

Evolueert rechtsbijstand naar risico- management?

Visiedocument over de
rechtsbijstandverzekering naar
aanleiding van onderzoek onder
intermediairs en ondernemers

Augustus 2020



**“Welk belang
vertegenwoordigt
de rechtsbijstand-
verzekering
in het totale
verzekeringspakket?”**





Inhoudsopgave

Inleiding en verantwoording	› 04
Managementsamenvatting	› 06
De rol van de adviseur bij rechtsbijstandverzekeringen	› 08
De obstakels in het adviestraject	› 12
Van rechtsbijstand naar risicomanagement	› 16

Inleiding en verantwoording

In het voorjaar van 2020 heeft ARAG onderzoek uitgevoerd onder intermediairs en mkb-ondernemers naar de status van de rechtsbijstandverzekering in het mkb. Het voornaamste doel van het onderzoek was om meer zicht en grip te krijgen op het adviesproces, zowel vanuit het oogpunt van de adviseur als vanuit de klant/mkb-ondernemer.

- Welk **belang** vertegenwoordigt de rechtsbijstandverzekering in het totale verzekeringspakket?
- Hoeveel belang hechten **adviseurs** eraan dat hun klanten deze verzekering ook daadwerkelijk afnemen?
- Wat zijn eventuele **obstakels**?
- Waarom besluiten **mkb-ondernemers** om uiteindelijk wel of geen rechtsbijstandverzekering af te sluiten?
- Wat ontbreekt er nog om een **goed advies** uit te kunnen brengen of om het product beter bij de klant te laten **aansluiten**?

In samenwerking met bureau RVS zijn **8 diepte-interviews** gehouden en **50 enquêtes** afgenomen, waarvan de helft onder het **intermediair** en de andere helft onder **mkb-ondernemers** met een

bedrijfsomvang tot 15 personen. De respondenten zijn verspreid over verschillende delen van Nederland. Aan de hand van de **uitkomsten** en onze **bevindingen** hierover, is het voorliggende **visiedocument** tot stand gekomen.

ARAG hecht er bijzonder veel waarde aan om **continu in gesprek** te blijven met de markt en om feedback ter harte te nemen en waar mogelijk deze om te zetten in **concrete beleidsmaatregelen**.

We nodigen u van harte uit om ons hierin te blijven uitdagen!

Leusden, augustus 2020



**“Waarom besluiten
mkb-ondernemers om
uiteindelijk wel of geen
rechtsbijstandverzekering
nemen?”**

Managementsamenvatting

ARAG heeft in het voorjaar van 2020 onderzoek uitgevoerd onder intermediairs en mkb-ondernemers naar de status en het adviesproces van de rechtsbijstandverzekering. In totaal zijn er 8 diepte-interviews en 50 enquêtes afgenomen onder zowel het intermediair als onder mkb-ondernemers.

Zowel uit dit **onderzoek** als uit eerder onderzoek van Adfiz (2019), blijkt dat ondernemers voor de meeste verzekeringen en financiële producten **persoonlijk advies** willen. De rol van het intermediair en het belang van een gedegen advies, staat dus nog altijd als een paal boven water. Ruim **7 op de 10 adviseurs** noemt de rechtsbijstandverzekering een **belangrijk onderdeel** van hun totale advies aan de zakelijke klant. Bovendien zegt **84%** hiervoor zijn of haar **overtuigingskracht** in te zetten. Ook bij **ondernemers** behoort rechtsbijstand volgens dit onderzoek tot de **top 5** van hun **verzekeringspakket**.

Maar liefst **88% van de adviseurs** erkent dat hun zakelijke klant niet goed op de hoogte is van het product rechtsbijstandverzekering, wat de **behoefte aan extra communicatie** en informatie bevestigt. Adviseurs geven dan ook aan dat zij meer **voorbeeldcases** en **voorbeeldberekeningen** willen, gerelateerd aan verschillende **branches** en specifieke **beroepen**.

De vier belangrijkste redenen voor een mkb-klant om toch af te zien van een rechtsbijstandverzekering zijn:

- Een (te) hoge prijs,
- De voorkeur voor een huisadvocaat,
- Het ontbreken van risico en onduidelijkheid over wat en niet onder de dekking valt.
- De (kleinere mkbondernemer ziet vooral risico's in arbeids-ongeschiktheid van medewerkers en conflicten met klanten.

