

Rechtsbijstand niet per se in natura

RECHTSBIJSTANDVERZEKERINGEN WORDEN GEASSOCIEERD MET UITVOER IN NATURA. VOLGENS ONDERZOEK VAN TDM BESTAAT ER EEN MARKT VOOR EEN DEKKING DIE UITKEERT IN GELD.

In Nederland is de rechtsbijstandverzekering van oudsher een naturaverzekering. Een juridisch geschil wordt in de regel behandeld door een jurist die in dienstbetrekking van de verzekeraar werkzaam is. Sinds enige jaren hebben de rechtsbijstandverzekeraars naast algemene juristen zelf ook advocaten in dienst. Door de juridisering van de Nederlandse maatschappij heeft de markt voor rechtsbijstandverzekeringen de laatste jaren een forse impuls gekregen. Vorig jaar is het aantal huishoudens met een rechtsbijstandverzekering gestegen tot 2.212.000, een stijging van 80.000 in vergelijking met 2007. Bij mensen met een hoog inkomen is de rechtsbijstandpolis het populairst, aldus een recent onderzoek van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek. De markt is nu grotendeels verdeeld tussen Das, Arag en SRK. René Teuwen, directeur van TDM, marketingadviesbureau voor financiële dienstverleners, onderzocht



RENÉ TEUWEN

de groeiende rechtsbijstandmarkt naar ruimte voor een nieuwe speler. Meer specifiek, hij richtte zijn onderzoek op de behoefte aan een verzekeraar die niet werkt op naturabasis. Teuwen concludeert: 'Nu naast de particuliere ook de zakelijke markt steeds meer behoefte

Klant wil 'echte' advocaat

heeft aan juridische ondersteuning, denken wij dat er belangstelling bestaat aan een verzekeringsdekking die uitkeert in geld. De ondernemer kan dan zelf bepalen door welke jurist of advocaat hij zich laat bijstaan in verzekerde kwesties en hij weet hierbij vooraf tot welk bedrag de kosten hiervoor verzekerd zijn.'

Niet begrepen

Om antwoord te krijgen op de vraag of er ruimte is voor een dekkingsvorm zette TDM de belangrijkste knelpunten, gezien vanuit de klant en het intermediair, van de bestaande rechtsbijstand(natura)verzekering op een rij. Teuwen: 'Als je alle producten en voorwaarden tegen het licht houdt, dan kun je volgens ons vaststellen dat de productomschrijving ingewikkeld is. Er is weinig herkenning bij de klant. De voorwaarden zijn omschreven in moeilijke taal. De spelregels van de naturaverzekering met betrekking tot de schadebehandeling worden vaak niet begrepen of men heeft hierover een andere verwachting. Voor de klant is het volgens ons niet duidelijk wanneer de verzekeraar wel of niet de advocatuur inschakelt. Ook ervaart men de afhandeling, ondanks verbeterde service en (tele)communicatie, niet als persoonlijk, noch klantvriendelijk of klantgericht. De rechtshulp wordt gegeven door vaak 'veraf' van

consument opererende medewerkers van de rechtsbijstandverzekeraar (of zijn uitvoeringsorganisatie). Los van de werkelijke kwaliteit van de medewerkers van de rechtsbijstandverzekeringsmaatschappij, steekt het kwaliteitsimago van rechtsbijstandverleners bij een maatschappij nog steeds schril af ten opzichte van het imago van een advocaat. Het verbaast ons niet dat de consument het liefst zelf een jurist of advocaat kiest en er niet één 'opgelegd' te krijgt.'

Kostenrechtsbijstandverzekering

Ook vanuit het perspectief van het intermediair ziet Teuwen een paar minpunten van het naturamodel. 'De schadebegeleiding kost tijd en is ingewikkeld. Dat geldt zowel voor de communicatie met de klant als met de schadebehandelaar bij de maatschappij. Zeker nu inzage in schadedossiers door de tussenpersoon niet meer kan na algemene goedkeuring op grond van polisvoorwaarden, maar slechts nog met expliciete instemming van de klant per dossier.' Verder is er volgens Teuwen bij veel intermediairs een terughoudendheid in de advisering van rechtsbijstandproducten. Hij legt zijn relatie met zijn klant in de waagschaal, omdat er bij schade nogal een afbreukrisico ligt. De zaken (de schades) zijn vaak emotioneel beladen en de verwachting over dekking en haalbaarheid ligt te hoog. Ik denk dat door het gevreesde afbreukrisico de verkoop achterblijft ten opzichte van de (keihard) groeiende marktpotentie. De provisie van 20 procent wordt niet als hoog ervaren. Er is sprake van relatief veel advieswerk bij verkoop en veel begeleidingstijd bij schademelding. Als rasnetwerker wil het intermediair in de zakelijke markt tenslotte vaak liever met het oog op de reciprociteit zelf de contacten met de advocatuur onderhouden en klanten doorverwijzen.' Teuwen twijfelt er niet over of er (bij klant en intermediair) ruimte is voor een verzekering die dekking biedt voor vergoeden van kosten van rechtsbijstand op basis

