

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

### 1692

Vragen van het lid **Swinkels** (D66) aan de Minister van Veiligheid en Justitie over *de kwaliteit van dienstverlening door rechtsbijstandverzekeraars*. (ingezonden 9 maart 2017).

Antwoord van Minister **Blok** (Veiligheid en Justitie) (ontvangen 24 april 2017). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 1534.

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de uitzending van TROS-Radar over de kwaliteit van de dienstverlening door rechtsbijstandverzekeraars van 5 december 2016 waarin wordt gesignaleerd dat de problemen zoals geconstateerd in het rapport van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) over de kwaliteit van de dienstverlening door advocaten en rechtsbijstandverzekeraars uit 2012, nog steeds niet zijn opgelost?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2 en 3

Herinnert u zich de brief van de voormalig Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie Teeven van 4 mei 2012 waarin hij aangeeft dat de bevindingen van bovengenoemd WODC-rapport worden meegenomen in de voorbereidingen voor de stelselherziening gefinancierde rechtsbijstand? Zo ja, kunt u toelichten welke stappen sindsdien zijn gezet om de in het WODC-rapport geconstateerde knelpunten, waaronder met name het ontbreken van een onafhankelijke klachteninstantie, op te lossen?

Herinnert u zich ook eerdere vragen uit 2010 waarop u antwoordde dat er in ons land geen klachteninstantie bestaat die klachten behandelt over de inhoud van de door rechtsbijstandverzekeraars verleende rechtsbijstand, dat ook in die vorm van geschillenbeslechting moet worden voorzien en dat de Minister van Financiën hierover in gesprek zou gaan met de sector en het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) en de Kamer nader zou informeren?<sup>2</sup> Zo ja, heeft dit gesprek plaatsgevonden en wat heeft dit

<sup>1</sup> WODC Cahier 2012–3, Hulp bij juridische problemen. Een verkennend onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van advocaten en rechtsbijstandverzekeraars

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. 2950

opgeleverd voor de behandeling van klachten van verzekerden? Indien dit gesprek niet heeft plaatsgevonden wat zijn daarvan de redenen?

Antwoord 2 en 3

Ja, ik herinner mij de brief en eerdere Kamervragen.

Naar aanleiding van de betreffende beantwoording van Kamervragen uit 2010 zijn gesprekken gevoerd tussen rechtsbijstandsverzekeraars en het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Deze gesprekken hebben er uiteindelijk toe geleid dat het Kifid sinds eind 2011 ook klachten behandelt over de uitvoering van rechtsbijstandverzekeringen en dat in het thans geldende Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid), Bemiddeling en (bindend) advies in artikel 2 een uitbreiding van de reikwijdte is opgenomen:

2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:

...

«j) de Klacht ziet op de wijze waarop bij een natura-verzekeringsovereenkomst (zoals een natura-uitvaartverzekering) de prestatie in natura wordt verricht. De Geschillencommissie behandelt in afwijking hiervan wel Klachten over de uitvoering van rechtsbijstandsverzekeringen;»

Verzekerden die klachten hebben over de dienstverlening van een rechtsbijstandsverzekeraar kunnen zich derhalve wenden tot Kifid. Uitspraken van Kifid ten aanzien van klachten over de inhoud van de door rechtsbijstandsverzekeraars verleende rechtsbijstand zijn terug te vinden op de website van Kifid.

In opdracht van het Ministerie van Financiën is het Kifid recentelijk geëvalueerd.<sup>3</sup> Wat betreft de onafhankelijkheid wordt in de evaluatie aangegeven dat er diverse voorzieningen zijn getroffen om te voorkomen dat de sector onwenselijke invloed kan uitoefenen op de beoordelingen door en de werkzaamheden van het Kifid. Het beeld van de onderzoekers op grond van een analyse van deze voorzieningen en de gevoerde gesprekken is dat de gecreëerde voorzieningen bijdragen aan de door de gesprekspartners ervaren onafhankelijkheid en het voorkomen van ongewenste invloed op het functioneren van het Kifid. De vaste Kamercommissie Financiën heeft vragen gesteld over deze evaluatie die binnenkort zullen worden beantwoord. Voor de overige stappen die zijn gezet, verwijs ik u naar hetgeen in antwoord 4 en 5 is uiteengezet.

Vraag 4 en 5

Bent u nog steeds van oordeel dat met inmiddels 3,2 miljoen polishouders in Nederland, wettelijke eisen voor de dienstverlening door rechtsbijstandsverzekeraars, zoals bijvoorbeeld in Duitsland en Frankrijk, in Nederland niet nodig zijn?<sup>4</sup> Zo nee, hoe gaat u daarvoor zorgen? Zo ja, hoe is dit geregeld in Frankrijk en Duitsland en hoe verhoudt zich dat tot de situatie in Nederland? Welke mogelijkheden ziet u om het toezicht op de rechtsbijstandsverzekeraars onder te brengen bij het Directoraat-Generaal Rechtsbijstand van het Ministerie van Veiligheid en Justitie dat daarvoor ook de benodigde expertise bezit?

Antwoord 4 en 5

Rechtsbijstandsverzekeraars dienen zich te houden aan de wettelijke eisen die gelden voor alle (schade)verzekeraars, neergelegd in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Zo zal een rechtsbijstandsverzekeraar bijvoorbeeld over een algemene klachtenprocedure moeten beschikken om klachten van de verzekerde te behandelen (artikel 4:17 Wft). Voorts is artikel 4:68 Wft specifiek toegespitst op rechtsbijstandsverzekeraars en regelt dat rechtsbijstandsverzekeraars een geschillenprocedure moeten inrichten waar een verzekerde gebruik van kan maken bij een meningsverschil over de manier waarop een zaak moet worden aangepakt.

