



De vrije advocaatkeuze in de rechtsbijstandbranche

*Een juridisch en praktijkgericht onderzoek naar de vrije
advocaatkeuze in de rechtsbijstandbranche in opdracht van
ARAG Rechtsbijstand*

Auteur:	Pamela van Zuijlen
Studentnummer:	2056795
Opleiding:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Eerste begeleider:	Mw. mr. N. Lavrijssen
Tweede begeleider:	Mw. mr. E. van Meer
Afstudeerstage:	ARAG Rechtsbijstand
Vestigingen:	Breda/Leusden
Stagementoren:	Dhr. mr. A.L. Dijkstra Mw. mr. W. Gelens Mw. mr. P.A.M. de Haan
Afstudeerperiode:	9 februari 2015 – 15 mei 2015
Datum:	1 juni 2015
Plaats:	Tilburg
Classificatie:	Intern

De vrije advocaatkeuze in de rechtsbijstandbranche

Een juridisch en praktijkgericht onderzoek naar de vrije advocaatkeuze in de rechtsbijstandbranche in opdracht van ARAG Rechtsbijstand

Auteur:	Pamela van Zuijlen
Studentnummer:	2056795
Opleiding:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Eerste begeleider:	Mw. mr. N. Lavrijssen
Tweede begeleider:	Mw. mr. E. van Meer
Afstudeerstage:	ARAG Rechtsbijstand
Vestigingen:	Breda/Leusden
Stagementoren:	Dhr. mr. A.L. Dijkstra Mw. mr. W. Gelens Mw. mr. P.A.M. de Haan
Afstudeerperiode:	9 februari 2015 – 15 mei 2015
Datum:	1 juni 2015
Plaats:	Tilburg
Classificatie:	Intern

Voorwoord

Ik bevind mij in het vierde – en tevens het laatste – jaar van de opleiding HBO-Rechten waarin ik in de gelegenheid ben gesteld om een scriptie te schrijven. De opleiding HBO-Rechten heb ik gevolgd aan de Juridische Hogeschool Avans-Fontys te Tilburg. De afgelopen vier maanden heb ik al mijn aandacht en tijd gevestigd op de scriptie die op dit moment voor u ligt. Deze scriptie bevat een juridisch en praktijkgericht onderzoek naar de vrije advocaatkeuze in de rechtsbijstandbranche in opdracht van ARAG Rechtsbijstand. De vraag die in deze scriptie centraal staat luidt als volgt: Op welke wijze kan ARAG haar polisvoorwaarden zodanig aanscherpen, dat zij voldoet aan het uitgangspunt van de vrije advocaatkeuze, en op welke wijze kan zij dit communiceren richting haar verzekerden?

In deze scriptie worden conclusies en aanbevelingen gegeven naar aanleiding van de beantwoording van de centrale vraag. De aanbevelingen uit deze scriptie voor ARAG Rechtsbijstand zorgen ervoor dat de verzekerden en medewerkers beter worden geïnformeerd over de vrije advocaatkeuze. Daarnaast zou het aantal uitbestedingen van verzekerden die gebruik willen maken van de vrije advocaatkeuze kunnen dalen.

Tijdens mijn stageperiode heb ik meegewerkt op de afdeling Rechtshulp in Breda en meegelopen op de afdeling Verzekeringen in Leusden. Ik zou graag iedereen op de afdeling Rechtshulp in Breda willen bedanken voor de steun en interesse in deze scriptie. Daarnaast wil ik Femke Timmerman en Miranda Looije bedanken dat ik wederom stage mocht lopen bij ARAG Rechtsbijstand. In het bijzonder wil ik van de vestiging Breda Wies Gelsens en Petra de Haan bedanken voor de goede begeleiding op afdeling Rechtshulp.

Verder wil ik graag mijn stagedocenten Noortje Lavrijssen en Esther van Meer bedanken voor de goede feedback die ik heb mogen ontvangen. Het was overigens zeer prettig dat Noortje Lavrijssen vrijwel direct reageerde op mijn e-mails.

Ten slotte wil ik degene bedanken die ervoor heeft gezorgd dat mijn scriptie is geworden zoals deze nu is: Anne-Luut Dijkstra van de afdeling Verzekeringen op de ARAG vestiging te Leusden. Vanaf het begin is Anne-Luut zeer nauw betrokken geweest bij het schrijfproces van mijn scriptie. Daarnaast heeft Anne-Luut mij overladen met informatie en feedback waar ik hem erg dankbaar voor ben.

Pamela van Zuijlen
Tilburg, juni 2015

Samenvatting

In artikel 4 lid 1 onder a van richtlijn 87/344/EEG uit 1987 is de bepaling omtrent de vrije advocaatkeuze opgenomen. Deze is in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd in artikel 4:67 lid 1 onder a Wet financieel toezicht. In een arrest van de Hoge Raad d.d. 28 september 2012 in de zaak Sneller tegen DAS Rechtsbijstand staat de richtlijn 87/344/EEG centraal. De Hoge Raad heeft door middel van prejudiciële vragen aan het Hof van Justitie van de Europese Unie gevraagd in hoeverre het een rechtsbijstandverzekerde *in iedere procedure* vrijstaat een externe rechtshulpverlener te kiezen, op *kosten van de verzekeraar*. Op dit moment is het zo dat alle rechtsbijstandverzekeraars aan hun verzekerde – wanneer er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure – de keuze moeten bieden of de verzekerde graag een externe rechtshulpverlener kiest, zoals een advocaat. Deze externe kosten komen voor rekening van de rechtsbijstandverzekeraar. Het voorgaande is voor ARAG op dit moment een grote kostenpost. Daarom zal ARAG de verzekerde moeten overtuigen dat het juridische geschil prima kan worden behandeld door een juridisch specialist van ARAG. Doordat veel verzekerden overstappen naar een externe advocaat stijgen de kosten voor de rechtsbijstandbranche. Doordat de kosten voor de rechtsbijstandbranche zullen stijgen, gaan daarop de premies voor verzekerden omhoog. Daarnaast moet de communicatie met de verzekerde duidelijk(er) geschieden. Ik lever op 1 juni 2015 een onderzoeksrapport voor ARAG aan waarin wordt uiteengezet wat de juridische gevolgen zijn voor de ARAG en haar verzekerden omtrent de vrije advocaatkeuze, en op welke wijze ARAG dit kan communiceren richting haar verzekerden. Per 1 januari 2015 regelen de polisvoorwaarden van ARAG dat zij de kosten tot een maximum van € 6.000,- all in per gebeurtenis vergoeden wanneer de verzekerde gebruik maakt van de vrije advocaatkeuze. Op het moment dat er verschillende, met elkaar samenhangende gebeurtenissen zijn, dan gelden deze kosten voor de reeks van gebeurtenissen tezamen. Op het moment de verzekerde de limiet van € 6.000,- overschrijdt, dient zij de teveel gemaakte kosten zelf te bekostigen. Er is gebleken dat iedere rechtsbijstandverzekeraar met betrekking tot de premie en limiet geheel op eigen inzicht omgaat met de vrije advocaatkeuze. Het is opvallend dat de rechtsbijstandverzekeraars met de hoogste limiet, geen eigen risico hanteren. ARAG zou op basis van de richtlijn, kamerstukken en jurisprudentie haar polisvoorwaarden op alle mogelijke manieren mogen aanscherpen. Er is echter één maar. In het Stark arrest heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie aangegeven dat een rechtsbijstandverzekeraar de limiet niet dusdanig mag verlagen zodat het voor de verzekerde onmogelijk wordt gemaakt om te kiezen voor een externe rechtshulpverlener. Er is gebleken dat er met betrekking tot de premies in de gehele rechtsbijstandbranche maar een stijging van 3% heeft plaatsgevonden. Ik beveel naar aanleiding van dit onderzoek aan om tegenover een hogere premie een hogere limiet te hanteren zodat de klant die graag een hogere limiet wil op het moment dat zij gebruik maakt van de vrije advocaatkeuze deze ook kan krijgen tegenover een hogere premie, de medewerkers en adviseurs van de tussenpersonen hierover tijdig te informeren en met betrekking tot de communicatie met de verzekerden een ‘Wegwijzer vrije advocaatkeuze’ te hanteren. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn de aanbevelingen reeds intern bij ARAG besproken. De aanbeveling omtrent het tijdig informeren van de medewerkers en adviseurs van de tussenpersonen is door ARAG al nader uitgewerkt. Verder zal ARAG een videoboodschap gaan maken voor de verzekerden en wordt er op 18 juni 2015 een webinar gegeven door dhr. Dijkstra aan alle ARAG vestigingen in Nederland. Dit webinar wordt tevens opgenomen en ter beschikking gesteld aan het intermediair van ARAG.

Lijst van afkortingen

ARAG	ARAG Rechtsbijstand
Art.	Artikel
BW	Burgerlijk Wetboek
Code	Kwaliteitscode Rechtsbijstand
DAS	DAS Rechtsbijstand
EEG	Europese Economische Gemeenschap
HR	Hoge Raad der Nederlanden
HvJ	Hof van Justitie van de Europese Unie
NJ	Nederlandse jurisprudentie
Rb.	Rechtbank
Rv	Wetboek van burgerlijke rechtsvordering
SAR	Stichting Achmea Rechtsbijstand
SUR	Stichting Univé Rechtshulp
Vzr.	Voorzieningenrechter
Wft	Wet financieel toezicht
Wtv	Wet toezicht verzekeringsbedrijf

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	7
1.1	AFSTUDEERORGANISATIE	1
1.2	ONDERZOEKSFORMULERING	1
1.2.1	<i>Aanleiding en probleembeschrijving</i>	<i>1</i>
1.2.2	<i>Centrale vraag.....</i>	<i>3</i>
1.2.3	<i>Doelstelling.....</i>	<i>3</i>
1.3	Onderzoeksopzet.....	3
1.3.1	<i>Deelvragen</i>	<i>3</i>
1.3.2	<i>Onderzoeksstrategieën.....</i>	<i>3</i>
1.3.3	<i>Onderzoeksmethoden</i>	<i>4</i>
1.4	LEESWIJZER	4
2	DE GESCHIEDENIS- EN WETTELIJKE GRONDSLAG VAN DE VRIJE ADVOCATKEUZE	5
2.1	DE RECHTSBIJSTANDVERZEKERAAR	5
2.2	DE VERZEKERINGSOVEREENKOMST	6
2.3	RICHTLIJN 87/344/EEG	7
2.4	JURISPRUDENTIE	9
2.4.1	<i>Eschig (2009)</i>	<i>9</i>
2.4.2	<i>Stark (2011).....</i>	<i>9</i>
2.4.3	<i>Sneller/DAS Rechtsbijstand (2013).....</i>	<i>10</i>
2.5	PREJUDICIËLE VRAGEN	11
2.5.1	<i>Beantwoording van de prejudiciële vragen</i>	<i>12</i>
2.6	CONCLUSIE	13
3	DE POLISVOORWAARDEN	14
3.1	DE HUIDIGE POLISVOORWAARDEN VAN ARAG	14
3.1.1	<i>ARAG FlexPolis.....</i>	<i>15</i>
3.1.2	<i>ARAG ProRechtPolis.....</i>	<i>15</i>
3.2	VERBETERING POLISVOORWAARDEN SINDS 1 JANUARI 2015.....	15
3.2.1	<i>Voorzienbaarheid</i>	<i>15</i>
3.2.2	<i>Wachttijd.....</i>	<i>16</i>
3.2.3	<i>Dekking voor echtscheidingsmediation</i>	<i>16</i>
3.2.4	<i>Bijkomende effect van de opzegtermijn in het eerste jaar</i>	<i>16</i>
3.3	AANPASSING POLISVOORWAARDEN IN VERBAND MET DE VRIJE ADVOCATKEUZE	17
3.3.1	<i>Situaties waarbij een advocaat verplicht is (onveranderd)</i>	<i>17</i>
3.3.2	<i>Situaties waarbij een advocaat niet verplicht is (veranderd).....</i>	<i>17</i>
3.4	DE POSITIE VAN ARAG MET BETREKKING TOT DE VRIJE ADVOCATKEUZE VANAF 2013 TOT OP HEDEN	18
3.5	VERSCHILLEN IN DE POLISVOORWAARDEN VAN ARAG IN VERGELIJKING MET DAS, STICHTING ACHMEA RECHTSBIJSTAND EN STICHTING UNIVÉ RECHTSHULP	19
3.5.1	<i>De polisvoorwaarden van DAS.....</i>	<i>19</i>
3.5.2	<i>De polisvoorwaarden van Stichting Achmea Rechtsbijstand.....</i>	<i>20</i>
3.5.3	<i>De polisvoorwaarden van Stichting Univé Rechtshulp</i>	<i>21</i>
3.6	VERGELIJKING POLISVOORWAARDEN VAN ARAG, DAS, SAR EN SUR.....	21
3.7	WAAR LIGT DE GRENS VOOR ARAG MET BETREKKING TOT HET AANSCHERPEN VAN DE POLISVOORWAARDEN?	22
3.8	CONCLUSIE	23

4	KWALITEITSCODE RECHTSBIJSTAND	26
4.1	GRONDBEGINSELEN RECHTSBIJSTANDVERLENING	26
4.1.1	<i>Grondbeginselen rechtsbijstandverlening bij ARAG.....</i>	<i>27</i>
4.1.2	<i>Belangenbehartiging.....</i>	<i>29</i>
4.1.2.1	SRK-vonnis	31
4.2	COMMUNICATIE RICHTING DE VERZEKERDEN	31
4.2.1	<i>Communicatie richting de verzekerden bij ARAG</i>	<i>32</i>
4.3	CONCLUSIE	33
5	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	34
5.1	CONCLUSIES	34
5.2	AANBEVELINGEN.....	36
6	EVALUATIE VAN HET ONDERZOEK	38
7	LITERATUUR- EN BRONNENLIJST	39

BIJLAGE I:	Richtlijn 87/344/EEG
BIJLAGE II:	ARAG ProRechtPolis
BIJLAGE III:	ARAG FlexPolis
BIJLAGE IV:	Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2014
BIJLAGE V:	Wegwijzer vrije advocaatkeuze

1 Inleiding

Dit hoofdstuk is bedoeld ter introductie van deze scriptie. Allereerst zal de afstudeerorganisatie kort uiteen worden gezet. Vervolgens komt de aanleiding en probleembeschrijving van deze scriptie aan bod. Verder zal ik in de paragraaf over de onderzoeksformulering aangeven wat de centrale vraag en de doelstelling van deze scriptie is. Daarnaast ga ik de onderzoeksopzet uiteenzetten waarbij de deelvragen, onderzoeksstrategieën en onderzoeksmethoden worden uitgelegd. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een leeswijzer.

1.1 Afstudeerorganisatie

Deze scriptie zal ik schrijven in opdracht van ARAG Rechtsbijstand (hierna: ARAG). Allereerst zal ik een korte beschrijving geven van de afstudeerorganisatie. ARAG is een internationale onafhankelijke juridische dienstverlener met vestigingen in veertien Europese landen en de Verenigde Staten. In Nederland heeft ARAG vestigingen in Leusden, Amsterdam, Roermond en Breda. Ik voer vier dagen per week mijn werkzaamheden uit op de vestiging Breda en een dag in de week op de vestiging in Leusden. Er werken bij ARAG meer dan 620 medewerkers. Het is mij tijdens de werkzaamheden binnen ARAG opgevallen dat zij maatschappelijk betrokken is, en de nadruk legt op klanttevredenheid. Dit is ook hetgeen waar ARAG naar streeft. Een leuk weetje is dat ARAG partner is van de KNVB scheidsrechters.

Er worden zeer diverse werkzaamheden verricht binnen ARAG. Aangezien ARAG de grootste onafhankelijke juridische dienstverlener van Nederland is, is zij uiteraard onderverdeeld in veel verschillende afdelingen. Ik zal alleen ingaan op de afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen wegens de relevantie met betrekking tot deze scriptie. Er zijn op de vestigingen Leusden, Amsterdam, Roermond en Breda op de afdeling Rechtshulp ruim 450 juristen met uiteenlopende vakgebieden werkzaam. Deze juristen helpen ongeveer 5300 klanten per maand met hun conflict. Deze klanten hebben allemaal een rechtsbijstandverzekering bij ARAG afgesloten. ARAG biedt verschillende producten aan waarvoor de klant zich kan verzekeren. Hiervoor betaalt de klant een premie per maand, afhankelijk van het gekozen product. Op het moment dat de klant zich bevindt in een vervelende juridische situatie kan zij contact opnemen met ARAG. Er wordt bekeken of het juridische geschil van de klant onder de dekking van haar polis valt. Wanneer de klant voor het juridische geschil verzekerd is krijgt zij een van de 450 juristen toegewezen. De jurist zal hierop contact opnemen met de klant, en op deze manier begint het balletje te rollen.

1.2 Onderzoeksformulering

De onderzoeksformulering bestaat uit de aanleiding en probleembeschrijving, de centrale vraag en de doelstelling. Deze treft u in de volgende subparagrafen aan.

1.2.1 Aanleiding en probleembeschrijving

In art. 4 lid 1 onder a van richtlijn 87/344/EEG uit 1987 is de bepaling omtrent de vrije advocaatkeuze opgenomen. Deze is in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd in art. 4:67 lid 1 onder a Wft. In een arrest van de HR d.d. 28 september 2012 in de zaak Sneller tegen DAS Rechtsbijstand staat voornoemde Richtlijn 87/344/EEG centraal. Deze Europese richtlijn is vooral opgesteld om belangenconflicten voor klanten te voorkomen en te waarborgen. Daarnaast geeft de richtlijn niet aan dat een advocaat een betere bescherming biedt dan een medewerker van een rechtsbijstandverzekeraar. De HR heeft

door middel van prejudiciële vragen aan het Hof van Justitie van de EU (hierna: HvJ) gevraagd in hoeverre het een rechtsbijstandverzekerde *in iedere procedure* vrijstaat een externe rechtshulpverlener te kiezen, op *kosten van de verzekeraar*. Deze vraag impliceert dat het mogelijk niet is toegestaan dat rechtsbijstandverzekeraars, zoals in Nederland gebruikelijk is, zich het recht voorbehouden in procedures zo veel mogelijk zelf rechtsbijstand te leveren zonder verzekerden eerst de vrije keuze van een advocaat te geven. In Nederland bestaan ruime mogelijkheden voor de rechtshulpmarkt om in rechte bijstand te verlenen omdat procespartijen in ruime mate hun eigen zaak kunnen bepleiten of doen bepleiten door een gemachtigde niet zijnde een advocaat. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld procedures voor de kantonrechter, bestuursrechtprocedures en fiscale procedures. Rechtsbijstandverzekeraars maken dankbaar gebruik van dit gegeven.¹

Op dit moment is het zo dat alle rechtsbijstandverzekeraars aan hun klant – wanneer er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure – de keuze moeten bieden of de klant graag een externe rechtshulpverlener kiest, zoals een advocaat. Dit naar aanleiding van een antwoord dat het HvJ d.d. 7 november 2013 op prejudiciële vragen van de HR gaf inzake het recht op vrije advocaatkeuze, zoals verankerd in art. 4 van de Richtlijn 87/344/EEG.² Deze externe kosten komen voor rekening van de rechtsbijstandverzekeraar. Het voorgaande is voor ARAG op dit moment een grote kostenpost. Daarom zal ARAG de klant moeten overtuigen dat het juridische geschil prima kan worden behandeld door een ARAG-jurist, en dat een advocaat niet per definitie de belangen van de klant beter behartigt. Doordat veel verzekerden overstappen naar een externe advocaat stijgen de kosten voor de rechtsbijstandbranche. Doordat de kosten voor de rechtsbijstandbranche zullen stijgen, gaan daarop de premies voor verzekerden omhoog. Gezien het kostenplaatje voor zowel de verzekeraar als verzekerde is het belangrijk dat er duidelijk met elkaar wordt gecommuniceerd, zodat geen van deze partijen achteraf voor verrassingen komt te staan. Daarnaast moet de communicatie met de verzekerde duidelijk(er) geschieden. Tijdens mijn afstudeerstage ga ik tevens onderzoeken hoe ARAG haar verzekerden beter op de hoogte kan stellen van de vrije advocaatkeuze.

