

Publicatiedatum: 24-6-2006

Claim mee met uw RBV

ANDRÉ DE VOS

Ruim één op de vier gezinnen heeft een rechtsbijstandsverzekering. Daarmee wordt de noodzaak om er zelf ook een te nemen groter. Want mensen met een verzekering claimen vaker. Ook bij u

Een advocaat rekent minimaal 150 euro per uur. Een rechtsbijstandsverzekering voor een gezin kost gemiddeld een kleine 200 euro. Dus wie geregeld overhoop ligt met aannemer, buurman of baas is een dief van zijn eigen portemonnee als ie géén rechtsbijstandsverzekering afsluit.

Verzekeringsbedrijven zijn dol op dit soort sommetjes. Marktleider DAS adverteert niet voor niets met de slogan 'Wie doet je wat?' Een rechtsbijstandsverzekering (RBV) biedt de illusie van juridische onaantastbaarheid, maar er zijn nogal wat kleine lettertjes. Echtscheidingszaken vallen vrijwel nooit onder een RBV. Claims onder de 200 euro worden niet behandeld. Er kunnen maximumbedragen voor juridische bijstand gelden. Wie schuldig is aan een strafbaar feit draait zelf op voor de juridische kosten. Voor het verwijderen van een lastige huurder moet doorgaans op eigen kosten een advocaat worden ingeschakeld. Een directeur(-eigenaar) komt niet in aanmerking voor een gewone polis, omdat een arbeidsconflict bij topfuncties te duur is voor een RBV. En wie te vaak ruzie maakt met andere partijen, wordt uitgesloten van de verzekering.

Daarnaast zijn sommige kosten op een andere manier gedekt. Vakbonden verlenen hulp bij arbeidszaken en bieden soms aanvullende rechtsbijstand. Autoverzekeringen en aansprakelijkheidsverzekeringen geven dekking bij bepaalde rechtsconflicten. Voor onenigheid met leveranciers of bouwbedrijven zijn er geschillencommissies, en belangenverenigingen komen op voor eigenhuisbezitters en huurders.

De helft van de Nederlanders heeft helemaal geen rechtsbijstandsverzekering nodig.

Met een gezinsinkomen van maximaal 31.000 euro kan een beroep worden gedaan op gratis rechtsbijstand, al kan de eigen bijdrage per zaak oplopen tot bijna 700 euro.

Het aantal rechtsbijstandsverzekeringen blijft stormachtig groeien. Vorig jaar waren het er 1.850.000, 350.000 meer dan een jaar eerder. Ruim een kwart van de Nederlandse gezinnen heeft een RBV. Bij nettomaandinkomens boven de 3000 euro ligt dat percentage op vijftig procent. Verzekeraars verwachten dat uiteindelijk de helft van de Nederlandse bevolking een RBV heeft.

Met de groei van het aantal RBV's neemt ook het aantal procedures toe. Van elke honderd verzekerden dienen er jaarlijks veertien een claim in. Daarmee draagt de RBV bij aan de juridisering van de maatschappij. De verzekeraars ontkennen dat. 'Wij doen niets anders dan de burger toegang bieden tot de rechtsgang', zegt Jan Moerland, directeur legal services van marktleider DAS. 'Veel onzekerheid werd vroeger op andere manieren afgedekt. Maar de vakbond zit in de problemen, de overheid treedt terug. Bij letselschade kun je niet meer rekenen op een goede uitkering. Mensen voelen zich vaker genoodzaakt zelf hun recht te halen. Wij bieden hun die mogelijkheid.'

De groeiende populariteit van de rechtsbijstandsverzekering stelt de verzekeraars voor een dilemma. Bij een premie van gemiddeld nog geen 200 euro en een hoge claimfrequentie is het zaak de juridische kosten beperkt te houden. Dat is lastig als steeds meer mensen zo'n verzekering hebben en er ook gebruik van maken. Anders dan bij veel andere verzekeringen bepaalt de verzekerde zelf in hoge mate of er schade is of niet. Op brand en overlijdensrisico kunnen mooie actuariële statistieken worden losgelaten; claims op rechtsbijstand zijn veel wispelturiger.

De kosten van de claims stijgen sterk en bedragen inmiddels ruim 1000 euro per zaak. De marges in de ooit zo winstgevende business zijn afgekald door concurrentie en claimgedrag. Op de gezinspolissen draait de branche verlies. Kostenbesparingen en het aantrekken van nieuwe verzekerden die minder claimen moeten weer zorgen voor aantrekkelijke winsten. Lukt dat niet, dan moeten de premies omhoog of de dekking omlaag.

