

# Kwaliteitscode 2014



## Inleiding

De Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars heeft op 15 december 2010 de Kwaliteitscode voor Rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren vastgesteld, waarvan onderstaande geactualiseerde tekst vervolgens in de vergadering van 17 juni 2014 is vastgesteld.

### Artikel 1. Definities

#### 1.1 Rechtsbijstandverzekeraar

Degene die zijn bedrijf maakt van het sluiten van schadeverzekeringen voor eigen rekening en het afwikkelen van die schadeverzekeringen in de branche rechtsbijstand. De branche rechtsbijstand betreft verleende diensten en gemaakte kosten in het bijzonder met het oog op verhaal van door een klant geleden schade en diens verdediging of vertegenwoordiging, zowel in als buiten rechte.

#### 1.2 Juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor

Het in artikel 4: 65 lid 1 onder b Wft beschreven juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor aan wie de rechtsbijstandverzekeraar de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toevertrouwt en die zij als zodanig in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking heeft vermeld.

#### 1.3 Klant

De privépersoon of zijn gezinsleden of de onderneming die een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten, voor wie de rechtsbijstandverzekeraar/het juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor de verzekerde rechtsbijstand wordt verleend.

#### 1.4 Rechtshulpverlener

De juridisch medewerker, diens vervanger of waarnemer, van de rechtsbijstandverzekeraar/het juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor die belast is met het juridisch-inhoudelijk behandelen van de zaak.

#### 1.5 De zaak

Het juridisch probleem, vallend onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering, waarvoor rechtsbijstand wordt verleend.

### Artikel 2. Reikwijdte

Deze bindende zelfregulering is van toepassing op alle rechtsbijstandverzekeraars en juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren die lid, dan wel buitengewoon lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Met 'rechtsbijstandverzekeraars' worden in deze code ook de juridisch zelfstandige schaderegelingskantoren bedoeld.

### Artikel 3. Grondbeginselen rechtsbijstandverlening

De juridische dienstverlening voldoet te allen tijde aan de volgende uitgangspunten:

#### 3.1 Belang van de klant voorop

Voor de rechtshulpverlener staat in redelijkheid het belang van de klant voorop. De behandeling van de zaak is dan ook gericht op het bieden van adequate rechtshulp om een zo goed mogelijk resultaat voor de klant te behalen.

### **3.2 Zorgvuldigheid en deskundigheid**

De rechtshulpverlener behandelt alle zaken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en deskundigheid, zodat de klant de kwalitatief goede rechtshulp ontvangt die hij redelijkerwijs mag verwachten.

### **3.3 Voortvarendheid**

De rechtshulpverlener helpt de klant voortvarend en daadkrachtig, bevordert en bewaakt de voortgang van de behandeling van de zaak, is alert op signalen die wijzen op verstoringen in het behandelproces en onderneemt gerichte actie om dergelijke verstoringen weg te nemen.

### **3.4 Rechtsbijstandverzekeraar verleent passende rechtshulp**

- a. De rechtshulpverlener geeft de rechtshulp die in de betreffende situatie passend is.
- b. Bij het bieden van de rechtshulp houdt de rechtshulpverlener in alle stadia van de behandeling voor ogen dat een regeling in der minne de voorkeur kan verdienen boven een gerechtelijke procedure. De rechtshulpverlener zal dit altijd vooraf met de klant bespreken.
- c. Als de rechtshulpverlener het voeren van een gerechtelijke procedure noodzakelijk acht, vindt altijd overleg plaats met de wederpartij.

### **3.5 Integriteit en vertrouwelijkheid**

De rechtshulpverlener waarborgt zijn integriteit door ten minste:

- a. 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.
- b. Alert te zijn op mogelijke tegenstrijdige belangen, deze aan de klant te melden en de benodigde maatregelen te treffen om een optimale belangenbehartiging te waarborgen.  
Er is sprake van een tegenstrijdig belang wanneer beide partijen bij dezelfde rechtsbijstandverzekeraar verzekerd zijn en beiden, ieder op de eigen polis, aanspraak op rechtsbijstand maken en hebben, of zich daarvoor hebben gewend tot hetzelfde juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor.
- c. Geen zaken te behandelen waar hij op enigerlei wijze persoonlijk bij betrokken is.
- d. Geen informatie te verstrekken waarvan hij weet dat deze onjuist is of waarvan hij redelijkerwijs had kunnen weten dat het onjuist is.
- e. Geldbedragen die bestemd zijn voor de klant binnen ten hoogste vijf werkdagen aan de bank ter (door)betaling aanbieden.

