

**OPENBARE VERSIE**

**Per e-mail verstuurd**

AEGON Levensverzekering N.V.

Het bestuur

[...]

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	1 van 30
Kopie aan	[...]
Telefoon	[...]
E-mail	[...]
Betreft	Besluit tot boeteoplegging

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan AEGON Levensverzekering N.V. (**Aegon**) een bestuurlijke boete van € 500.000 op te leggen omdat Aegon in de periode van 30 november 2016 tot 1 januari 2018 niet beschikte over adequate procedures en maatregelen die waarborgden dat bij de ontwikkeling van haar financiële product Uitkerend Beleggingspensioen (**UBP**) op een evenwichtige wijze rekening werd gehouden met de belangen van de consument<sup>1</sup> en dat dit product aantoonbaar het resultaat was van deze belangenafweging. Dit is een overtreding van artikel 32, eerste lid, juncto artikel 32, tweede lid, van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (**BGfo**).

Hieronder wordt het besluit verder toegelicht.

---

<sup>1</sup> In dit besluit wordt voor de leesbaarheid de term ‘consument’ gebruikt, waar ook ‘begunstigde’ gelezen kan worden. Als sprake is van een uitkerend pensioenproduct kan de partner aangemerkt worden als begunstigde ten aanzien van het gedeelte partnerpensioen, met wiens belangen ook rekening gehouden moet worden in het productontwikkelingsproces.

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	4
2.	Bedrijfsgegevens .....	4
3.	Verloop van het onderzoek en boeteproces .....	4
4.	Wettelijk kader .....	7
4.1	Vaste en variabele pensioenuitkering .....	7
4.2.	Productontwikkelingsproces.....	7
5.	Feiten .....	10
5.1	Kenmerken van het UBP .....	10
5.2	Het productontwikkelingsproces.....	11
5.2.1	Positieve doelgroep .....	12
5.2.2	Negatieve doelgroep.....	13
5.2.3	Scenario-analyses.....	13
5.2.4	Distributie .....	13
5.3	Dashboardonderzoek 2017.....	14
5.4	Aanpassing naar aanleiding van de bevindingen van de AFM.....	15
5.4.1	Positieve doelgroep .....	15
5.4.2	Negatieve doelgroep.....	16
5.4.3	Scenario-analyses.....	17
5.4.4	Distributie .....	18
6.	Zienswijze Aegon .....	19
6.1	Opmerkingen onderzoeksrapport .....	19
6.2	Opportunititeit boeteoplegging.....	21
7.	Beoordeling.....	22
7.1	Het UBP is een complex en impactvol product .....	22
7.2	Toepassing procedures en maatregelen tijdens het productontwikkelingsproces.....	23
7.2.1	De doelgroep van het UBP is onvoldoende afgebakend .....	23
7.2.1.1	Positieve doelgroep .....	23
7.2.1.2	Negatieve doelgroep.....	24
7.2.1.3	Positieve en negatieve doelgroep partnerpensioen.....	24

Datum 12 mei 2020

Ons kenmerk [...]

Pagina 3 van 30

7.2.2	De scenario-analyses zijn onvoldoende uitgevoerd en vastgelegd .....	24
7.2.3	De belangen van de consument zijn onvoldoende meegenomen in de scenario-analyses .....	25
7.2.4	De distributiestrategie is onvoldoende afgestemd op de doelgroep van het UBP .....	26
7.3	Conclusie overtreding .....	27
7.4	Opportunititeit boeteoplegging .....	27
8.	Besluit .....	28
8.1	Besluit tot boeteoplegging.....	28
8.2	Hoogte van de boete .....	28
8.2.1.	Wettelijk systeem: basisbedrag van € 500.000 .....	28
8.2.2	Ernst en/of duur van de overtreding .....	29
8.2.3	Verwijtbaarheid van de overtreder .....	29
8.2.4	Opstelling overtreder/evenredigheid algemeen .....	29
8.2.4	Draagkracht.....	29
8.3	Betaling van de boete .....	29
8.4	Openbaarmaking van de boete .....	30
9.	Hoe kunt u bezwaar maken? .....	30

## 1. Inleiding

De overtreding laat zich als volgt samenvatten. In 2017 heeft de AFM bij verschillende pensioenverzekeraars, waaronder Aegon, onderzoek gedaan naar onder meer het productontwikkelingsproces van diverse opbouw-, vaste en variabele uitkeringsproducten die mogelijk werden gemaakt door de per 1 september 2016 ingevoerde Wet verbeterde premieregeling (**Wvvp**). De uitkomsten van dit onderzoek bij Aegon (Dashboardonderzoek 2017) gaven de AFM aanleiding om in 2018 een vervolgonderzoek te starten, onder meer naar het UBP (Dashboardonderzoek 2018). Uit deze onderzoeken is gebleken dat Aegons procedures en maatregelen niet op een adequate wijze hebben gewaarborgd dat het UBP zowel bij de introductie op 30 november 2016 als bij de evaluatie voorafgaand aan de productaanpassing per 1 januari 2018, aantoonbaar het resultaat was van een belangenafweging waarbij de belangen van de consument op een evenwichtige wijze waren meegenomen. Deze procedures en maatregelen hebben namelijk niet gewaarborgd dat – kort gezegd – (i) de doelgroep van het UBP voldoende was afgebakend, (ii) het UBP in uiteenlopende scenario's was geanalyseerd zodat kon worden vastgesteld dat het product voldeed aan de doelstelling van de doelgroep, en (iii) de distributie van het UBP was afgestemd op de doelgroep.

## 2. Bedrijfsgegevens

### AEGON Levensverzekering N.V.

Aegon is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 2709 5315 en is gevestigd aan het adres Aegonplein 50, 2591 TV 's-Gravenhage. Eén van de bedrijfsactiviteiten zoals omschreven in het handelsregister luidt: "*Levensverzekeringen (geen herverzekering)*".

Aegon beschikt over een Solvency II-vergunning van De Nederlandsche Bank (**DNB**) voor onder meer het uitoefenen van het bedrijf van levensverzekeraar. Doordat Aegon levensverzekeringen aanbiedt, is zij een financiële dienstverlener als bedoeld in artikel 4:15, derde lid (oud), van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**) waarop de normen van artikel 32 BGfo van toepassing zijn.

## 3. Verloop van het onderzoek en boeteprocess

Op 7 maart 2017 heeft de AFM ten behoeve van de start van het Dashboardonderzoek 2017 een informatieverzoek aan Aegon verstuurd. Een onderdeel van dit onderzoek betrof de productontwikkeling van het UBP.

Op 31 maart 2017 heeft Aegon op het informatieverzoek van 7 maart 2017 gereageerd.

Op 24 april 2017 heeft de AFM Aegon verzocht om een aanvullend document toe te sturen. Op 26 april 2017 heeft de AFM het desbetreffende document ontvangen.

Op 2 en 11 mei 2017 heeft Aegon aan de hand van presentaties onder meer inzicht gegeven in de werking van het UBP.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	5 van 30

Op 11 juli 2017 heeft de AFM haar voorlopige bevindingen op basis van het Dashboardonderzoek 2017 aan Aegon gestuurd.

Op 8 september 2017 heeft Aegon schriftelijk gereageerd op de voorlopige bevindingen van de AFM uit het Dashboardonderzoek 2017.

Op 14 september 2017 heeft een overleg tussen Aegon en de AFM plaatsgevonden naar aanleiding van de voorlopige bevindingen van de AFM. Naar aanleiding van dit overleg heeft de AFM op 28 september 2017 telefonisch aanvullende vragen gesteld.

Op 29 september 2017 heeft Aegon de AFM aanvullende informatie gestuurd.

Op 10 oktober 2017 heeft de AFM de definitieve bevindingen van het Dashboardonderzoek 2017 aan Aegon gestuurd. De AFM heeft Aegon hierbij onder meer gewezen op tekortkomingen in de naleving van artikel 32 BGfo ten aanzien van het UBP, specifiek ten aanzien van een onvoldoende onderbouwde doelgroep, ontoereikende scenario-analyses en de passendheid van de distributiewijze gezien de doelgroep.

Op 23 november 2017 heeft telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de AFM, DNB en Aegon over een door de AFM in het Dashboardonderzoek 2017 geconstateerde overtreding inzake de wijze waarop Aegon de doorlopende kosten in het product UBP verhoogt.

Op 1 december 2017 heeft Aegon een schriftelijke toelichting gestuurd waaruit blijkt dat Aegon de doorlopende kosten in het product UBP naar aanleiding van de constatering van de AFM aanpast.

Op 9 januari 2018 heeft de AFM een informatieverzoek aan Aegon verstuurd in het kader van het bepalen van de reikwijdte van het Dashboardonderzoek 2018.

Op 7 februari 2018 heeft de AFM ten behoeve van 'Fase 1' van Dashboardonderzoek 2018 een aanvullend informatieverzoek aan Aegon verstuurd. Fase 1 richtte zich op drie onderdelen, te weten (1) evenwichtige belangenafweging van vastgestelde en variabele uitkeringsproducten, (2) doelgroep, producttests, monitoring en distributie van de vastgestelde uitkering en (3) productanalyse aan de hand van maatmensen vastgestelde uitkering.

Op 6 maart 2018 heeft Aegon gereageerd op het informatieverzoek van 7 februari 2018.

Op 4 juni 2018 heeft de AFM ten behoeve van 'Fase 2' van het Dashboardonderzoek 2018 een informatieverzoek aan Aegon verstuurd. Fase 2 richtte zich op drie onderdelen, te weten (1) doelgroep, producttests, monitoring en distributie van de variabele uitkering, (2) productanalyse aan de hand van maatmensen en de actuariële grondslagen door Aegon gebruikt ten behoeve van de variabele uitkering en (3) het verkrijgen van een marktbeeld.

Op 26 juli 2018 heeft Aegon gereageerd op het informatieverzoek van 4 juni 2018.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	6 van 30

Op 11 september 2018 heeft Aegon naar aanleiding van aanvullende vragen van de AFM het document '19072018 Bijlage 2 Vragenlijst productanalyse variabele uitkering gecorrigeerde versie.xlsx' gestuurd.

Op 3 oktober 2018 heeft de AFM haar voorlopige bevindingen uit het Dashboardonderzoek 2018 aan Aegon verstuurd.

Op 17 oktober 2018 heeft de AFM tijdens een gesprek met Aegon haar voorlopige bevindingen toegelicht.

Op 2 november 2018 heeft Aegon schriftelijk op de voorlopige bevindingen gereageerd.

Op 11 december 2018 heeft de AFM haar definitieve bevindingen op basis van het Dashboardonderzoek 2018 aan Aegon verstuurd.

Op 14 maart 2019 heeft de AFM in het kader van een ander onderzoek, namelijk het onderzoek 'uitvraag Wet verbeterde premieregeling', een informatieverzoek aan Aegon verstuurd.

