

De toekomst van de rechtsbijstandverzekeraar: hoe ziet deze er uit in 2025?



Inleiding

De volop bewegende schademarkt heeft flinke impact op rechtsbijstandverzekeraars (verder te noemen: RBV's). De verschillende trends en ontwikkelingen leveren niet alleen kansen op, maar ook bedreigingen. In dit paper staat daarom de vraag centraal of de RBV in 2025 nog bijdraagt aan de toegang tot het recht. Voorop staat dat RBV's 'out of the verzekeringsbox' moeten gaan denken om hier in 2025 nog een substantiële bijdrage aan te leveren.

Doel van dit paper

Dit paper is allereerst bedoeld om de agenda van het platform en de maatschappijen voor 2018 en verder vast te stellen. Wat komt er op ons af? Waar moeten maatschappijen zelf mee aan de slag? Wat kan er vanuit het Verbond gezamenlijk worden opgepakt? Welke onderwerpen hebben prioriteit en moeten verder worden uitgewerkt? Daarnaast dient dit paper als input voor gesprekken met stakeholders over de impact van maatschappelijke veranderingen en technologische ontwikkelingen op de toekomstige positie van de branche.

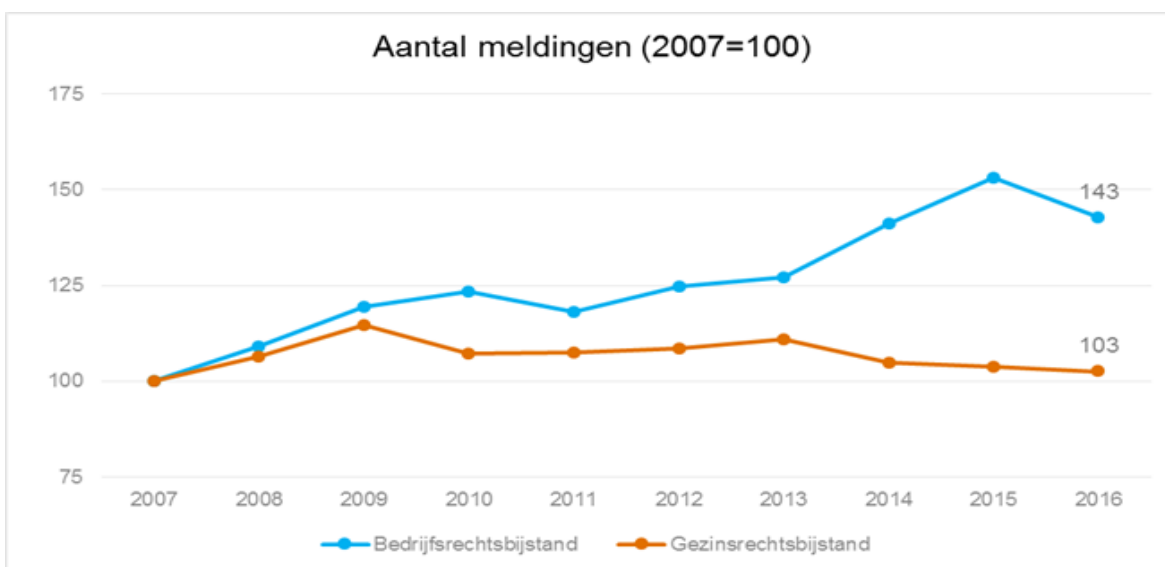
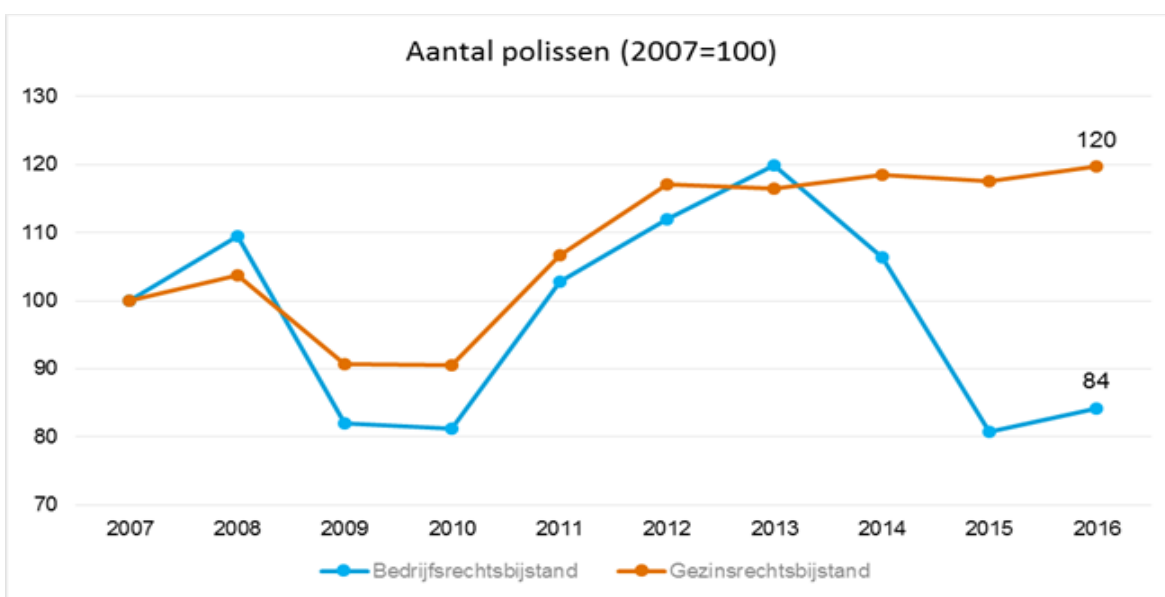
Allereerst geeft het paper een schets van de huidige markt van de RBV. Daarna volgt een opsomming van trends en ontwikkelingen die invloed hebben op de RBV en de kansen en bedreigingen die deze trends en ontwikkelingen opleveren. Vervolgens gaat het paper in op ontwikkelingen op het gebied van de overheid en wet-en regelgeving. Het paper sluit af met een conclusie.

