

RECHTSBIJSTAND EN VRIJE KEUZERECHT

ECONOMISCHE ANALYSE VAN IMPACT VRIJE KEUZERECHT
OP TOEGANG TOT HET RECHT

RAPPORT

seo • economisch onderzoek

AUTEURS

CHRISTIAAN BEHRENS, DEVI BRANDS, NARD KOEMAN, BERT TIEBEN & ROB WINKELMOLEN

IN OPDRACHT VAN

VERBOND VAN VERZEKERAARS

AMSTERDAM, SEPTEMBER 2021

Samenvatting

Verruiming van het vrije keuzerecht (VKR) in de rechtsbijstandsverzekering zet de organisatie van rechtsbijstand onder grote druk. Het gebruik van VKR zal fors groeien van 1 naar 13,5 procent van de hulpvragen. Het gevolg hiervan is een stijging van de totale schadelast per jaar van rechtsbijstandsverzekeraars met 25 tot 62 procent. Als verzekeraars deze stijgende kosten doorbelasten aan de consumenten – via een hogere premie, eigen bijdrage of lagere dekking – leidt dit tot een daling van het aantal verzekerden en tot een verminderde toegang tot het recht.

Vraagstelling

Wat is het gevolg van de verruiming van het vrije keuzerecht (VKR) in de rechtsbijstandsverzekering op de schadelast van verzekeraars en de keuze van (potentiële) consumenten om zich te laten verzekeren voor rechtsbijstand? Wat zijn de gevolgen van een eventuele toename van het gebruik van VKR voor de toegang tot het recht? In opdracht van het Verbond van Verzekeraars heeft SEO Economisch Onderzoek deze vragen onderzocht.

De Europese Rechtsbijstandsrichtlijn stelt dat verzekerden met een rechtsbijstandsverzekering het recht hebben om hun eigen advocaat of jurist te kiezen in het geval van een belangenconflict of als sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure. Een recent arrest van het Europese Hof van Justitie kan ertoe leiden dat VKR wordt uitgebreid naar buitengerechtelijke geschilbeslechting.

Resultaten

Bij verruiming van VKR naar buitengerechtelijke geschilbeslechting zal het gebruik van een eigen advocaat of jurist op initiatief van de klant toenemen van 1 naar 13,5 procent van de hulpvragen. Hierbij gaat het in totaal om jaarlijks zo'n vijftigduizend VKR-zaken. Deze conclusie is gebaseerd op een keuze-experiment onder 1.500 respondenten waarbij de respondenten – onder verschillende voorwaarden – konden kiezen voor VKR.

Toename van het aantal VKR-zaken verhoogt de totale schadelast van rechtsbijstandsverzekeraars. Een VKR-zaak is gemiddeld 3 tot 6 keer zo duur als een geschil dat een verzekeraar door een jurist of advocaat in loondienst van de verzekeraar laat behandelen. Verruiming van VKR zal de totale schadelast van rechtsbijstandsverzekeraars doen toenemen met € 138 tot € 345 miljoen. Dit is 25 tot 62 procent van de huidige totale schadelast.

Verzekeraars kunnen de premie verhogen of een eigen bijdrage invoeren om deze extra kosten te financieren. Indien 13,5 procent van de hulpvragen inzet van VKR vraagt, is een verhoging van de maandelijkse premie nodig van €4 tot €10 om de extra kosten te financieren. Uit een tweede keuze-experiment onder 1.500 respondenten blijkt dat bij deze stijging het aantal rechtsbijstandsverzekerden met 10 tot 23 procent zal afnemen. Als verzekeraars kiezen voor een alternatief waarbij de kosten worden gefinancierd via de eigen bijdrage, bedraagt deze bijdrage naar verwachting zo'n €375 tot maximaal €930 per zaak. Deze verhoging geldt dan voor alle zaken, niet alleen de zaken waarbij de consument gebruik maakt van VKR. Bij deze eigen bijdrage zal het aantal rechtsbijstandsverzekerden met 25 procent tot bijna 60 procent afnemen.

Bij een hogere premie of hogere eigen bijdrage kiezen veel consumenten ervoor zich niet te verzekeren voor rechtsbijstand. De langetermijneffecten van de hogere VKR-lasten maken waarschijnlijk nog verdere verhogingen van premie of eigen bijdragen noodzakelijk om het verlies aan premie-inkomsten te compenseren. De vraag komt naar voren of consumenten in dit toekomstbeeld nog in staat zullen zijn een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. Wanneer dat niet het geval is, zal het landschap van de rechtshulp in Nederland sterk veranderen en bestaat het risico dat de toegang tot het recht voor grote groepen burgers duurder en mogelijk onbetaalbaar wordt.

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Organisatie van rechtsbijstand	4
2.1	Rechtshulp in Nederland	4
2.2	Rechtsbijstandsverzekeraars in Nederland	8
2.3	Vrije Keuze Rechtshulpverlener	9
2.4	Vergelijking met omringende landen	13
2.5	Tussenconclusie organisatie rechtsbijstand in Nederland	16
3	Kiezen voor vrije keuze rechtshulpverlener	18
3.1	Methode en opzet keuze-experiment	18
3.2	Kenmerken van respondenten	20
3.3	Keuzegedrag VKR verklaard	21
3.4	Tussenconclusie keuzegedrag VKR	24
4	Kiezen voor rechtsbijstandsverzekering	25
4.1	Opzet keuze-experiment	25
4.2	Kenmerken van respondenten	26
4.3	Keuzegedrag rechtsbijstandsverzekering verklaard	27
4.4	Tussenconclusie keuze rechtsbijstandsverzekering	30
5	Impact van verruiming van het vrije keuzerecht	31
5.1	Economische kenmerken rechtsbijstands(verzekeringen)	31
5.2	Kostenanalyse vrije keuzerecht	34
5.3	Economische impact toename gebruik VKR	35
5.4	Tussenconclusie impact vrije keuzerecht	39
6	Conclusie	41
7	Referenties	45
	Bijlage A Gesprekspartners	47
	Bijlage B Vragenlijst kiezen voor VKR	48
	Bijlage C Vragenlijst kiezen voor rechtsbijstandsverzekering	53
	Bijlage D Modelschattingen kiezen voor VKR	59
	Bijlage E Modelschattingen kiezen voor rechtsbijstandsverzekering	62
	Bijlage F Frequentietabellen enquêteresultaten	65

1 Inleiding

Bij een gerechtelijke of administratieve procedure kan een verzekerde met een rechtsbijstandsverzekering het recht uitoefenen om zelf een advocaat of jurist te kiezen. Dit rapport analyseert wat de economische effecten zijn als het recht op vrije keuze van een rechtshulpverlener wordt uitgebreid tot alle juridische hulpvragen.

Aanleiding

Een recent arrest van het Europese Hof van Justitie zet de discussie over het recht op Vrije Keuze Rechtshulpverlener (VKR) binnen het stelsel van rechtsbijstand in Nederland op scherp. De Europese Rechtsbijstandsrichtlijn stelt dat verzekerden met een rechtsbijstandsverzekering het recht hebben om hun eigen advocaat of jurist te kiezen in het geval van een belangenconflict of als sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure. De kosten van die advocaat of jurist zijn binnen de polisvoorwaarden dan voor rekening van de rechtsbijstandsverzekeraar. Kenmerkend voor Nederlandse rechtsbijstandsverzekeraars is dat de verzekeringen die zij aanbieden een naturakarakter hebben. Bij de naturaverzekering staat de oplossing van de (juridische) hulpvraag centraal. De verzekeraar voert de juridische dienstverlening zelf (intern) uit of laat deze uitvoeren door een juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor (in geval van een multi-branch verzekeraar). Het naturakarakter schuurt met het recht op VKR: de verzekerde kiest voor een eigen advocaat en laat zich dus niet bijstaan door de jurist of advocaat die in opdracht van de verzekeraar werkt. In de discussie geven verzekeraars aan dat de kosten van rechtsbijstand substantieel op een hoger niveau liggen als er door de verzekerde gebruik wordt gemaakt van het recht op VKR. De meeste verzekeraars hanteren om deze reden op dit moment al een eigen bijdrage en een maximale kostendekking als de verzekerde kiest voor VKR.

Diverse arresten van het Europese Hof van Justitie hebben de afgelopen jaren nadere invulling gegeven aan de bepalingen in Richtlijn 2009/138/EG die het recht op VKR beperken tot gerechtelijke en administratieve procedures en geschillen waarin een belangenconflict speelt.¹ Het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ EU) heeft op 14 mei 2020 uitspraak gedaan in de zaak van de Belgische ordes, die handelde over de vraag of de Belgische bemiddelingsprocedure kwalificeert als een "gerechtelijke procedure" als bedoeld in de Richtlijn. Het Hof van Justitie beantwoordde die vraag bevestigend, omdat de Belgische bemiddelingsprocedure een met wettelijke grondslag en waarborgen omklede procedure inhoudt, die is vervlochten met een procedure voor een gerecht in eigenlijke zin.² De Geschillencommissie van Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) oordeelde op basis van dit arrest dat het begrip 'gerechtelijke procedure' ruim moet worden uitgelegd: "Een verzekerde moet in elke fase die tot een procedure bij de rechter kan leiden de mogelijkheid hebben de door hem gewenste externe rechtshulpverlener in te schakelen."³ Deze uitspraak kan betekenen dat in voorkomende gevallen de gehele buitengerechtelijke fase als voorafgaande fase geldt. Hierbij valt te denken aan, bijvoorbeeld, zaken bij een geschillencommissie, onderhandeling (minnelijke fase) en/of mediation.

De verruiming van het recht op VKR leidt tot de vraag op welke wijze en onder welke (rand)voorwaarden rechtsbijstandsverzekeraars vanuit bedrijfseconomisch perspectief (kunnen) reageren op deze verruiming en de mogelijk daarmee samenhangende toename van de kosten van het gebruik van het recht op VKR. Vanuit maatschappelijk

¹ Zie voor een toelichting van deze arresten Hoofdstuk 2.3.

² HvJ EU 14 mei 2020, C-667/18, ECLI:EU:C:2020:372.

³ Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0300.

oogpunt speelt de vraag of en in hoeverre de toegang tot rechtshulp, en daarmee tot het recht, onder druk komt te staan bij een verdere toename in het gebruik van het recht op VKR.⁴

Onderzoeksvragen

Tegen deze achtergrond heeft het Verbond van Verzekeraars SEO Economisch Onderzoek (SEO) verzocht om de impact van een mogelijk toekomstig intensiever gebruik van het recht op VKR in Nederland in kaart te brengen. Momenteel ontbreekt in de discussie een kwantitatieve onderbouwing van de effecten van het recht op VKR. Dit onderzoek voorziet in de behoefte aan een beter begrip van de (omvang van de) gevolgen van het recht op VKR voor de branche. Daarbij staat ook de vraag centraal wat dit betekent voor de toekomstvastheid van de rechtsbijstandsverzekering en de toegang tot het recht als het aanbieden van dit type verzekeringen financieel onder druk komt te staan.

Om deze impact in kaart te brengen, beantwoordt dit onderzoek de volgende zeven onderzoeksvragen:

1. Wat zijn de belangrijkste factoren die de keuze van verzekerden om gebruik te maken van het recht op VKR verklaren?
2. Wat is het (verwachte) aandeel van verzekerden dat gebruikmaken van het recht op VKR in het huidige juridisch kader en in een scenario waarin het recht op VKR ook nadrukkelijk voor buitengerechtelijke fases geldt?
3. Is er een verschil in schadelast (kosten) voor verzekeraars tussen juridische dienstverlening die intern door de verzekeraar wordt uitgevoerd en die via het recht op VKR loopt?
4. Wat is de (omvang van de) impact op de schadelast van verzekeraars als meer klanten gebruikmaken van het recht op VKR?
5. Welke mogelijkheden hebben rechtsbijstandsverzekeraars om de impact op de schadelast te beperken of door te berekenen aan verzekerden?
6. Hoe gevoelig is de huidige en potentiële klant van rechtsbijstandsverzekeringen voor veranderingen in het aanbod (prijs en/of dekking)?
7. Wat is het (verwachte) aandeel van consumenten dat bij een veranderd productaanbod kiest voor een rechtsbijstandsverzekering?

Onderzoeksaanpak

Het onderzoek combineert verschillende methoden om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Om het keuzegedrag van (potentiële) consumenten te analyseren zijn er twee verschillende vragenlijsten uitgezet onder in totaal 3.000 respondenten. Beide vragenlijsten bevatten een keuze-experiment. De eerste vragenlijst is gericht op het begrijpen waarom en onder welke omstandigheden een reeds verzekerde consument kiest voor het recht op VKR. Op basis van de resultaten van deze vragenlijst is de betalingsbereidheid voor het recht op VKR gemeten in de hoogte van het eigen risico en kan een inschatting worden gemaakt van de mate waarin consumenten onder verschillende uitbreidingen kiezen voor het recht op VKR. Daarmee geeft deze analyse antwoord op deelvragen 1 en 2. Het Verbond van Verzekeraars en twee verzekeraars (ARAG en DAS) en een uitvoerder (Stichting Achmea Rechtsbijstand) hebben informatie aangeleverd om een vergelijking te kunnen maken tussen de schadelast van interne juridische dienstverlening en via het recht op VKR. Deze vergelijking staat aan de basis van de beantwoording van deelvragen 3 en 4. De tweede vragenlijst is gericht op het begrijpen waarom en onder welke omstandigheden (potentiële) consumenten kiezen voor een rechtsbijstandsverzekering. Het keuze-experiment toetst onder andere hoe (potentiële) consumenten reageren op een aangepast productaanbod. Dit is de kern van de deelvragen 5, 6

⁴ Deze vraag kan nader worden toegespitst tot de toename in het gebruik van VKR binnen de huidige (beperkte) interpretatie van het recht op VKR en het gebruik van VKR als het hoger beroep van de uitspraak van Kifid in hoger beroep blijft staan wat *de jure* een uitbreiding van VKR zou inhouden.

en 7. De antwoorden op de deelvragen leiden tot een beantwoording van de vraag in hoeverre het recht op VKR een impact heeft op de markt voor rechtsbijstandsverzekeringen en de toegang tot het recht voor consumenten.

Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen is, naast de genoemde aanpak, ook gebruikgemaakt van deskresearch en gesprekken met betrokkenen en experts. De deskresearch richt zich op artikelen over het recht op VKR, onderzoek naar het consumentengedrag in de markt voor rechtsbijstand, de economische theorie over de werking van dit type markten en reeds verzamelde data over de omvang en structuur van de markt voor rechtsbijstandsverzekeringen in Nederland. Gedurende het onderzoek heeft een tiental gesprekken plaatsgevonden met verzekeraars, aanbieders van juridische dienstverlening, overheden en wetenschappers. Een lijst met gesprekspartners staat in Bijlage A. De input van deze gesprekken is onder andere gebruikt bij het opzetten en duiden van de empirische analyse en het verklaren van verschillen in schadelast.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft op basis van de deskresearch een overzicht van de (organisatie en gebruik van) rechtsbijstand in Nederland. Hoofdstuk 3 analyseert aan de hand van de eerste vragenlijst de vraag naar het gebruik van het recht op VKR bij verzekerden. Hoofdstuk 4 gaat vervolgens verder aan de hand van de tweede vragenlijst om de vraag naar rechtsbijstandsverzekeringen in kaart te brengen. Beide hoofdstukken gaan in op de betalingsbereidheid voor de verschillende productkenmerken (type dekking, dienstverlening en kosten) en de prijselasticiteit voor het gebruikmaken van het recht op VKR enerzijds en het hebben van een rechtsbijstandsverzekering anderzijds. Hoofdstuk 5 combineert de inzichten uit de twee vragenlijsten om een inschatting te geven van de impact van het recht op VKR, in verschillende beleidsscenario's, voor de (potentiële) klanten, de rechtsbijstandsverzekeraars en het stelsel van rechtsbijstand in Nederland. Hiervoor wordt in dit hoofdstuk ook de vergelijking gemaakt tussen de kosten van interne juridische dienstverlening en dienstverlening via het gebruikmaken van het recht op VKR. Het rapport besluit de beantwoording van de onderzoeksvragen in Hoofdstuk 6.

Klankbordgroep

De totstandkoming van dit rapport is begeleid door een klankbordcommissie bestaande uit mw. mr. N. van der Knaap (Verbond van Verzekeraars), mr. J.E. van der Burgh (DAS), M.P.M. Loock (Arag) en mr. E.F.J. de Wijs (Achmea Rechtsbijstand).

2 Organisatie van rechtsbijstand

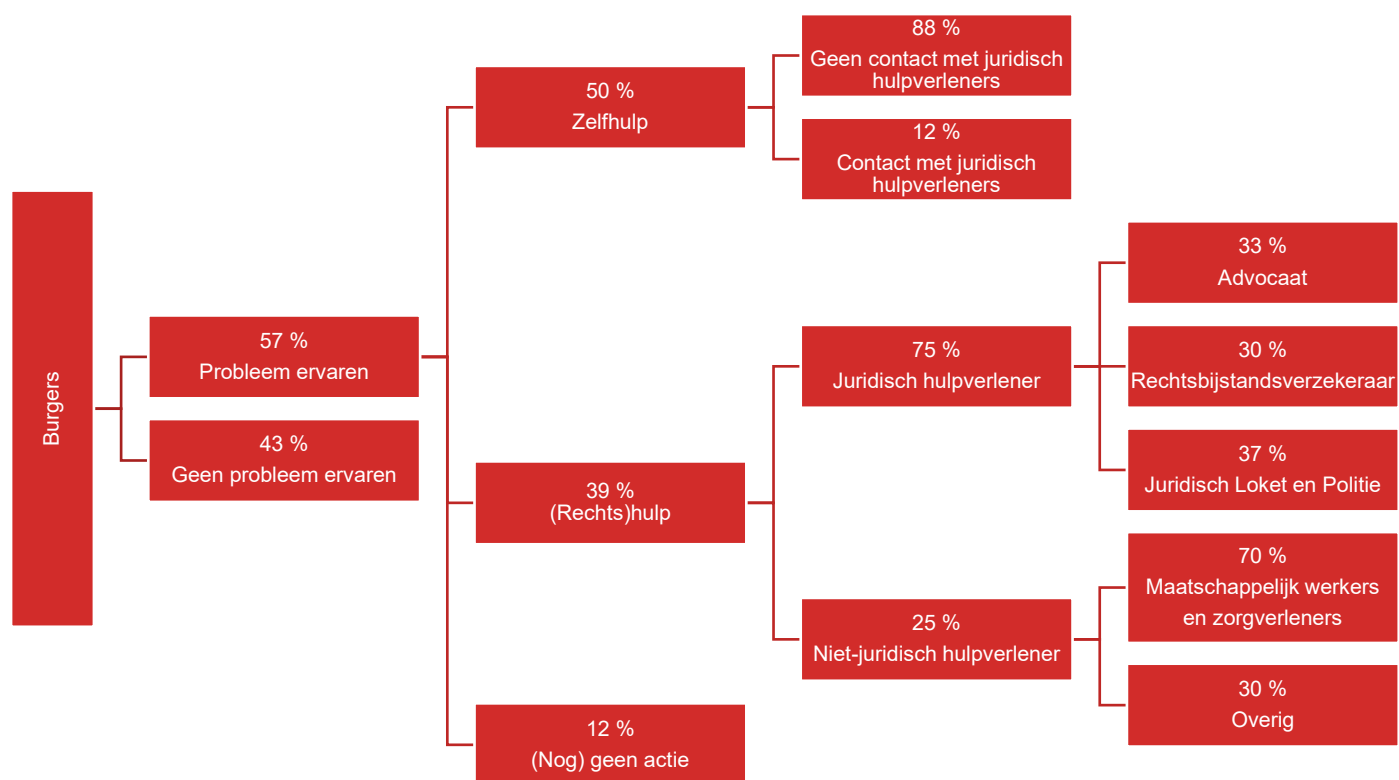
De rechtsbijstandsverzekering is onderdeel van de geschilbeslechting in Nederland. Er is maatschappelijke discussie over de verruiming van VKR naar aanleiding van enkele arresten van het Europese Hof van Justitie. Verruiming van het vrije keuzerecht kan de kosten van de rechtsbijstandsverzekering verhogen.

2.1 Rechtshulp in Nederland

Vormen van geschilbeslechting

Nederland kent verschillende manieren om een conflict of juridisch geschil op te lossen. Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) doet vijfjaarlijks onderzoek naar het verloop en de afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers. De resultaten worden beschreven in de Geschilbeslechtingsdelta, die de bron is van deze paragraaf. Figuur 2.1 geeft een overzicht van de verschillende aanvliegroutes en de mate waarin gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheden om een geschil te beslechten. 57 procent van de respondenten heeft een juridisch probleem ervaren in de periode 2014 tot 2019. De helft van deze groep heeft het probleem zelf opgelost (50 procent). Ongeveer 39 procent van de burgers schakelt (rechts)hulp in. De overige 12 procent van de respondenten geeft aan (nog) niets te hebben gedaan om het probleem dat zij ervaren op te lossen.

Figuur 2.1 De helft van de burgers die een juridisch probleem ervaart lost het zelf op



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021) o.b.v. Ter Voert & Hoekstra (2020)

Zelfhulp

Het is mogelijk om bij een conflict onderling in gesprek te gaan om tot een overeenkomst te komen. De afgelopen jaren is het aandeel burgers dat hun conflict zelf oplost toegenomen. Dit hangt samen met een stijging in de (juridische) hulp die online te vinden is (Ter Voert & Hoekstra 2020). 50 procent van de burgers, die een (juridisch) probleem heeft ervaren in de periode 2014 - 2019, geeft aan het probleem zelf te hebben aangepakt zonder gebruik te maken van rechtshulp. Meestal betekent dit dat er contact wordt gezocht met de andere partij en een gezamenlijke oplossing wordt bedacht (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Met name in de domeinen 'huren van woonruimte' (54 procent), 'verhuur onroerend goed' (55 procent), 'aanschaf product/dienst' (68 procent) en 'geldzaken' (52 procent) wordt er veelvuldig voor gekozen om problemen zelf op te lossen. De voornaamste reden om het probleem zelf op te lossen is dat er verwacht wordt dat hulp zoeken niet de moeite waard is omdat het om een (relatief) klein probleem gaat (Ter Voert & Hoekstra, 2020, pp. 260). 88 procent van deze groep heeft bij het oplossen van het probleem alleen contact gehad met de tegenpartij en onderneemt verder geen stappen. De overige 12 procent onderneemt (alsnog) juridische stappen in de vorm van mediation of een juridische procedure.

(Rechts)hulp

Voor het oplossen van een conflict kan men ook hulp van een derde partij inschakelen. 39 procent van de burgers die een juridisch probleem heeft ervaren, geeft aan het probleem te hebben aangepakt door hulp te zoeken bij één of meerdere instanties. Ongeveer 75 procent van deze groep heeft één of meerdere juridische hulpverleners geraadpleegd. De overige 25 procent heeft enkel niet-juridische hulpverleners (maatschappelijk werkers of zorgverleners) geraadpleegd. De meest geraadpleegde juridisch hulpverleners zijn advocaten (33 procent), rechtsbijstandsverzekeraars (30 procent), het Juridisch Loket en de politie (beide 18,5 procent). De meeste geraadpleegde niet-juridische hulpverleners zijn zorgverleners (70 procent). Het merendeel van de (rechts)hulpgebruikers doet een beroep op één adviseur (64 procent). De voornaamste redenen om rechtshulp te zoeken zijn het financieel belang van de zaak, de duur en de ernst van het conflict (Ter Voert & Hoekstra, 2020).

Buitengerechtelijke oplossingen (mediation)

5 procent van de respondenten die een (juridisch) probleem heeft ervaren in de periode 2014 - 2019 geeft aan dat zijn/haar zaak is opgelost met de hulp van een mediator. Met de hulp van een juridisch expert of advocaat kan de mediation fase worden gestart. In deze fase wordt geprobeerd in goed overleg aanvaardbare afspraken te maken voor beide partijen zonder dat daarbij een juridische procedure wordt gestart. De voornaamste reden om te kiezen voor mediation is om een goede oplossing te vinden en om de relatie met de wederpartij goed te houden/te verbeteren. De lagere kosten voor mediation spelen voor de respondent een kleinere rol (Ter Voert & Hoekstra, 2020).

Conflicten of geschillen kunnen soms opgelost worden in een buitengerechtelijke procedure bijvoorbeeld bij de Huurcommissie, de Geschillencommissie, Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), De Raad van Arbitrage voor de Bouw en/of het Nederlands Arbitrage Instituut. Deze instanties proberen met de hulp van een juridisch expert te bemiddelen en geschillen via de buitengerechtelijke route op te lossen. Als partijen er niet onderling uitkomen, kunnen deze instanties uitspraak doen op basis van een (bindend) advies of arbitraal vonnis.

Gerechtelijke procedure

Wanneer het niet mogelijk blijkt om onderling tot een oplossing te komen, kan een rechter een bindende uitspraak doen over het juridisch geschil. Bij een gerechtelijke procedure is een advocaat soms verplicht. Het is wettelijk vastgelegd dat vertegenwoordiging door een advocaat bij bepaalde procedures verplicht is: het procesmonopolie. Deze verplichte vertegenwoordiging hangt samen met het (financieel) belang van een zaak, de rechterlijke instantie

en de aard van de zaak. 3 procent van de respondenten die een (juridisch) probleem heeft ervaren in de periode 2014 – 2019 heeft uiteindelijk te maken gehad met een gerechtelijke procedure (Ter Voert & Hoekstra, 2020).

Hulpaanbieders

Bij een conflict of geschil hebben consumenten en ondernemers in Nederland verschillende mogelijkheden om laagdrempelige toegang te verkrijgen tot het recht. Hierbij moet onderscheid gemaakt worden tussen gesubsidieerde rechtsbijstand, een rechtsbijstandsverzekering en overige juridische dienstverlening (waaronder de mogelijkheden voor onverzekerden).

Gesubsidieerde rechtsbijstand

Onder bepaalde voorwaarden betaalt de overheid mee aan de kosten van de oplossing van een juridisch probleem. De overheid betaalt in dit geval (een deel van) de kosten van een mediator of juridisch hulpverlener. In Nederland is de Raad voor de Rechtsbijstand verantwoordelijk voor de organisatie van gesubsidieerde mediation en bijstand. De voorwaarden voor een toevoeging zijn afhankelijk van het inkomen, vermogen en de samenstelling van een huishouden. Als alleenstaande heeft een consument recht op een toevoeging tot een jaarinkomen van € 28.600. Een gehuwd, samenwonend of eenoudergezinshuishouden heeft recht op een toevoeging tot een jaarinkomen van € 40.400. Naast de eisen aan het inkomen mag het vermogen (per persoon) niet hoger zijn dan € 31.340.⁵ Bij een toevoeging wordt in Nederland, afhankelijk van de hoogte van het inkomen/vermogen, altijd een eigen bijdrage betaald. Hoe dichterbij het inkomen/vermogen bij de genoemde grens voor gesubsidieerde rechtsbijstand ligt, hoe hoger de eigen bijdrage. Enkel burgers komen in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand, ondernemers hebben bij zakelijke geschillen hier geen recht op.