Op 16 april 2019 heeft de AFM aan Aegon een normoverdragende brief verstuurd wegens overtreding van artikel 48, eerste lid, Pensioenwet. In deze brief heeft de AFM aangegeven het onderzoek naar overtreding van artikel 32 BGfo nog niet te hebben afgerond.

Op 26 april 2019 heeft Aegon gereageerd op het informatieverzoek van 14 maart 2019.

Op 24 mei 2019 heeft de AFM vragen gesteld over de informatie die Aegon op 26 april 2019 had aangeleverd. Op 4 juni 2019 heeft Aegon deze vragen beantwoord.

Op 18 oktober 2019 heeft de AFM Aegon geïnformeerd dat zij voornemens is aan haar een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 32, eerste lid, juncto artikel 32, tweede lid, BGfo, en haar in de gelegenheid gesteld om een zienswijze op dit voornemen te geven.

Op 30 oktober 2019 heeft de gemachtigde van Aegon de AFM verzocht om uitstel te verlenen voor het geven van een zienswijze, en om inzage te geven in de op de zaak betrekking hebbende stukken. De gemachtigde heeft daarbij zekerheidshalve aangetekend ervan uit te gaan dat in dit dossier niet alleen de stukken zijn opgenomen die dienen ter onderbouwing van het boetevoornemen maar ook stukken die informatie bevatten die ten voordele van Aegon strekt.

Op 31 oktober 2019 heeft de AFM ingestemd met uitstel tot uiterlijk 27 november 2019. Op 1 november 2019 heeft de AFM de gemachtigde van Aegon een digitale kopie van het dossier verstrekt.

Op 27 november 2019 heeft Aegon een zienswijze ingediend.

## 4. Wettelijk kader

### 4.1 Vaste en variabele pensioenuitkering

Op 1 september 2016 is de Wvp in werking getreden. Hierdoor werd het voor pensioenverzekeraars mogelijk om variabele pensioenuitkeringsproducten op de markt te brengen. Bij deze producten kan de hoogte van de uitkering van jaar tot jaar verschillen. Kiest een consument voor een variabele pensioenuitkering, dan is het gedurende de looptijd van het uitkeringsproduct niet mogelijk om over te stappen naar een vaste uitkering of om bijvoorbeeld de uitkering te beëindigen en een restitutie te ontvangen om een ander uitkeringsproduct aan te kopen.

Producten waarmee een variabele pensioenuitkering kan worden aangekocht zijn risicovoller dan producten waarmee een vaste uitkering kan worden aangekocht, zoals wordt bevestigd in de memorie van toelichting bij de Wvp:<sup>2</sup>

*Naast de huidige situatie, waar mensen een gegarandeerde pensioenuitkering aankopen, wordt het nu mogelijk voor de deelnemer om te kiezen voor een risicovoller product. Dat betekent dat er een kans is dat de pensioenuitkering hoger uitvalt, maar er is ook een kans dat de pensioenuitkering lager uitvalt. De risico's liggen op het gebied van de beleggingsresultaten en de rente. Juist omdat het om een meer risicovol product gaat stelt de initiatiefnemer voor dat de deelnemer alleen uitdrukkelijk kan kiezen voor het risicovollere product.*

### 4.2. Productontwikkelingsproces

Op grond van artikel 4:15, tweede lid, aanhef en onderdeel b, Wft juncto artikel 4:15, derde lid (oud), Wft juncto artikel 32, eerste lid, BGfo dient een financiële dienstverlener die het bedrijf van verzekeraar uitoefent en die financiële producten aanbiedt of samenstelt en in de markt verkrijgbaar stelt, te beschikken over adequate procedures en maatregelen die waarborgen dat (i) bij de ontwikkeling van het financieel product op een evenwichtige wijze rekening wordt gehouden met de belangen van de consument, cliënt en, indien van toepassing, de begunstigde van het financieel product en dat (ii) het financieel product aantoonbaar het resultaat is van deze belangenafweging.

Artikel 32, tweede lid, BGfo bepaalt dat de procedures en maatregelen in het eerste lid worden vastgelegd en in ieder geval het volgende waarborgen:

- a. de doelgroep van het financieel product is afgebakend, waarbij is geanalyseerd en omschreven wat de beoogde doelstelling van de doelgroep is;
- b. analyses worden uitgevoerd waarin de werking van het financieel product als geheel en de afzonderlijke onderdelen daarvan in verschillende scenario's wordt vastgesteld en waaruit blijkt dat

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2014/15, 34 255, nr. 3, p. 7.

*het financieel product, gelet op de aard van het product, geen afbreuk doet aan de doelstelling, bedoeld in onderdeel a;*

- c. de productinformatie en, voor zover redelijkerwijs mag worden verwacht, de distributie van het financieel product is afgestemd op de doelgroep, bedoeld in onderdeel a; en*
- d. [...]*

In de Nota van toelichting bij artikel 32, eerste lid, BGfo is onder meer het volgende opgenomen:<sup>3</sup>

*De doelstelling van het eerste lid is dat de financiële onderneming middels het productontwikkelingsproces bij het ontwikkelen van financiële producten op evenwichtige wijze rekening dient te houden met de belangen van de consument, cliënt of, indien van toepassing, de begunstigde van het financieel product. Het financieel product dient daar aantoonbaar het resultaat van te zijn, dat wil zeggen dat ook in de werking van het financieel product op evenwichtige wijze rekening dient te worden gehouden met de belangen van de consument, cliënt of, indien van toepassing, de begunstigde. De financiële onderneming beschikt doorlopend over maatregelen en procedures die waarborgen dat bij de ontwikkeling van een financieel product een belangenafweging wordt gemaakt, waarin op een evenwichtige manier rekening wordt gehouden met de belangen van de consument, cliënt, of begunstigde van het financieel product.*

*[...] Meer in het algemeen kunnen de verplichtingen in dit artikel niet worden ontgaan door na inwerkingtreding van artikel 32 een bestaand product aan te passen. Ook voor producten die substantieel worden aangepast dienen de voor die wijziging relevante onderdelen van het productontwikkelingsproces te worden toegepast.*

In de Nota van toelichting bij artikel 32, tweede lid, BGfo is onder meer het volgende opgenomen:<sup>4</sup>

*De onderdelen uit het tweede lid dienen te worden opgenomen in het productontwikkelingsproces van de financiële onderneming. De eisen zijn niet uitputtend maar geven aan, aan welke eisen het productontwikkelingsproces in ieder geval moet voldoen. Net als bij de belangenafweging in het eerste lid, is het aan de financiële onderneming zelf om de wijze te bepalen waarop deze, en andere, onderdelen worden ingericht en toegepast. Proportionaliteit is van belang voor de toepassing van het tweede en het derde lid. Voor de toepassing van het tweede lid geldt dat de mate waarin de elementen van het productontwikkelingsproces worden toegepast differentieert afhankelijk van de complexiteit en de impact van het financieel product. Naarmate de complexiteit van het product toeneemt, zal bijvoorbeeld ook de afbakening van de doelgroep scherper moeten zijn en de scenario analyses uitgebreider. Voor een simpel product als een spaarrekening zullen bijvoorbeeld geen scenario analyses op het product te hoeven worden toegepast.*

In de Nota van toelichting bij artikel 32, tweede lid, aanhef en onderdeel a, is het volgende opgenomen:<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Staatsblad 2012, 695, p. 70 – 71.

<sup>4</sup> Staatsblad 2012, 695, p. 71 – 72.

<sup>5</sup> Staatsblad 2012, 695, p. 72.



*De financiële onderneming zal bij de ontwikkeling van het product eerst moeten vaststellen wat de doelstelling van het product is en voor welke doelgroep dit product geschikt is. Onderdeel van het bepalen van de doelgroep is dat de financiële onderneming eveneens bepaalt welke doelgroep ongeschikt is voor het product. Bij de omschrijving en afbakening van een doelgroep worden de kenmerken van de doelgroep opgenomen. In de doelgroepomschrijving worden bijvoorbeeld opgenomen de kapitaal- en vermogenspositie, het risicoprofiel en voornoemde behoefte die met het financieel product dient te worden vervuld (de primaire doelstelling van de consument). Naarmate een financieel product ingewikkelder in elkaar zit, zal de doelgroepafbakening en de doelstellingomschrijving meer onderbouwd moeten zijn.*

In de Nota van toelichting bij artikel 32, tweede lid, aanhef en onderdeel b, is het volgende opgenomen:<sup>6</sup>

*In onderdeel b van het tweede lid is opgenomen dat de financiële onderneming tests dient uit te voeren. De financiële onderneming analyseert de werking van het product als geheel als ook op het niveau van de verschillende onderdelen. Deze analyses bestrijken in ieder geval uiteenlopende scenario's, zodat kan worden vastgesteld dat het product voldoet aan de doelstelling van de doelgroep ingevolge het tweede lid, onderdeel a. Nadat deze analyse is uitgevoerd wordt vastgesteld wat de werking van het product is. Deze informatie is eveneens van belang bij voorgenomen wijzigingen van (onderdelen) van het product, nu zo kan worden vastgesteld welke gevolgen een aanpassing van (een onderdeel van) het product heeft. Bij ingrijpende effecten op de werking van het product zal de financiële onderneming dan mogelijk opnieuw de doelgroep en doelstelling moeten vaststellen.*

In de Nota van toelichting bij artikel 32, tweede lid, aanhef en onderdeel c, is het volgende opgenomen:<sup>7</sup>

*In onderdeel c is bepaald dat productinformatie (zowel de verplichte als de onverplichte), alsmede de manier waarop het financieel product in de markt wordt gezet, wordt afgestemd op de doelgroep van het product. In artikel 4:19 van de Wft is reeds opgenomen dat de informatie die aan een consument wordt verstrekt correct, duidelijk en niet misleidend mag zijn. Onderhavig onderdeel is in lijn met de verplichting van 4:19 van de Wft en geeft als additionele invulling aan dat de informatie die wordt verstrekt moet worden afgestemd op de doelgroep van het financieel product. Bijvoorbeeld, een beleggingsproduct dient in terminologie en presentatie niet te worden gericht op consumenten die een expliciete voorkeur hebben voor sparen en het vermijden van risico's. De financiële onderneming dient de wijze van distributie af te stemmen op de vastgestelde doelgroep van het financieel product. Hiermee wordt gewaarborgd dat bij de distributie, een product uitdrukkelijk niet bij consumenten terecht komt waar het product pertinent niet voor is bedoeld. De financiële onderneming zal met distributiekkanalen afspraken dienen te maken over de doelgroep en de geschikte benadering van die doelgroep. Indien de financiële onderneming signalen krijgt dat de producten via de distributiekkanalen bij pertinent ongeschikte doelgroepen terechtkomt en zij hierop geen actie onderneemt en in deze*

---

<sup>6</sup> Staatsblad 2012, 695, p. 72.

<sup>7</sup> Staatsblad 2012, 695, p. 72.

