

Rechtsbijstandverzekeringen in beeld

Een onderzoek naar beeldvorming van consumenten over
rechtsbijstandverzekeringen en rechtsbijstandverzekeraars

Oktober 2008

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Onderzoeksmethoden en representativiteit	3
1.3	Leeswijzer	3
2	Resultaten	4
2.1	De rechtsbijstandverzekerden	4
2.1.1	Redenen om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten	4
2.1.2	Redenen om geen rechtsbijstandverzekering af te sluiten	5
2.2	Opinie van de consumenten over rechtsbijstandverzekeraars	6
2.2.1	Algemene beelden over rechtsbijstandverzekeraars bij de consumenten	6
2.2.2	Voortzetten van de verzekering	7
2.2.3	Rechtsbijstandverzekeraars en de advocatuur	8
2.3	Claimafhandeling	8
2.3.1	Claims	9
2.3.2	Schikkingen	10
2.3.3	Verwachtingsmanagement	12
3	Samenvatting en conclusie	14
3.1	De keuze voor een rechtsbijstandverzekering	14
3.2	Opinie van de consumenten over rechtsbijstandverzekeraars	14
3.3	Claimafhandeling	14
3.4	Conclusies	15
	Vragenlijst	16

© Verbond van Verzekeraars
Centrum voor Verzekeringsstatistiek
Mw. S. Broeder, M.Sc.
Postbus 93450
2509 AL Den Haag
info@verzekeraars-cvs.nl

Rapportnummer: 2008/bl/10562/SJANK

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Bij de afdelingscommissie Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars bestond de behoefte om te weten wat het beeld van consumenten is over rechtsbijstandverzekeraars. De afdelingscommissie heeft daarom het Centrum voor Verzekeringstatistiek (CVS) opdracht gegeven dit te onderzoeken.

1.2 Onderzoeksmethoden en representativiteit

Na het testen van de vragenlijst heeft onderzoeksbureau GfK de enquête afgenomen via de CAWI-methode (Computer Assisted Web Interviewing). Dit houdt in dat de vragenlijst via het internet zijn ingevuld door de respondenten.

De vragenlijst bestaat uit de volgende onderwerpen:

- de motivatie om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten;
- de opinie van de Nederlandse consumenten over rechtsbijstandverzekeringen en rechtsbijstandverzekeraars;
- de ervaringen met claims en schikkingen;
- het beeld over juristen bij een rechtsbijstandverzekeraar ten opzichte van advocaten.

Bij het onderzoek is gebruikgemaakt van een personensteekproef, bestaande uit personen van achttien jaar en ouder. Deze respondenten zijn allen werkzaam in loondienst of bij de (semi-)overheid. De steekproef voor dit onderzoek is getrokken uit de GfK-consumentenpanels. De bruto steekproef is representatief opgebouwd naar de kenmerken leeftijd, geslacht en opleiding. De bruto steekproef bestond uit 1.428 personen.

De bruto steekproef is gecorrigeerd voor optredende non-respons (herweging). Hiertoe is gebruikgemaakt van een iteratieve weegprocedure. De populatiegegevens zijn ontleend aan de Gouden Standaard. Onderdeel van de weegprocedure is het projecteren van de steekproef naar de omvang van de totale onderzochte populatie. De resultaten geven hierdoor altijd direct de situatie in Nederland weer (binnen de onderzochte doelgroep). Er is bij de analyse van de uitkomsten gewogen naar de volgende kenmerken: bezit rechtsbijstandverzekering, leeftijd en opleiding. De netto steekproef bestond uit 1.080 personen. Dit is een responspercentage van 76%. De analyses van de data zijn uitgevoerd met SAS-Stat.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de uitkomsten van de vragenlijst. In de eerste paragraaf zal eerst worden beschreven welke consumenten voornamelijk een rechtsbijstandverzekering hebben. Ook zullen de beweegredenen aan bod komen waarom de consumenten wel of niet hebben gekozen voor een rechtsbijstandverzekering. Paragraaf 2.2 handelt over de opinie van de consumenten over rechtsbijstandverzekeraars. Daarnaast wordt een vergelijking gemaakt met de advocatuur. In paragraaf 2.3 zullen de ervaringen van de consumenten met claims en schikkingen worden behandeld. Ook wordt de opinie over schikkingen beschreven. Hoofdstuk 3 bevat de samenvatting van het onderzoek en de voornaamste conclusies. In de bijlage is de vragenlijst opgenomen.

2 Resultaten

2.1 De rechtsbijstandverzekerden

Alvorens na te gaan wat de beweegredenen zijn van de consumenten om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten, is het nuttig om te kijken wie een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten. Uit analyse blijkt dat met name 30/64-jarigen een rechtsbijstandverzekering hebben (ca. 60%). Mensen onder de 30 en boven de 65 hebben vaker geen dan wel een rechtsbijstandverzekering; respectievelijk 43% van de jongeren en 49% van de ouderen heeft een rechtsbijstandverzekering. Hoewel dit op basis van de leeftijdscategorieën te verwachten is, hebben gezinnen niet significant vaker een rechtsbijstandverzekering dan alleenstaanden en stellen zonder kinderen.

Qua opleidingsniveau is een interessante trend waar te nemen. Het percentage consumenten met een rechtsbijstandverzekering neemt toe met het opleidingsniveau, met uitzondering van de consumenten die een universitaire master- of doctorandustitel hebben. De wetenschappelijk opgeleide consumenten hebben namelijk relatief minder vaak een rechtsbijstandverzekering (53%) dan hbo'ers (68%). Ten aanzien van het inkomen van de consumenten is er een soortgelijke ontwikkeling waar te nemen: van de consumenten met een laag inkomen heeft 52% een rechtsbijstandverzekering. Bijna 70% van de consumenten met een middeninkomen is in bezit van een rechtsbijstandpolis en een iets kleiner aandeel van de consumenten met een hoog inkomen, namelijk 66%, heeft een rechtsbijstandverzekering.

Opvallend zijn de verschillen per provincie. Zo hebben relatief de meeste consumenten in Flevoland (64%), Gelderland (62%) en Zuid-Holland (61%) een rechtsbijstandverzekering afgesloten. In Friesland (40%) en Drenthe (31%) hebben relatief de minste consumenten een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Wanneer de penetratiegraad naar landsdelen wordt bekeken, valt op dat het Noorden van het land de minste verzekeringen heeft afgesloten: 38% heeft een rechtsbijstandverzekering. Tussen de andere regio's (West-, Oost- en Zuid-Nederland) is er weinig verschil in penetratiegraad: 56-59% heeft een rechtsbijstandverzekering.

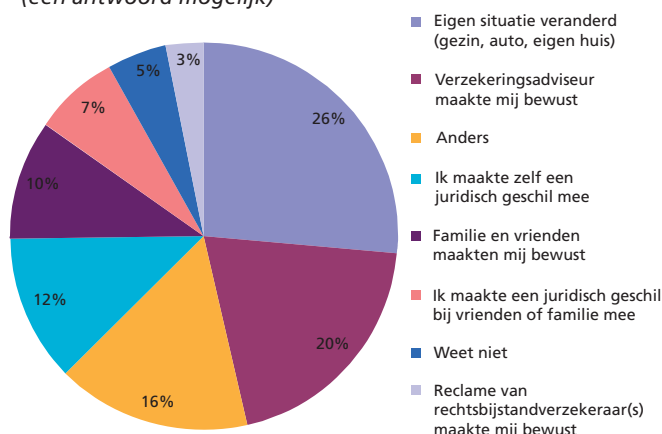
Verder hebben consumenten die in het bezit zijn van een koopwoning vaker een rechtsbijstandverzekering (63%) dan consumenten die in een huurwoning wonen (43%).

