

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2491

Vragen van het lid **Kuiken** (PvdA) aan de Minister voor Rechtsbescherming over *de diensten van rechtsbijstandsverzekeraars* (ingezonden 6 maart 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 30 april 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen II 2018/19, nr. 2072.

Vraag 1

Kent u het bericht «Rechtsbijstandverzekeraars sluiten geheime contracten af»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe wordt de kwaliteit en omvang van de dienstverlening van rechtsbijstandsverzekeraars naar hun verzekerden toe gecontroleerd en gewaarborgd?

Antwoord 2

Rechtsbijstandsverzekeraars dienen zich te houden aan een aantal wettelijke eisen. Over deze wettelijke eisen heb ik u geïnformeerd bij de beantwoording van de Kamervragen van het lid Swinkels d.d. 24 april 2017.² Het bestuursrechtelijk toezicht op rechtsbijstandsverzekeraars vindt plaats door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB). Daarnaast zijn er (zelfregulerings)mechanismen om de kwaliteit van de dienstverlening door rechtsbijstandsverzekeraars te waarborgen waaronder de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, het Keurmerk Klantgericht Verzekeren en voor advocaten in loondienst van rechtsbijstandsverzekeraars is ook de regelgeving van de Nederlandse Orde van Advocaten van toepassing. Indien een klant een klacht heeft over zijn of haar rechtsbijstandsverzekering of -verzekeraar kan de klant de klacht via de interne klachtenprocedure van de rechtsbijstandsverzekeraar indienen. Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kan de klant de klacht voorleggen aan de civiele rechter of (sinds 2011) het Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). In de rechtspraak wordt ter beoordeling van beroepsaansprakelijkheid de

¹ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/rechtsbijstandsverzekeraars-sluiten-geheime-contracten-af-wat-betekent-dat-voor-jou/>

² Zie Aanhangsel Handelingen II 2016/17, nr. 1692.

civielrechtelijke norm gehanteerd van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener. Ook het Kifid hanteert deze norm bij de beoordeling van klachten over de kwaliteit van de door een rechtsbijstandsverzekeraar geboden rechtshulp. Daarnaast toetst de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) onafhankelijk op tuchtrechtelijke aspecten van klachten over verzekeraars. Hierbij treedt zij niet in de inhoudelijke beoordeling van de klacht. Tot slot toetst de Stichting toetsing verzekeraars rechtsbijstandsverzekeraars die onder het Keurmerk Klantgericht Verzekeren vallen, op zaken als reactietermijn en klantgerichtheid.

Vraag 3

Deelt u de mening dat uit het genoemde bericht blijkt dat vanwege geringe fixed-fees en het uitbesteden van rechtshulpvragen van rechtsbijstandsverkeers naar zogenoemde uitvoerders die dan weer werk onderaanbesteden, dat het op zijn minst de vraag is of verzekerden wel de benodigde rechtshulp krijgen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Het Verbond van Verzekeraars heeft laten weten dat bij een rechtsbijstandsverzekeraar als uitgangspunt geldt dat rechtsbijstandsverleners van de verzekeraar of het schaderegelingskantoor de zaak behandelt. In bepaalde gevallen kan het echter voorkomen dat een zaak wordt uitbesteed indien specifieke expertise vereist is of er zich een grote piek van zaken op een bepaald rechtsgebied voordoet. Hierbij wordt vaak samengewerkt met netwerkkantoren waarmee vaste tarieven zijn afgesproken en waarvoor dezelfde kwaliteitseisen gelden als de rechtsbijstandsverzekeraar of het schaderegelingskantoor. De rechtsbijstandsverzekeraar of het schaderegelingskantoor blijft eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de rechtshulp en kan hierop worden aangesproken. De klant dient over de uitbesteding aan netwerkkantoren op de hoogte te worden gebracht. Wat betreft de (onder)uitbesteding van zaken door netwerkkantoren geldt dat rechtsbijstandsverkeers en schaderegelingskantoren met netwerkkantoren overeen zijn gekomen dat (onder)uitbesteding alleen mag plaatsvinden na overleg en dat de klant hiervan altijd op de hoogte moet zijn. De DAS heeft in een reactie laten weten erg geschrokken te zijn van de gang van zaken zoals aan de orde was in de uitzending van Radar van 4 maart 2019 en geeft aan dit uit te zoeken. Naar aanleiding van de uitzending van Radar heeft het Verbond van Verzekeraars haar leden opgeroepen het uitbestedingsbeleid kritisch te bezien en zo nodig te herzien.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het inschakelen van rechtsbijstandsverkeers die op bovengenoemde wijze werken niet past bij een stelsel van door de overheid gesubsidieerde rechtshulp? Zo ja, waarom en welke conclusies ten aanzien van uw plannen voor herziening van het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand verbindt u hieraan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Ik acht het van zeer groot belang dat burgers een zorgvuldige en kwalitatieve behandeling van hun juridische geschillen krijgen, ongeacht de wijze waarop die behandeling is georganiseerd. Dat is daarom ook één van de essentiële punten in het nieuwe stelsel. Een goed functionerend systeem biedt iedereen toegang tot het recht, onafhankelijke rechtsbescherming, zoveel mogelijk een duurzame oplossing voor het juridische geschil en dienstverlening van hoge kwaliteit. Bij de herziening van het stelsel van de door de overheid gesubsidieerde rechtsbijstand staat dan ook voorop dat deze op kwalitatief hoogwaardige wijze wordt ingericht.

Vraag 5

Hoe verhoudt het feit dat verzekerden die zelf voor een advocaat kiezen minder van hun rechtsbijstandsverzekeraar vergoed krijgen dan wanneer zij de keuze voor de rechtshulpverlener aan de verzekeraar overlaten, zich tot de Europese en Nederlandse jurisprudentie met betrekking tot de vrije keuze van een advocaat?

Antwoord 5

Volgens vaste jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie kan een rechtsbijstandsverzekeraar beperkingen stellen aan de kosten die worden vergoed voor de inschakeling van een rechtshulpverlener door de verzekerde. De vrijheid van advocatenkeuze mag echter niet door de beperking van de te vergoeden kosten illusoir worden gemaakt. Het is aan de rechter om te beoordelen of er zodanige beperkingen zijn gesteld dat hiervan sprake is.