Verder is de geschillenregeling van een rechtsbijstandverzekering van toepassing op alle interne behandelingen en geeft een extra waarborg voor het voorkomen van belangenconflicten. Op het moment dat de klant niet (volledig) tevreden is over bijvoorbeeld het juridisch standpunt van ARAG met betrekking tot de kans van slagen in de zaak, dan kan zij ervoor kiezen om zich te beroepen op de geschillenregeling. Daarop zal een bindend advies in de zaak volgen door een advocaat van buiten ARAG. Wanneer het advies van de advocaat positief uitvalt voor de klant dan kan een jurist van ARAG of een externe advocaat de klant verder helpen. In het geval het bindend advies door een advocaat van buiten ARAG negatief is voor de klant, dan kan de klant de zaak voortzetten op eigen risico en op eigen kosten. Voorgaande biedt een keuze voor de klant en deze keuze geeft een extra waarborg met betrekking tot het voorkomen van belangenconflicten.

Doordat de interne behandeling nooit meetelt voor een limiet³ kan deze limiet in veel gevallen worden gebruikt voor proceskosten en griffierechten. Hierbij moet worden gewaarborgd dat de klant niet zelf moet bijbetalen. In deze scriptie zal het belang van de verzekerden bij de vrije advocaatkeuze centraal staan. Daarnaast zal er zoals gezegd

¹ D.B. Holthinrichs, 'De vrije advocaatkeuze in rechtsbijstandverzekeringen en Richtlijn 87/344/EEG: keuze voor de verzekerde of verplichting voor de verzekeraar?', NTHR 2013, 3, p. 1.

² K. Jansen, *Recht op vrije advocaatkeuze niet afhankelijk van besluit rechtsbijstandverzekeraar*, 27 februari 2014, www.cassatieblog.nl (zoek op: *recht op vrije advocaatkeuze*).

³ ARAG vergoedt de kosten van een eigen advocaat in situaties waarbij een advocaat niet verplicht is, tot aan de dekkingslimiet van € 6.000,- all in per zaak. Als in dit geval een ARAG jurist de zaak behandelt, gaat dit niet van de dekkingslimiet af. Wanneer een verzekerde een eigen externe advocaat kiest bij een procedure waarbij een advocaat verplicht is, vergoedt ARAG de kosten tot aan de dekkingslimiet vermeld op de polis van de verzekerde.

worden onderzocht op welke wijze ARAG haar verzekerden beter kan informeren over de vrije advocaatkeuze.

1.2.2 Centrale vraag

Op welke wijze kan ARAG haar polisvoorwaarden zodanig aanscherpen, dat zij voldoet aan het uitgangspunt van de vrije advocaatkeuze, en op welke wijze kan zij dit communiceren richting haar verzekerden?

1.2.3 Doelstelling

Ik ga d.d. 1 juni 2015 een onderzoeksrapport voor ARAG aanleveren waarin wordt uiteengezet wat de juridische gevolgen zijn voor de ARAG en haar verzekerden omtrent de vrije advocaatkeuze.

1.3 Onderzoeksopzet

De onderzoeksopzet zoals hieronder beschreven bestaat uit deelvragen, onderzoeksstrategieën en onderzoeksmethoden.

1.3.1 Deelvragen

1. Wat betekent de vrije advocaatkeuze op Europees en nationaal niveau voor de rechtsbijstandbranche, en wat is hiervoor de wettelijke grondslag?
2. Wat bepalen de polisvoorwaarden van ARAG op dit moment met betrekking tot de vrije advocaatkeuze, en hoe gaat ARAG hier in de praktijk mee om?
3. Waar ligt voor ARAG de grens met betrekking tot het aanscherpen van de polisvoorwaarden, en zou de reikwijdte van de keuze voor de verzekerde beperkt kunnen worden zonder deze aan te tasten?
4. Welke gevolgen heeft de vrije advocaatkeuze voor de premie en de limiet van diens verzekerde?

1.3.2 Onderzoeksstrategieën

Om onderzoek te verrichten naar de vrije advocaatkeuze dienen er veel schriftelijke bronnen gezocht en geraadpleegd te worden, waaronder jurisprudentie en Europese richtlijnen. Daarnaast zal gekeken moeten worden naar de polisvoorwaarden van verschillende rechtsbijstandverzekeraars. Ten slotte is de interpretatie van de wettekst onmisbaar in dit onderzoek. De informatie en teksten die ik zal vinden, ga ik analyseren, vergelijken en interpreteren. Daarom zal mijn onderzoeksstrategie vooral bestaan uit rechtsbronnen- en literatuuronderzoek.

Daarnaast zal ik mezelf verdiepen in het huidige beleid van ARAG. Het is essentieel om op de hoogte te zijn van de werkwijze die ARAG hanteert met betrekking tot de vrije advocaatkeuze. Ik ga de werkwijze van ARAG op de afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen observeren. Verder speelt de communicatie vanuit ARAG met de klant omtrent de vrije advocaatkeuze een zeer grote rol. Ik zal de medewerkers van ARAG hierin gaan observeren door niet alleen op de vestiging in Breda aanwezig te zijn, maar tevens op de vestiging in Leusden. Hierdoor krijg ik een combinatie van een gedetailleerde waarneming op locatie, het voeren van gesprekken en het bestuderen van allerlei documenten. Op deze manier kan ik een diepgaand inzicht krijgen in de wijze waarop het proces binnen ARAG zich rondom de vrije advocaatkeuze in de praktijk

voltrekt. Gezien het voorgaande zal er in deze scriptie sprake zijn van de onderzoeksstrategie casestudy.

1.3.3 Onderzoeksmethoden

Voor alle deelvragen zal er gebruik worden gemaakt van rechtsbronnen en literatuur. Onder rechtsbronnen zal in dit geval de wet, verdragen, jurisprudentie en gewoonterecht vallen. Uiteraard zal ik literatuur raadplegen om kernbegrippen uit de vraagstelling uiteen te rafelen. Onder literatuur worden handboeken en vaktijdschriften verstaan. Voor de vragen die intern bij ARAG gesteld moeten worden zal gebruik worden gemaakt van documenten en personen. Kamerstukken, rapporten, briefwisselingen (tussen jurist en verzekerde) zijn de documenten die ik ga raadplegen voor het opstellen van deze scriptie. In dit geval zijn de medewerkers van ARAG goed inzetbaar als bron voor een praktijkgericht onderzoek met betrekking tot de vrije advocaatkeuze⁴. Wanneer ik informatie nodig heb over een bepaalde gebeurtenis, situatie of proces binnen ARAG kan ik de medewerkers om hulp vragen. Daarnaast kan ik de medewerkers vragen of een bepaalde situatie in de praktijk zou kunnen werken, aangezien zij de experts in de praktijk zijn.

Voor de rechtsbronnen, literatuur en documenten zal ik een inhoudsanalyse toepassen om kennis te nemen van alle informatie. Ik werk tijdens mijn afstudeerstage twee, en soms drie dagen mee in het bedrijf. Hierdoor heb ik de mogelijkheid om de medewerkers te observeren en vragen te stellen. Daarom zal ik de methode interview gebruiken bij de toepassing van personen als bron.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de geschiedenis- en wettelijke grondslag van de vrije advocaatkeuze uiteengezet. Hierbij komen de definities van een rechtsbijstandverzekeraar en een verzekeringsovereenkomst aan bod. Verder wordt in dit hoofdstuk richtlijn 87/344/EEG, en de zaken Eschig (2009), Stark (2011) en Sneller/DAS Rechtsbijstand (2013) besproken. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een weergave van de gestelde prejudiciële vragen in het tussenvonnis van de Hoge Raad op 28 september 2012, antwoorden op deze prejudiciële vragen en een conclusie.

In hoofdstuk 3 zullen de huidige polisvoorwaarden van ARAG worden besproken. Hierin zal onderscheid worden gemaakt tussen de ARAG FlexPolis en de ARAG ProRechtPolis. In dit hoofdstuk wordt aandacht besteed aan verschillende polisvoorwaarden van ARAG in vergelijking met DAS, Stichting Achmea Rechtsbijstand en Stichting Univé Rechtshulp. In paragraaf 3.7 zal duidelijk worden waar voor ARAG de grens ligt met betrekking tot het aanscherpen van de polisvoorwaarden. De laatste paragraaf staat in het teken van de conclusie.

Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de grondbeginselen van rechtsbijstandverlening uit de Kwaliteitscode Rechtsbijstand besproken alsook belangenbehartiging en communicatie. Deze grondbeginselen zullen vervolgens worden getoetst aan het beleid van ARAG. Ten slotte volgt een conclusie.

In hoofdstuk 5 worden de conclusies uiteengezet, zal er antwoord worden gegeven op de centrale vraag en worden er aanbevelingen gedaan.

⁴ In dit onderzoek wordt gesproken van de vrije advocaatkeuze, of inschakeling van een externe rechtshulpverlener. Inschakeling van een externe rechtshulpverlener kan tevens worden vervangen door de 'vrije juristenkeuze'.

2 De geschiedenis- en wettelijke grondslag van de vrije advocaatkeuze

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk zal de definitie van een rechtsbijstandverzekeraar worden geschetst. In paragraaf 2.2 zal de definitie van de verzekeringsovereenkomst worden uitgewerkt. In paragraaf 2.3 wordt richtlijn 87/344/EEG besproken waarin de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende de rechtsbijstandverzekering zijn opgenomen. In paragraaf 2.4 worden de zaken Eschig (2009), Stark (2011) en Sneller/DAS Rechtsbijstand (2013) besproken. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een weergave van de gestelde prejudiciële vragen in het tussenvonnis van de Hoge Raad (hierna: HR) op 28 september 2012, antwoorden op deze prejudiciële vragen en een conclusie.

2.1 De rechtsbijstandverzekeraar

Op het moment dat de verzekerde in een juridisch geschil verwickeld zit, kan zij de zaak aanmelden bij haar rechtsbijstandverzekeraar. Een rechtsbijstandverzekeraar geeft rechtsbijstand aan haar verzekerden wanneer er sprake is van een juridisch geschil. De rechtsbijstandverzekeraar zal vervolgens bekijken of de zaak van de verzekerde onder de dekking van haar polis valt. Tot welk bedrag de verzekerde is verzekerd, hangt af van een aantal factoren.

Allereerst moeten de polisvoorwaarden worden geraadpleegd en vervolgens moet worden bekeken welke dekkingsmodules de verzekerde heeft gekozen. Vervolgens zal de verzekerde een zaakbehandelaar toegewezen krijgen. De rechtsbijstandverzekering is een verzekeringsovereenkomst. De verzekeringsovereenkomst vindt haar wettelijke grondslag in artikel (hierna: art.) 7:925 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De toepassing van het verzekeringsrecht zal nader worden toegelicht in de volgende paragraaf.

Om in aanmerking te komen voor de vrije advocaatkeuze dient er sprake te zijn van een gerechtelijke of administratieve procedure.⁵ Niet bij iedere zaak kan er direct gesproken worden van een gerechtelijke of administratieve procedure. Er is sprake van een gerechtelijke procedure wanneer de zaak aan een rechter wordt voorgelegd. Op dit moment is het nog onduidelijk of een werknemer aanspraak kan maken op de vrije advocaatkeuze bij bijvoorbeeld een ontslagprocedure volgens art. 6 BBA. De prejudiciële vraag die hierbij gesteld is luidt als volgt: kan een UWV procedure als administratieve procedure gekwalificeerd worden, waardoor de verzekerde recht heeft op een vrije advocaatkeuze? Voorgaande prejudiciële vraag is aan het HvJ gesteld en op dit moment is het afwachten op de betreffende uitspraak. Op het moment dat een procedure wordt gevoerd bij een instantie die een besluit van een overheidsorgaan toetst – bijvoorbeeld een beroepschrift bij de bestuursrechter van de Rechtbank of bij de Raad van State – dan is er sprake van een administratieve procedure.⁶

Op het moment dat er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure, mag de verzekerde zelf een advocaat kiezen. Voordat er zelf een advocaat gekozen kan worden moet het geschil eerst bij de rechtsbijstandverzekeraar worden gemeld. Na akkoord van de rechtsbijstandverzekeraar wordt er door de rechtsbijstandverzekeraar zelf

⁵ Artikel 4 lid 1 richtlijn 87/344/EEG.

⁶ 'Vrije advocaatkeuze', www.unive.nl (zoek op: vrije advocaatkeuze).

de opdracht aan de desbetreffende advocaat verstrekt. In het geval van ARAG geeft ARAG dus namens haar verzekerde de opdracht aan de advocaat.

In het geval het conflict kan worden opgelost zonder dat er een procedure aan te pas komt, zal de behandeling van het geschil door een jurist van de betreffende rechtsbijstandverzekeraar worden behandeld. Omdat er in voorgaand geval geen sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure is er ook geen sprake van de vrije advocaatkeuze.

2.2 De verzekeringsovereenkomst

Zoals in de voorgaande paragraaf is beschreven, heeft de verzekeringsovereenkomst een leidende rol. Om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten dient er immers een verzekeringsovereenkomst gesloten te worden. De regels omtrent de verzekeringsovereenkomst zijn vastgelegd in titel 17 van boek 7 van het BW. Deze regels zijn van toepassing op de onderlinge verhoudingen tussen in dit geval de rechtsbijstandverzekeraar en de verzekerde. In titel 17 van boek 7 BW is sprake van regelende en dwingendrechtelijke bepalingen die sinds 1 januari 2006 van toepassing zijn. De definitie van de verzekeringsovereenkomst is te vinden in art. 7:925 lid 1 BW. Gemakshalve is art. 7:925 lid 1 BW hieronder opgenomen.

*"Verzekering is een overeenkomst waarbij de ene partij, de verzekeraar, zich tegen het genot van premie jegens haar wederpartij, de verzekeringnemer, verbindt tot het doen van een of meer uitkeringen, en bij het sluiten der overeenkomst voor partijen geen zekerheid bestaat, dat, wanneer of tot welk bedrag enige uitkering moet worden gedaan, of ook hoe lang de overeengekomen premiebetaling zal duren. Zij is hetzij schadeverzekering, hetzij sommenverzekering."*⁷

Ten tijde van het sluiten van een rechtsbijstandverzekering is het voor de verzekerde onduidelijk of- en wanneer er sprake zal zijn van een geschil, waarvoor de verzekerde contact zal moeten leggen met haar rechtsbijstandverzekering. Er kan uit art. 7:925 lid 1 BW worden afgeleid dat de verzekeringsovereenkomst een kansovereenkomst is. Per 1 januari 2006 zijn de artikelen met betrekking tot de kansovereenkomst komen te vervallen. De verzekeringsovereenkomst wordt door de onzekerheidsfactor echter nog steeds als een kansovereenkomst aangemerkt, want er is immers niet duidelijk of- en wanneer in dit geval de rechtsbijstandverzekering moet overgaan tot verlenen van hulp of tot uitkering van een geldbedrag.

Voor de totstandkoming van een geldige verzekeringsovereenkomst dient er sprake te zijn van een aanbod en aanvaarding daarvan (art. 6:217 BW). Voor de totstandkoming hiervan zijn geen nadere eisen gesteld. Op het moment de verzekerde een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten dient de rechtsbijstandverzekeraar zo spoedig mogelijk een polis aan haar verzekerde te verstrekken (art. 7:932 lid 1 BW). In deze polis is de overeenkomst vastgelegd, en hieruit blijkt dat de verzekerde verzekerd is. Op het moment dat de verzekerde haar polis verliest, moet de rechtsbijstandverzekeraar op diens verzoek tegen vergoeding van kosten een nieuwe polis aan haar afgeven (art. 7:932 lid 3 BW).

Er is sprake van een wederkerige overeenkomst tussen de rechtsbijstandverzekeraar en haar verzekerde doordat de verzekerde premie betaald, en wanneer het nodig is gaat de rechtsbijstandverzekeraar tot uitkering over.

Vertrouwen is een belangrijke factor in de relatie tussen de rechtsbijstandverzekeraar en haar verzekerde. De verzekerde heeft een mededelingsplicht op grond van art. 7:928 lid 1 BW. Art. 7:928 lid 1 BW is hieronder opgenomen.

⁷ Artikel 7:925 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

“De verzekeringnemer is verplicht vóór het sluiten van de overeenkomst aan de verzekeraar alle feiten mede te delen die hij kent of behoort te kennen, en waarvan, naar hij weet of behoort te begrijpen, de beslissing van de verzekeraar of, en zo ja, op welke voorwaarden, hij de verzekering zal willen sluiten, afhangt of kan afhangen.”⁸

De verzekeraar die ontdekt dat aan de in art. 7:928 BW omschreven mededelingsplicht niet is voldaan, kan de gevolgen daarvan invoeren binnen twee maanden na de ontdekking (art. 7:929 lid 1 BW). De verzekeraar die ontdekt dat de verzekeringnemer heeft gehandeld met het opzet hem te misleiden of die bij kennis van de ware stand van zaken geen verzekering zou hebben gesloten, kan de overeenkomst binnen twee maanden na ontdekking met onmiddellijke ingang opzeggen (art. 7:929 lid 2 BW). De verzekeringnemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen binnen twee maanden nadat de verzekeraar overeenkomstig lid 1 heeft gehandeld (art. 7:929 lid 3 BW). Op het moment dat een verzekerde haar rechtsbijstandverzekeraar misleidt en onjuiste informatie verschaft, is er geen sprake van bedrog zoals bedoeld in art. 3:44 lid 3 BW maar van verzekeringsfraude. Een verzekerde dient voldoende informatie te verschaffen aan de rechtsbijstandverzekeraar om deze te weerhouden van een beroep op verzwijging. In een arrest van Korean Trade/Generale Bank⁹ is de precontractuele zorgplicht vastgelegd. Gedurende de looptijd van de rechtsbijstandverzekering geldt de contractuele mededelingsplicht.¹⁰

Op het moment dat iemand zich bij ARAG verzekerd voor rechtsbijstand maar op dat moment bijvoorbeeld al verwickeld zit in een juridisch geschil is er niet voldaan aan het voorzienbaarheidsvereiste. Voor alle verzekeringen – dus ook voor rechtsbijstandverzekeringen – geldt dat alleen onzekere voorvallen verzekerd kunnen worden. Verzekerde kan dan ook geen aanspraak maken op rechtsbijstand indien zij bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering al wist of redelijkerwijs kon voorzien dat er iets zou gebeuren dat voor haar tot een juridisch geschil kon leiden. Als sanctie is het mogelijk dat hierop een waarschuwing, een clause of roeyement voor de verzekerde volgt. De belangrijkste criteria hiervoor zijn wat de aard van het geschil betreft, of de relatie in stand blijft en of er sprake is van opzet.