2.1.1 Redenen om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten

Voordat consumenten daadwerkelijk overgaan tot het afsluiten van een verzekering, vindt een oriëntatiefase plaats. De belangrijkste reden waarom een kwart van de consumenten zich begon te oriënteren op een rechtsbijstandverzekering is, omdat de eigen situatie veranderde: men kocht bijvoorbeeld een auto of eigen huis of de gezinssituatie veranderde. Voor een op de vijf consumenten speelde de tussenpersoon een grote rol: de verzekeringsadviseur maakte de consument bewust van het nut van een rechtsbijstandverzekering.

Reclame van de rechtsbijstandverzekeraars is volgens de consument beduidend minder van invloed dan een tussenpersoon. Slechts 3% van de consumenten heeft aangegeven dat zij zich zijn gaan oriënteren naar aanleiding van reclame.

Figuur 1 Wat was de belangrijkste oorzaak waardoor u zich begon te oriënteren op het afsluiten van een rechtsbijstandverzekering? (één antwoord mogelijk)



De reden waarom de meeste consumenten (59%) een rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten, is 'voor de zekerheid'. Bijna de helft van de respondenten heeft een dergelijke verzekering afgesloten, omdat zij vertrouwen hebben in goede juridische hulp in geval van conflicten. Ook willen mensen graag hoge advocaatkosten zien te voorkomen met een rechtsbijstandverzekering. Voor een kwart van de respondenten speelde mee dat de verzekering goedkoop in een pakket kon worden afgesloten. Zes procent van de consumenten heeft uit angst voor een claimcultuur in Nederland een rechtsbijstandverzekering afgesloten.

Tabel 1 Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten? (maximaal drie antwoorden)

	percentage
Voor de zekerheid	59
Vertrouwen in goede juridische hulp bij conflicten	45
Ter voorkoming van hoge advocaatkosten	41
De verzekering kon goedkoop in een pakket worden afgesloten	24
Uit angst voor een juridisch geschil	23
Uit angst voor een conflict	9
Uit angst voor een (opkomende) claimcultuur in Nederland	6
Anders	4
Door beëindiging lidmaatschap van de vakbond	3
Weet niet	1

2.1.2 Redenen om geen rechtsbijstandverzekering af te sluiten

Zo'n 40% van de consumenten heeft geen rechtsbijstandverzekering. Een op de drie consumenten die geen rechtsbijstandverzekering heeft, heeft een dergelijk product niet afgesloten, omdat zij de premie te hoog vinden. Ruim een kwart van de consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering ziet het nut van een dergelijke verzekering niet in en eenzelfde percentage wint bij een juridisch geschil advies in bij een rechtswinkel of een juridisch loket.

Waar 23% van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering een dergelijke verzekering had aangeschaft uit angst voor een juridisch geschil, heeft hetzelfde aandeel consumenten zonder een

rechtsbijstandverzekering geen angst voor een mogelijk juridisch geschil. Voor beide groepen consumenten (zonder en met een rechtsbijstandverzekering) speelt dus het wel of niet hebben van angst voor de toekomst een belangrijke rol.

De perceptie van consumenten zonder rechtsbijstandverzekering over rechtsbijstandverzekeraars speelt geen grote rol in het niet aanschaffen van die verzekering. Zo vindt slechts 2% van de consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering dat rechtsbijstandverzekeraars snel schikken, denkt 5% dat de kwaliteit van de juristen bij rechtsbijstandverzekeraars onder de maat is en zegt 6% minder vertrouwen te hebben in een jurist bij een rechtsbijstandverzekeraar dan in een advocaat.

Tabel 2 Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u geen rechtsbijstandverzekering heeft? (maximaal drie antwoorden)

	percentage
Vindt de premie te hoog	32
Ziet het nut er niet van in	28
In geval van een juridisch geschil wint men advies in bij een rechtswinkel of juridisch loket	28
Heeft geen angst voor een mogelijk juridisch geschil	23
Anders	13
Weet niet	11
Heeft geen angst voor een (opkomende) claimcultuur in Nederland	10
Heeft een jurist in de kennissen- of familiekring die juridische geschillen kan afhandelen	7
Heeft meer vertrouwen in een advocaat	6
Lid van een vakbond	5
Vindt de kwaliteit van de juristen bij rechtsbijstandverzekeraars onvoldoende	5
Vindt dat rechtsbijstandverzekeraars te snel schikken	2

2.2 Opinie van de consumenten over rechtsbijstandverzekeraars

Consumenten met een rechtsbijstandverzekering zijn positief over de rechtsbijstandverzekeraars. Dit uit zich onder andere in dat de consumenten vrienden en familie zouden aanbevelen om een rechtsbijstandverzekering aan te schaffen. Tevens zullen bijna alle verzekerde consumenten hun rechtsbijstandverzekering verlengen, wanneer deze afloopt. Over de kwaliteit van de juristen die bij de rechtsbijstandverzekeraars werken, zijn de consumenten ook erg positief. Niet alleen de consumenten met een rechtsbijstandverzekering zijn positief over de verzekeraars: ook consumenten zonder een dergelijke verzekering hebben een positief beeld van rechtsbijstandverzekeraars. Wanneer de advocatuur en rechtsbijstandverzekeraars worden vergeleken door alle consumenten samen, valt op dat de verzekeraars toegankelijker worden bevonden dan de advocatuur.

2.2.1 Algemene beelden over rechtsbijstandverzekeraars bij de consumenten

Logischerwijs is het gevoel van mensen met een rechtsbijstandverzekering over rechtsbijstandverzekeraars positiever dan het gevoel van mensen die geen rechtsbijstandverzekering hebben. Zo staat meer dan de helft (55%) van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering positief tegenover deze verzekeraars, waarvan zelfs 7% zeer positief. Slechts 4% van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering is negatief over deze verzekeraars.

Niemand is echter zeer negatief. Een substantieel deel van de consumenten (39%) heeft geen duidelijke mening over rechtsbijstandverzekeraars. Dit wordt wellicht veroorzaakt doordat zij de afgelopen jaren geen of weinig directe ervaringen hebben gehad met de rechtsbijstandverzekeraar. Het merendeel (88%) van deze consumenten heeft namelijk in de afgelopen drie jaar geen claim ingediend.

Van de consumenten zonder rechtsbijstandverzekering heeft 55% geen uitgesproken mening over rechtsbijstandverzekeraars. Een op de vijf consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering krijgt een positief gevoel bij rechtsbijstandverzekeraars en 16% krijgt een negatief gevoel.

Over de kennis van de juristen die bij een rechtsbijstandverzekeraar werken, zijn de consumenten met een rechtsbijstandverzekering overwegend positief. Slechts een zeer klein percentage van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering is negatief (2%). Bijna de helft van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering heeft geen (duidelijke) mening over de kennis van zaken van de juristen die bij rechtsbijstandverzekeraars werken.

Voor de consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering blijkt het moeilijk te zijn om een mening te vormen over de kennis van de juristen bij een rechtsbijstandverzekeraar: 73% heeft hier namelijk geen (duidelijke) mening over. Twintig procent van de consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering heeft echter een positief beeld van de kennis van de juristen.

