

Ton Steinz bepleit tuchtorgaan rechtsbijstandverzekeraars

F. Steinz
23-2-09

Steinz is geen kruistocht bezig tegen rechtsbijstandverzekeringen. Goed dat ze er zijn, is zijn mening. „Ik wil ze zeker niet weghebben. Ze zijn een belangrijke schakel in de toegang tot het recht en vaak onmisbaar. Voor huis-tuin-en-keukenzaken hebben ze absoluut hun waarde. Maar vanuit mijn advocatenpraktijk heb ik meer dan eens voorbeelden meegemaakt waarbij onvoldoende inspanningen waren geleverd en de belangen van cliënten niet optimaal waren gediend.” Het reparatiewerk waarbij hij zelf de afgelopen dertig jaar betrokken was, maakt dat hij bovenop het onderwerp zit. Steinz zou willen dat verzekeraars nóg duidelijker maken waarin hun rechtsbijstand zich onderscheidt van de hulp die een advocaat kan bieden. Dat zou het volgens hem voor verzekeren gemakkelijker maken om te beslissen of ze een kwestie aan de rechtsbijstandverzekeraar voorleggen of aan een advocaat. Steinz: „Ik ben voor open kaart spelen. Laten weten wat je krijgt voor je geld.” Kritische kanttekeningen zet hij ook bij het aanmelden van zaken. Vaak gebeurt dat zonder intakegesprek op locatie, wat volgens Steinz gevolgen heeft voor de band met en het vertrouwen in de rechtshelper. Hij vindt een persoonlijk intakegesprek met ook z'n non-verbale communicatie essentieel om bij-

Rechtsbijstandverzekeringen leveren niet altijd de kwaliteit die verzekerden zouden mogen verwachten. Goed dat er nu een geschillenregeling is, maar dat gaat nog niet ver genoeg, (onder)vindt de Larense advocaat Ton Steinz. Hij wil dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) nu eindelijk werk maakt van de al langer beloofde tuchtrechtspraak.

voorbeeld te kunnen beoordelen of een cliënt het achterste van z'n tong laat zien en een procedure aankan. Uit redelijk recent onderzoek van de Consumentenbond sprak een behoorlijk grote tevredenheid over de verkregen rechtshulp. Steinz neemt er kennis van, maar voegt er aan toe dat het ook weer niet al te veel zegt. Gedupeerden kunnen tevreden zijn met de aanpak en uitkomst, maar ze weten niet of ze ook kwaliteit en het maximaal haalbare resultaat hebben gekregen. In sommige zaken waar hij zelf alsnog bij betrokken raakte, was dat duidelijk niet het geval. Steinz wijst hierbij op het verschil in scholingseisen tussen behandelaars van verzekeringsbedrijven en advocaten. „Advocaten moeten na hun studie een zware beroepsopleiding volgen. Jaarlijks moet je zestien opleidingspunten halen en doe je dat niet, word je van het tableau ge-

schraapt. Voor de juristen van de verzekeraars geldt dat niet. Ze hebben wel een opleidingsprogramma, maar daar is geen toezicht op. De maatstaven zijn onbekend en ook of juristen jaarlijks aan die scholing moeten meedoen.” In het verlengde hiervan, wil Steinz dat er net als in de advocatuur eens een onderzoek komt naar het functioneren van de rechtsbijstandverzekeringen. En hij wil periodieke controle met steekproeven om vast te stellen hoe goed dossiers worden behandeld. Kifid-directeur Kees Oosterholt geeft aan dat Steinz' bedoelingen nog niet zo eenvoudig zijn te realiseren. Weliswaar wordt over de oprichting van een tuchtorgaan voor de financiële sector gesproken, maar over de opzet zijn de partijen het nog niet eens. In de aanpak van de geschillencommissie zit al wel een zekere tuchtrechtelijke component. Maar die richt zich vooral op financiële aspecten. Een meer inhoudelijke kwaliteitstoets lijkt Oosterholt geen taak voor het Kifid. Maar hij realiseert zich dat ook de Orde van Advocaten vermoedelijk niet de meest aangewezen instantie is om rechtsbijstandverzekeraars inhoudelijk scherp te houden. Vooralsnog is de oplossing voor het probleem dat advocaat Ton Steinz signaleert nog ver weg.