Rechtsbijstandsverzekering

Zowel consumenten als ondernemers kunnen in Nederland een rechtsbijstandsverzekering afsluiten. Een rechtsbijstandsverzekering geeft recht op juridische bijstand door een jurist van een verzekeraar. Daarnaast vallen de kosten voor de inschakeling van externe deskundigen of advocaten, de kosten van een gerechtelijke procedure en overige kosten zoals incassokosten, kosten gemaakt bij de verzameling van bewijs en kosten voor getuigen ook (gedeeltelijk) onder de dekking. Wat precies onder de dekking valt, hangt af van de verzekering en opties die men kiest. Bij het afsluiten van een rechtsbijstandsverzekering kan een consument of ondernemer soms kiezen voor verschillende modules. De klant is enkel verzekerd voor de zaken die onder (één van) de modules vallen waarvoor de verzekering is afgesloten. De modules verschillen tussen de particuliere en zakelijke rechtsbijstandsverzekering.

Bij afhandeling van de zaak door een interne juridisch hulpverlener of een advocaat in dienst van de verzekeraar zijn de interne kosten altijd volledig gedekt (m.u.v. een eventueel in de polis opgenomen eigen bijdrage). Een rechtsbijstandsverzekeraar moet een consument of ondernemer die te maken krijgt met een gerechtelijke of administratieve procedure altijd de mogelijkheid bieden om bijgestaan te worden door een externe juridisch hulpverlener of advocaat naar eigen keuze. Wanneer je als consument of ondernemer kiest voor een externe juridisch hulpverlener of advocaat hanteert de verzekeraar een limiet voor de kosten die de verzekering dekt. De hoogte van deze limiet is afhankelijk van de aard van het juridische conflict. Bij zaken waarop het procesmonopolie van toepassing is en de bijstand van een advocaat dus verplicht is, geldt een hogere limiet. Kosten voor een externe advocaat die hoger zijn dan de limiet komen voor rekening van de verzekerde zelf. Daarnaast moet er in de meeste gevallen een

⁵ Zie <https://www.rechtsbijstand.nl/over-mediation-en-rechtsbijstand/>

eigen bijdrage worden betaald wanneer een externe advocaat wordt gekozen. De hoogte van de eigen bijdrage varieert per verzekeraar en per polis.

Uit de Geschilbeslechtingsdelta 2019 volgt dat respondenten die een rechtsbijstandsverzekering hebben vaker rechtshulp inschakelen. Respondenten die in het bezit zijn van een rechtsbijstandsverzekering schakelen in 35 procent van de gevallen rechtshulp in, terwijl niet-verzekerde respondenten in slechts 23 procent van de gevallen rechtshulp inschakelen (Ter Voert & Hoekstra, 2020). Verzekeraars zijn enkele jaren geleden ook gestart met het aanbieden van rechtshulp voor personen die geen rechtsbijstandsverzekering hebben. Dit is het zogeheten 'rechtshulp on demand'. Niet-verzekerden kunnen bij de verzekeraar rechtshulp inkopen voor een vooraf afgesproken bedrag. Een jurist van de verzekeraar (of van een dochteronderneming) behandelt dan de juridische zaak of geeft juridisch advies.

Overige juridische dienstverlening

Uit gesprekken met experts blijkt dat het informele circuit voor juridische bijstand de laatste jaren in ontwikkeling is. Er worden steeds meer geschillen informeel afgehandeld. Dit is (mede) het gevolg van de ontwikkeling van juridische platformen. Met juridisch platform wordt hier een online omgeving bedoeld waar consumenten en ondernemers (gratis) informatie kunnen vinden over de oplossingen voor een juridisch geschil. De oplossingen gaan stapsgewijs. Bij elke voorgestelde stap is er de mogelijkheid om (tegen betaling) hulp van een juridisch expert in te schakelen. Een voorbeeld van de ondersteuning die deze platformen bieden is de voorbeeldbrief. Deze platformen worden onder andere aangeboden door de Autoriteit Consument en Markt (ConsuWijzer), verzekeraars (ook voor niet-verzekerden), advocatenkantoren en de Raad voor Rechtsbijstand. Deze digitalisering heeft tot gevolg dat meer juridische geschillen opgelost worden zonder juridische procedure.

Uit de Geschilbeslechtingsdelta 2019 volgt dat in 2009 12 procent van de burgers online naar informatie zocht om hun (juridisch) probleem op te lossen. Dit percentage is het afgelopen decennium sterk opgelopen. In 2014 was dit percentage 19 procent en in 2019 gaf 21 procent van alle respondenten met een (juridisch) probleem aan bij het oplossen van hiervan informatie of hulp te hebben gezocht via internet. Onder (rechts)hulpgebruikers is dit percentage hoger dan onder doe-het-zelvers en passieven (Ter Voert & Hoekstra, 2020, pp. 86 & 120).

Burgers en bedrijven kunnen uiteraard voor advies ook rechtstreeks terecht bij advocaten en andere juridische dienstverleners. Advocaten werken volgens een vast uurtarief of hanteren een variabel uurtarief afhankelijk van de inzet van een junior-, medior- of senioradvocaat en/of het soort klant (zakelijk/particulier) en diens draagkracht. De volledige kosten van de advocaat komen voor de rekening van de consument of ondernemer. Sommige juridische dienstverleners leveren juridische dienstverlening op basis van andere tariefmodellen, zoals betaling van een vast bedrag per onderdeel van de te voeren onderhandeling of procedure.

Ten slotte zijn er verschillende organisaties die rechtszoekenden kunnen bijstaan met informatie en advies in het geval van een juridisch geschil of conflict. Het Juridisch Loket geeft gratis juridisch advies aan consumenten. Daarnaast begeleidt het Juridisch Loket de doorverwijzing naar een advocaat of mediator indien noodzakelijk. Het Juridisch Loket is er niet voor ondernemers. Ondernemers kunnen wél terecht bij de Geschillencommissie. Consumenten kunnen bij de Geschillencommissie terecht voor klachten over producten en/of diensten in sectoren aangesloten bij de Geschillencommissie. Andere organisaties waar je als consument of ondernemer terecht kan voor juridisch advies en informatie zijn ConsuWijzer, Rechtwijzer, Sociaal Raadslieden, de Consumentenbond, de ECC, OV Ombudsman, Rover en de ANVR. Deze vormen van juridische hulpverlening wordt rechtshulp on demand genoemd.

2.2 Rechtsbijstandsverzekeraars in Nederland

De markt voor rechtsbijstandsverzekeringen in Nederland

De Nederlandse rechtsbijstandsverzekeraars verlenen in beginsel rechtshulp in natura. Dit houdt in dat Nederlandse rechtsbijstandsverzekeraars rechtshulp verlenen met eigen juristen, eigen advocaten of via een door de verzekeraar ingeschakeld schaderegelingskantoor (Holthinrichs, 2018). In Nederland zijn er circa 36 verzekeraars (merken) die een rechtsbijstandsverzekering aanbieden. De verzekeraar biedt de consument/ondernemer verschillende (combinaties van) modules aan. Het is bijvoorbeeld mogelijk een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten voor zaken op specifieke terreinen zoals 'aankopen en abonnementen', 'arbeid en inkomen' of 'wonen'. Het is ook mogelijk een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten voor meerdere domeinen.⁶

De rechtsbijstandsverzekeraars concurreren onderling op de hoogte van de maandelijkse premies, de maximum vergoeding van de externe kosten in het geval dat bijstand door een advocaat verplicht is, de maximum vergoeding van externe kosten in het geval dat bijstand door een advocaat niet verplicht is, de hoogte van het eigen risico, de eigen bijdrage, de drempel van het (financiële) belang van een zaak en de klantentevredenheid. Het aanbod van rechtsbijstandsverzekeraars is heterogeen. De aangeboden dekkingen verschillen wezenlijk wat betreft dekkinggebieden (Holthinrichs, 2018, pp 330). Naast de onderlinge concurrentie moeten rechtsbijstandsverzekeraars ook concurreren met de advocatuur. Een consument of ondernemer kan in het geval van een (juridisch) geschil altijd bij een advocaat aankloppen, ook als deze niet verzekerd is. Uit gesprekken met experts blijkt dat de prijs en de kwaliteit (met name kwaliteitsperceptie) de belangrijkste factoren zijn waarop de verzekeraar met de advocatuur concurreert. De advocatuur profiteert van naamsbekendheid, onder andere, door bekende zaken in het nieuws. Ten slotte is er door de ontwikkeling van rechtshulp on demand en juridische platformen een vorm van concurrentie bijgekomen. Niet-verzekerden kunnen online steeds makkelijker goedkoop juridische hulp vinden. Deze ondersteuning richt zich vooral op minder complexe juridische vragen bijvoorbeeld in reactie op een informatievraag of als advies bij bemiddeling. Rechtsbijstandsverzekeraars spelen hier op in door het aanbieden van online hulp (juridische platformen) en het aanbieden van hulp aan personen die geen rechtsbijstandsverzekering hebben.

Nederland kent enkele mono branche rechtsbijstandsverzekeraars (bijvoorbeeld DAS en ARAG). Deze verzekeraars zijn gespecialiseerd in rechtsbijstandsverzekeringen. Daarnaast zijn er multi branche verzekeraars (bijvoorbeeld Achmea en Univé) die de juridische dienstverlening voor rechtsbijstand laten uitvoeren door een eigen stichting of door de Stichting SRK Rechtsbijstand.

De gegevens over de markt voor rechtsbijstandsverzekeraars zijn beperkt. Gegevens van de verzekeringsbranche zelf zijn niet openbaar of enkel zeer geaggregeerd beschikbaar. Het totale premievolume voor rechtsbijstandsverzekeringen bedroeg in 2020 € 900 miljoen (Verbond van Verzekeraars 2021). Het aandeel zakelijke verzekeringen in dit volume is 27 procent; 73 procent betreft dus verzekeringen van huishoudens.

In 2003 was het premievolume nog € 375 miljoen (Holthinrichs 2018, p. 32). De markt is dus qua volume gestaag gegroeid. Deze groei in premievolume ging gepaard met een daling in het aantal verzekeringsmaatschappijen dat rechtsbijstandsverzekeringen verkoopt. Zo is volgens Holthinrichs het aantal maatschappijen in deze branche meer dan gehalveerd. Dit beeld past bij de consolidatietrend in de verzekeringsmarkt.

De verzekeringsmarkt is een geconcentreerde markt. De vijf grootste verzekeraars hebben een marktaandeel van circa 90 procent (KPMG 2020). Bij de rechtsbijstandsverzekeringen ziet de marktstructuur er iets anders uit. Een

⁶ <https://www.independer.nl/rechtsbijstandsverzekering/intro.aspx> geeft een overzicht van domeinen/dekkingen die beschikbaar zijn bij rechtsbijstandsverzekeraars.

bijzonder aspect van deze markt is dat de twee gespecialiseerde rechtsbijstandsverzekeraars een relatief groot marktaandeel hebben. Dit marktaandeel werd in 2011 geschat op 42 procent (Holthinrichs 2018, p. 33).

Het resultaat dat verzekeringsmaatschappijen behalen op rechtsbijstandsverzekeringen bedroeg in 2020 7 procent. Dit is iets meer dan het resultaat in 2019, een jaar waarin het resultaat sterk daalde van 14 naar 5 procent (Verbond van Verzekeraars 2021, p. 23). Gemiddeld is het resultaat (voor herverzekering) bij andere schadeverzekeringen met 12 procent in 2020 hoger. De verzekeringsbranche stelt dat de rendementen van de schadeverzekeringen (waarbinnen rechtsbijstand valt) al jaren onder druk staan door de hevige concurrentie. In 2016 was het rendement voor de sector schade zelfs negatief.

Aantal verzekeringen en schadelast

Het aantal huishoudens dat een rechtsbijstandsverzekering heeft, nam sterk toe in de periode 2004 tot 2009. Het aantal verzekeringen steeg in die periode van 1,7 miljoen naar 3,2 miljoen. Het aantal verzekeringen bleef van 2009 tot en met 2014 op dit niveau. Volgens het Verbond van Verzekeraars is er sinds 2014 geen sprake meer van groei en is de markt verzadigd (Ter Voert & Hoekstra, 2020).

Uit cijfers van het Verbond van Verzekeraars blijkt dat er in 2019 circa 360.000 hulpvragen (meldingen) zijn ontvangen door rechtsbijstandsverzekeraars in Nederland. De rechtsbijstandsverzekeraar wordt voornamelijk ingeschakeld bij juridische conflicten op het gebied van arbeid, koop/huur en dienstverlening (Ter Voert & Hoekstra, 2020, p. 92).

Het Verbond van Verzekeraars heeft onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van het jaarlijks aantal hulpvragen en de schadelast voor alle rechtshulp. Uit de cijfers blijkt dat het jaarlijkse aantal zaken relatief constant is in de periode 2017 - 2019, terwijl de gemiddelde schadelast per zaak stijgt (zie verder Hoofdstuk 5.2). Een mogelijke verklaring voor de ontwikkeling van het aantal hulpvragen is de digitaliseringstrend. Uit gesprekken met experts blijkt dat de behoefte aan een rechtsbijstandsverzekering steeds kleiner wordt omdat de consument vaker zelf stappen kan ondernemen bijgestaan door (gratis) online hulp. In de toekomst kan dit leiden tot mogelijk minder hulpvragen. Wel heeft de online hulp vaak betrekking op de minder complexe juridische vragen. Dit kan inhouden dat de juridische complexiteit van de zaken die wel bij de rechtsbijstandsverzekeraar gemeld worden gemiddeld toenemen. Dit verklaart wellicht mede waarom de gemiddelde schadelast per zaak stijgt.

2.3 Vrije Keuze Rechtshulpverlener

VKR in het Europese recht

VKR is eind jaren tachtig geïntroduceerd in de Europese regelgeving voor de verzekeringsmarkt met als doel om de wetgeving van de lidstaten voor de rechtsbescherming van verzekerden te harmoniseren (Holthinrichs 2018, pp. 13-14). Rondom rechtsbijstandsverzekeringen speelt een potentieel belangenconflict, omdat verzekeraars een relatie kunnen hebben met beide partijen in een conflict.

Richtlijn 87/344/EEG is ingevoerd om belangenverstrengeling bij rechtshulpverlening te voorkomen. Deze richtlijn (thans 2009/138/EU) verplicht lidstaten in hun wetgeving ten minste een van de volgende maatregelen toe te passen (artikel 200):

- Strikte interne scheiding van betrokkenheid personeel bij rechtsbijstandsverzekeringen en overige activiteiten ('Chinese walls');⁷
- Splitsing: de uitvoering van de schaderegeling wordt uitbesteed aan een juridisch zelfstandige onderneming die dus juridisch gezien losstaat van de verzekeringsmaatschappij;⁸
- Verzekerden toestaan zelf een advocaat te kiezen bij aanvang van de verzekering.⁹ Dit is zoals Holthinrichs stelt de *ruime* variant van de keuzevrijheid voor de verzekerde, omdat bij vrije advocaatkeuze in deze operationele zin sprake is van een kostenverzekering.

De richtlijn regelt in artikel 201 ook het algemene recht van vrije advocaatkeuze van verzekerden. Dit recht is van toepassing als sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure of wanneer zich een belangenconflict voordoet. Holthinrichs (2018) beschrijft deze bepaling als het *minimum* aan keuzevrijheid dat door verzekeringsmaatschappijen aan hun klanten moet worden gegarandeerd.¹⁰

Discussie over reikwijdte van VKR

De discussie over de reikwijdte van het keuzerecht is ontstaan door een serie uitspraken van het Europese Hof van Justitie.

- 2009 (Eschig): Het Hof concludeert in een zaak tussen twee rechtsbijstandsverzekeraars dat het recht van vrije advocaatkeuze in artikel 201 lid 1 van Richtlijn 2009/139EG pas geldt wanneer een procedure wordt ingesteld.
- 2013 (Sneller): Het Hof stelt dat rechtsbijstandsverzekeraars niet mogen bepalen dat het vrije keuzerecht pas intreedt nadat de verzekeraar heeft besloten dat de bijstand door een externe deskundige moet worden uitgevoerd, maar reeds zodra de verzekeraar vindt dat een procedure moet worden gevoerd om het beoogde resultaat te bereiken.
- 2016 (Massar en Büyüktipi): In beide zaken was de vraag aan de orde onder welke voorwaarden bestuursrechtelijke procedures te kwalificeren zijn als 'administratieve procedures' in de zin van artikel 4 lid 1 Richtlijn 2009/138/EG. Het ging in feite om de vraag of VKR van toepassing is op niet-gerechtelijke bestuursrechtelijke procedures. De uitspraken van het Hof in deze zaken bevestigen dat het begrip administratieve procedure in feite een synoniem is voor bestuursrechtelijke procedure. Het gaat om de duiding van een rechtsgebied waarbij een geschil wordt beslecht ten overstaan van een bestuursorgaan.
- 2020 (Orde van Vlaamse balies): Deze zaak handelt over een specifiek vraag: is VKR van toepassing op een in België bij wet geregeld gerechtelijk of buitengerechtelijk bemiddelingsakkoord dat een directe koppeling kent met een gerechtelijke procedure? De uitkomst van de bemiddeling kan met andere woorden kracht van vonnis krijgen. Het antwoord van het Hof op deze vraag was bevestigend.

⁷ "Verzekeringsondernemingen dragen er zorg voor dat geen enkel lid van het personeel dat zich bezighoudt met de rechtsbijstandsschaderegeling of met het geven van juridische adviezen met betrekking tot deze regeling, terzelfder tijd een soortgelijke werkzaamheid uitoefent in een andere onderneming die met de eerste verzekeringsonderneming financiële, commerciële of administratieve banden heeft en die één of meer andere branches van bijlage I uitoefent." (2009/138/EG, artikel 200 lid 2).

⁸ "De verzekeringsonderneming vertrouwt de schaderegeling van de branche rechtsbijstand toe aan een juridisch zelfstandige onderneming." (2009/138/EG, artikel 200 lid 3).

⁹ "In de overeenkomst wordt de bepaling opgenomen dat de verzekerde, zodra hij uit hoofde van de overeenkomst het recht heeft het optreden van de verzekeraar te eisen, de behartiging van zijn belangen mag toevertrouwen aan een advocaat van zijn keuze of, voor zover het nationale recht zulks toestaat, een ander gekwalificeerd persoon." (2009/138/EG, artikel 200 lid 4).

¹⁰ Dit artikel is in Nederland geïmplementeerd in artikel 4:67 van de Wet financieel toezicht (Wft): "Een rechtsbijstandsverzekeraar draagt er zorg voor dat in de overeenkomst inzake de rechtsbijstandsdekking 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."

De eerdere arresten zijn volgens Holthinrichs (2021) te lezen als uitleg van de strekking van artikel 201 lid 1 Richtlijn 2009/138/EG waarin het keuzerecht is vastgelegd. In de arresten van 2016 en 2020 introduceert het Hof het belang van rechtsbescherming van de rechtsverzekerde als overweging en lijkt de interpretatie van het keuzerecht hierdoor breder te worden. Dit speelt vooral in de Belgische zaak. Het Hof maakt in dit arrest een onderscheid tussen de gerechtelijke fase en een daaraan 'voorafgaande fase', waartoe het recht van vrije advocaatkeuze zich volgens het Hof eveneens uitstrekt. De kernzin van het arrest is: "Elke fase die kan leiden tot een procedure bij een rechterlijke instantie, zelfs een voorafgaande fase, moet dus worden geacht onder het begrip "gerechtelijke procedure" in de zin van artikel 201 van richtlijn 2009/138 te vallen."

Volgens Holthinrichs schept deze toelichting verwarring. Het Hof stelt dat het begrip gerechtelijke procedure "even ruim" moet worden uitgelegd als het begrip administratieve procedure, maar in feite geeft het arrest geen criteria om te bepalen hoe ruim deze uitleg moet zijn. De hierboven geciteerde zin lijkt te suggereren zo ruim mogelijk, maar dan is het onderscheid tussen niet-gerechtelijke en gerechtelijke procedures weinig zinvol en lijkt het arrest afstand te nemen van de letterlijke tekst van artikel 201 lid onder Richtlijn 2009/138.

Toepassing in Nederland

De gevolgen van de onduidelijkheid van de grens tussen niet-gerechtelijke en gerechtelijke procedures voor de strekking van VKR wordt duidelijk in de recente uitspraak van Geschillencommissie Kifid. Kifid kiest er in deze uitspraak van 31 maart 2021 voor om in navolging van het arrest van het Hof uit 2020 het begrip 'voorafgaande fase' ruim te interpreteren, zie Box 3.1. Deze uitleg komt erop neer dat het vrije keuzerecht van rechtsbijstandsverzekerden van toepassing is op de gehele buitengerechtelijke fase, mits er sprake is van een conflict.

Box 3.1 Uitspraak van geschillencommissie Kifid van 31 maart 2021

De zaak betrof een klacht van een sporter met een geschil over een publicatie met volgens haar onjuistheden en verkeerde citaten. Zij had een gespecialiseerde advocaat in de arm genomen en vocht de publicatie aan. Zij verzocht bij haar rechtsbijstandsverzekeraar om vergoeding van haar advocaatkosten. De rechtsbijstandsverzekeraar wilde advocaatkosten vergoeden vanaf het moment dat de consument een procedure zou starten. Dit gebeurde echter niet waardoor het verzoek om kostenvergoeding werd afgewezen. De consument betoogde met een beroep op het arrest van het HvJ EU van 14 mei 2020 dat zij op grond van het recht van vrije advocaatkeuze dekking had voor haar advocaatkosten.

Kifid stelde de sporter in het gelijk met verwijzing naar het arrest van het Hof van 14 mei 2020. Volgens de geschillencommissie concludeert het Hof in het genoemde arrest dat het daarin genoemde begrip 'voorafgaande fase' aangeeft dat verzekerden in de buitengerechtelijke fase een recht van vrije advocaatkeuze hebben en aanspraak maken op vergoeding van de kosten van de gekozen rechtshulpverlener. "Het begrip 'gerechtelijke procedure' moet in lijn met de uitspraak van het Hof ruim worden uitgelegd. Een verzekerde moet in elke fase die tot een procedure bij de rechter kan leiden de mogelijkheid hebben de door hem gewenste externe rechtshulpverlener in te schakelen."

Tegen deze uitspraak loopt op het moment van het schrijven van dit rapport hoger beroep waarvan de uitkomst nog niet vaststaat.

Bron: Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0300

Gevolgen verruiming VKR-recht

De vraag is wat de gevolgen zijn van de verruiming van de strekking van VKR. Holthinrichs (2021) stelt dat de potentiële impact voor rechtsbijstandsverzekeringen groot kan zijn. Het landschap van Nederlandse

rechtsbijstandsverzekeringen dreigt hierdoor volgens hem “ingrijpend” te veranderen. Als rechtsbijstandsverzekerden altijd recht hebben op vrije keuze van rechtshulpverleners zien verzekeraars zich gesteld voor hoge en onvoorspelbare kosten. Holthinrichs verwijst daarbij naar de impact van het arrest Sneller uit 2013. De praktische betekenis van dit arrest was dat rechtsbijstandsverzekeraars niet langer exclusief rechtshulp konden verlenen aan hun verzekerden in kantonzaken en bestuursrechtelijke zaken waarvoor de inzet van een advocaat niet verplicht is. Het gevolg was een toename van het aantal VKR-zaken met hogere kosten. Holthinrichs (2018, p. 33) schat dat de kosten van een externe advocaat 400 procent bedragen van de kosten van de bijstand die door een interne jurist of advocaat wordt verleend. Rechtsbijstandsverzekeraars hebben op de verruiming van VKR door het arrest *Sneller* gereageerd door lagere kostenmaxima op te nemen (beperkte vergoedingen) voor situaties waarin de verzekerde zich laat bijstaan door een door hem gekozen rechtshulpverlener in gerechtelijke en administratieve procedures waarvoor geen verplichte bijstand door een advocaat geldt. Bij een verdere verruiming van VKR lijkt het volgens Holthinrichs onvermijdelijk dat de premies verder omhoog moeten of dat de eigen bijdrage omhoog moet voor verzekerden die kiezen voor een eigen advocaat.

Feitelijk verandert de naturaverzekering door de verruiming van VKR in een kostenverzekering. Het primaat komt te liggen bij de verzekerde die zelf op zoek gaat naar een rechtshulpverlener en de rekening vervolgens indient bij zijn rechtsbijstandsverzekeraar. De rechtsbijstandsverzekering fungeert dan als een kostenverzekering. Een kostenverzekering is volgens Holthinrichs in Nederland onbetaalbaar, omdat de tarieven van advocaten veel hoger liggen dan in omliggende landen. Daarmee kan de verruiming van VKR als gevolg hebben dat de toegang tot het recht in gevaar komt. Burgers kunnen zich niet langer verzekeren omdat de rechtsbijstandsverzekering te duur is en kunnen bijgevolg alleen terecht bij relatief dure advocaten. “De ironie ligt dus op de loer dat verworven keuzevrijheid ertoe leidt dat het recht van vrije advocaatkeuze illusoir wordt.” (Holthinrichs 2021, p. 126).

De vraag is of dit geschetste beeld van de mogelijke gevolgen van de verruiming van VKR ondersteund wordt door de feiten. De kwantitatieve analyse in Hoofdstuk 5 laat zien dat zaken waarbij VKR een rol speelt voor rechtsbijstandsverzekeraars hogere kosten hebben dan zaken waarbij een interne jurist of advocaat de zaak behandelt. Gesprekken met verschillende verzekeraars bevestigen dat een VKR-zaak duurder is dan een zaak die door de verzekeraar intern behandeld kan worden. De verzekeraars verwachten dat een verruiming van het recht op VKR daadwerkelijk tot meer VKR-zaken zal leiden omdat consumenten de perceptie hebben dat de inzet van een (externe) advocaat effectiever is.