Tabel 3 Als u aan rechtsbijstandverzekeraars in het algemeen denkt, welk gevoel heeft bij u de overhand?

	consumenten met rechtsbijstand (%)	consumenten zonder rechtsbijstand (%)	totaal (%)
Zeer positief	7	1	4
Positief	48	19	35
Niet positief, niet negatief	39	55	46
Negatief	4	14	8
Zeer negatief	0	2	1
Weet niet	2	9	5

Tabel 4 Wat is uw mening over de kennis van zaken van de juristen die over het algemeen bij rechtsbijstandverzekeraars werken?

	consumenten met rechtsbijstand (%)	consumenten zonder rechtsbijstand (%)	totaal (%)
Zeer positief	6	1	4
Positief	42	20	32
Niet positief, niet negatief	23	36	29
Negatief	2	6	4
Zeer negatief	0	1	0
Weet niet	26	37	31

Dat de consumenten met een rechtsbijstandverzekering positief staan tegenover rechtsbijstandverzekeraars blijkt ook uit dat zij meer geneigd zijn om een rechtsbijstandverzekering aan te bevelen aan familie en/of vrienden. Maar liefst 84% van de verzekerden zou dit doen, tegen 20% van de consumenten die geen rechtsbijstandverzekering heeft. Meer dan de helft van de consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering (54%) zou een rechtsbijstandverzekering niet aanbevelen aan vrienden en familie. Van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering zou slechts 5% geen rechtsbijstandverzekering aanbevelen.

2.2.2 Voortzetten van de verzekering

De meerderheid van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering (57%) is stellig van mening dat zij hun rechtsbijstandverzekering zullen verlengen wanneer deze afloopt. Bijna een derde van de consumenten acht het waarschijnlijk dat zij de verzekering zullen verlengen. Dit houdt in dat 88% van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering van plan is om deze te verlengen als de einddatum van de polis bereikt is. Slechts 4% zal de rechtsbijstandverzekering (waarschijnlijk) niet verlengen.

Het aandeel consumenten dat (zeer) waarschijnlijk zijn rechtsbijstandverzekering verlengt als deze afloopt, neemt toe tot 97% wanneer de opinie over de rechtsbijstandverzekeraars positief is. Naarmate de consumenten negatiever zijn over rechtsbijstandverzekeraars neemt ook de waarschijnlijkheid dat zij de verzekering verlengen af. Van de consumenten die negatief zijn over de verzekeraars zal echter nog altijd 64% van consumenten hun verzekering verlengen.

Dat de consumenten tamelijk positief zijn over rechtsbijstandverzekeraars en -verzekeringen blijkt ook uit het feit dat meer dan de helft van de respondenten (53%) hun rechtsbijstandverzekering niet zou opzeggen als zij gedwongen zouden worden één van hun verzekeringen te beëindigen. Bijna 20% van de consumenten zou wel de rechtsbijstandverzekering opzeggen als ze een keuze zouden moeten maken. Dertig procent van de consumenten heeft hier overigens geen (duidelijke) mening over. Consumenten die positief staan tegenover hun rechtsbijstandverzekeraar zijn overigens logischerwijs minder geneigd om hun rechtsbijstandverzekering op te zeggen.

Tabel 5 Zou u een rechtsbijstandverzekering aan uw familie en/of vrienden aanbevelen?

	consumenten met rechtsbijstand (%)	consumenten zonder rechtsbijstand (%)	totaal (%)
Ja, zeer zeker	26	3	16
Ja, waarschijnlijk wel	58	17	40
Nee, waarschijnlijk niet	5	43	22
Nee, totaal niet	0	11	5
Weet (nog) niet	10	26	17

Tabel 6 Hoe waarschijnlijk is het dat u uw rechtsbijstandverzekering verlengt wanneer deze afloopt?

	percentage
Zeer waarschijnlijk	57
Waarschijnlijk	31
Niet waarschijnlijk, niet onwaarschijnlijk	5
Onwaarschijnlijk	2
Zeer onwaarschijnlijk	2
Weet (nog) niet	3

Tabel 7 De invloed van de opinie van de consumenten over rechtsbijstandverzekeraars op de intentie om de rechtsbijstandverzekering te verlengen

	opinie over rechtsbijstandverzekeraars			
	positief (%)	neutraal (%)	negatief (%)	weet niet (%)
Zeer waarschijnlijk	71	38	34	12
Waarschijnlijk	26	42	30	34
Niet waarschijnlijk, niet onwaarschijnlijk	2	11	12	0
Onwaarschijnlijk	0	3	6	0
Zeer onwaarschijnlijk	0	1	0	0
Weet (nog) niet	1	4	18	55

Tabel 8 Als ik een verzekering zou moeten opzeggen, dan zou dat mijn rechtsbijstandverzekering zijn

	percentage
Helemaal mee eens	2
Mee eens	15
Neutraal	26
Mee oneens	36
Helemaal mee oneens	17
Geen mening	4

2.2.3 Rechtsbijstandverzekeraars en de advocatuur

Het merendeel van alle consumenten (73%) heeft nog nooit een advocaat ingeschakeld. Ruim een kwart (27%) heeft dit wel gedaan. De redenen waarom de consumenten een advocaat hebben ingeschakeld lopen sterk uiteen. Bijna de helft van de consumenten (48%) had op dat moment geen rechtsbijstandverzekering. Bij een op de vijf consumenten viel het geschil niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering en 8% van de consumenten zegt meer vertrouwen te hebben in de advocaat dan in de juristen bij de rechtsbijstandverzekeraar. Opvallend is dat van de consumenten die zeggen meer vertrouwen te hebben in een advocaat, een op de drie een rechtsbijstandverzekering heeft.

Bij een kwart van de consumenten gaf een andere reden de doorslag om een advocaat in te schakelen. Zo namen consumenten een advocaat in de arm vanwege een echtscheiding of werd een advocaat ingeschakeld via de vakbond. Enkele consumenten deden beroep op de hulp van een bevriende advocaat.

Aan de consumenten zijn vijf begrippen voorgelegd: 'behelpzaam', 'integer', 'kennis van zaken', 'professioneel' en 'prijzig'. De consumenten hebben voor elk van de begrippen aangegeven of zij deze meer vinden passen bij een advocaat of bij een jurist van een rechtsbijstandverzekeraar. Een groot deel van de consumenten vindt de begrippen bij beide professies passen. Het begrip 'prijzig' past volgens maar liefst twee derde van de consumenten het beste bij advocaten. De consument ziet de jurist bij een rechtsbijstandverzekeraar als toegankelijker dan een advocaat, omdat de rechtsbijstandverzekeraars behulpzamer en goedkoper zijn dan de advocatuur.

Volgens iets meer dan een derde van de consumenten wordt een juridisch geschil net zo deskundig afgehandeld door een jurist bij een rechtsbijstandverzekeraar als door een advocaat. Van de consumenten deelt 15% deze mening niet en de helft heeft hier geen (duidelijke) mening over. De consumenten met een rechtsbijstandverzekering vinden vaker dan consumenten zonder een rechtsbijstandpolis (41% en 26%) dat een geschil bij advocaten en bij de rechtsbijstandverzekeraar even deskundig wordt afgehandeld.

Dat de consumenten rechtsbijstandverzekeraars toegankelijker vinden dan de advocatuur blijkt ook uit het feit dat bijna tweemaal zoveel consumenten liever een rechtsbijstandverzekeraar inschakelen dan een advocaat bij een juridisch geschil; namelijk 32% en 17%.