*(daarmee) zelfstandig verwijtbaar handelt, voldoet de financiële onderneming niet aan zijn plicht ingevolge dit artikel.*

## 5. Feiten

### 5.1 Kenmerken van het UBP

Sinds 30 november 2016 biedt Aegon het variabele uitkeringsproduct UBP aan consumenten aan. De belangrijkste productkenmerken van het UBP zijn als volgt:<sup>8</sup>

1. De uitkeringshoogte van het UBP wordt jaarlijks opnieuw bepaald;
2. [...];
3. Het UBP kent een periodieke vaste daling;
4. Het macrolanglevenrisico is niet verzekerd;
5. Het microlanglevenrisico is wel verzekerd;
6. Beleggingsresultaten worden niet gespreid;
7. Er is een keuze tussen vast en variabel partnerpensioen; en
8. Het UBP kent één beleggingsmix.

#### Ad 1: De uitkeringshoogte van het UBP wordt jaarlijks opnieuw bepaald

De klant ontvangt gedurende een jaar iedere maand hetzelfde bedrag aan pensioenuitkering. Aegon berekent elk kalenderjaar opnieuw de hoogte van die pensioenuitkering. Daartoe wordt op 1 januari van elk jaar de waarde van de beleggingsrekening vastgesteld. De dan aanwezige waarde is de basis voor de berekening van de (dalende) uitkering voor het vervolgjaar. De uitkering voor dat kalenderjaar wordt berekend tegen de dan geldende rentestand, met de dan actuele grondslagen voor levensverwachting, en na aftrek van de doorlopende kosten.

#### Ad 2: [...]

[...]

#### Ad 3: Het UBP kent een periodieke vaste daling

Het UBP kent een periodieke vaste daling, waardoor de uitkering in principe daalt. Doordat verwacht beleggingsrendement echter naar voren wordt gehaald op basis van een wettelijk vastgestelde berekeningsmethodiek, kan toch een gelijkblijvende uitkering mogelijk zijn. Een consument heeft binnen het UBP niet zelf de keuze om al dan niet gebruik te maken van de periodieke vaste daling.

#### Ad 4: Het macrolanglevenrisico is niet verzekerd

Aegon heeft ervoor gekozen het macrolanglevenrisico niet te verzekeren. Het macrolanglevenrisico betreft het risico dat men trendmatig steeds ouder wordt. Aegon heeft ervoor gekozen het macrolanglevenrisico niet te verzekeren [...].

---

<sup>8</sup> De beschreven kenmerken zijn inhoudelijk ongewijzigd sinds de introductie van het UBP, met uitzondering van een productaanpassing ten aanzien van de doorlopende kosten (zie paragraaf 5.4 hieronder).

Ad 5: Het microlanglevenrisico is wel verzekerd

Aegon heeft ervoor gekozen het microlanglevenrisico wel te verzekeren. Het microlanglevenrisico betreft het risico dat een deelnemer binnen een collectief langer leeft dan verwacht. Om dit risico te kunnen dragen is een groot collectief nodig. Bij aanvang van het UPB is echter geen groot collectief aanwezig.

Ad 6: Beleggingsresultaten worden niet gespreid

Aegon heeft ervoor gekozen de beleggingsresultaten niet te spreiden. Pensioenuitvoerders kunnen financiële mee- en tegenvallers (als gevolg van de beleggingsresultaten) spreiden over een periode van maximaal tien jaar. Rendement wordt dan de eerste jaren niet volledig toebedeeld aan de direct daarop volgende uitkeringen. Het gevolg van spreiding van beleggingsresultaten is dus dat een financiële mee- of tegenvaller nog maximaal tien jaar door kan werken in de uitkeringshoogte.

Ad 7: Er is een keuze tussen vast en variabel partnerpensioen

Aegon biedt twee alternatieven voor de vormgeving van partnerpensioen aan, namelijk een vast partnerpensioen en een variabel partnerpensioen.<sup>9</sup> De keuze voor vast of variabel partnerpensioen moet door de consument worden gemaakt op zijn pensioendatum. Deze keuze moet ook ondertekend zijn door de eventuele partner.

Ad 8: Het UPB kent één beleggingsmix

Aegon biedt één beleggingsmix aan. De beleggingsmix betreft de verhouding tussen de vastrentende en zakelijke waarden in een beleggingsportefeuille.

## 5.2 Het productontwikkelingsproces

In de periode voorafgaand aan de inwerkingtreding van de Wvp is Aegon begonnen met het ontwikkelen van het UPB. Aegon heeft het productontwikkelingsproces vastgelegd in een aantal documenten, waaronder een 'propositiedocument' en een 'PARP-document'.

- Het PARP-document is een standaarddocument waarin Aegon aan de hand van 21 vragen toelichting geeft op (onderdelen van) het UPB. Het PARP-document dat Aegon heeft ingevuld voor introductie van het UPB is gedateerd op 2 november 2016 (het **Eerste PARP-document**).<sup>10</sup>
- Het propositiedocument is een werkdocument dat tijdens de productontwikkeling is gebruikt om alle informatie over het product te verzamelen. Het document bevat uitleg over en onderbouwing van de keuzes die Aegon heeft gemaakt ten aanzien van het product en de productkenmerken. De

---

<sup>9</sup> Een consument kan er ook voor kiezen om, in afstemming met diens partner, af te zien van partnerpensioen.

<sup>10</sup> Zie: 20161128 PAR Uitkerend BeleggingsPensioen.xlsx.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	12 van 30

eerste versie van het document is gedateerd op “Jan-juni 2016”. Het document is daarna een aantal keren aangepast, waaronder in april 2017 (het **Propositiedocument 1.5**).<sup>11</sup>

### 5.2.1 Positieve doelgroep

Uit het Eerste PARP-document blijkt dat het financiële product UBP is gericht op “*Klanten met een expirerend Pensioenkapitaal*”. Over de doelstelling van de doelgroep vermeldt het Eerste PARP-document het volgende: “*Doelstelling is aanschaf van een direct ingaande pensioenuitkering (DIP). Wens is een zo hoog mogelijke uitkering. Shoppen tussen uitvoerders een middel om aan die wens invulling te geven.*” De behoefte van de doelgroep is gebaseerd op de “*Behoeftte aan inkomen in pensioenperiode en wettelijk verplichte omzetting pensioenkapitaal in een periodieke uitkering*”.

Ook het Propositiedocument 1.5 gaat in op de doelgroep. Het document vermeldt: “*Zowel bestaande deelnemers (nemen deel aan een regeling bij Aegon of een van de dochters van Aegon), als deelnemers bij andere uitvoerders van DC-regelingen komen voor dit product in aanmerking.*”

Aegon heeft ook kwalitatief onderzoek laten uitvoeren om “*inzicht te krijgen in de kennis en houding van de doelgroep omtrent pensioenen in het algemeen en de mogelijkheid om door te beleggen in het bijzonder*”.<sup>12</sup> In maart 2016 zijn de resultaten van dat onderzoek gerapporteerd. In het rapport is onder meer opgenomen dat de doelgroep van het variabele uitkeringsproduct bestaat uit pensioengerechtigden met de volgende kenmerken:<sup>13</sup>

*Diegene die op dit moment met pensioen gaan met een DC-regeling behoren tot de hogere sociale klasse en hebben een bovengemiddeld kennisniveau aangaande pensioen. Een verklaring hiervoor is dat de DC-regeling recent is ingevoerd en tot nu toe voornamelijk van toepassing is voor de werknemers in hogere salarisschalen. Dit gegeven is iets waar op de langere termijn rekening mee moet worden gehouden, omdat de dc-regelingen ook steeds verder doorsijpelen naar lagere sociale klasse. Van hen kan niet zondermeer dezelfde houding t.a.v. doorbeleggen verwacht worden.*

*Vaak hebben diegene die nu met een DC-regeling met pensioen gaan ook een partner met een eigen pensioen. Daarnaast zullen zij (naar verwachting) in de toekomst niet 100% afhankelijk [zijn] van de AOW. Zij hebben zelf, naast het pensioen, het een en ander geregeld voor de oude dag.*

In de documentatie zijn geen andere kenmerken van de doelgroep aangetroffen. Ook is geen nadere onderbouwing aangetroffen waarom het product (en de werking van de verschillende productkenmerken) aansluit bij de door Aegon afgebakende doelgroep.

<sup>11</sup> Zie: Variabele pensioenuitkering productbeschrijving 1.5 (Groeidocument).pdf. In deze versie is ten opzichte van de voorgaande versie, die dateert uit december 2016, enkel ‘hoofdstuk 19 Campagne Herkansers (update april 2017)’ toegevoegd.

<sup>12</sup> Zie: 20170331-IN-16026 Rapport Doorbeleggen MARE Research 02.pdf, p. 4.

<sup>13</sup> Zie: 20170331-IN-16026 Rapport Doorbeleggen MARE Research 02.pdf, p. 13.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	13 van 30

### 5.2.2 Negatieve doelgroep

Uit het Eerste PARP-document blijkt dat het financiële product UBP geen doelgroep kent waarvoor het product zo ongeschikt is dat het daaraan niet verkocht mag worden (ook wel de negatieve doelgroep). Aegon overweegt daartoe als volgt: *“Product aanschaf (omzetten pensioenkapitaal naar periodieke uitkering) is vanuit wetgeving ingericht”*. In de documentatie zijn geen andere kenmerken of omschrijvingen van de negatieve doelgroep opgenomen.

### 5.2.3 Scenario-analyses

Het Eerste PARP-document vermeldt over de toegevoegde waarde van het product het volgende: *“Nog geen andere proposities op de markt. Voldoet wel aan nieuwe wetgeving en mogelijkheden daarin”*. In dat document wordt het volgende opgemerkt over de vraag hoe de propositie zich gedraagt onder verschillende omstandigheden, en de vraag een scenario-analyse te maken:

*Scenario's zijn standaard onderdeel van de aanbieding, waarbij in door DNB voorgeschreven modellen een 'goed weer', 'neutraal' en 'slecht weer' scenario wordt aangeboden aan de klant. De propositie is afhankelijk van de ontwikkelingen van de rente, de beleggingen en de levensverwachting.*

*Productscenario's:*

- *Bij sterke stijging van de rente zal het product minder aantrekkelijk voor klanten worden*
- *Bij sterke daling beleggingsrendement zal er negatief sentiment over het product kunnen ontstaan (vgl. review SZW over eerste pensioenknip met dalende rente)*
- *Bij constante, huidige lage niveau van marktrente of verdere daling van die rente zal het product een enorme vlucht kunnen nemen.*

Het Propositiedocument 1.5 bevat scenario-analyses op grond waarvan Aegon heeft gekozen voor een dalende in plaats van een gelijkblijvende uitkering.