2.3 Richtlijn 87/344/EEG

Allereerst is richtlijn 87/344/EEG¹¹ (hierna: richtlijn) van toepassing, die gericht is op alle lidstaten van de Europese Unie. Desbetreffende richtlijn is als bijlage toegevoegd. Deze richtlijn kwam tot stand op 22 juni 1987. Hierin zijn de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende de rechtsbijstandverzekering opgenomen. Deze richtlijn dient als bescherming van de verzekerden door belangenconflicten zoveel mogelijk te voorkomen. Wanneer een dergelijk conflict zich voordoet, moet de oplossing ervan mogelijk worden gemaakt. Een belangenconflict doet zich bijvoorbeeld voor wanneer zowel de verzekerde als de tegenpartij bij dezelfde rechtsbijstandverzekeraar verzekerd zijn. Daarnaast dient deze richtlijn ter bevordering van de Europese gemeenschappelijke markt.

Deze richtlijn is van toepassing op de rechtsbijstandverzekering. De verzekerde dient voor de rechtsbijstandverzekering een premie te betalen waarmee de verbintenis wordt aangegaan met de rechtsbijstandverzekeraar. Deze verbintenis is gericht op het dragen van de kosten in gerechtelijke procedures, en zorg te dragen voor andere diensten welke

⁸ Artikel 7:928 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

⁹ HR 22 november 1996, NJ 1997, 718 (Korean Trade/Generale Bank).

¹⁰ HR 9 januari 1998, NJ 1998, 586 (van Dam/Rabobank).

¹¹ De definitie hiervan wordt nader uitgewerkt in artikel 288 lid 3 VWEU.

onder de dekking van de verzekerde vallen. Wat er precies onder de dekking valt kan worden afgeleid uit de polisvoorwaarden van de verzekerde.

In de richtlijn is bepaald dat in de overeenkomst tussen de verzekerde en rechtsbijstandverzekeraar uitdrukkelijk moet worden bepaald dat de verzekerde vrij is om een advocaat¹² of andere persoon te kiezen die haar belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure behartigt. Daarnaast staat het de verzekerde in een gerechtelijke of administratieve procedure en een procedure waarbij sprake is van een belangenconflict vrij om wederom een advocaat of andere juridisch specialist te kiezen die de belangen van de verzekerde zal behartigen.

Iedere Lidstaat van de Europese Unie (hierna: EU) kan de rechtsbijstandverzekering vrijstellen van de in voorgaande alinea genoemde mogelijkheden voor de verzekerde. Dit is alleen mogelijk wanneer is voldaan aan elk van onderstaande voorwaarden uit de richtlijn:

- de verzekering is beperkt tot zaken die voortvloeien uit het gebruik van wegvoertuigen op het grondgebied van de betrokken Lidstaat;
- de verzekering is verbonden met een overeenkomst voor hulpverlening in geval van een ongeval of pech waarbij een wegvoertuig betrokken is;
- noch de rechtsbijstandverzekeraar noch de verzekeraar van hulpverlening verzekeren een aansprakelijkheidsbranche;
- er worden maatregelen genomen om te verzekeren dat de rechtsbijstand en de vertegenwoordiging van elk van de partijen bij een geschil door volkomen onafhankelijke advocaten geschiedt indien deze partijen door dezelfde verzekeraar voor rechtsbijstand zijn verzekerd.

Verder moet de verzekeringsovereenkomst op basis van de richtlijn vermelden dat de verzekerde zich kan beroepen op bijvoorbeeld de geschillenregeling of een gelijksoortige procedure op het moment dat er verschil van mening heerst tussen de rechtsbijstandverzekeraar en haar verzekerde.

Op basis van de richtlijn is de rechtsbijstandverzekeraar verplicht om de verzekerde ten minste op de hoogte te brengen van het recht om zich te beroepen op de vrije advocaatkeuze wanneer er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure. Daarnaast is de rechtsbijstandverzekeraar verplicht om de verzekerde ten minste op de hoogte te brengen van de mogelijkheid tot vrije advocaatkeuze wanneer er sprake is van een belangenconflict, of dat er sprake is van een geschil tussen de verzekerde of jurist met betrekking tot de aanpak van de zaak. Het voorgaande vindt haar Nederlandse wettelijke grondslag in art. 4:67 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft). Het voorgaande artikel is hieronder opgenomen. De Wft is op 1 januari 2007 in werking getreden.¹³

Lid 1

“Een rechtsbijstandverzekeraar draagt er zorg voor dat in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking uitdrukkelijk wordt bepaald dat het de verzekerde vrij staat een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige te kiezen:

a. om zijn belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen;

of

b. indien zich een belangenconflict voordoet.

Lid 2

Dit artikel is niet van toepassing op rechtsbijstandverzekeraars die toepassing hebben gegeven aan artikel 4:65, eerste lid, onderdeel c, of 4:65, tweede lid, onderdeel b.”¹⁴

¹² Onder advocaat wordt verstaan ieder die gerechtigd is zijn beroepswerkzaamheden uit te oefenen onder een van de benamingen bedoeld in richtlijn 77/249/EEG van de Raad van 22 maart 1977 tot vergemakkelijking van de daadwerkelijke uitoefening door advocaten van het vrij verrichten van diensten.

¹³ Wet op het financieel toezicht.

¹⁴ Artikel 4:67 Wet op het financieel toezicht.

2.4 Jurisprudentie

In de subparagrafen die hieronder volgen zullen de zaken Eschig (2009), Stark (2011) en Sneller/DAS Rechtsbijstand (2013) worden besproken.

2.4.1 Eschig (2009)¹⁵

In deze subparagraaf zal de Oostenrijkse zaak van Eschig tegen UNIQA uit 2009 uiteen worden gezet. UNIQA was indertijd de rechtsbijstandverzekeraar van Eschig. In richtlijn 87/344/EEG is in artikel 4 lid 1 sub a vastgelegd dat in elke overeenkomst inzake rechtsbijstandverzekering uitdrukkelijk moet worden bepaald dat indien een advocaat of andere persoon die volgens het nationaal recht gekwalificeerd is, wordt gevraagd de belangen van de verzekerde in een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen, de verzekerde vrij is om deze advocaat of andere persoon te kiezen.

Eschig is gedupeerd geraakt door het faillissement van verwante beleggingsmaatschappijen. Naar aanleiding hiervan heeft Eschig een advocaat ingeschakeld. Er waren meerdere gedupeerde door het faillissement van verwante beleggingsmaatschappijen en velen daarvan waren ook rechtsbijstand verzekerd bij UNIQA, net als Eschig. Net als Eschig hebben zij een beroep gedaan op hun rechtsbijstandverzekeraar UNIQA. Eschig heeft de gefailleerde beleggingsmaatschappijen en de Oostenrijkse staat in een geding betrokken. De rechtsbijstandverzekeraar van Eschig – UNIQA – wilde de kosten van deze procedure niet dragen. UNIQA wees Eschig op een bepaling uit de rechtsbijstandverzekering die haar het recht gaf om bij een massaschade voor haar verzekerden een advocaat te kiezen voor het voeren van proefprocessen of collectieve acties.

Tussen Eschig en UNIQA was duidelijk dat de zaak moest worden uitbesteed voor de rechtsbijstand in het kader van een gerechtelijke procedure. De centrale vraag die hierbij moest worden gesteld was of het de rechtsbijstandverzekeraar was toegestaan om de advocaat voor te schrijven, omdat zij meer verzekerden heeft met verwante geschillen en dezelfde wederpartij. Hierbij pleitte UNIQA voor een uitzondering voor massaschades.

Het Oostenrijkse Oberste Gerichtshof heeft hierbij de volgende prejudiciële vragen gesteld: *is het de rechtsbijstandverzekeraar toegestaan het recht voor het kiezen van de 'rechtshulpverlener' te beperken bij massaschades en komt deze beperking in strijd met artikel 4 lid 1 onder a van richtlijn 87/344/EEG?* Het HvJ oordeelde dat het geval van massaschade geen nieuw fenomeen betrof waarin de richtlijn niet heeft voorzien. Tevens erkent het HvJ dat artikel 4 lid 1 van richtlijn 87/344/EEG een minimumgarantie bepaling omvat voor alle rechtsbijstandverzekerden.

Uiteindelijk heeft het HvJ geconcludeerd dat de vrije advocaatkeuze van artikel 4 van richtlijn 87/344/EEG een algemene strekking heeft en een bindend karakter kent. Het HvJ oordeelde dat Eschig uiteindelijk zelf zijn advocaat mocht kiezen. Deze procedure heeft voor Eschig dus gunstig uitgedrukt en hij werd in het gelijk gesteld.

2.4.2 Stark (2011)¹⁶

In wederom een Oostenrijkse uitspraak, maar dit maal van Stark uit 2011 ging het niet om de vraag op welk moment de vrije advocaatkeuze zal intreden. Er bestond echter een verschil van mening over de hoogte van de te vergoeden advocaatkosten. Stark was woonachtig in Oostenrijk op ongeveer 500 kilometer afstand van Wenen. In 2006 heeft Stark in Wenen een arbeidsrechtelijke procedure gestart tegen zijn voormalige werkgever.

¹⁵ HvJ EU 10 september 2009, nr. C-199/08, NJ 2009, 593 (Eschig/UNIQA).

¹⁶ HvJ EU 26 mei 2011, nr. C-293/10 (Stark).

Hierbij heeft Stark een advocaat in zijn woonplaats in de arm genomen. Deze advocaat hanteerde voor de rechtsbijstand in de procedure in Wenen een hoger tarief dan gebruikelijk. De advocaat hanteerde het zogenaamde dubbele standaardtarief. DAS ging hiermee niet akkoord en zij betaalde slechts het enkelvoudige standaardtarief.

Tijdens dit geschil werd aan het HvJ door de Oostenrijkse beroepsrechter de vraag voorgelegd of het nationale recht een bepaling mag bevatten die het mogelijk maakt dat de rechtsbijstandverzekerde ter zake de vertegenwoordiging in rechte enkel een in de plaats van het gerecht van eerste aanleg gevestigde advocaat mag inschakelen. Volgens het HvJ is het voorgaande niet in strijd met artikel 4 lid 1 van richtlijn 87/344/EEG, op voorwaarde dat de vrije advocaatkeuze uit artikel 4 lid 1 sub a uit voorgaande richtlijn niet wordt aangetast. Het HvJ geeft aan dat voorgaande het geval is indien het door de beperking van de vergoeding van deze kosten voor de verzekerde in de praktijk onmogelijk werd, een redelijke keuze te maken wat zijn vertegenwoordiger betreft.

Volgens het HvJ is een beperking op het vrije advocaatkeuzerecht toegestaan als het de reikwijdte van de dekking van de advocaatkosten betreft en niet in de strekking van het keuzerecht zelf, hetgeen de nationale rechter in een voorkomend geval dient na te gaan. In voorgaande uitspraak gaat het erom dat iedere rechtsbijstandverzekerde recht heeft op de vrije keuze uit artikel 4 lid 1 van richtlijn 87/344/EEG. Verder mogen beperkingen ten aanzien van de reikwijdte van deze vrije keuze niets afdoen aan het keuzerecht. Ten slotte heeft het HvJ in het Stark arrest bepaald dat rechtsbijstandverzekeraars en haar verzekerden onderling een hogere premie af mogen spreken zodat de verzekerden een hogere vergoeding krijgen bij de vrije advocaatkeuze.¹⁷

2.4.3 Sneller/DAS Rechtsbijstand (2013)¹⁸

In deze subparagraaf zal de zaak Sneller tegen DAS Rechtsbijstand (hierna: DAS) uiteen worden gezet. In deze zaak ging het om de eiser Jan Sneller die een rechtsbijstandverzekering bij Reaal Schadeverzekeringen N.V. (hierna: Reaal) had afgesloten. DAS treedt op als rechtsbijstandverzekeraar voor de verzekerden van Reaal. Zoals in paragraaf 2.2 is besproken moet een rechtsbijstandovereenkomst worden aangemerkt als een verzekeringsovereenkomst. In de verzekeringsovereenkomst tussen DAS en Sneller is afgesproken dat zaken worden behandeld door de eigen medewerkers van DAS. Op het moment een zaak naar aanleiding van de verzekeringsovereenkomst of naar de mening van DAS aan een externe rechtshulpverlener uitbesteed moet worden, heeft de verzekerde zelfstandig het recht een advocaat of deskundige naar keuze te kiezen.

In deze zaak gaat het om het feit dat Sneller een gerechtelijke procedure wil starten tegen zijn voormalige werkgever omdat de werkgever Sneller kennelijk onredelijk zou hebben ontslagen. Sneller wil zich in deze zaak laten bijstaan door een advocaat die hij zelf heeft gekozen. Hij vindt dat de rechtsbijstandverzekeraar – DAS in dit geval – de kosten voor deze rechtsbijstand zou moeten vergoeden. DAS was het eens met het feit dat Sneller een gerechtelijke procedure wilde voeren. Echter, DAS vindt dat de verzekeringsovereenkomst die Sneller heeft gesloten geen dekking biedt voor de vrije advocaatkeuze. Hierdoor was DAS alleen maar bereid om middels een eigen medewerker – geen advocaat zijnde – rechtsbijstand te verlenen aan Sneller.

Gezien deze weigering van DAS om de kosten te vergoeden die betrekking hadden op de vrije advocaatkeuze, heeft Sneller bij de voorzieningenrechter in Amsterdam gevorderd

¹⁷ D.B. Holthirichs, 'De vrije advocaatkeuze in rechtsbijstandverzekeringen en Richtlijn 87/344/EEG: keuze voor de verzekerde of verplichting voor de verzekeraar?', NTHR 2013, 3, p. 165-166.

¹⁸ HvJ EU 7 november 2013, nr. C-442/12.

dat DAS veroordeeld wordt in de advocaatkosten hieromtrent. Het voorgaande vonnis bij de voorzieningenrechter is op 8 maart 2011 gewezen.¹⁹

De vordering van Sneller is afgewezen omdat de voorzieningenrechter kortgezegd heeft geconstateerd dat er bij deze stand van zaken geen geschilpunten lijken te zijn welke voor bindend advies aan een advocaat kunnen worden voorgelegd. Wel is het beeld ontstaan dat er over en weer minder gelukkig is gecommuniceerd en dat er misverstanden zijn ontstaan, onder meer omdat geen direct contact gelegd is tussen de bij DAS werkzame rechtshulpverlener en Sneller. Een bindend advies over de wijze waarop de zaak verder moet worden behandeld is echter niet de geëigende wijze om dat probleem op te lossen en artikel 16 van de door DAS gehanteerde algemene voorwaarden is daarvoor ook niet bedoeld. Hierdoor is de vordering van Sneller afgewezen.²⁰

Sneller is hiertegen in hoger beroep gegaan. Bij het Gerechtshof in Amsterdam van 26 juli 2011 is het voorgaande vonnis van de voorzieningenrechter bekrachtigd. Het Gerechtshof heeft daartoe overwogen dat art. 4:67 lid 1 sub a Wft zo moet worden uitgelegd dat in omstandigheden als in het hoofdgeding, waarin een verzekering tot rechtsbijstand in natura is overeengekomen, het recht op vrije advocaatkeuze niet reeds ontstaat door het besluit om ten behoeve van de verzekerde een procedure te voeren, maar dat daarvoor ook nodig is dat de rechtsbijstandverzekeraar besluit dat rechtsbijstand moet worden verleend door een externe rechtshulpverlener en niet door een van zijn medewerkers. Enkel in een dergelijk geval doet zich een belangenconflict voor zoals art. 4 lid 1 sub a van richtlijn 87/344/EEG heeft willen voorkomen.

Sneller is bij de verwijzende rechter tegen dit arrest opgekomen doordat hij cassatie heeft ingesteld. Volgens de HR kunnen zowel aan de analyse van de verschillende taalversies van artikel 4 lid 1 van reeds genoemde richtlijn, als aan de voorgaande arresten Eschig en Stark, zwaarwegende argumenten worden ontleend ten gunste van de opvatting dat, indien een gerechtelijke of administratieve procedure wordt gevoerd, aan de verzekerde in de polisvoorwaarden steeds het recht op het vrij kiezen van zijn rechtshulpverlener moet worden geboden.

De rechter overweegt dat de wijze waarop het hoofdgeding wordt beslecht ernstige maatschappelijke gevolgen kan hebben omdat een stijging van de verzekeringspremies, wellicht zelfs van forse omvang, voor de hand ligt als een dergelijke uitlegging van art. 4 lid 1 richtlijn 87/344/EEG werd aanvaard.²¹

2.5 Prejudiciële vragen

Voordat het arrest van het HvJ op 7 november 2013 gewezen kon worden heeft de HR een tussenarrest gewezen op 28 september 2012²² wat ging over de reikwijdte van het recht op een vrije advocaatkeuze bij een rechtsbijstandverzekering. De HR heeft in dit tussenarrest een tweetal prejudiciële vragen gesteld aan het HvJ omdat het een grote maatschappelijke kwestie betreft:

1. "Laat artikel 4 lid 1 van richtlijn 87/344/EEG toe dat een rechtsbijstandverzekeraar die in zijn polissen regelt dat rechtsbijstand in gerechtelijke of administratieve procedures in beginsel zal worden verleend door werknemers van de verzekeraar, tevens nog bedingt dat de kosten van rechtsbijstand van een door de verzekerde vrij gekozen advocaat of rechtsbijstandverlener slechts onder de dekking vallen

¹⁹ Rb. Amsterdam (vzr.) 8 maart 2011, ECLI:NL:RBAMS:2011:BP7547.

²⁰ Rb. Amsterdam (vzr.) 8 maart 2011, ECLI:NL:RBAMS:2011:BP7547.

²¹ HvJ EU 7 november 2013, nr. C-442/12 (tussenarrest).

