

Rechtsbijstand *zegen of zonde?*

OPHEF OVER KWALITEIT EN TOEZICHT AANBIEDERS

verzekeraars:



Rechtsbijstandverzekeraars blijven groeien. Die groei brengt kritiek op hun functioneren mee, onder meer uit de hoek van de advocatuur. Consumentenprogramma's mengden zich in de discussie, met Kamervragen als gevolg. Is de kritiek terecht en is de kwaliteit van de juridische hulp van rechtsbijstandverzekeraars inderdaad minder? Onbekend maakt onbemind stellen de verzekeraars, die druk doende zijn met een eigen kwaliteitscode.

door **Michiel Rohlf** illustratie **Han Hoogerbrugge**  Shop Around

Het was advocaat Ton Steinz van Steinz & Dijkstra Advocaten uit Laren die de discussie over de rechtsbijstandverzekeraars aanzwengelde. Steinz doet al jaren onderzoek naar dit onderwerp. Aanleiding waren enkele gevallen die hij te behandelen kreeg waarin rechtsbijstandverzekeraars onherstelbare fouten hadden gemaakt. Hij constateerde dat er nauwelijks regelgeving voor juristen en *paralegals* bij de maatschappijen bestaat en pleitte voor opleidingsverplichtingen en gedragsregels. Daarnaast zou er volgens Steinz een vorm van tuchtrecht moeten komen teneinde de wijze waarop een jurist een zaak behandelt, aan een onafhankelijke instantie voor te leggen. De kernwaarden van de rechtshulp die voor advocaten, notarissen en deurwaarders gelden zouden ook voor de rechtsbijstandverzekeringjuristen moeten gelden en als laatste wil Steinz een verbetering van de vrije keuze van een advocaat of andere deskundige. Is dit preken voor eigen (advocaten)parochie? Steinz: “Zeker niet. Het gaat om de beginselen van de rechtshulp zoals die in ons land gelden en daaraan zou iedere rechtshelper moeten voldoen. Het feit dat zeer veel Nederlanders een rechtsbijstandpolis hebben afgesloten juich ik alleen maar toe, maar ontwerp voor de niet-advocaten dan wel een systeem dat de kwaliteit van hun werk waarborgt. Niet dat advocaten geen fouten maken – dat doen zij zeker – maar de kans daarop

“HET NIVEAU VAN ONZE MEDEWERKERS EN HUN OPLEIDING IS OP ZIJN MINST GELIJKWAARDIG AAN DE ADVOCATUUR”

wordt kleiner door de regels die voor ons gelden en het toezicht dat op ons wordt uitgeoefend.”

Het leidde tot een uitzending van het consumentenprogramma *Tros Radar*, waarin forse kritiek op de rechtsbijstandverzekeraars werd geuit. D66-Kamerlid Fatma Koser Kaya stelde vervolgens Kamervragen en pleitte voor regelgeving op het gebied van permanente opleiding en gedragsregels voor juristen van rechtsbijstandverzekeraars. Bovendien zouden klachten tegen individuele juristen via tuchtrecht moeten worden afgehandeld. Steinz: “Minister Hirsch Ballin van Justitie schatte het aantal verzekerde huishoudens in Nederland op zo’n eenderde van het totaal. In zijn antwoord erkende hij zorgen te hebben en kondigde hij overleg aan met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) om ook de inhoud van de verleende rechtsbijstand door de juristen te laten toetsen. Ook noemde hij een onderzoek naar de kwaliteit en het toezicht op de rechtshulp in zijn algemeenheid, dat hij heeft opgedragen. Dat kan echter weer lang gaan duren met onbekende uitkomst en er zijn nu al maatregelen nodig, als je het mij vraagt.”