De eerder besproken financiële resultaten (zie Hoofdstuk 3.2) laten zien dat de marges voor rechtsbijstandsverzekeraars klein zijn. De verzekeraars geven aan dat zij eventuele kostenstijgingen direct door moeten berekenen in het productaanbod, zoals de premies. Dit is wat er de afgelopen tijd ook is gebeurd in de markt voor rechtsbijstandsverzekeringen. Zowel in oktober 2017 als in juli 2018 heeft de Consumentenbond een artikel gepubliceerd over de stijging van de premies van rechtsbijstandsverzekeringen (een prijsstijging bovenop de jaarlijkse indexering van de premies).¹¹ Uit cijfers van het WODC blijkt dat de gemiddelde jaarpremie per polis voor een rechtsbijstandsverzekering met 11 procent is gestegen in de periode 2004 – 2017. In diezelfde periode is de jaarpremie voor een verzekering met maximale dekking met 35 procent gestegen (WODC, 2019).

Verzekeraars maken zich zorgen over de mogelijke gevolgen van de hogere kosten bij verruiming van VKR. De trigger om een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten is vaak een ‘life event’ bijvoorbeeld de aanschaf van een huis of het starten van een onderneming. Wanneer de voorwaarden van een rechtsbijstandsverzekering minder

¹¹ <https://www.consumentenbond.nl/autoverzekering/premies-verzekeringen-omhoog>
<https://www.consumentenbond.nl/rechtsbijstandsverzekering/premies-rechtsbijstandpolissen-omhoog>

aantrekkelijk worden zullen waarschijnlijk enkel klanten die een groter risico lopen de verzekering blijven afsluiten. Dit kan een spiraal in werking zetten waarbij de schadelast voor verzekeraars nog verder toeneemt, wat verdere maatregelen vraagt om de rechtsbijstandsverzekering kostendekkend te houden. Uiteindelijk kan dit ertoe leiden dat bepaalde groepen burgers zich niet langer laten verzekeren voor rechtsbijstand en dat de kosten van toegang tot het recht voor deze groepen mogelijk een barrière gaan vormen.

De rechtsbijstandsverzekeraars geven aan dat hun klanten meestal in de middengroep zitten qua inkomens. Er zijn weinig rechtsbijstandsverzekerden met een relatief laag of relatief hoog inkomen. Voor hogere inkomens is het financiële risico van een juridische ondersteuning en eventueel een procedure relatief minder groot. Voor lagere inkomens bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van de gesubsidieerde rechtsbijstand. Zo bezien ligt er een maatschappelijke opgave voor rechtsbijstandsverzekeraars om de toegang tot het recht te borgen voor de groep consumenten met een modaal inkomen.

Het lid Van Nispen heeft op 12 mei 2021 in de Tweede Kamer vragen gesteld over de impact van de verruiming van VKR op de rechtsbijstandsverzekering. Van Nispen is bezorgd dat verzekeraars in reactie op mogelijke hogere kosten als gevolg van VKR lagere maxima gaan stellen aan de vergoeding van de kosten van de zelf gekozen advocaat. Dit mag er volgens Van Nispen niet toe leiden dat het vrije keuzerecht “illusoir” wordt. In reactie op deze vragen stelt het kabinet dat mogelijk nader onderzoek nodig is naar de risico’s van de verruiming van VKR voor de rechtsbijstandsverzekering.¹²

Andere overwegingen over het recht op VKR

Bij het recht op VKR spelen diverse overwegingen. Hiervoor zijn reeds de financiële belangen van rechtsbijstandsverzekeraars besproken en de mogelijke reacties van consumenten. In feite gaat het hier om een goed werkende markt voor rechtsbijstandsverzekeringen in combinatie met het publieke belang van toegang tot het recht. Vanuit de advocatuur wordt daaraan toegevoegd dat keuzevrijheid in het recht op zich ook een maatschappelijke waarde is. Burgers en bedrijven moeten zelf kunnen kiezen welke advocaat hun belangen vertegenwoordigt.¹³ De Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) is daarom van mening dat burgers en bedrijven in elke fase van een juridisch geschil recht hebben op een vrije advocaatkeuze.¹⁴

2.4 Vergelijking met omringende landen

Inrichting rechtsbijstandsverzekeringen

Nederland is uniek in zijn inrichting van de rechtsbijstand wanneer vergeleken wordt met omringende landen. In veel omringende landen wordt de rechtshulp standaard uitbesteed, terwijl het in Nederland de standaard is om rechtshulp in natura te verlenen.

De reden voor de vergoeding van rechtsbijstand in natura ligt deels bij de historische ontwikkeling van de markt voor rechtsbijstandsverzekeringen in Nederland en deels bij de kenmerken van ons rechtssysteem dat mogelijkheden biedt voor geschilbeslechting zonder verplichte vertegenwoordiging van een advocaat.

De rechtsbijstandsverzekering wordt in Nederland sinds medio jaren vijftig van de vorige eeuw aangeboden. Aanvankelijk werd de verzekering aangeboden door enkele multi branche verzekeringsmaatschappijen. In de jaren

¹² Zie Tweede Kamer, 2020-2021, 3329.

¹³ <https://www.advocatenblad.nl/2014/09/02/vragen-over-vrije-advocatenkeuze-2/>

¹⁴ <https://www.advocatenblad.nl/2020/10/02/verzekeraars-negeren-belgische-uitspraak-eu-hof/>

zestig kwamen de eerste gespecialiseerde rechtsbijstandsverzekeraars op de markt. Vlak na de komst van de gespecialiseerde rechtsbijstandsverzekeringsmaatschappijen creëerde een grote groep van multi branche verzekeringsmaatschappijen een standaardpolis voor de rechtsbijstandsverzekering. De schaderegeling werd in handen gegeven van een stichting, een Schaderegelingskantoor. Het afscheiden van de rechtshulp van andere verzekeringsbranches was toen uniek en heeft als voorbeeld gediend voor de later ingevoerde maatregel van artikel 3 lid 2 onder b Richtlijn 87/344/EEG. Deze Richtlijn stelt dat de schaderegeling van de branche rechtsbijstand aan een juridisch zelfstandige onderneming toevertrouwd dient te worden. In 1989 merkte de regering op dat tot dan toe geen enkele rechtsbijstandsverzekeraar in Nederland had geopteerd voor het model van de kostenverzekering. Alle gespecialiseerde verzekeringsmaatschappijen verstrekten rechtshulp primair in natura. Dossiers werden en worden pas uitbesteed aan de advocatuur wanneer er sprake is van een zaak die onder het procesmonopolie valt, als het vereiste specialisme intern ontbreekt of indien zich een belangenconflict voordoet. Ook thans besteden alle multi branche verzekeraars de schaderegeling uit aan een schaderegelingskantoor, aangezien dit het enige wettige alternatief voor de kostenverzekering is. Tot op heden wordt een kostenverzekering niet gebruikt in de rechtsbijstandsverzekering in Nederland (Holthinrichs, 2018).¹⁵

De naturaverzekering floreert in Nederland vanwege de relatief gezien ruime mogelijkheden om zonder advocaat te procederen. De rechtsbijstandsverzekeraar kan hierdoor sturen op de inzet van een advocaat of andere bevoegde deskundige. Dit is goedkoper dan het organiseren van een kostenverzekering (Krans & Van de Pol, 2018). Volgens verzekeraars is het voordeel van werken met interne juristen en advocaten dat de verzekeraar grip heeft op de kwaliteit en de kosten, met een lagere verzekeringspremie als gevolg. De toegang tot rechtshulpverlening blijft op deze manier betaalbaar. Zeker omdat in Nederland een tariefregulering voor de advocatuur ontbreekt kunnen de kosten voor externe advocaten enorm oplopen (Rechtsbijstand, 2021).

Een verzekerde in Nederland mag een eigen rechtshulpverlener kiezen bij een door de verzekeraar of uitvoerder gewenste gerechtelijke of administratieve procedure. Maar de verzekerde moet een opdracht van de rechtsbijstandsverzekeraar aan de (door hem gekozen) advocaat afwachten voordat de advocaat hem kan bijstaan.

In Duitsland is de rechtsbijstandsverzekering ingericht volgens de kostenverzekeringsvariant in de Europese richtlijn. Duitsland kent daardoor een verregaande vrije advocaatkeuze: in elke fase van het (juridisch) geschil wordt de verzekerde bijgestaan door een extern gekozen advocaat. Het is de rechtsbijstandsverzekeraar verboden om rechtsbijstand te verlenen. De dienstverlening van de verzekeraar beperkt zich tot de beoordeling van de dekking en de haalbaarheid van het geschil.¹⁶ Eventueel begeleidt de rechtsbijstandsverzekeraar de verzekerde bij het inschakelen van een (netwerk)advocaat of het in gang zetten van mediation. Een verzekerde hoeft niet een opdracht aan de advocaat (naar keuze) van de rechtsbijstandsverzekeraar af te wachten.¹⁷

De vraag is wat in Duitsland de prikkels zijn om de kosten van de rechtshulpverlening te beheersen nu de juridische hulpverlening vooral door advocaten wordt uitgevoerd. Hiervoor bestaat een wettelijke regeling omtrent minimum advocaathonoraria.¹⁸ Deze regeling bestaat uit een fijnmazig systeem voor het berekenen van een minimumvergoeding van advocaatkosten. De rechtsbijstandsverzekeraar in Duitsland vergoedt in principe niet meer dan deze

¹⁵ Van 2010 tot 2014 was een Duitse verzekeringsmaatschappij actief in Nederland (Roland Rechtsschutz-Versicherungs-AG) die rechtsbijstandsverzekeringen aanbood als kostenverzekering. Uit het vertrek van deze maatschappij kan mogelijk worden afgeleid dat dit verzekeringsmodel onvoldoende rendabel was.

¹⁶ Zie: Holthinrichs (2018), Hoofdstuk 9.2.

¹⁷ Zie: Ibid., p. 269.

¹⁸ Zie: Ibid. en Winter et al (2015).

wettelijke minimumvergoeding.¹⁹ Als de kosten van de advocaat hoger zijn, dan zijn deze extra kosten voor eigen rekening.

Oostenrijk staat naast een kostenverzekering ook toe dat de rechtsbijstandsverzekeraar zelf diensten verleent. Dit is enkel toegestaan wanneer er 'chinese walls' worden aangebracht tussen de rechtsbijstand dienstverlening en overige activiteiten van deze verzekeraar. Net als in Nederland is in Oostenrijk het vrije advocaatkeuzerecht beperkt tot gerechtelijke en administratieve procedures en belangenconflicten. Daarnaast geldt, net als in Nederland, de verplichting om de rechtsbijstandsverzekeraar een opdracht te laten verstrekken aan een gekozen externe advocaat.

Zowel in Duitsland als in Oostenrijk mag de rechtsbijstandsverzekeraar een rechtshulpverzoek afwijzen op grond van 'Mutwilligkeit'. Dit houdt in dat er sprake is van een grote wanverhouding tussen de kosten van de te leveren rechtshulp en het na te streven resultaat.²⁰

In Frankrijk ontbreken modelvoorwaarden voor rechtsbijstandsverzekeraars. De rechten en verplichtingen van verzekeren verschillen hierdoor sterk van verzekeraar tot verzekeraar. Franse rechtsbijstandsverzekeraars zijn actief betrokken in de rechtsbijstandsverlening, meer nog dan in Oostenrijk. Het recht op vrije advocaatkeuze in Frankrijk is ruimer dan in Nederland en Oostenrijk; ook buiten de gerechtelijke of administratieve procedure mag een verzekerde zelf een rechtshulpverlener kiezen (Holthinrichs, 2018).

Inrichting kostenvergoeding vrije advocaatkeuze

De rode draad door de verschillende inrichtingen van de rechtsbijstandsverzekeringsmarkt is het spanningsveld tussen kostenbeheersing voor de rechtsbijstandsverzekeraar enerzijds, en de voorwaarden die gesteld worden aan de vrije advocaatkeuze anderzijds. Duitsland en Oostenrijk hanteren, in tegenstelling tot Nederland, een tariefregulering voor de advocatuur. De kostenvergoeding voor een externe advocaat blijft dan beperkt voor de verzekeraar door de in de wet opgenomen minimumtarieven per zaak. Het honorarium van de advocaat wordt bepaald aan de hand van de financiële waarde van het voorliggende juridische geschil. In principe vergoedt de rechtsbijstandsverzekeraar in Duitsland enkel de wettelijk vastgelegde vergoeding. Eventuele hogere vergoedingen voor de advocaat komen voor rekening van de verzekerde. Om de kosten verder te drukken (en premies laag te houden) sturen de verzekeraars aan op gelieerde netwerkadvocaten en mediation.²¹

Frankrijk lijkt wat betreft de inrichting van de vrije advocaatkeuze meer op Nederland. Frankrijk kent geen tariefregulering in de advocatuur. Meer nog dan in Nederland kent Frankrijk een variatie aan kostenmaxima per soort procedure. Per procedure is bepaald welke kosten redelijk zouden zijn, bekeken vanuit het belang van de verzekeraar. Overige kosten zijn voor de rekening van de verzekerde. De wettelijk vastgelegde tarieven geven rechtsbijstandsverzekeraars een duidelijk en betrouwbaar handvat voor de vergoeding van advocaatkosten (Holthinrichs, 2018).

In zowel Frankrijk als Nederland ontbreekt een tariefregulering voor de advocatuur. Dit verhoogt het risico op extra advocaatkosten voor verzekeren. Het ontbreken van tariefregulering zorgt ervoor dat de verzekeraar continu

¹⁹ Zie: Ibid., p. 269.

²⁰ In Nederland bestaat een soortgelijke maatregel die inhoudt dat verzekeraars alleen het financiële belang dat met het conflict is gemoeid vergoeden, als de kosten voor het verkrijgen van dit recht hoger zijn.

²¹ Om de kosten van externe advocaten te verlagen zijn veel rechtsbijstandsverzekeraars een samenwerkingsverband aangegaan met bepaalde advocatenkantoren, de zogeheten netwerkadvocaten. In ruil voor gunstigere tarieven krijgen de netwerkadvocaten een hogere en/of gegarandeerde afzet (Baarsma & Felsö, 2005). Deze tarieven zijn doorgaans een gemiddelde van de redelijke kosten voor snel op te lossen zaken en de complexe gevallen.

afwegingen moet maken tussen enerzijds de hoogte van de premies, de kostenmaxima en de hoogte van de eigen bijdrage voor verzekerden en anderzijds de externe advocaatkosten. Het is de vraag of deze afweging moet leiden tot regulering of een richtlijn voor advocatentarieven om zo de advocaatkosten te drukken (Holthinrichs, 2018).

Het WODC heeft onderzoek gedaan naar de voor- en nadelen van het invoeren van tariefregulering. De effecten van tariefregulering hangen af van het type regulering en zijn bovendien onzeker. Uit deze studie blijkt ten eerste dat de invoering van tariefregulering de betaalbaarheid en toegankelijkheid van advocaatdiensten vergroot wanneer tarieven worden ingesteld beneden het geldende markttarief. Ook lijkt het logisch dat tariefregulering de prijstransparantie vergroot. In de situatie zonder tariefregulering is het voor klanten op voorhand vaak onduidelijk welke tarieven advocaten hanteren, laat staan dat de kwaliteit van de diverse advocaten objectief is vast te stellen. Hierdoor is een keuze voor een specifieke advocaat op basis van de afweging tussen prijs en kwaliteit dus niet mogelijk. Tariefregulering kan in elk geval helpen om de prijstransparantie te verbeteren.

Verder is het aannemelijk dat regulering kostenefficiëntie stimuleert, maar dit effect is afhankelijk van het type regulering. Bij een vaste vergoeding per zaak heeft de advocaat een prikkel om meer kostenbewust te werken waarbij waarschijnlijk minder uren aan een zaak besteed zullen worden. Dit kan als nadeel hebben dat de kwaliteit van de dienstverlening vermindert, voor zover deze kwaliteit objectief is vast te stellen. Ten slotte zijn er vragen over de impact van de tariefregulering op de innovatie. Door lagere tarieven worden advocaten geprikkeld om andere verdienmodellen te ontwikkelen. Dit effect blijkt echter niet uit de casestudies die Winter et al. (2015) hebben uitgevoerd. De conclusie is dat geen van de bestudeerde stelsels perfect is (Winter et al., 2015).²²

2.5 Tussenconclusie organisatie rechtsbijstand in Nederland

Het aantal rechtsbijstandsverzekeringen in Nederland is sterk gegroeid in de periode 2004 – 2009. Sindsdien is de groei gestagneerd en lijkt de markt voor rechtsbijstandsverzekeringen verzadigd. Personen zonder rechtsbijstandsverzekering kunnen voor minder complexe juridische vragen steeds makkelijker en goedkoper juridische hulp vinden, bijvoorbeeld via online platforms.

Ongeveer 39 procent van de burgers die een juridisch probleem ervaren gaat op zoek naar hulp bij één of meerdere instanties. Zo'n 23 procent van deze burgers meldt zich bij een rechtsbijstandsverzekeraar. De rechtsbijstandsverzekeraars in Nederland verlenen bijstand primair in natura. Enkel bij een belangenconflict, wanneer de (juridische) expertise ontbreekt of wanneer een verzekerde beroep doet op zijn vrije keuzerecht besteedt een verzekeraar de zaak uit.

Het is in Nederland mogelijk om bij een gerechtelijke of administratieve procedure een eigen rechtshulpverlener te kiezen. De rechtsbijstandsverzekeraar hanteert kostenmaxima voor de kosten van externe rechtshulpverleners. De kosten boven dit maximum zijn voor rekening van de verzekerde. Daarnaast betaalt de verzekerde meestal een eigen bijdrage wanneer hij een externe rechtshulpverlener inschakelt. Desondanks heeft een zaak waarbij een verzekerde een beroep doet op VKR hogere kosten voor de verzekeraar dan een zaak die de verzekeraar intern kan

²² De Kleos-benchmark advocatuur geeft een goed inzicht in de werking van de prikkels in de Nederlandse advocatuur. Hieruit volgt onder meer dat in het huidige stelsel – met ongereguleerde tarieven – de belangrijkste prikkel voor het behalen van winstgroei bestaat uit het realiseren van meer declarabele uren. Investeren in innovatie is in dat opzicht van ondergeschikt belang. Zie Kleos benchmark 2020, p. 12. De vraag is of tariefregulering de innovatieprikkel kan versterken, of dat de nadruk juist nog meer komt te liggen op het draaien van uren om daarmee de winst op peil te houden nu de tarieven aan een maximum zijn gebonden.

oplossen. De schadelast voor verzekeraars van VKR-zaken als percentage van de totale schadelast is de afgelopen jaren toegenomen (zie ook Hoofdstuk 5.2).

Dit hoofdstuk bespreekt de juridische discussie over de reikwijdte van VKR. Het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ EU) heeft op 14 mei 2020 uitspraak gedaan in de zaak van de Belgische ordes, die handelde over de vraag of de Belgische bemiddelingsprocedure kwalificeert als een "gerechtelijke procedure" als bedoeld in de Richtlijn. Het Hof van Justitie beantwoordde die vraag bevestigend, omdat de Belgische bemiddelingsprocedure een met wettelijke grondslag en waarborgen omklede procedure inhoudt, die is vervlochten met een procedure voor een gerecht in eigenlijke zin. De Geschillencommissie van Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) oordeelde op basis van dit arrest dat het begrip 'gerechtelijke procedure' ruim moet worden uitgelegd. Deze uitspraak kan ertoe leiden dat VKR in Nederland ruimer wordt geïnterpreteerd wat tot een stijging in het gebruik van VKR kan leiden.

Vanwege de grote verschillen zijn de markten voor rechtsbijstand in Europese landen lastig met elkaar te vergelijken. Omdat in Nederland de rechtshulpverlening grotendeels wordt uitgevoerd door verzekeringsjuristen en advocaten in loondienst van de verzekeraar of het schaderegelingskantoren zijn de premies relatief laag, terwijl de uurtarieven van advocaten niet gereguleerd zijn. Het model van rechtsbijstandsverzekeraars is het meest vergelijkbaar met Frankrijk. In Frankrijk geldt geen tariefregulering voor de advocatuur en verzekeraars mogen zelf dossiers afhandelen (onder voorwaarden). In Oostenrijk en Duitsland gelden minimumtarieven voor advocaten die in de praktijk voor verzekeraars als maximum gelden.

3 Kiezen voor vrije keuze rechtshulpverlener

Het doel van dit hoofdstuk is inzichtelijk maken waarom en onder welke omstandigheden verzekerden kiezen voor het recht op VKR. Uit een vignettenanalyse blijkt dat in de huidige marktsituatie potentieel 13,5 procent van de verzekerden een beroep zal doen op VKR.

3.1 Methode en opzet keuze-experiment

Om te achterhalen waarom en onder welke omstandigheden verzekerden kiezen voor het recht op maken we gebruik van een vignettenanalyse. Een vignettenanalyse is een econometrische methode, die wordt gebruikt om te achterhalen wat het relatieve belang is van verschillende factoren bij het maken van een keuze. Hier betreft het de keuze tussen het gebruikmaken van juridische hulp van de eigen verzekeraar óf het inschakelen van de juridische hulp van een externe jurist/advocaat die niet in dienst is bij de eigen verzekeraar. Bij de tweede keuzeoptie is sprake van VKR.

Vignettenanalyse maakt gebruik van een enquête onder consumenten. Bij deze enquête krijgen respondenten meerdere hypothetische keuzescenario's voorgelegd. Elk scenario geeft een korte casusbeschrijving van een juridisch geschil en geeft twee opties (alternatieven) voor rechtsbijstand met verschillende kenmerken. Respondenten krijgen de keuze tussen enerzijds de eigen verzekeraar en anderzijds een externe jurist/advocaat. De alternatieven worden beschreven aan de hand van klanttevredenheid, of de respondent wordt geholpen door een jurist of door een advocaat, tot welke hoogte de kosten worden gedekt en de hoogte van de eigen bijdrage (de kenmerken). Gevraagd wordt om telkens een keuze te maken voor de rechtsbijstand die voor de respondent het meest aantrekkelijk is. De keuzescenario's zijn hypothetisch omdat de combinatie van kenmerken niet noodzakelijkerwijs in de huidige markt bestaat. De combinaties zijn echter wel zó gekozen dat respondenten een keuze maken uit realistische alternatieven.

Uit de keuzes die de respondenten in het experiment maken kan worden afgeleid welke factoren doorslaggevend zijn bij de keuze om gebruik te maken van het recht op VKR. Daarmee beantwoordt deze onderzoeksmethode de eerste onderzoeksvraag: *"Wat zijn de belangrijkste factoren die de keuze van verzekerden om gebruik te maken van het recht op VKR verklaren?"*

Kenmerken en (kenmerk)niveaus

De respondent krijgt tien casusbeschrijvingen te zien waarbij hij/zij een keuze dient te maken tussen a) de juridische hulp van de eigen verzekeraar, of b) de juridische hulp van een externe juridisch dienstverlener.²³ Figuur 3.1 toont een voorbeeld van een casusbeschrijving met bijbehorende vignetten. De alternatieven in de vignetten verschillen in de beschrijving eigen verzekeraar of externe dienstverlener, klanttevredenheid, dienstverlening door jurist of advocaat, het type contact, de eigen bijdrage en de maximale dekking van de kosten. Tabel 3.1 toont deze productkenmerken en de niveaus die deze kenmerken tijdens de vignetten kunnen aannemen. Bij drie casussen is

²³ Het optimale aantal keuzesituaties wordt bepaald door de afweging tussen leereffecten en cognitieve belasting voor de respondenten. In de wetenschappelijke literatuur komen tien keuzesituaties naar voren als het aantal dat deze afweging optimaliseert (zie bijv. Caussade et al., 2005).

vertegenwoordiging door een advocaat verplicht. Bij de desbetreffende casussen wordt het kenmerk 'geholpen door' niet weergegeven.

Figuur 3.1 Voorbeeld van een keuzesituatie tussen eigen verzekeraar of externe dienstverlener

Casus 3

U huurt een woning van een particuliere verhuurder. De verhuurder verhoogt de huur dit jaar met 5 procent. U vecht deze verhoging van de huur aan. U wijst de verhuurder per brief op de maximale huurverhoging.

U besluit uw verzekering in te schakelen en krijgt de keuze tussen hulp van uw eigen verzekeraar of hulp van een externe juridische medewerker (VKR). Kunt u aangeven welke keuze u zou maken?

Rechtshulp	Eigen verzekeraar	Externe juridische dienstverlener
Klanttevredenheid	3.4 van 5	2.8 van 5
U wordt geholpen door	Advocaat	Jurist
Type contact	Op locatie	Telefonisch
Eigen bijdrage	€250,-	Geen eigen bijdrage
Kosten gedekt	Volledig gedekt	tot €15.000,-
	Selecteer	Selecteer

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Tabel 3.1 Attributwaarden van een keuze tussen eigen verzekeraar of externe dienstverlener variëren

Productkenmerk	Schaal	(Kenmerk)niveaus
Label	categorisch	Eigen verzekeraar, Externe juridische dienstverlener
Klanttevredenheid	punten	1.0 - 4.9 (0.3 - 14 niveaus)
Geholpen door	categorisch	Jurist, advocaat
Kosten gedekt (als advocaat niet verplicht)	Euro	€5.000 - €25.000 (€2.500 - 9 niveaus)
Kosten gedekt (als advocaat verplicht)	Euro	€10.000 - €100.000 (€10.000 - 10 niveaus)
Eigen bijdrage	Euro	€0 - €500 (€50 - 11 niveaus)
Type contact	Categorisch	Op locatie, videobellen, telefonisch, per mail

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Leeswijzer: De rechterkolom geeft de spreiding van de kenmerkenniveaus met daarachter (indien van toepassing) tussen haakjes de stapgrootte en het aantal niveaus. De klanttevredenheid varieert bijvoorbeeld tussen 1.0 en 4.9, in 14 niveaus met steeds 0.3 ertussen.

De niveaus van alle kenmerken zijn zo gekozen dat er voldoende variatie is in de combinatie van kenmerken om de consumentenvoorkeuren te kunnen identificeren. Daarbij is er nadrukkelijk op gelet dat in de keuzescenario's realistische alternatieven worden getoond. Realistisch betekent hier niet dat de alternatieven in werkelijkheid aanwezig

zijn in de markt, maar dat dit wel tot de mogelijkheden zou behoren. De hierboven genoemde kenmerken variëren over de keuzesituaties die de respondenten voorgelegd krijgen. Welke tien keuzescenario's de respondent krijgt voorgelegd, wordt bepaald aan de hand van een experimenteel ontwerp. Dit ontwerp zorgt ervoor dat de (kenmerk)niveaus onderling niet samenhangen, zodat de invloed van elk kenmerk zuiver geïdentificeerd kan worden.

