

Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022

1 april 2023



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Inleiding

Als belangenvereniging van schade- en levensverzekeraars denkt het Verbond van Verzekeraars na over hoe de branche zorgt voor klantgerichte dienstverlening. Het Verbond stelt hiervoor bijvoorbeeld richtlijnen op. Specifiek voor rechtsbijstandverzekeraars hebben we daartoe deze Kwaliteitscode Rechtsbijstand opgesteld. Hierin staat welke verplichtingen een rechtsbijstandverzekeraar heeft tegenover u als klant. Ook verheldert deze code wat u als klant minimaal mag verwachten, als u een zaak aanbrengt bij uw rechtsbijstandverzekeraar. Zodat u kan rekenen op goede rechtshulp.

Over deze regeling

1. De Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars heeft op 15 december 2010 de zogenoemde 'Kwaliteitscode Rechtsbijstand' vastgesteld. Dit is een kwaliteitscode voor rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars.
2. De regeling is ingegaan op 1 april 2011, met een looptijd van drie jaar. Na afloop van deze periode verlengen wij de regeling stilzwijgend voor eenzelfde periode, tenzij we anders overeenkomen.
3. De regeling is herzien op 1 april 2014, op 1 januari 2019 en 1 april 2023. Deze herziene regeling heeft een looptijd van drie jaar. We evalueren de regeling opnieuw na twee jaar.

Artikel 1 Wat betekent ... ?

1.1 Rechtsbijstandverzekeraar

Degene die in de branche rechtsbijstand schadeverzekeringen sluit en die schadeverzekeringen ook afwikkelt. Onder de branche rechtsbijstand vallen producten en diensten die worden ingezet om schade te verhalen die u als klant heeft geleden. Ook valt daaronder verdediging of vertegenwoordiging van u wanneer u die schade heeft geleden.

1.2 Juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor

In artikel 4: 65 lid 1 onder b Wft staat wat wij verstaan onder een juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor. Uw rechtsbijstandverzekeraar kan aan een juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor vragen om in zijn naam rechtshulp te bieden. Het schaderegelingskantoor moet dan wel worden genoemd in uw overeenkomst met de verzekeraar.

1.3 Klant

De privépersoon of zijn gezinsleden of de onderneming die een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten. Voor deze persoon of onderneming verleent de rechtsbijstandverzekeraar of het juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor de verzekerde rechtsbijstand. In deze code verwijzen we naar de klant met 'u'.

1.4 Rechtshulpverlener

De persoon die uw zaak juridisch inhoudelijk behandelt. Dit is een juridisch medewerker, zijn of haar vervanger of waarnemer van de rechtsbijstandverzekeraar of het juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor. In deze code verwijzen we naar de rechtshulpverlener met 'hij/zijn', ook als de rechtshulpverlener vrouw is.

1.5 De zaak

Het juridisch probleem waarvoor u rechtsbijstand krijgt. Dit probleem moet vallen onder de dekking van uw rechtsbijstandverzekering.

Artikel 2 Voor wie geldt de Kwaliteitscode Rechtsbijstand?

Deze code geldt voor alle rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingkantoren die lid of buitengewoon lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Met 'rechtsbijstandverzekeraars' bedoelen we in deze code ook de juridisch zelfstandige schaderegelingkantoren.

Artikel 3 Wat mag u verwachten van de rechtshulp?

De juridische dienstverlening van uw rechtshulpverlener moet altijd voldoen aan de uitgangspunten in dit artikel.

3.1 Uw belang staat voorop

Uw rechtshulpverlener zet in zijn voorgestelde aanpak en/of vervolgstappen uw belang voorop en kiest partij voor u, voor zover dat redelijk is. Hij biedt u rechtshulp om voor u een zo goed mogelijk resultaat te behalen. De rechtshulpverlener is daarbij onafhankelijk van het verzekeringsbedrijf en van derden.