²² HR 28 september 2012, LJN BW7507.

- indien de verzekeraar van mening is dat de behandeling van de zaak aan een externe rechtshulpverlener moet worden uitbesteed?
2. Maakt het voor de beantwoording van de eerste vraag verschil of voor de desbetreffende gerechtelijke of administratieve procedure rechtsbijstand wel of niet verplicht is?"

Met andere woorden wordt met de eerste prejudiciële vraag het volgende bedoeld: valt een gerechtelijke of administratieve procedure nog onder de dekking op het moment dat een rechtsbijstandverzekeraar niet van mening is dat de zaak aan een door de verzekerde vrij gekozen advocaat of rechtsbijstandverlener moet worden uitbesteed? Met de tweede prejudiciële vraag wordt het volgende bedoeld: op het moment dat een rechtsbijstandverzekeraar niet van mening is dat de zaak aan een door de verzekerde vrij gekozen advocaat of rechtsbijstandverlener moet worden uitbesteed waardoor de vraag wordt gesteld of een gerechtelijke of administratieve procedure hierdoor nog onder de dekking valt, maakt het dan nog verschil of in de desbetreffende gerechtelijke administratieve procedure rechtsbijstand wel of niet verplicht is?

Voorgaande prejudiciële vragen zijn overigens ingegeven door een rechtseconomische overweging van de HR (r.o. 3.8). Mr. Spier heeft in zijn conclusie onderbouwd dat er geen overtuigende argumenten bestaan voor de opvatting, dat niet voor iedere gerechtelijke of administratieve procedure een vrije advocaatkeuze bestaat. De HR somt in het tussenarrest van 28 september 2012 drie zwaarwegende argumenten op, die in het nadeel van DAS zijn.

De overweging van richtlijn 87/344/EEG lijkt zonder enige beperking het recht van een verzekerde centraal te stellen om zijn advocaat of rechtshulpverlener te kiezen wanneer een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.

In de derde plaats bevat het Eschig arrest naast beschouwingen, die betrekking hebben op massaschades, ook algemene beschouwingen over de verhouding tussen art. 4 lid 1 en art. 3 lid 2 van de richtlijn die dezelfde algemene strekking hebben als de overweging van de richtlijn, waarin een onbeperkt recht op een vrije advocaat is opgenomen, wanneer een gerechtelijke of administratieve procedure moet worden gevoerd.²³

2.5.1 Beantwoording van de prejudiciële vragen

Op de eerste vraag heeft het HvJ geantwoord dat art. 4 lid 1 sub a van richtlijn 87/344/EEG aldus moet worden uitgelegd dat het zich ertegen verzet dat een rechtsbijstandverzekeraar die in haar verzekeringsovereenkomsten regelt dat rechtsbijstand in beginsel wordt verleend door zijn werknemers, tevens bedingt dat de kosten van rechtsbijstand van een door de verzekerde vrij gekozen advocaat of rechtsbijstandverlener slechts vergoed kunnen worden indien de verzekeraar van mening is dat de behandeling van de zaak aan een externe rechtshulpverlener moet worden uitbesteed.

Op de tweede vraag heeft het Hof van Justitie geantwoord dat het voor de beantwoording van de eerste vraag geen verschil maakt of rechtsbijstand voor de desbetreffende gerechtelijke of administratieve procedure naar nationaal recht verplicht is. Het Hof (Achtste kamer) heeft het voorgaande voor recht verklaard in een arrest van HvJ 7 november 2013.²⁴

²³ 'Vrije advocaatkeuze beperkt of uitgebreid?', www.gca.nl (zoek op: *vrije advocaatkeuze*).

²⁴ HvJ EU 7 november 2013, nr. C-442/12 (tussenarrest).

2.6 Conclusie

Of de zaak van de verzekerde onder de dekking van haar polis valt is dus afhankelijk van een aantal factoren. De polisvoorwaarden moeten worden geraadpleegd en de dekkingsmodules van de verzekerde moeten aansluiten bij het geschil van de verzekerde. Zoals gezegd vindt de verzekeringsovereenkomst haar wettelijke grondslag in titel 7.17 BW. Om in aanmerking te komen voor de vrije advocaatkeuze dient er sprake te zijn van een gerechtelijke of administratieve procedure. Wanneer er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure mag de verzekerde zelf een advocaat of juridisch specialist kiezen. Alvorens er door de verzekerde zelf een advocaat of juridisch specialist gekozen wordt moet het geschil eerst bij de rechtsbijstandverzekeraar worden gemeld. Na akkoord van de rechtsbijstandverzekeraar zal deze de opdracht namens de verzekerde aan de advocaat verstrekken.

Er kan worden geconcludeerd dat de verzekeringsovereenkomst een leidende rol heeft. Men sluit immers een verzekeringsovereenkomst af om voor rechtsbijstand verzekerd te zijn. De regels van de verzekeringsovereenkomst zijn te raadplegen in titel 7.17 BW. Op het moment dat een klant bij ARAG een polis afsluit, maar op dat moment al verwikkeld zit in een juridisch geschil dan is er niet voldaan aan het voorzienbaarheidsvereiste. Alleen onzekere voorvallen kunnen verzekerd worden. Verzekerde kan daarom ook geen aanspraak maken op rechtsbijstand wanneer zij bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering al wist of redelijkerwijs kon voorzien dat er iets zou gebeuren dat voor haar tot een juridisch geschil kon leiden.

Richtlijn 87/344/EEG dient als bescherming van de verzekerden wanneer er zich een belangenconflict voordoet en daarnaast ter bevordering van de Europese gemeenschappelijke markt. Uit deze richtlijn kan worden geconcludeerd dat in de overeenkomst tussen de verzekerde en rechtsbijstandverzekeraar uitdrukkelijk moet worden bepaald dat de verzekerde vrij is om een advocaat of andere persoon te kiezen die haar belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure behartigt. Deze richtlijn is geïmplementeerd in art. 4:67 Wft. De rechtsbijstandverzekeraar is naar aanleiding van deze richtlijn verplicht om de verzekerde ten minste op de hoogte te brengen van het recht om zich te beroepen op de vrije advocaatkeuze wanneer er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure, een belangenconflict of een geschil tussen de verzekerde en haar jurist.

In de zaak Eschig uit 2009 is gebleken dat het geval van massaschade geen nieuw fenomeen betrof waarin richtlijn 87/344/EEG niet heeft voorzien²⁵. De belangrijkste conclusie die uit de zaak Stark (2011) volgt is dat rechtsbijstandverzekeraars en haar verzekerden onderling een hogere premie af mogen spreken zodat de verzekerden een hogere vergoeding, dus een hoger limiet krijgen wanneer zij gebruik willen maken van de vrije advocaatkeuze.

Op de twee prejudiciële vragen die zijn gesteld naar aanleiding van het arrest Sneller/DAS Rechtsbijstand uit 2013 is geantwoord dat een rechtsbijstandverzekeraar niet in haar verzekeringsovereenkomst mag opnemen dat een verzekerde recht heeft op vergoeding van de kosten van een externe rechtshulpverlener pas op het moment de rechtsbijstandverzekeraar de inschakeling hiervan nodig acht. Hierbij maakt het niets uit of de gerechtelijke of administratieve procedure naar nationaal recht verplicht is.

²⁵ Voor een uitgebreide beschrijving van de zaken Eschig, Stark en Sneller/DAS Rechtsbijstand verwijst ik u naar de subparagrafen 2.4.1, 2.4.2 en 2.4.3.

3 De polisvoorwaarden

In dit hoofdstuk zullen de huidige polisvoorwaarden van ARAG worden besproken. Hierin zal onderscheid worden gemaakt tussen de ARAG FlexPolis en de ARAG ProRechtPolis. Sinds 1 januari 2015 hebben er bij ARAG verbeteringen in polisvoorwaarden plaatsgevonden. Deze verbeteringen hebben betrekking op de voorzienbaarheid, wachttijd, dekking voor echtscheidingsmediation en het bijkomende effect van de opzegtermijn in het eerste jaar. Het voorgaande zal in paragraaf 3.2 worden besproken. Verder heeft ARAG haar polisvoorwaarden aangepast naar aanleiding van de vrije advocaatkeuze. In paragraaf 3.3 zullen de situaties worden besproken wat de huidige procedure is ingeval een advocaat verplicht is en waarbij een advocaat niet verplicht is. In paragraaf 3.4 zal de positie van ARAG met betrekking tot de vrije advocaatkeuze vanaf 2013 tot op heden worden geschetst. Vervolgens wordt in de volgende paragrafen aandacht besteed aan de verschillen in polisvoorwaarden van ARAG in vergelijking met DAS, Stichting Achmea Rechtsbijstand en Stichting Univé Rechtshulp. In paragraaf 3.7 zal duidelijk worden waar voor ARAG de grens ligt met betrekking tot het aanscherpen van de polisvoorwaarden. De laatste paragraaf staat in het teken van de conclusie.

3.1 De huidige polisvoorwaarden van ARAG

In deze paragraaf zullen de huidige polisvoorwaarden van ARAG worden besproken. Hierbij wordt onderscheid worden gemaakt tussen de ARAG FlexPolis en de ProRechtPolis omdat dit de twee soorten polissen zijn die ARAG met betrekking tot rechtsbijstand aanbied. Per polis kan de klant zich voor verschillende modules verzekeren. ARAG kent de volgende vier modules.²⁶

Module A: Verkeer

Met deze module is de klant met het hele gezin verzekerd voor juridische conflicten die voortkomen uit deelname aan het verkeer. Het maakt hierbij geen verschil of de verzekerde zelf de auto bestuurt, inzittende is, ergens wandelt of van een berghelling skiet of fietst.

Module B: Consument & Wonen

Met deze module is de klant binnen de Europese Unie verzekerd van rechtsbijstand bij de meest voorkomende conflicten. Bijvoorbeeld defecten aan producten geleverd door een (web)winkel, dienstverleners die een slechte prestatie leveren of onterecht zaken extra doorberekenen, alsook conflicten met de leveranciers van gas, elektriciteit, telefoon en internet. Daarnaast wordt de verzekerde eveneens geholpen met schade die is toegebracht door anderen en is ook de rechtshulp bij conflicten rondom de woning van de verzekerde gedekt. Van ruzie over de erfgrens tot een geschil bij aan- of verkoop (verborgen gebreken).

Module C: Werk & Inkomen

Op het moment dat er een plotseling ontslag plaatsvindt, onenigheid met de uitkeringsinstantie is, of een onverwachte korting op het pensioen van de verzekerde, heeft de verzekerde een groot belang bij deze module.

²⁶ 'Modules', www.arag.nl (zoek op: *modules*).

Module D: Fiscaal & Vermogen

Onder deze module vallen bijvoorbeeld geschillen rond effectentransacties en conflicten met vermogensbeheerders of financieel adviseurs.

3.1.1 ARAG FlexPolis

De FlexPolis bestaat uit de basismodule B (consument & wonen). Module A (verkeer) en module C (werk & inkomen) kunnen optioneel worden gekozen. Op het moment de verzekerde ervoor kiest om zich te verzekeren voor meerdere modules zal hierdoor de maandpremie stijgen. De FlexPolis heeft een basisdekking vanaf € 8,80 per maand.²⁷

3.1.2 ARAG ProRechtPolis

De ProRechtPolis omvat een complete verzekeringsdekking. Het hele gezin valt onder de dekking. Er geldt een basisdekking vanaf € 6,97 per maand. Bij de FlexPolis geldt een zelf te kiezen eigen risico, en bij de ProRechtPolis geen enkele. Daarnaast zijn limieten van schadebedragen hoger in vergelijking met de FlexPolis. Zowel binnen als buiten Nederland geldt een maximum schadebedrag van € 40.000,-. Met uitzondering van module A (verkeer). Hiervoor geldt in Nederland geen limiet en in de Europese Unie een limiet van € 40.000. Buiten de Europese Unie is de dekking voor rechtshulp bij verkeerderelateerde geschillen gelimiteerd tot € 10.000,-.²⁸ De nieuwe polisvoorwaarden van de ProRechtPolis²⁹ en de FlexPolis³⁰ vanaf 1 januari 2015 zijn als bijlage toegevoegd.

3.2 Verbetering polisvoorwaarden sinds 1 januari 2015

ARAG heeft aanpassingen gedaan aan haar ProRechtPolis. De wachttijd van drie maanden is in zijn geheel komen te vervallen, zo zijn klanten direct verzekerd van het moment van afsluiten of uitbreiden van de verzekering, mits de gebeurtenis en het geschil niet te voorzien waren. Dit wordt ook wel de voorzienbaarheid genoemd.³¹ Verder is echtscheidingsmediation³² toegevoegd voor alle verzekerden met module D (fiscaal & vermogen). Er geldt een contractduur voor onbepaalde tijd en is dagelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één maand. Daarnaast zijn naast inzittenden ook reisgenoten bij vakanties die zijn geboekt meeverzekerd bij schade in het verkeer, zoekraken koffers of tegenvallende, door de verzekerde gehuurde, accommodaties.

De FlexPolis daarentegen is nog niet aangepast maar het voorstel is al gereed. Zo is het plan dat bij de FlexPolis ook de wachttijd van drie maanden in zijn geheel komt te vervallen, zodat klanten direct verzekerd zijn vanaf het moment van afsluiten of uitbreiden van de verzekering mits de gebeurtenis en het geschil niet te voorzien waren. Daarnaast zullen naast inzittenden ook reisgenoten bij vakanties die zijn geboekt meeverzekerd worden bij schade in het verkeer, zoekraken koffers of tegenvallende, door de verzekerde gehuurde, accommodaties.

²⁷ 'Rechtsbijstandverzekering ARAG', www.arag.nl (zoek op: ARAG Flexpolis).

²⁸ 'Rechtsbijstandverzekering ARAG', www.arag.nl (zoek op: ARAG ProRechtPolis).

²⁹ Bijlage II.

³⁰ Bijlage III.

³¹ Zie subparagraaf 3.2.1.

³² Zie subparagraaf 3.2.3.

3.2.1 Voorzienbaarheid

Voor alle verzekeringen – dus ook voor rechtsbijstandverzekeringen – geldt dat alleen onzekere voorvallen verzekerd kunnen worden. De verzekerde kan dan ook geen aanspraak maken op rechtsbijstand als zij bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering al wist of redelijkerwijs kon voorzien dat er iets zou gebeuren dat voor haar tot een juridisch geschil kon leiden.

Indien de verzekerde stelt dat de gebeurtenis niet voorzienbaar was en binnen de wachttijd is ontstaan, dient de verzekerde dit te bewijzen, zoals is vastgelegd in de polisvoorwaarden van ARAG. Dit is in overeenstemming met art. 150 Rv. In dit artikel is vastgelegd dat de eisende partij moet kunnen bewijzen.

3.2.2 Wachttijd

De wachttijd voor 1 januari 2015

De modules beschreven in paragraaf 3.1 geven aan dat voor de meeste zaken een ‘wachttijd’ geldt. De wachttijd is een periode na ingangsdatum van de verzekering. Uitgangspunt is dat er geen dekking bestaat voor gebeurtenissen die zich binnen de wachttijd voordoen. De verzekerde kan alleen aanspraak maken op rechtsbijstand als zij kan aantonen dat zij de gebeurtenis niet kon voorzien bij het aangaan van de verzekering. Er geldt geen wachttijd als deze verzekering direct aansluit op een andere rechtsbijstandverzekering, die voor de gemelde gebeurtenis ook dekking zou geven.

De wachttijd sinds 1 januari 2015

Sinds 1 januari 2015 is rekening gehouden met de gebeurtenis en belangentegenstelling binnen de verzekeringsduur. De verzekerde heeft aanspraak op rechtsbijstand als zich tijdens de looptijd van de verzekering een, bij het afsluiten of bij het uitbreiden van de polis een onvoorziene gebeurtenis voordoet waardoor verzekerde zelf partij wordt in een juridisch geschil dat is gedekt volgens de module(s) waarvoor de klant is verzekerd. Als de verzekerde met een juridisch geschil wordt geconfronteerd, moet dus worden vastgesteld welke feitelijke gebeurtenis tot dat geschil heeft geleid. Bovendien moet de belangentegenstelling ook kenbaar zijn geworden tijdens de verzekeringsduur.

3.2.3 Dekking voor echtscheidingsmediation

In afwijking van het bepaalde in art. 5 lid h van module B hebben de verzekerde en haar partner op gezamenlijk verzoek aanspraak op echtscheidingsmediation. ARAG helpt verzekerde in de vorm van mediation bij het maken van afspraken over het beëindigen van het huwelijk of het geregistreerd partnerschap. De kosten van ten hoogste één mediator, eenmalig per huwelijk of geregistreerd partnerschap (dat tenminste één jaar heeft geduurd), worden vergoed tot ten hoogste € 3000,-. Daarbij geldt dat deze dekking minstens drie jaar moet zijn meeverzekerd op deze polis.

3.2.4 Bijkomende effect van de opzegtermijn in het eerste jaar

De contractsduur en opzegmogelijkheid bij de ProRechtPolis is sinds 1 januari 2015 identiek geworden aan de FlexPolis. Dat betekent ook dat bij de ProRechtPolis vanaf 1 januari 2015 geen nieuwe contracten meer worden aangeboden voor een termijn van vijf jaar.

Het voorgaande is in de nieuwste regelgeving rondom consumentencontracten niet langer houdbaar. Een contract voor langer dan een jaar wordt in de nieuwe regeling vermoed onredelijk bezwarend te zijn, tenzij de consument de bevoegdheid heeft om na dat jaar op ieder gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand.³³

3.3 Aanpassing polisvoorwaarden in verband met de vrije advocaatkeuze³⁴

Het HvJ heeft bepaald dat bij een gerechtelijke of administratieve procedure verzekerde naast de hulp van een jurist van de verzekeraar ook een andere externe deskundige of advocaat mag kiezen.³⁵ In deze paragraaf zullen de aanpassingen van de polisvoorwaarden van ARAG worden besproken in verband met de vrije advocaatkeuze. Er zal uit deze paragraaf blijken dat deze aanpassingen niet geheel nieuw zijn, maar er hebben wel een hoop wijzigingen plaatsgevonden.

3.3.1 Situaties waarbij een advocaat verplicht is (onveranderd)

Bij sommige procedures is een advocaat verplicht. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er een belang is boven € 25.000,-. Bij ARAG heeft de verzekerde de keuze voor een ARAG-advocaat of een externe advocaat. Kiest de verzekerde in overleg met ARAG voor een advocaat buiten ARAG, dan krijgt zij maximaal € 15.000,-/€ 40.000,- of € 50.000,- vergoedt.³⁶ Voordat het HvJ bepaalde dat een verzekerde naast de hulp van een jurist van de verzekeraar ook een andere externe deskundige of advocaat mag kiezen in een gerechtelijke of administratieve procedure, waren voorgaande vergoedingen al van toepassing. Hierbij is niets veranderd.