2.3 Claimafhandeling

In Nederland heeft bijna 60% van de consumenten een rechtsbijstandverzekering. Per jaar wordt er op gemiddeld 13% van de rechtsbijstandverzekeringen een claim ingediend. Per soort rechtsbijstandverzekering (gezin, verkeer, bedrijven) loopt dit percentage overigens erg uiteen¹.

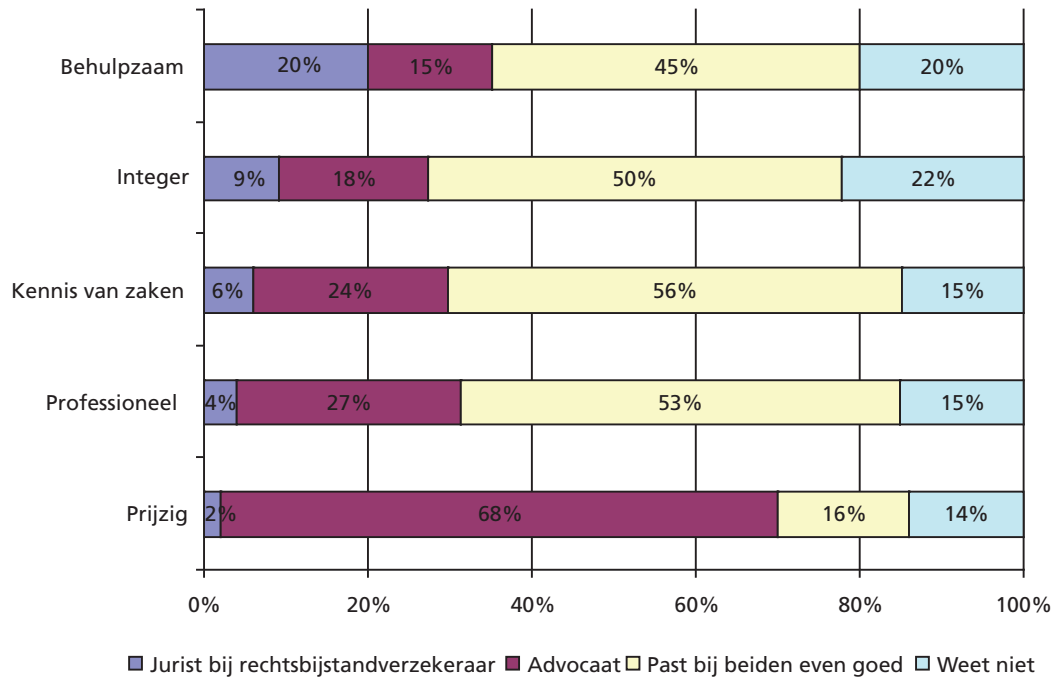
Over de afhandeling van de claims is de consument zeer positief. Ook was het verwachtingsmanagement van de verzekeraar naar behoren. De consumenten werden, naar eigen zeggen, goed geïnformeerd over de verwachte duur en uitkomst van het geschil. Tevens werden de consumenten goed op de hoogte gehouden van het verloop van de afwikkeling van de claim.

Tabel 9 Waarom had u de hulp van een advocaat ingeroepen?

	percentage
Had (toen nog) geen rechtsbijstandverzekering	48
Het geschil viel niet onder de dekking van de rechtsbijstand	19
Had meer vertrouwen in de advocaat dan in de juristen bij de rechtsbijstandverzekeraar	8
Anders	23
Weet niet	3

¹ Verzekerd van Cijfers, 2008, p. 96-97.

Figuur 2 Kunt u aangeven of u de volgende woorden meer bij een jurist van een rechtsbijstandverzekeraar of bij een advocaat vindt passen?



2.3.1 Claims

Van alle consumenten heeft 16% in de afgelopen drie jaar een claim ingediend op z'n rechtsbijstandverzekering. Van de mensen die een claim hebben ingediend, heeft de overgrote meerderheid (81%) één claim ingediend, 13% heeft twee claims ingediend, 3% drie claims en 2% vier claims.

Met name consumenten tussen de 30 en 39 jaar (32%) en de consumenten tussen de 50 en 64 jaar (30%) hebben claims op hun rechtsbijstandverzekering ingediend. Ouderen en jongeren hebben relatief de minste claims ingediend; respectievelijk 7% en 11%.

Van de claims die de afgelopen drie jaar zijn ingediend, is 14% nog lopend en 69% is tot een uitkomst gekomen. Van alle geschillen die zijn ingediend, is 28% tot een schikking gekomen. Veertig procent van de consumenten heeft echter wel geprocedeerd. De meerderheid van zaken die tot een proces zijn gekomen, hadden een gunstige uitkomst voor de verzekerde: deze zaken heeft de verzekerde (deels) gewonnen. Verder heeft 17% van de geschillen een ander einde gehad. In de meeste van die gevallen zijn de consumenten er zelf uitgekomen met de betreffende partij. Ook veelvoorkomend in de restcategorie is dat de rechtsbijstandverzekeraar het verzoek niet in behandeling heeft genomen, omdat het claimbedrag te laag was.

Tabel 10 Bij een juridisch geschil roep ik liever de hulp in van een advocaat dan van een rechtsbijstandverzekeraar

	consumenten met rechtsbijstand (%)	consumenten zonder rechtsbijstand (%)
Mee eens	9	29
Niet mee eens, niet mee oneens	34	39
Oneens	48	12
Geen mening	8	21

Tabel 11 De invloed van leeftijd op het wel of niet indienen van een claim op de rechtsbijstandverzekering in de afgelopen drie jaar

	18-29	30-39	40-49	50-64	65+	totaal
Wel	11	32	21	30	7	16
Niet	9	21	23	25	23	83
Weet niet	29	28	0	43	0	1

Tabel 12 Wat was de uitkomst van het (laatste) juridisch geschil?

	percentage
Het geschil is nog lopend	14
Het geschil is geschikt	28
Gewonnen en heeft het volledige bedrag uitgekeerd gekregen	22
Gewonnen en heeft een deel van het bedrag uitgekeerd gekregen	5
Verloren, heeft geen geld uitgekeerd gekregen	13
Anders	17

Wanneer wordt gekeken naar de tevredenheid van de consumenten over de uitkomst van het laatste juridisch geschil, valt op dat 63% van alle consumenten tevreden is met de uitkomst. Van de consumenten die het geschil verloren hebben, is toch 8% tevreden over de uitkomst van het geschil. Wellicht hadden deze consumenten van tevoren ingeschat dat ze weinig kans zouden maken om de zaak te winnen.

2.3.2 Schikkingen

Bij bijna 30% van de consumenten die een claim heeft ingediend, is het geschil geschikt. Uit tabel 13 blijkt dat twee derde van de consumenten tevreden tot zeer tevreden is met de schikking van het juridisch geschil; slechts 15% is niet tevreden met de uitkomst van de schikking. De tevredenheid van de consumenten over de schikking wordt onder andere veroorzaakt door de hoogte van het verkregen bedrag.

Ondanks dat een minderheid van de geschillen wordt geschikt, kan het beeld bij consumenten bestaan dat rechtsbijstandverzekeraars geïnteresseerder zijn in het snel schikken van een juridisch geschil dan dat ze het geschil voor de verzekerde proberen te winnen.