### **3.6 Professionaliteit**

De rechtshulpverlener behandelt elke partij waarmee hij in de zaakbehandeling contact heeft op professionele, respectvolle en niet onnodig grievende wijze.

## **Artikel 4. Communicatie**

### **4.1 Algemeen**

De rechtsbijstandverzekeraar communiceert in alle uitingen naar de klant op heldere wijze en op een taalniveau waarvan hij redelijkerwijs kan aannemen dat de klant dit begrijpt.

### **4.2 Afwijzing**

Als een zaak niet in behandeling wordt genomen, wordt de reden van afwijzing schriftelijk, gemotiveerd meegedeeld aan de klant.

#### **4.3 Klachtenprocedure**

Indien de klant het niet eens is met een afwijzing als bedoeld in artikel 4.2 of met de wijze waarop hij is of wordt behandeld, kan hij een klacht indienen bij de rechtsbijstandverzekeraar. De klachtenprocedure voldoet ten minste aan de Kifid-richtlijnen interne klachtenprocedure. Dit betekent onder meer dat de klachtbehandelaar niet dezelfde persoon is als de rechtshulpverlener die betrokken is bij de zaak. De klachtenprocedure is eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar.

#### **4.4 Geschillenregeling**

Zodra er een blijvend meningsverschil is tussen de rechtsbijstandverzekeraar en de klant over de vraag of de zaak haalbaar is of over de manier waarop de zaak juridisch inhoudelijk verder zal worden behandeld, stelt de rechtshulpverlener de klant voor de zaak voor te leggen aan een bindend adviseur. Ook de klant kan dit voorstellen. Dit is de geschillenregeling. Deze is eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar.

#### **4.5 Inschakelen rechtshulpverlener niet in dienst van verzekeraar**

De regels rondom het inschakelen van een andere rechtshulpverlener (zoals een advocaat) en het recht op vrije keuze van rechtshulpverlener ("vrije advocaatkeuze") voor de klant zijn eenvoudig raadpleegbaar 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 klant over de vrije keuze van rechtshulpverlener (waaronder een advocaat).

### **Artikel 5. Dienstverlening**

#### **5.1 Reactietermijnen**

a. Bij een zaakmelding reageert de rechtsbijstandverzekeraar zo spoedig mogelijk, naar de klant. De rechtsbijstandverzekeraar publiceert op zijn website de termijn waarbinnen de rechtsbijstandverzekeraar reageert. In deze reactie wordt ten minste gemeld:

- Of de zaak onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt.
- Wie de zaak zal behandelen.

Indien de voor de dekkingsbeoordeling relevante stukken niet aanwezig zijn, vraagt de rechtsbijstandverzekeraar hier binnen dezelfde termijn naar.

b. Gedurende de zaakbehandeling geeft de rechtshulpverlener (uiterlijk) binnen de met de klant overeen gekomen termijn een reactie op binnenkomende e-mail/post, indien dit e-mail/post betreft waarop een reactie gewenst is.

#### **5.2 Bereikbaarheid**

De rechtshulpverlener is op werkdagen tenminste tussen 9.00 en 17.00 uur bereikbaar voor zijn klanten. Indien de rechtshulpverlener niet bereikbaar is, wordt de klant te woord gestaan door de waarnemer/vervanger die ook actie onderneemt als dat nodig is, of wordt een (terugbel)afpraak gemaakt.

#### **5.3 Aanpak van de zaak**

Bij aanvang van de zaakbehandeling informeert de rechtshulpverlener de klant aantoonbaar over de strategie waarmee de zaak wordt aangepakt, welke concrete stappen genomen worden, welke uitkomst realistisch is en hoe en hoe vaak de klant op de hoogte wordt gehouden. Tevens wordt vastgelegd:

- a. Wie (naast de klant) door de rechtsbijstandverzekeraar geïnformeerd mogen worden.
- b. Wat de klant van de rechtshulpverlener mag verwachten en wat de rechtshulpverlener van de klant verwacht.

#### **5.4 Voortgang en informeren van de klant**

Gedurende de zaakbehandeling informeert de rechtshulpverlener de klant over de voortgang van de zaak, conform de afspraken gemaakt als bedoeld in artikel 5.3, waarbij de klant alle voor de zaakbehandeling relevante informatie ontvangt.