3.2 U hebt recht op zorgvuldige en deskundige behandeling

Uw rechtshulpverlener behandelt zaken zo zorgvuldig en deskundig mogelijk. U ontvangt daardoor de rechtshulp die u redelijkerwijs mag verwachten. Uw rechtshulpverlener gaat professioneel en respectvol om met elke partij die betrokken is bij uw zaak.

3.3 U hebt recht op voortvarende en professionele behandeling

Uw rechtshulpverlener helpt u voortvarend en daadkrachtig. Uw rechtshulpverlener is professioneel en deskundig in de behandeling van het door u gemelde conflict. Daarbij zorgt en bewaakt hij dat uw zaak zo snel als mogelijk wordt behandeld. Ook is hij alert op signalen die erop wijzen dat dit niet lukt. De rechtshulpverlener komt in actie als iets het behandelproces verstoort.

3.4 Uw rechtshulpverlener verleent passende rechtshulp

- a. Uw rechtshulpverlener geeft passende rechtshulp. Hiermee bedoelen we rechtshulp die u helpt efficiënt de beste oplossing te vinden. Deze rechtshulp sluit aan bij wat u nodig hebt en past bij uw zaak. De rechtshulpverlener informeert u daarbij open en eerlijk over de beste aanpak en de kans van slagen.
- b. Wanneer u met uw rechtshulpverlener geen overeenstemming kunt bereiken over de beste juridische aanpak en/of de kans van slagen, dan kunt u gebruik maken van een geschillenregeling (zie 4.4).
- c. Ontvangt u rechtshulp? Dan probeert uw rechtshulpverlener in eerste instantie om een regeling te treffen tussen partijen onderling. Dit is namelijk meestal prettiger voor u maar ook voor de andere partij dan een gerechtelijke procedure doorlopen.
- d. Is er geen andere mogelijkheid dan een gerechtelijke procedure? Dan bespreekt de rechtshulpverlener dit altijd eerst met u. Ook heeft de rechtshulpverlener hierover altijd contact met de andere partij. Alleen als hij daarmee tegen uw belang ingaat, doet hij dat niet.

3.5 U mag rekenen op integere en vertrouwelijke behandeling

Uw rechtshulpverlener behandelt uw zaak integer en vertrouwelijk door zich minimaal aan het volgende te houden:

- a. Hij gaat binnen de regels van de wet vertrouwelijk om met informatie en stukken over uw zaak.
- b. Hij is alert op mogelijke tegenstrijdige belangen. Er is sprake van een tegenstrijdig belang, als u en de andere partij bij dezelfde rechtsbijstandverzekeraar een zaak melden. Het tegenstrijdig belang ontstaat als u beiden ieder op de eigen polis aanspraak maken en recht hebben op rechtsbijstand. Als er tegenstrijdige belangen spelen, meldt uw rechtshulpverlener dit aan u en neemt hij passende maatregelen.
- c. Hij behandelt geen zaken waarbij hij op wat voor manier dan ook persoonlijk betrokken is.

- d. Hij geeft geen informatie waarvan hij weet dat deze onjuist is. Of waarvan hij had kunnen weten dat deze onjuist is.
- e. Hij stort geldbedragen die voor u bedoeld zijn, binnen maximaal vijf werkdagen op uw bankrekening.

Artikel 4 Hoe communiceert de verzekeraar met u?

4.1 Algemeen

U mag van de rechtsbijstandverzekeraar heldere en begrijpelijke communicatie verwachten. Dat betekent dat wat u leest of hoort, een taalniveau heeft dat u begrijpt. De rechtsbijstandverzekeraar toetst de begrijpelijkheid van berichten aan klanten. In het opleidingsplan (zie 6.3) stelt de rechtsbijstandverzekeraar ook eisen aan de opleiding van medewerkers om begrijpelijk met de klant te kunnen communiceren.

4.2 Hoe hoort u het als u niet verzekerd bent?

Is uw geschil niet verzekerd met uw rechtsbijstandverzekering? Dan hoort u dit bij voorkeur mondeling van uw rechtshulpverlener. Sowieso ontvangt u een begrijpelijke schriftelijke toelichting.