Uit dit onderzoek blijkt dat dit beeld bij bijna een kwart van de consumenten (23%) leeft en dat bij een even groot aandeel consumenten (22%) dit beeld *niet* bestaat. De kampen zijn dus bijna gelijk verdeeld. Overigens blijkt het merendeel van de consumenten hier geen duidelijke mening over te hebben: 43% staat neutraal tegenover de stelling en 12% heeft geen mening.

Consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering (27%) denken overigens vaker dan consumenten met een dergelijke verzekering (20%) dat rechtsbijstandverzekeraars snel willen schikken.

De consumenten die in de afgelopen drie jaar een claim hebben ingediend op hun rechtsbijstandverzekering hebben een sterkere opinie over het schikkingsgedrag van de verzekeraars dan consumenten die geen claim hebben ingediend. Zo vindt 30% van de consumenten die wel een claim hebben ingediend dat rechtsbijstandverzekeraars een geschil snel willen schikken tegen 20% van de consumenten die geen claim hebben ingediend. Ook vindt de eerste groep vaker dan de consumenten zonder claim dat de verzekeraars er juist niet op uit zijn om een geschil snel te schikken.

Van de consumenten die van mening zijn dat rechtsbijstandverzekeraars niet snel willen schikken, vindt bijna iedereen (93%) dat de verzekeraars hun best doen om het geschil voor de verzekerde te winnen.

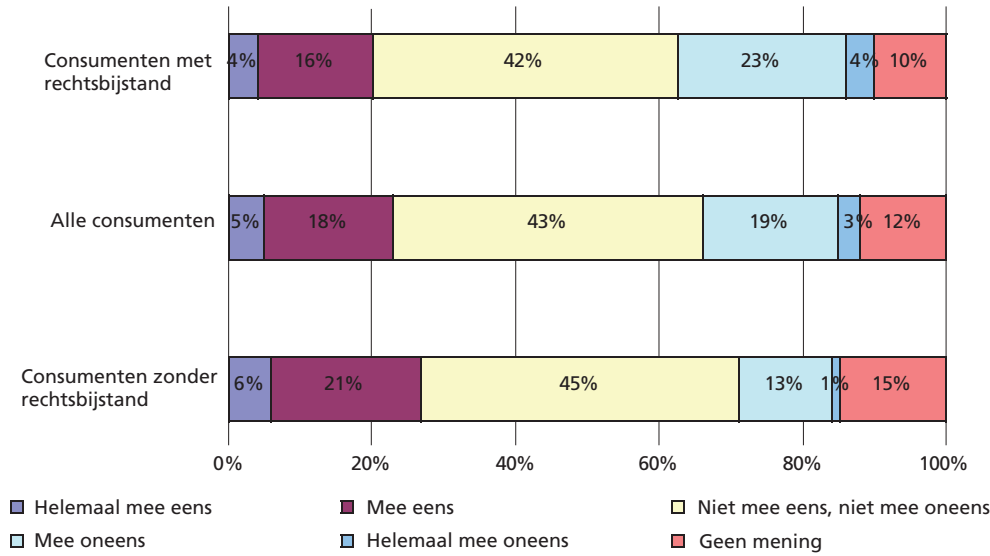
De consumenten met een rechtsbijstandverzekering vinden overigens vaker dan consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering dat de verzekeraar zijn best doet om het juridisch geschil te winnen; respectievelijk 67% en 46%. Ook mannen vinden dit iets vaker dan vrouwen; respectievelijk 61% en 56%.

Ongeveer de helft van de consumenten die vinden dat de rechtsbijstandverzekeraars het juridisch geschil snel willen schikken, lijkt het lastig te vinden om een eenduidige opinie te vormen over het gedrag

Tabel 13 Tevredenheid over de uitkomst van het laatste juridisch geschil naar de verschillende uitkomsten

	uitkomst van het (laatste) juridisch geschil				
	geschikt (%)	gewonnen, volledig bedrag (%)	gewonnen, deel van het bedrag (%)	verloren (%)	anders (%)
Zeer tevreden	28	55	0	0	18
Tevreden	39	45	83	8	30
Niet tevreden, niet ontevreden	18	0	0	33	11
Ontevreden	15	0	17	23	19
Zeer ontevreden	0	0	0	37	16
Geen mening	0	0	0	0	6

Figuur 3 Een rechtsbijstandverzekeraar is meer geïnteresseerd in het snel schikken van het juridisch geschil dan in het geschil voor de verzekerde proberen te winnen



van rechtsbijstandverzekeraars. Enerzijds vinden ze namelijk dat de rechtsbijstandverzekeraar het juridisch geschil snel wil schikken, maar anderzijds zijn de consumenten van mening dat deze verzekeraars hun best zullen doen om het geschil te winnen.

het geschil een lang proces wordt. Bijna een derde zou overigens wel liever een lang proces aangaan. Het merendeel van de consumenten die vinden dat rechtsbijstandverzekeraars niet snel schikken (60%), wil ook liever een proces aangaan.

Dat de consumenten van mening zijn dat de rechtsbijstandverzekeraars snel schikken, betekent echter niet dat de consumenten hier negatief tegenover staan. Van de consumenten die vinden dat de verzekeraars snel schikken, heeft 45% dit liever dan dat

Consumenten met een rechtsbijstandverzekering prefereren vaker dan consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering een schikking boven een lang proces. Ook 65-plussers, mannen en verzekerden die geen claim hebben ingediend, schikken liever.

Tabel 14 Een rechtsbijstandverzekeraar is meer geïnteresseerd in het snel schikken van het juridisch geschil dan in het geschil voor de verzekerde proberen te winnen

	consumenten die recent een claim hebben ingediend (%)	consumenten die niet recent een claim hebben ingediend (%)	totaal (%)
Helemaal mee eens	10	3	5
Mee eens	20	17	18
Niet mee eens, niet mee oneens	29	44	43
Mee oneens	27	22	19
Helemaal mee oneens	11	2	3
Geen mening	2	11	12

Tabel 15 De relatie tussen de opinie dat rechtsbijstandverzekeraars het geschil snel willen schikken en de opinie dat rechtsbijstandverzekeraars de zaak proberen te winnen voor de verzekerde

	snel het geschil willen schikken			
	mee eens (%)	neutraal (%)	mee oneens (%)	geen mening (%)
Mee eens	48	51	93	34
Neutraal	38	46	3	11
Mee oneens	13	2	4	1
Geen mening	1	0	0	53

2.3.3 Verwachtingsmanagement

Een groot deel van de consumenten (44%) vond de snelheid waarmee hun claim is afgehandeld snel; 18% vond het zelfs zeer snel gaan. De juridische geschillen waarbij de verzekerde (deels) gewonnen heeft, zijn naar het idee van de consument het snelst afgehandeld. Bijna 70% van de consumenten die gewonnen hebben en een deel van het bedrag uitgekeerd hebben gekregen, vond de afhandeling snel gaan. Ditzelfde geldt voor 54% van de consumenten die het volledige bedrag uitgekeerd hebben gekregen. Volgens 35% van de consumenten waarvan het geschil is geschikt en voor 18% van de consumenten die geen geld uitgekeerd hebben gekregen, ging de afwikkeling snel.

Het beheersen van verwachtingen is belangrijk voor verzekeraars. Rechtsbijstandverzekeraars zijn niet volledig verantwoordelijk voor de snelheid van het afhandelingproces van een claim. Wederpartijen, ingeschakelde deskundigen en rechters spelen immers ook hun rol in het proces en zijn daarmee van invloed op de doorlooptijd.