3.3.2 Situaties waarbij een advocaat niet verplicht is (veranderd)

In verband met de uitspraak van het HvJ zijn er situaties waarbij een advocaat niet verplicht is gewijzigd. In de praktijk is gebleken dat bij de meeste gerechtelijke procedures geen advocaat ingeschakeld hoeft te worden. Denk bij dit soort procedures aan arbeids- of huurzaken die uiteindelijk voor de rechter moeten komen. Voor dit soort zaken mag de verzekerde door de uitspraak van het HvJ ook bij procedures voortaan zelf kiezen wie haar belangen behartigt. Bij ARAG worden de meeste zaken nog door juristen behandeld. Om premieverhoging te voorkomen is ARAG genoodzaakt de kosten in dit soort gevallen te limiteren tot een maximum van € 6000,- per zaak. Nadat de verzekerde voor een externe advocaat of juridisch specialist heeft gekozen, kan de verzekerde niet meer kiezen om haar belangen hierna door een ARAG-jurist te laten behandelen. De externe advocaat wordt uitsluitend door ARAG namens haar verzekerde ingeschakeld. Op het moment dat ARAG dit soort zaken zelf in behandeling houdt, geldt deze nieuwe limitering niet.

³³ 'Verzekeringsvoorwaarden ARAG ProRechtCombinatie® Regres', www.arag.nl (zoek op: *ProRechtCombinatie Regres*).

³⁴ 'Nieuwe voorwaarden ARAG Module V Verhaalsbijstand Particulier 2015', www.geerts.nl (zoek op: *ARAG module V Verhaalsbijstand*).

³⁵ Zie hoofdstuk 2.

³⁶ Welk bedrag de verzekerde vergoedt krijgt is afhankelijk van de toepasselijke polis.

3.4 De positie van ARAG met betrekking tot de vrije advocaatkeuze vanaf 2013 tot op heden³⁷

Zoals reeds gezegd wordt de advocaat of andere deskundige uitsluitend door ARAG namens haar verzekerde ingeschakeld. Dit mag de verzekerde niet zelf doen. Dit is vastgelegd in artikel 4.a van de polisvoorwaarden van ARAG.

De rechtshulp wordt verleend door een jurist van ARAG. Deze treedt namens de verzekerde op tegenover de betrokken personen en instanties en onderhandelt met de tegenpartij. Zo nodig voert de jurist voor de verzekerde een gerechtelijke procedure. Het is voor ARAG van belang om in een vroegtijdig stadium de zaak van de verzekerde zelf te kunnen beoordelen en te behandelen (zie art. 3.4 van de polisvoorwaarden).

Wanneer je art. 4:67 Wft toepast op ARAG na de uitspraken van de HR en het Europese Hof ziet art. 4:67 Wft er als volgt uit:

Tot 1 januari 2015

1. Wanneer aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige **wordt verzocht** de belangen van de verzekerde in een gerechtelijke of administratieve **procedure** te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen, heeft de verzekerde het recht deze advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige zelf te kiezen. **In de praktijk schakelt ARAG alleen een advocaat namens de verzekerde in als er een procedure gevoerd moet worden waardoor vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is.**
2. Als zowel de verzekerde als de tegenpartij aanspraak heeft op rechtsbijstand van ARAG. In dat geval zou er sprake zijn van een belangenconflict.

Vanaf 1 januari 2015

In twee gevallen kan de verzekerde zelf een advocaat of **andere rechtens bevoegde deskundige aanwijzen**, zoals in art. 4:67 Wft is bepaald:

1. Wanneer aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige wordt verzocht de belangen van de verzekerde in een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen, heeft de verzekerde het recht deze advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige zelf te kiezen.
2. Als zowel de verzekerde als de tegenpartij aanspraak heeft op rechtsbijstand van ARAG (belangenconflict)

Nadat de zaak in overleg met ARAG in behandeling is gegeven aan een advocaat of andere deskundige, kan de verzekerde er niet meer voor kiezen de zaak door een medewerker van ARAG te laten behandelen.

ARAG betaalt alle kosten die verbonden zijn aan de behandeling van de zaak van de verzekerde door haar medewerkers. Dit zijn de zogenaamde interne kosten. Daarnaast

³⁷ Nieuwe voorwaarden ARAG Module V Verhaalsbijstand Particulier 2015', www.geerts.nl (zoek op: ARAG module V Verhaalsbijstand).

vergoedt ARAG de volgende extra kosten tot een maximum van € 50.000,- all in per gebeurtenis:

Voor de module A geldt binnen Nederland geen limiet. Buiten Europa en de niet-Europese landen grenzend aan de Middellandse Zee geldt hiervoor een limiet van € 10.000,-.

Inschakeling van een externe rechtshulpverlener

Als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij het volgens de wet- en regelgeving niet verplicht is om een advocaat in te schakelen maar op verzoek van de verzekerde de zaak wel aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige onder behandeling wordt gegeven, vergoedt ARAG de volgende externe kosten tot een maximum van € 6.000,- all in per gebeurtenis.

Zijn er verschillende, met elkaar samenhangende gebeurtenissen, dan gelden deze kosten voor de reeks van gebeurtenissen tezamen.

Zoals gezegd gelden er nieuwe polisvoorwaarden binnen ARAG per 1 januari 2015. Voor nieuwe verzekerden geldt de limiet van € 6000,- wanneer een externe rechtshulpverlener wordt ingeschakeld direct. Hierbij moet worden opgemerkt dat er nooit meer wordt vergoed dan het financieel belang in de zaak. Voor bestaande polissen gaat de limiet van € 6000,- gelden op het moment dat verzekerden de nieuwe polisvoorwaarden ontvangen. Dat gaat per zogenaamde prolongatiedatum.

Voorbeeld:

Verzekerde heeft een polis die op 1 november 2014 is ingegaan, dus verzekerde krijgt dit jaar de nieuwe polisvoorwaarden op 1 november. De limiet van € 6000,- voor een externe rechtshulpverlener gaat dan gelden voor de zaken na 1 november 2015.

Gezien het voorgaande zal het daarom een jaar gaan duren voordat alle verzekerden van ARAG de nieuwe polisvoorwaarden hebben ontvangen.

3.5 Verschillen in de polisvoorwaarden van ARAG in vergelijking met DAS, Stichting Achmea Rechtsbijstand en Stichting Univé Rechtshulp

In onderstaande subparagrafen zullen de polisvoorwaarden van DAS, Stichting Achmea Rechtsbijstand en Stichting Univé Rechtshulp uiteen worden gezet.

3.5.1 De polisvoorwaarden van DAS

In haar polisvoorwaarden³⁸ geeft DAS aan dat de kosten die zij maken door juridische hulp van deskundigen in dienst van DAS verlenen, interne kosten noemen. De interne kosten komen onbeperkt voor rekening van DAS. Ook indien de deskundigen van DAS de verzekerde bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.

DAS betaalt alle andere kosten die zij nodig achten bij de rechtsbijstand van het conflict van de verzekerde. Dit worden de externe kosten genoemd. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke kosten. Daarnaast betaalt DAS niet meer dan het maximumbedrag dat met de verzekerde is afgesproken. Dit wordt het externe

³⁸ 'Polisvoorwaarden', www.das.nl (zoek op: *polisvoorwaarden*).

kostenmaximum genoemd. Deze externe kostenmaxima zijn terug te vinden in het dekkingsoverzicht van de modules.

Inschakeling van een externe rechtshulpverlener

Kosten van deskundigen die niet bij DAS in dienst zijn (externe deskundigen) worden door DAS alleen betaald wanneer zij de deskundige een opdracht heeft gegeven. Op het moment dat de verzekerde zelf een deskundige heeft ingeschakeld, betaalt DAS daarvan de kosten niet.

Voor sommige procedures gelden, als onderdeel van het externe kostenmaximum, maximale vergoedingen per procedure. Namelijk voor gerechtelijke of administratieve procedures waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op verzoek van de verzekerde een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld.

Als onderdeel van het externe kostenmaximum betaalt DAS voor de behandelkosten (het honorarium inclusief kantoor- en overige kosten hierbij inbegrepen) een maximum bedrag aan de externe rechtshulpverlener per procedure, dus ook ingeval van hoger beroep. Bij een arbeidsrechtelijk procedure bedraagt dit € 2500,-. Een bestuursrechtelijke en sociaalverzekeringsrechtelijke procedure € 3000,-. Voor een overige procedure betaalt DAS € 5000,-. Bij een overige procedure moet wel worden opgemerkt dat het bedrag van € 5000,- niet geldt voor een incassoprocedure zonder inhoudelijk verweer. In dat geval vergoedt DAS maximaal het bedrag dat de door de gekozen rechtshulpverlener in rekening mag brengen. Het bedrag wat de gekozen rechtshulpverlener in rekening mag brengen wordt volgens de regeling salarissen in rolzaken kanton berekend. De griffierechten betaalt DAS alleen in het geval een jurist van DAS namens de verzekerde een procedure voert. Of wanneer DAS een externe deskundige namens de verzekerde heeft ingeschakeld.

Er geldt bij DAS een eigen risico van € 250,- voor particulieren en voor zakelijke klanten bedraagt dit eigen risico € 500,-. Het eigen risico geldt alleen wanneer er voor een externe rechtshulpverlener wordt gekozen door de verzekerde (ingeval van een gerechtelijke of administratieve procedure)

3.5.2 De polisvoorwaarden van Stichting Achmea Rechtsbijstand

Stichting Achmea Rechtsbijstand (hierna: SAR) is de onafhankelijke uitvoerder van de rechtsbijstandverzekeringen van Centraal Beheer Achmea, Interpolis, FBTO en Avéro Achmea.³⁹

In de polisvoorwaarden van SAR is opgenomen dat de kosten gemaakt door de medewerkers van SAR – de zogenaamde interne kosten – vergoed worden voor de verzekerde. De externe kosten worden vergoed tot maximaal € 50.000,-. In art. 5 van de polisvoorwaarden van SAR staat wat er onder de externe kosten wordt verstaan. In de volgende gevallen is de dekking voor externe kosten beperkt tot € 12.500 per gebeurtenis:

- Als er sprake is van een geschil waarin de verzekerde is betrokken als statutair bestuurder van een vennootschap;
- Als het gaat om rechtsbijstand buiten Europa met uitzondering van de landen grenzend aan de Middellandse Zee;
- Bij geschillen die zijn gedekt onder de module Fiscaal en Vermogen.

³⁹ 'Polisvoorwaarden', www.achmearechtsbijstand.nl (zoek op: *polisvoorwaarden*).

Inschakeling van een externe rechtshulpverlener

Wanneer een verzekerde zelf kiest om een externe rechtshulpverlener in te schakelen en er sprake is van een procedure waarbij een advocaat niet wettelijk verplicht is, dan is de dekking voor externe kosten beperkt tot € 8000,- per gebeurtenis (in plaats van de € 50.000,- zoals hierboven beschreven). Er geldt hierbij geen eigen risico.

3.5.3 De polisvoorwaarden van Stichting Univé Rechtshulp

Op het moment dat de verzekerde in een conflict is wat leidt tot een procedure en een advocaat is wel wettelijk verplicht, dan regelt SUR voor de verzekerde een externe rechtshulpverlener. Dit geldt voor conflicten waarvoor in een procedure een advocaat wettelijk verplicht is, waarin de verzekerde een conflict heeft met een andere rechtsbijstand verzekerde van SUR en die niet onder Nederlands Recht vallen en waarin een procedure niet door een Nederlandse rechter wordt behandeld. Hierbij betaalt SUR € 50.000,- per gebeurtenis en geldt er geen eigen risico.

Inschakeling van een externe rechtshulpverlener

Op het moment dat een conflict tot een procedure leidt en een advocaat niet wettelijk verplicht is, dan kan de verzekerde kiezen om Stichting Univé Rechtshulp (hierna: SUR) de zaak verder te laten behandelen. De verzekerde kosten worden dan door SUR volledig betaald. De verzekerde kan er ook voor kiezen om zelf een externe rechtshulpverlener in te schakelen. Hierbij worden door SUR de kosten tot € 3000,- per gebeurtenis vergoed. Er wordt niet meer betaald dan het financiële belang van het verzekerde conflict. Er geldt hierbij een eigen risico van € 250,- per gebeurtenis. Op het moment de verzekerde een externe rechtshulpverlener inschakelt kan zij geen beroep meer doen op rechtshulp die door SUR wordt verleend zoals vermeld in 5.2.1.1 van de polisvoorwaarden van SUR.⁴⁰

3.6 Vergelijking polisvoorwaarden van ARAG, DAS, SAR en SUR

Om een duidelijk overzicht te krijgen heb ik bovenstaande informatie per rechtsbijstandverzekeraar verwerkt in een klein schema. Het onderstaande limiet en eigen risico geldt voor zaken waarin een externe rechtshulpverlener wordt ingeschakeld in een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij een advocaat niet wettelijk verplicht is.

	Limiet	Eigen risico
ARAG Rechtsbijstand	€ 6000,- per gebeurtenis	Geen eigen risico
DAS Rechtsbijstand	Arbeidsrechtelijke procedure: € 2500,- Bestuursrechtelijke en sociaalverzekeringsrechtelijke procedure: € 3000,- (voor de Rechtbank en UWV procedures tezamen) Overige procedure: € 5000,- (geldt niet voor een incassoprocedure zonder inhoudelijk verweer)	Particulieren: € 250,- per gebeurtenis Zakelijke klanten: € 500,- per gebeurtenis
Stichting Achmea Rechtsbijstand	€ 8000,- per gebeurtenis	Geen eigen risico

⁴⁰ 'Polisvoorwaarden', www.unive.nl (zoek op: voorwaarden rechtsbijstand verzekering).

Stichting Univé Rechtsbijstand	€ 3000,- per gebeurtenis	€ 250,- per gebeurtenis
---	--------------------------	-------------------------

Uit bovenstaand schema kan worden afgeleid dat er grote verschillen zijn met betrekking tot de limiet en eigen risico per rechtsbijstandverzekeraar. Zo hanteren alleen DAS en SUR een eigen risico. Bij DAS wordt er met betrekking tot het eigen risico nog eens onderscheid gemaakt tussen particulieren en zakelijke klanten. ARAG en SAR hanteren nog geen eigen risico. Het valt op dat de rechtsbijstandverzekeraars met het hoogste limiet, geen eigen risico hanteren. Dit is slechts een constatering.

Verder is het opvallend dat DAS haar procedures uitsplitst. Voor verschillende procedures geldt een ander limiet. Het onderscheid in limiet per arbeidsrechtelijke, bestuursrechtelijke, sociaalverzekeringsrechtelijke en overige procedures vind ik efficiënt gezien het kostenplaatje van de rechtsbijstandverzekeraar, want niet voor iedere procedure is hetzelfde budget nodig. Een arbeidsrechtelijke procedure is over het algemeen goedkoper dan een bestuursrechtelijke- of sociaalverzekeringsrechtelijke procedure. De advocaatkosten boven de limiet dient de verzekerde zelf te voldoen. Wanneer de limiet lager ligt zal de verzekerde meer toezicht houden op het feit dat de kosten de limiet niet overschrijden. Op het moment dat de limiet ruimer is zal de verzekerde minder strak toezicht houden op de kosten aangezien de betreffende rechtsbijstandverzekeraar deze kosten immers toch verzekerd. Dit is echter slechts een aanname en hiervoor zijn geen concrete bewijzen.

Daarnaast hangt de limiet en eigen risico verband met een eventuele premieverhoging. Op het moment dat rechtsbijstandverzekeraars bijvoorbeeld een limiet hanteren van € 50.000,- per gebeurtenis zal als gevolg hiervan een forse premieverhoging plaatsvinden. De premies zullen hierdoor dusdanig stijgen dat niet iedere verzekerde haar polis nog kan en/of wil betalen. Ondanks de goede bedoelingen van een rechtsbijstandverzekeraar in dat geval, zal dit uiteindelijk niet voordelig zijn voor de verzekerde. Daarom zal er een balans gevonden moeten worden tussen een aantrekkelijke premie voor de verzekerde en een haalbaar limiet. Na de uitspraak van het HvJ omtrent de vrije advocaatkeuze heerste de verwachting dat rechtsbijstandverzekeraars hun premies zouden verhogen om de extra kosten hiervoor enigszins te compenseren. Uiteindelijk is gebleken dat er met betrekking tot de premies maar een stijging van 3% heeft plaatsgevonden. Rechtsbijstandverzekeraars zijn daarentegen wel aan de slag gegaan met hun polisvoorwaarden.⁴¹ Dit is af te leiden uit het schema op de vorige pagina waarin de verschillen duidelijk naar voren komen met betrekking tot de limiet en eigen risico van de betreffende rechtsbijstandverzekeraars.

Ten slotte moet er gewaakt worden voor het feit dat de limiet niet dusdanig wordt beperkt waardoor de vrije advocaatkeuze in het gedrang komt en in strijd is met richtlijn 87/344/EEG. Hierover meer in de volgende paragraaf.

3.7 Waar ligt de grens voor ARAG met betrekking tot het aanscherpen van de polisvoorwaarden?

In hoofdstuk 2 is beschreven dat richtlijn 87/344/EEG sinds 2007 geïmplementeerd is in art. 4:67 lid 1 onder a Wft. Voordat de bepalingen omtrent de vrije advocaatkeuze in art. 4:67 lid 1 onder a van de Wft zijn opgenomen waren deze bepalingen geïmplementeerd in de Wet toezicht verzekeringsbedrijf (hierna: Wtv).

⁴¹ 'Vrije advocaatkeuze beïnvloedt premies nauwelijks', www.amweb.nl (zoek op: vrije advocaatkeuze premies).

In de memorie van antwoord 1988/89⁴² hebben de leden van de P.v.d.A. – fractie aan de regering gevraagd om in te gaan op denkbare polisvoorwaarden die het recht op de vrije keuze van een advocaat formeel erkennen maar materieel beperken. Zij vroegen of de volgende twee voorbeelden binnen het wetsvoorstel toelaatbaar worden geacht:

1. Erkenning van het recht van vrije advocaatkeuze met een beperking tot een bepaald aantal door de verzekeraar aan te wijzen advocaten, geselecteerd naar honoraria.
2. Erkenning van de vrije keuze met een maximum aan de te vergoeden honoraria welke lager kan zijn dan wanneer de verzekerde de keuze van de verzekeraar volgt.