In een Excel document heeft Aegon drie verschillende rendementsscenario's uitgewerkt, waarbij op het niveau van maatmenssen gedifferentieerd kan worden.<sup>14</sup> In deze scenario-analyse kan worden gevarieerd met de volgende productkenmerken: (i) jaarlijkse daling, (ii) beheerkosten en (iii) positie aandelen. De overige variabelen zijn: (i) rendementsscenario's, (ii) inflatie, (iii) koopsom en (iv) leeftijd van de deelnemer.

### 5.2.4 Distributie

Het Eerste PARP-document vermeldt dat de propositie geschikt is om zonder advies te verkopen. Aegon overweegt daarover: *“Ja, zonder advies wettelijk toegestaan. Is wel een complex product, dus advies wordt aangeraden. Bij twijfel wordt het product niet verkocht (bijv. bij ontbreken risicobereidheidstoets)”*.

Een deelnemer die het UBP *execution only* koopt, maakt gebruik van een zogeheten profielwijzer. De profielwijzer stelt aan de hand van geïndividualiseerde vragen de risicobereidheid van een deelnemer vast. In een document van 11 oktober 2016 is de keuze voor deze test als volgt toegelicht:<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Zie: 20170929 – IN - Rekenvoorbeeld VP Prenumerando v1.43.xlsx.

<sup>15</sup> Zie: MT-NL 20161011-11-20-2016 MT NL D.pptx, p. 13.

*Algemene dilemma's. Geen adviesplicht. De test rond risicobereidheid gaat de klant en ons helpen om vast te stellen welk product wel of niet geschikt is. We gaan zorgvuldig monitoren hoe de keuze tussen deze twee productvarianten wordt gemaakt, met als doel vast te stellen hoe wij onze klanten optimaal bij die keuze kunnen ondersteunen. Op die manier geven we invulling aan onze verantwoordelijkheid.*

In de documentatie is verder geen informatie aangetroffen ten aanzien van de (verwachte) effectiviteit van de profielwijzer, bijvoorbeeld ten aanzien van de vraag in hoeverre Aegon verwacht dat de vragen borgen dat de juiste doelgroep wordt bereikt.

### 5.3 Dashboardonderzoek 2017

Vanaf 7 maart 2017 heeft de AFM het Dashboardonderzoek 2017 bij Aegon uitgevoerd. Een onderdeel van dit onderzoek betrof de productontwikkeling van het UBP. Op 11 juli 2017 heeft de AFM een document met haar voorlopige bevindingen van dit onderzoek aan Aegon gestuurd.

Op 10 oktober 2017 heeft de AFM haar definitieve bevindingen aan Aegon verstuurd. In dit document heeft de AFM Aegon gewezen op tekortkomingen in de doelgroepafbakening, de scenario-analyses en de distributiewijze:

Norm (art. 32 Bgfo)	Bevinding	Actie
Doelgroepafbakening en distributiewaarborgen: 1. doelgroep afbakening; 2. toetsen klantbehoeften, en 3. distributie afstemming en waarborgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aegon geeft aan dat er gebruik is gemaakt van inzichten uit een marktonderzoek van Mare Research voor het formuleren van een doelgroep voor het variabele product. Aegon geeft aan dat "bijna elke DC-deelnemer beter af is met een variabele pensioenuitkering. [...] De doelgroep is concreet de mensen die niet extreem risico-avers (<math>\gamma &gt; 7</math>) en/of extreem afhankelijk (voor meer dan 80% afhankelijk van deze DC uitkering) zijn". Uit het onderzoek van Mare Research kan de AFM niet opmaken dat deze specifieke conclusie kan worden getrokken.</li> </ul>	1. De AFM gaat ervan uit dat Aegon de keuze voor haar doelgroep onderbouwt en het product, de distributie en informatie hierop afstemt.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aegon geeft aan dat op meerdere momenten in het productontwikkelingsproces marktonderzoek is uitgevoerd of gebruik is gemaakt van inzichten uit bestaand marktonderzoek. De AFM vindt het positief dat Aegon voor bijvoorbeeld het nabestaandepensioen de behoefte van deelnemers heeft onderzocht en deze behoefte leidend laat zijn. Voor andere onderdelen zoals de vaste daling is geen deelnemersonderzoek naar de behoefte terug te vinden in de stukken. Aegon heeft in het gesprek aangegeven mede te hebben gekozen voor deze vaste daling met het doel om een zo positief mogelijke weergave te krijgen in vergelijkingstools. De AFM vindt dit onwenselijk in zoverre de eventuele latere nadelen van een vaste daling minder direct kenbaar zijn dan het voordeel van de aanvankelijke hogere uitkering.</li> </ul>	2. De AFM gaat ervan uit dat Aegon de lange termijn behoefte van de doelgroep voor de verschillende productonderdelen onderzoekt en dit als uitgangspunt neemt bij het verdere ontwerp van het variabele uitkeringsproduct.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aegon biedt het variabele uitkeringsproduct zowel door van middel advies als execution only aan. In de ontvangen stukken heeft de AFM geen analyse aangetroffen waaruit blijkt dat de gekozen distributiewijze past bij de doelgroep. Aegon kiest ervoor om door middel van een profielwijzer te borgen dat zij het variabele uitkeringsproduct alleen aanbiedt aan de doelgroep. In deze profielwijzer ziet de AFM terug dat Aegon naar aanleiding van de resultaten een keuze in distributie maakt.</li> </ul>	3. De AFM gaat ervan uit dat het PARP document een analyse bevat over welke distributiewijze passend is gezien de doelgroep.

Norm (art. 32 Bgfo)	Bevinding	Actie
Scenario-analyse en doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> <li>In de ontvangen stukken heeft de AFM een doorrekening aangetroffen van verschillende scenario's waarbij op het niveau van maatmensen gedifferentieerd wordt. De AFM ziet niet dat de te verwachte kosten volledig zijn meegenomen waardoor het op dit moment niet mogelijk is om te beoordelen of het 'worst case scenario' voor een deelnemer ook daadwerkelijk is meegenomen in het productontwikkelingsproces.</li> </ul>	4. De AFM gaat ervan uit dat Aegon het product voor zowel het ouderdomspensioen als voor het nabestaandenpensioen in meerdere scenario's (inclusief kosten en effect op koopkracht) doorrekent en voor meerdere maatmensen. De AFM gaat ervanuit dat Aegon deze scenario's (inclusief 'worst case') aantoonbaar meeneemt in het productontwikkelings- en herzieningsproces.
Belangenafweging Voorwaarden voor het vaststellen van de uitkering	<ul style="list-style-type: none"> <li>De AFM heeft in het PARP-document van Aegon analyses aangetroffen van belangentegenstellingen tussen Aegon en de gepensioneerde, waaruit blijkt dat Aegon inzichtelijk heeft gemaakt dat er belangentegenstellingen zijn en hoe Aegon haar belang heeft afgewogen tegen die van de gepensioneerde. De AFM constateert dat Aegon in het memo 'Tarief Uitkerend Beleggingspensioen' het eigen belang grotendeels zwaarder weegt dan het belang van de deelnemer.</li> </ul>	n.v.t.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op basis van het PARP stelt de AFM vast dat Aegon gedurende de looptijd de voorwaarden die leiden tot vaststelling van de uitkering kan aanpassen. Concreet blijkt uit de stukken niet op basis van welke specifieke index Aegon de kosten indexeert. Uit de stukken blijkt eveneens niet dat de tussentijdse wijziging van de kosten waarnaar Aegon verwijst niet van toepassing is op bestaande deelnemers.</li> </ul>	5. De AFM gaat ervan uit dat Aegon de voorwaarden van de uitkering (zowel vast als variabel) dusdanig aanpast dat sprake is van vooraf vastgestelde, objectieve criteria.

#### 5.4 Aanpassing naar aanleiding van de bevindingen van de AFM

Naar aanleiding van de bevindingen van de AFM in het Dashboardonderzoek 2017, heeft Aegon het UBP aangepast. Op 1 december 2017 heeft Aegon de AFM geïnformeerd over een wijziging in de doorlopende kosten van het UBP per 1 januari 2018.

Aegon heeft het productontwikkelingsproces ten behoeve van de productaanpassing vastgelegd in een aantal documenten, waaronder een nieuwe versie van het 'PARP-document' gedateerd op 3 november 2017 (het **Gereviewde PARP-document**)<sup>16</sup> en een nieuwe versie van het propositiedocument gedateerd "januari 2018" (het **Propositiedocument 1.6**).<sup>17</sup>

##### 5.4.1 Positieve doelgroep

Het Gereviewde PARP-document bevat een gewijzigde omschrijving van de doelgroep:

*De propositie is gericht op verzekerden met een expirerend pensioenkapitaal. Dit pensioenkapitaal kan verzekerd zijn bij Aegon of bij een andere pensioenuitvoerder. Aegon richt zich met het UBP op pensioengerichtigden die de Pensioenwijzer hebben ingevuld, ondertekend en gestuurd naar Aegon. Uit de Profielwijzer moet blijken dat het UBP past bij de klant.*

<sup>16</sup> Zie: Bijlage 2 PAR voor Uitkerend Beleggingspensioen DEF.xlsx.

<sup>17</sup> Zie: Variabele pensioenuitkering productbeschrijving 1.6 DEF.docx.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	16 van 30

Ook de omschrijving van de doelstelling van de doelgroep is in het Gereviewde PARP-document gewijzigd, en vermeldt nu:

*De primaire doelstelling is de aanschaf van een direct ingaande pensioenuitkering vanwege het vrijvallen van het pensioenkapitaal. Daarbij heeft de klant de keuze tussen het UBP en UGP. De wens van de klant voor het afsluiten van een UBP is om een hogere uitkering te ontvangen dan bij een UGP mogelijk is met een daarbijbehorend groter risico.*

De omschrijving van de behoefte van de doelgroep is niet gewijzigd ten opzichte van het Eerste PARP-document.

De positieve doelgroep is in Propositiedocument 1.6 als volgt omschreven:

*Het Uitkerend Beleggingspensioen is geschikt voor pensioengerechtigden die met een vrijvallend pensioenkapitaal een ouderdompensioen en eventueel een partnerpensioen moeten aankopen. Uit de profielwijzer moet blijken dat zij bereid zijn om (enig) risico te lopen met als gevolg daarvan een kans op een hogere uitkering. Als uit de Profielwijzer blijkt dat het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen niet past bij de pensioengerechtigde, kan de pensioengerechtigde het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen niet afsluiten. Bijlage F bevat een toelichting op de stappen en de borging dat het Aegon Uitkerend Beleggingspensioen uitsluitend wordt afgesloten door pensioengerechtigden bij wie dit product past.*

Bijlage F ontbreekt in Propositiedocument 1.6. In haar reactie op de voorlopige bevindingen van het Dashbordonderzoek 2018, heeft Aegon aangegeven dat Bijlage F een beschrijving had moeten zijn van de 'klantjourney'. Aegon heeft deze klantjourney op dat moment alsnog verstrekt. In dit document is uitgewerkt welke stappen een klant via de website van Aegon moet doorlopen om een UBP af te sluiten. Hieruit volgt dat alleen een 'passende klant' een offerte kan accepteren.