Voor de totstandkoming van dit stuk zijn gesprekken gevoerd met de leden van het platform Rechtsbijstand om hun ideeën over dit onderwerp op te halen. En hoewel er op sommige punten andere inzichten waren, valt er een duidelijke lijn te trekken in de ideeën voor de toekomst van de RBV. Dit paper schetst de meest genoemde/relevante trends en ontwikkelingen.

De huidige markt van de RBV

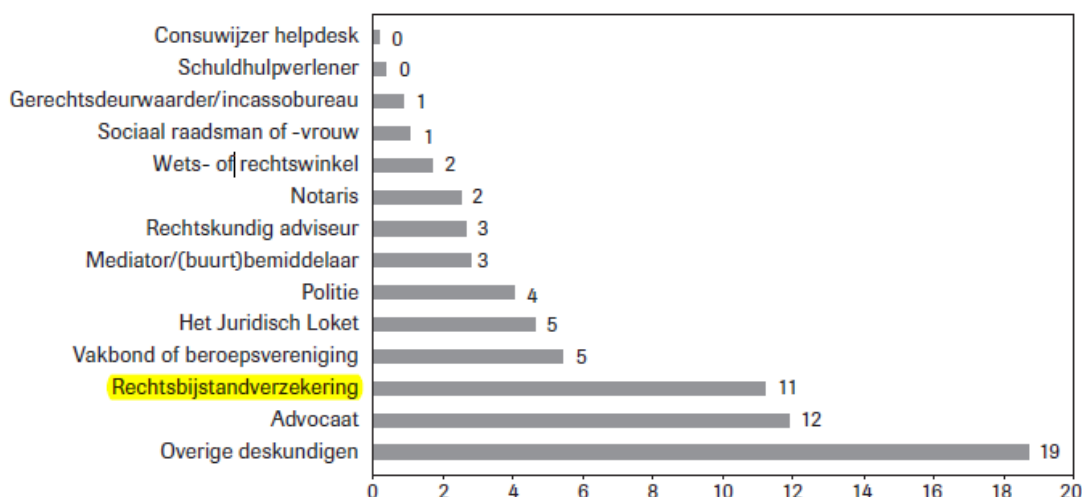
Kerntaak van de RBV is bijdragen aan de toegang tot het recht voor rechtzoekenden. De sector biedt kwalitatief goede en betaalbare juridische hulp en zorgt er voor dat een grote groep Nederlanders, die dit niet via een andere weg kan realiseren, toegang heeft tot het recht. In 2016 hadden ruim 2,5 miljoen huishoudens een gezinsrechtsbijstand. Daarnaast waren er ruim 180.000 ondernemers met een bedrijfsrechtsbijstand. Zij zijn daarmee verzekerd van juridische hulp bij problemen op bijvoorbeeld het gebied van werk, inkomen, contracten of verkeersongevallen. RBV's zijn dan ook niet meer weg te denken uit het juridische landschap.