Van de respondenten met een **rechtsbijstandsverzekering** geeft **36%** aan hier **ooit** een beroep op te hebben gedaan. De redenen hiervoor zijn divers en laten tegelijkertijd zien dat dit type verzekering een groot aantal risico's bestrijkt.

“De rol van het intermediair en het belang van gedegen advies staat dus nog altijd als een paal boven water.”

De **belangrijkste conclusie** van dit onderzoek is de constatering dat er **onvoldoende kennis** bij de klant aanwezig is om een goede inschatting van de risico's te maken en dat de adviseur **niet altijd optimaal uitgerust** is om hiermee te helpen.

Daarom wil ARAG **continu in gesprek** met de markt om bij te dragen aan een **betere vorm** van **risicomanagement**. Dit onderzoek en andere signalen uit de markt zijn dan ook de aanleiding om te werken aan een **online** omgeving specifiek voor de zakelijke markt. Hierop kunnen adviseurs en klanten in de **nabije toekomst** onder andere tools, branchecijfers en voorbeeldcases vinden, waarmee ze **samen met hun klanten** een **betere inschatting** kunnen maken van de bedrijfsrisico's.





**“Het zou wenselijk zijn
als het nog duidelijker is
wat wel en niet
is verzekerd.”**

De rol van de adviseur bij rechtsbijstand- verzekeringen

Volgens de uitgave van Adfiz 'Advies in cijfers' (2019) zijn maar liefst 9 van de 10 bedrijven klant bij een financieel adviesbedrijf. Ook is het geen branchegeheim dat de ooit voorspelde trend van een markt die in korte tijd zou worden gedomineerd door direct writers, niet is uitgekomen.

Natuurlijk **oriënteren** particulieren en ondernemers zich ook **online**, maar voor de meeste verzekeringen en financiële producten, wil men toch liever een **persoonlijk advies**. Dat geldt ook voor de rechtsbijstandverzekering.



Een product, zo blijkt uit de dagelijkse praktijk, dat om **uitleg en toelichting** vraagt.



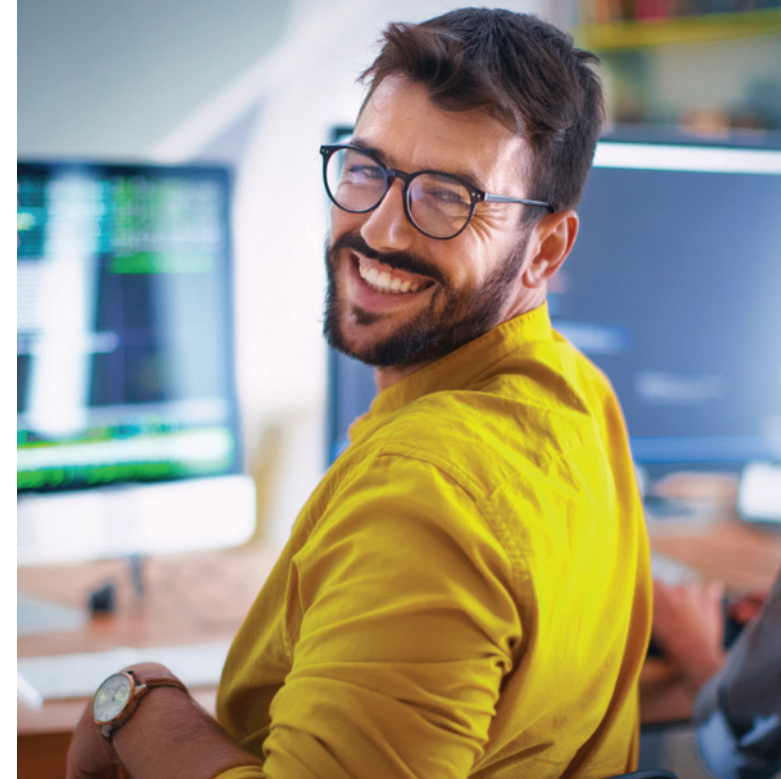
Ook uit de **diverse gesprekken** blijkt dat ondernemers zich liever baseren op de **kennis en reputatie** van hun adviseur, dan dat ze bereid zijn om zichzelf in de materie te verdiepen.

Deze **conclusies** onderstrepen nogmaals het **belang** van een gedegen **advies** door de adviseur.