Het gebruik van de profielwijzer om de doelgroep te bepalen, is in het Propositiedocument 1.6 als volgt toegelicht:

*Aegon kiest bewust voor het gebruiken van de profielwijzer om de doelgroep te bepalen. De profielwijzer geeft een advies op basis van de voorkeuren van de pensioengerechtigde. Aegon is van mening dat de bereidheid om risico te nemen met het pensioenkapitaal met daarbij een kans op een hoger pensioen niet zo zeer afhankelijk is van de hoogte van het kapitaal, de opleiding en/of beleggingservaring, maar dat het gaat om het gevoel dat een (sterk) wisselend inkomen oproept bij de klant.*

In een bijlage bij het Propositiedocument 1.6 is de werking van de profielwijzer en het uitvragen van de voorkeuren van de pensioengerechtigde verder toegelicht.

#### **5.4.2 Negatieve doelgroep**

In het Gereviewde PARP-document heeft Aegon de omschrijving van de negatieve doelgroep gewijzigd:



Datum 12 mei 2020  
Ons kenmerk [...]  
Pagina 17 van 30

[...] *Het UBP is niet geschikt voor klanten bij wie uit de profielwijzer blijkt dat het UBP niet past bij de klant. Aegon borgt dit door uitsluitend klanten te accepteren die de profielwijzer hebben ingevuld, ondertekend en opgestuurd en waarbij uit die profielwijzer blijkt dat het risico van het UBP past bij de klant.*

In het Gereviewde PARP-document geeft Aegon aan als volgt te kunnen borgen dat de negatieve doelgroep een bewuste keuze maakt:

*Via invullen van een Profielwijzer en de uitkomst hiervan te volgen. Als uit de profielwijzer blijkt dat het UBP niet bij de klant past, kan de klant bij Aegon geen UBP afsluiten.*

#### **5.4.3 Scenario-analyses**

Over de scenario-analyses is in het Gereviewde PARP-document hetzelfde opgenomen als in het Eerste PARP-document. Over de toegevoegde waarde van het product vermeldt het Gereviewde PARP-document het volgende: “Nvt. Dit is een wijziging op een bestaand product.” Het Propositiedocument 1.6 bevat geen andere scenario-analyses dan het Propositiedocument 1.5.

In een apart document heeft Aegon de zogeheten knvb-criteria uitgewerkt.<sup>18</sup> Deze knvb-criteria houden in dat een financieel product vanuit consumentenperspectief kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk moet zijn.

In dat document staat onder ‘kostenefficiëntie’ het volgende:

*Het UBP biedt waar voor zijn geld. Tegenover de eenmalige en doorlopende kosten die Aegon voor het UBP berekent staan: een levenslange periodieke uitbetaling van het pensioen, de jaarlijkse herberekening op 1 januari van het pensioen [...]*

In dat document staat onder ‘nuttig’:

*Het UBP voorziet in een behoefte. Enerzijds vanwege de wettelijke verplichting om met het vrijgevallen pensioenkapitaal een pensioenuitkering aan te kopen. Aegon biedt klanten twee mogelijkheden: een UGP of een UBP. Het UBP voorziet in een behoefte van klanten bij wie uit de Profielwijzer blijkt dat een UBP bij hen past. Dit zijn klanten die op zoek zijn naar een hogere pensioenuitkering en accepteren dat daar een risico tegenover staat.*

Dat document vermeldt onder het kopje ‘veilig’:

*Aegon belooft een variabel uitkering aan klanten die kiezen voor een UBP. De hoogte van de uitkering verandert als gevolg van verschillende omstandigheden als rentewijzigingen, andere sterftetafels of beleggingsresultaten. Het UBP belooft de klant een kans op een hoger pensioen. Dat maakt Aegon ook waar.*

---

<sup>18</sup> Zie: knvb document UBP DEF.docx.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	18 van 30

Tot slot staat onder het kopje 'begrijpelijk':

*De naam van het product is begrijpelijk. In de naam ligt vast dat het een pensioen is dat wordt belegd. De toevoeging 'Uitkerend' geeft aan dat de klant geen kapitaal meer opbouwt, maar pensioen ontvangt. De naam van het product geeft ook de werking weer. Het is een variabel pensioen dat in hoogte verandert.*

#### **5.4.4 Distributie**

Het Gereviewde PARP-document vermeldt opnieuw dat de propositie geschikt is om zonder advies te verkopen. Aegon overweegt daarover:

*Ja, artikel 6 Pensioenwet bepaalt dat de Wft niet van toepassing is, tenzij anders is bepaald. In de PW is nergens vastgelegd dat een adviseur betrokken moet zijn bij de aankoop van het pensioen op de pensioendatum. Dat neemt niet weg dat Aegon op de website en in de Profielwijzer naar een adviseur verwijst. Dat is bijvoorbeeld het geval als uit de Profielwijzer niet goed opgemaakt kan worden dat het UBP bij de klant past.*

Uit het Propositiedocument 1.6 blijkt dat Aegon voor de distributie van het UBP zowel verkoop via een adviseur als *execution only* mogelijk maakt, omdat de Pensioenwet verkoop via een adviseur niet verplicht:

*Artikel 6 Pensioenwet bepaalt dat de Wet op het financieel toezicht ("Wft") niet van toepassing is op de verhouding tussen een verzekeraar of een premiepensioeninstelling en een aanspraak- of pensioengerechtigde, tenzij dit in de Pensioenwet anders is bepaald. In de Pensioenwet is niet vastgelegd dat de pensioengerechtigde bij de aankoop van het pensioen op de pensioendatum verplicht is om gebruik te maken van een adviseur. Aegon ziet wel in dat een adviseur voor een pensioengerechtigde een meerwaarde kan hebben. Daarom geeft Aegon pensioengerechtigden bij de aankoop van een Uitkerend Beleggingspensioen de keuze tussen de aankoop zelf regelen of advies aanvragen bij een adviseur.*

Uit een document waarin de *klantjourney* is omschreven, volgt de rol van de profielwijzer bij distributie:<sup>19</sup>

*De Profielwijzer speelt daarin een centrale rol. Daarmee kan de klant vaststellen of hij/zij het risico kan dragen en dat hij/zij bereid is om het risico te lopen met als gevolg daarvan een kans op een hogere of een lagere uitkering dan bij een vast pensioen. Een klant kan via onze website een aantal stappen doorlopen [...] om de benodigde informatie te ontvangen en een offerte aan te vragen. Wij accepteren de aanvraag voor een UBP alleen als uit de Profielwijzer blijkt dat het UBP past bij de klant. Daarnaast kan ook de adviseur bij ons een offerte voor een UBP aanvragen. In de praktijk blijkt dat het merendeel van de UBP offertes worden aangevraagd door een adviseur.*

*Het proces is in de 7 stappen te onderscheiden:*

---

<sup>19</sup> Zie: Klantjourney UBP.pdf, p. 1.

1. [...]
2. *Profielwijzer: de klant vult de Profielwijzer in om te bekijken wat bij hem/haar past. Zonder ingevulde (en passende!) Profielwijzer kan de klant uiteindelijk geen UBP accepteren. Uitkomst voor een (te) defensieve klant: wij geven aan dat het UBP niet bij de klant past. Met deze uitkomst kan een klant de offerte niet accepteren. Voor een "onbepaalde" klant: wij kunnen op basis van de antwoorden niet bepalen wat bij een klant past. We verwijzen de klant door naar een adviseur. Met deze uitkomst kan een klant de offerte niet accepteren. Voor een "passende" klant: met deze uitkomst kan een klant de offerte accepteren.*

## 6. Zienswijze Aegon

In haar zienswijze van 27 november 2019 heeft Aegon – zakelijk weergegeven – het volgende naar voren gebracht.

### 6.1 Opmerkingen onderzoeksrapport

Aegon heeft opmerkingen bij de volgende paragrafen van het onderzoeksrapport:

- Paragraaf 1.1: De AFM stelt dat vanaf pensioendatum geen wijzigingen meer doorgevoerd konden worden, maar dat is een keuze van de wetgever en voor Aegon een gegeven. Aegon heeft ervoor gekozen eerst een product in de markt te zetten, en het product later met andere (defensievere) life cycles uit te breiden.
- Paragraaf 3.2 (bij 6 maart 2018): In aanvulling op het Eerste PARP-document, zijn ook twee notities met de *Product Approval Board* gedeeld.
- Paragraaf 3.2 (bij 11 december 2018): Het onderzoeksrapport verwijst naar een overtreding die eruit bestaat dat in de offerte voor het UBP een prognose over 15 en 20 jaar ontbreekt. De AFM heeft bij brief van 16 april 2019 bevestigd dat dit feit ten onrechte was.
- Paragraaf 3.3.1.a: De AFM stelt dat de uitkering op 1 januari 2019 gemiddeld 9% lager was dan op 1 januari 2018. Meer betekenis zou toekomen aan een vergelijking met een vaste uitkering die aangekocht had kunnen worden. Het variabele pensioen zou in die vergelijking in alle gevallen nog steeds hoger zijn. Bovendien betreft het een momentopname. Een jaar eerder was de uitkering gemiddeld 8% toegenomen, en voor 2020 is de verwachting dat de uitkering meer dan 20% zal toenemen.
- Paragraaf 3.3.3: De AFM verwijst naar haar terugkoppeling op het Dashboardonderzoek 2017, waarin onder meer is verwezen naar het memo 'Tarief Uitkerend Beleggingspensioen'. In haar terugkoppeling geeft de AFM aan dat hieruit zou volgen dat Aegon het eigenbelang grotendeels zwaarder weegt dan het belang van de deelnemer. Een toelichting waar de AFM specifiek op doelt en hoe zij tot haar conclusie komt ontbreekt. Bovendien is niet vermeld dat dit memo is aangeleverd in reactie op het verzoek van de AFM om specifieke pricing-documentatie en dus vanuit die invalshoek moet worden gezien.
- Paragraaf 4.1 (voetnoot 77): De AFM geeft de informatie die Aegon in het standaardmodel geeft niet volledig weer. De kwalificatie 'zeer sterk' van categorie 7 is in het standaardmodel gekwantificeerd, en houdt in dat het pensioen jaarlijks meer dan 12.5% kan veranderen.

Datum 12 mei 2020

Ons kenmerk [...]