Prijstelling

Navraag bij de rechtsbijstandverzekeraars laat een wat genuanceerder beeld zien. Paul Rotteveel, manager Business development SRK Rechtsbijstand: “Er gaat op individueel niveau wel eens wat mis maar dat heb je bij elke vorm van dienstverlening, ook in de advocatuur. Het aantal klachten is overigens erg laag bij ons. Het gaat erom dat je duidelijk hebt wat er gebeurt als een klant niet tevreden is en die procedure is bij ons volkomen helder. Een klacht is voor de klant vervelend en wij willen dat graag oplossen. Het niveau van de medewerkers en de opleiding die zij genieten is op zijn minst gelijkwaardig aan de advocatuur. Bovendien is onze prijsstelling buitengewoon transparant.” Het succes van rechtsbijstandverzekeraars is volgens Rotteveel ook deels aan die prijsstelling te danken. “Voor een vast en laag bedrag per maand verzekerd van juridische hulp, dat spreekt veel mensen aan en in dat opzicht concurreren we met de advocatuur. De overheid is de gefinancierde rechtshulp aan het afbouwen en heeft onlangs ook de kantonrechtsgrens verhoogd. De opkomst en het succes van rechtsbijstandverzekeraars verklaren wij door een combinatie van die factoren.” ▶

Cijfers

- In zijn antwoorden op de Kamervragen schatte minister Ernst Hirsch Ballin het aantal huishoudens met een rechtsbijstandverzekering op ongeveer een derde van het totaal.
- Volgens het Verbond van Verzekeraars hebben rechtsbijstandverzekeraars in 2008 33.108 zaken van de in totaal 404.713 zaken die zij jaarlijks behandelen in handen gegeven van externe advocaten.
- Uit een testpanel-enquête van Tros Radar die door meer dan 43.000 mensen is ingevuld, blijkt dat 20% van de mensen die een beroep hebben gedaan op de verzekering, ontevreden is. Verzekerden geven aan dat de jurist moeilijk te bereiken is, te weinig met het dossier doet en de cliënt niet goed op de hoogte houdt. In 57% van de zaken vindt geen persoonlijk gesprek met de behandelaar plaats.
- Aantal in 2008 behandelde zaken per rechtsbijstandverzekeraar: Achmea (175.913), DAS (111.000), ARAG (45.800), SRK (42.000), Univé (30.000). Bron: Verbond van Verzekeraars

Klachtenregeling

Volgens Jan Moerland, directeur Legal services van DAS is de discussie met name het gevolg van te weinig transparantie in de verzekeringsbranche. “De kwaliteit is er, maar de transparantie laat te wensen over. De advocatuur heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan een transparantere dienstverlening, is daarin goed geslaagd en daarom vind ik het logisch dat de kritische vragen nu aan ons zijn gericht. In de discussie gaat men echter steeds uit van slecht toezicht op de rechtsbijstandverzekeraars, maar onze positie is al meer dan twintig jaar goed verankerd in de Europese richtlijnen. De crux zit hem in de principiële verschillen tussen de advocatuur en de rechtsbijstandverzekeraars. Advocaten behoren tot een gereuleerde groep met wettelijke privileges, rechtsbijstandverzekeraars hebben die privileges niet. Door de

verschillen in beroepsgroep zijn ook de regels anders, maar dat wil nog niet zeggen dat ze voor ons minder strikt zijn.” Wytze de Vries, directeur van de Stichting Univé Rechtshulp, beaamt die strenge regulering. “Vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw – toen de rechtsbijstandverzekering in Nederland opkwam – is er een permanente kwaliteitsslag gaande en de basisopleiding van onze juristen is in grote lijnen gelijk aan die van de Orde van Advocaten. Postdoctorale opleidingen, pleittrainingen en cursussen in *soft skills*; de kennis en vaardigheden van onze mensen worden voortdurend verbeterd. Bovendien durf ik te stellen dat een jurist bij een rechtsbijstandverzekeraar een buitengewone specialisatie ontwikkelt, omdat deze op jaarbasis veel zaken op één rechtsgebied behandelt.” De klachtenregeling in de huidige vorm, waarbij klanten zich kunnen beklagen bij het Kifid, beschouwt De Vries als afdoende. “Uiteindelijk is het doel van zowel tuchtrecht als onze klachtenregelingen hetzelfde: dat een klacht naar tevredenheid van de klant wordt afgehandeld. Natuurlijk, het Kifid is hoofdzakelijk voor de financiële dienstverlening in het leven geroepen. De roep om wettelijke eisen en een nieuw klachteninstituut ken ik, maar het huidige systeem voldoet prima. Anders, maar daarom niet slechter dan de advocatuur. Naast de interne klachtenregeling kunnen mensen zich tot het Kifid wenden en

een beroep doen op de Geschillenregeling.”