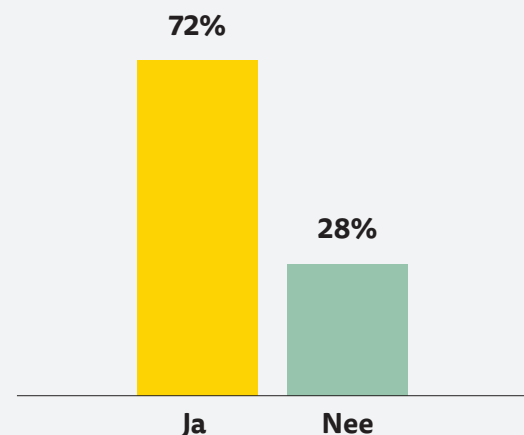
Hoe belangrijk is rechtsbijstand in het totale verzekeringspakket?

Hoewel het beeld over het product rechtsbijstandverzekering dat uit dit **onderzoek** naar voren komt bij een **deel van de klanten** en adviseurs een gemixt imago laat zien, is het voor intermediairs een wezenlijk onderdeel van hun pakket. Ruim **7 op de 10** adviseurs noemt de **rechtsbijstandverzekering** een belangrijk onderdeel van hun totale **advies** aan de zakelijke klant.

Voor anderen heeft het **minder prioriteit**, onder andere door **onzekerheid** over de kwaliteit van de dienstverlening op het moment dat de klant er een beroep op moet doen of de twijfel dat de dekkinggraad voor de betreffende klant **toereikend** is.



Vormt de rechtsbijstandverzekering een belangrijk onderdeel in uw advies richting de ondernemer?



Belangrijkste argumenten om geen rechtsbijstandverzekering te sluiten

Ondanks dat de rechtsbijstandverzekering een **belangrijk onderdeel** is van het **totale pakket**, sluit de ondernemer deze toch vaak niet af. De **4 belangrijkste argumenten** waarom ondernemers dit niet doen, zijn volgens de **adviseurs** de volgende:



Hoge prijs



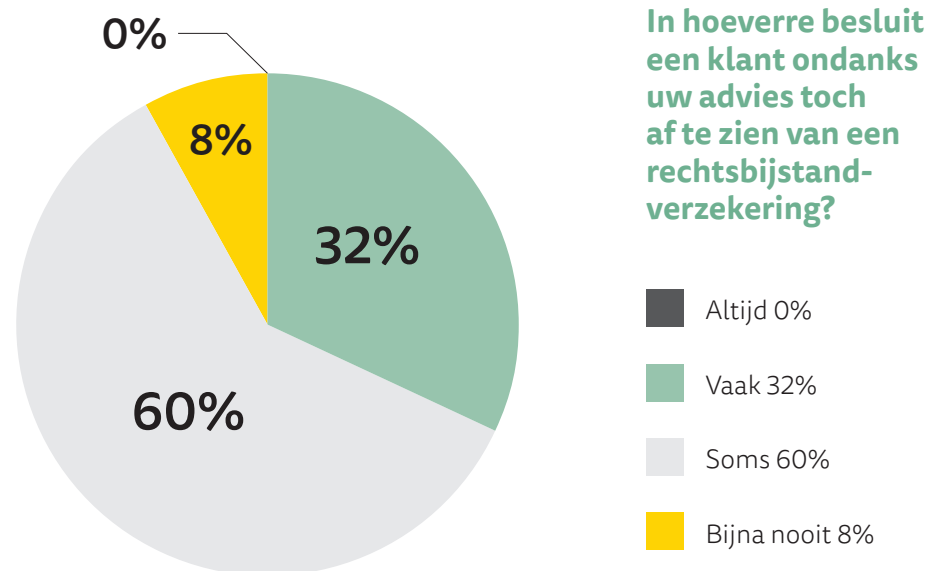
Ervaart geen risico



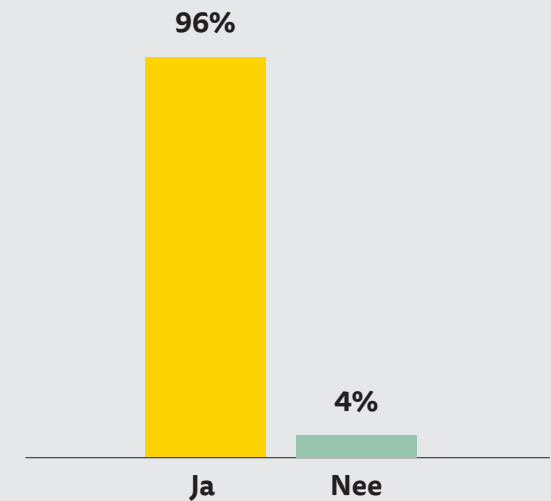
Voorkeur eigen advocaat



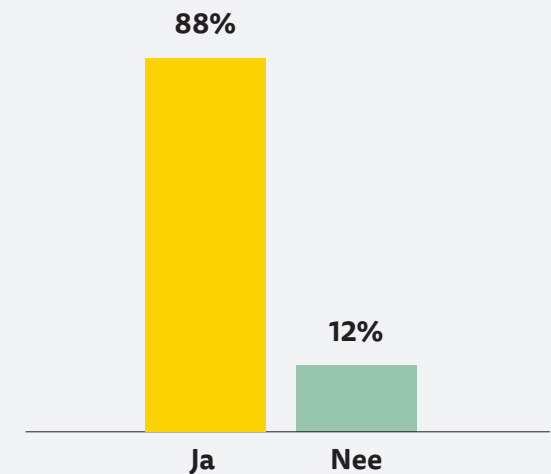
Voorwaarden onduidelijk



Heeft u als adviseur voldoende kennis/ input om een rechtsbijstandverzekering te adviseren?



Verstrekt de verzekeraar voldoende informatie/tools om de rechtsbijstandverzekering goed te kunnen uitleggen aan de mkb-ondernemer?



Zorgplicht of intrinsieke motivatie?

Dat neemt niet weg dat de **adviseur** in veruit de meeste gevallen (84%) zijn of haar **overtuigingskracht** inzet om een klant toch aan te sporen een **rechtsbijstandverzekering** af te sluiten.

De vragen die zich hierbij opwerpen:

- Is dit vooral ingegeven vanuit de zorgplicht?
- Is het de intrinsieke motivatie dat dit het juiste product is voor de betreffende klant?
- Of ligt het meer in het kader van risicomanagement?

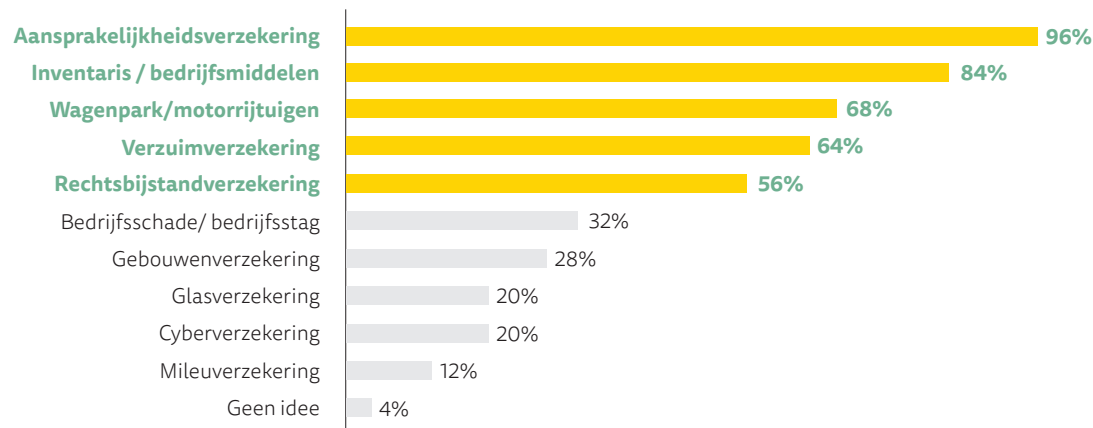
Aan het **kennisniveau** ligt het in elk geval niet en ook de verzekeraars zijn **compleet** in hun **informatievoorziening**, zo zeggen de adviseurs.

Wel hebben zij **tips**, waarbij de wens van meer voorbeeldcases en voorbeeldberekeningen eruit springt. Bij **voorkeur** ook gerelateerd aan verschillende branches en specifieke beroepen. Het blijkt namelijk in de **praktijk** voor de klant **niet altijd eenvoudig** om een goede risico-/batenanalyse te maken (zie ook pagina 11-14 'Obstakels in het adviestraject').

De rechtsbijstandverzekering is niet de eerste verzekering die bij ondernemer op de radar staat, maar behoort in dit onderzoek wel tot de **top 5**.



Weet u welke bedrijfsmatige schadeverzekering(en) u heeft afgesloten?



