



RECHTSBIJSTANDVERZEKERINGEN BEOORDEELD

REDDER IN NOOD?

Een rechtsbijstandverzekering kies je op prijs en voorwaarden, maar uiteindelijk telt de hulp die je krijgt. Daarover zijn verzekerden slechts gematigd enthousiast - vooral bij rechtshulpverlener Das schuurt het weleens.

Als de nieuwe keuken van Francischa Klaver niet goed geplaatst blijkt, is ze maar wat blij met haar rechtsbijstandverzekering. Het aanrechtblad en een keukenkastje moeten voor zo'n €6000 vervangen worden, maar de keukensleverancier geeft niet thuis. De rechtsbijstandverzekeraar wil de kwestie voorleggen aan een geschillencommissie, maar stapt op aandringen van Klaver naar de kantonrechter. De zaak wordt na bijna twee jaar geschikt voor €3000. 'Het duurde even, maar we zijn eruit gekomen.'

Ongeveer 10% van degenen met een juridisch probleem raadpleegt zijn rechtsbijstandverzekering. Jaarlijks worden er in totaal zo'n 400.000 zaken gemeld. Verreweg de meeste particuliere claims gaan over arbeidsgeschillen, gevolgd door verkeerszaken, conflicten over producten en diensten, en wonen. We vroegen 1550 verzekerden naar hun oordeel over de geboden juridische steun. Zij zijn gematigd positief.

Gemiddeld een 7

Verzekeraars besteden de juridische bijstand uit aan slechts enkele rechtshulpverleners. Onze panelleden beoordelen die gemiddeld met een 7, net als in ons onderzoek vier jaar geleden. Het cijfer geeft wel aan: zo'n rechtsbijstandverzekering is handig, maar

verwacht er niet te veel van. De panelleden zijn vooral kritisch op de geleverde inspanning. Een van hen licht toe: 'Het komt er uiteindelijk op neer dat je het eerst zelf moet doen. Pas wanneer de zaak echt vastloopt, komt de rechtsbijstandverzekeraar in actie.' Panellid Ruud Korswagen beaamt dit. Hij roept de hulp in van zijn rechtsbijstandverzekeraar Centraal Beheer voor een geschil met zijn bank. Die stort het vrijgekomen tegoed van Korswagens pensioenspaarpolis op zijn bankrekening, in plaats van het - volgens afspraak - naar een lijfrenterekening over te hevelen. De fout kan Korswagen op een belastingboete van een paar duizend euro komen te staan. Centraal Beheer adviseert hem de bank aansprakelijk te stellen, maar onderneemt zelf geen actie. Korswagen lost de zaak uiteindelijk zelf op. 'Ze adviseren je wel, maar willen niet in je plaats treden. Terwijl dat veel meer zou helpen.'

Net als in 2014 zijn verzekerden over Das het minst tevreden; de rechtshulpverlener krijgt maar een 6,5 (zie de tabel hieronder) en scoort vooral laag op inspanning (6,2). Verzekerden zijn ook het minst geneigd Das aan te bevelen bij vrienden en kennissen. Het meest tevreden zijn ze over Univé Rechtshulp en SRK; die krijgen een 7,3.

Maak gebruik van de geschillenregeling

Dien een klacht in of vraag om een ander

Bij zelf gekozen externe partijen ligt het anders

TIPS BIJ KLACHTEN

Oneens met het oordeel of advies van de rechtshulpverlener of ontevreden over de aanpak? Maak gebruik van de geschillenregeling voor een second opinion van een onafhankelijke derde.

Ontevreden over bijvoorbeeld de snelheid of inspanning van een (juridisch) medewerker? Dien een klacht in of vraag een andere behandelaar of jurist. Helpt dat niet, ga dan naar het klachtenloket Kifid (kifid.nl).

Ontevreden over een zelfgekozen advocaat of andere externe partij? Dan heb je niet automatisch recht op een andere. Je moet vaak zelf een klachtenprocedure starten. Soms vergoeden verzekeraars de kosten van zo'n andere externe partij alsnog, als die de zaak tot een goed einde brengt.