Voorts bestaan er naast de wettelijke eisen de volgende (zelfregulerings)mechanismen om de kwaliteit van de dienstverlening door rechtsbijstandsverzekeraars te waarborgen.

<sup>3</sup> Kamerstuk 29 507, nr. 142.

<sup>4</sup> Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2015

In 2014 is de Kwaliteitscode Rechtsbijstand aangepast en verbeterd.<sup>5</sup> De Kwaliteitscode Rechtsbijstand maakt duidelijk waar een verzekerde op kan rekenen als hij een beroep doet op zijn rechtsbijstandsverzekering en is bindend voor alle rechtsbijstandsverzekeraars aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars. In de code is vastgelegd welke verplichtingen een rechtsbijstandsverzekeraar heeft tegenover zijn klant en wat een klant minimaal mag verwachten als die een zaak aanbrengt bij zijn rechtsbijstandsverzekeraars. Ook kan de verzekerde een beroep op een Geschillenregeling doen. De Geschillenregeling is een instrument om klanten ervan te verzekeren dat zij een door de rechtsbijstandsverzekeraar ingenomen juridisch inhoudelijk standpunt door een externe partij kan laten toetsen. De Stichting toetsing verzekeraars toetst of de leden van het Verbond van Verzekeraars zich aan de Kwaliteitscode houden.<sup>6</sup> Voorts kan een verzekerde terecht bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening. De Tuchtraad oordeelt over de naleving van gedragsregels, waaronder alle aspecten van de Kwaliteitscode.

Tenslotte staat de gang naar de rechter open.

Naast de Kwaliteitscode Rechtsbijstand bestaat er het Keurmerk Klantgericht Verzekeren waarbij de Stichting toetsing verzekeraars periodiek controleert of de aangesloten rechtsbijstandsverzekeraars voldoen aan de gestelde eisen betreffende de kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid.<sup>7</sup>

Voor advocaten in loondienst van rechtsbijstandsverzekeraars is verder ook de regelgeving van de Nederlandse Orde van Advocaten van toepassing, zoals de gedragsregels en de verordening op de advocatuur. Controle hierop vindt plaats door middel van toezicht en tuchtrecht, waarbij sinds 2015 het college van toezicht het systeemtoezicht uitoefenen op het toezicht van de lokale dekens.

Zoals uit het vorenstaande – en hetgeen in antwoord 2 en 3 is uiteengezet – blijkt, hebben zich sinds het uitbrengen van het door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) opgestelde rapport over de kwaliteit van de dienstverlening door advocaten en rechtsbijstandsverzekeraars in 2012 een aantal nieuwe ontwikkelingen voorgedaan. De kwaliteit van rechtsbijstand en de tevredenheid van de rechtzoekende is recentelijk wederom door het WODC onderzocht.<sup>8</sup> Op basis van het kwaliteitsoordeel van professionals en de tevredenheid van klanten stelt het WODC als bevinding dat de kwaliteit van rechtsbijstand in zijn algemeenheid gemiddeld positief is en dat rechtsbijstandsverzekeraars als meest bekwaam worden beoordeeld.

Gelet op het voorgaande, alsmede hetgeen in antwoord 2 en 3 is uiteengezet, ben ik van oordeel dat er geen aanleiding is om de huidige kwaliteitsborging ten aanzien van de dienstverlening door rechtsbijstandsverzekeraars anders in te richten. Ik acht het thans dan ook niet geboden om de situatie in Nederland met de situatie in Frankrijk en Duitsland te vergelijken. Voorts zie ik geen reden het toezicht op de rechtsbijstandsverzekeraars onder te brengen bij het Directoraat-Generaal Rechtspleging en Rechtshandhaving van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

#### Vraag 6

Bent u op de hoogte van het Massar-DAS arrest van het Europese Hof van Justitie van 7 april 2016 waarin is geoordeeld dat de *lidstaten* een regeling voor rechtsbijstandverzekeringen mogen vaststellen die in bepaalde gevallen beperkingen stelt aan de vergoeding van de kosten van de door de verzekerde zelf gekozen advocaat?<sup>9</sup> Hoe verhoudt die uitspraak zich tot de regeling in Nederland waarbij niet de wetgever maar de rechtsbijstandverzekeraars zelf zodanige beperkingen opleggen waarmee de rechtsbijstandverzekeraars invloed hebben op de vrije advocatenkeuze van de verzekerden?

<sup>5</sup> <https://www.verzekeraars.nl/overhetverbond/zelfregulering/Paginas/Gedragscodes/Kwaliteitscode-Rechtsbijstand.aspx>

<sup>6</sup> [http://www.keurmerkverzekeraars.nl/files/2814/4967/0428/Themarapportage\\_letselschade\\_rechtsbijstand.pdf](http://www.keurmerkverzekeraars.nl/files/2814/4967/0428/Themarapportage_letselschade_rechtsbijstand.pdf)

<sup>7</sup> <http://www.keurmerkverzekeraars.nl/>

<sup>8</sup> WODC Cahier 2016–14, Lagere drempels voor rechtzoekenden. Evaluatie van de Verhoging van de Competentiegrens in 2011; zie Kamerstuk 29 279, nr. 369.

<sup>9</sup> HvJ EU 7 april 2016, C-460/14, *Massar/DAS*, r.o. 27

Antwoord 6

Ja.

Uit een eerder arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie, het DAS/Sneller-arrest van 7 november 2013 (C-442/12), volgt dat een rechtsbijstandsverzekeraars beperkingen kan 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. Of dit het geval is kan door de rechter worden beoordeeld.