De Minister van Financiën H.O.C.R. Ruding en de Minister van Justitie F. Korthals Altes (hierna: Ministers) hebben deze memorie van antwoord ondertekend. De Ministers zijn van mening dat het de rechtsbijstandverzekeraar niet is toegestaan om een beperkt aantal advocaten aan te wijzen geselecteerd naar honoraria. De keuze voor de verzekerde is dan immers niet vrij. Uiteraard is het wel toegestaan dat de rechtsbijstandverzekeraar als leidraad voor de verzekerde een lijst van advocaten verschaft waaraan verzekerde niet is gebonden. Overigens is het naar de mening van de Ministers wel in overeenstemming met de richtlijn dat rechtsbijstandverzekeraars een maximum aan het honorarium verbinden op voorwaarde dat dit maximum overeenkomt met de in de advocatuur gebruikelijke tarieven. Indien de verzekerde in dat geval een advocaat kiest die een hoger honorarium vraagt dan gebruikelijk is, zal de verzekerde het bedrag wat de limiet te boven gaat zelf moeten bekostigen.⁴³

De Ministers informeerden welke van voornoemde materieel beperkende voorwaarden in Nederland voorkomen en welke daarvan niet toelaatbaar zijn op grond van dit wetsvoorstel. De meeste rechtsbijstandverzekeraars in Nederland stellen in hun polisvoorwaarden betreffende de advocatenkeuze een bovengrens aan de in totaal te vergoeden kosten voor de externe rechtshulp.⁴⁴

Een belangrijk arrest wat een grote rol speelt om eventueel de polisvoorwaarden te mogen beperken is het arrest Stark uit 2011.⁴⁵ Een uiteenzetting van dit arrest is te raadplegen in subparagraaf 2.4.2.

3.8 Conclusie

ARAG maakt gebruik van twee soorten polissen. Dit zijn de ARAG FlexPolis en de ARAG ProRechtPolis. In vergelijking met de FlexPolis is de ProRechtPolis meer volledig en omvat een complete verzekeringsdekking. Bij de FlexPolis geldt een vrijwillig eigen risico. Bij de ProRechtPolis geldt geen eigen risico.

Sinds 1 januari 2015 zijn de polisvoorwaarden van ARAG gewijzigd. Op dit moment zijn er alleen aanpassingen in de ProRechtPolis doorgevoerd. De wachttijd van drie maanden is bij de ProRechtPolis in zijn geheel komen te vervallen. Dit betekent dat klanten direct verzekerd zijn van het moment van afsluiten of uitbreiden van de verzekering, mits de

⁴² Kamerstukken II 1988/89, 21076, nr. 6.

⁴³ Kamerstukken II 1988/89, 21076, nr. 6.

⁴⁴ Zie hiervoor paragraaf 3.5

⁴⁵ HvJ EU 7 november 2013, nr. C-442/12.

gebeurtenis en het geschil niet te voorzien waren. De FlexPolis is tot op heden nog niet aangepast maar het plan is dat ook de wachttijd van drie maanden hierbij in haar geheel komt te vervallen. Het vervallen van de wachttijd is aan de ene kant klantvriendelijk maar tevens fraudegevoelig.

Als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij het volgens de wet- en regelgeving niet verplicht is om een advocaat in te schakelen maar op verzoek van de verzekerde de zaak wel aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige onder behandeling wordt gegeven, vergoedt ARAG de volgende externe kosten tot een maximum van € 6.000,- all in per gebeurtenis.

Zoals gezegd gelden er nieuwe polisvoorwaarden binnen ARAG per 1 januari 2015. Voor nieuwe verzekerden geldt de limiet van € 6000,- wanneer een externe rechtshulpverlener wordt ingeschakeld direct. Voor bestaande polissen gaat het gelden op het moment dat verzekerden de nieuwe polisvoorwaarden ontvangen. Dat gaat per zogenaamde prolongatiedatum. Met het oog op het voorbeeld gegeven in paragraaf 3.4 zal het daarom een jaar duren voordat alle ARAG verzekerden de nieuwe polisvoorwaarden hebben ontvangen.

In paragraaf 3.6 zijn de polisvoorwaarden van ARAG, DAS, SAR en SUR vergeleken. Hieruit is gebleken dat iedere rechtsbijstandverzekeraar op haar eigen manier omgaat met de vrije advocaatkeuze. Zo hanteren alleen DAS en SUR een eigen risico. Bij DAS wordt er met betrekking tot het eigen risico nog eens onderscheid gemaakt tussen particulieren en zakelijke klanten. ARAG en SAR hanteren nog geen eigen risico. Het valt op dat de rechtsbijstandverzekeraars met de hoogste limiet, geen eigen risico hanteren. Dit is slechts een constatering.

Verder is het opvallend dat DAS haar procedures uitsplitst. Voor verschillende procedures geldt een ander limiet. Het onderscheid in limiet per arbeidsrechtelijke, bestuursrechtelijke, sociaalverzekeringsrechtelijke en overige procedures vind ik efficiënt gezien het kostenplaatje van de rechtsbijstandverzekeraar, want niet voor iedere procedure is hetzelfde budget nodig. Een arbeidsrechtelijke procedure is over het algemeen goedkoper dan een bestuursrechtelijke- of sociaalverzekeringsrechtelijke procedure. De advocaatkosten boven de limiet dient de verzekerde zelf te voldoen. Wanneer de limiet lager ligt zal de verzekerde meer toezicht houden op het feit dat de kosten de limiet niet overschrijden. Op het moment dat de limiet ruimer is zal de verzekerde minder strak toezicht houden op de kosten aangezien de betreffende rechtsbijstandverzekeraar deze kosten immers toch verzekerd. Dit is echter slechts een aanname en hiervoor zijn geen concrete bewijzen.

Na de uitspraak van het HvJ omtrent de vrije advocaatkeuze heerste de verwachting dat rechtsbijstandverzekeraars hun premies zouden verhogen om de extra kosten hiervoor enigszins te compenseren. Uiteindelijk is gebleken dat er met betrekking tot de premies maar een stijging van 3% heeft plaatsgevonden. Rechtsbijstandverzekeraars zijn daarentegen wel aan de slag gegaan met hun polisvoorwaarden.⁴⁶ Dit is af te leiden uit het schema in paragraaf 3.6.

Naar aanleiding van de memorie van antwoord 1988/89⁴⁷ is gebleken dat het de rechtsbijstandverzekeraar niet is toegestaan om een beperkt aantal advocaten aan te wijzen geselecteerd naar honoraria. De keuze is op dat moment voor de verzekerde niet

⁴⁶ 'Vrije advocaatkeuze beïnvloedt premies nauwelijks', www.amweb.nl (zoek op: vrije advocaatkeuze premies).

⁴⁷ Kamerstukken II 1988/89, 21076, nr. 6.

vrij. Het voorgaande komt bij ARAG niet voor. Voor de rechtsbijstandverzekeraar is het wel toegestaan om aan de verzekerde een leidraad te verschaffen met een lijst van advocaten waaraan de verzekerde niet is gebonden. Ik heb tijdens mijn afstudeerstage gezien dat deze leidraad met regelmaat door juristen aan haar verzekerden wordt gegeven. Dit is een stuk klantvriendelijkheid wanneer de verzekerde niet thuis is in het kiezen van een advocaat. Op deze manier heeft de verzekerde meer houvast.

4 Kwaliteitscode Rechtsbijstand

In dit hoofdstuk zal aandacht worden besteed aan de grondbeginselen van rechtsbijstandverlening die zijn vastgelegd in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Vervolgens zullen deze grondbeginselen worden getoetst aan het beleid van ARAG. Daarnaast zal er in dit hoofdstuk aandacht worden besteed aan de belangenbehartiging van de verzekerden. Tevens zal artikel 4.5 uit de code worden toegelicht en dit zal wederom worden getoetst aan het beleid van ARAG. Ten slotte zal dit hoofdstuk worden afgesloten met een conclusie.

De Kwaliteitscode Rechtsbijstand⁴⁸ zal centraal staan in dit hoofdstuk. Daarom heb ik de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (hierna: code) opgenomen als bijlage. De ingangsdatum van de laatste versie – zoals u deze ook aantreft in de bijlage – betreft 1 april 2014. In deze code is vastgelegd welke verplichtingen een rechtsbijstandverzekeraar heeft tegenover haar verzekerden en wat een verzekerde minimaal mag verwachten wanneer zij een zaak aanbrengt bij haar rechtsbijstandverzekeraar. Deze code is bindend voor rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingkantoren.⁴⁹ Alle rechtsbijstandverzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars werken volgens deze code. De onafhankelijke Stichting toetsing verzekeraars onderzoekt of de rechtsbijstandverzekeraars zich aan de code houden. Dit wordt ook wel bindende zelfregulering genoemd.⁵⁰

4.1 Grondbeginselen rechtsbijstandverlening

In artikel 3 van de code wordt vermeld aan welke punten de juridische dienstverlening te allen tijde moet voldoen. Allereerst moet voor de rechtshulpverlener in redelijkheid het belang van de verzekerde voorop staan. De behandeling van de zaak is dan ook gericht op het bieden van adequate rechtshulp om een zo goed mogelijk resultaat voor de verzekerde te behalen. Verder dient de rechtshulpverlener alle zaken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en deskundigheid te behandelen, zodat de verzekerde de kwalitatief goede rechtshulp ontvangt die zij redelijkerwijs mag verwachten. Daarnaast dient de rechtshulpverlener de verzekerde voortvarend en daadkrachtig te helpen, de behandeling en voortgang van de zaak te bevorderen en te bewaken, alert te zijn op signalen die wijzen op verstoringen in het behandelproces en dient gerichte actie te ondernemen om dergelijke verstoringen weg te nemen. Tot slot dient de rechtshulpverlener zijn integriteit en vertrouwelijkheid te waarborgen. Het waarborgen van de integriteit en vertrouwelijkheid doet de rechtshulpverlener door ten minste:

- Binnen de regels van de wet vertrouwelijk om te gaan met de informatie en met de stukken die op de zaak betrekking hebben. In het geval de rechtsbijstandverzekering is afgesloten via een assurantiebemiddelaar zal de rechtsbijstandverzekeraar deze tussenpersoon alleen inhoudelijke dossiergegevens verstrekken na de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe van de klant.

⁴⁸ Bijlage IV.

⁴⁹ 'Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2014', www.verzekeraars.nl (zoek op: *kwaliteitscode rechtsbijstand*).

⁵⁰ 'Kwaliteitscode Rechtsbijstand', www.srk.nl (zoek op: *kwaliteitscode rechtsbijstand*).

- Alert te zijn op mogelijke tegenstrijdige belangen⁵¹, deze aan de klant te melden en de benodigde maatregelen te treffen om een optimale belangenbehartiging te waarborgen.
- Geen zaken te behandelen waar hij op enigerlei wijze persoonlijk bij betrokken is.
- Geen informatie te verstrekken waarvan hij weet dat deze onjuist is of waarvan hij redelijkerwijs had kunnen weten dat het onjuist is.
- Geldbedragen die bestemd zijn voor de klant binnen ten hoogste vijf werkdagen aan de bank ter (door)betaling aanbieden.

4.1.1 Grondbeginselen rechtsbijstandverlening bij ARAG

In de vorige paragraaf zijn de grondbeginselen rechtsbijstandverlening beschreven volgens de code. In deze subparagraaf wordt bekeken of ARAG voldoet aan de uitgangspunten waaraan de juridische dienstverlening te allen tijde moet voldoen.

De afgelopen maanden heb ik bij ARAG besteed aan het ondersteunen van de juristen met dagelijkse werkzaamheden zoals het schrijven van sommaties en het maken van dagvaardingen. Tijdens deze werkzaamheden heb ik informatie voor deze scriptie kunnen verzamelen. Ik ben actief betrokken geweest binnen het bedrijfsproces waardoor ik voor mezelf een beeld heb kunnen vormen van de bedrijfsprocessen. Hierdoor kan ik beoordelen of ARAG bijvoorbeeld het belang van de verzekerde voorop stelt. ARAG biedt adequate rechtshulp om op deze manier een zo goed mogelijk resultaat voor de verzekerde te behalen. Op het moment dat een verzekerde haar zaak bij ARAG heeft aangemeld en er is beoordeeld of de zaak onder de dekking valt begint het balletje te rollen. Er wordt bekeken welke vestiging van ARAG het meest gunstig aansluit bij de woonplaats van de verzekerde en de verzekerde krijgt daarop een jurist toegewezen die haar zaak zal behandelen. Wanneer de zaak door een jurist van ARAG wordt ingenomen zal de jurist zich eerst in de toegestuurde stukken verdiepen alvorens contact op te nemen met de verzekerde. Op deze manier heeft de jurist vaak op voorhand al een bepaalde strategie bedacht waardoor zij dit direct tijdens het eerste contact kan delen met de verzekerde. Aangezien dat dit vaak al direct tijdens het eerste contact met de verzekerde kan worden gedeeld, scheelt dit een terugbelmoment.

Om te zorgen dat de verzekerde de kwalitatief goede rechtshulp ontvangt die zij mag verwachten dienen de juristen bij ARAG zeer zorgvuldig en deskundig te werk te gaan. Tijdens mijn stage heb ik gemerkt dat de juristen zeer oplettend en nauwkeurig zijn wanneer zij telefonisch contact hebben met de verzekerde. Zo worden er belangrijke details opgeschreven, er wordt goed doorgevraagd en er wordt begrip getoond richting de verzekerde. Daarnaast werken er bij ARAG deskundige juristen. Velen hebben al een aantal jaar ervaring in een bepaald rechtsgebied waardoor een lastige kwestie voor de verzekerde vaak al snel opgelost kan worden. Op het moment een jurist minder ervaren is wil het overigens niet zeggen dat een lastige kwestie niet snel voor de verzekerde kan worden opgelost. Wanneer er zich een situatie voordoet dat een minder ervaren jurist niet weet wat zij met een bepaalde kwestie aan moet, staan er vele juristen klaar die graag een handje helpen. Doordat de juristen met elkaar brainstormen over bepaalde kwesties kunnen de ervaren juristen hun deskundigheid over brengen op de minder ervaren juristen. Op deze manier wordt de deskundigheid naar een hoger niveau getild.

⁵¹ Zie hoofdstuk 2.

Verder heb ik gemerkt dat de verzekerde voortvarend en daadkrachtig wordt geholpen door de jurist. De juristen van ARAG bevorderen en bewaken de voortgang met betrekking tot de behandeling van de zaak door regelmatig met de verzekerde te telefoneren, ook al is daar geen aanleiding toe. Op deze manier kan de jurist snel te weten komen of zij nog dingen voor de verzekerde kan betekenen, of dat er voortgang is in de zaak. Mocht de jurist in een bepaalde zaak een brief ontvangen van de wederpartij waarin bijvoorbeeld een eis wordt gesteld, neemt de jurist altijd direct contact op met de verzekerde. Hierdoor kan de jurist verstoringen in het behandelproces voorkomen en door direct telefonisch contact op te nemen met de verzekerde kunnen verstoringen worden weggenomen.

Zoals gezegd dient de afdeling Rechtshulp tijdens de dossierbehandeling aan de punten uit de vorige paragraaf te voldoen. Periodiek worden de kwaliteitsnormen uit de code geaudit bij ARAG. Hieronder zal ik de huidige gang van zaken bij ARAG met betrekking tot de kwaliteitsnormen uit de code bespreken.

Het eerste klantencontact geschiedt telefonisch. Op het moment dat er geen telefonisch contact mogelijk is, dan wordt er een ontvangstbevestiging aan de klant per e-mail verzonden. Mocht de klant de voorkeur hebben om deze per brief te ontvangen is dit ook mogelijk.

Op het moment dat de verzekerde een zaak aanmeldt bij ARAG zal deze worden beoordeeld op dekking. Er wordt hierbij gekeken naar de polis van de verzekerde en of het geschil van de verzekerde onder de dekking valt. Bij ARAG zitten er vijf werkdagen tussen de dekking en inname. Met inname wordt bedoeld het eerste contact met de behandelaar van de zaak, de jurist.

Nadat de verzekerde heeft gesproken met haar jurist zal er richting de verzekerde een duidelijk en volledig scenario geschetst worden inclusief schriftelijke bevestiging. Mochten in het scenario nog veranderingen voordoen, zal dit scenario worden aangepast. Zodat het voor de verzekerde te allen tijde duidelijk is. De reactietermijn hierop betreft tien werkdagen.

Ieder klantcontact – telefonisch/per brief/per e-mail – wordt afgesloten met een concrete verwachting omtrent vervolgactie en vervolgcontact.

Op het moment de jurist niets meer voor de verzekerde kan betekenen en de zaak ten einde is, zal hierop het sluitproces volgen. Tijdens dit sluitproces zal de jurist – altijd telefonisch – contact opnemen met de verzekerde. Middels dit telefoongesprek zal de jurist vragen om akkoord aan de verzekerde om over te gaan tot sluiten van de zaak. Wanneer er een akkoord is bereikt zal een schriftelijke sluitbevestiging van de jurist aan de verzekerde volgen.

Mocht de verzekerde na het sluiten, of ten tijde van de zaaksbehandeling nog recht hebben op een geldbedrag wat voortgekomen is tijdens de zaaksbehandeling en via de wederpartij doorgestort is aan ARAG, zal ARAG dit altijd binnen vijf werkdagen na ontvangst doorstorten aan de verzekerde.

Om de kwaliteitsnormen uit de code te waarborgen maakt ARAG gebruik van zogenaamde ‘wegwijzers’ voor de verzekerden. Dit zijn bijvoorbeeld wegwijzers die

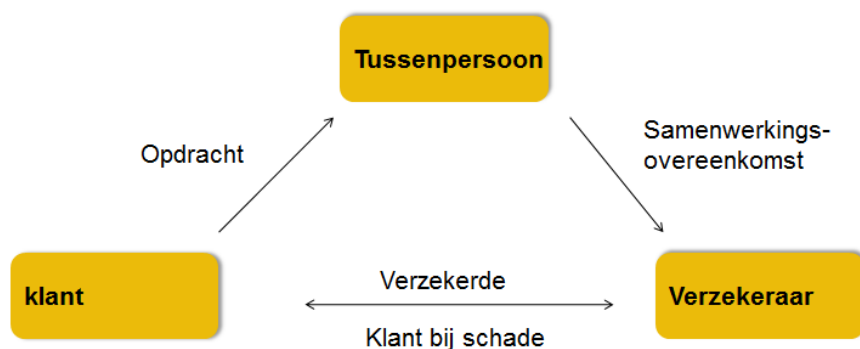
informatie bevatten over bijvoorbeeld een comparitieprocedure, getuigenverhoor, kantongerechtprocedure. Deze wegwijzers worden als bijlagen in een e-mail samen met een eventueel advies, aan de verzekerde toegestuurd. Het komt vaak voor dat een verzekerde middels het telefonisch contact overladen wordt met een hoop juridische informatie. Door middel van de wegwijzers kan de verzekerde de informatie thuis nog eens rustig doornemen.

Er wordt bij ARAG ook gebruik gemaakt van een protocol. Per te behandelen zaak geldt een ander protocol. Doordat de zaken middels een protocol worden behandeld zorgt dit voor structuur en zorgvuldigheid richting de verzekerde.