Moerland ziet daarnaast nog een andere reden waarom het Kifid als zodanig prima voldoet.

“Het zou raar zijn als een klant voor zijn opstalverzekering naar het Kifid moet en voor de rechtsbijstandverzekering ineens naar een ander loket van een ander instituut. Bovendien wordt klanten de

►



Advocaten in dienstbetrekking

Een categorie apart betreft de advocaten in dienstbetrekking van een verzekeraar. Volgens advocaat Ton Steinz zouden zij twee petten op hebben: hun onafhankelijkheid en kwaliteit als advocaat moet gewaarborgd zijn, maar tegelijkertijd dienen zij zoveel mogelijk zaken per jaar te behandelen. Steinz: “Diverse advocaten in dienstbetrekking van een verzekeraar hebben mij gemeld dat hun werkdruk te hoog is. Het speciale statuut voor advocaten in dienstbetrekking voorziet daarin niet. Zij dienen de winstmodellen van de baas in de gaten te houden.” Paul Rotteveel (SRK): “Met alle respect vind ik dat een beetje een non-argument. Ook advocaten hebben met de doelstellingen en winstverwachtingen van een maatschap of bestuur te maken. Onze advocaten in dienstbetrekking hebben een gegarandeerd vrije manier van beroepsuitoefening; dat is vastgelegd in statuten tussen advocaat en werkgever.” SRK behoort met vijftig advocaten in dienstbetrekking – tegen veel minder bij de concurrentie – tot de veertig grootste ‘advocatenkantoren’ van Nederland. Rotteveel: “Een bewuste keuze; we hebben daarmee de interne juridische dienstverlening sterk verbeterd. We hebben nu ook veel minder vaak een externe advocaat nodig, hetgeen ook kosten bespaart.”

Bij DAS maakte men juist de keuze zo min mogelijk eigen advocaten in dienst te hebben. “In feite zouden we het ook zonder kunnen”, aldus directeur Legal services Jan Moerland. “Onze eigen juristen doen de hele dag niets anders dan sterk gespecialiseerd werk; een individu doet ook maar één rechtsgebied. Wanneer wij wel een advocaat moeten betrekken hebben wij goede contacten met advocatenkantoren of zoekt de klant een eigen advocaat uit. Per jaar gaat het dan toch wel om zo’n vijf procent van 110.000 dossiers.”

kans geboden om zelf een advocaat uit te kiezen voor een *second opinion* wanneer zij het niet eens zijn met een van onze juristen; inbegrepen in de premie. Dat zie ik in de advocatuur niet zo snel gebeuren, een kosteloze *second opinion*.”

Kwaliteitscode

Om deze discussie deels voor te zijn werkt het Verbond van Verzekeraars sinds dit jaar samen met de rechtsbijstandverzekeraars aan een code die de kwaliteit moet waarborgen. Zo'n codering zou in de praktijk meer een middel zijn voor rechtsbijstandverzekeraars om op het punt van opleidingen en kwaliteitsborging de transparantie te vergroten, aldus Richard Weurding, algemeen directeur van het Verbond van Verzekeraars. “Duidelijkheid over de geboden kwaliteit, de diensten waarop men recht heeft en op welke wijze deze kwaliteit wordt gewaarborgd. Wij realiseren ons – zijn hier ook door de buitenwereld op geattendeerd – dat we wat meer openheid kunnen hanteren. Deze kwaliteitscode is een van de stappen naar volledige openheid. Ik verwacht dan

Hbo-juristen

Waar de traditionele advocatuur de kat uit de boom kijkt op het gebied van hbo-juristen, lijken hun kansen bij rechtsbijstandverzekeraars een stuk groter. Wytze de Vries (Univé): “Hbo-juristen zijn echt een aanwinst in de juridische wereld. Over het algemeen zijn ze getraind om klantgericht, deskundig en slagvaardig te werken; echt mensen van de praktijk dus. Klanten wensen steeds meer vormen van dienstverlening; snelle afhandeling van eenvoudige of kortlopende zaken per e-mail of telefoon, online dienstverlening en dossierinzage. De juristen worden in onze organisatie meer en meer de echte specialisten.” Paul Rotteveel (SRK): “Hbo'ers zijn praktischer ingesteld en worden ingezet op zaken die zich daarvoor lenen. Waar mogelijk volgen ze bij ons dezelfde opleiding als de advocaten in dienstbetrekking en dezelfde vaardigheidstrainingen. Ook ik heb louter goede ervaringen.”