Uit onderstaande grafieken blijkt echter dat het aantal gezinspolissen, na een jarenlange stijging, nog slechts licht toeneemt, met zelfs een lichte daling in 2015. Het aantal bedrijvenpolissen stijgt in 2016 weer licht ten opzichte van een jarenlange daling. Het aantal meldingen steeg de afgelopen jaren wel en dat komt vooral door de sterke toename op de bedrijfsrechtsbijstand. Het totaal aantal meldingen is de afgelopen jaren vrij stabiel, namelijk iets meer dan 400.000 meldingen per jaar.



Naast de RBV's zijn er uiteraard ook andere partijen die zich bezighouden met juridische dienstverlening, waaronder natuurlijk de advocatuur, maar ook vakbonden, mediators en andere vormen van juridische dienstverlening. Uit de Geschillenbeslechtingdelta 2014 (uitgegeven door het WODC in opdracht van V&J) blijkt dat elf procent van de mensen met een juridisch probleem een RBV raadpleegden. Daarmee zijn RBV's na de advocatuur de grootste juridische dienstverlener.

Figuur 4.4 Percentage respondenten met een probleem (N=1.928) dat verschillende juridische adviseurs raadpleegde (in %)



Bron: probleemoplossingsenquête

Trends en ontwikkelingen, en kansen en bedreigingen

Er zijn zoveel trends en ontwikkelingen die van invloed zijn op de toekomst van de RBV, dat het te ver voert om deze allemaal in dit paper te beschrijven. De trends en ontwikkelingen die wel worden genoemd, zijn de in de literatuur en door de platformleden meest genoemde.

Veranderend klantgedrag

De vergrijzing slaat toe in Nederland. Ook in rechtsbijstandland. De jongeren van nu kijken heel anders tegen zekerheid aan dan eerdere generaties. Zo hebben zij bijvoorbeeld een andere en vooral mindere verzekeringsbehoefte dan hun ouders en grootouders.

“Ik heb nu een probleem en wil dat het nú wordt opgelost. Ik kijk eerst zelf wel op internet. Als ik er niet uitkom, dan stel ik een vraag via social media en als dat niet lukt ga ik rechtshulp zoeken.”

Jongeren willen met andere woorden een snelle flexibele oplossing voor hun probleem. Dat is een heel andere insteek dan de oudere generatie, die een verzekering afsluit voor een eventueel toekomstig geschil. Daar kan nog bij worden opgeteld dat ook de solidariteit verandert. Mensen zijn nog wel solidair, maar niet meer met iedereen. Zeker de nieuwe generatie is veel meer een netwerkgeneratie en is dan ook het liefst alleen solidair met zijn eigen netwerk.

