



Haal je recht

Een burenruzie over een schutting, ontslag op staande voet of een conflict over een verkeerd gelegde vloer. Als het je zelf niet lukt je recht te halen, is het handig een goede rechtsbijstandsverzekering te hebben. De Consumentenbond onderzoekt er 37, waaronder deze keer ook de verzekeringen van de vakbonden.

Wie juridische bijstand nodig heeft, kan een advocaat in de arm nemen. Voor particulieren ligt het uurtarief van een advocaat tussen de €170 en €200. Dat is ook de jaarpremie van een rechtsbijstandsverzekering. Maar een advocaat betaal je alleen als je hem echt nodig hebt (en dan kan het met een paar uur werken al snel in de papieren lo-

pen) en voor een rechtsbijstandsverzekering betaal je ook als je er geen beroep op doet. En dus rijst de vraag: hoe groot is de kans dat je van zo'n verzekering gebruik zult maken? Daar is geen eenduidig antwoord op te geven. Mensen met een kort lontje die veel op de weg zitten, zullen eerder juridische bijstand nodig hebben dan de huis-

EEN VERZEKERING IS ER VOOR HET GEVAL DAT; HOPELIJK HOEF JE ER GEEN BEROEP OP TE DOEN

mussen onder ons. Tot de risicogeveallen behoren ook mensen die veel van baan wisselen, vaak verhuizen of een groot gezin hebben.

De Consumentenbond vergeleek 37 rechtsbijstandsverzekeringen van in totaal 30 aanbieders. De jaarpremies van de verzekeringen lopen flink uiteen. De premie van Bruns ten Brink en de standaardverzekering van DAS is (afhankelijk van de gezinssamenstelling) €247 of €259. Het Budgetpakket van Univé is veel goedkoper: €104 of €138. Een lid van de vakbond FNV kan terecht bij Proteq en is dan het goedkoopst uit: de jaarpremie bedraagt €108.

Je kunt soms wel besparen op de premies van de duurdere verzekeringen. Zo biedt FBTO leden van de Vereniging Eigen Huis (VEH) 7,5% korting op de premie. FBTO, Centraal Beheer en Ohra bieden vaak vergelijkbare collectiviteitskortingen aan het personeel van bedrijven en instellingen.

De Consumentenbond vergeleek natuurlijk niet alleen de premies, maar ook de polisvoorwaarden. Ditto en het Optimaal pakket van Univé hebben beide een Testoordeel van 8,8 en zijn daarmee de beste uit de test. De rechtsbijstandsverzekering van de Hema scoort het laagst: 6,5. Beste koop is Univé Rechtshulpverzekering Budget. Deze verzekering biedt de meeste waar voor je geld.

Het is niet zo verwonderlijk dat de voorwaarden van de verzekeringen nauwelijks verschillen. Er mogen dan zo'n 30 aanbieders zijn van rechtsbijstandsverzekeringen, het aantal 'uitvoerders' is een stuk lager. Das, Arag, SAR en SRK zijn de vier grootste organisaties die zich bezighouden met juridische dienstverlening in opdracht van de verzekeraars. Zij hebben samen minimaal 88% van de markt in handen.

Minimaal belang

Hoe bepaalt de Consumentenbond het Testoordeel? Gekeken wordt onder meer naar de duur van de wachttijden. Je moet eerst een bepaalde periode verzekerd zijn geweest voordat je aanspraak kunt maken op rechtshulp. De wachttijd bedraagt vaak drie maanden. Ditto en Nationale-Nederlanden springen er wat dit betreft zeer gunstig uit. Zij hanteren geen wachttijden. Wel geldt in alle gevallen dat alleen gebeurtenissen die onvoorzien waren bij het afsluiten van de verzekering zijn gedekt.

Nog een belangrijk aspect is de franchise, het 'minimale belang' dat voor de verzekerde op het spel staat. Avéro Achmea, Centraal beheer Achmea, Ditto en FBTO kijken niet naar het geld dat gemoeid is met de zaken die ze krijgen voorgelegd. Maar andere verzekeraars stellen een ondergrens van €100 tot €250. Voor schadezaken die ze laag inschatten, komen ze niet in beweging. Tenzij het ver-

keerszaken betreft, bijvoorbeeld een aanrijding. Dan geldt doorgaans geen minimaal belang.

Bepalend voor het Testoordeel is verder de maximale vergoeding voor 'externe kosten' die de verzekeraar maakt, bijvoorbeeld voor het inhuren van deskundige derden en de rechtbank gebruiken (proceskosten).

Langs de meetlat

De meeste rechtsbijstandsverzekeringen bieden een standaardpakket aan dat kan worden uitgebreid met een aantal keuzedekkingen. De onderzochte verzekeringen dekken minimaal de onderdelen consumentenkwesties, arbeidsgerelateerde zaken, verkeer, eigen woning en medische kwesties.

Ook Das voor iedereen, Kruidvat en Univé Rechtshulpverzekering Budget verzekeren deze onderdelen. Toch sluiten deze drie een paar zaken uit die bij andere verzekeringen wel standaard zijn gedekt; ze hebben te maken met pensioenen, studiefinanciering, sociale uitkeringen, erfrecht, bouwvergunningen, erfdienstbaarheid, burendrecht en familierecht. Deze drie verzekeringen zijn door de verzekeraars bewust uitgekleeft om een goedkoop alternatief te kunnen bieden. Daar is op zich niets mis mee; de Budget-variant van Univé komt dit jaar zelfs als beste koop uit de bus. Wel is het van belang dat wie zo'n verzekering wil afsluiten, nagaat of de zaken die niet worden gedekt mogelijk voor hem van belang zijn.

