

Drs. A.T. Dolders  
Algemeen directeur

**Legal & General Nederland  
Levensverzekering  
Maatschappij N.V.**

Postbus 4  
1200 AA Hilversum  
Laapersveld 68  
1213 VB Hilversum

Telefoon 035 - 625 25 25  
Telefax 035 - 625 25 00  
www.LandG.nl

**Onze ref.:**  
**Uw ref.:**  
**Datum:** 19 maart 2010

Betreft : reactie Legal & General op discussie CAR

Geachte ...,

Van meerdere intermediairs ontvingen wij het verzoek om aan te geven wat het standpunt van Legal & General is, naar aanleiding van de Position Paper inzake het honoreringssysteem van adviseurs en bemiddelaars welke het Verbond van Verzekeraars onlangs heeft gepubliceerd. Gezien het belang van dit onderwerp hebben wij gemeend ons standpunt in een brief aan alle met ons samenwerkende intermediairs bekend te maken.

### **Legal & General pleit voor handhaving van provisie naast nieuwe vormen van belonen**

Voor Legal & General staat de meerwaarde van het intermediair niet ter discussie. Wij zijn van oordeel dat de complexe financiële producten zoals Legal & General die voert, uitsluitend verantwoord door ons aan de consument geleverd kunnen worden indien de consument zich laat bijstaan door een deskundig adviseur. Dit is dan ook de reden dat Legal & General geen eigen verkoopkanalen heeft. Noch loondienst noch direct writing. De grote winst van de huidige regelgeving is dat de beloning transparant is en met de consument is overeengekomen. Deze beloning kan in de vorm van een nota of van provisie of middels een mix van beide worden verrekend. Het is in het belang van de consument en de bedrijfstak dat de kosten van advisering en begeleiding als onderdeel van de premie door de consument gespreid over de looptijd van het afgesloten product kunnen worden betaald. Legal & General pleit daarom voor handhaving van de mogelijkheid van provisie.

### **Position Paper leidt tot Babylonische spraakverwarring**

Legal & General heeft begrip en waardering voor het feit dat het Verbond initiatieven neemt om bij politiek en consument het vertrouwen in de financiële sector te herstellen. Maar dergelijke initiatieven zijn alleen succesvol indien deze breed door de sector worden gedragen. Geconstateerd moet worden dat dit ten aanzien van de inhoud van de Position Paper niet het geval is. Dit is niet in de laatste plaats het gevolg van de

onduidelijkheid in de kernstandpunten die de Position Paper bevat. Enerzijds wordt door het Verbond gesteld dat er geen betalingsverkeer kan zijn tussen intermediair en verzekeraars uitgezonderd vormen van uitbesteding. Anderzijds wordt gesteld dat de met de klant overeengekomen beloning wel als provisie en onderdeel van de premie door de verzekeraar kan worden geïncasseerd. Dit is onzes inziens gelijk aan het zeggen dat provisie niet kan maar wel mogelijk is. Een dergelijke contradictie leidt tot een Babylonische spraakverwarring.

### **Intermediair levert waardecreatie zowel naar consument als naar aanbieder**

Voor Legal & General staat niet ter discussie dat een goed financieel dienstverlener waardecreatie levert naar zowel de consument als net zo goed naar de aanbieder. Het is echter de klant die moet bepalen hoeveel hij bereid is te betalen voor het totaal pakket van diensten aan hem door de adviseur geleverd. Legal & General is geen voorstander om deze waardecreatie te gaan splitsen zodat elke partij "zijn eigen kosten" betaalt. Naar ons oordeel zal een dergelijke uitsplitsing:

- in praktijk zeer moeilijk uitvoerbaar blijken te zijn en tot tal van nieuwe discussies leiden
- voor de meeste consumenten niet meer te volgen zijn
- tot veel extra administratieve lasten leiden die uiteindelijk altijd weer voor rekening van de klant komen
- feitelijk weer leiden tot nieuwe vormen van afhankelijkheid van adviseurs en bemiddelaars van aanbieders.