Mede gelet op de afvlakkende groei van het aantal afgesloten polissen moeten RBV's zich dan ook afvragen of jongere generaties in de toekomst nog verzekeringen in de huidige vorm willen afsluiten. De verwachting is gerechtvaardigd dat het klantenbestand van verzekeraars de komende jaren (verder)

vergrijsst. De huidige verzekerden blijven en worden ouder, terwijl de jongere generatie minder snel geneigd zijn een traditionele verzekering af te sluiten.

Veranderende samenleving

Aan de andere kant biedt het veranderende klantgedrag ook kansen. In zijn algemeenheid is te stellen dat de samenleving verder juridiseert. Het claimgedrag van de consument verandert. Mensen lijken minder bereid om pech in het leven te accepteren. Er wordt steeds sneller geprocedeerd danwel daarmee bedreigd. De behoefte aan juridische bijstand blijft dan ook zeker bestaan. Sterker nog, deze neemt waarschijnlijk alleen maar toe.

Tegelijkertijd wordt de consument prijsbewuster en wil hij waar voor zijn geld. Hij wil zeker niet betalen voor iets wat hij niet nodig heeft. En hij wordt mondiger, mede doordat de juridische kennis heel eenvoudig op internet is te vinden. Kortom, de consument heeft vooral behoefte aan een allround dienstverlener die klaar staat op het moment dat het nodig is. Niet alleen als er sprake is van een juridisch geschil, maar ook daarvoor en zelfs daarna. Een praktijkvoorbeeld maakt dit wellicht duidelijker. Een consument meldt zich nu bij de RBV als er sprake is van een (dreigend) arbeidsgeschil. De RBV helpt de klant en daarmee is het klaar. In de toekomst is dit echter niet meer wat de klant wil. Via zijn netwerk, Facebook of diverse online tools weet hij allang hoe de vork in de steel zit en wat zijn kansen zijn. Hij wil van de RBV begeleiding in het voortraject, bij de rechtszaak én in het na-traject, bijvoorbeeld in de begeleiding naar een nieuwe baan. Dat is een compleet andere klantbehoefte dan waar RBV's nu nog grotendeels van uit gaan.

Om de jongere generatie te bereiken, zal de sector out of the box moeten denken. Dat biedt zeker kansen voor verzekeraars om zich via nieuwe innovatieve manieren van dienstverlening te onderscheiden.

Technologische ontwikkelingen

Ontwikkelingen op het gebied van technologie gaan snel, heel snel. We kunnen nu niet overzien wat er over tien jaar allemaal mogelijk is. Big Data, andere door technologie mogelijk gemaakte manieren van juridische dienstverlening en de zelfrijdende auto zijn slechts enkele voorbeelden van ontwikkelingen, mogelijk gemaakt door technologie, waar de RBV mee te maken heeft of krijgt. Zo zijn er nu al mogelijkheden tot rechtspraak op grond van Big Data. Als je in een format een aantal gegevens invult, vertelt de computer je wat de rechter er waarschijnlijk van zal vinden.

We vallen in herhaling, maar ook deze ontwikkelingen leveren zowel kansen als bedreigingen op. Rechtspraak op basis van Big Data kan er immers voor zorgen dat er minder procedures gevoerd hoeven worden. Dit is beter voor alle partijen en scheelt voor de RBV bovendien in de kosten. Aan de andere kant kun je je afvragen wat de toegevoegde waarde van een RBV nog is als een consument op voorhand al kan bepalen hoe groot de kans op succes in een procedure is. Waarom zou hij dan een (dure) verzekering afsluiten waarvan het nog maar de vraag is of hij hem ooit nodig heeft?

Duidelijk is dat technologische ontwikkelingen kunnen zorgen voor bedreigingen voor de RBV, maar gelukkig zijn deze bedreigingen om te zetten in kansen. Zo kunnen RBV's technologische ontwikkelingen zelf gebruiken voor hun eigen businessmodel, om nieuwe mogelijkheden te benutten en om zich te onderscheiden van andere verzekeraars en rechtshulpverleners. Dat vergt echter wel innovatie en out of the box-denken en dat kan wel eens een lastiger opgave blijken te zijn dan vooraf gedacht. RBV's zijn immers belast met het verzekeraars-DNA waarin innovatie (nog) niet is ingebed.