TEVREDENHEID VERZEKERDEN

RECHTSHULPVERLENER	RAPPORTCIJFER 2018	RAPPORTCIJFER 2014
SRK	7,3	6,8
Univé Rechtshulp	7,3	7,5
Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR)	7,2	7,2
Arag	7,1	6,8
Das	6,5	6,6

Bij Anker Rechtshulp, Klaverblad Rechtsbijstand Stichting (KRS) en Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRZLM) waren er te weinig geënquêteerden voor een rapportcijfer. SRZLM werd het best beoordeeld met gemiddeld een 8, maar door slechts 19 ondervraagden.

» 10% van de panelleden heeft de verzekering opgezegd; 40% uit onvrede over de claimafhandeling

Alleen advies

Een verzekeraar kan op verschillende manieren op een claim reageren. Ruim de helft van de panelleden kreeg juridische bijstand in de vorm van bijvoorbeeld een juridische brief, bemiddeling of een rechtszaak. Daarvoor geven ze het rapportcijfer 7,6. Over de snelheid van de medewerkers, de communicatie en de geleverde inspanning zijn ze minder enthousiast.

Bij een op de vijf verzekerden die rechtshulp kregen, werd een procedure ingezet. De verzekeraar beslist wanneer dat gebeurt en zal dit vanwege de kosten niet snel doen. Komt het wel tot een proces, dan mogen verzekerden zelf een advocaat kiezen. De meeste panelleden werden echter bijgestaan door een jurist of advocaat van de verzekeraar – de advocaatkosten zijn dan niet gemaximeerd. Een eigen (gespecialiseerde) advocaat sleept er mogelijk meer uit.

Een kwart van de ondervraagden kreeg alleen advies. De meesten konden daarmee voldoende uit de voeten en gaven een 6,7. Zo vroeg Peter Claassen zijn rechtsbijstandverzekeraar na zijn ontslag de vaststellingsovereenkomst te controleren. 'Dit heeft een aantal onvolkomenheden naar voren gebracht en die zijn opgelost.' Maar bijna de helft had meer verwacht. Anderen waren ronduit ontevreden en konden niets met de informatie van de rechtshulpverlener. 'Mijn ervaring is dat ze al gauw willen schikken of zeggen dat je >>



SLUIMEREND CONFLICT?

Als Saskia de Vlas uit Leidschendam in 2014 uit haar huurwoning gezet dreigt te worden, roept ze de hulp in van de rechtsbijstandverzekering die ze eerder dat jaar afsloot. Maar verzekeraar Nationale-Nederlanden en diens rechtshulpverlener SRK zeggen niets voor haar te kunnen doen. Volgens hen sluimerde het conflict met de verhuurder al toen De Vlas de verzekering afsloot. De Vlas bestrijdt dat, maar krijgt ook bij het klachteninstituut Kifid geen gelijk. 'Ik dacht goed verzekerd te zijn voor allerlei geschillen en dan gebeurt er zoiets en heb ik helemaal niets aan die verzekering. Omdat ik geen bijstand kreeg van de verzekeraar heb ik uiteindelijk €4000 aan advocaatkosten zelf moeten betalen.' De Vlas is zwaar teleurgesteld en heeft de rechtsbijstandverzekering inmiddels opgezegd.

maar akkoord moet gaan met de regeling van de tegenstander', vertelt een panellid. 'Daar heb ik geen rechtsbijstandverzekering voor nodig.'

Als een advies onvoldoende blijkt, volgt er soms alsnog meer hulp. Zo ook bij Els Mattijssen en haar man. Zij hadden een geschil over de defecte afstandsbediening van hun nieuwe beveiligingssysteem. Toen het advies van rechtshulpverlener Achmea geen soelaas bood, deed deze een afkoopvoorstel en kwam de leverancier alsnog over de brug. 'Snelheid van handelen ontbrak, maar met veel geduld en veel



DE UITBLINKERS

Beste uit de Test is de rechtsbijstandverzekering van **ABN Amro**. Die is flexibel samen te stellen, er geldt geen drempelbedrag voor het indienen van een claim en geen eigen risico voor advocaatkosten. De polis kun je alleen afsluiten als je een betaalrekening bij de bank hebt.



Het predicaat **Beste Koop** gaat voor alleenstaanden naar **Lancyr**, die ook hoog scoort op voorwaarden. Bij Lancyr betaal je wel €3,15 'beheerkosten' per betalingstermijn; die zijn meegenomen in de jaarpremies in de tabel. Betaal je liever per maand, dan ben je door die extra kosten als alleenstaande bij Univé voordeliger uit. **ZLM** is de Beste Koop voor gezinnen met kinderen. ZLM verzekert alleen in Brabant en Zeeland.