4.3 Bent u niet tevreden over de dienstverlening?

In sommige gevallen ontvangt u bericht van uw rechtsbijstandverzekeraar dat hij uw zaak niet (meer) kan behandelen. Bent u het niet eens met zo'n afwijzing? Of met hoe u of uw zaak wordt of is behandeld? Dan kunt u een klacht indienen bij uw rechtsbijstandverzekeraar. De klachtenprocedure van uw rechtsbijstandverzekeraar moet voldoen aan de richtlijnen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([Kifid](#)) voor een interne klachtenprocedure. Dit betekent onder andere dat uw rechtshulpverlener niet ook de klachtbehandelaar mag zijn. U vindt de klachtenprocedure eenvoudig op de website van de rechtsbijstandverzekeraar. Daarnaast moet de rechtsbijstandverzekeraar in uw polisvoorwaarden verwijzen naar deze procedure.

4.4 Ontstaat er een meningsverschil over de aanpak van uw zaak?

Heeft u een meningsverschil met uw rechtshulpverlener of rechtsbijstandverzekeraar? Dan kunt u of kan uw rechtshulpverlener het meningsverschil voorleggen aan een bindend adviseur. Het meningsverschil moet dan wel gaan over de vraag of er een juridisch redelijke kans is uw gewenste resultaat te behalen. Of over hoe uw rechtshulpverlener uw zaak juridisch inhoudelijk verder moet behandelen. Dit is de geschillenregeling. U vindt deze regeling eenvoudig op de website van uw rechtsbijstandverzekeraar en in uw polisvoorwaarden.

4.5 Als uw rechtshulpverlener een externe rechtshulpverlener inschakelt

In het geval uw rechtshulpverlener een gerechtelijke of administratieve procedure nodig vindt, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen (bijvoorbeeld een advocaat). Uw rechtshulpverlener moet u hierover informeren, zodra hij besluit dat een gerechtelijke of administratieve procedure nodig is. De regels over externe rechtshulp vindt u eenvoudig op de website van uw rechtsbijstandverzekeraar en in uw polisvoorwaarden.

Artikel 5 Wat mag u verwachten van de dienstverlening?

5.1 Uw rechtsbijstandverzekeraar maakt het verloop van uw zaak inzichtelijk

De rechtsbijstandverzekeraar vertelt u wat u mag verwachten nadat u uw zaak heeft gemeld tot en met de afronding van uw zaak. De rechtsbijstandverzekeraar legt op de website op hoofdlijnen uit welke stappen in de behandeling van de zaak genomen worden.

5.2 Een snelle reactie op uw melding

Meldt u een zaak? Dan krijgt u snel een reactie. Op de website van uw rechtsbijstandverzekeraar staat binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. De rechtsbijstandverzekeraar informeert u dan in elk geval of uw zaak verzekerd is volgens de voorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering; Is er meer informatie nodig om te beoordelen of u verzekerd bent? Dan ontvangt u binnen de reactietermijn een verzoek om meer informatie.

5.3 U kunt de rechtshulpverlener op werkdagen bereiken

Uw rechtshulpverlener is op werkdagen bereikbaar. Op die werkdagen kunt u ten minste tussen 9.00 en 17.00 uur bellen. Kan de rechtshulpverlener u even niet te woord staan? Dan kunt u een vervanger spreken. Deze vervanger kan actie ondernemen als dat nodig is, of een (terugbel)afpraak met u maken.

5.4 U weet wat het plan van aanpak is voor uw zaak

Zodra uw rechtshulpverlener uw zaak in behandeling neemt, vertelt hij welk plan van aanpak hij heeft voor uw zaak. Daarbij geeft hij aan welke concrete stappen hij gaat nemen en welke uitkomst realistisch is. Ook vertelt hij hoe en hoe vaak hij u op de hoogte houdt. Zolang uw zaak loopt, houdt de rechtshulpverlener u op de hoogte van alle ontwikkelingen. Ook ontvangt u de documenten die van belang zijn voor uw zaak.

