

‘Toon aan dat wij minder kwaliteit leveren!’



Eric Pouw

Jan Moerland

De vrije advocaatkeuze belemmert de toegang tot het recht, zegt algemeen directeur Eric Pouw van rechtsbijstandsverzekeraar DAS. Hij nodigt iedere advocaat uit aan te tonen dat de 630 DAS-juristen minder kwaliteit leveren dan advocaten. ‘Wij hebben advocaten allang van de markt verdreven.’

Lex van Almelo
Fotografie: Chris van Houts

Als een rechtzoekende met een rechtsbijstandspolis een geschil heeft waarin geprocedeerd moet worden, moet hij altijd een advocaat naar eigen keuze kunnen inschakelen. Dat stelde het Europees Hof van Justitie in november 2013 (C442/12). Rechtsbijstandsverzekeraars mogen de vergoedingen voor externe rechtsbijstand ‘in bepaalde gevallen’ beperken of daarvoor een hogere premie bedingen, maar de vrije advocaatkeuze moet inhoudelijk overeind blijven.

Algemeen directeur van DAS rechtsbijstand Eric Pouw en directeur Legal Services en Verzekeringzaken Jan Moerland zeggen de uitspraak van het Europees Hof van Justitie uiteraard te respecteren. Maar, stellen ze, het is wel jammer dat de toegang tot het recht wordt belemmerd.

Advocatenblad: De toegang tot het recht belemmerd? Dat klinkt nogal dramatisch.

Eric Pouw: ‘Wij bieden particulieren en mkb-ondernemingen rechtsbijstand tegen een heel fatsoenlijke prijs. Dat komt door deze uitspraak in de knel.’

Gaan de premies nu omhoog?

Pouw: ‘Wij worden gedwongen vaker een externe advocaat in te schakelen. Dat kost alleen al 21 procent extra aan btw. Samen met het hogere uurtarief en de winstopslag zijn de diensten van een extern advocaat dertig tot vijftig procent duurder dan die van onze juristen. Om de hogere lasten te compenseren, denken wij eerder aan een aanpassing van de polisvoorwaarden dan een drastische premieverhoging.’

Gaat u de kraan dichtdraaien?

Pouw: ‘Nee, nee. We zullen de balans bewaken.’

Jan Moerland: ‘Het dilemma is: hoe houdt je de kosten in de hand, terwijl de kwaliteit hetzelfde blijft? Het hof is hierover helder: je mag de voorwaarden aanpassen om de kostenstijgingen in de hand te houden.’

Hoeveel zaken besteedt u uit?

Pouw: ‘Wij behandelen honderdduizend geschillen per jaar en daarvan besteden we drie tot vier procent uit. Omdat het om een belang gaat van meer dan 25 mille, omdat we handjes nodig hebben of omdat er een belangenconflict is tussen twee verzekerde partijen. De drieduizend à vierduizend zaken per jaar die wij uitbesteden vormen dertig procent van onze schadelast.’

U besteedt geen zaken uit omdat ze te ingewikkeld zijn?

Pouw: ‘Ook ingewikkelde zaken voor grote bedrijven doen wij zelf. Maar de ver-

Eric Pouw (56)

- 1981 Doctoraal Nederlands Recht
1981-1991 Diverse managementfuncties in de
 gezondheidszorg
1991-1997 Directeur ANOZ Verzekeringen
1997-heden Algemeen directeur DAS

Jan Moerland (56)

- 1981 Doctoraal Nederlands Recht
1981-1990 Jurist in de (sociale)verzekeringsector
1990-1994 Diverse directiefuncties in de (sociale)-
 verzekeringsector
1994-heden Directielid DAS

koop van een onderneming doen wij niet. En het grootste deel van het strafrecht ook niet, omdat daarbij sprake is van opzet.'

Bij belangenconflicten schakelt u dus een externe advocaat in?

Moerland: 'Wij doen bijvoorbeeld veel letschadezaken, zowel voor medici als voor patiënten. Als zich een belangenconflict voordoet, heeft de verzekerde de vrijheid om een eigen advocaat te kiezen.'

En als de klant het niet eens is met de manier waarop de DAS-jurist de zaak aanpakt?

Moerland: 'Volgens onze geschillenregeling mag de verzekerde dan naar een eigen advocaat gaan, die een bindend advies geeft over hoe de zaak verder moet worden afgehandeld. Dit komt overigens maar in drie op de duizend zaken voor.'