Webenquête en veldwerk

De vignetten zijn geprogrammeerd in een online webenquête.²⁴ In deze enquête is naast de vignetten ook een aantal reguliere enquêtevragen opgenomen. Deze vragen richten zich onder andere op eerder gebruik van de rechtsbijstandsverzekering, voorkennis over en voorkeur voor VKR en achtergrondinformatie van de respondenten. De complete enquête is opgenomen in Bijlage B. De enquête is uitgezet binnen een extern panel van consumenten die op het moment van invullen een rechtsbijstandsverzekering hebben.²⁵ De enquête stond uit vanaf 29 juni tot en met 14 juli 2021. In totaal hebben 1.481 respondenten van 18 jaar of ouder met een rechtsbijstandsverzekering de enquête compleet ingevuld.²⁶

3.2 Kenmerken van respondenten

De leeftijd van de respondenten varieert van 19 jaar tot 90 jaar, met een gemiddelde van 52 jaar. Iets meer dan de helft van de respondenten is vrouw (51 procent) en ruim 42 procent is hoogopgeleid. Verder heeft ongeveer een kwart van de respondenten een jurist of advocaat in hun kennissenkring. Bijlage F bevat de frequentietabellen voor de gehele vragenlijst.

38 procent van de respondenten heeft te maken gehad met een juridisch geschil sinds ze een rechtsbijstandsverzekering hebben. Ruim 97 procent van hen schakelt daarbij hun rechtsbijstandsverzekering in. Dit betekent dat ongeveer 3 procent van de respondenten geen gebruikmaakt van hun rechtsbijstandsverzekering bij het oplossen van een juridisch geschil. Figuur 3.2 laat zien dat 57,5 procent van de respondenten al langer dan tien jaar een rechtsbijstandsverzekering heeft. Minder dan een kwart heeft korter dan vijf jaar een rechtsbijstandsverzekering.

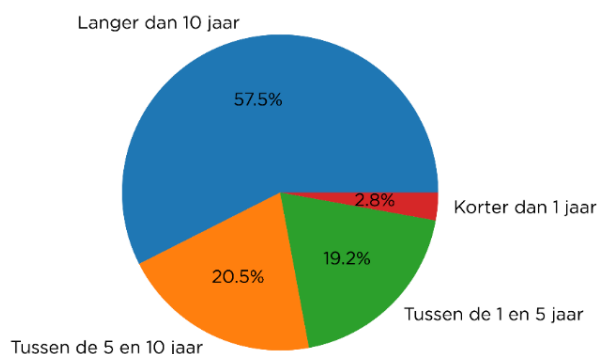
Tot slot is 37 procent van de respondenten bekend met het feit dat ze zich bij een juridisch geschil zowel kunnen laten bijstaan door een juridisch medewerker in loondienst van de verzekeraar alsook door een jurist/advocaat die niet in loondienst is bij de verzekeraar.

²⁴ Voor het programmeren van de webenquête is gebruikgemaakt van de specialistische enquête-software Sawtooth Light-house (zie: <https://www.sawtoothsoftware.com/products/online-surveys>).

²⁵ De respondenten zijn betrokken uit een consumentenpanel van PanelClix (zie: www.panelclix.nl).

²⁶ Om de kwaliteit van de data te waarborgen, zijn alle volledige vragenlijsten gecontroleerd op twee punten: of de respondent niet op elke vraag hetzelfde antwoord heeft gegeven ('straightliners'), en of de respondent de vragenlijst niet in een onmogelijk tijdsbestek heeft ingevuld ('speeders'). Respondenten die als 'straightliners' of als 'speeder' zijn geclassificeerd zijn niet meegenomen in de analyse.

Figuur 3.2 Meer dan de helft van de respondenten heeft al langer dan 10 jaar een rechtsbijstandsverzekering



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

3.3 Keuzegedrag VKR verklaard

Via de vignettenanalyse worden de aangegeven voorkeuren van de consumenten in deze markt geïdentificeerd. De vignettenanalyse dwingt de consumenten hun voorkeuren te wegen voor de verschillende productkenmerken van de eigen verzekeraar en de externe juridisch dienstverlener. De vignettendata zijn geanalyseerd aan de hand van discrete keuzemodellen.²⁷ Dit type regressiemodellen is in staat om op basis van de keuzes van respondenten in de vignetten het relatieve belang van afzonderlijke productkenmerken af te leiden. Uit de resultaten van deze modellen volgt dus welke kenmerken van invloed zijn op het keuzegedrag van consumenten met betrekking tot het gebruik van VKR.

De resultaten van de discrete keuzemodellen laten zien dat klanttevredenheid, dienstverlening door jurist of advocaat, het type contact, de eigen bijdrage en de maximale dekking van de kosten alle een statistisch significante invloed hebben op de keuze om gebruik te maken van VKR. De volledige modelresultaten staan in Tabel D.1 in Bijlage D. Zoals verwacht laten de resultaten zien dat een hogere klanttevredenheid, hogere dekking van kosten en geholpen worden door een advocaat ervoor zorgen dat respondenten eerder voor het alternatief kiezen met deze kenmerken. Een hoger eigen risico maakt het juist minder waarschijnlijk dat een alternatief wordt gekozen. Verder geven respondenten de voorkeur aan contact op locatie in vergelijking met telefonisch, terwijl contact via de mail een alternatief minder aantrekkelijk maakt ten opzichte van telefonisch contact.

De modelresultaten zijn vertaald naar gemiddelde betalingsbereidheid in termen van de eigen bijdrage. Tabel 3.2 geeft een overzicht van deze betalingsbereidheid voor de verschillende productkenmerken. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen geschillen waarbij representatie door een advocaat verplicht is en geschillen waarbij dat niet het geval is. De resultaten laten zien dat respondenten bijvoorbeeld bereid zijn een eigen risico te accepteren dat € 162 hoger ligt in ruil voor rechtsbijstand waarvan de klanttevredenheid één punt hoger ligt (op een schaal van 1 tot 5).²⁸

²⁷ Dit type regressiemodellen wordt gebruikt om data te analyseren waarbij een keuze is gemaakt uit twee of meer elkaar uitsluitende alternatieven: dit is de discrete keuze van de consument. In het geval van twee alternatieven in één keuzesituatie is het logistische regressiemodel het meest geschikt. De verschillende typen keuzemodellen staan uitgebreid beschreven in, onder andere, Train (2009). Bijlage D geeft een technische toelichting op deze modellen en de complete schattingsresultaten.

²⁸ Het keuze-experiment veronderstelt dat verzekeraars in voldoende mate in staat zijn de klanttevredenheid te sturen. In de praktijk wordt klanttevredenheid beïnvloed door diverse factoren waarvan sommige buiten de invloed van de verzekeraar liggen.

Het grote verschil in betalingsbereidheid voor kostendekking tussen geschillen waarbij representatie door een advocaat verplicht is (€ 67 per € 10.000 dekking) en die waarbij dat niet het geval is (€ 14 per € 10.000 dekking) komt vermoedelijk voort uit het feit dat de gemiddelde kosten en dekking in het laatste geval een stuk hoger liggen.

Tabel 3.2 Betalingsbereidheid is hoog voor klanttevredenheid en contact op locatie

Productkenmerk	Advocaat niet verplicht	Advocaat verplicht
Klanttevredenheid (per punt)	€162	€193
Kosten gedekt (per €10.000)	€67	€14
Type contact: op locatie	€90	€80
Type contact: via de mail	€-54	€-46
Advocaat in plaats van jurist	€40	n.v.t.

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Leeswijzer: De tabel is als volgt te interpreteren: er zijn drie kolommen. De eerste (gele) kolom bevat de kenmerken van een rechtsbijstandsverzekering, de tweede kolom bevat uitkomsten van de vignettenanalyse over juridische geschillen waarbij het niet noodzakelijk is om een advocaat in te zetten en de laatste kolom geeft uitkomsten over juridische geschillen waarbij er verplicht een advocaat moet worden ingeschakeld. De getallen in de tabel vertegenwoordigen de gemiddelde betalingsbereidheid in termen van de eigen bijdrage van verzekerden. Een voorbeeld: stel een verzekerde heeft een juridisch geschil waarbij een advocaat niet verplicht is; hij of zij zou dan akkoord gaan met een hogere eigen bijdrage (€ 40) als de rechtsbijstandsverzekering toch een advocaat inzet in plaats van een jurist. Een tweede voorbeeld: stel een verzekerde heeft een juridisch geschil waarbij een advocaat verplicht is; hij of zij zou dan indifferent zijn tussen een verzekering met een hogere eigen bijdrage (€ 193) en een verzekering met een betere dienstverlening (één punt hogere klanttevredenheid).

De modelresultaten kunnen worden gebruikt om het aandeel VKR zaken te berekenen voor verschillende scenario's. Dit aandeel hangt af van de keuzes die verzekeraars (en externe juridische dienstverleners) maken in termen van productkenmerken. Tabel 3.3, Tabel 3.4 en Tabel 3.5 schetsen drie verschillende scenario's waarbij de tweede en derde kolom de productkenmerken van respectievelijk de eigen verzekeraar en de externe dienstverlener weergeven. Het scenario in Tabel 3.3 komt ongeveer overeen met een keuzesituatie die verzekerden op dit moment in de praktijk kunnen hebben. Hierbij kiest 13,5 procent ervoor om gebruik te maken van VKR.

Tabel 3.3 Een realistische keuzesituatie resulteert in een VKR aandeel van 13,5 procent

Productkenmerk	Eigen verzekeraar	Externe dienstverlener
Klanttevredenheid	2.9	3.6
Geholpen door	Jurist	Advocaat
Kosten gedekt	Volledig	€7.000
Eigen bijdrage	Geen	€350
Type contact	Op locatie	Op locatie
Aandeel VKR	13,5%	

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Noot: Bovenstaande resultaten zijn gebaseerd op de keuzes die respondenten hebben gemaakt in zeven situaties waarbij een advocaat niet noodzakelijk verplicht is.

Leeswijzer: De tabel is als volgt te interpreteren: de eerste (gele kolom) bevat de kenmerken van de verzekering die in de vignettenanalyse zijn meegenomen. De tweede kolom ('Eigen verzekeraar') bevat een hypothetische situatie waarbij de klanttevredenheid gelijk is aan 2.9, de verzekeraar voor het juridisch geschil een jurist inzet, de kosten volledig gedekt worden, er geen eigen bijdrage is en de rechtshulp op locatie geboden wordt. De derde kolom ('Externe dienstverlener') bevat de VKR-optie waarbij de klanttevredenheid gelijk is aan 3,6, de

verzekerde wordt bijgestaan door een advocaat, de kosten tot € 7.000 gedekt worden, er een eigen bijdrage van € 350 is en de rechtshulp op locatie geboden wordt. Aan de respondenten wordt vervolgens gevraagd om tussen de twee hypothetische situaties te kiezen. Gegeven deze kenmerken zou 13,5 procent van de populatie kiezen voor de externe dienstverlener (VKR). Dit laatste getal staat in de onderste rij. Tabel D.2 in bijlage D bevat de situatie waarbij de eigen verzekeraar ook een advocaat inzet. Het aandeel VKR daalt dan naar 12 procent

In het tweede scenario in Tabel 3.4 is de klanttevredenheid van beide opties hetzelfde, terwijl de dekking van kosten is verlaagd en de hoogte van de eigen bijdrage verhoogd ten opzichte van het eerste scenario. Het percentage dat ervoor kiest om gebruik te maken van VKR is in dit geval 6,1 procent.

Tabel 3.4 Bij geen verschil in klanttevredenheid, lage dekking en hoge eigen bijdrage is het aandeel VKR beperkt

Productkenmerk	Eigen verzekeraar	Externe dienstverlener
Klanttevredenheid	4.0	4.0
Geholpen door	Jurist	Advocaat
Kosten gedekt	Volledig	€5.000
Eigen bijdrage	Geen	€500
Type contact	Op locatie	Op locatie
Aandeel VKR	6,1%	

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Noot: Bovenstaande resultaten zijn gebaseerd op de keuzes die respondenten hebben gemaakt in zeven situaties waarbij een advocaat niet noodzakelijk verplicht is.

Leeswijzer: De tabel is als volgt te interpreteren: de eerste (gele kolom) bevat de kenmerken van de verzekering die in de vignettenanalyse zijn meegenomen. De tweede kolom ('Eigen verzekeraar') bevat een hypothetische situatie waarbij de klanttevredenheid gelijk is aan 4,0, de verzekeraar voor het juridisch geschil een jurist inzet, de kosten volledig gedekt worden, er geen eigen bijdrage is en de rechtshulp op locatie geboden wordt. De derde kolom ('Externe dienstverlener') bevat de VKR-optie waarbij de klanttevredenheid tevens gelijk is aan 4,0, de verzekerde wordt bijgestaan door een advocaat, de kosten tot € 5.000 gedekt worden, er een eigen bijdrage van € 500 is en de rechtshulp op locatie geboden wordt. Aan de respondenten wordt vervolgens gevraagd om tussen de twee hypothetische situaties te kiezen. Gegeven deze kenmerken zou 6,1 procent van de populatie kiezen voor de externe dienstverlener (VKR). Dit laatste getal staat in de onderste rij.

In het laatste scenario in Tabel 3.5 is er ten opzichte van het basisscenario een eigen bijdrage ingevoerd van € 200 voor hulp door de eigen verzekeraar. Het percentage van de verzekerden dat er in dit geval voor kiest voor VKR neemt toe tot 22,6 procent.

Tabel 3.5 Een eigen risico voor dienstverlening door de eigen verzekeraar doet het VKR aandeel toenemen

Productkenmerk	Eigen verzekeraar	Externe dienstverlener
Klanttevredenheid	2.9	3.6
Geholpen door	Jurist	Advocaat
Kosten gedekt	Volledig	€7.000
Eigen bijdrage	€200	€350
Type contact	Op locatie	Op locatie
Aandeel VKR	22,6%	

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Noot: Bovenstaande resultaten zijn gebaseerd op de keuzes die respondenten hebben gemaakt in zeven situaties waarbij een advocaat niet noodzakelijk verplicht is.

Leeswijzer: De tabel is als volgt te interpreteren: de eerste (gele kolom) bevat de kenmerken van de verzekering die in de vignettenanalyse zijn meegenomen. De tweede kolom ('Eigen verzekeraar') bevat een hypothetische situatie waarbij de klanttevredenheid gelijk is aan 2,9, de verzekeraar voor het juridisch geschil een jurist inzet, de kosten volledig gedekt worden, er een eigen bijdrage ter hoogte van € 200 is en de rechtshulp op locatie geboden wordt. De derde kolom ('Externe dienstverlener') bevat de VKR-optie waarbij de klanttevredenheid gelijk is aan 3,6, de verzekerde wordt bijgestaan door een advocaat, de kosten tot € 7.000 gedekt worden, er een eigen bijdrage van € 350 is en de rechtshulp op locatie geboden wordt. Aan de respondenten wordt vervolgens gevraagd om tussen de twee hypothetische situaties te kiezen. Gegeven deze kenmerken zou 22,6 procent van de populatie kiezen voor de externe dienstverlener (VKR). Dit laatste getal staat in de onderste rij.

3.4 Tussenconclusie keuzegedrag VKR

Het keuze-experiment laat zien dat het gebruik van VKR potentieel kan stijgen van 1 procent thans tot 13,5 procent. Dit percentage kan omlaag worden gebracht door de maximale dekking van kosten te laten dalen, de eigen bijdrage bij gebruik van VKR te verhogen of door te zorgen voor een hogere klanttevredenheid. Het aanbieden van de mogelijkheid voor contact op locatie is ook belangrijk om te voorkomen dat meer verzekerden een beroep doen op VKR.

4 Kiezen voor rechtsbijstandsverzekering

Klanttevredenheid, de maandelijkse premie, de maximale dekking en de hoogte van het eigen risico spelen een rol in de keuze om voor een rechtsbijstandsverzekering te kiezen. Dit hoofdstuk onderzoekt de verandering in de vraag naar rechtsbijstandsverzekeringen als de kenmerken van het product worden aangepast.

4.1 Opzet keuze-experiment

Deze tweede vignettenanalyse verschaft inzicht in het relatieve belang van factoren die van invloed zijn op de keuze van consumenten voor een rechtsbijstandsverzekering. Respondenten krijgen meerdere hypothetische keuzescenario's voorgelegd, waarbij ze kunnen kiezen uit verschillende verzekeringen óf om zich niet te verzekeren. Gevraagd wordt om telkens een keuze te maken voor de optie die voor de respondent het meest aantrekkelijk is.

Kenmerken en (kenmerk)niveaus

Net als in het eerste experiment krijgt de respondent wederom tien keuzescenario's te zien. Daarbij kan hij of zij kiezen tussen drie verschillende verzekeringen, of de mogelijkheid om zich niet te verzekeren. Figuur 4.1 toont een voorbeeld van zo'n keuzescenario met bijbehorende vignetten. De alternatieven in de vignetten verschillen in de maandelijkse premie, maximale vergoeding, eigen risico en de klanttevredenheid. Tabel 4.1 toont deze kenmerken en de niveaus die deze kenmerken in de vignetten kunnen aannemen. Bij zeven scenario's gaat het om verzekeringen die dekking bieden voor geschillen over inkomen, aankopen, wonen en werken. Bij de overige drie scenario's gaat het om rechtsbijstandsverzekeringen die dekking bieden voor de kosten van verkeersgerelateerde geschillen.

Tabel 4.1 Attributwaarden van een keuze tussen drie verzekeringen of geen verzekering

Productkenmerk	Schaal / eenheid	(Kenmerk)niveaus
Maandelijkse premie (inkomen, aankopen, wonen en werken)	Euro	€10 – €61 (€3 – 18 niveaus)
Maandelijkse premie (verkeer)	Euro	€2 – €13 (€1 – 12 niveaus)
Maximale vergoeding	Euro	€15.000 – €100.000 (€5.000 – 18 niveaus)
Eigen risico	Euro	€0 – €500 (€50 – 11 niveaus)
Klanttevredenheid	Punten	1,0 – 4,9 (0,3 punt – 14 niveaus)

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Leeswijzer: De rechterkolom geeft de spreiding van de kenmerk-niveaus met daarachter tussen haakjes de stapgrootte en het aantal niveaus. De maandelijkse premie varieert bijvoorbeeld tussen € 10 en € 61, in 18 niveaus met steeds € 3 ertussen.

De hierboven genoemde productkenmerken variëren over de keuzescenario's die de respondenten voorgelegd krijgen. Welke 10 keuzescenario's de respondent krijgt voorgelegd wordt, bepaald aan de hand van een experimenteel ontwerp. Dit ontwerp zorgt ervoor dat de (kenmerk)niveaus onderling niet samenhangen, zodat de invloed van elk afzonderlijk kenmerk zuiver geïdentificeerd kan worden.

Figuur 4.1 Voorbeeld van een keuze tussen drie verzekeringen of geen verzekering

Vragenlijst Verbond van Verzekeraars

Stel dat u kunt kiezen uit de volgende rechtsbijstandsverzekeringen voor conflicten waar u als consument mee te maken kunt krijgen (verkoper komt afspraken niet na), over uw woning (problemen met uw burens), met uw werkgever (dreigend ontslag) of die betrekking hebben op uw inkomen (onjuiste behandeling door uitkeringsinstantie). De verzekeringen verschillen alleen in de getoonde kenmerken. U kunt er ook voor kiezen om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten.

Geef aan wat in dit geval uw keuze zou zijn.
Door uw muis op het vraagteken linksonder te plaatsen kunt u nogmaals de uitleg van de kenmerken van de verzekering bekijken.

	Verzekering 1	Verzekering 2	Verzekering 3
Maandelijkse premie	€ 10,-	€ 34,-	€ 16,-
Maximale vergoeding	€ 75.000,-	€ 35.000,-	€ 15.000,-
Eigen risico	€ 100,-	€ 250,-	€ 450,-
Klantentevredenheid	4.0 van 5	2.8 van 5	3.7 van 5
	Selecteer	Selecteer	Selecteer

Ik wil geen rechtsbijstandsverzekering af sluiten gegeven bovenstaande opties.

Selecteer

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Webenquête en veldwerk

De vignetten zijn geprogrammeerd in een webenquête die door respondenten online ingevuld kan worden. In deze enquête is naast de vignetten ook een aantal reguliere enquêtevragen opgenomen. Deze vragen richten zich onder andere op eerder gebruik van de rechtsbijstandsverzekering, voorkennis over en voorkeur voor VKR en achtergrondinformatie van de respondenten. De complete enquête is opgenomen in Bijlage C. De enquête stond uit vanaf 21 juli tot en met 29 juli 2021. Tijdens het veldwerk zijn er geen aanpassingen doorgevoerd in de enquête. In totaal hebben 1.494 respondenten van 18 jaar of ouder de enquête compleet ingevuld.²⁹

4.2 Kenmerken van respondenten

Voorwaarden voor deelname zijn dat het inkomen van het huishouden waar de respondent deel van uitmaakt voldoende hoog is om niet in aanmerking te komen voor (volledig) gesubsidieerde rechtsbijstand, en dat de respondent een rechtsbijstandsverzekering heeft of ten minste ooit heeft overwogen om er een te nemen.

Tabel 4.2 toont enkele persoonskenmerken van de respondenten, uitgesplitst naar of ze wel of niet een rechtsbijstandsverzekering hebben. Ruim 60 procent van de respondenten heeft een rechtsbijstandsverzekering. Deze

²⁹ Deze respondenten hebben niet meegedaan aan het eerdere keuze-experiment over vrije keuzeruimte rechtshulpverlener, beschreven in Hoofdstuk 3.

groep is gemiddeld iets ouder, minder vaak hoogopgeleid en vaker man dan de groep die zich niet heeft verzekerd voor rechtsbijstand. Bijlage F bevat de frequentietabellen voor de gehele vragenlijst.

Tabel 4.2 laat ook verschillen zien tussen verzekerden en niet-verzekerden in de bereidheid tot het nemen van risico in het algemeen, en bij het autorijden of bij financiële beslissingen.³⁰ Verzekerden zijn op financieel gebied en in het algemeen meer risicoavers dan niet-verzekerden. Op het gebied van risicobereidheid tijdens het autorijden zijn er geen statistische verschillen tussen de twee groepen. Voorkennis over de mogelijkheden binnen VKR verschilt niet tussen de groepen.

Tabel 4.2 Respondenten met of zonder rechtsbijstandsverzekering zijn vergelijkbaar

Kenmerk	Verzekerd (61,8 procent)	Niet verzekerd (38,2 procent)	Totaal
Leeftijd	50 jaar	47 jaar	49 jaar
Hoogopgeleid	47,9%	54,3%	50,3%
Vrouw	50,2%	53,6%	51,5%
Bereid tot risico - financiën	4.5	4.7	4.6
Bereid tot risico - auto	4.0	3.9	3.9
Bereid tot risico - algemeen	4.9	5.1	5.0
Voorkennis VKR	37,2%	37,1%	37,1%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Leeswijzer: De cijfers in de tabel zijn als volgt te interpreteren: de gemiddelde leeftijd van de respondenten die op hebben aangegeven dat zij over een rechtsbijstandsverzekering beschikken (tweede kolom) is 50 jaar (tweede rij). 47.9 procent van deze respondenten was hoogopgeleid (HBO, WO of hoger), de helft (50,2 procent) van deze respondenten was vrouwelijk. Daarnaast is gevraagd naar hun bereidheid tot het nemen van risico op het gebied van financiën, bij het autorijden en in het algemeen (waarbij een 1 betekent dat de respondent niet bereid is om een risico's te nemen en 10 betekent dat de respondent volledig bereid is om risico's te nemen. De tabel toont voor deze items de drie gemiddelde waarden. De laatste rij bevat het percentage respondenten dat op de hoogte is dat zij zich bij een juridisch geschil kunnen laten bijstaan door zowel hun eigen rechtsbijstandsverzekeraar als door een externe jurist/advocaat (VKR).

4.3 Keuzegedrag rechtsbijstandsverzekering verklaard

Via de vignettenanalyse worden de aangegeven voorkeuren van de consumenten in deze markt geïdentificeerd. De vignettenanalyse dwingt de consumenten hun voorkeuren te wegen voor de verschillende productkenmerken van verzekeringen en de mogelijkheid om geen verzekering af te sluiten. De vignettendata zijn geanalyseerd aan de hand van discrete keuzemodellen.³¹ Dit type regressiemodellen is in staat om op basis van de keuzes van respondenten in de vignetten het relatieve belang van afzonderlijke productkenmerken af te leiden. Uit de resultaten van deze modellen volgt dus welke kenmerken van invloed zijn op het keuzegedrag van consumenten met betrekking tot de keuze voor een rechtsbijstandsverzekering.

³⁰ Respondenten wordt gevraagd te kiezen voor een cijfer tussen de 1 en 10, waarbij 1 betekent dat ze helemaal niet bereid zijn om risico's te nemen en 10 betekent dat ze volledig bereid zijn om risico's te nemen.

³¹ Dit type regressiemodellen wordt gebruikt om data te analyseren waarbij een keuze is gemaakt uit twee of meer elkaar uitsluitende alternatieven: dit is de discrete keuze van de consument. In het geval van meer dan twee alternatieven in één keuzesituatie is het multinomiale logistische regressiemodel het meest geschikt. De verschillende typen keuzemodellen staan uitgebreid beschreven in, onder andere, Train (2009). Bijlage E geeft een technische toelichting op deze modellen en de complete schattingsresultaten.

De resultaten van de discrete keuzemodellen laten zien dat maandelijkse premie, klanttevredenheid, de maximale dekking van de kosten en een eigen risico alle een statistisch significante invloed hebben op de keuze voor een rechtsbijstandsverzekering. De volledige modelresultaten staan in Tabel E.1 en Tabel E.2 in Bijlage E. In lijn der verwachtingen laten de resultaten zien dat een hogere klanttevredenheid en een hogere dekking van kosten zorgen dat respondenten eerder voor dat alternatief kiezen. Een hoger eigen risico of hogere premie maken het juist minder waarschijnlijk dat een alternatief wordt gekozen.

