

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-281
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden en
drs. W. Dullemond en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 oktober 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Legal & General Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te
Hilversum, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 30 september 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Verzekeraar zonder grondslag daartoe de polisbeheerkosten heeft gewijzigd. Verzekeraar stelt dat de voorwaarden hem daartoe de mogelijkheid bieden. De overeenkomst voorziet niet in de mogelijkheid voor Verzekeraar de polisbeheerkosten te wijzigen. Consument ondervindt evenwel geen nadeel van de wijziging. Hoewel de klacht van Consument gegrond is, verbindt de Commissie daaraan derhalve geen consequenties.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de brief van Verzekeraar aan Consument; en
- de reactie daarop van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in maart 2013 via haar assurantieadviseur een offerte gekregen voor een Nova Polis bij Verzekeraar. In de offerte is – onder meer – een uitleg opgenomen over de kosten en risicopremies. Eén van de kostenposten is de post ‘beleggingskosten’. Blijkens de toelichting bij het offerte gaat het dan om het volgende:

“Dit zijn kosten die te maken hebben met het beheer van de beleggingen. De doorlopende beleggingskosten bestaan uit een beheervergoeding die Legal & General in rekening brengt en kosten voor de fondsbeheerder, zoals de kosten voor het maken van jaarverslagen, accountantskosten, bewaarloon, marketingkosten en rentelasten. Deze kosten verschillen per fonds en zijn onder meer afhankelijk van het fondsvermogen. Daarnaast worden er aan- en verkoopkosten in rekening gebracht. De hoogte daarvan verschilt eveneens per fonds. De aan- en verkoopkosten worden verrekend bij de aan- en verkoop van participaties.”

- 2.2 Consument heeft kennelijk naar aanleiding van de offerte, zij het met enkele aanpassingen, per 1 maart 2013 een overeenkomst van verzekering afgesloten met Verzekeraar.

De verzekering, die is geadmistreerd onder polisnummer [...], voorziet in een uitkering op de einddatum (1 maart 2043) of bij overlijden vóór die datum. Ingeval van een uitkering bij leven op de einddatum is de hoogte daarvan afhankelijk van de koersontwikkelingen.

In geval van de uitkering bij overlijden voor de einddatum bedraagt de uitkering de depotwaarde op dat moment, vermeerderd met 10%. Minimaal wordt de som van de voor de verzekerde uitkering betaalde premies uitgekeerd.

Blijkens de polis werd het beleggingsbestanddeel van de premie sinds de aanvang van de verzekeringsovereenkomst voor 100% in het Rente Depot 2009 belegd.

- 2.3 Op de overeenkomst van verzekering zijn de ‘Voorwaarden Nova Polis September 2011’ van toepassing. Deze bestaan uit de ‘Verzekeringsvoorwaarden voor de Nova Polis’ en de ‘Beleggingsvoorwaarden Nova Polis’.

In artikel 15 van het eerstgenoemde onderdeel van de voorwaarden is het volgende bepaald:

“Artikel 15 Recht van wijziging

Legal & General heeft het recht de verzekering en derhalve ook deze verzekeringsvoorwaarden tussentijds aan te passen dan wel niet aan een wijziging van de verzekering mee te werken, indien dit noodzakelijk is om te voldoen of te blijven voldoen aan de op deze verzekering van toepassing zijnde wetgeving of daarop gebaseerde andere regelgeving.”

In artikel 7 van het tweede onderdeel van de voorwaarden is het volgende bepaald:

“Artikel 7 Kosten per Fonds

7.1 Per fonds gelden de volgende kosten:

- a. bij de toevoeging van Beleggingseenheden, aankoopkosten;
- b. bij de onttrekking van Beleggingseenheden, verkoopkosten;
- c. maandelijkse (beheer)kosten.

Deze kosten zijn uitgedrukt in een percentage. Het volledig overzicht van de van toepassing zijnde percentages per fonds is opgenomen op het inlegvel “Kostensysteem Legal & General” dat onverkort deel uitmaakt van deze Beleggingsvoorwaarden. Legal & General kan in deze kosten wijzigingen aanbrengen. In dat geval zal zij de verzekeringnemer hierover schriftelijk berichten. Bij verhoging van deze kosten wordt de verzekeringnemer in de gelegenheid gesteld binnen twee maanden kosteloos te switchen naar een ander Fonds.”

- 2.4 Consument heeft bij de overeenkomst van verzekering tevens het blad ‘Informatie over Nova Polis’ ontvangen. Daarop zijn de kostenpercentages opgenomen, alsmede de volgende informatie:

“Hoeveel kosten verrekent de fondsbeheerder?

De fondsbeheerder beheert de beleggingen. De kosten hiervoor worden verrekend met de koers van de beleggingsfondsen.”

- 2.5 Bij de polis heeft Consument tevens het blad ‘Fondseninformatie beleggings- en pensioenverzekeringen’ van Verzekeraar ontvangen. Daarop is onder meer het volgende bepaald:

“Kostensysteem Legal & General

Naast de kosten van de fondsbeheerder (TER) gelden per fonds de volgende kosten:

1. Aan- en verkoopkosten
2. Maandelijkse (beheer)kosten”

- 2.6 Bij brief van 19 december 2013 heeft Verzekeraar Consument geïnformeerd over “een aantal wijzigingen met betrekking tot beleggingsfondsen”. Verzekeraar heeft Consument in deze brief geïnformeerd over een wetswijziging die het verbied dat fondsbeheerders vergoedingen betalen aan de distributeurs van beleggingsfondsen.