Let bij de keuze van een verzekering op wachttijden, drempelbedragen en uitsluiting van bepaalde dekkingengebieden. Soms zijn bijvoorbeeld personen- en familieconflicten of burenruzies uitgesloten. En let op de maximumvergoeding voor externe kosten als je een advocaat wilt kunnen kiezen.



zelf erachteraan bellen kwam er uiteindelijk een oplossing', aldus Mattijssen.

Een zak geld

Als je jarenlang een rechtsbijstandpolis hebt en dan een keer in een conflict verzeild raakt, is het frustrerend als de roep om hulp wordt afgewezen. Dit overkwam 7% van de geënquêteerden. Zij gaven de rechtshulpverlener dan ook een forse onvoldoende: 3,4. Afwijzen gebeurt bijvoorbeeld als het geschil niet gedekt is of volgens de verzekeraar al bekend was voordat de polis werd afgesloten (zie kader op pagina 45). Of de verzekeraar ziet er gewoonweg geen heil in. Je kunt dit oordeel wel bestrijden: zie de tips op pagina 44.

Jack Vinken moest met een gang naar de geschillencommissie dreigen voordat hij eindelijk rechtshulp kreeg. 'Als je in juridische problemen zit, wil je niet eerst een juridisch gevecht voeren met degene die je belangen zou moeten verdedigen. Ik ben zelf juridisch onderlegd, anders was ik met een kluitje in het riet gestuurd.' Een verzekeraar kan de zaak ook afkopen, zoals gebeurde bij bijna 10% van de panelleden. Je krijgt dan geen hulp, maar een zak geld, omdat de verzekeraar de kosten van een procedure hoger inschat dan het schadebedrag. De meesten waren hiermee geholpen, maar een derde was het oneens met de afkoop. 'Het bedrijf hoefde niet te betalen. Dit druist in tegen mijn rechtsgevoel en gaat ten koste van de premies', aldus een panellid. Een ander: 'Er werd volledig voorbijgegaan aan de principiële kant van de zaak. Daar doen ze niets mee als afkopen goedkoper is.'

Nuttig of niet?

Voor een kwart van de geënquêteerden voldeed de rechtsbijstandverzekering niet aan de verwachtingen, voor driekwart wel. Ook vindt driekwart een rechtsbijstandverzekering of losse rechtshulp hoe dan ook (heel) nuttig. 'Een complexe en in mijn geval lang-

» Na een claim kreeg 25% alleen advies, bijna 10% werd afgekocht en 7% afgewezen



durige zaak kun je niet zelf afhandelen. En een advocaat had ik niet kunnen betalen', aldus een panellid. Een ander vertelt: 'Het heeft mij de afgelopen 25 jaar bij twee ontslagen een behoorlijk financieel voordeel opgeleverd'. Dit ligt anders als je weinig beroep hoeft te doen op rechtsbijstand. 'Voor 48 jaar premie betalen, had ik in de weinige keren dat ik hulp inriep ruimschoots zelf een advocaat kunnen inhuren', stelt een panellid. Maar dat weet je niet van tevoren en zit ingebakken in een risicoverzekering. Je verzekert je voor de situatie dat je onverhoopt juridische hulp moet inroepen en je het geld daarvoor niet in één keer kunt ophoesten. Ook verzekerden met minder goede ervaringen zien het nut ervan wel in. Zoals Gerard Hoffman. Hij vroeg hulp bij het aansprakelijk stellen van een automobilist voor schade. 'Ik heb het gevoel dat klanten in eerste instantie worden afgescheept. Pas na aandringen wordt er meer gedaan.' Toch houdt hij z'n polis aan. 'Zonder rechtsbijstand kan ik naar mijn geld fluiten.' Soms is het noemen van de rechtsbijstandverzekering al voldoende om eruit te komen. 'Vaak is een tegenpartij er gevoelig voor als je er een externe partij bij betreft', aldus een panellid. <<

 OP ONZE SITE

Vergelijk de polissen op Testoordeel, premie en dekkingen via consumentenbond.nl/rechtsbijstand