NOvA-deken Loorbach: “De advocatuur staat nog aan het begin van het proces en rechtsbijstandverzekeraars zetten hbo-juristen al vaker in. In het verleden zag je dat hbo'ers die roken aan de rechtspraak, ook de stap naar de universiteit zetten. Nu lijkt er voor hbo-juristen een eigen positie te ontstaan, hetgeen natuurlijk positief is. Het voordeel voor advocatenkantoren lijkt mij echter meer in het pragmatisme van hbo'ers te zitten dan in het verschil in salaris. Het grootste gedeelte van de werknemerskosten gaat immers in de kantoorkosten zitten en het is de vraag of die twintig euro verschil het verschil in inzetbaarheid voldoende compenseert.”

ook dat alle rechtsbijstandverzekeraars zullen meedoen en dit initiatief zullen steunen.”

Over de invulling ervan zijn de meeste rechtsbijstandverzekeraars het wel eens. Moerland: “Opleidings- en kennisniveau moeten daarin worden vastgelegd en er dient een uni-

“DAT ZIE IK IN DE ADVOCATUUR NIET

ZO SNEL GEBEUREN, EEN KOSTELOZE

SECOND OPINION”

versele gedragscode te komen. De behandeling van klachten zal ook bij elke verzekeraar gelijk worden. Het is beslist geen vrijblijvende zaak; onze gehele dienstverlening zal toetsbaar moeten worden gemaakt. Die toetsing zal vervolgens ook door een onafhankelijk orgaan moeten plaatsvinden.” Rotteveel: “Op die manier kunnen we aantonen dat we ons ook daadwerkelijk aan de gemaakte afspraken houden. Wij zien grote voordelen in zo'n systeem. Deze hele discussie zal hierdoor snel verleden tijd zijn. Wanneer iedereen meedoet zal het ook geen onderscheidende factor voor verzekeraars zijn. Het gaat puur om kwaliteit. SRK is dan ook niet tegen een dergelijk orgaan.”

Te beperkt

Advocaat Steinz gaat in dit opzicht verder; hij pleit ervoor dat bij de rechtshulp niet het poldermodel wordt gehanteerd waarbij het aan de branche zelf wordt overgelaten om regels te stellen: “Daarvoor is dit een te belangrijk onderwerp. Het Verbond van Verzekeraars weet al jaren wat er gaande is zonder eerder een code te ontwikkelen. Er zullen ook voor de juristen en maatschappijen meer wettelijke regels moeten gelden. In de Wet op het financieel toezicht (Wft) staan er nu maar een paar en daarmee is de taak van de toezichthouder AFM ook te beperkt.” Weurding: “Voor consumenten is het niet altijd duidelijk of een klacht over rechtsbijstandverzekeraars betrekking heeft op de verzekering zelf of op de juridische dienstverlening. Eén loket voor beide aspecten van de dienstverlening is dus juist in het belang van de consument. Bovendien omvat het Kifid zowel de bemiddelingsfase als een laagdrempelige geschillenbeslechting via de eigen geschillencommissie.” Steinz: “Die geschillencommissie en ook de nieuwe Tuchtraad Assurantiën is er alleen als men een klacht heeft tegen de verzekeringsmaatschappij. Op individueel niveau kan men niet over juristen klagen. Daar zit voor mij een groot probleem.”

Complementair

De Orde van Advocaten hield zich in de discussie tot dusver afzijdig, daar men voor een deel belangenbehartiger van de ▶

