

# Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2019



## 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 rechtsbijstand- verzekeraar. 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 en op 1 januari 2019. 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 moet uw belang voorop zetten, voor zover dat redelijk is. Als de rechtshulpverlener uw zaak behandelt, moet hij u passende rechtshulp bieden. Hij werkt voor u aan een zo goed mogelijk resultaat. De rechtshulpverlener is daarbij onafhankelijk en partijdig.

### 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. 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.
- b. Ontvangt u rechtshulp? Dan probeert uw rechtshulpverlener in eerste instantie om een regeling te treffen tussen partijen onderling. Dit is namelijk meestal voor alle partijen prettiger dan een gerechtelijke procedure doorlopen.
- c. 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 hebben. 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.

### 4.2 Hoe hoort u 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 Kifid-richtlijnen voor een interne klachtenprocedure. Dit betekent onder andere dat uw rechtshulpverlener niet ook de klachtbehandelaar mag zijn als hij betrokken is bij de zaak waarover uw klacht gaat. Ook moet u de klachtenprocedure eenvoudig kunnen vinden op de website. 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 moet deze regeling eenvoudig kunnen vinden 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 moet u eenvoudig kunnen vinden op de website van uw rechtsbijstandverzekeraar en in uw polisvoorwaarden.

## Artikel 5 Wat mag u verwachten van de dienstverlening?

### 5.1 Een snelle reactie op uw melding

- a. 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. In die reactie moet in ieder geval staan:
- of uw zaak verzekerd is volgens de voorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering;
  - wie uw zaak behandelt.

Is er meer informatie nodig om te beoordelen of u verzekerd bent? Dan ontvangt u binnen de reactietermijn een verzoek om meer informatie.

- b. Gaat de rechtsbijstandverzekeraar uw zaak behandelen? Dan spreekt de rechtshulpverlener met u af binnen welke termijn hij steeds op uw berichten reageert. Het gaat hier natuurlijk om berichten waarop daadwerkelijk een reactie nodig is.

## **5.2 U kunt de rechtshulpverlener op werkdagen bereiken**

Uw rechtshulpverlener moet op werkdagen telefonisch, via e-mail en online bereikbaar zijn. 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)afspraken met u maken.

## **5.3 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.

## **5.4 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.

## **5.5 Uw rechtshulpverlener bewaakt de behandeling van uw zaak**

Uw rechtshulpverlener bewaakt die 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.

## **5.6 Uw rechtshulpverlener houdt zich aan de gedragscodes**

Voor verzekeraars 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](#).

## **5.7 Uw rechtshulpverlener draagt zorgvuldig over**

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

## **5.8 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 stimuleert de verzekeraar kennis en vaardigheden?

De rechtsbijstandverzekeraar ondersteunt de kennis en vaardigheden van zijn medewerkers met een opleidingsplan. Hierin is minimaal opgenomen dat rechtshulpverleners:

- a. een opleiding hebben gevolgd die past bij hun functie;
- b. als ze in dienst treden een basisopleiding volgen die past bij hun functie;
- c. jaarlijks permanente educatie volgen die past bij hun functie;
- d. als junior medewerker naast opleidingen een mentor en training-on-the-job krijgen;
- e. als ervaren medewerker naast opleidingen collegiale coaching of intervisie krijgen.

Ook moet de rechtsbijstandverzekeraar de continuïteit van het opleidingsplan kunnen garanderen.

## Artikel 7 Hoe bewaakt de rechtsbijstandverzekeraar zijn kwaliteit?

Iedere rechtsbijstandverzekeraar moet een kwaliteitssysteem hebben. Dit systeem moet de kwaliteit van de juridische dienstverlening meten, bewaken en verbeteren. Hiertoe bevat het kwaliteitssysteem minimaal:

- a. een systeem van klachtenmanagement en een klanttevredenheidsonderzoek.
- b. een vorm van interne audit of kwaliteitscontrole met rapportage.
- c. een traject waarin de verzekeraar geconstateerde verbeterpunten bespreekt en aanpakt.

Deze Kwaliteitscode Rechtsbijstand is een onderdeel van het kwaliteitssysteem.

## 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.