



Bregje Krijnen (46) werkt als advocaat bij Udink Advocaten in Den Haag en is onder andere gespecialiseerd in consumentenrecht. Haar uurtarief is €240.

■ **Wat moeten consumenten in deze cadeaumaand beslist weten over consumentenrecht?**

“Het grootste misverstand blijft dat je altijd mag ruilen. Terwijl dat recht niet bestaat. Grote winkels staan het vaak wel toe en meestal krijg je daar ook geld terug. Maar bij kleinere boetiekjes blijft het vaak bij een ander artikel of een tegoedbon. Als je snel bent, want soms heb je maar acht dagen. Goed om even na te vragen als je op het punt staat een cadeau te kopen.”

■ **En bij een webwinkel?**

“Wat je online bestelt, mag je altijd binnen veertien dagen na ontvangst terugsturen, afgezien van een paar uitzonderingen, als het op maat gemaakt is bijvoorbeeld. Je krijgt dan het volledige

‘Geef niet te snel op, schikken kan altijd nog’

aankoopbedrag retour, inclusief de verzendkosten. Kleine webwinkels weten dat soms niet. Verzendkosten die je maakt om iets terug te sturen, mogen wel voor eigen rekening komen.”

■ **Wanneer hebben consumenten een advocaat nodig?**

“Ik zou het liefst voor alle consumenten opkomen. De grote afstand tussen gelijk hebben en gelijk krijgen zit me dwars, maar de bedragen waar het om gaat zijn meestal te klein. Soms kun je via een rechtsbijstandsverzekering een gespecialiseerde advocaat inschakelen. Zo niet, dan kun je misschien met andere slachtoffers samen een zaak aanspannen. Ik treed bijvoorbeeld regelmatig op bij zaken die zijn aangespannen door de Consumentenbond.”

■ **Welke zaak is u altijd bijgebleven?**

“De legionellaramp in Bovenkarspel, waar ik in 1999 als jurist van de Consumentenbond bij betrokken was. Het heeft diepe indruk gemaakt dat zoiets simpels als een bloementoonstelling zoveel leed heeft veroorzaakt. Honderden mensen kregen de veteranenziekte met blijvende gevolgen en in de loop van de tijd zijn er ruim dertig mensen overleden en mogelijk

meer. De rechter stelde de standhouders aansprakelijk; die hadden bubbelbaden gevuld met besmet water. Maar daarna stonden de slachtoffers en hun nabestaanden alsnog met lege handen, omdat ze als collectief geen schadevergoeding konden eisen. Met hulp van de verzekeringsmaatschappij is die schadevergoeding er uiteindelijk toch gekomen.”

■ **Ik ben mijn uurtarief waard omdat...**

“...ik ondernemingen veel geld bespaar met mijn advies, bijvoorbeeld over eerlijke algemene voorwaarden. Ik realiseer me dat ik voor consumenten vaak te duur ben. Daarom werk ik graag voor een collectief. Dan kan ik toch mijn consumentenrecht hart laten spreken.” ■

Drie tips van de consumentenrechtadvocaat

Leg alles schriftelijk vast. Dat mag ook via mail.

De aanhouder wint. Een schikking bij de geschillencommissie kan altijd nog.

Voorkomen is beter dan genezen. Ga niet in op nu-of-nooit-aanbiedingen.