Ten slotte dient de rechtshulpverlener zijn integriteit en vertrouwelijkheid te waarborgen, zoals beschreven in de vorige paragraaf. De afdeling Compliance houdt bij ARAG toezicht op de integriteit en vertrouwelijkheid. Deze afdeling zorgt ervoor dat ARAG handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.⁵² Ik heb op de afdeling Rechtshulp gemerkt dat ARAG vertrouwelijk om gaat met informatie van haar verzekerden. Dit vloeit bijvoorbeeld voort uit het feit dat er altijd een machtiging in het dossier aanwezig is inzake communicatie met de intermediair.

4.1.2 Belangenbehartiging

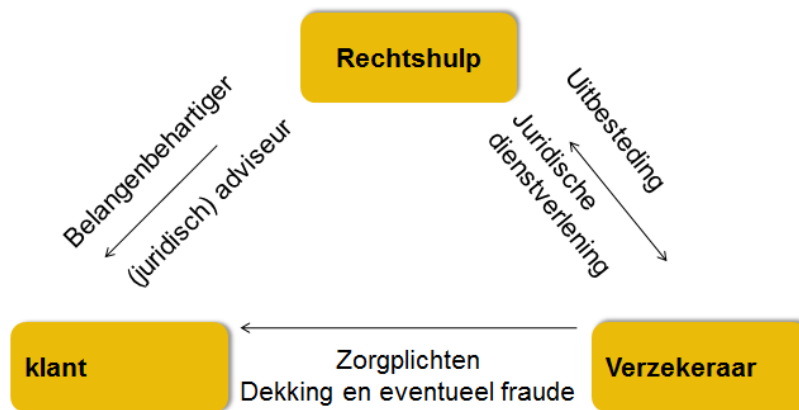
Om een duidelijk beeld te krijgen inzake de huidige gang van zaken bij ARAG en de wijze waarop de belangenbehartiging van de verzekerde geregeld is, heb ik een interne training op de ARAG vestiging in Leusden bijgewoond. De Verdiepingstraining Volmachten werd verzorgd door dhr. mr. A.L. Dijkstra en dhr. A. Broekhuis. Tijdens deze training is gebleken dat een scheiding van de afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen binnen ARAG noodzakelijk blijkt, om de integriteit en vertrouwelijkheid te waarborgen waardoor het belang van de verzekerden wordt behartigd.



Figuur 1

De klant die hulp nodig heeft bij de afwikkeling van haar geschil geeft de opdracht aan de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft een samenwerkingsovereenkomst met de verzekeraar, in dit geval ARAG. De klant is verzekerd bij ARAG en wordt daarom verzekerde genoemd. Ingeval bij schade wordt de klant dus de verzekerde en heeft de zij een verzekeringsovereenkomst gesloten met de verzekeraar (zie figuur 1).

⁵² M. Jurgens en R. Stijnen, Compliance in het financieel toezichtrecht, Deventer: Kluwer, 2008, p. 184.



Figuur 2

Om te zorgen dat ARAG vertrouwelijk kan omgaan met de informatie en gegevens van haar verzekerden en voldoet aan de compliance, is een scheiding van de afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen noodzakelijk. In figuur 2 heb ik deze scheiding weergegeven. De verzekeraar – afdeling Verzekeringen – heeft een zorgplicht wat voortvloeit uit de Wft.

Art. 4:65 lid 3 Wft geeft aan dat er een scheiding dient te zijn tussen het verzekeringsbedrijf en de rechtshulpverlening.

“Een rechtsbijstandverzekeraar vertrouwt werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling alleen toe aan een schaderegelingkantoor als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, en het tweede lid, onderdeel a, dat zijn bedrijfsvoering zodanig inricht dat de personeelsleden en de leden van het leidinggevende orgaan die zich bezighouden met de rechtsbijstandschaderegeling of met het geven van juridische adviezen met betrekking tot deze schaderegeling, niet tezelfdertijd dezelfde of soortgelijke werkzaamheden verrichten ten behoeve van een andere branche van een verzekeraar waarmee het schaderegelingkantoor financiële, commerciële of administratieve banden heeft.”⁵³

Voor ARAG houdt dit artikel in dat de persoonsgegevens van de verzekerden binnen ARAG niet zomaar mogen worden uitgewisseld tussen de afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen. Pas op het moment dat de verzekerde toestemming verleent aan de afdeling Rechtshulp of Verzekeringen, of wanneer het noodzakelijk is mogen de betreffende gegevens tussen de afdelingen worden uitgewisseld.

Daarnaast beoordeelt de afdeling Verzekeringen dekking en toetst of er eventueel sprake is van fraude. Is de zaak van de verzekerde op dekking beoordeeld dan wordt deze uitbesteed aan de afdeling Rechtshulp. Deze verleent een juridische dienst aan de verzekerde. Op het moment dat de zaak wordt uitbesteed aan afdeling Rechtshulp trekt afdeling Verzekeringen haar handen volledig terug en heeft haar plicht volbracht. Zij heeft hierna ook geen toegang meer tot de zaak. Ten slotte is de zaak dus in handen gekomen van afdeling Rechtshulp, waarbij een jurist de belangen van de verzekerde behartigt en daarbij optreedt als (juridisch) adviseur.

Door de scheiding van de afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen wordt het belang van de verzekerden gewaarborgd. Hieronder heb ik de voor- en nadelen uiteengezet van de betreffende scheiding.

⁵³ Artikel 4:65 lid 3 Wft.

Voordelen:

- de privacy van de verzekerden wordt op deze manier gewaarborgd;
- doordat niet iedere afdeling over de persoonsgegevens van de verzekerde beschikt wordt de kans op het verstrekken van deze gegevens aan derden kleiner;
- ARAG voldoet op deze manier aan het reeds beschreven art. 4:65 Wft;
- door deze scheiding is de afdeling Rechtshulp geen dekkingsbeoordelaar. Stel deze scheiding zou niet bestaan dan zou de afdeling Rechtshulp wel een dekkingsbeoordelaar zijn, waardoor de complexere zaken minder snel door de dekking zouden komen. Integriteit speelt hierbij een grote rol.

Nadelen:

- wanneer de verzekerde geen machtiging heeft afgegeven mag er geen informatie van de verzekerde binnen ARAG worden doorspeeld (tenzij dit noodzakelijk is)
- op het moment er een fout is gemaakt in de dekkingsbeoordeling van een zaak en de zaak toch op de afdeling Rechtshulp in behandeling is genomen, mag ARAG deze zaak niet herroepen waardoor oplettendheid is geboden.

4.1.2.1 SRK-vonnis

De Rechtbank 's-Gravenhage heeft in 2008 uitspraak gedaan met betrekking tot de privacy van dossiers ten aanzien van verzekerden. Dit wordt het zogenaamde SRK-vonnis genoemd. In deze uitspraak is bepaald dat het inzien van lopende dossiers door de intermediair in strijd is met de wet- en regelgeving op het gebied van privacy.⁵⁴ Het SRK vonnis heb ik in dit hoofdstuk vermeld omdat dit relevant is met betrekking tot de privacy van de rechtsbijstandverzekerden. In dit geval geldt er binnen ARAG zoals ik heb vermeld ook een strikte scheiding tussen de afdeling Rechtshulp en Verzekeringen. Hierbij mag er tussen de betreffende afdelingen ook geen informatie worden doorspeeld over de verzekerden. De afdeling Verzekeringen beoordeelt slechts of de verzekerde voor het geschil gedekt is, waarop het dossier verder in behandeling wordt genomen op de afdeling Rechtshulp. Hierdoor geeft ARAG ook op dit gebied aan dat er in feite geen verschil is tussen de onafhankelijke behandeling door een eigen juridisch specialist en behandeling door een externe juridisch specialist. ARAG geeft hierbij uitdrukkelijk aan dat de verzekerde dit aspect niet hoeft te laten meewegen bij het maken van een (vrije) keuze voor een juridisch specialist

4.2 Communicatie richting de verzekerden

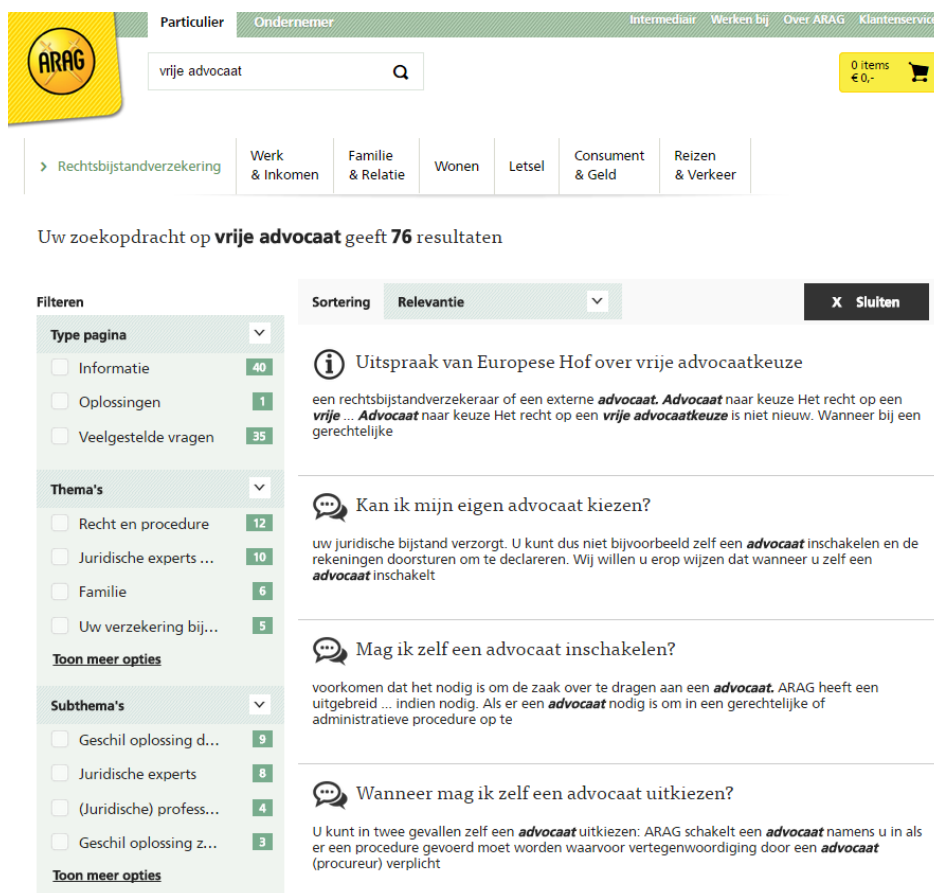
Artikel 4 van de code heeft betrekking op de communicatie richting de verzekerden. Ik zal alleen aandacht besteden aan artikel 4.5 van de code, aangezien dit artikel betrekking heeft op het inschakelen van een externe rechtshulpverlener die niet in dienst is van de verzekeraar (vrije advocaatkeuze).

In artikel 4.5 van de code staat beschreven dat de regels rondom het inschakelen van een externe rechtshulpverlener en het recht op vrije keuze van rechtshulpverlener voor de verzekerde eenvoudig raadpleegbaar moeten zijn op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar. Zodra de rechtsbijstandverzekeraar vaststelt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd gaat worden, informeert de rechtsbijstandverzekeraar de verzekerde over de vrije keuze van rechtshulpverlener.

⁵⁴ Rb. 's-Gravenhage 4 december 2008, ECLI:NL:RBSGR:2008:BG9270.

4.2.1 Communicatie richting de verzekerden bij ARAG

In deze subparagraaf zal artikel 4.5 van de code aan het ARAG beleid worden getoetst. *Zijn de regels rondom het inschakelen van een andere rechtshulpverlener en het recht op vrije keuze van rechtshulpverlener voor de verzekerde eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van ARAG?*



Figuur 3

Gemakshalve heb ik een 'printscreen' toegevoegd (zie figuur 3) van de website van ARAG⁵⁵ wanneer men zoekt op de woorden 'vrije advocaat'. Zoals uit figuur 3 is af te leiden geven deze woorden 76 resultaten. Deze resultaten hebben allen ook een titel zodat de verzekerde snel een antwoord kan vinden op de betreffende vraag.

Daarnaast kunnen de polisvoorwaarden geraadpleegd worden op de website. Wanneer men deze polisvoorwaarden opent is het voor de verzekerde niet in één oogopslag duidelijk onder welk kopje het recht op de vrije advocaatkeuze is geregeld. In de polisvoorwaarden wordt overigens niet direct gesproken over 'vrije advocaatkeuze'. Het volgende wordt in de polisvoorwaarden van ARAG beschreven:

"Als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij het volgens de wet- en regelgeving niet verplicht is om een advocaat in te schakelen maar op uw verzoek de zaak wel aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige in behandeling wordt gegeven..."

⁵⁵ www.arag.nl.

De regels rondom het inschakelen van een andere rechtshulpverlener en het recht op vrije keuze van rechtshulpverlener zijn gezien het voorgaande voor de verzekerde eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van ARAG, maar over de vraag of deze regels voor de verzekerde ook duidelijk zijn heerst bij mij twijfel.

Tot slot wordt in artikel 4.5 van de code beschreven dat zodra de rechtsbijstandverzekeraar vaststelt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd gaat worden, de rechtsbijstandverzekeraar de verzekerde moet informeren over de vrije keuze van rechtshulpverlener. Er wordt bij ARAG direct telefonisch contact opgenomen met de verzekerde wanneer de jurist vaststelt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd gaat worden. Tijdens dit telefonisch contact wordt er aan de verzekerde de keuze voorgelegd of zij gebruik wil maken van de vrije advocaatkeuze. ARAG voldoet in de praktijk dus aan artikel 4.5 van de code.

4.3 Conclusie

De grondbeginselen rechtsbijstandverlening zijn vastgelegd in de code. ARAG voldoet aan de uitgangspunten waaraan de juridische dienstverlening te allen tijde moet voldoen. Om dit te kunnen bewerkstelligen audit ARAG periodiek de kwaliteitsnormen uit de code. Zo geschiedt het eerste klantencontact altijd telefonisch, er zitten vijf werkdagen tussen de dekking en inname van de zaak, ieder klantencontact wordt afgesloten met een concrete verwachting omtrent vervolgactie en vervolgcontact, geldbedragen die bestemd zijn voor de verzekerde worden binnen vijf werkdagen door ARAG doorbetaald en wordt er bij ARAG gebruik gemaakt van een protocol.

Daarnaast wordt de integriteit en vertrouwelijkheid van de verzekerden behartigd doordat er een scheiding is tussen de afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen. In artikel 4.5 van de code zijn de regels vastgelegd omtrent de communicatie richting de verzekerden voor wat betreft de vrije advocaatkeuze. Er kan worden geconcludeerd dat ARAG voldoet aan artikel 4.5 van de code.

Zoals gezegd worden de kwaliteitsnormen periodiek geaudit bij ARAG. Uit deze periodieke audit is gebleken dat ARAG wel voldoet aan de kwaliteitsnormen waaraan zij bij de afdeling Rechtshulp tijdens de dossierbehandeling behoort te voldoen. De resultaten vallen op de afdeling Rechtshulp echter tegen waarbij in het oog springt dat zij niet voldoende waar maken wat er aan de cliënten wordt beloofd. In sommige gevallen is het zo dat slechts 60% wordt behaald waar zij 90% beloofd. Hier moet verbetering in komen zodat deze beloften worden waargemaakt.

Op de afdeling Rechtshulp is daarom met elkaar afgesproken dat aan tien personen wordt gevraagd in dossiers van een ander teamlid een korte audit te doen. Hierbij gaat het er om dat in drie dossiers onderzocht wordt of aan bovengenoemde normen is voldaan. De resultaten worden vervolgens naar de Teamleider gestuurd die alles bundelt en het agendeert voor een volgend teamoverleg. In het najaar zal er een soortgelijk onderzoek plaatsvinden waarbij wordt onderzocht of de resultaten op Rechtshulp verbeterd zijn.

5 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal antwoord worden gegeven op de centrale vraag. Gemakshalve heb ik de centrale vraag hieronder wederom opgenomen.

“Op welke wijze kan ARAG haar polisvoorwaarden zodanig aanscherpen, dat zij voldoet aan het uitgangspunt van de vrije advocaatkeuze, en op welke wijze kan zij dit communiceren richting haar verzekerden?”

In paragraaf 5.1 worden de conclusies beschreven en zullen tevens de deelvragen⁵⁶ die ik heb geformuleerd worden beantwoord. Tot slot zullen er in paragraaf 5.2 aanbevelingen volgen.

5.1 Conclusies

Vrije advocaatkeuze op Europees en nationaal niveau

De vrije advocaatkeuze vindt haar wettelijke grondslag in richtlijn 87/344/EEG. Deze richtlijn is geïmplementeerd in art. 4:67 Wft. Hieruit blijkt dat de rechtsbijstandverzekeraar uitdrukkelijk in de overeenkomst tussen haar en de verzekerde moet bepalen dat de verzekerde vrij is om een advocaat of andere persoon te kiezen die haar belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure behartigt. Dit betekent voor ARAG dat zij de verzekerde ten minste op de hoogte dient te brengen van het recht om zich te beroepen op de vrije advocaatkeuze wanneer er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure, een belangenconflict of een geschil tussen de verzekerde en haar jurist.

Verder speelt jurisprudentie een belangrijke rol voor de nadere invulling van de vrije advocaatkeuze. Zo is in de zaak Eschig uit 2009 door het HvJ uiteindelijk bepaald dat de vrije advocaatkeuze ingevolge artikel 4 lid 1 van richtlijn 87/344/EEG een algemene strekking heeft en een bindend karakter kent. In deze zaak heeft Eschig uiteindelijk zelf zijn advocaat mogen kiezen en werd dus in het gelijk gesteld. In de zaak Stark uit 2011⁵⁷ is bepaald dat rechtsbijstandverzekeraars en haar verzekerden onderling een hogere premie af mogen spreken zodat de verzekerden een hogere vergoeding, dus een hogere limiet krijgen wanneer zij gebruik willen maken van de vrije advocaatkeuze. Het arrest Sneller/DAS Rechtsbijstand uit 2013 heeft er toe geleid dat er twee prejudiciële vragen zijn gesteld.

Op de twee prejudiciële vragen die zijn gesteld naar aanleiding van het arrest Sneller/DAS Rechtsbijstand uit 2013 is geantwoord dat een rechtsbijstandverzekeraar niet in haar verzekeringsovereenkomst mag opnemen dat een verzekerde recht heeft op vergoeding van de kosten van een externe rechtshulpverlener pas op het moment de rechtsbijstandverzekeraar de inschakeling hiervan nodig acht. Hierbij maakt het niets uit of de gerechtelijke of administratieve procedure naar nationaal recht verplicht is.