De consumenten zijn overwegend positief over de verwachtingen die vooraf gewekt zijn en over het op de hoogte houden van de voortgang van de afhandeling van de claim. Grofweg de helft van de consumenten is van mening dat de door de rechtsbijstandverzekeraars vooraf aangegeven verwachte tijdsduur (44%) en uitkomst (52%) van het juridisch geschil goed overeenkwam met de daadwerkelijk benodigde tijd en uitkomst.

In een kwart van de geschillen werd geen geschatte tijdsduur aangegeven bij aanvang van de claim. Ook werd in 17% van de geschillen geen verwachting ge-

geven over de mogelijke uitkomst van het geschil. In 60% van de zaken waar geen verwachte uitkomst werd gegeven, werd ook geen tijdsduur aangegeven. Soms werd er wel een tijdsduur aangegeven, maar geen verwachte uitkomst en andersom.

Een ander deel van verwachtingsmanagement is het op de hoogte houden van de consumenten over de voortgang van de afwikkeling van de claim. Ruim een kwart van de consumenten vond de mate waarin ze op de hoogte zijn gehouden door de verzekeraar over het verloop van de afwikkeling van de claim zeer goed; 43% bestempelde dit als 'goed'. Naarmate de consumenten de vooraf aangegeven verwachtingen goed vonden overeenkomen met de werkelijke tijdsduur en uitkomst, vonden zij ook dat zij goed op de hoogte werden gehouden van de voortgang van de claim. Kortom: de tevredenheid over het verloop van de claim wordt positief beïnvloed door een goed verwachtingsmanagement van de verzekeraar met betrekking tot de doorlooptijd en de verwachte uitkomst.

De meerderheid van de consumenten (69%) die in de afgelopen drie jaar een claim heeft ingediend, is (zeer) positief over de kennis van zaken van de jurist die het geschil heeft behandeld. Wanneer de tevredenheid van de consumenten over 'hun jurist' wordt vergeleken met de tevredenheid van alle consumenten over de juristen die bij rechtsbijstandverzekeraars werken, valt op dat de tevredenheid sterk afwijkt. De consumenten die een directe ervaring hebben gehad met een jurist van een rechtsbijstandverzekeraar zijn namelijk positiever over de kennis van de jurist dan consumenten die geen directe ervaring hebben; respectievelijk 69% en 48%.

Tabel 16 In hoeverre kwam de door de jurist van de rechtsbijstandverzekeraar ingeschatte tijdsduur om de claim af te handelen overeen met de daadwerkelijk benodigde tijd?

	tijdsduur (%)	uitkomst (%)
Goed	44	52
Niet goed, niet slecht	22	16
Slecht	8	12
Er is vooraf geen inschatting gegeven	25	17
Weet niet	1	2

Tabel 17 In welke mate werd u naar uw mening op de hoogte gehouden van het verloop van de afwikkeling van uw claim?

	percentage
Zeer goed	26
Goed	43
Niet goed, niet slecht	17
Slecht	12
Zeer slecht	2

Tabel 18 Wat is uw mening over de kennis van zaken van de jurist(en) die uw geschil heeft/hebben behandeld?

	percentage
Zeer positief	22
Positief	47
Niet positief, niet negatief	16
Negatief	12
Zeer negatief	3
Weet niet	1

3 Samenvatting en conclusie

3.1 De keuze voor een rechtsbijstandverzekering

Als eerste is onderzocht wie de bezitters zijn van een rechtsbijstandverzekering. De meeste consumenten met een rechtsbijstandverzekering zijn gemiddeld 30-64 jaar oud en hoogopgeleid (op hbo-niveau). Consumenten met een koopwoning hebben vaker een rechtsbijstandverzekering afgesloten dan huurders en de rechtsbijstandverzekering is in het noorden van Nederland minder populair dan in de rest van het land.

De belangrijkste reden waarom de consumenten zich oriënteerden op een rechtsbijstandverzekering is, omdat hun persoonlijke situatie veranderde. Men kocht een eigen huis of auto of de gezinssamenstelling veranderde. Daarnaast werd 20% door een tussenpersoon gewezen op het nut van een rechtsbijstandverzekering. Het verzekeringsproduct werd hoofdzakelijk aangeschaft 'voor de zekerheid'. De meeste mensen die geen rechtsbijstandverzekering hebben aangeschaft, vinden de verzekering voornamelijk te duur.

3.2 Opinie van de consumenten over rechtsbijstandverzekeraars

Consumenten met een rechtsbijstandverzekering zijn zowel over de rechtsbijstandverzekeraars zelf als over de juristen die daar werken positief. Consumenten die geen rechtsbijstandverzekering hebben aangeschaft, hebben vaker geen duidelijke mening over zowel de verzekeraars zelf als over de juristen die zij in dienst hebben. Als een consument positief is over rechtsbijstandverzekeraars is hij ook positief over de juristen die daar werken.

De tevredenheid van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering blijkt ook uit het feit dat zij meer geneigd zijn om een dergelijke verzekering aan te bevelen bij vrienden en familie dan consumenten die geen rechtsbijstandpolis hebben: 84% van de bestaande klanten zal namelijk een rechtsbijstandverzekering aanbevelen bij vrienden, kennissen of familie. Ook zal 90% van de consumenten met een rechtsbijstandverzekering die verlengen wanneer deze afloopt. Ook zullen de meeste consumenten hun rechtsbijstandverzekering niet beëindigen als ze gedwongen werden om een verzekering uit hun pakket op te zeggen.

Een derde van de consumenten is van mening dat een juridisch geschil net zo deskundig wordt afgehandeld door een jurist bij een rechtsbijstandverzekeraar als door een advocaat. Een groot deel van de

consumenten vindt de begrippen 'professioneel', 'kennis van zaken', 'integer' en 'behulpzaam' bij beide professies passen.

Consumenten vinden rechtsbijstandverzekeraars toegankelijker dan de advocatuur. Rechtsbijstandverzekeraars zijn namelijk behulpzamer en goedkoper dan een advocaat. Ook schakelen bijna tweemaal zoveel consumenten bij een juridisch geschil liever een rechtsbijstandverzekeraar in (32%) dan een advocaat (17%).

3.3 Claimafhandeling

De meeste claims op een rechtsbijstandverzekering worden ingediend door consumenten in de leeftijd 30-39 en 50-64 jaar. Jongeren onder de dertig en ouderen dienen de minste claims in. Van alle geschillen die zijn ingediend, is 14% nog lopend, 28% is geschikt, 40% is tot een proces gekomen en 17% heeft een andere uitkomst gehad. 63% van de consumenten die een claim hebben ingediend, is tevreden over de uitkomst van het geschil.

Ondanks dat een minderheid van de geschillen wordt geschikt (30%), kan het beeld bij consumenten bestaan dat rechtsbijstandverzekeraars meer geïnteresseerd zijn in het snel schikken van een juridisch geschil dan dat ze het geschil voor de verzekerde proberen te winnen. Dit beeld bestaat echter iets vaker bij de consumenten die niet in het bezit zijn van een rechtsbijstandverzekering.

Dat sommige consumenten van mening zijn dat rechtsbijstandverzekeraars snel schikken, betekent echter niet dat de consumenten negatief tegenover schikkingen staan: van de consumenten die vinden dat de verzekeraars snel schikken, heeft ongeveer de helft dit liever dan dat het geschil een lang proces wordt. Bijna een derde zou overigens wel liever een lang proces aangaan.