Deze kosten, die Consument aanvankelijk aan de fondsbeheerder voldeed, werden door Verzekeraar aangewend om (een gedeelte van) de administratiekosten van de polis en de beleggingen te dekken.

Verzekeraar heeft Consument met inachtneming hiervan laten weten dat de kosten vanaf 1 januari 2014 rechtstreeks aan Verzekeraar voldaan zullen moeten worden. Verzekeraar heeft daarbij benadrukt:

“Het totaal van de door u te betalen kosten wordt niet hoger en, afhankelijk van de door u gekozen fonds(en), blijft gelijk of wordt zelfs lager.”

Consument heeft over dit alles geklaagd bij Verzekeraar

Later is gebleken dat Verzekeraar Consument niet correct geïnformeerd heeft, omdat voor de fondsen waar zij in belegde geen beheersvergoeding verschuldigd was. Desalniettemin heeft Consument haar klacht doorgezet.

Partijen zijn er niet in geslaagd onderling tot een vergelijk te komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt over de wijziging die door Verzekeraar is doorgevoerd. Meer in het bijzonder stelt zij dat de overeenkomst in deze situatie geen mogelijkheden biedt voor een eenzijdige wijziging.
- 3.2 Consument stelt dat zij “het ernstige vermoeden [heeft] dat Legal & General tevens de kostenstructuur van mijn polis/beleggingen heeft gewijzigd”.
- 3.3 Consument stelt dat Verzekeraar in strijd met de verzekeringsvoorwaarden het afschaffen van de distributievergoeding aangrijpt voor een kostenverhoging voor fondsen die beschikbaar zijn voor de polis van Consument, waarvoor Verzekeraar voorheen een distributievergoeding ontving. Consument stelt dat deze wijziging haar raakt, ook al worden er voor het fonds waarin zij belegt geen beheerskosten in rekening gebracht, omdat zij op basis van de polis de mogelijkheid heeft te switchen. Overigens heeft Consument hangende deze procedure Verzekeraar verzocht een gedeeltelijke fondswijziging door te voeren.

Verweer

- 3.4 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
 - Een deel van de fondskosten die door Consument voorheen aan de fondsbeheerder werd betaald, werd door de fondsbeheerder gebruikt als distributievergoeding aan Verzekeraar.
 - Per 1 januari 2014 is het fondsbeheerders niet langer toegestaan een distributievergoeding te betalen aan Verzekeraar. Met inachtneming hiervan hebben de fondsbeheerders de kosten voor consumenten verlaagd en heeft Verzekeraar

tegelijkertijd haar polisbeheerkosten verhoogd, teneinde het verlies van de distributievergoeding (gedeeltelijk) op te vangen.

- Er is geen sprake van een eenzijdige wijziging van de overeenkomst, maar van een wijziging van de kostenstructuur. Dit is volgens Verzekeraar toegestaan op basis van artikel 7 van de 'Beleggingsvoorwaarden Nova Polis'. Bovendien is deze wijziging op dusdanige wijze doorgevoerd dat sprake is van een kostenneutrale wijziging of dat zelfs sprake is van een verlaging van de kosten.

4. Beoordeling

- 4.1 Verzekeraar stelt dat hij de wijziging van de kosten heeft doorgevoerd op basis van artikel 7 van de 'Beleggingsvoorwaarden Nova Polis'. Consument bestrijdt dit en stelt dat de weggevallen beheervergoeding niet onder het kostenbegrip in de zin van dit artikel valt. De Commissie volgt Consument in dit standpunt en licht dit als volgt toe.
- 4.2 Verzekeraar stelt dat hij op basis van artikel 7 van de 'Beleggingsvoorwaarden Nova Polis' gerechtigd was de polisbeheerkosten aan te passen. Dit is niet het geval.

De polisbeheerkosten zijn immers kosten die toezien op het beheer en de administratie van de verzekering. Artikel 7 is echter onderdeel van de beleggingsvoorwaarden en gaat expliciet om kosten die betrekking hebben op (het beheer van) de fondsen. Dit artikel is daarmee niet van toepassing op het beheer van de verzekering.

De overeenkomst voorziet niet in de mogelijkheid voor Verzekeraar om de polisbeheerkosten te wijzigen.

- 4.3 Vervolgens is aan de orde de vraag welke consequenties hieraan verbonden moeten worden. Hierbij is van belang dat Verzekeraar heeft opgemerkt dat Consument – ongeacht in welk fonds zij belegt – zij geen nadeel ondervindt van de wijziging. Dit is door Consument niet betwist.
- 4.4 De conclusie is dat de klacht van Consument gegrond is. Nu Consument hiervan geen nadeel ondervindt en ook niet kan ondervinden indien zij kiest voor een ander fonds, verbindt de Commissie daaraan geen (financiële) consequenties.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht van Consument gegrond.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.