Pagina 20 van 30

- Paragraaf 4.1 (bevinding 2): De AFM stelt dat het UBP in een slecht weerscenario een jaarlijkse daling van 20% kent en dat de kans dat deze situatie zich voordoet elk jaar ongeveer even groot is; elk jaar kan de uitkering dus ongeveer 20% dalen ten opzichte van de uitkering in het jaar daarvoor. De AFM heeft bij haar berekeningen echter geen officiële rekenmethodiek en geen juiste vaststelling van de mate van risico van het UBP gehanteerd. Bovendien heeft de AFM niet meegenomen dat ook de koopkracht van het vaste pensioenproduct UGP afneemt.
- Paragraaf 4.2 (bevinding 3.I): De AFM gaat eraan voorbij dat de Pensioenwijzer meeweegt of er sprake is van een vast pensioen. De AFM lijkt van oordeel te zijn dat de klant erop gewezen moet worden dat hij bij het vaststellen van zijn toekomstig inkomen uit tweede pijler pensioen moet bezien of hij zijn financiële verplichtingen kan blijven nakomen. Het is echter niet zo dat er sprake is van een vrije keus om al dan niet een financieel product aan te schaffen: een premieovereenkomst moet op pensioeningangdatum zijn kapitaal omzetten in een direct ingaand pensioen, vast of variabel. De mogelijkheid voor een variabel pensioen moet gezien worden als alternatief voor een vast pensioen. Een vaste uitkering kan wellicht ook ongeschikt zijn omdat de deelnemer het inflatierisico van een nominale uitkering niet kan lopen. Wat moet een deelnemer dan doen met zijn pensioenkapitaal?
- Paragraaf 4.2 (bevinding 4): De AFM heeft de gevolgen berekend van een onverwachte afname van de sterfttekans met 20%. Dit scenario is onrealistisch. Verder houdt de AFM geen rekening met effect van stijging van de sterfttekans waardoor de berekening onevenwichtig is. De berekening is bovendien niet toegelicht. Daardoor is niet duidelijk of rekening is gehouden met de al verwachte ontwikkeling van de gemiddelde levensduur, oftewel de al verwachte daling van de sterfttekans.
- Paragraaf 4.2 (bevinding 4.III): De AFM gaat eraan voorbij dat in alle aan haar verstrekte documentatie wordt verwezen naar de toegevoegde waarde van het product ten opzichte van een vast pensioen en de invulling van de Wet variabel pensioen.
- Paragraaf 4.2 (bevinding 5): De AFM voert aan dat uit de documentatie niet blijkt waarom Aegon, ondanks de complexiteit van het product, 'execution only' een passende distributiestrategie vindt. De AFM gaat eraan voorbij dat de wetgever zelf expliciet de keuze heeft gemaakt om geen adviesplicht op te nemen.
- Paragraaf 5 (oordeel): Er wordt een onevenwichtig beeld neergezet omdat de AFM wel verwijst naar de 9% daling per januari 2019, maar niet naar de gemiddelde stijging van 1% en 8% per respectievelijk januari 2017 en januari 2018. Bij het oordeel dat de doelgroep onvoldoende is afgebakend, verwijst de AFM alleen naar de doelgroepdefinitie uit de Dashboardonderzoek 2017, terwijl Aegon daarna een verbeterde doelgroepomschrijving heeft gehanteerd. Daar verwijst de AFM overigens wel naar bij bevinding 3.1. Voorts wordt geoordeeld dat Aegon de bevindingen van de AFM in 2017 niet adequaat heeft opgepakt. Er wordt niet toegelicht welke specifieke bevindingen in het Dashboardonderzoek 2018 wederom zijn geconstateerd.

Tot slot merkt Aegon het volgende op: in de ondersteuning van de klant bij de keuze voor een vast of variabel pensioen wordt ook gebruik gemaakt van het 'standaardmodel vast-variabel pensioen'. Dit model is ontwikkeld op voordracht van het Verbond van Verzekeraars en na advies van de AFM door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid vastgesteld. In dit model is uitgebreide informatie opgenomen over de verschillen tussen vast en variabel pensioen en het handelingsperspectief om naar het totale inkomen te kijken. Ondanks dat de AFM meent dat het noodzakelijk is om inzicht te hebben in het uitgavenpatroon van

klanten om te bepalen of een variabel pensioen passend is, is dit aspect niet meegenomen in het standaardmodel. Aegon heeft de AFM in reactie op de bevindingen van de Dashboardonderzoek 2017 gevraagd in welke mate het standaardmodel reeds invulling geeft aan de verschillende onderdelen van de beschreven normering. Die vraag is niet beantwoord.

## 6.2 Opportuniteit boeteoplegging

Mocht de AFM niettemin een overtreding vaststellen, dan nog is het opleggen van een boete gelet op de relevante omstandigheden van dit geval niet opportuun. Aegon kan dat alleen in algemene zin toelichten, omdat in het onderzoeksrapport en in het boetevoornemen geen overwegingen zijn gewijd aan de opportuniteitsvraag. Aegon behoudt zich het recht voor om aanvullende stellingen daaromtrent aan te voeren.

De volgende omstandigheden moeten worden meegewogen bij de beantwoording van de vraag of het opportuun is om aan Aegon een punitieve sanctie op te leggen:

- Bij de ontwikkeling en verkoop van het UBP heeft niet het eigen financiële belang van Aegon voorop gestaan, maar het belang van de klant dat om te beschikken over de mogelijkheid pensioenkapitaal risicodragend te beleggen. Het klantbelang heeft steeds vooropgestaan bij het productontwikkelingsproces van het UBP, wat ook blijkt uit de door Aegon gemaakte keuzes.
- Aegon heeft de AFM vooraf meegenomen in de wijze waarop zij een pensioenproduct met variabele uitkering wilde ontwikkelen. Er is onder meer gesproken over propositieontwikkeling, zoals projectopzet, organisatie, productcontouren en dilemma's. De AFM heeft niet te kennen gegeven hiertegen overwegende bezwaren te hebben, laat staan dat dit zou kunnen leiden tot overtreding van artikel 32 BGfo.
- Het normenkader omtrent het productontwikkelingsproces wordt tot op zekere hoogte gekenmerkt door nieuwe, open en soms zelfs vage formuleringen. Ten tijde van de periode van overtreding bestond niet of nauwelijks *guidance* in de vorm van bijvoorbeeld jurisprudentie. Ondanks herhaalde verzoeken van onder meer Aegon, heeft de AFM pas op 22 december 2016 de Leidraad wet verbeterde premieregeling gepubliceerd. Aegon kon daar met het ontwikkelen van het UBP niet op wachten.
- Voor producten als het UBP geldt geen adviesplicht, en Aegon heeft ervoor gekozen het gebruik van een adviseur niet verplicht te stellen. De AFM lijkt zich op het standpunt te stellen dat Aegon bij het bepalen van de doelgroep expliciet het inkomen- en uitgavepatroon had moeten betrekken. Deze uitleg volgt niet op voldoende eenduidige wijze uit (de toelichting op) artikel 32 BGfo. Bovendien mocht Aegon er gelet op het ontbreken van de adviesplicht voor waken dat zij zich zou bezondigen aan het geven van advies.
- In het kader van voorkomen van herhaling, heeft Aegon voor haar *Product Approval and Review Process* (ofwel PARP) verbetervoorstellen opgesteld en tussen 1 mei 2018 en 1 mei 2019 gefaseerd ingevoerd.
- Ook voor het UBP heeft Aegon de nodige inspanningen geleverd om normschending in de toekomst te voorkomen en gehoor te geven aan de eisen die de AFM stelt. Aegon heeft de AFM meermaals de gelegenheid geboden om zelf kennis te komen nemen van de doorgevoerde verbeteringen, maar op dat aanbod is de AFM nooit ingegaan.

Datum 12 mei 2020

Ons kenmerk [...]

Pagina 22 van 30

- Naar aanleiding van het Dashboardonderzoek 2018 heeft Aegon de acceptatiecriteria voor het UBP aangescherpt, en alle personen die al over een UBP beschikten opnieuw getoetst. Daaruit is gebleken dat 63 personen mogelijk een niet-passend product hadden verkregen. Dat rechtvaardigt de conclusie dat het risico waartegen artikel 32 BGfo beoogt te beschermen, zich (mogelijk) slechts in beperkte mate heeft gemanifesteerd. Bovendien doet Aegon er alles aan om een mogelijke mismatch te redresseren zodat betrokkenen alsnog (kosteloos) komen te beschikken over een wel passend product. In dat kader wordt actief contact op genomen met de desbetreffende personen. Aegon ziet dan ook niet hoe de gestelde overtreding tot marktverstoring kan hebben geleid of het vertrouwen in de markt kan hebben geschaad.
- Aegon heeft steeds alle medewerking verleend aan het door de AFM ingestelde onderzoek.
- Beboeting zou leiden tot (punitieve) antecedenten voor de in de bewuste periode bij Aegon actieve (mede)beleidsbepalers en bovendien het risico op publiciteit bevorderen. Onder deze omstandigheden is dat disproportioneel.

In het licht van alle hiervoor genoemde omstandigheden acht Aegon beboeting disproportioneel.

## 7. Beoordeling

De AFM is van oordeel dat Aegon in de periode van 30 november 2016 tot 1 januari 2018 artikel 32, eerste lid, juncto artikel 32, tweede lid, BGfo heeft overtreden. Aegons procedures en maatregelen hebben niet op een adequate wijze gewaarborgd dat het UBP zowel bij de introductie op 30 november 2016 als bij de evaluatie (voorafgaand aan de productaanpassing per 1 januari 2018) aantoonbaar het resultaat was van een belangenafweging waarbij de belangen van de consument op een evenwichtige wijze zijn meegenomen. Deze procedures en maatregelen hebben immers niet gewaarborgd dat – kort gezegd – (i) de doelgroep van het UBP voldoende was afgebakend, (ii) het UBP in uiteenlopende scenario's was geanalyseerd zodat kan worden vastgesteld dat het product voldeed aan de doelstelling van de doelgroep, en (iii) de distributie van het UBP was afgestemd op de doelgroep. De AFM licht dat hieronder toe in de paragrafen 7.1 tot en met 7.3. In paragraaf 7.4 zet de AFM vervolgens uiteen waarom het opportuun is om Aegon voor deze overtreding te beboeten.