De obstakels in het adviestraject



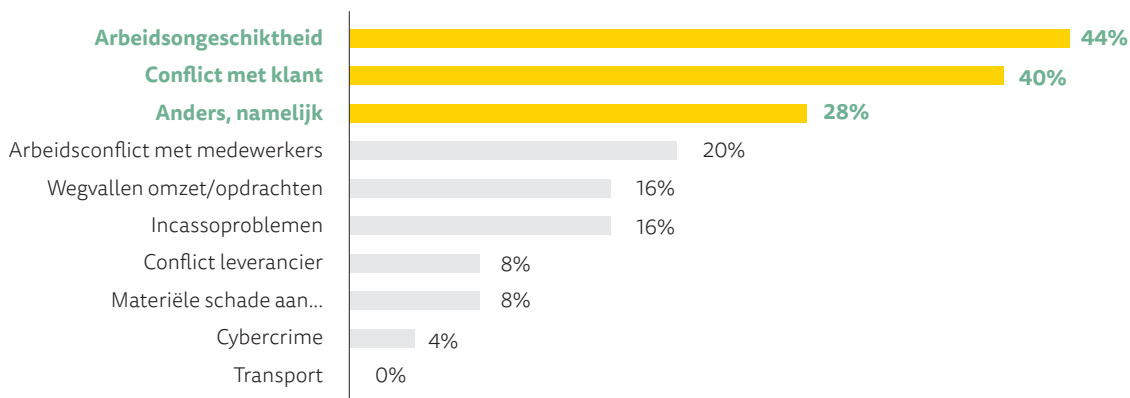
Nu is bij de ondernemer de kennis over verzekeringen in het algemeen niet erg hoog, maar zeker als het gaat om de rechtsbijstandverzekering heeft de adviseur veel uit te leggen. Dat geven zij ook zelf aan.

Een overtuigende **meerderheid** (88%) van de adviseurs erkent dat hun zakelijke klant niet goed op de hoogte is van het product **rechtsbijstandverzekering**. Enerzijds is dit natuurlijk een kans om de **toegevoegde waarde** als adviseur te etaleren, anderzijds is de kennisachterstand ook niet zomaar ingehaald. Dit kan de **ontvankelijkheid** voor het product ook in de weg staan.

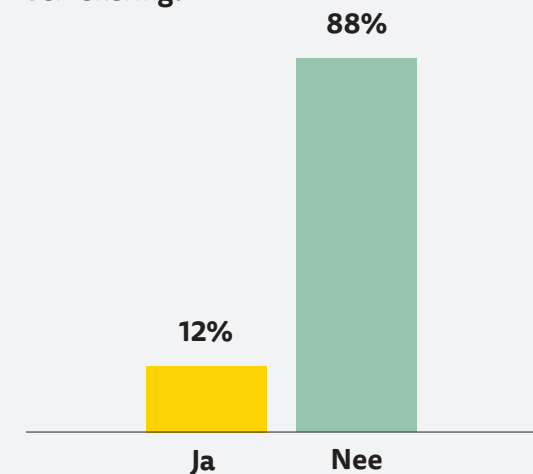
Dekt rechtsbijstand de grootste risico's voor de kleinere ondernemer?

De (kleinere) mkb-ondernemer ziet vooral **risico's** in arbeidsongeschiktheid van medewerkers en conflicten met klanten. Risicoafdekking is in hun **perceptie** daarom in eerste instantie gericht op **verzuimverzekeringen** en incasso-dienstverlening. Veel andere risico's worden eerder als **uitzonderingen** beschouwd die een **jaarlijkse premie** in hun beleving soms wel en soms niet rechtvaardigen.

Waar zitten de grootste bedrijfsrisico's voor u als mkb-ondernemer?



Zijn de klanten (vooraf) goed op de hoogte van de inhoud van een rechtsbijstandverzekering?