FBTO en Ditto zijn vreemde eenden in de bijt. In plaats van een standaardpakket dat kan worden uitgebreid met keuzedekkingen, bieden ze vier modules aan, die los van elkaar zijn af te sluiten.

Sommige verzekeringen bieden een hogere dekking. Zo krijg je bij Aegon, Anker, London Verzekeringen en

ALTERNATIEVEN

Juridische ondersteuning is ook op andere manieren verkrijgbaar dan via een rechtsbijstandsverzekeraar. Zo biedt het Juridisch Loket (een onafhankelijke, door de overheid gesteunde organisatie) gratis juridisch advies. Je kunt mailen, bellen (0900-8020, €0,10 per minuut) of langskomen in één van de 30 vestigingen.

De Jurofoon (0900-1411) is de bedrijfsmatige variant op het Juridisch Loket. Hier betaal je €0,80 per minuut voor een telefonisch juridisch advies, met een maximum van €40.

In navolging van het Juridisch Loket en de Jurofoon bieden de rechtsbijstandsverzekeraars Arag en Das juridisch advies aan niet-verzekerden. Das rekent dezelfde tarieven als de Jurofoon, maar bij Arag moet je een abonnement nemen.

Verzekeruzelf.nl een verzekering waarin mediation bij echtscheiding is inbegrepen en de Hema biedt een dekking waarin ook fiscaal recht en vermogensbeheer zijn opgenomen. Dit is een dekking tegen problemen met de Belastingdienst, banken, verzekeraars en andere financiële instellingen.

Zo'n extra dekking bij de genoemde verzekeraars, levert een hoger Testoordeel op. Ook de mogelijkheid om standaardpakketten uit te breiden met keuzedekkingen leidt tot een hoger oordeel. Bijna alle verzekeraars bieden deze mogelijkheid. De enige uitzonderingen zijn Delta Lloyd, Florius en Kruidvat. Die bieden alleen een standaardpakket.

Veel verzekeraars hanteren de term 'pluspakket'. Hieronder verstaan ze een uitgebreid pakket met onder meer de onderdelen mediation bij echtscheiding, fiscaal recht en vermogensbeheer.

Klachten

Er zit een spanningsveld tussen rechtsbijstandsverzekeraars en hun klanten. De verzekerde wil vooral goede juridische bijstand ontvangen, ongeacht de kosten. Verzekeraars willen de schade zo veel mogelijk beperken en een conflict oplossen tegen zo laag mogelijke kosten. Dit spanningsveld veroorzaakt regelmatig klachten. Van de 104 leden van de Consumentenbond die in een periode van acht maanden hun beklag deden, toonde 27% zich ontevreden met het eindresultaat of eindvoorstel van de verzekeraar en klaagde 11% over gebrek aan ondersteuning. Eén lid was het er niet mee eens dat hij zelf geen advocaat kon uitkiezen; een ander lid kreeg een brief waarin stond dat hij te vaak een beroep op de verzekering deed.

Wie een klacht heeft over zijn rechtsbijstandsverzekeraar dient eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen.

Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun



je terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl).

Als je met de verzekeraar van mening verschilt over de benodigde juridische stappen, is het verstandig eerst een beroep te doen op de geschillenregeling. Iedere rechtsbijstandsverzekeraar kent zo'n regeling. Er wordt een extern adviseur (vaak een advocaat) ingeschakeld die een second opinion geeft. De kosten hiervan komen voor rekening van de verzekeraar. Zijn advies is bindend. ■

VIA DE VAKBOND

Vakbonden verlenen aan hun leden van oudsher juridische ondersteuning bij problemen met werk en uitkering. Dit is inbegrepen in de prijs van het lidmaatschap. Maar hier zit tegelijkertijd een addertje onder het gras. Gezinsleden die werken moeten zelf ook lid zijn van een vakbond om bij arbeidsgerelateerde zaken verzekerd te zijn van juridische bijstand door de vakbond.

De laatste jaren is het bij een aantal vakbonden mogelijk een aanvullende gezinsrechtsbijstandsverzekering af te sluiten, voor juridische bijstand bij niet-arbeidsgerelateerde zaken. Zo'n verzekering is goedkoper dan rechtstreeks afgesloten bij een verzekeraar. Dit komt doordat het recht op bijstand rond inkomensgerelateerde zaken ontbreekt in de verzekering.

Zowel FNV Bondgenoten als de Abva Kabo bieden een aanvullende verzekering via Proteq, die de rechtshulp laat uitvoeren door Das. De verzekering bestaat uit een basisdekking met daarin consumenten-, huur- en verkeerszaken. Er is één aanvullende module voor huiseigenaren, met daarin de on-

derdelen koop, verkoop en bezit van de eigen woning. De jaarpremie is met €108 aantrekkelijk te noemen. De poliskosten bedragen eenmalig €8,50. De gezinssamenstelling is niet van invloed op de premie.

De bij vakcentrale CNV aangesloten bonden hebben een eigen aanvullende rechtsbijstandsverzekering met de naam CNV Rechtshulp. De rechtshulp wordt uitgevoerd door de eigen Onderlinge Verzekeringsmaatschappij. De verzekering kost zo'n €180 per jaar. Gezinsleden zijn bij de CNV-bonden automatisch meeverzekerd, maar alleen als ze geen werk of uitkering hebben. Anders moeten ze lid worden van een CNV-bond.

De Consumentenbond vindt CNV Rechtshulp geen volwaardige rechtsbijstandsverzekering. In totaal vergoedt deze verzekering nooit meer dan €7970. Dit is aanzienlijk ongunstiger dan alle andere door ons geteste rechtsbijstandsverzekeringen. Ter vergelijking: voor interne kosten geldt nergens anders een maximum en de externe kosten zijn in het ongunstigste geval gemaximeerd op €12.500.