De polisvoorwaarden van ARAG in de praktijk

Per 1 januari 2015 regelen de polisvoorwaarden van ARAG dat zij de kosten tot een maximum van € 6.000,- all in per gebeurtenis vergoeden wanneer de verzekerde gebruik maakt van de vrije advocaatkeuze. Hierbij geldt geen eigen risico. Er is echter een uitzondering: bij de FlexPolis geldt een vrijwillig eigen risico. Op het moment dat er verschillende, met elkaar samenhangende gebeurtenissen zijn, dan gelden deze kosten voor de reeks van gebeurtenissen tezamen. Op het moment de verzekerde de limiet van

⁵⁶ Zie subparagraaf 1.3.1.

⁵⁷ HvJ EU 7 november 2013, nr. C-442/12.

€ 6.000,- overschrijdt, dient hij de teveel gemaakte kosten zelf te bekostigen. In de praktijk geldt dit nog niet voor alle verzekerden. Voor bestaande polissen gaat het gelden op het moment dat verzekerden de nieuwe polisvoorwaarden ontvangen. Dat gaat per zogenaamde prolongatiedatum. Stel, de verzekerde heeft een polis die op 1 november 2014 is ingegaan waarop de verzekerde dit jaar de nieuwe polisvoorwaarden op 1 november ontvangt. De limiet van € 6000,- voor een externe rechtshulpverlener gaat dan gelden voor de zaken na 1 november 2015. Voor de zaken daarvoor geldt de oude limiet van € 50.000,-. Gezien het voorgaande zal het daarom een jaar gaan duren voordat alle verzekerden van ARAG de nieuwe polisvoorwaarden hebben ontvangen. Voor nieuwe verzekerden geldt de limiet van € 6000,- wanneer een externe rechtshulpverlener wordt ingeschakeld direct.

Polisvoorwaarden van ARAG, DAS, SAR en SUR

Er is gebleken dat iedere rechtsbijstandverzekeraar met betrekking tot de premie en limiet geheel op eigen inzicht omgaat met de vrije advocaatkeuze. Zo hanteren alleen DAS en SUR een eigen risico. Bij DAS wordt er met betrekking tot het eigen risico nog eens onderscheid gemaakt tussen particulieren en zakelijke klanten. ARAG en SAR hanteren geen eigen risico. Het valt op dat de rechtsbijstandverzekeraars met de hoogste limiet, geen eigen risico hanteren. Dit is slechts een constatering waar geen concrete verklaring voor is.

Verder is het opvallend dat DAS haar procedures uitsplitst. Voor verschillende procedures geldt een ander limiet. Het onderscheid in limiet per arbeidsrechtelijke, bestuursrechtelijke, sociaalverzekeringsrechtelijke en overige procedures vind ik efficiënt gezien het kostenplaatje van de rechtsbijstandverzekeraar, want niet voor iedere procedure is hetzelfde budget nodig. Een arbeidsrechtelijke procedure is over het algemeen goedkoper dan een bestuursrechtelijke- of sociaalverzekeringsrechtelijke procedure. De advocaatkosten boven de limiet dient de verzekerde zelf te voldoen. Wanneer de limiet lager ligt zal de verzekerde meer toezicht houden op het feit dat de kosten de limiet niet overschrijden. Op het moment dat de limiet ruimer is zal de verzekerde minder strak toezicht houden op de kosten aangezien de betreffende rechtsbijstandverzekeraar deze kosten immers toch verzekerd. Dit is overigens slechts een aanname.

Aanscherpen van de polisvoorwaarden

Kortgezegd zou ARAG op basis van de richtlijn, kamerstukken en jurisprudentie haar polisvoorwaarden op alle mogelijke manieren mogen aanscherpen. ARAG mag haar polisvoorwaarden geheel naar eigen invulling inrichten. Er is echter één maar. In het Stark arrest heeft het HvJ aangegeven dat een rechtsbijstandverzekeraar de limiet niet dusdanig mag verlagen zodat het voor de verzekerde onmogelijk wordt gemaakt om te kiezen voor een externe rechtshulpverlener, waardoor het recht op de vrije advocaatkeuze wordt aangetast. Verder heeft dit arrest bepaald dat de beperkingen ten aanzien van de reikwijdte van de vrije advocaatkeuze niets mogen afdoen aan het keuzerecht van de verzekerde.

Kwaliteitscode Rechtsbijstand

De integriteit en betrouwbaarheid van de verzekerden wordt behartigd doordat er een scheiding is tussen de afdelingen Rechtshulp en Verzekeringen. Het SRK-Vonnis wat ik heb beschreven in subparagraaf 4.1.2.1 sluit hier op aan. In artikel 4.5 van de code zijn de regels vastgelegd omtrent de communicatie richting de verzekerden voor wat betreft de vrije advocaatkeuze. ARAG voldoet aan artikel 4.5 van de code. Zo zijn de regels rondom

het inschakelen van een andere rechtshulpverlener en het recht op vrije keuze van rechtshulpverlener voor de verzekerde eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden. Verder voldoet ARAG tevens aan haar informatieplicht uit artikel 4.5 van de code, gezien het feit dat wanneer wordt vastgesteld dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd gaat worden de verzekerde direct telefonisch wordt benaderd of zij gebruik wil maken van de vrije advocaatkeuze.

De gevolgen voor de premie en limiet van de verzekerden

Er is gebleken dat de vrije advocaatkeuze een grote invloed heeft voor wat betreft de premie en de limiet van de verzekerde. In het arrest Stark uit 2011⁵⁸ heeft het HvJ bepaald dat rechtsbijstandverzekeraars en haar verzekerden onderling een hogere premie af mogen spreken zodat de verzekerden gebruik kunnen maken van een hogere limiet. Na deze uitspraak heerste de verwachting dat de rechtsbijstandbranche de premie voor de verzekerde zou verhogen. Op dit moment bestaat er bij ARAG niet de keuze voor de verzekerde om tegen een hogere premie gebruik te maken van een hogere limiet ingeval de verzekerde gebruik wil maken van de vrije advocaatkeuze. Wanneer de premie zou worden verhoogd zouden de extra kosten die daaraan kleven – ingeval de verzekerde kiest voor een externe rechtshulpverlener – enigszins gecompenseerd kunnen worden. Deze verwachting bleek echter onjuist. Er is gebleken dat er met betrekking tot de premies in de gehele rechtsbijstandbranche maar een stijging van 3% heeft plaatsgevonden.⁵⁹ Dit neemt echter niet weg dat wanneer er sprake is van een hogere limiet de premie ook zal stijgen.

5.2 Aanbevelingen

Verschillende voorwaarden voor de klant

Zoals ik in de vorige paragraaf heb beschreven bestaat er bij ARAG op dit moment nog niet de keuze om tegen een hogere premie gebruik te maken van een hogere limiet, ingeval de verzekerde gebruik wil maken van de vrije advocaatkeuze. Tijdens mijn afstudeerstage heb ik intensief meegelopen op zowel de afdeling Rechtshulp in Breda als de afdeling Verzekeringen in Leusden. Ik heb gemerkt dat er veel verzoeken van de verzekerden aan de juristen plaatsvinden om gebruik te maken van de vrije advocaatkeuze. Ik heb gevraagd aan dhr. mr. A.L. Dijkstra van de afdeling Verzekeringen waarom ARAG op dit moment nog geen hogere limieten hanteert tegenover een hogere premie. Ik heb voorgesteld om tegenover een hogere premie een hogere limiet te hanteren zodat de klant die graag een hogere limiet wil op het moment dat zij gebruik maakt van de vrije advocaatkeuze deze ook kan krijgen tegenover een hogere premie. Hierdoor zullen de premies voor de verzekerden die geen gebruik maken van de vrije advocaatkeuze ook niet stijgen en zullen zij ook niet worden benadeeld.

De aanbeveling die ik heb gedaan met betrekking tot het hanteren van een hogere limiet tegenover een hogere premie is meegenomen in het proces tijdens het ontwikkelen van nieuwe voorwaarden voor de verzekerden van ARAG. Per 1 juli 2015 worden er nieuwe voorwaarden voor nieuwe klanten geïntroduceerd. Op dit moment mag ik nog niets loslaten over de hoogte van de nieuwe premies en de hoogte van de limieten. Wat ik wel kan zeggen is dat klanten per 1 juli 2015 niet alleen de wettelijke vrije keuze hebben, maar zij hebben een dubbele vrije keuze. In de polisvoorwaarden staat op dit moment

⁵⁸ HvJ EU 7 november 2013, nr. C-442/12.

⁵⁹ 'Vrije advocaatkeuze beïnvloedt premies nauwelijks', www.amweb.nl (zoek op: vrije advocaatkeuze premies).

zoals reeds gezegd aangegeven dat verzekerden in een gerechtelijke of administratieve procedure gebruik kunnen maken van de vrije advocaatkeuze. Dit wordt de wettelijke vrije keuze genoemd. De dubbele vrije keuze betekent dat klanten tijdens het afsluiten van een nieuwe polis of tijdens de looptijd van bestaande polissen ook nog eens kunnen kiezen of zij een hogere limiet tegenover een hogere premie willen afsluiten, of andersom. ARAG is op dat moment de eerste rechtsbijstandverzekeraar die de dubbele vrije keuze introduceert.

Tijdig informeren medewerkers en adviseurs van de tussenpersonen

Op ARAG Insite (hierna: Insite) zijn stukken te raadplegen die enkel zijn voor intern gebruik en niet geschikt om extern te verspreiden. Zo staan er Questions & Answers (hierna: Q&A) beschreven voor onder andere afdeling Rechtshulp. Daarnaast is er op Insite een belscript voor de afdeling Rechtshulp met betrekking tot de vrije advocaatkeuze te raadplegen. Ik beveel aan om de medewerkers tijdig te informeren wanneer er wijzigingen worden aangebracht in deze stukken. Op dit moment heb ik begrepen dat er hier al hard aan wordt gewerkt. Wijzigingen in deze Q&A of het belscript kunnen onder andere voortvloeien uit bijvoorbeeld het wijzigen van de polisvoorwaarden. Zoals gezegd zullen er per 1 juli 2015 nieuwe voorwaarden worden geïntroduceerd. Het is belangrijk om de medewerkers (en uiteraard ook de adviseurs van de tussenpersonen) tijdig te informeren over deze verandering. Omdat de medewerkers nog teveel handelingen moeten verrichten om te zoeken op de term 'vrije advocaatkeuze' op Insite is het voor hen nog niet direct duidelijk dat er wijzigingen hebben plaatsgevonden. Op het moment dat de medewerkers (en de reeds genoemde adviseurs van tussenpersonen) hieromtrent ruim op tijd worden geïnformeerd, kunnen fouten met betrekking tot het verkeerd informeren van verzekerden worden voorkomen.

Introductie 'Wegwijzer vrije advocaatkeuze'

Ten slotte beveel ik aan om een wegwijzer inzake een beroep op de vrije advocaatkeuze te introduceren voor de verzekerde. Op dit moment werkt ARAG reeds met wegwijzers over bijvoorbeeld een comparitieprocedure, getuigenverhoor en kantongerechtsprocedure. Deze wegwijzers worden ter informatie bij het eerste contact naar de verzekerde gezonden. Op deze manier kan de verzekerde thuis de informatie nogmaals bestuderen. Een kleine handeling die nodig is voor het introduceren van een wegwijzer voor de verzekerde zal voor ARAG uiteindelijk alleen maar voordelen opleveren. Op dit moment is het zo dat een verzekerde door de jurist telefonisch wordt geïnformeerd omtrent een mogelijk beroep op de vrije advocaatkeuze. Dit telefonische contact is tevens het enige moment waarop de verzekerde wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om een beroep te doen op de vrije advocaatkeuze. Doordat er een wegwijzer wordt geïntroduceerd, en deze direct na het telefonische contact naar de verzekerde wordt verzonden kan de verzekerde thuis de voor- en nadelen afwegen. Een verzekerde maakt vaak gebruik van de vrije advocaatkeuze omdat een advocaat in de volksmond beter klinkt dan een jurist. Dit is nergens op gebaseerd. Wanneer er daarom in de wegwijzer de voor- en nadelen worden beschreven kan de verzekerde haar keuze heroverwegen. Op het moment dat ARAG middels dit communicatiemiddel – wat geen extra kostenpost met zich meebrengt – haar verzekerden kan overtuigen van het feit dat niet in alle gevallen een advocaat beter is, kan het aantal uitbestedingen dalen. Om deze aanbeveling te concretiseren en te verduidelijken heb ik voor ARAG een concept wegwijzer opgesteld. De wegwijzer is opgenomen als bijlage V onder de naam 'Wegwijzer vrije advocaatkeuze'.

6 Evaluatie van het onderzoek

In dit hoofdstuk zal ik een terugblik geven op het verloop van het onderzoek. Daarnaast zal de bruikbaarheid van de aanbevelingen centraal staan. Het onderzoek is uiteindelijk zeer goed verlopen. Verder ben ik ook zeer tevreden met de uitkomst van het onderzoek. Doordat ik mijn derdejaarsstage ook bij ARAG heb mogen volbrengen wist ik dat de vrije advocaatkeuze bij ARAG een zeer actueel onderwerp was. Het was een groot voordeel dat ik bij aanvang van mijn afstudeerstage al op de hoogte was van alle processen binnen het bedrijf.

In het begin van mijn afstudeerstage waren er wat onduidelijkheden over welke persoon mij zou gaan begeleiden gedurende mijn afstudeerstage, omdat er maar weinig juristen op de afdeling Rechtshulp in Breda op de hoogte waren van het feit wat de vrije advocaatkeuze in de praktijk voor ARAG betekent. In de eerste week ben ik daarom op zoek gegaan naar iemand die mij perfect zou kunnen begeleiden. Al snel ben ik terecht gekomen bij dhr. mr. Dijkstra op de afdeling Verzekeringen bij ARAG te Leusden. Dhr. mr. Dijkstra was vanaf het begin bereid om mij hier volledig in te ondersteunen. Al snel had ik het onderzoeksplan gereed en ingeleverd. Nadat ik de feedback van mijn docenten op het onderzoeksplan verwerkt had kon ik aan de slag. In het onderzoeksplan staat de volgende vraag centraal: Op welke wijze kan ARAG haar polisvoorwaarden zodanig aanscherpen, dat zij voldoet aan het uitgangspunt van de vrije advocaatkeuze, en op welke wijze kan zij dit communiceren richting haar verzekerden? Met deze vraag ben ik op zelfstandige wijze aan de slag gegaan. Uiteindelijk belandde ik op een punt dat ik zoveel informatie had verzameld dat ik af en toe door de bomen het bos niet meer zag. Dhr. mr. Dijkstra heeft mij op dat moment feedback en tips gegeven waardoor ik weer vooruit kon. Mijn collega's op de afdeling Rechtshulp in Breda stonden altijd voor mij klaar en deze samenwerking is ook zeer soepel verlopen.

Ik kan u mededelen dat dhr. mr. Dijkstra de aanbevelingen uit deze scriptie reeds intern bij ARAG heeft besproken. De aanbeveling om de informatie en het proces rondom de vrije advocaatkeuze voor de verzekerden en de adviseurs te verduidelijken is door ARAG zeer goed ontvangen. Naar aanleiding hiervan is dit advies door ARAG al nader uitgewerkt.

Naast de schriftelijke informatie in de vorm van deze scriptie heeft ARAG mede naar aanleiding van mijn aanbevelingen besloten om een video boodschap voor de verzekerden te maken. Deze videoboodschap zal worden gemaakt in de vorm van een YouTube constructie. De verzekerde kan de videoboodschap zo vaak als gewenst afspelen, waardoor zij de informatie goed tot zich kan nemen.

Daarnaast zal dhr. mr. Dijkstra op 18 juni 2015 in samenwerking met de afdeling Marketing een webinar gaan verzorgen voor alle ARAG vestigingen in Nederland. Tijdens dit webinar zal duidelijk worden waar ARAG op dit moment staat en wat zij voor stappen zal gaan ondernemen met betrekking tot de vrije advocaatkeuze. Dit webinar zal tevens worden opgenomen en ter beschikking worden gesteld aan het intermediair van ARAG. Dit laatste sluit overigens naadloos aan op mijn aanbeveling om niet alleen de verzekerden maar ook de tussenpersonen beter te informeren.

7 Literatuur- en bronnenlijst

Artikelen

Holthinrichs 2013

D.B. Holthinrichs, 'De vrije advocaatkeuze in rechtsbijstandverzekeringen en Richtlijn 87/344/EEG: keuze voor de verzekerde of verplichting voor de verzekeraar?', NTHR 2013.

Handleiding Schriftelijk Rapporteren

Blackboard: Juridische Hogeschool Informatie/Handleidingen/Rapporteren.

Boeken

Asser 2007

C. Asser, 'De verzekeringsovereenkomst', Deventer: Kluwer 2012.

Hartkamp 2011

A.S. Hartkamp, *Europees recht en Nederlands vermogensrecht*, Deventer: Kluwer 2011.

Hondius & Rijken 2011

E.H. Hondius & G.J. Rijken, *Handboek consumentenrecht*, Zutphen: Paris 2011.

Jurgens & Stijnen 2008

M. Jurgens en R. Stijnen, *Compliance in het financieel toezichtrecht*, Deventer: Kluwer, 2008.

Mendel & Wery 2010

M.M. Mendel & P.L. Wery, *Hoofdzaken verzekeringsrecht*, Deventer: Kluwer 2010.

Van Schaaijk 2011

G.A.F.M. van Schaaijk, *Praktijkgericht juridisch onderzoek*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2011.

Wansink 2005

H. Wansink, 'Een nieuwe wettelijke regeling voor de verzekeringsovereenkomst in titel 7.17 BW: een nieuw geluid?', in: P.J.M. Drion e.a. (red.), *Het nieuwe verzekeringsrecht*. Titel 7.17 BW belicht, Deventer: Kluwer 2005.

Elektronische bronnen

www.achmearechtsbijstand.nl

www.amweb.nl

www.arag.nl

www.cassatieblog.nl

www.das.nl

www.gca.nl

www.geerts.nl

www.rechtspraak.nl

www.srk.nl
www.unive.nl
www.verzekeraars.nl

Jurisprudentie

Hof van Justitie van de Europese Unie

HvJ EU 10 september 2009, ECLI:EU:C:2009:538.
HvJ EU 26 mei 2011, ECLI:EU:C:2011:355.
HvJ EU 7 november 2013, ECLI:EU:C:2013:717.

Hoge Raad

HR 28 september 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW7507.
HR 21 februari 2014, ECLI:NL:HR:2014:396.

Gerechtshoven

Hof 's-Hertogenbosch 24 maart 2009, ECLI:NL:GHSHE:2009:BI4019.
Hof Amsterdam 26 juli 2011, ECLI:NL:GHAMS:2011:BR5339.
Hof Amsterdam 23 december 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:5790.

Rechtbanken

Rb. 's-Gravenhage 4 december 2008, ECLI:NL:RBSGR:2008:BG9270.
Rb. Amsterdam (vzr.) 8 maart 2011, ECLI:NL:RBAMS:2011:BP7547.

Parlementaire stukken

Kamerstukken II 1988/89, 21076, nr. 6.