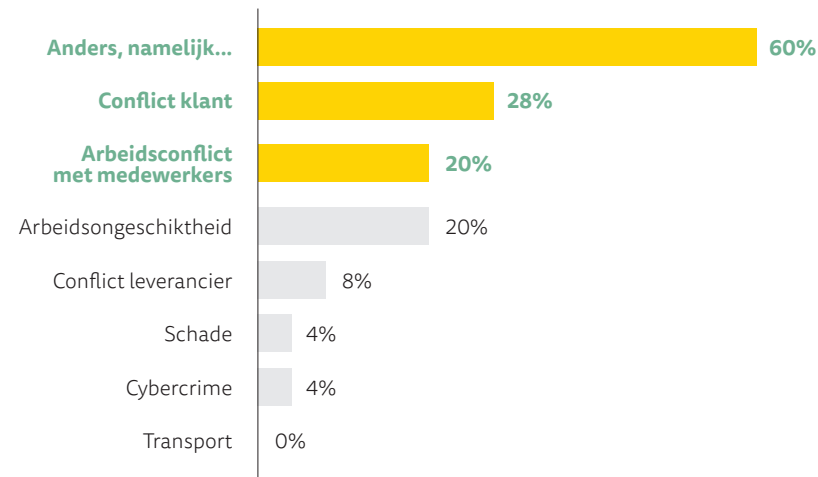


“Onze premie voor rechtsbijstand is niet spectaculair hoog en mocht er iets gebeuren dan is dat in elk geval gedekt.”



Een onderzoek van IPSOS (TOF Zakelijk 2020) laat zien dat **1 op de 5 bedrijven** in Nederland een **rechtsbijstandverzekering** heeft. Voor mkb-bedrijven met **2 tot 9 medewerkers** ligt dat hoger, namelijk bijna **1 op 3**. Uit het onderzoek van ARAG zelf blijkt dat **36%** weleens een **beroep** op de rechtsbijstandverzekering heeft moeten doen. De **belangrijkste reden** om deze af te sluiten is overigens divers en is breder dan de als grootst genoemde risico's (conflict met klant of medewerker). Juist die **diversiteit** laat zien dat rechtsbijstand een groot pallet van verschillende risico's bestrijkt.

Welke van de hiervoor genoemde bedrijfsrisico's waren voor uw onderneming bepalend om wel of geen rechtsbijstandverzekering te nemen?



Imago naar volgend niveau

Rechtsbijstand blijkt in de **praktijk** niet altijd een eenvoudig **adviesproduct** te zijn. Deels door relatieve **onbekendheid** bij de klant maar ook door de in hun ogen **complexiteit** over wat wel en niet is gedekt. Tegelijkertijd zijn er ook vragen waar het andere verzekeringen overlapt of juist aanvult. Soms ligt het aan het **verwachtingspatroon** al dan niet in combinatie met een concrete **praktijkervaring**.

Goed **advies**, heldere **communicatie** over het product en vooral het **goed managen** van de **risico's** en de **verwachtingen** over de aard van de dienstverlening, zijn daarbij **cruciaal**.

“Rechtsbijstand blijkt in de praktijk niet altijd een eenvoudig adviesproduct te zijn.”





Van rechtsbijstand naar risico- management

Het merendeel van de bedrijven dat een rechtsbijstand-verzekering heeft, behoort dus tot de groep klein mkb met een omvang van 2 tot 9 medewerkers. Liefst 7 op de 10 bedrijven in deze categorie met een omzet van honderdduizend tot 1 miljoen euro heeft er een (IPSOS, TOF Zakelijk 2020).

ZZP'ers (17%) en mkb-bedrijven van grote omvang scoren hierin dus **aanzienlijk lager**. Ondanks dat de klant doorgaans tevreden is over het advies van het intermediair over de rechtsbijstandverzekering, is het **verbeterpotentieel** groot genoeg om onze schouders eronder te zetten. Zo **helpen** we elkaar om het **kennisniveau te verhogen** en de risico's beter te managen.

In de diverse interviews en enquêtes komt vooral naar voren dat:

- het **kennisniveau** over het product rechtsbijstand niet hoog is;
- het **imago** gemixt is;
- en het intermediair **behoefte** heeft aan meer branchegerichte voorbeeldcases en -berekeningen.

“Ondanks dat de klant doorgaans tevreden is over het advies van het intermediair over de rechtsbijstand-verzekering, is het verbeterpotentieel groot genoeg om onze schouders eronder te zetten.”