Mobiliteit/Directe verzekering

De zelfrijdende auto komt, dat is inmiddels een hard gegeven. De discussie over aansprakelijkheidsvraagstukken is dan ook al losgebarsten. Want, alhoewel veel minder, het risico op ongevallen blijft bestaan. En als het misgaat, wie is er dan aansprakelijk? Is dat degene die als bestuurder wordt aangemerkt? Is het de autofabrikant? De softwareproducent? Allemaal vragen die nog niet beantwoord kunnen worden. In dit kader speelt binnen het Verbond de discussie over de directe verzekering. De komst van deze verzekering, in welke vorm dan ook, heeft hoe dan ook invloed op de RBV. Zij behandelen jaarlijks namelijk een groot aantal letsel- en verkeersschadezaken. Het idee achter de directe verzekering is dat een slachtoffer zijn schade afwikkelt met zijn eigen verzekeraar zonder discussie over de aansprakelijkheid. Belangenbehartiging door de RBV of een andere rechtshulpverlener kan dan overbodig worden en dat zou weer betekenen dat er geen behoefte meer is aan modules voor deze schades.

Overheid en wet- en regelgeving

Naast de maatschappelijke ontwikkelingen en het veranderende klantgedrag hebben verzekeraars ook te dealen met de overheid, rechtspraak en wet- en regelgeving. Op dit terrein zijn ook de nodige ontwikkelingen gaande die van invloed zijn op de toekomst van de rechtsbijstandverzekeraars. We pikken er een paar uit.

Vrije Keuze van Rechtshulpverlener

De reikwijdte van de Vrije Keuze van Rechtshulpverlener (VKR) lijkt met de uitspraak van het EU-Hof van april 2016 wel bepaald te zijn. De uitspraken zijn allemaal in het voordeel van de consument. De toegang tot het recht is het belangrijkste en daarbij hoort, in de ogen van het Hof, de keuze voor een eigen rechtshulpverlener. In het kader van steeds verder verruimende consumentenbescherming kan dat in de toekomst misschien wel nog breder worden uitgelegd. Dat zou inhouden dat de RBV zelf helemaal geen rechtshulp meer verleent, maar de zaak direct uitbesteedt aan een (externe) rechtshulpverlener. Het is duidelijk dat zo'n ontwikkeling een enorme impact heeft op de RBV. De VKR brengt immers aanzienlijke kosten met zich mee.

Mocht de reikwijdte van de VKR nog verder worden verruimd, dan is bovendien het risico aanwezig dat de huidige verzekeringsproducten niet meer te financieren zijn met premies. Verzekeringen in de huidige vorm worden dan met andere woorden onbetaalbaar. En daarmee komt de toegang tot het recht voor een groot aantal rechtzoekenden in gevaar.

Een schrikbeeld, omdat RBV's zoals eerder in dit paper al aangegeven ervoor zorgen dat maar liefst 2,5 miljoen huishoudens toegang tot het recht hebben. Daarmee zijn RBV's van grote maatschappelijke waarde. Het verder uitkleden van de dekkingen of het onbetaalbaar worden van de RBV's, zal een grote impact hebben op de maatschappij. Deze groep verdient immers te veel om aanspraak te kunnen maken op gesubsidieerde rechtshulp, maar heeft weer onvoldoende financiële middelen (of heeft het er niet voor over) om een advocaat of andere rechtshulpverlener in te schakelen.

Het is dan ook aan RBV's om te zorgen voor snelle, laagdrempelige toegang tot het recht met een betaalbaar product. Verzekeraars staan voor de uitdaging om goed werk te blijven leveren en zich zodanig te onderscheiden van andere rechtshulpverleners dat de klant niet weg wil. Het levert kansen op voor nieuwe verdienmodellen en andere vormen van juridische dienstverlening. Maar buiten dat zijn RBV's het vanuit hun maatschappelijke rol verplicht om met de wensen, behoeften en verwachtingen van de klant mee te bewegen.