van vaste bedragen en dus ruimte voor een zuivere kostenrechtsbijstandverzekering. Het Nederlandse rechtssysteem noodzaakt ook nu al rechtsbijstandverzekeraars er toe externe advocaten in te schakelen (en de kosten daarvan voor hun rekening te nemen) voor bijvoorbeeld de meeste rechtbankzaken.


De cruciale kenmerken van de rechtsbijstandverzekering met een kostendekking zijn volgens Teuwen de volgende: 'Om te beginnen gaat het om vrije advocaatkeuze. De verzekerde kan tot het maximum van het verzekerde bedrag zelf bepalen naar welke advocaat hij zal gaan. De klant declareert de facturen van de advocaat of jurist aan de verzekeraar. Maar je moet de klant niet laten zwemmen. Bij de verzekering hoort begeleiding bij de keuze en inkoop van de jurist. De verzekeraar, die dit product gaat voeren, richt daarvoor een eerstelijns juridische helpdesk in.'

Structureel gekort

Teuwen meent dat de juridisering van onze maatschappij de behoefte aan juristen en aan rechtsbijstandverzekeringen levend houdt. Hij onderbouwt zijn mening met cijfers. Tussen 2004 en 2008 is het aantal advocaten ieder jaar gegroeid: vorig jaar met 5,7 procent tegenover een groei van 4,8 procent in 2006. (De groei is



vooral te danken aan de toename van het aantal kleine kantoren.) Naast de toenemende juridisering leidt ook het overheidsbeleid tot een grotere vraag naar private juridische ondersteuning. Vanaf 2009 is namelijk de gesubsidieerde rechtsbijstand (voor on- en minder vermogende mensen in Nederland) structureel met 50 miljoen euro gekort. 'Dat is een achtste van de 400 miljoen euro die in 2008 beschikbaar was. De Raad voor Rechtsbijstand heeft al zijn zorgen uitgesproken over de toegankelijkheid van het recht voor het MKB en de particulier. Ook de cliënt zelf wil kunnen rekenen op een goede afhandeling van zijn juridische probleem. Een goede prijs-kwaliteitsverhouding is daarbij belangrijk. Juristen en advocaten worden als duur, zo niet onbe-

taalbaar, ervaren wanneer men er een beroep op moet doen. De premie van een rechtsbijstandsverzekering is voor de meeste mensen wel goed op te brengen.' Hoewel de markt groot is, blijft advies bij het product noodzakelijk, weeft Teuwen. 'Je kunt er volgens mij als intermediair niet omheen om je klant te wijzen op de juridische risico's, die hij loopt, en het nut van een rechtsbijstandverzekering. Consumenten onderschatten vaak op hoeveel vlakken je advocaten nodig hebt. Ze hebben een breed werkkterrein: bij koop/verkoop van onroerend goed, contractuele zaken voor particulieren en bedrijven, in personen- en familierecht, bouw-, arbeids- en erfrecht en bij letsel en schade.' (Eckhardt Duffer) 

(advertentie)

Samen werken aan tevreden klanten...

FinanCenter is een serviceprovider met een no-nonsense mentaliteit. U kunt bij FinanCenter terecht wanneer u op zoek bent naar snelle en efficiënte processen, een solide back-office en een hoge leverbetrouwbaarheid.

FinanCenter onderscheidt zich in de markt door vergaande procesoptimalisaties met een overzichtelijk dossiervolgsysteem en kennisbank. Hierbij hechten wij grote waarde aan het persoonlijk contact met het intermediair.

Wij leveren graag kwaliteit, want alleen dan kunnen wij samen werken aan tevreden klanten!


FinanCenter
INTERMEDIAR | FACILITY CENTER

FinanCenter Deventer | 0570 66 26 20 | www.financenter.nl