De modelresultaten kunnen worden vertaald naar gemiddelde betalingsbereidheid in termen van maandelijkse premie. Tabel 4.3 geeft een overzicht van deze betalingsbereidheid voor de verschillende productkenmerken. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen verzekeringen die dekking bieden voor geschillen over inkomen, aankopen, wonen en werken, en verzekeringen die alleen dekking bieden voor verkeegerelateerde geschillen. Voor een rechtsbijstandsverzekering voor inkomen, aankopen, wonen en werken laten de resultaten zien dat respondenten bijvoorbeeld gemiddeld een betalingsbereidheid hebben in termen van premie per maand van € 9,2 per punt in klanttevredenheid. Voor verzekeringen die alleen dekking bieden voor verkeegerelateerde geschillen bedraagt dezelfde betalingsbereidheid gemiddeld € 4,7 per punt in klanttevredenheid.

Tabel 4.3 Betalingsbereidheid voor verschillende verzekeringskenmerken (in premie per maand)

Kenmerk	Inkomen, aankopen, wonen, werken	Letselschade verkeer
Kosten gedekt (per €10.000)	€ 2,4	€ 1,6
Eigen risico (per €100)	€ 3,0	€ 1,9
Klanttevredenheid (per punt)	€ 9,2	€ 4,7

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Leeswijzer: De cijfers in de tabel zijn als volgt te interpreteren: voor een € 100 lager eigen risico zijn verzekerden bereid om (gemiddeld genomen) maandelijks € 3 meer te betalen aan premie, als de verzekering dekking biedt voor inkomen, aankopen, wonen en werken.

De modelresultaten kunnen worden gebruikt om het aandeel personen te berekenen dat ervoor kiest om zich niet te verzekeren in verschillende scenario's. Dit aandeel hangt af van de keuzes die verzekeraars maken in termen van productkenmerken van de verzekeringen die zij aanbieden.

Tabel 4.4 schetst verschillende scenario's voor rechtsbijstandsverzekeringen die dekking bieden voor geschillen over inkomen, aankopen, wonen en werken. De weergegeven niveaus van de kenmerken zijn de gemiddelden in de gesimuleerde markt voor verzekeringen. Scenario 1 komt ongeveer overeen met de gemiddelde verzekeringskenmerken in de huidige markt. Hierbij kiest 34,7 procent van de respondenten ervoor om zich niet te verzekeren.³² In overleg met de opdrachtgever zijn diverse scenario's onderzocht waarbij de kenmerken van het product worden aangepast zoals een verandering van de premie. Het percentage van de respondenten dat ervoor kiest om een rechtsbijstandsverzekering te nemen, neemt met ruim 4 procentpunten af wanneer de gemiddelde maandelijkse premie in de markt verhoogd wordt met € 3 (Scenario 2). Het verlagen van de maximale kostendekking van € 7.000 naar € 5.000 zorgt voor een afname van 0,7 procentpunt.

³² Ter referentie: ongeveer 38 procent van de respondenten heeft momenteel geen rechtsbijstandsverzekering.

Tabel 4.4 Een premieverhoging voor de verzekering met betrekking tot inkomen, aankopen, wonen en werken zorgt voor een sterke daling in het aantal verzekerden

Productkenmerk	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Premie per maand	€18	€21	€18
Kosten gedekt	€7.000	€7.000	€5.000
Eigen risico	Geen	Geen	Geen
Klanttevredenheid	2.4	2.4	2.4
Aandeel dat zich niet verzekert	34,7%	38,8%	35,4%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Leeswijzer: De tabel is als volgt te interpreteren: de eerste (gele) kolom bevat de karakteristieken waarop rechtsbijstandsverzekeringen (onderdeel inkomen, aankopen, wonen en werken) kunnen verschillen (de hoogte van de maandelijkse premie, de klanttevredenheid, etc.). De tweede kolom bevat een hypothetische verzekering waarin de maandelijkse premie € 18 is, de kosten tot € 7.000 gedekt worden, er geen eigen risico is en waarbij de klanttevredenheid 2.4 is. Gegeven deze karakteristieken kiest 34,7 procent van de respondenten ervoor om geen verzekering te nemen (zie de lichtblauwe rij). De derde en vierde kolom bevatten twee hypothetische verzekeringen met andere karakteristieken. De resultaten laten zien dat een verhoging van de maandelijkse premie (scenario 2) en een verlaging van de maximale dekking (scenario) resulteert in een groter aandeel dat zich niet laat verzekeren.

Tabel 4.5 schetst verschillende scenario's voor rechtsbijstandsverzekeringen die dekking bieden voor geschillen met betrekking tot het verkeer. De weergegeven niveaus van de kenmerken zijn wederom de gemiddelden in de gesimuleerde markt voor verzekeringen. Scenario 1 komt ongeveer overeen met de gemiddelde verzekeringskenmerken in de huidige markt. Hierbij kiest 20 procent van de respondenten ervoor om zich niet te verzekeren voor geschillen met betrekking tot het verkeer. Het percentage van de respondenten dat ervoor kiest om een rechtsbijstandsverzekering te nemen, neemt met bijna 3 procentpunten af wanneer de gemiddelde maandelijkse premie in de markt verhoogd wordt met € 3 (Scenario 2). Het verlagen van de maximale dekking aan kosten van € 7.000 naar € 5.000 zorgt voor een afname van 0,4 procentpunt.

Tabel 4.5 Een premieverhoging voor de verzekering met betrekking tot verkeer zorgt voor een sterke daling in het aantal verzekerden

Productkenmerk	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Premie per maand	€5	€8	€5
Kosten gedekt	€7.000	€7.000	€5.000
Eigen risico	Geen	Geen	Geen
Klanttevredenheid	2.4	2.4	2.4
Aandeel dat zich niet verzekert	20,0%	22,9%	20,4%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Leeswijzer: De tabel is als volgt te interpreteren: de eerste (gele) kolom bevat de karakteristieken waarop rechtsbijstandsverzekeringen (onderdeel verkeer) kunnen verschillen (de hoogte van de maandelijkse premie, de klanttevredenheid etc.). De tweede kolom bevat een hypothetische verzekering waarin de maandelijkse premie € 5 is, de kosten tot € 7.000 gedekt worden, er geen eigen risico is en waarbij de klanttevredenheid 2.4 is. Gegeven deze karakteristieken kiest 20,0 procent van de respondenten ervoor om geen verzekering te nemen (zie de lichtblauwe rij). De derde en vierde kolom bevatten twee hypothetische verzekeringen met andere karakteristieken. De resultaten laten zien dat een verhoging van de maandelijkse premie (scenario 2) en een verlaging van de maximale dekking (scenario) resulteert in een groter aandeel dat zich niet laat verzekeren.

4.4 Tussenconclusie keuze rechtsbijstandsverzekering

Uit de webenquête en vignettenanalyse komt naar voren dat de klanttevredenheid van een verzekeraar een belangrijke rol speelt in de keuze van consumenten tussen verschillende rechtsbijstandsverzekeringen. Uit de doorgerekende scenario's blijkt dat de gemiddelde maandelijkse premie in de markt een belangrijke invloed heeft op het aandeel van de consumenten dat ervoor kiest een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. Een verhoging van de gemiddelde maandelijkse premie van € 18 naar € 21 zorgt voor een daling van ruim 4 procentpunten van dit aandeel bij rechtsbijstandsverzekeringen die dekking bieden bij geschillen over inkomen, aankopen, wonen en werken. Voor rechtsbijstand bij geschillen over verkeer zorgt een verhoging van de gemiddelde maandelijkse verzekeringspremie van € 5 naar € 8 voor een afname in het aandeel dat zich verzekert van ongeveer 3 procentpunten. Een verlaging van de gemiddelde dekking van de kosten van € 7000 naar € 5000 heeft een minder grote impact op het aantal consumenten dat zich verzekert. Het aandeel dat zich verzekert daalt hierdoor met 0,7 procentpunt in het geval van een verzekering voor rechtsbijstand bij geschillen over inkomen, aankopen, wonen en werken, en met 0,4 procentpunt bij een verzekering met betrekking tot verkeer.

5 Impact van verruiming van het vrije keuzerecht

Een toename in het gebruik van VKR verhoogt de schadelast met een factor 3 tot 6 per zaak. Het doorbelasten van deze stijging in de lasten aan consumenten leidt tot een daling in het aantal afgesloten rechtsbijstandsverzekeringen. Dit schaadt potentieel het maatschappelijk belang van toegang tot het recht.

5.1 Economische kenmerken rechtsbijstands(verzekeringen)

Publiek belang

Publieke belangen zijn maatschappelijke belangen die niet vanzelfsprekend in de juiste mate door de vrije markt worden geborgd (Baarsma & Theeuwes, 2010). Er is een brede consensus dat toegang tot het recht en de rechter een maatschappelijk belang dienen en noodzakelijk is voor het vertrouwen in de rechtsstaat. Rechtsbijstandsverzekeraars zijn private dienstverleners. Zij opereren in een markt die voorziet in de vraag naar toegang tot het recht. Uit het stelsel van gesubsidieerde rechtsbijstand volgt dat de overheid de toegang tot het recht echter ook als een publiek belang ziet, waarbij marktwerking alleen onvoldoende is om ook de toegang tot het recht te borgen voor personen die over een beperkt inkomen beschikken.

Rechtsbijstandsverzekeraars borgen dus een maatschappelijk belang en indirect ook het publieke belang. De verzekeraars richten zich met name op de doelgroep die (net) niet in aanmerking komt voor (volledige) gesubsidieerde toegang tot het recht. Op dit moment zijn er in de markt (het stelsel) nog onvoldoende andersoortige private aanbieders die de toegang voor deze doelgroep zouden kunnen borgen.³³ In een scenario zonder rechtsbijstandsverzekeraars biedt de vrije markt voor deze doelgroep in het huidige stelsel dus beperkte toegang tot het recht omdat een deel van de bevolking de kosten van juridische bijstand niet kan betalen. Hiermee verwordt het maatschappelijke belang tot een publiek belang. Dit geldt niet enkel voor denkbeeldige scenario's waarin rechtsbijstandsverzekeraars helemaal niet meer actief zijn. Dezelfde argumentatie is ook toepasbaar indien de eventuele additionele kosten van VKR worden doorbelast aan de verzekerden waardoor minder personen zo'n verzekering afnemen. De mate waarin het maatschappelijk belang in dat geval ook een publiek belang wordt is sterk afhankelijk van welk type personen niet langer een verzekering afnemen.

Overigens streeft de overheid naar een duurzaam stelsel van rechtsbijstand. Hierin staat niet het borgen van de toegang tot het recht zelf centraal, maar het voorzien in passende informatie, hulp en advies bij juridische problemen.³⁴ In het huidige stelsel hebben rechtsbijstandsverzekeraars een economische prikkel voor kostenbeheersing, omdat hun opbrengsten vastliggen (premievolume) en de kosten afhangen van de wijze waarop de schademeldingen worden afgehandeld.

³³ Uit de gesprekken met stakeholders blijkt dat op termijn het wel mogelijk is dat door innovatie en digitalisering andersoortige aanbieders deze doelgroep gaan bedienen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om (informele) juridische platformen waarbij per stap in het proces de keuze gemaakt kan worden om voor een vast tarief formele hulp in te schakelen. De mate waarin dit soort initiatieven succesvol blijken en voldoende zijn voor het borgen van het maatschappelijk belang is niet onderzocht en zeer onzeker.

³⁴ Zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiedenis/modernisering-rechtsbijstand>

Informatieasymmetrie

Er is sprake van informatieasymmetrie als één van de partijen over informatie beschikt waar één van de andere partijen niet over beschikt. Vanuit economisch perspectief leidt Informatieasymmetrie tot niet-optimaal gedrag van de partijen in kwestie en daardoor tot een niet-optimale allocatie van schaarse middelen in de economie, zie bijvoorbeeld Snyder & Nicholson (2017) en Baarsma & Theeuwes (2010). Informatieasymmetrie is dus een vorm van marktfalen.

Informatieasymmetrie is veelvuldig en uitgebreid onderzocht in de markt voor verzekeringen. Een toegankelijk denkkader vormt het zogenoemde principaal-agent model. Ross (1970) is één van de eerste die aan de hand van dit model de impact van informatieasymmetrie bij het opstellen van contracten inzichtelijk maakt. In dit model is er één partij die een contract aanbiedt (de principaal) en één partij die besluit om het contract al dan niet te accepteren en uit te voeren (de agent). Zowel de belangen als de informatiepositie van de principaal en de agent zijn niet gelijk. Het ontwerpen van een (efficiënt) contract is een manier om gegeven deze ongelijkheid toch tot een (sub)optimale allocatie van schaarse middelen te komen. Op basis van het principaal-agentmodel zijn er in de literatuur met name twee richtingen verder uitgewerkt. Het gaat hierbij om het *moral hazard* model en het *adverse selection* model.

Het *moral hazard* model analyseert wat de impact is van de informatieachterstand van de principaal over het gedrag van de agent nadat het contract is afgesloten. Het *moral hazard* probleem speelt op minimaal twee manieren een rol in de markt voor rechtsbijstandsverzekeringen. Ten eerste, is het voor de rechtsbijstandsverzekeraar beperkt mogelijk om het gedrag van de verzekerde te monitoren en te beïnvloeden. Gegeven de verzekering heeft de verzekerde een grotere prikkel om risico te nemen dan zonder de verzekering. Of, gegeven de rechtsbijstandsverzekering heeft de verzekerde een grotere prikkel om juridische stappen te ondernemen in een conflict. In het opstellen van het contract, de verzekeringsvoorwaarden, kan de rechtsbijstandsverzekeraar prikkels inbouwen om het gedrag van de verzekerden te beïnvloeden en meer in lijn te brengen met de belangen van de verzekeraar. Het voeren van een eigen risico is zo'n prikkel. Het *moral hazard* probleem tussen de rechtsbijstandsverzekeraar en de verzekerde is een algemeen vraagstuk en niet specifiek voor VKR.

Het tweede *moral hazard* probleem is dit wel. Indien de verzekerde kiest voor VKR, ontstaat er een principaal-agent-relatie tussen de rechtsbijstandsverzekeraar en de externe advocaat. De rechtsbijstandsverzekeraar is de principaal en de externe advocaat de agent. Het economisch belang van beide is tegengesteld en de rechtsbijstandsverzekeraar kan niet compleet monitoren welke inspanning de advocaat levert of zou moeten leveren. Uit onder andere de gesprekken met stakeholders blijkt dat een externe advocaat gemiddeld meer uren besteedt aan een vergelijkbare zaak dan een interne medewerker van de rechtsbijstandsverzekeraar. Dit is theoretisch een mogelijk, en in de literatuur vaker beschreven, (gedeeltelijk) gevolg van het *moral hazard* probleem.

Het *adverse selection* model analyseert wat de impact is van de informatieachterstand van de principaal over de kenmerken van de agent. De agent, in dit geval de verzekerde, weet tot op zekere hoogte meer over het risico dat hij/zij loopt dan de verzekeraar. Dit betekent dat iemand die weet dat hij/zij veel risico loopt op een juridisch conflict eerder een rechtsbijstandsverzekering zal afsluiten. Aangezien deze kennis niet beschikbaar is voor de verzekeraar, kan de verzekeraar geen (goed) onderscheid maken tussen zogenoemde 'goede' en 'slechte' risico's. In de economische literatuur is veelvuldig beschreven hoe deze vanuit de verzekeraar ongewenste zelfselectie van 'slechte' risico's, personen die weten dat ze een hoog risico lopen, leidt tot een niet-optimale uitkomst in de verzekeringsmarkt. In dit economisch marktevenwicht kunnen 'goede' risico's zich minder dan gewenst verzekeren omdat de verzekeraar bij een te aantrekkelijk aanbod te veel 'slechte' risico's in het portfolio krijgt en daarmee niet economisch rendabel opereert (Rothschild & Stiglitz, 1976).

Adverse selection speelt een rol in de discussie over VKR. Indien rechtsbijstandsverzekeraars de additionele kosten van het gebruik van VKR afwentelen op alle rechtsbijstandsverzekerden door het product minder aantrekkelijk te maken – bijvoorbeeld via hogere premies of lagere dekkingen voor alle verzekerden – is de verwachting dat consumenten die een laag risico hebben op een juridisch conflict eerder ervoor kiezen om de minder aantrekkelijk geworden verzekering niet (langer) af te nemen. De rechtsbijstandsverzekeraar wordt hierdoor geconfronteerd met een hoger risicoprofiel van de set van verzekerden die overblijven en zal dit weer in de aantrekkelijkheid van het aanbod verwerken. Theoretisch gezien kan dit leiden tot het niet langer aanbieden van rechtsbijstandsverzekeringen. In hoeverre *adverse selection* daadwerkelijk een materieel probleem vormt voor het aanbieden van zulke verzekeringen is uiteindelijk een empirisch vraagstuk waarvoor in dit specifieke geval onderzocht moet worden welk type verzekerden de verzekering niet (langer) afnemen en wat de dynamiek daarbij is. Dit valt buiten de huidige onderzoeksopdracht.³⁵

Transactiekosten

Transactiekosten zijn alle kosten die samenhangen met het realiseren van de transacties in de markt. De potentiële afnemers van verzekeringen maken bijvoorbeeld kosten in de vorm van tijd om informatie over de verschillende verzekeringen te verzamelen. Transactiekosten omvatten ook het onderhandelen, vastleggen en monitoren van contractuele voorwaarden. De hoogte van transactiekosten hangt samen met de transactiefrequentie, de onzekerheid van de te leveren inspanningen en de complexiteit van het product. Juridische dienstverlening heeft een relatief hoge frequentie, het gaat om relatief complexe producten waarvan de noodzakelijke inspanning moeilijk te monitoren is. De transactiekosten van juridische dienstverlening kunnen daardoor relatief hoog zijn. Bij hoge transactiekosten zijn relationele contracten waarin onderling vertrouwen en de relatie tussen afnemer en leverancier voorop staan een potentieel efficiënt marktmechanisme (Williamson, 1979). Hoge transactiekosten kunnen een reden zijn om de economische activiteit niet extern te beleggen, maar intern uit te voeren en daarvoor personeel in loondienst aan te nemen. Transactiekosten zijn over het algemeen lager als de economische activiteit intern wordt uitgevoerd. Naast bijvoorbeeld schaalvoordelen – ook bij het spreiden van risico's – zijn transactiekosten een mogelijke economische verklaring voor hoe rechtsbijstandsverzekeraars in het huidige stelsel georganiseerd zijn.

Een toename van het gebruik van VKR dwingt de rechtsbijstandsverzekeraars meer economische activiteiten – in dit geval de juridische dienstverlening – extern te laten uitvoeren. De verwachting is dat daardoor de transactiekosten van deze dienstverlening waarschijnlijk hoger zullen uitvallen. Dit leidt tot een minder efficiënte allocatie van schaarse middelen. Uit de aangeleverde kosteninformatie van de rechtsbijstandsverzekeraars blijkt dat transactiekosten inderdaad hoger zijn indien er van VKR gebruik wordt gemaakt. Deze transactiekosten omvatten bijvoorbeeld de initiële contacten en onderhandelingen tussen de rechtsbijstandsverzekeraars en externe advocaten over de uit te voeren werkzaamheden, het monitoren van inspanningen van de externe advocaten en het controleren van de rekeningen / gedeclareerde uren. De opkomst van zogenoemde netwerkkantoren – een andere juridische dienstverlener waarmee de rechtsbijstandsverzekeraar vaste prijs- en kwaliteitsafspraken maakt – is één van de manieren om de transactiekosten te verlagen en de dienstverlening toch te kunnen uitbesteden.³⁶ Er hoeft dan niet per specifiek geval onderhandeld te worden, maar de prijs- en kwaliteitsafspraken gelden voor meerdere gevallen in een bepaalde periode.

³⁵ Overigens is in de economische literatuur ook kritiek te vinden op de empirische validatie van *adverse selection*. Siegelman (2004) geeft aan dat het in veel gevallen onduidelijk is of verzekerden een beter beeld hebben van hun eigen risicoprofiel dan de verzekeraars, dat in de praktijk nagenoeg geen sprake is van 'missende markten' in markt voor verzekeringen en dat consumenten beperkt worden in de mate waarin ze verzekeringen afnemen.

³⁶ Zie <https://www.verzekeraars.nl/verzekeringsthemas/schade/rechtsbijstand>

5.2 Kostenanalyse vrije keuzerecht

Het Verbond van Verzekeraars heeft in het najaar van 2020 door het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) onderzoek laten doen naar de ontwikkeling van de kosten voor rechtsbijstandsverzekeraars gerelateerd aan het gebruik van het recht op VKR. Het CVS heeft onder leden van het Verbond van Verzekeraars een enquête uitgezet waarin voor de jaren 2017, 2018 en 2019 gevraagd is naar het totaal aantal hulpvragen (meldingen) en een onderscheid naar kosten.

SEO heeft het Verbond van Verzekeraars en de rechtsbijstandsverzekeraars Stichting Achmea Rechtsbijstand, ARAG en DAS gevraagd om verdere toelichting op de kostenverschillen tussen VKR- en niet-VKR-zaken. Daarnaast is ook in de gesprekken uitvoerig aandacht besteed aan dit onderwerp. Uit deze informatie-uitvraag komen de volgende inzichten. De gemiddelde kosten van de VKR-melding zijn gemiddeld hoger dan van een niet-VKR-melding. De kosten per verzekeraar kunnen vanwege de vertrouwelijkheid niet gepubliceerd worden. Gemiddeld bedragen de kosten van de VKR-melding 450 procent van de niet-VKR melding. Dit gemiddelde ligt in de buurt van de 400 procent die Holthinrichs (2018, p. 33) rapporteert als kostenverschil tussen VKR en niet-VKR. De verzekeraars rapporteren verschillende gemiddelde kosten die waarschijnlijk een afspiegeling is van de heterogeniteit van het product rechtsbijstandsverzekering. De relevante bandbreedte om het gemiddelde van 450 procent hogere kosten voor de VKR-melding is 300 tot 600 procent. Een VKR-melding kent dus minimaal 3 tot maximaal 6 maal hogere kosten dan een niet-VKR melding.

De gemiddelde kosten van een VKR-melding – ruim € 7.000 – lijken hoog ten opzichte van de maximale kostendekking – vaak onder de €10.000 – die nagenoeg alle verzekeraars opnemen in de polisvoorwaarden. Hiervoor zijn twee mogelijke verklaringen. Ten eerste, er zijn rechtsbijstandsverzekeraars die bij de maximale kostendekking onderscheid maken tussen het honorarium van (externe) advocaten en overige externe kosten, waarbij er voor de overige externe kosten een aanzienlijk hogere maximale kostendekking geldt. Uit additionele informatie over de opbouw van de schadelast van individuele verzekeraars blijkt dat bij VKR-meldingen verreweg de meeste kosten gemaakt worden voor het honorarium van (externe) advocaten. Daarmee is het minder aannemelijk dat dit een goede verklaring is voor de hoge gemiddelde schadelast. Ten tweede, de maximale kostendekking die rechtsbijstandsverzekeraars hanteren is ook significant hoger voor gerechtelijke of administratieve procedures waarbij de wetgever de rechtzoekende verplicht een advocaat in te schakelen, bijvoorbeeld in het geval van het instellen van hoger beroep naar aanleiding van een uitspraak van de kantonrechter, rechtszaken met een financieel belang boven € 25.000 (zogenoemde handelszaken) en familiezaken.

Deze laatste observatie ligt in het verlengde van een belangrijke verklaring van het verschil tussen VKR-meldingen en niet-VKR-meldingen. Omdat tot op heden het recht op VKR in de praktijk beperkt is gebleven tot meldingen waarin sprake is van een gerechtelijke procedure, is er in de groep van huidige VKR-meldingen waarschijnlijk sprake van een oververtegenwoordiging van dit type meldingen in vergelijking met de meldingen waarvoor geen gerechtelijke procedure voorzien is.. Als de inzet van een advocaat verplicht is, zullen de kosten van de gerechtelijke procedure hoger zijn dan voor geschillen die buitengerechtelijk worden opgelost.³⁷ Het getoonde verschil in schadelast tussen een gemiddelde melding en een gemiddelde VKR-melding kan mogelijk deels verklaard worden door de oververtegenwoordiging van complexe zaken in de groep van VKR-meldingen.

³⁷ Bij procesmonopoliezaken is de inzet van een advocaat verplicht. Een kantonprocedure is een gerechtelijke procedure waarvoor de inzet van een advocaat niet verplicht is.

Uit de additionele informatie van het Verbond van Verzekeraars, de rechtsbijstandsverzekeraars en de gesprekken met experts komen meerdere factoren naar voren die het verschil in schadelast deels kunnen verklaren. Ten eerste, er zit een significant verschil in het tarief per uur tussen interne juridische dienstverlening en de externe advocaat. Dit verschil in tarief wordt deels verklaard doordat rechtsbijstandsverzekeraars vaker juristen in loondienst inzetten dan externe advocaten. Een inschatting op basis van de door de verzekeraars aangeleverde informatie is dat er gemiddeld genomen een factor twee zit tussen het uurtarief van de jurist in loondienst en de externe advocaat. Ten tweede, door het verschil in verdienmodel lijkt een externe advocaat gemiddeld genomen meer tijd aan een melding te besteden dan een jurist of advocaat in loondienst van de verzekeraar. Gegeven eenzelfde kwaliteit van dienstverlening, heeft een advocaat de economische prikkel om relatief meer uren te draaien, terwijl de rechtsbijstandsverzekeraar de prikkel heeft om de kosten van de dienstverlening aan verzekerden te optimaliseren.³⁸ De hierboven genoemde economische kenmerken van de markt voor rechtsbijstand maken het lastig om te monitoren wat de (maatschappelijk) optimale kwaliteit van de juridische dienstverlening per melding is (en hoeveel uur werk hiervoor nodig is). Ten derde, de rechtsbijstandsverzekeraar maakt additionele transactiekosten – in economische zin – bij het uitbesteden van de juridische dienstverlening aan externe advocaten. De omvang van deze transactiekosten is onbekend. Ten vierde, er is sprake van omzetbelasting voor de omzet die door de externe advocaten wordt gerealiseerd die de verzekeraar niet draagt als hij juristen en advocaten inzet voor de zaakbehandeling, die in loondienst zijn of in loondienst van een uitvoerder die tot dezelfde economische eenheid behoort.

