutmelding nadat het bericht op het e-formulier was ingevuld en verzonden. Wellicht een puntje van aandacht voor de webmasters?

Naar de overige 33 kantoren kon het formulier wel worden verzonden. Twee kantoren gaven per omgaande aan dat er binnen afzienbare tijd een antwoord op de vraag zou komen, maar hielden zich vervolgens akelig stil. Acht kantoren hebben überhaupt niet gereageerd, vaak ondanks de belofte dat er 'binnen twee dagen een antwoord' zou komen.

Van de resterende 23 kantoren die een inhoudelijke reactie stuurden, gebeurde dat meestal binnen twee à drie dagen, maar altijd binnen een week. Opmerkelijk genoeg bleef Jorritsma ook bij veel advocaten die in het huurrecht zijn gespecialiseerd in het ongewisse, want ook hun reacties voldeden niet aan de vier criteria waaraan een correct antwoord op zijn minst dient te voldoen.

Limburgs goud

Die criteria zijn op verzoek van het *Advocatenblad* opgesteld door vastgoedadvocaat Eleonore van Lith (Cleerdin & Hamer in Amsterdam) die ook geholpen heeft met het opstellen van Jorritsma's vraag. 'Een

Jorritsma's huurkwestie werd per mail aan 40 kantoren gestuurd:

- 4 websites gaven een foutmelding;
- 2 beloofden via een standaardreactie follow-up die nooit kwam;
- 8 beloofden via een persoonlijk reactie follow-up die nooit kwam;
- 3 gaven aan geen huurrecht te doen.

Van de 23 reacties:

- 6 adviseerden te bellen;
- 1 gaf aan dat een collega na zijn vakantie ging bellen;
- 1 wilde eerst een depot ontvangen.

Van de 15 die inhoudelijk reageerden:

- 4 voldeden aan één criterium;
- 4 voldeden aan twee criteria;
- 4 voldeden aan drie criteria;
- 3 voldeden aan alle criteria.

'Het is niet onze opzet dat er direct business uitrolt'

kantoor moet altijd vragen naar meer informatie dan Jorritsma al prijs gaf', aldus Van Lith. 'De huurovereenkomst moet immers worden ingezien om tot een echt goed advies te kunnen komen. Verder moeten de verschillende regimes worden benoemd en uitgelegd, moet bij de vraag over de indeplaatsstelling nadrukkelijk worden vermeld dat de verhuurder toestemming moet geven, en dient art. 7:303 BW te worden genoemd én inhoudelijk uitgelegd.' Pas als een reactie al deze elementen bevat, heeft deze de 'ondergrens' bereikt.

En dan blijkt, aldus Van Lith, dat veel kantoren te kort door de bocht gaan. 'Het inzien van het huurcontract is weliswaar een criterium maar ook zonder dat te bekijken kun je als advocaat een korte uitleg geven. Als je zegt dat je geen actie onderneemt totdat je de huurovereenkomst hebt ingezien, dan maak je je er makkelijk vanaf.' Sommige reacties waren geformu-

leerd in enkele en soms onpersoonlijke zinnen. Anderzijds zetten drie kantoren hun reactie op briefpapier en stuurden die als pdf naar Jorritsma – een mooie service.

Voor enkele kantoren was het al te doorzichtig wat met de webformulieren wordt bedoeld: niet een onbekende burger snel helpen of op weg wijzen, maar hem binnenlokken en van hem een betalende cliënt maken. Er wordt gehengeld naar opdrachten, er wordt druk uitgeoefend om toch zeker langs te komen, er worden alvast uurtarieven genoemd. Het meest ver daarin gaat een advocatenkantoor in Veenendaal die geen antwoord geeft maar de cliënt wel aanspoort om 'op een zo kort mogelijke termijn een afspraak' te maken. Ook noemt hij vast zijn uurtarief, stuurt meteen de algemene voorwaarden van zijn kantoor mee en geeft aan de zaak pas ter hand te nemen als Jorritsma 750 euro als depot op de derdenrekening heeft gestort.

Op basis van vier criteria ging het goud naar Hoeberechts Advocaten te Weert. Over het antwoord van Karlien Wenting zegt Van Lith: 'Zij noemt alles, zet het goed uiteen, is kort en bondig en heeft haar reactie toegankelijk opgeschreven. Haar antwoord is juridisch het meest kloppend, ze springt eruit, nee – ze is veruit de beste.'