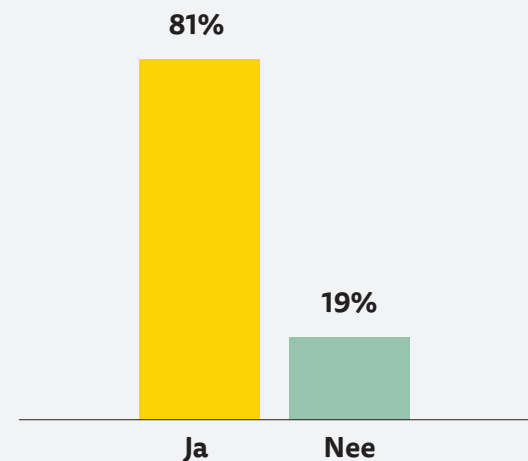
Kennisniveau

Uiteindelijk geldt natuurlijk voor alle verzekeringen: wat **kost** het en wat kan het mij **besparen** op het moment dat ik er een beroep op moet doen? Zeker de rechtsbijstandverzekering vraagt om verdergaande en **gedetailleerde** informatievoorziening die het intermediair en de klant helpt om een betere afweging van de risico's te maken en die bovendien **anticipeert** op eventuele teleurstellingen in de toekomst. Wie scherper voor ogen heeft waar hij of zij voor verzekerd is, komt minder snel voor verrassingen te staan op het moment dat er een beroep gedaan wordt op de verzekering.



Was uw adviseur in staat om het product, de rechtsbijstandverzekering, goed uit te leggen?

(inhoud van de verzekering, wat is wel gedekt en wat niet? Rekenvoorbeelden?)





Imagoperceptie

De rechtsbijstandverzekering heeft soms een **minder goed imago**, bijvoorbeeld door een ervaring uit het verleden. Feit is ook dat volgens onafhankelijk onderzoek in 2017 van overheidsinstantie WODC (Wetenschappelijk Documentatie- en Onderzoekscentrum), blijkt dat rechtsbijstandsadviseurs hoger scoren op de **kwaliteit** van juridische dienstverlening bij civiele handelszaken, dan de advocatuur. Dat laat onverlet dat rechtsbijstandsverzekeraars een **uitdaging** hebben om de kwaliteit van hun dienstverlening **actiever** onder de aandacht te brengen. ARAG zal hier ook zeker werk van (blijven) maken.

Evolueert rechtsbijstand naar risicomanagement?

ARAG gelooft in de **kracht** van het **advies** aan de ondernemer. De adviseur is zich als geen ander bewust van de risico's die de ondernemer loopt, welke hij kan of wil verzekeren en welke **risico's** de ondernemer zelf kan dragen of behoren bij het ondernemerschap.

Maar om het risico van **juridische conflicten** goed in te kunnen schatten, zal de adviseur hulp nodig hebben van de **expertise** van ARAG. Daarom zetten wij volop in op de ondersteuning van de adviseur om dit advies zo goed mogelijk vorm te geven.

Wij **realiseren** ons dat de rechtsbijstandverzekering onderdeel is van het **totaalpakket** dat de adviseur bespreekt en afsluit voor zijn klein zakelijke klant. Op diverse aspecten is er ruimte voor **actievere** en diepgaandere **kennisdeling** en voor praktische tools die de adviseur in zijn rol als risicomanager beter helpen uit te oefenen. **Gezamenlijk** kunnen we zo het advies aan de ondernemer **optimaliseren** en ook de feitelijke juridische ondersteuning van de ondernemer. Dit zijn zaken die behoren tot de **kerntaken** van de juridische dienstverlening van ARAG, ook zonder dat er sprake is van een conflict.

Samen ondernemen

De ontwikkeling naar een benadering die meer gericht is op het managen van risico's is ingezet. Om de samenwerking met adviseurs op het gebied van risicomanagement verder invulling te geven, werkt ARAG aan verschillende initiatieven.

Inschatting risico's

Hoe beter adviseurs in staat zijn om de **risico's** van hun klanten in te schatten, hoe beter het **advies** zal zijn. ARAG is bezig met de **ontwikkeling van richtlijnen en tools** om adviseurs hiermee te helpen. Ingrediënten hiervoor zijn onder andere branchecijfers, specifieke cases en vergelijkingen tussen (advocaat)kosten en juridisch advies bij bepaalde procedures versus de kosten van een rechtsbijstandverzekering.

Online platform

Daarnaast **ontwikkelen** we een **online platform** dat specifiek is gericht op de zakelijke markt waar ook alle hierboven genoemde items te raadplegen zijn. ARAG zal ook haar **initiatieven en ideeën toetsten** door het gesprek aan te gaan met de markt. Want samen ondernemen begint met samen leren.



juridisch
probleemoplossers

ARAG SE | Kastanjelaan 2 | 3833 AN Leusden
Postbus 230 | 3830 AE Leusden | **ARAG.nl**