5.3 Economische impact toename gebruik VKR

De beschikbare gegevens laten zien dat in 2019 bij ongeveer 1 procent van de schademeldingen sprake is van vertegenwoordiging door een eigen advocaat van de verzekerde (VKR-zaken). Uit experiment 1 volgt dat, uitgaande van de kenmerken van een rechtsbijstandsverzekering die overeenkomt met de gemiddelde verzekeringskenmerken in de huidige markt, het aantal verzekerden dat voor een externe advocaat kiest stijgt naar 13,5 procent wanneer het recht op VKR verruimd wordt (Tabel 5.1). Deze toename van 12,5 procentpunt is het startpunt voor berekeningen omtrent de toegenomen schadelast en de maatregelen die verzekeraars kunnen nemen om de kostenstijgingen te mitigeren. Dit hoofdstuk rekent enkele concrete mitigerende maatregelen door: een premiestijging en de introductie van een eigen bijdrage. Deze maatregelen zijn gekozen in overleg met de opdrachtgever. Andere maatregelen zijn denkbaar zoals een combinatie van een premieverhoging en een eigen bijdrage. Ook een verlaging van het kostenmaximum voor een VKR-zaak is mogelijk. De twee doorgerekende maatregelen zijn qua werking de belangrijkste en illustreren de economische impact van deze maatregelen het duidelijkst.

Maandelijkse premie als instrument

De verzekeraar kan de maandelijkse premie gebruiken om de additionele schadelast, die ontstaat als gevolg van een intensiever gebruik van het VKR-recht, te dekken. Tabel 5.1 geeft een overzicht van de berekening van de stijging van de maandelijkse premie van een rechtsbijstandsverzekering die noodzakelijk is om de toegenomen schadelast te dekken. Deze stijging is berekend ten opzichte van de premie van een verzekering die overeenkomt met de gemiddelde verzekeringspremie in de huidige markt (Tabel 4.4).

De beschikbare gegevens tonen aan dat een gemiddelde VKR-zaak zo'n 3 tot 6 keer duurder is dan een zaak die een verzekeraar intern behandelt (zie Hoofdstuk 5.2). Voor de volledigheid is voor de berekening van de nieuwe maandelijkse premie dan ook een bandbreedte van 3 tot 6 gebruikt voor de factor die een VKR-zaak duurder is dan een intern behandelde zaak.

³⁸ Zie ook Kleos (2020) waaruit blijkt dat advocaten een sterke prikkel hebben om meer uren te draaien als middel om hun winst te vergroten.

Onderstaande berekening laat zien dat de gemiddelde maandelijkse premie van een rechtsbijstandsverzekering met € 4 tot € 10 moet stijgen om de additionele schadelast, die ontstaat als gevolg van verruiming van het VKR-recht, te dekken. Voor de berekening van de stijging van de maandelijkse premie is aangenomen dat de additionele schadelast wordt doorgerekend naar alle verzekerden, niet enkel over de verzekerden die een beroep doen op VKR. Een kanttekening bij deze aanpak is dat dit kan resulteren in een toename van *adverse selection* van verzekerden waardoor een dynamisch effect kan ontstaan waarbij de verzekeraars meermaals aanpassingen aan het productaanbod moeten doen om een verdere afname op te vangen.

Uit experiment 2 volgt de bereidheid van consumenten om een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de combinatie van de modules consument, wonen, werk en inkomen, en de module verkeer. Er zijn geen gegevens beschikbaar over de uitsplitsing van het aantal VKR en niet-VKR zaken per module. Wél blijkt uit de gegevens dat de modules consument, wonen, werk en inkomen het grootste deel van de zaken omvatten. De verkeersmodule wordt derhalve voor de verdere berekening buiten beschouwing gelaten. Uit experiment 2 volgt dat een toename van de maandelijkse premie van € 4 euro een procentuele afname van het aantal verzekerden van 9,6 procent veroorzaakt. Een toename van de premie met € 7 of € 10 zal respectievelijk leiden tot een afname van 16,2 procent en 23 procent van het aantal verzekerden.

Tabel 5.1 De maandelijkse premie van een rechtsbijstandsverzekering moet met € 4 tot € 10 toenemen om de toegenomen schadelast van verruiming VKR te dekken

Percentage verzekerden dat in 2019 voor VKR koos	1%		
Percentage verzekerden dat voor VKR kiest na verruiming van het VKR-recht (EXP1)	13,5%		
Procentuele toename aantal VKR-zaken (procentpunt)	12,5%		
Totale schadelast verzekeraars 2019 (alle hulpvragen) (in miljoenen €)	€ 550*		
Schadelast van de zaken die nu VKR worden maar voorheen intern werden behandeld (in miljoenen €)	12,5% * 550 ≈ € 69		
Aantal rechtsbijstandsverzekeringen in Nederland in 2019 (in miljoenen)	3		
Zaken die voorheen intern behandeld werden worden nu duurder:	Schadelast factor 3	Schadelast factor 4,5	Schadelast factor 6
Nieuwe schadelast VKR-zaken (in miljoenen €)	€ 207	€ 310	€ 414
Toename schadelast (in miljoenen €)	€ 138	€ 242	€ 345
Toename maandelijkse premie om toegenomen schadelast te dekken	= (138 mln / 3 mln) / 12 ≈ € 4	= (242 mln / 3 mln) / 12 ≈ € 7	= (345 mln / 3 mln) / 12 ≈ € 10
Casus consument, wonen, werken en inkomen			
Huidige gemiddelde premie	€ 18	€ 18	€ 18
Nieuwe gemiddelde premie	€ 22	€ 25	€ 28
Procentuele afname aantal verzekerden (EXP 2)	9,6%	16,2%	23%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

*: De cijfers voor de totale schadelast en het aantal rechtsbijstandsverzekeringen zijn gebaseerd op cijfers gedeeld door het CVS (2021).

Eigen bijdrage als instrument

Een andere optie die verzekeraars hebben om de additionele schadelast te dekken is de introductie of verhoging van een eigen bijdrage van verzekerden die beroep doen op hun verzekering. Momenteel bestaat deze eigen bijdrage enkel voor verzekerden die een beroep doen op VKR. Het verhogen van de eigen bijdrage zoals bedoeld in dit hoofdstuk is een generieke dekkingsoptie. In deze berekening wordt de additionele schadelast omgeslagen over *alle* verzekerden die beroep doen op hun verzekering. Ook deze aanpak kan resulteren in *adverse selection*.

Uit experiment 1 is gebleken dat een verhoging van de eigen bijdrage door de verzekeraar een toename van het gebruik van VKR veroorzaakt (Tabel 3.5). De invoering van een generieke eigen bijdrage zal dan ook tot gevolg hebben dat de komende jaren een groter deel van de verzekerden voor VKR zal kiezen.

Tabel 5.2 geeft een overzicht van de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage die noodzakelijk is om de additionele schadelast te dekken. Voor deze berekening wordt opnieuw een bandbreedte van 3 tot 6 gebruikt voor de factor die een VKR-zaak duurder is ten opzichte van een zaak die de verzekeraar intern oplost. Ook wordt opnieuw de module verkeer buiten beschouwing gelaten. Uit onderstaande berekening volgt dat de eigen bijdrage voor verzekerden die beroep doen op hun verzekering met zo'n € 375 tot € 930 zou moeten toenemen om de additionele schadelast volledig te dekken. Dit betreft een eigen bijdrage voor alle verzekerden die een schademelding doen die onder de dekking van de rechtsbijstandsverzekering valt. Uit experiment 2 volgt dat een toename van de eigen bijdrage van € 375 een procentuele daling van het aantal verzekerden van ongeveer 24,7 procent veroorzaakt. Een toename van de eigen bijdrage van € 650 of € 930 zal respectievelijk leiden tot een afname van 42,9 procent en 59,3 procent van het aantal verzekerden.

Gezien het feit dat verzekeraars momenteel enkel een eigen bijdrage hanteren voor verzekerden die beroep doen op VKR en dat een rechtsbijstandszaak die door de verzekeraar intern wordt behandeld gemiddeld € 1.500 kost is het de vraag hoe realistisch de invoering van een generieke eigen bijdrage is. Dit is ook te zien in de procentuele daling van het aantal verzekerden wanneer de eigen bijdrage wordt verhoogd die in de middenschatting tot gevolg heeft dat meer dan 40 procent van de klanten vertrekt (of afziet van het afsluiten van een verzekering). Een dergelijke daling van het aantal klanten heeft grote gevolgen voor de premie-inkomsten en creëert een situatie die bedrijfseconomisch wellicht onhoudbaar is.

Een andere optie die verzekeraars hebben om de additionele schadelast te dekken is het verlagen van de maximale dekking voor VKR-zaken. Echter de beperkte hoeveelheid verzekerden die beroep doen op VKR in combinatie met de grote toename in de schadelast betekent dat de dekking voor VKR-zaken dan zeer laag zal zijn. In het uiterste geval zal deze verlaagd moeten worden tot €800, terwijl de dekking in de huidige situatie gemiddeld zo rond de €7000 ligt. In de praktijk blijft er bij een dekking die zo laag zou liggen weinig over van het recht op VKR. Het recht op VKR wordt daarmee illusoir wat niet is toegestaan.

Tabel 5.2 De benodigde eigen bijdrage ligt tussen € 375 en € 930

Percentage verzekerden dat in 2019 voor VKR koos				1%
Percentage verzekerden dat voor VKR kiest na verruiming van het VKR-recht (EXP1)				13,5%
Procentuele toename aantal VKR-zaken (procentpunt)				12,5%
Totale schadelast verzekeraars 2019 (alle hulpvragen) (in miljoenen €)				€ 550*
Schadelast van de zaken die nu VKR worden maar voorheen intern werden behandeld (in miljoenen €)				12,5% * 550 ≈ € 69
Aantal hulpvragen (meldingen) per jaar				370.000*
Zaken die voorheen intern behandeld werden worden nu duurder:	Schadelast factor 3	Schadelast factor 4,5	Schadelast factor 6	
Nieuwe schadelast VKR-zaken (in miljoenen €)	€ 207	€ 311	€ 414	
Toename schadelast (in miljoenen €)	€ 138	€ 242	€ 345	
Benodigde eigen bijdrage per zaak om toegenomen schadelast te dekken	= 138 mln / 370.000 ≈ € 375	= 242 mln / 370.000 ≈ € 650	= 345 mln / 370.000 ≈ € 930	
Casus consument, wonen, werken en inkomen				
Huidige eigen bijdrage	€ 0	€ 0	€ 0	
Nieuwe eigen bijdrage	€ 375	€ 650	€ 930	
Procentuele afname aantal verzekerden (EXP 2)	24,7%	42,9%	59,3%	

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

*: De cijfers voor de totale schadelast en het totaal aantal hulpvragen zijn gebaseerd op cijfers gedeeld door het CVS (2021).

5.4 Tussenconclusie impact vrije keuzerecht

Dit hoofdstuk analyseert de impact van VKR op de schadelast van rechtsbijstandsverzekeraars. De conclusie is dat VKR de schadelast verhoogt met een factor 3 tot 6. De verruiming van VKR zal derhalve de schadelast van verzekeraars verder verhogen en het rendement van deze branche onder druk zetten.

Ter illustratie bespreekt dit hoofdstuk de gevolgen van twee mogelijke maatregelen die verzekeraars kunnen nemen om de kostenstijging bij intensiever gebruik van VKR het hoofd te bieden. Op basis van de resultaten van het eerste experiment concluderen we dat de verruiming van VKR zal leiden tot een stijging van het aantal VKR-zaken met 12,5 procentpunt. De gemiddelde maandelijkse premie van een rechtsbijstandverzekering moet met zo'n € 4 tot € 10 toenemen om de extra lasten van de toename in het gebruik van VKR te financieren. De additionele

schadelast wordt dan omgeslagen over alle rechtsbijstandsverzekerden. Een dergelijke stijging leidt ertoe dat het aantal verzekerden met zo'n 10 tot 23 procent afneemt, omdat personen hun verzekering opzeggen of ervoor kiezen zich niet te verzekeren.

Een alternatieve financieringsbron is de introductie van een generieke eigen bijdrage voor alle verzekerden die beroep doen op hun verzekering. Deze eigen bijdrage moet met circa € 375 tot € 930 zijn om de extra schadelast van meer VKR-zaken te dekken. De huidige bijdrage is € 0. De stijging van de eigen bijdrage heeft dan ook grote gevolgen voor het aantal verzekerden. De benodigde stijging van de eigen bijdrage betekent dat het aantal verzekerden met zo'n 25 tot 59 procent afneemt. Dit resultaat suggereert dat de aanpassing van de premie een betere financieringsbron is voor verzekeraars dan een aanpassing van de eigen bijdrage, omdat consumenten sterker (negatief) reageren op de prikkel ontstaan door verhoging van de eigen bijdrage. Gezien de omvang van de te dekken kosten is verlaging van de kostenlimiet vrijwel niet mogelijk. De kostenlimiet moet dan zo ver omlaag dat VKR illusoir wordt, omdat de kosten van de advocaat nog nauwelijks worden gedekt door de verzekering.

Voor de resultaten geldt dat de uitkomst slechts geldt voor de korte termijn. De dynamische effecten vragen nadere analyse. Een daling van het aantal verzekerden betekent een daling van het totale premievolume waardoor het resultaat van verzekeraars verder onder druk komt te staan, zeker als sprake is van het teruglopen van het aantal klanten met 40 procent zoals berekend in scenario 2. Er zal op langere termijn een nieuw evenwicht gevonden moeten worden tussen premievolume en schadelast als de verruiming van VKR realiteit wordt. Nog hogere premies of eigen bijdragen vergroten de kans op significant hogere kosten voor burgers die voor geschilbeslechting juridische ondersteuning nodig hebben en zetten de toegang tot het recht onder druk.

6 Conclusie

Verruiming van het vrije keuzerecht in de rechtsbijstandsverzekering zet de toegang tot het recht onder druk. Het gebruik van VKR kan potentieel groeien van 1 procent naar 13,5 procent van de hulpvragen. Deze stijging veroorzaakt extra kosten voor rechtsbijstandsverzekeraars. De rechtsbijstandsverzekeraars kunnen stijgende kosten doorbelasten aan de klanten waardoor uiteindelijk (veel) minder mensen een rechtsbijstandsverzekering afsluiten.

Aanleiding

De Europese Rechtsbijstandsrichtlijn stelt dat verzekerden met een rechtsbijstandsverzekering het recht hebben om zijn of haar eigen advocaat of jurist te kiezen in het geval van een belangenconflict of als sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure. De kosten van die advocaat zijn binnen de polisvoorwaarden dan voor rekening van de rechtsbijstandsverzekeraar. Een recent arrest van het Europese Hof van Justitie zet de discussie over het recht op Vrije Keuze Rechtshulpverlener (VKR) binnen het stelsel van rechtsbijstand in Nederland op scherp. Tegen deze achtergrond heeft het Verbond van Verzekeraars SEO Economisch Onderzoek verzocht om de impact van een mogelijk toekomstig intensiever gebruik van het recht op VKR in Nederland in kaart te brengen. In het specifiek heeft het Verbond gevraagd om de volgende zeven onderzoeksvragen te beantwoorden.

Beantwoording onderzoeksvragen

1. Wat zijn de belangrijkste factoren die de keuze van verzekerden om gebruik te maken van het recht op VKR verklaren?

Voor dit rapport is een experiment uitgevoerd om te toetsen welke factoren van invloed zijn op het gebruik van VKR. Dit experiment is uitgevoerd onder 1.500 respondenten met een rechtsbijstandsverzekering. In het experiment kiezen respondenten een verzekering met bepaalde kenmerken. De keuze voor een externe advocaat is een onderdeel van deze kenmerken.

Op basis van de resultaten van het experiment is berekend welke factoren bepalend zijn voor de keuze van respondenten voor de externe advocaat. De resultaten laten zien dat een hogere klanttevredenheid, hogere dekking van kosten en geholpen worden door een advocaat ervoor zorgen dat respondenten eerder voor het alternatief kiezen met VKR. Een hoger eigen risico maakt het juist minder waarschijnlijk dat voor VKR wordt gekozen. Verder geven respondenten de voorkeur aan contact op locatie in vergelijking met telefonisch contact, terwijl contact via de mail een alternatief minder aantrekkelijk maakt ten opzichte van telefonisch contact. De statistische resultaten laten tevens zien hoe sterk deze factoren van invloed zijn op de keuze voor VKR.

2. Wat is het (verwachte) aandeel van verzekerden die gebruik maken van het recht op VKR in het huidige juridisch kader en in een scenario waarin het recht op VKR ook nadrukkelijk voor buitengerechtelijke fases geldt?

De resultaten van het experiment laten zien dat een verruiming van het keuzerecht in een realistisch scenario leidt tot een groter aandeel van verzekerden die kiezen voor gebruik van VKR. Waar de afgelopen jaren (in het huidige juridisch kader) circa 1 procent van de verzekerden gebruik maakte van het recht op VKR, stijgt dit aandeel in een

scenario waarin het recht op VKR ook voor buitengerechtelijke geschilbeslechting geldt tot 13,5 procent. Dit percentage kan omlaag worden gebracht door de maximale dekking van kosten te verlagen, de eigen bijdrage bij gebruik van VKR te verhogen of door te zorgen voor een hogere klanttevredenheid. Dit zijn de theoretische opties voor beperking van het gebruik van VKR zoals getoetst in het experiment.

3. Is er een verschil in schadelast (kosten) voor verzekeraars tussen juridische dienstverlening die intern door de verzekeraar wordt uitgevoerd en die via het recht op VKR loopt?

Externe advocaten die in opdracht van een klant een juridisch geschil behandelen, besteden gemiddeld genomen meer uren aan de behandeling van dit geschil en hanteren tevens een hoger uurtarief. Gemiddeld is dit uurtarief het dubbele van de kosten per uur voor een jurist in loondienst van de verzekeraar. Ook advocaten van netwerk-kantoren, die in opdracht van de verzekeraar geschillen behandelen, werken doorgaans tegen lagere tarieven dan de advocaat die in opdracht van de klant wordt ingezet. De verklaring van deze verschillen ligt deels bij de financiële prikkels voor de betrokken partijen. Het verdienmodel van advocatenkantoren stimuleert het draaien van declarabele uren als middel om de winst te verhogen. Bij verzekeraars liggen de financiële prikkels bij het beheersen van de kosten aangezien de inkomsten bepaald worden door het premievolume.

Gemiddeld zijn VKR-zaken een factor 3 tot 6 duurder dan de geschillen die door een jurist of advocaat in loondienst van de verzekeraar worden behandeld. Dit kostenverschil is gebaseerd op de opgave van de kosten van VKR-zaken en niet-VKR-zaken van een aantal grote rechtsbijstandsverzekeraars. Bij de schatting is rekening gehouden met het feit dat VKR-zaken soms complexer zijn dan niet-VKR-zaken en dus om die reden ook hogere kosten kennen. De bandbreedte heeft te maken met de spreiding van de kostengegevens die SEO voor dit onderzoek heeft ontvangen die niet is terug te voeren tot objectiveerbare verschillen in de aard van de geschillen.

4. Wat is de (omvang van de) impact op de schadelast van verzekeraars als meer klanten gebruik maken van het recht op VKR?

Dit onderzoek concludeert dat het aantal VKR-zaken kan stijgen van 1 procent van de hulpvragen nu naar 13,5 procent van de hulpvragen wanneer het vrije keuzerecht wordt verruimd. Deze stijging zal geleidelijk plaatsvinden aangezien niet bekend is hoe snel consumenten hun keuzes zullen aanpassen bij verruiming van VKR. De stijging zal dus circa 12,5 procentpunt betreffen. Op 370 duizend hulpvragen (2020) betekent dit een stijging van het aantal VKR-zaken van ongeveer 3.700 naar bijna vijftig duizend zaken per jaar. Dit veroorzaakt een toename van de totale schadelast voor rechtsbijstandsverzekeraars van €138 tot € 345 miljoen per jaar. Ter indicatie: de totale schadelast van rechtsbijstandsverzekeraars wordt thans geschat op € 550 miljoen per jaar. Ten opzichte van deze totale schadelast bedraagt de stijging dus potentieel 25 tot 62 procent. Dit effect zal zich op termijn manifesteren aangezien niet bekend is hoe snel consumenten hun voorkeuren zullen aanpassen voor gebruik van een externe advocaat bij verruiming van het vrije keuzerecht.

5. Welke mogelijkheden hebben rechtsbijstandsverzekeraars om de impact op de schadelast te beperken of door te berekenen aan verzekerden?

De hogere schadelast bij verruiming van VKR betekent een verslechtering van het rendement van rechtsbijstandsverzekeraars dat in 2020 7 procent bedroeg. De meest directe manier om de hogere lasten door te berekenen aan klanten is verhoging van de premie. Een andere methode om de inkomsten te vergroten is de introductie van een eigen bijdrage. De verzekeraar kan ook meer investeren in de kwaliteit van de dienstverlening: het experiment laat zien dat klanten bij een hogere klanttevredenheid minder snel zullen kiezen voor gebruik van VKR. Ten slotte kan

de verzekeraar er naar streven om de kosten te beperken bij toename van het gebruik van VKR. Dit houdt in dat het maximum dat geldt voor vergoeding van de kosten van de externe advocaat wordt verlaagd.

Ter illustratie berekent dit rapport de gevolgen van de hogere schadelast bij intensiever gebruik van VKR voor drie van deze methoden: de premiestijging, de introductie van een eigen bijdrage en verlaging van het kostenmaximum. Hieruit volgt dat de premie moet stijgen van nu gemiddeld €18 per maand naar €22 tot €28 om de extra kosten van VKR te dekken. De eigen bijdrage zal moeten toenemen van nu €0 naar €375 tot €930 per geschil. De maximumvergoeding zal moeten dalen met maximaal €6200 tot circa €800 om de extra VKR-lasten te kunnen financieren. Thans is het kostenmaximum gemiddeld ongeveer € 7000. De verlaging van dit maximum met de bedragen zoals hier berekend wordt VKR feitelijk illusoir, omdat de verzekering nauwelijks de kosten dekt van het gebruik van de advocaat. Een dergelijk grote daling van het kostenmaximum is waarschijnlijk niet toegestaan.

6. Hoe gevoelig is de huidige en potentiële klant van rechtsbijstandverzekeringen voor veranderingen in het aanbod (prijs en/of dekking)?

In een tweede experiment is getoetst hoe gevoelig huidige en potentiële klanten zijn voor veranderingen in prijs en/of dekking van een rechtsbijstandsverzekering. Dit experiment is uitgevoerd onder 1.500 respondenten waarvan een deel klant is bij een rechtsbijstandsverzekeraar en een deel thans geen klant is. In het experiment konden respondenten kiezen uit verzekeringen met diverse kenmerken. Door variatie in deze kenmerken kan de gevoeligheid van de klantkeuze worden bepaald.

De conclusie van het experiment laat zien dat klanttevredenheid van een verzekeraar een belangrijke rol speelt in de keuze van consumenten tussen verschillende rechtsbijstandverzekeringen. Daarnaast heeft de premie een belangrijke invloed heeft op het aandeel van de consumenten dat ervoor kiest een rechtsbijstandverzekering af te sluiten. Een verhoging van de gemiddelde maandelijkse premie van €18 naar €21 zorgt voor een daling van ruim 4 procentpunten van dit aandeel bij rechtsbijstandverzekeringen die dekking bieden bij geschillen over inkomen, aankopen, wonen en werken. Een verlaging van de gemiddelde dekking van de kosten van €7.000 naar €5.000 heeft een minder grote impact op het aantal consumenten dat zich verzekert. Het aandeel dat zich verzekert daalt hierdoor met 0,7 procentpunt in het geval van een verzekering voor rechtsbijstand bij geschillen over inkomen, aankopen, wonen en werken..

7. Wat is het (verwachte) aandeel van consumenten die bij een veranderd productaanbod kiezen voor een rechtsbijstandsverzekering?

Op basis van de gedragsreacties zoals vastgesteld in de experimenten is berekend wat de gevolgen zijn van de methoden voor dekking van de extra VKR-lasten op het aandeel consumenten dat kiest voor een rechtsbijstandsverzekering. Het startpunt voor deze analyse is de conclusie uit experiment 1 dat het gebruik van VKR kan toenemen van 1 procent naar 13,5 procent van alle hulpvragen. Zoals boven geconcludeerd, veroorzaakt deze toename een stijging van de totale lasten van rechtsbijstandsverzekeraars van 25 tot 62 procent. Voor de financiële dekking van deze stijging is een verhoging van de maandelijkse premie nodig met €4 tot €10. Bij deze stijging zal het aantal rechtsbijstandsverzekerden met 10 procent tot 23 procent afnemen. De alternatieve dekking betreft een eigen bijdrage van €375 tot maximaal €930 per zaak. Bij deze eigen bijdragen zal het aantal rechtsbijstandsverzekerden met 25 procent tot bijna 60 procent afnemen.

De reacties in het keuzegedrag van de bestaande en potentiële consumenten van rechtsbijstandsverzekeringen vormen de impact van de verruiming van VKR. De termijn waarop deze impact merkbaar wordt is onbekend. Het

kan gaan om een snelle aanpassing van keuzes, maar het kan ook enkele jaren duren bij verruiming van VKR voordat klanten hun voorkeuren aanpassen als het gaat om het gebruik van een externe advocaat bij geschilbeslechting. Van belang voor de conclusies is dat de dynamische effecten die volgen op de hier berekende impact alleen kwalitatief zijn te duiden.. Hiermee wordt bedoeld dat na de eerste ronde premieverhoging ter dekking van de extra-VKR-lasten bij verruiming van VKR waarschijnlijk verdere premieverhogingen nodig zijn, omdat het premievolume zal dalen als klanten hun verzekering opzeggen (of besluiten geen klant te worden) wat de aantrekkelijkheid van het product rechtsbijstandsverzekering nog verder onder druk zet. Bovendien kan *adverse selection* ervoor zorgen dat het risicoprofiel van de klanten die overblijven verslechtert.

De vraag is waar dit proces van premie-aanpassing of verhoging van eigen bijdragen eindigt. Mogelijk zijn consumenten in dit toekomstbeeld niet langer in staat een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. Wanneer dat het geval is zal het landschap van de rechtshulp in Nederland sterk veranderen en bestaat het risico dat de toegang tot het recht voor grote groepen burgers duurder en mogelijk onbetaalbaar wordt.