### **Waardecreatie naar aanbieder**

Zoals aangegeven is Legal & General van oordeel dat adviseurs en bemiddelaars ook waarde creëren voor de aanbieder. Bij het berekenen van de kostprijs van verzekeringen gaat Legal & General ervan uit dat bepaalde werkzaamheden zullen worden verricht door de adviseur/bemiddelaar en deze kosten worden gefinancierd uit de provisie. Indien klant en adviseur massaal zouden afspreken dat deze diensten niet meer door de adviseur/bemiddelaar zullen worden uitgevoerd maar de klant zich rechtstreeks tot de aanbieder moet richten, zullen wij de netto premies in vergelijking met heden moeten verhogen.

### **Beperkt deel consument is bereid en/of in staat fee te betalen**

Legal & General heeft als een van de weinige aanbieders in Nederland uitgebreide ervaringen in de Engelse markt. Het is vanuit die ervaring dat wij de voorstellen die in de Position Paper staan vermeld, ook voor de levenssector moeten ontraden. Deze voorstellen zijn noch in het belang van de klant, noch in het belang van de sector. De ervaringen in de Engelse markt laten zien dat slechts 10 tot 15% van de consumenten kiest voor een systeem waarbij de financieel dienstverlener volledig op basis van een nota door de consument wordt beloond. En de groep die hiervoor kiest bestaat dan grotendeels uit het topsegment voor wat betreft inkomen. Voor het overgrote deel van de consument is een goed financieel advies alleen maar bereikbaar indien de kosten van het advies onderdeel zijn van de premie en gespreid over de looptijd van het contract door de consument wordt betaald.

### **Standpunt Legal & General**

Legal & General neemt in de thans gevoerde discussie naar aanleiding van de Position Paper van het Verbond van Verzekeraars het volgende standpunt in:

1. Het intermediair creëert waarde voor zowel de consument als voor de aanbieder;
2. Het is niet zinvol te proberen deze waarde te splitsen en op geld te waarderen;
3. Effectiever is deze totale waarde tot uitdrukking te brengen onder het begrip beloning;
4. Deze beloning is transparant en is met de consument overeengekomen.
5. Deze beloning kan in de vorm van een nota of van provisie of middels een mix van beide worden verrekend.
6. Het is in het belang van de consument en de bedrijfstak dat de kosten van advisering en begeleiding als onderdeel van de premie door de consument gespreid over de looptijd van het afgesloten product kunnen worden betaald. Legal & General pleit daarom voor handhaving van de mogelijkheid van provisie.

### **Geen confrontatie maar dialoog**

Legal & General betreurt zeer, dat de wijze waarop de Position Paper is geformuleerd en aan de sector bekend is gemaakt, tot veel commotie en misverstanden heeft geleid. Naar het oordeel van Legal & General voegt een harde confrontatie tussen aanbieders en intermediair weinig toe aan de revitalisering van onze sector en ook niet aan het herstel van vertrouwen bij politici en consument.

Een deel van de huidige commotie wordt veroorzaakt doordat het Verbond het CAR-model ook wettelijk verplicht wil stellen voor schadeverzekeringen. Schadeverzekeringen zijn niet het gebied waarop Legal & General in Nederland actief is. Wij onthouden ons op dit gebied van commentaar.

Ten aanzien van de complexe levensverzekeringen menen wij dat u recht heeft op onze visie. Die visie hebben wij hierboven verwoord. Op grond van wettelijke bepalingen is provisie transparant voor de consument. Gegeven deze wettelijke transparantie menen wij dat wanneer de standpunten van de verschillende partijen op een meer precieze wijze en met een neutrale toonzetting worden verwoord iedereen het erover eens is dat de beloning van de adviseur een afspraak is tussen hem en zijn klant. En ik denk, dat ook iedereen zich erin kan vinden, dat het intermediaire distributiekanaal een zeer waardevolle bijdrage levert aan de opbouw van oudedagsvoorzieningen in de ruimste zin van het woord. Een dialoog tussen de verschillende partijen in de sector lijkt mij dan ook de meest geschikte vorm om in dit beladen dossier te komen tot een oplossing, waarmee de klant centraal blijft staan.

Ik hoop u met deze toelichting van dienst te zijn geweest. Het spreekt vanzelf dat indien u hierover verder met mij van gedachten wilt wisselen ik hiertoe graag bereid ben.

Met vriendelijke groet,

  
Arno Dolders