Eric Pouw: 'Kom daar maar eens om bij advocaten. De geschillenregeling en de

regeling bij belangenconflicten vormen de hoeksteen van onze onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt wettelijk gewaarborgd in de Wet financieel toezicht en de EU-richtlijn.'

Een DAS-jurist doet honderdvijftig arbeidszaken per jaar. Hoeveel uur mag hij aan een zaak besteden?

Pouw: 'Daar hebben wij geen enkele richtlijn voor.'

Het is niet zo dat hij zaken afraffelt?

Pouw: 'Dat kunnen wij ons niet permitteren, want wij willen onze klanten optimaal bedienen. En uitglijdertasten ons imago aan. Door ons volume hebben wij heel goed zicht op hoeveel tijd je kwijt bent aan een zaak. Aan advocaten zou ik willen vragen: waar zit de rem op het schrijven van uren?'

Moerland: 'Wij zien soms heel hoge declaraties en zijn verbaasd hoeveel je daar als verzekeraar weer vanaf kunt praten.'

Pouw: 'Wij werken met heel veel advocaten samen en dat blijven wij ook doen. Maar advocaten moeten ophouden met onterechte kritiek spuien op onze juristen.'

Moerland: 'De kritiek is meestal afkomstig van kleine kantoren en eenpitters; daar is de concurrentie onder particulier en de mkb-ondernemer ook het grootst.'

Hoeveel uur mogen externe advocaten, met wie u samenwerkt, aan zaken besteden?

Moerland: 'Wij hanteren geen maximum voor het aantal uren, maar maken wel afspraken over het uurtarief. Wij betalen de advocaten vooraf, zodat zij geen incassorisico lopen. Maar hoewel wij grootinkoper zijn, is een extern advocaat nog steeds dertig tot vijftig procent duurder dan een DAS-jurist.'

Als argument voor uren schrijven wordt vaak genoemd dat je als advocaat niet alles van tevoren weet...

Moerland: 'In de medische wereld kost de ene operatie meer tijd dan de andere, maar de vergoeding is hetzelfde. En juist daar zie je ook onvoorzienbare omstandigheden en complicaties. Onafhankelijkheid is ook

dat je geen financieel belang hebt bij de zaak. Maar advocaten hebben belang bij veel uren schrijven. Bij rechtsbijstandsverzekeraars zijn cliënten daartegen beter beschermd.'

Pouw: 'Wij leveren ook juridisch advies tegen vaste bedragen. Wij zijn met 2500 medewerkers de grootste juridische dienstverlener van Nederland en hebben advocatenkantoren allang van de markt verdreven. Advocaten zouden het lef moeten hebben hun tarieven op de site te plaatsen.'

Vanuit de advocatuur wordt vaak baderend gesproken over juristen bij rechtsbijstandsverzekeraars, die niet goed genoeg zouden zijn om advocaat te worden. Dat is een vorm van broodnijd. Ik nodig iedere advocaat uit om aan te tonen dat wij minder kwaliteit leveren. Op basis van diverse onderzoeken' durven wij te zeggen dat klanten van DAS-juristen tevredener zijn dan klanten van advocaten. Wij kunnen betere kwaliteit leveren dan de doorsnee advocaat omdat wij veel meer zaken doen en de kennis goed delen. Wij hebben een kwaliteitscode, een keurmerk en een heel fatsoenlijke opleiding: de DAS Rechtsbijstand Academie. Onze juristen zijn verplicht PE-punten te halen.'

Moerland: 'Advocaten zeggen weleens tegen ons: "Jullie hebben geen extern toezicht". Maar het is juist andersom. Bij ons ziet De Nederlandsche Bank toe op de financiële soliditeit, de Autoriteit Financiële Markten op fatsoenlijke producten en het Verbond van Verzekeraars op naleving van de kwaliteitscodes. En dan zijn er nog de verplichte audits in verband met het keurmerk Klantgericht Verzekeren. Die worden uitgevoerd door de onafhankelijke Stichting Toezicht Verzekeraars. Bovendien kunnen klanten die niet tevreden zijn een klacht indienen bij het Kifid, dat vergelijkbaar is met de tuchtrechter. Wij zeggen dus tegen advocaten: jullie zijn de slager die zijn eigen vlees keurt.' <<

1 DAS noemt: Kwaliteitsonderzoek debesteadvocaat.nl, onderzoek van Millward Brown in opdracht van DAS, SEO 2005 op basis van een enquête ten behoeve van de Geschilbeslechtingsdelta 2004; Geschilbeslechtingsdelta WODC 2010.