De druk op de pakweg veertig aanbieders van RBV's om zo veel mogelijk zaken zonder tussenkomst van dure advocaten op te lossen is groot. Ook al bedingen de verzekeraars korting bij hun favoriete advocatenkantoren, vijftig procent van de totale kosten gaat op aan de vijf procent zaken waarbij een advocaat nodig is. Dus zetten verzekeraars liefst de eigen juristen aan het werk. Die zijn er vooral op uit om zaken te schikken. Jaren slepende procedures die tonnen kosten zijn leuk voor de publiciteit - als ze tenminste worden gewonnen - maar funest voor de marges.

Schikken lukt heel vaak, ook tot tevredenheid van de klant, die een zaak liefst snel ziet opgelost. Snelle schikking is soms eenvoudig. Een groot deel van de claims wordt opgelost met een telefoontje of briefje. Mede door het grote aantal eenvoudige zaken kunnen de juristen van verzekeraars een berg werk verzetten: zo'n tweehonderd zaken per jurist per jaar.

Rechtsbijstandsverzekeraars hebben precies de omgekeerde attitude als advocaten. Advocaten worden per uur betaald en hebben er belang bij zo diep mogelijk op een zaak in te gaan. De verzekeraar heeft de premie al binnen en wil de zaak zo snel mogelijk oplossen. 'Ik bestrijd met kracht dat we rechtsbijstand alleen maar zo goedkoop mogelijk willen doen', verzekert echter Marc van Erven, directeur van Arag, nummer twee in de rechtsbijstandsmarkt. 'Wij hebben er alle belang bij onze klant zo goed mogelijk te bedienen. Als wij betere rechtshulp bieden dan onze concurrenten krijgen we meer klanten.'

Hoewel ze tot elkaar zijn veroordeeld, is de verhouding tussen rechtsbijstandsverzekeraars en advocaten niet optimaal. Voor bepaalde burgerlijke en strafrechtelijke procedures, die de eigen juristen niet mogen doen, moeten verzekeraars wel advocaten inschakelen, tegen hoge uurtarieven. Als een zaak voor de rechter komt, kan een verzekerde zijn eigen advocaat kiezen, in principe ongeacht de prijs. 'De advocatuur is de grootste kostenpost in de rechtsbijstand', aldus Van Erven.

De advocaten op hun beurt verdienen weliswaar aan de rechtsbijstandsverzekeraars, maar zijn niet erg enthousiast over de kwaliteit van de juristen van de verzekeraars. 'De meeste juristen bij verzekeraars leveren voldoende en constante kwaliteit, maar het is natuurlijk geen topkwaliteit', zegt Els Unger, deken van de Nederlandse Orde van Advocaten. 'Maar een rechtsbijstandsverzekering is dan ook niet erg duur.'

Het principiële verschil in uitgangspunten tussen advocaat en rechtsbijstandsverzekeraar is goed om te realiseren bij het overwegen van een RBV. Een RBV kost niet veel en kan buitengewoon handig zijn, maar je kunt nauwelijks verwachten dat de juristen bij elke zaak tot het gaatje gaan om uw gelijk te halen.

De kans dat een particulier rechtsbijstand nodig heeft, is niet zo gek groot. Een Nederlander heeft eens in de tien à vijftien jaar een advocaat nodig. Vermenigvuldig dat met 200 euro premie en u heeft twee- tot drieduizend euro te spenderen als u geen RBV neemt, ervan uitgaande dat u de simpele briefjes en telefoontjes zelf kunt plegen. Belangrijkste risicofactor is natuurlijk uw medemens. Niet alleen omdat u iets bij hem wilt claimen, maar als hij een RBV heeft zal hij ook eerder iets bij u claimen.

Verzekerden zijn behoorlijk content met hun RBV. Volgens een onderzoek van de Consumentenbond scoren de grote verzekeraars een klanttevredenheid tussen de 7,1 en 8. Over de prijs-kwaliteitverhouding zijn de klanten helemaal tevreden. Bij advocaten is die verhouding juist het pijnpunt.

Maar er zijn ook klachten over de RBV's. Bij het klachteninstituut kwamen er vorig jaar 289 binnen. Volgens de Consumentenbond heeft één op de vijf klanten slechte ervaringen met zijn verzekeraar. Mensen die vinden dat hun claim onterecht is afgewezen, of dat de verzekeraar zich niet genoeg voor hen heeft ingezet. Gelukkig biedt de juridiserende samenleving ook daar weer hulp. Dirk van den Maagdenberg, oud-medewerker van een rechtsbijstandsverzekeraar, ondersteunt met zijn bedrijfje Legal Aid Watch ontevreden klanten van verzekeraars. 'De werkdruk bij juristen van verzekeraars is groot. Er valt veel voor te zeggen om te schikken, maar natuurlijk niet als er daadwerkelijk iets te vorderen valt.' Van den Maagdenberg rekent 125 euro per uur. Maar meestal biedt hij zijn diensten aan op basis van no cure, no pay. Een verzekering tegen rechtsbijstandsverzekeraars is er niet. Nog niet.

Copyright (c) 2006 Het Financieele Dagblad