5.5 Uw rechtshulpverlener werkt met u samen

Voor een goed resultaat is samenwerking van belang. Daarom staat in uw dossier:

- a. wie uw rechtshulpverlener (naast u) informeert over uw zaak;
- b. wat u van de rechtshulpverlener mag verwachten en wat hij van u verwacht.

5.6 Uw rechtshulpverlener bewaakt de behandeling van uw zaak

Uw rechtshulpverlener bewaakt de behandeling door in ieder geval:

- a. acties, afspraken, contactmomenten en doorlooptijden zorgvuldig vast te leggen en te bewaken;
- b. aantoonbaar overzicht te behouden over alle aspecten van de juridische dienstverlening. Hieronder valt ook de inschakeling van derden.

5.7 Uw rechtshulpverlener houdt zich aan de gedragscodes

Voor rechtsbijstandverzekeraars gelden meerdere gedragscodes waaraan rechtshulpverleners moeten voldoen. Behandelt uw rechtshulpverlener bijvoorbeeld een zaak waarin sprake is van letselschade? Dan moet hij volgens de beschikbare letselschadecodes werken. Moet uw rechtshulpverlener schadebedragen vaststellen? Dan volgt hij zo veel mogelijk de richtlijnen en aanbevelingen van [De Letselschade Raad](#).

5.8 Uw rechtshulpverlener draagt zorgvuldig over

Draagt uw rechtshulpverlener een zaak over aan een andere rechtshulpverlener? Dan zorgt hij ervoor dat de nieuwe rechtshulpverlener alle relevante stukken uit uw dossier ontvangt. Uiteraard laat hij dit ook op tijd aan u weten.

5.9 Wie is aansprakelijk bij behandel fouten?

Vindt u dat de rechtshulpverlener een fout heeft gemaakt bij de behandeling van uw zaak? En lijdt u daardoor schade? Dan kunt u de rechtsbijstandverzekeraar hiervoor aansprakelijk stellen. Uw rechtshulpverlener kan u meer vertellen over de beroepsaansprakelijkheid van de rechtsbijstandverzekeraar.

Artikel 6 Hoe waarborgt de verzekeraar kennis en vaardigheden?

6.1 Uw rechtshulpverlener is deskundig en bekwaam

- a. Uw rechtshulpverlener heeft de kennis en ervaring om u bij te staan in uw zaak.
- b. Uw rechtshulpverlener is juridische inhoudelijk opgeleid en beschikt over vaardigheden zoals communiceren, adviseren en procederen.
- c. Uw rechtshulpverlener volgt permanent vervolgoopleidingen. Dat houdt in dat hij jaarlijks een vast aantal uur aan opleiding moet volgen waarmee hij zorgt dat zijn kennis en vaardigheden op niveau blijven.
- d. Alle opleidingen worden gegeven door ervaren en deskundige docenten.

6.2 Uw rechtshulpverlener staat er niet alleen voor

- a. Uw rechtshulpverlener werkt met collegiale coaching of intervisie.
- b. Een junior medewerker wordt begeleid door een mentor en krijgt training-on-the-job.

6.3 Uw rechtsbijstandverzekeraar heeft een opleidingsplan

- a. Het opleidingsplan bevat in ieder geval een uitwerking van 6.1 en 6.2.
- b. Het opleidingsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en vernieuwd naar de eisen van de rechtspraak.
- c. Het opleidingsplan is goedgekeurd door de directie.
- d. Er is voldoende budget om het opleidingsplan uit te voeren.
- e. Er is een functionaris die verantwoordelijk is voor onderhoud en coördinatie van het opleidingsplan.
- f. Een samenvatting van het opleidingsplan staat op de website van de rechtsbijstandverzekeraar.

Artikel 7 Hoe waarborgt de verzekeraar kwaliteit?

