

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

### 2492

Vragen van het lid **Van Nispen** (SP) aan de Minister voor Rechtsbescherming over de werkwijze en prijsafspraken van rechtsbijstandsverzekeraars en de gevolgen voor de kwaliteit (ingezonden 7 maart 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 30 april 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen II 2018/19, nr. 2094.

#### Vraag 1

Wat is uw reactie op de uitzending van Radar en het artikel «Rechtsbijstandsverzekeraars sluiten geheime contracten af, wat betekent dat voor jou?»<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ik verwijs naar de beantwoording van de vragen 2 tot en met 9.

#### Vraag 2 t/m 5

Hoe vaak komt het voor dat zaken door rechtsbijstandsverzekeraars worden doorverkocht aan derden voor een vast bedrag, ongeacht wat de daadwerkelijke kosten zijn en zonder dat klanten hiervan af weten? Is dat toegestaan? Deelt u de mening dat mensen er in ieder geval recht op hebben te weten dat hun zaak wordt doorverkocht en voor een vast bedrag wordt behandeld door een derde?

Welke gevolgen heeft het hanteren van bedragen van 375 tot 425 euro per zaak, ongeacht de zwaarte van de zaak, volgens u voor de kwaliteit?

Deelt u de mening dat omdat dit soort bedragen zo laag zijn, de zorgvuldigheid en kwaliteit waar de klant recht op heeft en maandelijks geld voor betaalt op deze manier onmogelijk gegarandeerd kan worden?

#### Antwoord 2 t/m 5

Het Verbond van Verzekeraars geeft aan niet te beschikken over cijfers van het aantal zaken dat door rechtsbijstandsverzekeraars wordt uitbesteed voor een vast bedrag. 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

<sup>1</sup> Radar, 4 maart 2019, <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/rechtsbijstandsverzekeraars-sluiten-geheime-contracten-af-wat-betekent-dat-voor-jou/>

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 rechtsbijstandsverzekeraars 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 waaronder de genoemde bedragen en geeft aan dit uit te zoeken. Naar aanleiding van de uitzending van Radar van 4 maart 2019 heeft het Verbond van Verzekeraars haar leden opgeroepen het uitbestedingsbeleid kritisch te bezien en zo nodig te herzien. Van de rechtsbijstandverlener mag worden verwacht dat deze voldoende kwaliteit levert en een zaak met voldoende zorgvuldigheid behandelt. Rechtsbijstandverleners bij een rechtsbijstandsverzekeraar zijn gebonden aan de kwaliteitseisen die aan hun werkzaamheden worden gesteld en er zijn diverse instrumenten om die kwaliteit te bewaken. Op deze kwaliteitseisen en de diverse instrumenten om die kwaliteit te bewaken ga ik nader in bij de antwoorden op vragen 6 en 8.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat het doorverkopen van zaken nu een vorm van handel lijkt te zijn geworden waarbij niet de belangen van mensen die recht nodig hebben centraal staan, maar het belang van het geld voor de verzekeraars?

#### Antwoord 6

De wettelijke eisen en (zelfregulerings)mechanismen waarborgen dat de rechtszoekenden die een beroep doen op hun rechtsbijstandsverzekering hulp ontvangen die van voldoende kwaliteit is. Wanneer een rechtszoekende niet tevreden is met de hulp, staat de weg open naar onafhankelijke instanties zoals het Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) en de rechter, die kunnen beoordelen of de ontvangen hulp van voldoende kwaliteit is. Ik verwijs hier ook naar het antwoord op vraag 8. Door de wettelijke eisen, de (zelfregulerings)mechanismen en de mogelijkheid om naar onafhankelijke instanties te kunnen, blijven de belangen van de mensen die een beroep doen op hun rechtsbijstandsverzekeraar centraal staan.

#### Vraag 7

Waarom zit er strikte geheimhouding op die contracten waarmee rechtsbijstandsverzekeraars zaken doorverkopen voor vaste bedragen aan derden en wat betekent het volgens u dat tipgevers aan Radar slechts anoniem durfden te verklaren wat er gebeurt?

#### Antwoord 7

Het Verbond van Verzekeraars heeft laten weten dat het gaat om contractuele afspraken tussen marktpartijen waarin mogelijk concurrentiegevoelige informatie is opgenomen. Een geheimhoudingsclausule in dergelijke contracten is volgens het Verbond van Verzekeraars niet ongebruikelijk. Het is niet aan mij om de beweegredenen van tipgevers te duiden.

#### Vraag 8

Wie ziet erop toe dat de kwaliteit van juridische hulpverlening nu gewaarborgd is bij rechtsbijstandsverzekeraars?

#### Antwoord 8

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.<sup>2</sup> Het bestuursrechtelijk toezicht op rechtsbijstandsverzekeraars vindt plaats door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB).

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

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 verder 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 Kifid. In de rechtspraak wordt ter beoordeling van beroepsaansprakelijkheid de civielrechtelijke norm gehanteerd van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener. Ook het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening 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 9

Vindt u het belangrijk dat burgers recht hebben op een zorgvuldige en kwalitatieve behandeling van hun juridische geschillen? Zo ja, hoe gaat u dit waarborgen in het nieuwe stelsel waarin volgens u rechtsbijstandsverzekeringen een voorname rol zouden moeten gaan spelen?

#### Antwoord 9

Ik acht het van zeer groot belang dat burgers recht hebben op een zorgvuldige en kwalitatieve behandeling van hun juridische geschillen. Dat is daarom ook één van de essentiële punten in het stelsel. Een goed functionerend systeem biedt iedereen toegang tot het recht, onafhankelijke rechtsbescherming, zoveel mogelijk een duurzame oplossing voor het juridische probleem en dienstverlening van hoge kwaliteit. De dienstverlening moet, ongeacht de wijze waarop het stelsel wordt ingericht en ongeacht het type hulp of bijstand, aan controleerbare eisen voldoen. 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. Dat gaan we waarborgen door daar waar nodig kwaliteitscriteria op te stellen en aan te sluiten bij hetgeen al op dit gebied is voorzien. Om de kwaliteit blijvend te kunnen controleren zijn drie belangrijke instrumenten voorzien. In de eerste plaats zullen kwaliteitsindicatoren worden ontwikkeld. Er worden algemene criteria opgesteld die gelden voor alle rechtshulppakketten en criteria per zaakscategorie. Deze criteria zullen worden getoetst en gemonitord. In de tweede plaats zal er worden gestuurd op kwaliteit door inkoopmacht. De hulpvraag van rechtzoekenden gaat zo het aanbod veel meer bepalen dan in het huidige stelsel. Het derde instrument is toezicht. Het is van belang dat alle aanbieders van rechtshulppakketten of onderdelen daarvan gebonden zijn aan kwaliteitseisen, ook als dit geen advocaten zijn.