7 Referenties

- Baarsma, B. en F. Felsö. (2005). Het proces als domein; over de effecten van het procesmonopolie van de advocatuur. SEO-rapportnr. 846.
- Baarsma, B. & Theeuwes, J. (2010). Publiek belang en de gerechtsdeurwaarder. Professionele publieke dienstverlening of gilde? SEO-rapport nr. 2010-32. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Caussade, S., de Dios Ortúzar, J., Rizzi, L. I., & Hensher, D. A. (2005). Assessing the influence of design dimensions on stated choice experiment estimates. *Transportation research part B: Methodological*, 39(7), 621-640.
- Centrum voor Verzekeringsstatistiek. (2020). Rechtsbijstand en vrije advocaatkeuze. Verbond van Verzekeraars.
- Holthinrichs, D. B. (2018). Vrijheid verzekerd? Een onderzoek naar de reikwijdte van de vrije advocaatkeuze in rechtsbijstandsverzekeringen. Open Universiteit.
- Holthinrichs, D. B. (2021). Vrije advocaatkeuze in de buitengerechtelijke fase? *Nederlands Tijdschrift voor Handelsrecht*, 2021-3, pp. 119-126.
- Kleos benchmark advocatuur 2020, Kleine- en middelgrote kantoren in Nederland, Wolters Kluwer.
- KPMG (2020), Analyse van de Nederlandse verzekeringsmarkt 2019, Amsterdam.
- Krans, H., & van de Pol, F. (2018). Vrije advocaatkeuze en rechtsbijstandsverzekeringen. *Tijdschrift Civiele Rechtspleging*, 26(2), 23-29. doi: 10.5553/tcr/092986492018026002001
- Rechtsbijstand. (2021, 16 maart). Verzekeraars.nl. <https://www.verzekeraars.nl/verzekeringsthemas/schade/rechtsbijstand>
- Ross, S. (1973). The economic theory of agency: The principal's problem. *American Economic Review*, 63 (2): 134-139.
- Rothschild, M. & Stiglitz, J. (1976). Equilibrium in competitive insurance markets: An essay on the economics of imperfect information. *The Quarterly Journal of Economics*, 90(4), 629-649.
- Siegelman, P. (2004). Adverse selection in insurance markets: An exaggerated threat. *The Yale Law Journal*, 113(7), 1223-1281.
- Snyder, C. & Nicholson, W. (2017). *Microeconomic theory: Basis principles and extensions*. Cengage Learning: South-Western.
- Train, Kenneth E. (2009). *Discrete choice methods with simulation*. Cambridge university press.
- Van Almelo, L. (2019, 14 februari). *RECHTSBIJSTANDSVERZEKERAAR KNAAGT VERDER AAN DEKKING*. Advocatenblad. <https://www.advocatenblad.nl/2019/02/14/rechtsbijstandsverzekeraar-knaagt-verder-aan-dekking/>
- Verbond van Verzekeraars (2021), Financieel jaarverslag verzekeringsbranche 2020. Den Haag.
- Voert, M. ter & Hoekstra, M. (2020). *Geschildbeslechtingdelta 2019: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Cahier 2020-18.

- Williamson, O. E. (1979). Transaction-cost economics: The governance of contractual relations. *The Journal of Law & Economics*, 22(2), 233-261.
- Winter, H., Couwenberg, O., Akerboom, C., Woestenburger, N., & Struikma, T. (2015). *Tariefregulering in de advocatuur*. WODC Publications.
- WODC. (2019). *Rechtspleging Civiel en Bestuur*. Geraadpleegd op 13 augustus 2021 via: <https://www.wodc.nl/onderzoek-in-uitvoering/statistiek-en-monitoring/rechtspleging-civiel-en-bestuur>.

Bijlage A Gesprekspartners

Tijdens het onderzoek zijn de volgende personen geïnterviewd:

- De heer De Leest (lid van het bestuur aandachtsgebied gesubsidieerde rechtsbijstand);
- De heer Holthinrichs (advocaat, promovendus op het onderwerp vrije advocaatkeuze);
- De heer Munier (ministerie Justitie en Veiligheid);
- Mevrouw Van Eijl (ministerie Justitie en Veiligheid);
- Mevrouw Van den Berg (Juridisch Expert, InHolland Hogeschool);
- Mevrouw Ter Voert (Juridisch Expert, hoogleraar empirical legal studies);
- De heer Van der Burgh (Platform lid Verbond van Verzekeraars);
- De heer Sewalt (Platform lid Verbond van Verzekeraars);
- De heer Faas (Platform lid Verbond van Verzekeraars);
- Mevrouw Stevens (Platform lid Verbond van Verzekeraars).

Bijlage B Vragenlijst kiezen voor VKR

Welkomspagina

[Programmeur -> header: 'Vragenlijst Verbond van Verzekeraars']

VERBOND VAN VERZEKERAARS



Welkom bij dit onderzoek.

Over het onderzoek

SEO Economisch Onderzoek doet momenteel in opdracht van het Verbond van Verzekeraars onderzoek naar rechtsbijstand. In deze vragenlijst wordt u gevraagd naar wat u zou doen als u een juridisch geschil heeft.

Over deelname

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Bij de meeste vragen hoeft u slechts één antwoord aan te vinken. Al uw antwoorden worden volledig anoniem en vertrouwelijk verwerkt.

Namens het Verbond van Verzekeraars wil ik u alvast bedanken voor uw deelname.

Dr. Bert Tieben
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Klik op 'Volgende' om de vragenlijst te starten.

Afbakening

1. Heeft u op dit moment een rechtsbijstandsverzekering?
 - a. Ja
 - b. Nee

[Programmeur -> Screenout indien V1 = b]

[Programmeur -> De respondent kan niet terug de vragenlijst in]

Voor het invullen van deze vragenlijst is het van belang dat u een rechtsbijstandsverzekering heeft. U heeft aangegeven dat u zo'n verzekering niet heeft. U valt daarom buiten de reikwijdte van het onderzoek. Wij danken u hartelijk voor uw inspanning. Klik op 'Volgende' om terug te keren naar de website van PanelClix.

Achtergrondkenmerken respondenten

2. Wat is uw geboortjaar? *(Toelichting: graag antwoorden met 4 cijfers: bijvoorbeeld: 1989)*
[verplicht, numeriek 4 cijfers tussen 1920 en 2003]
3. Wat is uw geslacht? [verplicht, één antwoord]
 - a. Man
 - b. Vrouw
4. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? [verplicht, één antwoord]
 - a. Basisonderwijs
 - b. VMBO
 - c. MBO
 - d. HBO
 - e. WO of hoger
5. Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode? *(Toelichting: graag antwoorden met 4 cijfers: bijvoorbeeld: 1080)*
[verplicht, numeriek tussen de 1000 en 9999]
6. Sinds wanneer heeft u een rechtsbijstandsverzekering? [verplicht]
 - a. Korter dan 1 jaar
 - b. Tussen de 1 en 5 jaar
 - c. Tussen de 5 en 10 jaar
 - d. Langer dan 10 jaar
7. Heeft u sinds u een rechtsbijstandsverzekering heeft te maken gehad met een juridisch geschil?
 - a. Ja
 - b. Nee
8. [Indien V7 = a] Heeft u uw rechtsbijstandsverzekering wel eens ingeschakeld?
 - a. Ja
 - b. Nee
9. Bent u bekend met een jurist of advocaat in uw eigen kennissenkring?
 - a. Ja
 - b. Nee

Voorkennis VKR

10. Stel u heeft een juridisch geschil. Kunt u aangeven wat volgens u de mogelijkheden zijn van uw rechtsbijstandsverzekering? [verplicht, één antwoord mogelijk]
- Ik kan mij laten bijstaan door een advocaat of jurist in loondienst bij mijn verzekeraar.
 - Ik kan mij laten bijstaan door een advocaat of jurist die niet in loondienst is bij mijn verzekeraar.
 - De twee bovenstaande antwoorden zijn allebei juist.
 - Ik weet niet wat de mogelijkheden zijn.

[Programmeur -> De respondent kan niet terug de vragenlijst in]

Informatieblok [nieuwe pagina]

Vrije keuze van rechtshulpverlener

Stel u heeft een juridisch geschil. U kunt er dan voor kiezen om u te laten bijstaan door een jurist of advocaat in loondienst van uw rechtsbijstandsverzekeraar of door een externe advocaat of jurist. Een externe advocaat of jurist is een dienstverlener die niet in loondienst is van uw rechtsbijstandsverzekeraar. De kosten van deze externe dienstverlener worden (tot een bepaalde hoogte) door uw verzekeraar gedekt. Deze keuze wordt ook wel de 'vrije keuze van rechtshulpverlener' (VKR) genoemd.

Vervolg van het onderzoek

U krijgt zo tien keer een situatieschets van een juridisch geschil te zien. Hierbij krijgt u de keuze om gebruik te maken van de hulp van een jurist of advocaat in loondienst van uw rechtsbijstandsverzekeraar of van een externe advocaat of jurist. De situaties die u te zien krijgt, komen niet per se overeen met de in werkelijkheid bestaande keuzemogelijkheden. Het gaat erom welke keuze u zou maken *als* dit de enige twee opties zijn om juridische hulp in te schakelen.

Discrete keuze experiment

De respondent krijgt hierna tien casusbeschrijvingen te zien en wordt gevraagd om een keuze te maken tussen *a*) de juridische hulp van de eigen verzekeraar, of *b*) de juridische hulp van een externe jurist/advocaat. De casusbeschrijvingen zijn uitgewerkt in het bijgevoegde Microsoft Excel-bestand.

In iedere casusbeschrijving worden er vier kenmerken aan het verhaal toegevoegd. Deze kenmerken variëren en zijn mogelijk van invloed op de keuze die de respondent maakt. De attributen zijn als volgt:

8. Gemiddelde beoordeling klantentevredenheid [aantal sterren, range: 1-5]
9. Eigen ervaring [1 = ja, negatief, 2 = ja, neutraal, 3 = ja, positief, 4 = geen ervaring]
10. Geholpen door externe jurist/advocaat of interne jurist/advocaat
11. Hoogte van gedekte kosten: [aantal uur, variërend van X1-X2, geldt alleen voor VKR optie]
12. Hoogte van de eigen bijdrage

(Op de volgende pagina volgen twee voorbeelden)

CASUS 1

U wordt ontslagen door uw werkgever. Het bedrijf waarvoor u werkt heeft het moeilijk door corona. Het ontslag van personeel is nodig om kosten te besparen. U vecht het ontslag aan.

11. Stelt u zich voor dat u de onderstaande twee opties heeft voor uw rechtsbijstand. Welke van de twee opties kiest u?
- De juridische hulp van mijn eigen verzekeraar
 - De juridische hulp van een externe jurist/advocaat

Attribuut	Eigen verzekeraar	Externe jurist/advocaat
Klanttevredenheid	1.6 van 5	3.8 van 5
U wordt geholpen door	Jurist	Advocaat
Kosten gedekt	Volledig gedekt	De kosten zijn tot maximaal €50.000 gedekt
Eigen bijdrage	U heeft geen eigen bijdrage	De eigen bijdrage is €250

CASUS 2

U heeft ernstige rugpijn door het tillen van zware stukken op uw werk. U wilt maatregelen om zwaar tilwerk te voorkomen, maar uw werkgever weigert iets aan de situatie te doen. U eist per brief verandering van de situatie.

12. Stelt u zich voor dat u de onderstaande twee opties heeft voor uw rechtsbijstand. Welke van de twee opties kiest u?
- De juridische hulp van mijn eigen verzekeraar
 - De juridische hulp van een externe jurist/advocaat

Attribuut	Eigen verzekeraar	Externe jurist/advocaat
Klanttevredenheid	4.0 van 5	1.2 van 5
U wordt geholpen door	Advocaat	Advocaat
Kosten gedekt	Volledig gedekt	De kosten zijn tot maximaal €25.000 gedekt
Eigen bijdrage	U heeft geen eigen bijdrage	U heeft geen eigen bijdrage

[Programmeur -> De respondent kan niet terug de vragenlijst in]

• Belangrijkste oorzaak VKR

13. [Indien er bij ten minste 1 van de 10 casussen is gekozen voor VKR] U heeft bij ten minste één van de voorgaande situaties gekozen voor een externe jurist/advocaat. Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden was waarom u deze keuze heeft gemaakt? [verplicht, open]
14. [Indien er bij 0 van de 10 casussen is gekozen voor VKR] U heeft bij geen van de voorgaande situaties gekozen voor een externe jurist/advocaat. Kunt u aangeven wat de belangrijkste reden was waarom u deze keuzes heeft gemaakt? [verplicht, open]
15. [Indien V8 = A] U heeft aangegeven dat u wel eens gebruik heeft gemaakt van uw rechtsbijstandsverzekering. Kunt u aangeven hoe vaak u in het verleden gebruik van uw rechtsbijstandsverzekering heeft gemaakt? [verplicht, numeriek min = 1, max = 1000]
16. [Indien V8 = A] Kunt u aangeven wat u van de dienstverlening van uw verzekeraar vond [Toelichting: indien u meerdere keren gebruik heeft gemaakt van uw rechtsbijstandsverzekering, beantwoordt u de vraag dan voor de meest recente keer]? [verplicht, vijfpuntschaal, 1 = zeer ontevreden, 3 = neutraal, 5 = zeer tevreden]
17. [Indien V10 = B of C] U heeft eerder in deze vragenlijst aangegeven dat u ervan op de hoogte was dat u zich kan laten bijstaan door een advocaat of jurist die niet in loondienst is bij uw verzekeraar. Kunt u aangeven hoe u dit weet? [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]
- Via (sociale) media

- b. Via informatie van mijn verzekeraar
- c. Via informatie uit persoonlijk netwerk
- d. Via de website van een externe advocaat
- e. Anders, namelijk...
- f. Weet ik niet

- **Persoonlijke voorkeur**

18. Kunt u hieronder uw persoonlijke voorkeur aangeven? [verplicht, slider van 0 t/m 100]

(Toelichting: dit kunt u aangeven door de schuifbalk te verschuiven)

0	50	100
Ik heb altijd de voorkeur voor een jurist/advocaat in loondienst van mijn eigen verzekeraar	Ik heb geen voorkeur	Ik heb altijd de voorkeur voor een externe jurist/advocaat

- **Afsluiting van de vragenlijst**

19. Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog vragen en/of opmerkingen? [niet verplicht, open invulveld]

20. Dit is het einde van de vragenlijst. Mede namens het Verbond van Verzekeraars danken wij u hartelijk voor uw deelname. Klik op 'Volgende' om terug te keren naar de website van PanelClix.

Bijlage C Vragenlijst kiezen voor rechtsbijstandsverzekering

Welkomspagina

[Programmeur -> header: 'Vragenlijst Verbond van Verzekeraars']

[Programmeur -> PanelClix: andere respondenten dan vorige keer]

VERBOND VAN VERZEKERAARS



Welkom bij dit onderzoek.

Over het onderzoek

SEO Economisch Onderzoek doet momenteel in opdracht van het Verbond van Verzekeraars onderzoek naar rechtsbijstandsverzekeringen. In deze vragenlijst wordt u gevraagd om te kiezen tussen verschillende mogelijkheden om u te verzekeren.

Over deelname

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten. Bij de meeste vragen hoeft u slechts één antwoord aan te vinken. Al uw antwoorden worden volledig anoniem en vertrouwelijk verwerkt.

Namens het Verbond van Verzekeraars wil ik u alvast bedanken voor uw deelname.

Dr. Bert Tieben
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Klik op 'Volgende' om de vragenlijst te starten.

Afbakening

1. Wat is de samenstelling van uw huishouden?
 - a. Eenpersoonshuishouden (zonder kinderen)
 - b. Meerpersoonshuishouden met kinderen
 - c. Meerpersoonshuishouden zonder kinderen
2. Wat is het bruto jaarinkomen van uw huishouden?
 - a. Minder dan € 20.000
 - b. € 20.000 - € 25.000
 - c. € 25.000 - € 30.000
 - d. € 30.000 - € 35.000
 - e. € 35.000 - € 40.000
 - f. € 40.000 - € 45.000
 - g. € 45.000 - € 50.000
 - h. Meer dan € 50.000

Achtergrondkenmerken respondenten

3. Heeft u op dit moment een rechtsbijstandsverzekering? [verplicht, één antwoord]
 - a. Ja
 - b. Nee
4. [Indien V3 = b] Heeft u ooit overwogen een rechtsbijstandsverzekering te nemen?
 - a. Ja
 - b. Nee

[Programmeur -> Screenout indien V4 = b of V1 = a en V2 = a of V1 = b of c en V2 = a of b of c]

[Programmeur -> De respondent kan niet terug de vragenlijst in]

Op basis van de door u ingevulde persoonskenmerken valt u buiten de reikwijdte van het onderzoek. Wij danken u hartelijk voor uw inspanning. Klik op 'Volgende' om terug te keren naar de website van PanelClix.

5. Wat is uw geboortjaar? *(Toelichting: graag antwoorden met 4 cijfers: bijvoorbeeld: 1989)*
[verplicht, numeriek 4 cijfers tussen 1920 en 2003]
6. Wat is uw geslacht? [verplicht, één antwoord]
 - c. Man
 - d. Vrouw
7. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? [verplicht, één antwoord]
 - f. Basisonderwijs
 - g. VMBO
 - h. MBO
 - i. HBO
 - j. WO of hoger

[Programmeur -> De respondent kan niet terug de vragenlijst in]

Informatieblok [nieuwe pagina]

Vervolg van het onderzoek

U krijgt zo tien keer de keuze om een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. De eerste 7 keuzes gaan over het al dan niet afsluiten van een rechtsbijstandsverzekering die conflicten dekt over (consument)aankopen, wonen en werk. De overige 3 keuzes gaan over het al dan niet afsluiten van een rechtsbijstandsverzekering die conflicten dekt die zijn ontstaan in het verkeer (letselschade). Ga er bij alle keuzes vanuit dat u op dit moment nog geen conflict heeft waarvoor u rechtsbijstand zoekt. Bij elke keuze krijgt u drie verschillende verzekeringen te zien die verschillen in maandelijkse premie, de maximale vergoeding, het eigen risico en de klantentevredenheid. U kunt er ook voor kiezen om geen van de getoonde rechtsbijstandsverzekeringen af te sluiten. De getoonde rechtsbijstandsverzekeringen komen niet noodzakelijk overeen met de in werkelijkheid bestaande verzekeringen. Het gaat erom welke keuze u zou maken *als* dit de enige opties zijn om een rechtsbijstandsverzekering af te sluiten.

Uitleg attributen [nieuwe pagina]

Kenmerken

U krijgt telkens drie verzekeringen te zien die kunnen verschillen op de volgende punten:

- a. Premie per maand: het bedrag in euro's dat u per maand betaalt aan de verzekeraar voor deze verzekering.
- b. Maximale vergoeding: dit is de maximale vergoeding die u krijgt voor de kosten die de verzekeraar moet maken voor uw rechtsbijstand. Als de verzekeraar meer kosten moet maken, betaalt u zelf de kosten boven de maximale vergoeding ongeacht de hoogte van uw eigen risico.
- c. Eigen risico: Dit bedrag betaalt u zelf per keer dat u een beroep doet op uw rechtsbijstandsverzekering. Is het eigen risico € 0? Dan hoeft u dus bij een beroep op uw verzekering niets zelf te betalen.
- d. Gemiddelde klantentevredenheid: Dit is het gemiddelde cijfer dat klanten hebben gegeven voor de dienstverlening van deze verzekeraar. Onder dienstverlening horen zowel de aanvraag of wijziging van de verzekering als bijvoorbeeld het behandelen van een juridisch geschil.

Discrete keuze-experiment

De respondent wordt hierna tien keer gevraagd om een keuze te maken tussen *verzekeraar 1*, *verzekeraar 2* of om af te zien van een verzekering.

In iedere keuze worden er drie kenmerken van de verzekering meegegeven. Deze kenmerken variëren en zijn mogelijk van invloed op de keuze die de respondent maakt. Er zijn twee series attributen.

De attributen voor de casus consument, wonen, werk & inkomen zijn als volgt:

- Maandelijkse premie [bedrag in euro's, range: 10 - 60, 18 niveaus]
- Maximale vergoeding [bedrag in euro's, range: 15.000 - 100.000, 18 niveaus]
- Hoogte van eigen risico [bedrag in euro's, range: 0 - 500, 11 niveaus]
- Gemiddelde beoordeling klantentevredenheid [aantal sterren, range: 1-5]

De attributen voor de casus verkeer zijn als volgt:

1. Maandelijkse premie [bedrag in euro's, range: 2 - 13, 12 niveaus]
2. Maximale vergoeding [bedrag in euro's, range: 15.000 - 100.000, 18 niveaus]
3. Hoogte van eigen risico [bedrag in euro's, range: 0 - 500, 11 niveaus]
4. Gemiddelde beoordeling klantentevredenheid [aantal sterren, range: 1-5]

CASUS (CONSUMENT, WONEN, WERK & INKOMEN 7 van de 10 keuzes)

Stel dat u kunt kiezen uit de volgende rechtsbijstandsverzekeringen voor conflicten waar u als consument mee te maken kunt krijgen (verkoper komt afspraken niet na), over uw woning (problemen met uw burens), met uw werkgever (dreigend ontslag) of die betrekking hebben op uw inkomen (onjuiste behandeling door uitkeringsinstantie). De verzekeringen verschillen alleen in de getoonde kenmerken. U kunt er ook voor kiezen om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten.

Geef aan wat in dit geval uw keuze zou zijn.

Attribuut	Verzekeraar 1	Verzekeraar 2	Geen verzekering
Maandelijkse premie	30	25	-
Maximale vergoeding	Tot € 15.000	Tot € 50.000	-
Eigen risico	€ 0	€ 500	-
Klantentevredenheid	2.4 van 5	3.8 van 5	-

Start casus verkeer

U heeft de casussen wonen, werk en inkomen afgerond. De volgende 3 vragen gaan over letselschade opgelopen in het verkeer. Lees de casus opnieuw goed voor u uw keuze maakt.

CASUS (VERKEER (letselschade), 3 van de 10 keuzes)

Stel dat u kunt kiezen uit de volgende rechtsbijstandsverzekeringen voor letselschade die mogelijk in de toekomst kan ontstaan als gevolg van een verkeersongeluk."-> Stel dat u kunt kiezen uit de volgende rechtsbijstandsverzekeringen die conflicten dekken die ontstaan in het verkeer (zoals letselschade).

Geef aan wat in dit geval uw keuze zou zijn.

Attribuut	Verzekeraar 1	Verzekeraar 2	Geen verzekering
Maandelijkse premie	4	8	-
Maximale vergoeding	Tot € 35.000	Tot € 50.000	-
Eigen risico	€ 250	€ 200	-
Klantentevredenheid	1.6 van 5	3.8 van 5	-

[Programmeur -> De respondent kan niet terug de vragenlijst in, wel uitleg]

[Programmeur -> De outside option waarschijnlijk onderaan het scherm plaatsen]

Check op ingevulde antwoorden

[Programmeur -> Conditioneel op minimaal één keuze outside option]

8. U heeft in de voorgaande keuzesituaties een aantal keer gekozen om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. Wat was de belangrijkste reden dat u in die keuzesituatie(s) geen rechtsbijstandsverzekering zou afsluiten? [één antwoord, verplicht]
 - a. Maandelijkse premie te hoog
 - b. Te lage dekking
 - c. Eigen risico te hoog
 - d. Te lage klantentevredenheid
 - e. Ongeacht de kenmerken zou ik geen rechtsbijstandsverzekering afsluiten voor consument, wonen, werk en inkomen

- f. Ongeacht de kenmerken zou ik geen rechtsbijstandsverzekering afsluiten voor letselschade in het verkeer
- g. Anders, namelijk ...

Risk attitude

9. Hoe ziet u zichzelf: bent u over het algemeen een persoon die bereid is om risico's te nemen of probeert u risico's zoveel mogelijk te mijden? *(Toelichting: kiest u een cijfer tussen de 1-10 waarbij 1 betekent dat u niet bereid bent om risico's te nemen en 10 betekent dat u volledig bereid bent om risico's te nemen).* [verplicht, grid 1-10]
10. Hoe schat u uw houding tegenover risico's in op de volgende gebieden? *(Toelichting: kiest u voor elk van onderstaande vragen een cijfer tussen 1 en 10 waarbij 1 betekent dat u niet bereid bent om risico's te nemen en 10 betekent dat u volledig bereid bent om risico's te nemen).* [verplicht, grid 1-10].
- | | |
|--|----------|
| Tijdens het autorijden? | [1 – 10] |
| Bij het maken van financiële beslissingen? | [1 – 10] |
| Tijdens uw vrije tijd en sport? | [1 – 10] |
| Met uw carrière? | [1 – 10] |
| Met uw gezondheid? | [1 – 10] |
| Met het vertrouwen van onbekenden? | [1 – 10] |

Voorkennis VKR

11. Stel u heeft een juridisch geschil. Kunt u aangeven wat volgens u de mogelijkheden zijn die een rechtsbijstandsverzekering u dan biedt? [verplicht, één antwoord mogelijk]
- a. Ik kan mij laten bijstaan door een advocaat of jurist in loondienst bij mijn verzekeraar.
 - b. Ik kan mij laten bijstaan door een advocaat of jurist die niet in loondienst is bij mijn verzekeraar.
 - c. De twee bovenstaande antwoorden zijn allebei juist.
 - d. Ik weet niet wat de mogelijkheden zijn.
12. [Indien V9 = B of C] U heeft aangegeven dat u ervan op de hoogte bent dat u zich kan laten bijstaan door een advocaat of jurist die niet in loondienst is bij uw verzekeraar. Kunt u aangeven hoe u dit weet? [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]
- a. Via (sociale) media
 - b. Via informatie van mijn verzekeraar
 - c. Via informatie uit persoonlijk netwerk
 - d. Via de website van een externe advocaat
 - e. Via (financieel) adviseur
 - f. Anders, namelijk: [open invulveld, verplicht]
 - g. Weet ik niet
13. Heeft u de in de afgelopen vijf jaar te maken gehad met een juridisch geschil? [verplicht, één antwoord mogelijk]
- a. Ja
 - b. Nee
14. [Indien V13=A] U heeft aangegeven dat u in de afgelopen vijf jaar te maken heeft gehad met een juridisch geschil. Kunt u aangeven op welk domein uw juridisch geschil betrekking had? [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]
- a. Consument (conflict over aankopen en/of abonnementen)
 - b. Arbeid en inkomen
 - c. Wonen
 - d. Verkeer (letselschade)
 - e. Belasting en vermogen

- f. Familie
- g. Medisch
- h. Anders, namelijk: [open invulveld, verplicht]

15. [Indien V13=A] Wie heeft u geholpen met uw juridisch geschil? [verplicht, meerdere antwoord mogelijk]
- a. Mijn rechtsbijstandsverzekering
 - b. Het juridisch loket
 - c. Vrienden/familie
 - d. Een advocaat
 - e. Een jurist
 - f. Anders, namelijk: [open invulveld, verplicht]

Afsluiting van de vragenlijst

16. Heeft u naar aanleiding van dit onderzoek nog vragen en/of opmerkingen? [niet verplicht, open invulveld]
17. Dit is het einde van de vragenlijst. Mede namens het Verbond van Verzekeraars danken wij u hartelijk voor uw deelname. Klik op 'Volgende' om terug te keren naar de website van PanelClix.