Het verwachtingsmanagement van verzekeraars wordt door de consumenten die recent een claim hebben ingediend, als positief ervaren: de vooraf geschetste verwachtingen ten aanzien van de tijdsduur en de uitkomst van de claim kwamen volgens de consument goed overeen met de werkelijke duur en uitkomst. Ook vonden de consumenten dat ze goed op de hoogte werden gehouden door de verzekeraar over de voortgang van de claim. De tevredenheid over de voortgang van de claim wordt positief beïnvloed door een goed verwachtingsmanagement van de verzekeraar.

3.4 Conclusies

De voornaamste beelden van de consumenten over rechtsbijstandverzekeringen en rechtsbijstandverzekeraars zijn als volgt:

- De consumenten met een rechtsbijstandverzekering hebben een positieve opinie over rechtsbijstandverzekeraars en de juristen die daar werken. De consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering hebben hier vaker geen duidelijke opinie over.
- Bijna 90% van de consumenten die in het bezit zijn van een rechtsbijstandverzekering, zet hun verzekering voort en 84% beveelt de verzekering aan bij vrienden en familie.
- Bijna twee derde van de consumenten die een claim hebben ingediend, is tevreden met de uitkomst.
- De helft van de consumenten heeft liever dat het geschil wordt geschikt dan dat het een lang proces wordt.
- Bijna 70% van de consumenten vindt dat de rechtsbijstandverzekeraars de verwachtingen van de consumenten aan het begin van de claim en gedurende de looptijd (zeer) goed managen.
- Rechtsbijstandverzekeraars zijn toegankelijker dan de advocatuur.
- Bij een geschil schakelen bijna tweemaal zoveel consumenten liever een rechtsbijstandverzekeraar in dan een advocaat.
- Het beeld dat rechtsbijstandverzekeraars een geschil snel willen schikken, bestaat bij minder dan een kwart van de consumenten. Het beeld leeft iets sterker bij de groep zonder dan met een rechtsbijstandverzekering.
- Rechtsbijstandverzekerden zijn veelal tussen de 30 en 64 jaar, opgeleid op hbo-niveau en niet woonachtig in de noordelijke provincies van het land. Meer dan twee derde van de hoger opgeleiden heeft een rechtsbijstandverzekering.
- Verandering van de eigen situatie van de consument is veelal de aanleiding om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten.
- Consumenten zonder een rechtsbijstandverzekering hebben de verzekering niet aangeschaft, omdat ze deze te duur vinden.

Vragenlijst

Momenteel zijn we in opdracht van het Verbond van Verzekeraars bezig met een onderzoek naar rechtsbijstandverzekeringen. Wij zijn erg benieuwd naar uw mening over rechtsbijstandverzekeringen, daarom willen wij u uitnodigen om aan het onderzoek deel te nemen. Het invullen van de vragenlijst kost u tien minuten van uw tijd en levert u tweehonderd bonuspunten op.

In dit onderzoek is uw mening over rechtsbijstandverzekeringen en rechtsbijstandverzekeraars van belang. Rechtsbijstandverzekeringen zijn verzekeringen die rechtshulp bieden in geval van een juridisch geschil, zoals een arbeidsgeschil of een geschil met de burens. Wanneer in deze enquête wordt gesproken over rechtsbijstandverzekeringen worden rechtsbijstandverzekeringen in het algemeen bedoeld. U dient, als u meerdere rechtsbijstandverzekeringen heeft, geen onderscheid te maken naar soort rechtsbijstandverzekering.

Algemeen rechtsbijstandverzekering

- I - Recent heeft u in een onderzoek van GfK aangegeven dat u in het bezit bent van een rechtsbijstandverzekering, klopt dit?
 - Ja
 - Nee *ga naar vraag 4*
 - Weet niet/geen antwoord *[einde vragenlijst]*

II - Recent heeft u in een onderzoek van GfK aangegeven dat u niet in het bezit bent van een rechtsbijstandverzekering, klopt dit?

 - Ja *ga naar vraag 4*
 - Ja, maar ik had wel een rechtsbijstandverzekering
 - Nee
 - Weet niet/geen antwoord *[einde vragenlijst]*
- Denkt u eens terug aan de periode waarin u nog niet in het bezit was van een rechtsbijstandverzekering. Wat was de belangrijkste oorzaak waardoor u zich begon te oriënteren op het afsluiten van een rechtsbijstandverzekering? (één antwoord mogelijk)
 - Reclame van rechtsbijstandverzekeraar(s) maakte mij bewust
 - Verzekeringsadviseur maakte mij bewust
 - Familie en vrienden maakten mij bewust
 - Eigen situatie veranderde (o.a. gezin, auto, eigen huis)
 - Ik maakte zelf een juridisch geschil mee
 - Ik maakte een juridisch geschil bij vrienden of familie mee
 - Anders, namelijk ...
 - Weet niet

- Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten? (maximaal drie antwoorden)
 - Uit angst voor een juridisch geschil
 - Uit angst voor een (opkomende) claimcultuur in Nederland
 - De verzekering kon goedkoop in een pakket worden afgesloten
 - Ter voorkoming van hoge advocaatkosten
 - Vertrouwen in goede juridische hulp bij conflicten
 - Voor de zekerheid
 - Door beëindiging lidmaatschap van de vakbond
 - Uit angst voor een conflict
 - Anders, namelijk ...
 - Weet niet

Ga naar vraag 5

- Wat zijn de belangrijkste redenen waarom u **geen** rechtsbijstandverzekering heeft? (maximaal drie antwoorden)
 - Ik zie het nut er niet van in
 - Ik heb een jurist in mijn kennissen- of familiekring die juridische geschillen kan afhandelen
 - Ik heb meer vertrouwen in een advocaat
 - In geval van een juridisch geschil win ik advies in bij rechtswinkel of juridisch loket
 - Ik vind dat rechtsbijstandverzekeraars te snel schikken
 - Ik vind de kwaliteit van de juristen bij rechtsbijstandverzekeraars onvoldoende
 - Ik vind de premie te hoog
 - Ik heb geen angst voor een (opkomende) claimcultuur in Nederland
 - Ik heb geen angst voor een mogelijk juridisch geschil
 - Anders, namelijk ...
 - Weet niet
- Heeft u zelf wel eens te maken gehad met een juridisch geschil?
[vraag niet stellen aan respondenten die bij Q2 antw. 5 hebben geantwoord]
 - Ja
 - Nee
 - Weet niet

6. Heeft u ooit zelf een juridisch geschil bij vrienden of familie meegemaakt?
[vraag niet stellen aan respondenten die Q2 antw. 6 hebben geantwoord]
- Ja
 - Nee
 - Weet niet

7. Als u aan rechtsbijstandverzekeraars in het algemeen denkt, welk gevoel heeft bij u de overhand?
- Zeer positief
 - Positief
 - Neutraal
 - Negatief
 - Zeer negatief
 - Weet niet

8. Zou u een rechtsbijstandverzekering aan uw familie en/of vrienden aanbevelen?
- Ja, zeer zeker
 - Ja, waarschijnlijk wel
 - Nee, waarschijnlijk niet
 - Nee, totaal niet
 - Weet niet

[onderstaande vragen alleen stellen aan respondenten met een rechtsbijstandverzekering]

9. Rechtsbijstandverzekeringen hebben een beperkte looptijd. Hoe waarschijnlijk is het dat u uw rechtsbijstandverzekering verlengt wanneer deze afloopt?
- Zeer waarschijnlijk
 - Waarschijnlijk
 - Niet waarschijnlijk, niet onwaarschijnlijk
 - Onwaarschijnlijk
 - Zeer onwaarschijnlijk
 - Weet (nog) niet

[onderstaande vragen alleen stellen aan respondenten met een rechtsbijstandverzekering en aan respondenten die ooit een rechtsbijstandverzekering hebben gehad]

Claims en schikkingen

De volgende vragen gaan over claims en schikkingen. We spreken over een claim wanneer u beroep doet op uw rechtsbijstandverzekering in verband met een juridisch geschil. Wanneer een claim in behandeling wordt genomen, kan het voorkomen dat er een schikking wordt getroffen. Er wordt dan niet overgegaan tot een zaak, maar er wordt een compromis (de schikking) gesloten tussen u en de partij waarmee u een conflict heeft.