7.1 Uw rechtsbijstandverzekeraar heeft een kwaliteitsbeleid

- a. Het kwaliteitsbeleid bevat een definitie van kwaliteit.
- b. In het kwaliteitsbeleid staat hoe uw rechtsbijstandverzekeraar de kwaliteit van de juridische dienstverlening meet, bewaakt en verbetert.
- c. In het kwaliteitsbeleid zijn de onderdelen 7.2 tot en met 7.5 uitgewerkt.

7.2 Uw rechtsbijstandverzekeraar controleert de kwaliteit van de rechtshulpverlening

- a. De rechtshulpverlening door uw rechtshulpverlener wordt regelmatig getoetst door middel van dossierreviews. Een dossierreview is een collegiale toetsing door een ervaren jurist. Een dossierreview besteedt aandacht aan de juridische inhoud en de dienstverlening en aan de naleving van de Kwaliteitscode.
- b. Uw rechtsbijstandverzekeraar voert regelmatig een interne audit uit over uitvoering van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Een interne audit is een onderzoek binnen de eigen organisatie naar het goed en betrouwbaar naleven van de Kwaliteitscode.

7.3 Uw rechtsbijstandverzekeraar verbetert voortdurend de kwaliteit van de rechtshulpverlening

- a. Uw rechtsbijstandverzekeraar heeft een werkwijze met behulp waarvan de verbeterpunten uit klachten, klanttevredenheidsonderzoek, reviews en audits worden gebruikt om de kwaliteit van de rechtshulpverlening te verbeteren.
- b. Uw rechtsbijstandverzekeraar geeft jaarlijks op de website een samenvatting van de belangrijkste verbeterpunten.

7.4 Uw rechtsbijstandverzekeraar behandelt uw klacht

- a. De klachtbehandeling voldoet aan de Gedragscode Klachtbehandeling van het Verbond van Verzekeraars.
- b. Uw rechtsbijstandverzekeraar heeft een klachtenprocedure en die staat op de website.
- c. De klachtenregeling kent ten minste de volgende onderdelen:
 - wat uw rechtsbijstandverzekeraar onder een klacht verstaat;
 - hoe u een klacht kunt indienen;
 - de wijze waarop uw klacht wordt behandeld;
 - de termijn waarbinnen uw klacht wordt opgepakt en beantwoord;
 - wat u kunt doen als u niet tevreden bent met de klachtbehandeling.

7.5 Uw rechtsbijstandverzekeraar vraagt hoe tevreden u bent

- a. Na afloop van de zaakbehandeling ontvangt u een uitnodiging voor een klanttevredenheidsonderzoek.
- b. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke en deskundige partij.
- c. Het onderzoek besteedt aandacht aan uw tevredenheid over zowel inhoud, dienstverlening als beleving.

Artikel 8 Aanspreekbaarheid en toetsbaarheid

- a. De rechtsbijstandverzekeraar is aanspreekbaar en zijn handelen is toetsbaar. U kunt dan ook altijd een klacht indienen via de interne klachtenprocedure van de rechtsbijstandverzekeraar. Heeft deze procedure volgens u niet de gewenste uitkomst? Dan kunt u, als u een particulier bent, uw klacht voorleggen aan de bevoegde onafhankelijke instantie: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([Kifid](#)). U kunt ook de bevoegde rechter benaderen.
- b. De Tuchtraad Assurantiën toetst bij klachten het handelen en/of nalaten van de rechtsbijstandverzekeraar onder meer aan deze kwaliteitscode. Daarnaast toetst de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) periodiek de naleving van deze kwaliteitscode.
- c. Voor advocaten die in dienst zijn van de rechtsbijstandverzekeraar, gelden de Advocatenwet, verordeningen en tuchtrechtelijke gedragsregels van de Nederlandse Orde van Advocaten. Deze hebben voorrang op de bepalingen in deze code. Naast de interne klachtenregeling kunt u een klacht indienen bij de deken van het arrondissement waar de advocaat werkt.

-0-