### 7.1 Het UBP is een complex en impactvol product

Het UPB is een complex en impactvol product. Een variabel pensioenproduct is complex omdat de werking, de vele productkenmerken en de gevolgen ervan voor de consument moeilijk zijn te doorgronden. Het product kent een levenslange looptijd en de hoogte van de variabele pensioenuitkering, die van jaar tot jaar kan variëren, is afhankelijk van vele factoren, zoals de rente, de beleggingsresultaten en de overige door Aegon in het UBP gekozen productkenmerken, waaronder het niet-verzekerde macrolanglevensrisico en de periodieke vaste daling. Aegon kan de door haar gehanteerde sterftetafel bovendien jaarlijks (eenzijdig) herzien. Een uitkerend pensioenproduct, en dus ook het UBP, is in zijn aard impactvol, omdat het in belangrijk mate voorziet in het inkomen na pensionering en daarmee het (primaire) levensonderhoud van de consument.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	23 van 30

Proportionaliteit is van belang bij de toepassing van het productontwikkelingsproces. Aangezien het UBP een complex en impactvol product is, diende Aegon het productontwikkelingsproces grondiger te doorlopen dan bij een simpel product zoals een spaarrekening.<sup>20</sup>

## 7.2 Toepassing procedures en maatregelen tijdens het productontwikkelingsproces

### 7.2.1 De doelgroep van het UBP is onvoldoende afgebakend

Op grond van artikel 32, tweede lid, onderdeel a, BGfo, moeten Aegons procedures en maatregelen in ieder geval waarborgen dat de doelgroep van het UBP is afgebakend. Daartoe moeten de kenmerken van de doelgroep worden omschreven. Daar vallen bijvoorbeeld onder de kapitaal- en vermogenspositie, het risicoprofiel en de behoefte die met het product dient te worden vervuld. Ook moet worden geanalyseerd en omschreven wat de doelstelling van de doelgroep is. Aegon moet eveneens bepalen voor welke doelgroep het UBP niet geschikt is. Omdat het UBP een complex en impactvol product is, moet – zoals gezegd – de doelgroepafbakening scherper zijn dan bij een simpel product. Ook zal de doelgroepafbakening en doelstellingomschrijving uitgebreid moeten zijn onderbouwd.<sup>21</sup>

#### 7.2.1.1 Positieve doelgroep

Zowel in het Propositiedocument 1.5 als in het Eerste PARP-document heeft Aegon de positieve doelgroep in zeer algemene termen omschreven, en daarmee onvoldoende afgebakend. Aegon heeft alleen opgenomen dat het moet gaan om klanten met een expirerend pensioenkapitaal en om deelnemers van DC-regelingen.<sup>22</sup> De documentatie bevat geen beschrijving van andere kenmerken van de doelgroep, zoals de financiële positie van de beoogde deelnemers en de risico's die een consument *kan* dragen. Ook heeft Aegon niet onderbouwd waarom het UBP, en de uitwerking van de verschillende productkenmerken, aansluit bij de doelgroep. De geformuleerde doelgroep past niet bij de complexiteit, risico's en impact van het product.

De doelstellingomschrijving in zowel het Propositiedocument 1.5 als het Eerste PARP-document is ook te algemeen. Aegon heeft als enige doelstelling omschreven dat de doelgroep een zo hoog mogelijke uitkering wenst. Niet is nader gespecificeerd wat “zo hoog mogelijk” voor de doelgroep betekent. Ook heeft Aegon niet geadresseerd waarom de uitwerking van de verschillende productkenmerken, waaronder bijvoorbeeld de kans op een dalende uitkering, past bij de doelstelling van de doelgroep.

Aegon heeft onderzoek laten doen naar de kenmerken van de doelgroep, maar uit de documentatie blijkt niet dat deze de uitkomsten van dit onderzoek zijn meegenomen in de doelgroepafbakening of doelstellingomschrijving.

Naar aanleiding van het Dashboardonderzoek 2017 heeft de AFM Aegon gewezen op de tekortkomingen ten aanzien van de doelgroep. Aegon heeft de doelgroepafbakening en doelstellingomschrijving hierop aangepast. In het Propositiedocument 1.6 is de doelgroep echter nog steeds onvoldoende afgebakend.

<sup>20</sup> Staatsblad 2012, 695, p 71 – 72.

<sup>21</sup> Staatsblad 2012, 695, p 72.

<sup>22</sup> Bij een *Defined Contribution*-regeling (DC-regeling) betaalt de werkgever een vooraf vastgestelde premie.

Aegon heeft opgenomen dat uit de profielwijzer moet blijken dat de pensioengerechtigde bereid moet zijn om enig risico te lopen met als gevolg daarvan een kans op een hogere uitkering. Verder heeft Aegon opgenomen dat als uit de profielwijzer blijkt dat het UBP niet past, het UBP niet kan worden afgesloten. Aegon gebruikt in de profielwijzer echter met name vragen die zich richten op de risico-aversie van de consument (de vraag of de consument het risico wil dragen) en op de inkomsten uit pensioen (AOW, pensioen opgebouwd bij Aegon en eventueel elders opgebouwd pensioen). Hieruit blijkt niet hoe Aegon de behoefte van de consument heeft meegenomen. Andere relevante kenmerken van de doelgroep, waaronder de mate waarin een consument het risico van het UBP kan dragen, ontbreken ook. Aegon heeft in haar zienswijze aangevoerd dat de profielwijzer de deelnemer wel degelijk bevraagt naar de afhankelijkheid van de pensioenopbouw. Dat gebeurt echter alleen in het kader van het vaststellen van de risicobereidheid van de consument, en maakt het voorgaande dus niet anders.

Ten aanzien van de doelstelling van de doelgroep staat in het Gereviewde PARP-document nog steeds alleen dat de consument de wens heeft om een hogere uitkering te ontvangen, met een daarbij behorend groter risico. Nog altijd heeft Aegon niet nader gespecificeerd wat “zo hoog mogelijk” voor de doelgroep betekent. Ook heeft Aegon nog steeds niet geadresseerd waarom de uitwerking van de verschillende productkenmerken past bij de doelstelling van de doelgroep.

#### **7.2.1.2 Negatieve doelgroep**

Aegon heeft bij productintroductie de negatieve doelgroep alleen geadresseerd in het Eerste PARP-document. Daarin heeft Aegon opgenomen dat het UBP geen doelgroep kent waarvoor het product zo ongeschikt is dat het daaraan niet verkocht mag worden. Aegon heeft dit uitsluitend onderbouwd door op te merken dat aanschaf van het product een wettelijke basis heeft. Dat de mogelijkheid tot aanschaf van het product een wettelijke basis heeft, maakt niet dat het product voor iedereen geschikt is. Aegon heeft de negatieve doelgroep dus onvoldoende afgebakend, of in ieder geval de afbakening van de negatieve doelgroep onvoldoende onderbouwd. Dit klemt temeer nu het UBP een complex en impactvol product is.

Naar aanleiding van de bevindingen van de AFM in het Dashboardonderzoek 2017, heeft Aegon in het Gereviewde PARP-document opgenomen dat het UBP niet geschikt is als uit de profielwijzer blijkt dat het risico van het UBP niet past bij de klant. De specifieke kenmerken van de consumenten bij wie het UBP niet past worden in de profielwijzer echter niet meegenomen. De afbakening van de negatieve doelgroep was derhalve ook na aanpassing nog altijd onvoldoende, althans onvoldoende onderbouwd.

#### **7.2.1.3 Positieve en negatieve doelgroep partnerpensioen**

Aegon biedt binnen het UBP twee varianten van het partnerpensioen aan, variabel en vast. Voor beide varianten gelden verschillende doelgroepen. Een partner die geen enkel beleggersrisico wil lopen, valt bijvoorbeeld in de negatieve doelgroep van het variabel partnerpensioen. Aegon heeft echter geen doelgroep afgebakend voor het partnerpensioen, en heeft ook geen doelstellingomschrijving opgenomen ten aanzien van het partnerpensioen.

#### **7.2.2 De scenario-analyses zijn onvoldoende uitgevoerd en vastgelegd**

Op grond van artikel 32, tweede lid, onderdeel b, BGfo moet Aegon de werking van het product als geheel en de werking van de verschillende onderdelen van het product in uiteenlopende scenario's analyseren,



Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	25 van 30

zodat kan worden vastgesteld dat het product voldoet aan de doelstelling van de doelgroep. Nadat de analyse is uitgevoerd, moet de werking van het product worden vastgelegd. Naarmate de complexiteit van het product toeneemt, moeten de scenario analyses uitgebreider zijn.

Om de werking van het product in verschillende scenario's te kunnen analyseren is het van belang om alle relevante kenmerken van het product mee te nemen, zodat kan worden vastgesteld of het product voldoet aan de doelstelling van de doelgroep. Aegon heeft dat niet gedaan en heeft dus te beperkte scenario-analyses uitgevoerd. Aegon heeft in ieder geval geen rekening gehouden met: (i) kosten die eenmalig bij het afsluiten van het product in rekening worden gebracht, (ii) doorlopende kosten anders dan beheerkosten en de jaarlijkse stijging van deze kosten, en (iii) toeslagen en correcties, zoals mixfactoren die variëren per leeftijd en op- en afslagen die Aegon hanteert boven de rentecurve. Bovendien heeft Aegon geen scenario-analyses uitgevoerd die het effect van het wel of niet verzekeren van het macrolanglevensrisico meenemen voor verschillende maatmensen. Een kosten-baten analyse vanuit het perspectief van de deelnemer was van belang geweest, omdat het macrolanglevensrisico een (mogelijk groot) effect op de hoogte van de uitkering kan hebben. De keuze voor een dalende uitkering, heeft Aegon overigens wel onderbouwd met scenario-analyses.

Voor zover Aegon scenario-analyses heeft uitgevoerd, heeft zij de werking van het UBP onvoldoende vastgelegd. Het Eerste PARP-document en het Gereviewde PARP-document bevatten slechts een zeer algemene beschrijving van de werking van het UBP onder verschillende productscenario's. Deze analyse is nergens uitgewerkt of kwantitatief onderbouwd. Ook beantwoordt deze analyse alleen de vraag hoe gewild het product in verschillende scenario's (zoals aanhoudende lage rente) zou kunnen zijn. Uit de documentatie blijkt niet dat Aegon aan de hand van scenario-analyses heeft vastgesteld dat het UBP voldoet aan de doelstelling van de doelgroep.

Er is niet gebleken dat Aegon na de bevinden van de AFM in het Dashboardonderzoek 2017 aanvullende scenario-analyses heeft uitgevoerd, ook niet ten aanzien van de kostenaanpassing per 1 januari 2018.

### **7.2.3 De belangen van de consument zijn onvoldoende meegenomen in de scenario-analyses**

Op grond van artikel 32 BGfo, moet Aegon gedurende het productontwikkelingsproces de belangen van de consument op evenwichtige wijze meewegen en moet uit de scenario-analyses blijken dat het UBP geen afbreuk doet aan de doelstelling van de doelgroep. Om dit te kunnen toetsen dienen de belangen van de consument te worden vastgesteld en meegewogen in de scenario-analyses. Een methode die hierbij gebruikt kan worden is het toepassen van de hiervoor vermelde knvb-criteria. Aegon heeft de knvb-criteria echter niet concreet uitgewerkt en ook niet gerelateerd aan de complexiteit, kenmerken, impact en werking van het UBP.

Onder 'kostenefficiëntie' heeft Aegon opgenomen dat het product waar biedt voor zijn geld omdat tegenover de kosten die in rekening worden gebracht, de uitbetaling staat van een levenslange uitkering die jaarlijks wordt herberekend. Een analyse over de totale hoogte van de kosten in relatie tot de koopsom ontbreekt echter. Ook een analyse van de impact van kosten op de hoogte van de uitkering in verschillende scenario's ziet de AFM niet terug. Dit is wel van belang, zeker gezien de productaanpassing inzake de kostenopslag die Aegon per 1 januari 2018 heeft doorgevoerd. Aegon heeft hierdoor niet inzichtelijk

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	26 van 30

gemaakt wat de daadwerkelijke gevolgen van de productaanpassing voor consumenten zijn, en kan niet met voldoende mate van zekerheid stellen dat de werking van het product (waaronder de kostenhoogte) in alle gevallen uitlegbaar is, toegevoegde waarde biedt en aansluit bij de doelgroep.