Rechtsbijstandverzekeringen

AANBIEDER	TESTORDEEL	RECHTSHULPVERLENER	JAAPREMIË ALLEENSTAANDE	JAAPREMIË GEZIN MET KINDEREN	JURIDISCH ADVIES BIJ NIET-GEDEKTE ZAKEN	DREMPELBEDRAG	MAXIMUMVERGOEDING EXTERNE KOSTEN STANDAARD	MAXIMUMVERGOEDING EXTERNE KOSTEN NIET-VERPLICHTE ADVOCAAAT
■ ABN Amro	7,8	Arag	€237	€247	✓		€50.000	€6.000
Lancyr	7,7	SRK	■ €177	€240	✓		€30.000	€30.000
Verzekerezelf.nl	7,6	Anker	€244	€271	✓		€27.500	€7.500
InShared	7,5	Das	€219	€251	✓	€175	€50.000	€6.050
Anker Eigen Jurist Polis	7,5	Anker	€242	€270	✓		€27.500	€7.500
Ditzo	7,5	Das	€222	€247	✓	€175	€60.000	€6.050
Nationale-Nederlanden (online)	7,5	SRK	€227	€291	✓		€30.000	€30.000
Allianz	7,4	Das	€263	€293	✓	€175	€60.000	€6.050
Das via intermediair	7,4	Das	€357	€397	✓	€175	€60.000	€6.050
Bruns ten Brink ProRechtPolis	7,4	Arag	€319	€319	✓	€175	€50.000	€12.000
Arag ProRechtPolis	7,4	Arag	€360	€360	✓	€175	€50.000	€12.000
Aegon	7,4	SRK	€305	€345	✓		€30.000	€30.000
Centraal Beheer	7,4	SAR	€257	€296	beperkt		€50.000	€8.000
Interpolis	7,4	SAR	€231	€256	beperkt		€50.000	€8.000
ASR	7,4	Das	€243	€270	✓	€175	€60.000	€6.050
FBTO	7,4	SAR	€295	€305	beperkt		€50.000	€8.000
Aon Direct	7,3	Arag	€274	€274	✓	€175	€60.000	€10.000
De Goudse	7,3	SRK	€250	€282	✓	€175	€50.000	€50.000
Bruns ten Brink	7,3	Das	€266	€296	✓	€175	€50.000	€6.050
ZLM	7,3	RBZLM, Das	€203	■ €225	✓	€100	€50.000	€5.000
Klaverblad	7,2	KRS	€222	€272	✓	€175	€100.000	€25.000
SNS	7,2	Das	€260	€286	✓	€175	€25.000	€6.050
Reaal (direct)	7,2	Das	€245	€270	✓	€175	€25.000	€6.050
Ohra	7,2	Das	€234	€277	✓	€175	€25.000	€7.500
ANWB/Unigarant	7,1	Das, MRT	€260	€289		€175	€50.000	€6.050
Hema	7,1	Das	€262	€291		€175	€40.000	€6.050
Univé	7,0	Univé	€179	€239	✓	€100	€50.000	€3.000
Anker Eigen Jurist Polis Top	6,9	Anker	€242	€270	✓	€150	€30.000	€10.000
United Insurance Flexpolis	6,8	Arag	€265	€279	✓	€175	€15.000	€12.000
Arag Flexpolis	6,8	Arag	€294	€309	✓	€175	€15.000	€12.000

■ Beste uit de Test ■ Beste Koop (per huishouden) • Gegevens van begin juli • Bron MoneyView/Consumentenbond • Jaarpremies inclusief 21% assurantiebelasting; (incasso)kosten per jaar; hoogste vergoeding externe kosten en dekking consumentenrecht, verkeer, inkomen, arbeid, burenrrecht en eigen woning • Bij De Goudse, Lancyr en Nationale-Nederlanden is de premie afhankelijk van leeftijd en postcode • Externe kosten: van externe dienstverleners (zoals een advocaat) en proceskosten. Aegon vergoedt de eerste €10.000, daarboven 75% tot €30.000 • Niet-verplichte advocaat: als je zelf toch een advocaat wilt kiezen als die niet verplicht is bij een procedure • Bij Inshared, Verzekerezelf en ZLM geldt voor enkele dekkingen soms een (fors) lager standaardbedrag voor externe kosten • Hema heeft een eigen risico van €100; bij Das is de premie te verlagen met een eigen bijdrage • ING ontbreekt, want die past per september de verzekering aan.