10. Heeft u de afgelopen drie jaar een claim ingediend op uw rechtsbijstandverzekering?
- Ja, 1 keer *ga naar vraag 11*
 - Ja, meerdere keren, namelijk ... keer *ga naar vraag 11*
 - Nee *ga naar vraag 20*
 - Weet niet *ga naar vraag 20*

11. Wat was de uitkomst van het (laatste [involgen, indien 10b]) juridisch geschil geëindigd?
- Het geschil is nog lopend *ga naar vraag 19*
 - Het geschil is geschikt
 - Ik heb gewonnen en heb het volledige bedrag uitgekeerd gekregen
 - Ik heb gewonnen en heb een deel van het bedrag uitgekeerd gekregen
 - Ik heb verloren, ik heb geen geld uitgekeerd gekregen
 - Anders, namelijk ...
 - Weet niet *ga naar vraag 20*

12. In hoeverre bent u tevreden met de uitkomst van het juridisch geschil?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Geen mening

Respondenten, vraag 11 = B → ga naar vraag 13

Respondenten, vraag 11 ≠ B → ga naar vraag 15

13. In hoeverre bent u tevreden met de hoogte van het bedrag van de schikking?
- Zeer tevreden
 - Tevreden
 - Niet tevreden, niet ontevreden
 - Ontevreden
 - Zeer ontevreden
 - Weet niet

14. Waarover bent u nog meer tevreden of ontevreden ten aanzien van de schikking die is getroffen?
- (open antwoord)
 - Weet niet

15. De snelheid van afwikkeling van een claim is afhankelijk van zowel de snelheid van de rechtsbijstandverzekeraar als van andere partijen, zoals rechters en experts. Hoe was voor uw gevoel de snelheid van afwikkeling van uw claim door uw rechtsbijstandverzekeraar?
- Zeer snel
 - Snel
 - Niet snel, niet langzaam
 - Langzaam
 - Zeer langzaam
 - Weet niet

16. In welke mate werd u naar uw mening op de hoogte gehouden van het verloop van de afwikkeling van uw claim?
- Zeer goed
 - Goed
 - Niet goed, niet slecht
 - Slecht
 - Zeer slecht
 - Weet niet
17. In hoeverre kwam de door de jurist van de rechtsbijstandverzekeraar ingeschatte **tijdsduur** om de claim af te handelen overeen met de daadwerkelijk benodigde tijd?
- Zeer goed
 - Goed
 - Niet goed, niet slecht
 - Slecht
 - Zeer slecht
 - Er is vooraf geen tijdschatting aangegeven
 - Weet niet
18. In hoeverre kwam de door de jurist van de rechtsbijstandverzekeraar aangegeven verwachte **uitkomst** van de claim overeen met de daadwerkelijke uitkomst?
- Zeer goed
 - Goed
 - Niet goed, niet slecht
 - Slecht
 - Zeer slecht
 - Er is vooraf geen verwachte uitkomst aangegeven
 - Weet niet
19. Wat is uw mening over de kennis van zaken van de jurist(en) die uw geschil heeft/hebben behandeld?
- Zeer positief
 - Positief
 - Niet positief, niet negatief
 - Negatief
 - Zeer negatief
 - Weet niet

[vanaf dit punt vragen stellen aan alle respondenten]

20. Wat is uw mening over de kennis van zaken van de juristen die over het algemeen bij rechtsbijstandverzekeraars werken?
- Zeer positief
 - Positief
 - Niet positief, niet negatief
 - Negatief
 - Zeer negatief
 - Weet niet

Nu volgen enkele stellingen. Kunt u aangeven in welke mate u het met deze stellingen eens bent.

21. Een rechtsbijstandverzekeraar is meer geïnteresseerd in het snel schikken van het juridisch geschil dan in het geschil voor de verzekerde proberen te winnen.
- Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Geen mening
22. Ik heb liever dat de rechtsbijstandverzekeraar het juridisch geschil snel schikt dan dat het een lang proces wordt waarbij de kans bestaat dat ik win.
- Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Geen mening
23. Bij een claim zal de rechtsbijstandverzekeraar zijn best doen om het geschil voor mij te 'winnen'.
- Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Geen mening

[vraag 24 uitsluitend aan respondenten met een rechtsbijstandverzekering]

24. Als ik een verzekering zou moeten opzeggen, dan zou dat mijn rechtsbijstandverzekering zijn.
- Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Geen mening

[vanaf dit punt vragen stellen aan alle respondenten]

Imago advocaat vs jurist verzekeraar

25. Heeft u voor een juridisch geschil wel eens een advocaat ingeschakeld?
- Ja *ga naar vraag 26*
 - Nee *ga naar vraag 27*
 - Weet niet *ga naar vraag 27*

26. A - Waarom had u de hulp van een advocaat ingeroepen?
- Ik had (toen nog) geen rechtsbijstandverzekering
 - Ik had meer vertrouwen in de advocaat dan in de juristen bij mijn rechtsbijstandverzekeraar
 - Het geschil viel niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering
 - Anders, namelijk ...
 - Weet niet

B - [indien Q26A, antwoord C]

Waar ging het geschil over dat niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering viel?
(open vraag)

27. Kunt u aangeven of u de volgende woorden meer bij een jurist van een rechtsbijstandverzekeraar of bij een advocaat vindt passen.
(aankruisen)

	Jurist bij rechtsbijstandverzekeraar	Advocaat	Past bij beiden even goed	Weet niet
Behulpzaam, past beste bij				
Prijzig, past beste bij				
Integer, past beste bij				
Kennis van zaken, past beste bij				
Professioneel, past beste bij				

Ten slotte volgen er nog enkele stellingen. Kunt u aangeven in welke mate u het met deze stellingen eens bent.

28. Een juridisch geschil wordt net zo deskundig afgehandeld bij een rechtsbijstandverzekeraar als bij een advocaat.
- Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Geen mening
29. Juristen bij een rechtsbijstandverzekeraar verdienen veel geld.
- Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Niet mee eens, niet mee oneens
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Geen mening
30. Voor rechtsbijstandverzekeraars geldt: hoe duurder de verzekering, hoe beter.
- Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Niet mee eens, niet mee oneens
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Geen mening
31. Bij een juridisch geschil roep ik liever de hulp in van een advocaat dan van een rechtsbijstandverzekeraar.
- Helemaal mee eens
 - Mee eens
 - Neutraal
 - Mee oneens
 - Helemaal mee oneens
 - Geen mening