... en wederhoor

Een aantal advocatenkantoren dat zonder het te weten aan dit onderzoek meedeed, is achteraf om een reactie gevraagd. Daaruit bleek dat het doorgaans particulieren zijn die een vraag stellen via de webformulieren. Bij Schuurmans Advocaten in Roden handelt Anja Bolt de vragen af maar druk heeft ze het er niet mee: één à twee per maand. Jessie de Hart van Smit & De Hart advocaten (Vught) doet er 'enkele' per maand. Zowel Bolt als De Hart benadrukt dat de vragen vaak uit de regio komen, maar ook uit de rest van het land. 'De vragen komen van Leiden tot Eindhoven,' aldus Bolt, 'terwijl wij in Drenthe zitten. Dat is niet praktisch mocht het werkelijk tot een zaak komen.' De meest bizarre kwestie die Bolt kreeg voorgeschoteld betrof iemand die in Andorra woonde en vroeg of hij daar een pandrecht kon uitwinnen.

De paar vragen die maandelijks bij Smit & De Hart binnenkomen, leiden niet direct tot lucratieve zaken. 'Het is niet onze opzet dat er direct *business* uitrolt', reageert De Hart. 'Mensen willen snel een tip of een advies en als we dat adequaat doen dan worden we vanzelf bekend als een toegankelijk kantoor dat goed werk verricht.'

Heel anders zijn de geluiden bij Van der Kooij Advocaten (Amsterdam). Vóór juni konden vragen alleen worden gesteld via het webformulier en toen kwamen er dagelijks twee binnen. Sinds juni kunnen burgers óók een mail naar een advocaat sturen of naar kantoor bellen; opties waarmee nadrukkelijk geadverteerd wordt. Maar van die twee extra mogelijkheden wordt de telefoon het vaakst gebruikt, aldus Vincent Besters van Van der Kooij. 'Het aantal keren dat het webformulier wordt ingevuld is de afgelopen twee maanden op de vingers van één hand te tellen.' En, zo beaamt hij, 'antwoorden kost tijd en soms levert het niks op, soms

'Viermaal een foutmelding; puntje van aandacht voor de webmasters?'

wel. Als iemand een zaak heeft, willen we graag dat hij bij ons cliënt wordt.' Hij schat dat in de helft van de mailtjes of telefoontjes 'er een zaak of klant uitrolt'. Bij Van der Kooij hebben ze gemerkt: hoe laagdrempeliger de methode, des te meer toevoegingsklanten. 'Ondernemers zullen niet snel via zo'n formulier een vraag voorleggen, die bellen of komen langs.' Het kantoor is zeer te spreken over deze manier van klanten werven, zegt Besters. 'Het levert voldoende op, ook al omdat we veel investeren in een goede vindbaarheid via Google. De afgelopen week hadden we tien nieuwe zaken.' Ook Bolt is van mening dat de webvragen

toegevoegde waarde hebben. 'We kregen eens een vraag van een vrouw uit Leiden, wier fiets door de gemeente was weggesleept. Zij was al in bezwaar gegaan, maar op de datum waarop de gemeente de hoorzitting had gepland, kon zij niet. Zij wenste ons advies hoe te handelen. Hieruit blijkt de extreme laagdrempeligheid van het medium van gratis advies via het web. Het is immers slecht voorstelbaar dat je voor een dergelijke kwestie een advocaat zou benaderen. Zeker daar het vaak mogelijk is je fiets van de gemeente terug te krijgen voor een paar tientjes.'

Ook al levert het meestal geen klinkende munt op, Bolt steekt wel energie in de vragen. 'We bellen vaak na om het praktische probleem dat mensen voorleggen meer juridisch in te kaderen. We geven serieus advies, soms is het een uitgebreid verhaal. Vaak horen we daarna niets meer, zelfs geen bedankje. Soms zeggen we: mocht er een zaak in zitten, dan willen wij dat graag doen – maar dan tegen betaling. Ook dan hoor je vaak niets meer.'

(advertentie)

*Draagkrachtberekening,
co-ouderschap,
vermogensopstelling en
de berekening van
het besteedbaar inkomen
na scheiding. Alles ineen,
klik, klik, klaar.*

Alimentatierekenen is ècht makkelijker met Split-Online!

Veel advocaten hebben Split-Online omarmd als hún pakket. Ze willen nooit meer iets anders! Probeer nu zelf het meest gebruiksvriendelijke

en uitgebreide alimentatieberekenprogramma. U kunt Split-Online.nl nu **gratis** testen. Ga snel naar www.split-online.nl en registreer u vandaag!

Split-Online.nl: ook voor praktijkgerichte en voordelige (PE)opleidingen!

SPLIT
SCHEIDINGSPLANNING
INFORMATIETOOL

Split Online is een uitgave van XS2Knowledge B.V. Voor meer informatie kijkt u op de website: www.split-online.nl. Ook kunt u bellen naar 088 - 61 61 261 of stuur een e-mail naar: sales@split-online.nl.