Bijlage D Modelschattingen kiezen voor VKR

Econometrisch model

Voor het analyseren van de vignetten wordt gebruikgemaakt van discrete keuzemodellen (Train, 2009). Het uitgangspunt van deze modellen is nutsmaximalisatie.³⁹ Dit betekent dat consumenten kiezen voor het alternatief (in dit geval juridische hulp door de eigen verzekeraar of door een externe juridische dienstverlener) dat hun nut maximaliseert. Het logistische regressiemodel is hierbij het meest geschikt omdat respondenten kiezen tussen twee alternatieven.

Het nut dat consumenten ontleen aan elk van de alternatieven is in dit model afhankelijk van de kenmerken van de alternatieven. Bijvoorbeeld, een hogere klanttevredenheid leidt tot een hoger nut, terwijl een hogere eigen bijdrage juist tot een lager nut leidt. Hoe hoger het nut van een bepaald alternatief, hoe groter de kans dat de consument dit alternatief kiest.

Het nut dat een consument n ontleent aan juridische dienstverlener i kan op de volgende manier (wiskundig) geformuleerd worden:

$$U_{in} = \beta_0 VKR_i + \beta_1 \text{klanttevredenheid}_i + \beta_2 \text{advocaat}_i + \beta_3 \text{eigen bijdrage}_i + \beta_4 \text{kosten gedekt}_i + \sum_l \delta_l \text{type contact}_{il} + \epsilon_{in}$$

In deze formule vertegenwoordigen VKR_i , $\text{klanttevredenheid}_i$, advocaat_i , eigen bijdrage_i , kosten gedekt_i en type contact_i de kenmerken van juridisch dienstverlener i .

De δ 's zijn de coëfficiënten van het rechtshulpkenmerk type contact ,⁴⁰ terwijl de β 's de coëfficiënten zijn van de overige rechtshulpkenmerken. Deze coëfficiënten worden door het model berekend op basis van de keuzes die de respondenten in de vignetten hebben gemaakt.⁴¹ De coëfficiënten geven het (gemiddelde) effect van de kenmerken dat ontleend wordt aan de rechtshulp; bijvoorbeeld, als β_1 positief en statistisch significant is, dan betekent dit dat consumenten meer nut ontleen aan een juridische dienstverlener met een hogere klanttevredenheid en dat de consumenten deze dienstverlener daardoor ook vaker kiezen. De coëfficiënt β_0 geeft de intrinsieke voorkeur voor hulp door een juridisch dienstverlener die niet in dienst is van de eigen verzekeraar.

Tot slot, de ϵ_{in} is de storingsterm die noodzakelijk is omdat er gegeven bepaalde kenmerken van de loterijen alsnog variaties in het nut kunnen optreden, bijvoorbeeld door onoplettendheid of inconsistentie van de respondent.⁴²

³⁹ Hiermee is dit model stevig verankerd in de economische theorie. Zie, o.a., het klassieke artikel van Nobelprijswinnaar Daniel McFadden (1978), waarin voor het eerst een link werd gelegd tussen multinomiale logistische regressiemodellen en nutsmaximalisatie.

⁴⁰ Het type contact is in de econometrische modellen meegenomen als een set van verschillende dummy-variabelen, die gelijk zijn aan één als de juridisch dienstverlener op de desbetreffende manier contact heeft met klanten, en gelijk aan nul als dat niet het geval is.

⁴¹ Voor het berekenen van deze coëfficiënten maken we gebruik van de Python-bibliotheek PandasBiogeme (zie Bierlaire, 2018, voor een beschrijving van deze bibliotheek).

⁴² Zie Train (2009) voor een uitgebreide behandeling van dit model en de interpretaties van de storingstermen.

Schattingsresultaten

Tabel D.1 laat de resultaten zien voor twee verschillende modelschattingen, de casussen waarbij representatie door een advocaat verplicht is en de casussen waarbij dat niet het geval is. Voor elk van de modelschattingen toont de tabel de coëfficiënten en standaardfouten. De statistische significantie wordt getoond door middel van asterisken achter de coëfficiënten (* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$).

De geschatte coëfficiënten van beide modellen zijn vrijwel allemaal significant en hebben de te verwachten plus-/mintekens. Zo heeft klanttevredenheid een positieve invloed op het nut. Dit betekent dat een consument eerder voor een bepaalde vorm van rechtshulp zal kiezen als de klanttevredenheid daarvan hoger is. Al dan niet worden geholpen door een advocaat heeft ook een positieve invloed op het nut. Respondenten geven dus de voorkeur aan geholpen worden door een advocaat in plaats van een jurist. Het feit dat de coëfficiënt voor de intrinsieke voorkeur voor VKR negatief is laat zien dat respondenten gemiddeld genomen een voorkeur hebben voor hulp door de eigen verzekeraar. De interpretatie van de positieve coëfficiënt van contact op locatie is dat respondenten hier de voorkeur aan geven ten opzichte van telefonisch contact.⁴³

De coëfficiënten van beide modellen geven een vergelijkbaar beeld. De invloed van € 1000 extra dekking is groter in het model voor casussen waarbij representatie door een advocaat niet verplicht is. Daarnaast hebben respondenten bij dit type casus ook een sterkere voorkeur voor hulp door de eigen verzekeraar.

Tabel D.1 Volledige schattingresultaten discrete keuze modellen

	Advocaat niet verplicht		Advocaat verplicht	
	Coef.	Std fout	Coef.	Std fout
Intrinsieke voorkeur voor VKR	-1.44**	0.0746	-1.18**	0.0973
Klanttevredenheid (1 tot 5 punten)	0.527**	0.0185	0.571**	0.027
Advocaat (ja/nee)	0.151**	0.0286		
Eigen bijdrage (in euro's)	-0.0032**	0.0001	-0.0031**	0.0002
Kosten gedekt (in duizenden euro's)	0.0219**	0.0040	0.0051**	0.0015
Type contact				
Op locatie	0.299**	0.0498	0.347**	0.076
E-mail	-0.148*	0.0506	-0.0618	0.0752
Videobellen	-0.0423	0.0489	-0.0718	0.0759
Observaties		7343		3247
Initial log likelihood		-5089.78		-2181.33
Final log likelihood		-3700.95		-1605.52
McFadden's Pseudo- R^2		0.273		0.264

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

⁴³ De reden hiervoor is dat telefonisch contact de referentiecategorie is in beide modellen.

Noot: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$. Voor continue variabelen staat de schaal van de coëfficiënten tussen haakjes.

Verdere analyses laten zien dat er statistisch geen reden is om aan te nemen dat de hoger opgeleiden, die waarschijnlijk gemiddeld meer verdienen, anders reageren op een hogere eigen bijdrage. Daarnaast zouden er bijvoorbeeld verschillen kunnen zijn in de mate van risicoaversie tussen mannen en vrouwen. Dit zou zich vertalen naar een verschil in de coëfficiënt voor dekking. Ook hierbij is er statistisch gezien geen aanleiding om aan te nemen dat dit het geval is.

Tabel D.2 Een realistische keuzesituatie waarbij de verzekerde ook bij de eigen verzekeraar wordt geholpen door een advocaat resulteert in een VKR aandeel van 12 procent

Productkenmerk	Eigen verzekeraar	Externe dienstverlener
Klanttevredenheid	2.9	3.6
Geholpen door	Advocaat	Advocaat
Kosten gedekt	Volledig	€7.000
Eigen bijdrage	Geen	€350
Type contact	Op locatie	Op locatie
Aandeel VKR	12%	

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Noot: Bovenstaande resultaten zijn gebaseerd op de keuzes die respondenten hebben gemaakt in zeven situaties waarbij een advocaat niet noodzakelijk verplicht is.

Bijlage E Modelschattingen kiezen voor rechtsbijstandsverzekering

Econometrisch model

Voor het analyseren van de vignetten wordt gebruikgemaakt van discrete keuzemodellen (Train, 2009). Het uitgangspunt van deze modellen is nutsmaximalisatie.⁴⁴ Dit betekent dat consumenten kiezen voor het alternatief (in dit geval een specifieke rechtsbijstandsverzekering of om zich niet te verzekeren) dat hun nut maximaliseert. In het geval van meer dan twee alternatieven in één keuzesituatie is het multinomiale logistische regressiemodel het meest geschikt.

Het nut dat consumenten ontleen aan elk van de alternatieven is in dit model afhankelijk van de kenmerken van de alternatieven. Bijvoorbeeld, een hogere klanttevredenheid leidt tot een hoger nut, terwijl een hogere eigen bijdrage juist tot een lager nut leidt. Hoe hoger het nut van een bepaald alternatief, hoe groter de kans dat de consument dit alternatief kiest.

Het nut dat een consument n ontleent aan rechtsbijstandsverzekering i kan op de volgende manier (wiskundig) geformuleerd worden:

$$U_{in} = \beta_1 \text{maandelijkse premie}_i + \beta_2 \text{klanttevredenheid}_i + \beta_3 \text{eigen risico}_i + \beta_4 \text{kosten gedekt}_i + \epsilon_{in}$$

In deze formule vertegenwoordigen *maandelijkse premie_i*, *klanttevredenheid_i*, *eigen risico_i* en *kosten gedekt_i* de kenmerken van rechtsbijstandsverzekering i .

Het nut dat een consument n ontleent aan het alternatief om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten kan op de volgende manier (wiskundig) geformuleerd worden:

$$U_{in} = \beta_0 \text{geen verzekering}_i + \epsilon_{in}$$

De coëfficiënt β_0 geeft de intrinsieke voorkeur van de respondenten om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. De overige β 's zijn de coëfficiënten van de kenmerken van de rechtsbijstandsverzekeringen. De coëfficiënten worden door het model berekend op basis van de keuzes die de respondenten in de vignetten hebben gemaakt.⁴⁵ De coëfficiënten geven het (gemiddelde) effect van de kenmerken dat ontleend wordt aan de rechtshulp; bijvoorbeeld, als β_1 negatief en statistisch significant is, dan betekent dit dat consumenten minder nut ontleen aan een rechtsbijstandsverzekering met een hogere maandelijkse premie en dat de consumenten deze rechtsbijstandsverzekering daardoor ook minder vaak kiezen.

Tot slot, de ϵ_{in} is de storingsterm die noodzakelijk is omdat er gegeven bepaalde kenmerken van de loterijen alsnog variaties in het nut kunnen optreden, bijvoorbeeld door onoplettendheid of inconsistentie van de respondent.⁴⁶

⁴⁴ Hiermee is dit model stevig verankerd in de economische theorie. Zie, o.a., het klassieke artikel van Nobelprijswinnaar Daniel McFadden (1978), waarin voor het eerst een link werd gelegd tussen multinomiale logistische regressiemodellen en nutsmaximalisatie.

⁴⁵ Voor het berekenen van deze coëfficiënten maken we gebruik van de Python-bibliotheek PandasBiogeme (zie Bierlaire, 2018, voor een beschrijving van deze bibliotheek).

⁴⁶ Zie Train (2009) voor een uitgebreide behandeling van dit model en de interpretaties van de storingstermen.

Schattingsresultaten

Tabel E.1 en Tabel E.2 laten de resultaten zien van in totaal zes verschillende modelschattingen. Elk van de tabellen laat de resultaten zien voor een model met alleen de verzekerden respondenten, een model met alleen de niet verzekerden en een model met alle respondenten samen. Tabel E.1 presenteert resultaten voor rechtsbijstandsverzekeringen die dekking bieden voor geschillen met betrekking tot consumeren, wonen, werk en inkomen. De resultaten in Tabel E.2 gaan over rechtsbijstandsverzekeringen met betrekking tot verkeer. Voor elk van de modelschattingen tonen de tabellen de coëfficiënten en standaardfouten. De statistische significantie wordt getoond door middel van asterisken achter de coëfficiënten (* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$).

De geschatte coëfficiënten van elk van de modellen zijn allemaal significant en hebben de te verwachten plus-/min-tekens. Zo heeft maandelijkse premie een negatieve invloed op het nut. Dit betekent dat een consument minder snel voor een bepaalde rechtsbijstandsverzekering zal kiezen als de maandelijkse premie daarvan lager is.

Een vergelijking van de coëfficiënten voor verzekerden en niet-verzekerden laat zien dat niet verzekerden met name sterker reageren op de hoogte van de maandelijkse premie en klanttevredenheid. Daarnaast is de maandelijkse premie belangrijker voor verzekeringen die alleen dekking bieden voor geschillen met betrekking tot het verkeer.⁴⁷

Tabel E.1 Volledige schattingsresultaten discrete keuzemodellen (consument, wonen, werk en inkomen)

	Verzekerden		Niet verzekerden		Alle respondenten	
	Coef.	Std fout	Coef.	Std fout	Coef.	Std fout
Maandelijkse premie (in euro's)	-0.0525**	0.00137	-0.0697**	0.002	-0.0583**	0.00112
Eigen risico (in euro's)	-0.0018**	0.0001	-0.0017**	0.0002	-0.0018**	0.0001
Kosten gedekt (in duizenden euro's)	0.0147**	0.0008	0.0126**	0.0010	0.014**	0.0006
Klanttevredenheid (1 tot 5 punten)	0.503**	0.0169	0.606**	0.0238	0.538**	0.0137
Niet verzekeren	0.785**	0.0872	0.87**	0.118	0.822**	0.07
Observaties		6461		3997		10458
Initial log likelihood		-8956.85		-5541.02		-14497.87
Final log likelihood		-7231.48		-4046.94		-11342.73
McFadden's Pseudo- R^2		0.193		0.27		0.218

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Noot: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$. Voor continue variabelen staat de schaal van de coëfficiënten tussen haakjes.

⁴⁷ Dit blijkt uit de vergelijking van de coëfficiënten voor maandelijkse premie in Tabel E.1 met die uit Tabel E.2.

Tabel E.2 Volledige schattingsresultaten discrete keuzemodellen (verkeer)

	Verzekerden		Niet verzekerden		Alle respondenten	
	Coef.	Std fout	Coef.	Std fout	Coef.	Std fout
Maandelijks premie (in euro's)	-0.11**	0.0080	-0.147**	0.0107	-0.123**	0.0064
Eigen risico (in euro's)	-0.0023**	0.0002	-0.0024**	0.0002	-0.0023**	0.0001
Kosten gedekt (in duizenden euro's)	0.0204**	0.0011	0.0175**	0.0014	0.0193**	0.0009
Klanttevredenheid (1 tot 5 punten)	0.547**	0.0244	0.64**	0.0327	0.581**	0.0195
Niet verzekeren	1.48**	0.127	1.49**	0.167	1.49**	0.101
Observaties		2769		1713		4482
Initial log likelihood		-3838.65		-2374.72		-6213.37
Final log likelihood		-3215.91		-1930.75		-5157.03
McFadden's Pseudo- R^2		0.193		0.27		0.218

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Noot: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$. Voor continue variabelen staat de schaal van de coëfficiënten tussen haakjes.

Verdere analyses laten zien dat hoger opgeleiden de hoogte van het eigen risico gemiddeld minder belangrijk vinden. Daarnaast zouden er bijvoorbeeld verschillen kunnen zijn in de mate van risicoaversie tussen mannen en vrouwen. Dit zou zich vertalen naar een verschil in de coëfficiënt voor dekking. Hierbij laten verdere analyses zien dat er statistisch geen verschillen zijn tussen mannen en vrouwen voor rechtsbijstandsverzekeringen met betrekking tot verkeer. Voor een rechtsbijstandsverzekering voor inkomen, aankopen, wonen en werken laten de verdere analyses zien dat vrouwen gemiddeld minder belang hechten aan de hoogte van de maximale dekking.

Bijlage F Frequentietabellen enquêteresultaten

Tabel F.1 Frequentietabel experiment 1

#	Vraag	Aantal	Percentage
1	Heeft u op dit moment een rechtsbijstandsverzekering?		
	Ja	1481	100%
	Nee	0	0%
2	Wat is uw geboortjaar?		
	1930 - 1950	170	11%
	1951 - 1970	666	45%
	1971 - 1990	518	35%
	1991 - 2002	127	9%
3	Wat is uw geslacht?		
	Man	721	49%
	Vrouw	760	51%
4	Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?		
	Basisonderwijs	25	2%
	VMBO	194	13%
	MBO	638	43%
	HBO	476	32%
	WO of hoger	148	10%
6	Sinds wanneer heeft u een rechtsbijstandsverzekering?		
	Korter dan 1 jaar	42	3%
	Tussen de 1 en 5 jaar	285	19%
	Tussen de 5 en 10 jaar	303	20%
	Langer dan 10 jaar	851	58%
7	Heeft u sinds u een rechtsbijstandsverzekering heeft te maken gehad met een juridisch geschil?		
	Ja	557	38%
	Nee	924	62%
8	Heeft u uw rechtsbijstandsverzekering wel eens ingeschakeld? (Enkel voor respondenten die Ja kozen bij vraag 7)		
	Ja	543	97%
	Nee	14	35%
9	Bent u bekend met een jurist of advocaat in uw eigen kennissenkring?		
	Ja	387	26%
	Nee	1094	74%

#	Vraag	Aantal	Percentage
10	Stel u heeft een juridisch geschil. Kunt u aangeven wat volgens u de mogelijkheden zijn van uw rechtsbijstandsverzekering?		
	Ik kan mij laten bijstaan door een advocaat of jurist in loondienst bij mijn verzekeraar	427	29%
	Ik kan mij laten bijstaan door een advocaat of jurist die niet in loondienst is bij mijn verzekeraar	103	7%
	De twee bovenstaande antwoorden zijn allebei juist	549	37%
	Ik weet niet wat de mogelijkheden zijn	402	27%
15	U heeft aangegeven dat u wel eens gebruik heeft gemaakt van uw rechtsbijstandsverzekering. Kunt u aangeven hoe vaak u in het verleden gebruik van uw rechtsbijstandsverzekering heeft gemaakt? <i>(Enkel voor respondenten die Ja kozen vraag 8)</i>		
	1 of 2 keer	450	83%
	3 of 4 keer	76	14%
	5 of 6 keer	11	2%
	7 of 8 keer	3	1%
	9 of 10 keer	1	0%
	Meer dan 10 keer	2	0%
16	Kunt u aangeven wat u van de dienstverlening van uw verzekeraar vond <i>(Enkel voor respondenten die Ja kozen bij vraag 8)</i>		
	Zeer ontevreden	20	4%
	Ontevreden	36	7%
	Neutraal	66	12%
	Tevreden	256	47%
	Zeer tevreden	165	30%
17	U heeft eerder in deze vragenlijst aangegeven dat u ervan op de hoogte was dat u zich kan laten bijstaan door een advocaat of jurist die niet in loondienst is bij uw verzekeraar. Kunt u aangeven hoe u dit weet? <i>(Enkel voor respondenten die B of C kozen bij vraag 10, meerdere antwoorden mogelijk)</i>		
	Via (sociale) media	40	5%
	Via informatie van mijn verzekeraar	349	47%
	Via informatie uit mijn persoonlijk netwerk	160	22%
	Via de website van een externe advocaat	33	4%
	Anders	91	12%
	Weet ik niet	69	9%
18	Kunt u hieronder uw persoonlijke voorkeur aangeven? 0 is een voorkeur voor een jurist/advocaat in dienst van de verzekeraar, 50 is neutraal en 100 is een voorkeur voor een externe jurist/advocaat		
	0 - 20	223	15%

#	Vraag	Aantal	Percentage
	21 - 40	209	14%
	41 - 60	786	53%
	61 - 80	161	11%
	81 - 100	102	7%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

Tabel F.2 Frequentietabel experiment 2

#	Vraag	Aantal	Percentage
1	Wat is de samenstelling van uw huishouden?		
	Eenpersoonshuishouden (zonder kinderen)	336	22%
	Meerpersoonshuishouden met kinderen	570	38%
	Meerpersoonshuishouden zonder kinderen	588	40%
2	Wat is het bruto jaarinkomen van uw huishouden?		
	Minder dan € 20.000	0	0%
	€ 20.000 - € 25.000	76	5%
	€ 25.000 - € 30.000	60	4%
	€ 30.000 - € 35.000	281	19%
	€ 35.000 - € 40.000	247	17%
	€ 40.000 - € 45.000	175	12%
	€ 45.000 - € 50.000	173	12%
	Meer dan € 50.000	482	32%
3	Heeft u op dit moment een rechtsbijstandsverzekering?		
	Ja	923	62%
	Nee	571	38%
4	Heeft u ooit overwogen een rechtsbijstandsverzekering te nemen? <i>(Enkel voor respondenten die Nee kozen bij vraag 3)</i>		
	Ja	571	100%
	Nee	0	0%
5	Wat is uw geboortjaar?		
	1930 - 1950	143	10%
	1951 - 1970	617	41%
	1971 - 1990	509	34%
	1991 - 2003	225	15%
6	Wat is uw geslacht?		
	Man	725	49%
	Vrouw	769	51%

#	Vraag	Aantal	Percentage
7	Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?		
	Basisonderwijs	36	2%
	VMBO	165	11%
	MBO	541	36%
	HBO	540	36%
	WO of hoger	212	14%
8	U heeft in de voorgaande keuzesituaties een aantal keer gekozen om geen rechtsbijstandsverzekering af te sluiten. Wat was de belangrijkste reden dat u in die keuzesituatie(s) geen rechtsbijstandsverzekering zou afsluiten? <i>(Enkel voor respondenten die minimaal één keer kozen zich niet te verzekeren)</i>		
	Maandelijkse premie te hoog	174	15%
	Te lage dekking	94	8%
	Eigen risico te hoog	145	13%
	Te lage klantentevredenheid	270	24%
	Ongeacht de kenmerken zou ik geen rechtsbijstandsverzekering afsluiten voor consument, wonen, werk en inkomen	37	3%
	Ongeacht de kenmerken zou ik geen rechtsbijstandsverzekering afsluiten voor letselschade in het verkeer	67	6%
	Anders	357	31%
9	Hoe ziet u zichzelf: bent u over het algemeen een persoon die bereid is om risico's te nemen of probeert u risico's zoveel mogelijk te mijden? (1 is niet bereid om risico's te nemen en 10 is volledig bereid om risico's te nemen)		
	1-2	154	10%
	2-4	445	30%
	5-6	496	33%
	7-8	372	25%
	9-10	27	2%
10	Bent u bereid risico's te nemen tijdens het autorijden? (1 is niet bereid om risico's te nemen en 10 is volledig bereid om risico's te nemen)		
	1-2	501	34%
	2-4	398	27%
	5-6	355	24%
	7-8	211	14%
	9-10	29	2%
10	Bent u bereid risico's te nemen bij het maken van financiële beslissingen? (1 is niet bereid om risico's te nemen en 10 is volledig bereid om risico's te nemen)		

#	Vraag	Aantal	Percentage
	1-2	307	21%
	2-4	423	28%
	5-6	418	28%
	7-8	306	20%
	9-10	40	3%
10	Bent u bereid risico's te nemen tijdens uw vrije tijd en sport? (1 is niet bereid om risico's te nemen en 10 is volledig bereid om risico's te nemen)		
	1-2	181	12%
	2-4	308	21%
	5-6	522	35%
	7-8	409	27%
	9-10	74	5%
10	Bent u bereid risico's te nemen met uw carrière? (1 is niet bereid om risico's te nemen en 10 is volledig bereid om risico's te nemen)		
	1-2	213	14%
	2-4	303	20%
	5-6	513	34%
	7-8	380	25%
	9-10	85	6%
10	Bent u bereid risico's te nemen met uw gezondheid? (1 is niet bereid om risico's te nemen en 10 is volledig bereid om risico's te nemen)		
	1-2	516	35%
	2-4	415	28%
	5-6	361	24%
	7-8	165	11%
	9-10	37	2%
10	Bent u bereid risico's te nemen met het vertrouwen van onbekenden? (1 is niet bereid om risico's te nemen en 10 is volledig bereid om risico's te nemen)		
	1-2	427	29%
	2-4	437	29%
	5-6	426	29%
	7-8	186	12%
	9-10	18	1%
11	Stel u heeft een juridisch geschil. Kunt u aangeven wat volgens u de mogelijkheden zijn die een rechtsbijstandsverzekering u dan biedt?		
	Ik kan mij laten bijstaan door een advocaat of jurist in loondienst bij mijn verzekeraar	415	28%

#	Vraag	Aantal	Percentage
	Ik kan mij laten bijstaan door een advocaat of jurist die niet in loondienst is bij mijn verzekeraar	177	12%
	De twee bovenstaande antwoorden zijn allebei juist	555	37%
	Ik weet niet wat de mogelijkheden zijn	347	23%
12	U heeft aangegeven dat u ervan op de hoogte was dat u zich kan laten bijstaan door een advocaat of jurist die niet in loondienst is bij uw verzekeraar. Kunt u aangeven hoe u dit weet? (Enkel voor respondenten die B of C kozen bij vraag 11, meerdere antwoorden mogelijk)		
	Via (sociale) media	53	7%
	Via informatie van mijn verzekeraar	221	30%
	Via informatie uit mijn persoonlijk netwerk	152	21%
	Via de website van een externe advocaat	39	5%
	Anders	79	11%
	Weet ik niet	188	26%
13	Heeft u de in de afgelopen vijf jaar te maken gehad met een juridisch geschil?		
	Ja	263	18%
	Nee	1231	82%
14	U heeft aangegeven dat u in de afgelopen vijf jaar te maken heeft gehad met een juridisch geschil. Kunt u aangeven op welk domein uw juridisch geschil betrekking had? (Enkel voor respondenten die Ja kozen bij vraag 13, meerdere antwoorden mogelijk)		
	Consument (conflict over aankopen en/of abonnementen)	45	15%
	Arbeid en inkomen	98	32%
	Wonen	53	17%
	Verkeer (letselschade)	39	13%
	Belasting en vermogen	11	4%
	Familie	29	10%
	Medisch	7	2%
	Anders	23	8%
15	Wie heeft u geholpen met uw juridisch geschil? (Enkel voor respondenten die Ja kozen bij vraag 13, meerdere antwoorden mogelijk)		
	Mijn rechtsbijstandsverzekering	127	43%
	Het juridisch loket	36	12%
	Vrienden/familie	19	6%
	Een advocaat	66	22%
	Een jurist	29	10%

#	Vraag	Aantal	Percentage
	Anders	19	6%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)



"De wetenschap dat het goed is."

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport 2021-81
ISBN 978-90-5220-146-7

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2021 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via.

Roeterstraat 29
1018 WB, Amsterdam

+31 20 525 1630
secretariaat@seo.nl
www.seo.nl