Gesubsidieerde rechtsbijstand

De commissie Wolfsen heeft in 2016 een rapport gepubliceerd met daarin de uitkomsten van het onderzoek naar de kostenstijging bij de gesubsidieerde rechtshulp. De commissie doet een aantal aanbevelingen om het systeem te verbeteren en de toegang tot het recht voor zoveel mogelijk rechtzoekenden open te houden. Het gaat te ver om al deze aanbevelingen hier te benoemen, maar een aantal biedt wel kansen voor de RBV.

De commissie wil bijvoorbeeld dat het juridisch loket meer eerstelijns hulp gaat bieden in plaats van gelijk door te verwijzen naar een advocaat. Ook moet het juridisch loket standaard navraag doen of een rechtzoekende ergens anders aanspraak kan maken op een rechtshulp, onder meer bij een verzekeraar of vakbond. Er wordt zelfs nagedacht over het opzetten van een database, waarin staat óf iemand een RBV heeft afgesloten, en zo ja voor wat en waar. Deze aanbevelingen zullen leiden tot meer doorverwijzing naar deze partijen, met als gevolg dat er ook meer werk voor de RBV's mag worden verwacht.

De grens voor het ontvangen van gesubsidieerde rechtshulp ligt nu bij een fiscaal jaarinkomen van €26.000. Niet ondenkbaar is dat deze grens in de toekomst wordt verlaagd. Rechtsbijstandverzekeringen worden vooral afgesloten door mensen met een middeninkomen (vanaf €35.000), en dat betekent dat er een groep is die wellicht tussen wal en schip valt. De groep met een jaarinkomen tussen de €26.000 en €35.000 biedt kansen voor rechtsbijstandverzekeraars. En omdat het wellicht een vraag is of deze groep voldoende inkomsten heeft om een polis af te kunnen sluiten, kunnen verzekeraars op zoek naar andere mogelijkheden dan alleen op verzekeringsbasis rechtshulp te verlenen.

Conclusies

De conclusies zijn kort, maar krachtig samen te vatten. RBV's krijgen te maken met allerlei ontwikkelingen die direct invloed hebben op zowel de werkzaamheden als het verdienmodel. De ontwikkelingen vormen dus in meer of mindere mate een bedreiging van de RBV in zijn huidige vorm. RBV's kunnen in 2025 alleen nog bijdragen aan de toegang tot het recht als er 'out of the verzekeringsbox' wordt gedacht. Er komt veel op de sector af. De wensen en het gedrag van de klant veranderen, de gevolgen van de VKR zijn nog niet helemaal te overzien en ook de voortschrijdende techniek kan een bedreiging vormen voor de RBV. Alleen rechtsbijstand blijven verlenen op basis van de traditionele RBV is onvoldoende om in 2025 nog een grote rol te spelen bij de toegang tot het recht.

Er zijn nieuwe producten, maar ook zeker nieuwe vormen van juridische dienstverlening nodig. Allereerst, omdat de klant dat wil, maar het is ook financieel hard nodig. De klant is in beweging en de RBV zal mee moeten bewegen. Er zal bijvoorbeeld meer behoefte zijn aan ad hoc juridische dienstverlening, die de RBV's kunnen leveren. Conflicten blijven bestaan. De behoefte aan juridische bijstand ook en waarschijnlijk neemt deze zelfs toe. Alhoewel de consument veel meer zelf via internet zal kunnen vinden doen, blijft ook de behoefte aan menselijk contact bij juridische bijstand. Juist met deze menselijke factor in combinatie met kwalitatief goede rechtshulpverlening kunnen RBV's zich onderscheiden van de technologische oplossingen van geschilbeslechting. Als RBV's met de trends en ontwikkelingen mee kunnen bewegen, innovatieve nieuwe vormen van dienstverlening aan kunnen bieden en dat tegen een betaalbaar tarief, dan blijven zij in 2025 een essentiële speler bij de toegang tot het recht. Aan de slag dus!