advocatuur is en daarom geen gekleurde standpunten wilde innemen. Algemeen deken Jan Loorbach volgt de discussie op afstand en is daarbij vooral geïnteresseerd in advocaten in dienstbetrekking van de verzekeraars. Loorbach: “De algemene indruk is dat de dienstverlening van rechtsbijstandverzekeraars vooral op doelmatigheid is gestoeld; afdoende hulp, maar niets te veel. Dat zou door hun cliëntèle ervaren kunnen worden als schaarsheid en onwelwillendheid, hetgeen resulteerde in de huidige discussie. Toch merken wij niet dat advocaten in dienstbetrekking van verzekeraars vaker voor de tuchtrechter moeten verschijnen dan hun collega’s buiten de verzekeringsbranche. Ik zie dan ook geen structureel probleem.” Volgens Loorbach zijn traditionele advocatuur en rechtsbijstandverzekeraars ook voor het grootste gedeelte complementair. “Het verschil zit vooral in de kosten, de financiering van de aangeboden diensten en de uiteindelijke dekking. Wij schoven bewust niet bij Radar aan tafel omdat ik het idee had dat men ons vooral nodig had om op de kwaliteit van rechtsbijstandverzekeraars af te geven. Ik signaleer binnen de advocatuur wel een brede beleving dat juristen van rechtsbijstandverzekeraars erg karig zijn in hun dienstverlening. Gekeken naar de verschillen in beloningsstructuur kan dat echter makkelijk worden verklaard. Advocaten worden vaak nog per uur betaald en juristen van rechtsbijstandverzekeraars moeten juist zoveel mogelijk zaken per jaar behandelen.” Ten aanzien van het Kifid als geschikt klachtenorgaan zet Loorbach wel vraagtekens. “Het unieke van een rechtsbijstandverzekering is dat de uitkering niet in geld, maar in diensten is. Dan zou een financieel instituut als klachtenbehandelaar mijns inziens het verkeerde zijn.”

Of er met de groei van het aantal van rechtsbijstandverzekeringen ook meer concurrentie voor de advocatuur is gekomen? Loorbach denkt van wel. “Als er geen rechtsbijstandverzekeraars zouden zijn, komt er veel meer werk naar de advocatuur toe. Het bestaan van rechtsbijstandverzekeraars juich ik echter toe, omdat mensen tegen een vast bedrag per

jaar zich – letterlijk – kunnen verzekeren van rechtsbijstand en zo ongewenste kosten kunnen vermijden. In dit verband is het zeker leuk te vermelden dat de minister van Justitie in samenwerking met de Orde ook kijkt naar alternatieve beloningsstructuren in de advocatuur. Dat zou bijvoorbeeld een *no cure no pay*-afspraken tussen cliënt en advocaat kunnen zijn. Op die manier zullen rechtsbijstandverzekeraars en advocatuur steeds verder naar elkaar toe groeien op het ge-

“ADVOCATEN VINDEN JURISTEN VAN RECHTSBIJSTANDVERZEKERAARS ERG KARIG IN HUN DIENSTVERLENING”

bied van prijsstelling en geboden kwaliteit.”

No cure no pay in de advocatuur? Volgens Moerland een uitkomst voor vooral de kleinere advocatenkantoren. “Men denkt daar al langer over na. De kosten van de advocaat worden door onze klanten nog steeds als een belangrijk knelpunt gezien. Ik begrijp dat de advocatuur dat doet om een deel van de klanten te kunnen terugwinnen.” En wellicht worden de rechtsbijstandverzekeraars in de toekomst wel duurder.

Steinz: “Met meer regulering en harde afspraken op het gebied van kwaliteit kan ik me voorstellen dat ook de dienstverlening door rechtsbijstandverzekeraars duurder wordt. Dat zal gevolgen hebben voor de premie, maar die is met bedragen vanaf tien euro per maand ook wel erg laag. Daarmee kan men te weinig doen en ontstaat er een te grote druk op de rechtshelpers. Ik zie de relatie tussen rechtsbijstandverzekeraars en advocatuur als gezonde concurrentie, mits met enigszins gelijke voorwaarden en regels. In essentie strijden we voor dezelfde zaak: rechtshulp toegankelijk maken voor iedereen. Ik hoop dat met dat streven – en door deze discussie – de voorwaarden en de geboden kwaliteit aanzienlijk zullen verbeteren, bij alle aanbiedende partijen.” ■

Wij spraken met (v.l.n.r.):

- mr. Ton Steinz, advocaat Steinz & Dijkstra advocaten
- mr. Paul Rotteveel, manager Business development SRK Rechtsbijstand
- mr. Jan Moerland, directeur Legal services DAS Rechtsbijstand
- mr. Wytze de Vries, directeur Stichting Univé Rechtshulp
- mr. Richard Weurding, algemeen directeur Verbond van Verzekeraars
- mr. Jan Loorbach, algemeen deken Nederlandse Orde van Advocaten