#### **5.5 Procesbewaking**

De rechtshulpverlener draagt zorg voor een goede procesbewaking door ten minste:

- a. Acties, afspraken, contactmomenten en doorlooptijden systematisch vast te leggen en te bewaken.
- b. Aantoonbaar overzicht te behouden over alle aspecten van het proces van juridische dienstverlening, waaronder de inschakeling van derden.

#### **5.6 Overige gedragscodes**

Voor verzekeraars gelden meerdere gedragscodes waar ook rechtshulpverleners aan dienen te voldoen. Zo werkt de rechtshulpverlener bij de behandeling van een zaak waarin sprake is van letselschade conform de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL). De Gedragscode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA) geldt bij zaken met betrekking tot medische aansprakelijkheid. Bij het vaststellen van schadebedragen worden zoveel mogelijk de richtlijnen en aanbevelingen van De Letselschade Raad gevolgd.

#### **5.7 Overdracht**

Indien een zaak wordt overgedragen (aan een andere rechtshulpverlener of aan een advocaat), zorgt de rechtsbijstandverzekeraar ervoor dat de nieuwe rechtshulpverlener / advocaat beschikt over het volledige dossier. Tevens informeert hij de klant tijdig over deze overdracht.

#### **5.8 Fout in de behandeling**

Als de klant van mening is dat de rechtshulpverlener een fout heeft gemaakt bij de behandeling van de zaak, waardoor de klant schade lijdt, kan de klant de rechtsbijstandverzekeraar hiervoor aansprakelijk stellen. Desgewenst kan de rechtsbijstandverzekeraar de klant informeren over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering die zij heeft afgesloten.

### **Artikel 6. Kennis en vaardigheden**

De rechtsbijstandverzekeraar beschikt over een gedocumenteerd opleidingsplan, waarin minimaal is opgenomen dat:

- a. Alle rechtshulpverleners hebben een bij de functie passende vooropleiding genoten.
- b. Alle rechtshulpverleners bij indiensttreding een bij de functie passende basisopleiding krijgen.
- c. Rechtshulpverleners jaarlijks bij de functie passende permanente educatie dienen te volgen.
- d. Junior-medewerkers, naast opleidingen, een mentor en training-on-the-job krijgen.
- e. Ervaren medewerkers, naast opleidingen, collegiale coaching of intervisie krijgen.
- f. De continuïteit van het opleidingsplan gegarandeerd is.

### **Artikel 7 Kwaliteitsmanagement**

De rechtsbijstandverzekeraar beschikt over een gedocumenteerd en geïmplementeerd kwaliteitssysteem, gericht op het meten, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de juridische dienstverlening. Dit systeem moet minimaal voldoen aan deze vereisten:

- a. Bevat een systeem van klachtenmanagement en klanttevredenheidsonderzoek
- b. Bevat een vorm van interne audit/kwaliteitscontrole met rapportage.
- c. Bevat een traject om geconstateerde verbeterpunten te bespreken en te implementeren.

### **Artikel 8 Aanspreekbaarheid en toetsbaarheid**

- a. De rechtsbijstandverzekeraar is aanspreekbaar en zijn handelen is toetsbaar. Een klant kan dan ook altijd via de interne klachtenprocedure van de rechtsbijstandverzekeraar een klacht indienen. Indien deze naar de mening van de klant niet de gewenste uitkomst heeft, bestaat er de weg van geschilbeslechting door de daartoe bevoegde onafhankelijke instantie: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
- b. De Tuchtraad Assurantiën toetst bij klachten het handelen en/of nalaten van de rechtsbijstandverzekeraar onder meer aan deze Kwaliteitscode. Naleving van deze Kwaliteitscode wordt periodiek getoetst door de Stichting toetsing verzekeraars.
- c. Voor advocaten die in dienst zijn van de rechtsbijstandverzekeraar gelden de Advocatenwet, verordeningen en tuchtrechtelijke gedragsregels. Deze hebben voorrang op de bepalingen in deze code. Naast de interne klachtenregeling kan de klant een klacht indienen bij de deken van het arrondissement waar de advocaat werkzaam is.

### **Artikel 9 Titel en ingangsdatum**

1. Deze regeling wordt aangehaald als "Kwaliteitscode rechtsbijstand".
2. De regeling treedt in werking op 1 april 2014. Jaarlijks wordt de werking van deze code geëvalueerd en indien nodig wordt de code aangepast.