Verder heeft Aegon opgenomen dat het UBP 'veilig' is omdat de consumenten die het UBP aanschaffen kans maken op een hoger pensioen dan bij een product met een vaste pensioenuitkering en dat Aegon dit ook waar maakt. Hieruit blijkt uiteraard niet dat het resultaat van het UBP (de hoogte van het ouderdomspensioen) in verschillende scenario's veilig is voor de doelgroep.

Tot slot geeft Aegon onder het kopje 'begrijpelijk' slechts aan dat de naam van het product begrijpelijk is. Aegon heeft hier geen verdiepende analyse op uitgevoerd. Zo is niet vastgesteld in hoeverre het product onnodig ingewikkeld is voor een consument. Ook is niet beoordeeld in hoeverre de werking, kwaliteit en passendheid van het UBP door consumenten goed kunnen worden beoordeeld.

Dat Aegon in alle documentatie verwijst naar de toegevoegde waarde van het product ten opzichte van een vast pensioen, wat daar ook van zij, doet aan het voorgaande niet af.

#### **7.2.4 De distributiestrategie is onvoldoende afgestemd op de doelgroep van het UBP**

Op grond van artikel 32, tweede lid, onderdeel c, BGfo moet de productinformatie en, voor zover redelijkerwijs mag worden verwacht, de distributie van het financieel product zijn afgestemd op de doelgroep. De distributiestrategie zoals gehanteerd door Aegon voor het UBP, is echter onvoldoende afgestemd op de doelgroep van het UBP.

Aegon verkoopt het UBP onder andere via het *execution only*-kanaal. Het verkopen van complexe en impactvolle producten zonder dat daarbij wordt geadviseerd, vraagt om waarborgen die er in voorzien dat het product uitsluitend terecht komt bij consumenten die binnen de doelgroep vallen. De keuze om het UBP via het *execution only*-kanaal te verkopen zou daarom zorgvuldig moeten worden onderbouwd. Deze zorgvuldige onderbouwing ontbreekt. Dat de wetgever geen adviesplicht heeft opgenomen, maakt het voorgaande niet anders. Ook onder die omstandigheid moet Aegon uiteraard waarborgen dat het product terecht komt bij consumenten die binnen de doelgroep vallen.

Bovendien kan de distributiestrategie onvoldoende worden afgestemd op de doelgroep van het UBP door het ontbreken van een concrete en voldoende afgebakende doelgroepomschrijving. Hierdoor is ook niet vast te stellen of een van de belangrijke distributiewaarborgen, de profielwijzer, effectief is om de positieve doelgroep te bereiken en verkoop aan de negatieve doelgroep te voorkomen. Doordat voorts de kenmerken van de doelgroep niet zijn bepaald kunnen adviseurs hierover niet worden geïnformeerd en kan hiermee ook geen rekening worden gehouden bij het advies aan consumenten.

De distributiestrategie is niet gewijzigd na de aanpassing van de (negatieve) doelgroep als gevolg van de productevaluatie. De distributiestrategie was daarna dus nog steeds onvoldoende afgestemd op de doelgroep van het UBP.

### 7.3 Conclusie overtreding

Gelet op het voorgaande heeft Aegon artikel 32, eerste lid, juncto artikel 32, tweede lid, BGfo overtreden, in de periode van 30 november 2016 tot 1 januari 2018.

### 7.4 Opportuniteit boeteoplegging

De AFM acht het zonder meer opportuun om Aegon voor deze overtreding een boete op te leggen. De productontwikkelingsnormen zijn van belang ter voorkoming van massaschade voor de consument en de maatschappij door pertinent slechte financiële producten.<sup>23</sup> Aegon heeft deze normen bij de ontwikkeling van het UBP op meerdere onderdelen veronachtzaamd. Daardoor kon het UBP terechtkomen bij consumenten voor wie het niet geschikt was en heeft zich dus het risico voorgedaan waartegen de productontwikkelingsnormen bescherming beogen te bieden. Ook nadat de AFM Aegon had gewezen op de tekortkomingen in het (doorlopen van het) productontwikkelingsproces van het UBP, heeft Aegon geen adequate verbeteringen doorgevoerd. Zo leidde de eind 2017 uitgevoerde productevaluatie nog steeds niet tot een voldoende afgebakende doelgroep voor het UBP.

Indien – zoals Aegon aanvoert – in de praktijk maar een beperkt aantal consumenten mogelijk een niet-passend product heeft verkregen, maakt dat het voorgaande niet anders. De tekortkomingen in het productontwikkelingsproces, zoals een onvoldoende afgebakende doelgroep, hadden er ook toe kunnen leiden dat een groot aantal personen een niet-passend product hadden verkregen. Dit lag buiten de invloedssfeer van Aegon. Bovendien gelden de productontwikkelingsnormen ook voor producten met een (aanvankelijk) beperkte afname onverkort. De AFM vindt het positief dat Aegon de klanten die al beschikten over het UPP opnieuw heeft getoetst en in de gevallen waarin sprake is van een mogelijke mismatch (volgens Aegon bij 63 klanten) de klant in de gelegenheid stelt om kosteloos over te stappen naar een ander product, maar strikt genomen doet Aegon hiermee niet meer dan van haar mag worden verwacht en dit vormt geen reden om af te zien van boeteoplegging.

Dat Aegon naderhand, in de loop van 2018, verbeteringen heeft aangebracht aan haar *Product Approval and Review Process* en het UBP per eind januari 2019 verder heeft aangepast om te voorkomen dat het nog terechtkomt bij deelnemers die de risico's ervan niet kunnen of willen dragen, doet evenmin af aan de opportuniteit van het opleggen van een boete in dit geval. Met deze maatregelen heeft Aegon immers niet anders gedaan dan het (alsnog) naleven van haar wettelijke verplichtingen.

Het betoog dat de overtreding Aegon niet te verwijten valt omdat hier sprake zou zijn van “nieuwe, open en soms zelfs vage formuleringen”, volgt de AFM niet. Zo zijn de minimumvereisten waaraan het productontwikkelingsproces moet voldoen helder uitgewerkt in artikel 32, tweede lid, BGfo. Aan die minimumvereisten heeft Aegon al niet voldaan. Dat Aegon met de AFM heeft gesproken over (het ontwikkelen van) een pensioenproduct met variabele uitkering, maakt het voorgaande niet anders. De AFM heeft ten tijde van de inwerkingtreding van de Wvp niet alleen met Aegon, maar met meerdere

---

<sup>23</sup> *Staatsblad* 2012, 695, p. 35.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	28 van 30

pensioenuitvoerders gesproken over de kenmerken van de nieuw te ontwikkelen producten, zonder dat daarbij de invulling van het productontwikkelingsproces ter sprake kwam. De AFM ziet dan ook niet hoe Aegon uit de gesprekken met de AFM redelijkerwijs heeft kunnen afleiden dat haar productontwikkelingsproces ten aanzien van het UBP op orde zou zijn.

Ook hetgeen Aegon verder naar voren heeft gebracht (zonder dit specifiek toe te lichten), doet niet af aan de opportuniteit van het opleggen een boete.

## 8. Besluit

### 8.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten om aan Aegon een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van artikel 32, eerste lid, juncto artikel 32, tweede lid, BGfo in de periode van 30 november 2016 tot 1 januari 2018.<sup>24</sup>

### 8.2 Hoogte van de boete

De AFM stelt de hoogte van de boete vast op € 500.000. De AFM licht de hoogte van dit bedrag hieronder toe.

#### 8.2.1. Wettelijk systeem: basisbedrag van € 500.000

Voor deze overtreding geldt op grond van artikel 1:81, eerste en tweede lid, Wft en artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector (**Bbbfs**) een basisbedrag van € 500.000.

De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50 procent indien de ernst en/of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.<sup>25</sup> De AFM kan daarnaast het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50 procent indien de verwijtbaarheid van de overtreder een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt.<sup>26</sup> De AFM houdt bij het vaststellen van de bestuurlijke boete voorts rekening met de draagkracht van de overtreder<sup>27</sup> en – voor zover van toepassing – met de mate van medewerking aan het onderzoek door de AFM en/of getroffen maatregelen om herhaling van de overtreding te voorkomen (hierna ook: opstelling van de overtreder).<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> De AFM heeft de bevoegdheid om een boete op te leggen op grond van artikel 1:80, eerste lid, Wft. Dit besluit tot boeteoplegging is genomen door het bestuur van de AFM en conform het tekeningsmandaat ondertekend door de boetefunctionaris en een plaatsvervangend boetefunctionaris.

<sup>25</sup> Artikel 2, tweede lid, Bbbfs.

<sup>26</sup> Artikel 2, derde lid, Bbbfs.

<sup>27</sup> Artikel 4, eerste lid, Bbbfs.

<sup>28</sup> Artikel 1b, eerste lid, juncto artikel 4, tweede lid, Bbbfs.

### **8.2.2 Ernst en/of duur van de overtreding**

De AFM acht de overtreding ernstig. Het UBP is een complex en impactvol product, zoals is toegelicht in paragraaf 7.1 van dit besluit. Door de tekortkomingen in het ontwikkelingsproces kon dit product terecht komen bij consumenten voor wie het niet geschikt was. Daarmee heeft zich het risico voorgedaan waartegen de overtreden norm bescherming beoogt te bieden. Indien, zoals Aegon benadrukt, de gevallen van een mismatch in de praktijk beperkt zijn gebleven, maakt dit dat niet anders (zie paragraaf 7.4 van dit besluit). Per saldo ziet de AFM geen redenen om het basisbedrag te verhogen of te verlagen op grond van de ernst en/of duur van de overtreding.

### **8.2.3 Verwijtbaarheid van de overtreder**

De AFM acht de overtreding volledig verwijtbaar. De AFM kan zich niet vinden in het betoog dat sprake zou zijn van verminderde verwijtbaarheid wegens bijvoorbeeld de open formulering van de productontwikkelingsnormen (zie paragraaf 7.4 van dit besluit). Een verlaging van het basisbedrag is daarom niet aan de orde, maar evenmin ziet de AFM aanleiding voor een verhoging. Ook deze stap leidt derhalve niet tot aanpassing van het basisbedrag.

### **8.2.4 Opstelling overtreder/evenredigheid algemeen**

Aegon heeft zich constructief opgesteld bij het onderzoek van de AFM, heeft maatregelen getroffen ter voorkoming van herhaling en is doende om eventuele nadelige gevolgen van de overtreding voor haar klanten te ondervangen. Dit is positief te noemen, waarbij tegelijkertijd de opmerking past dat dit alles ook van Aegon mocht worden verwacht, zoals reeds is toegelicht in paragraaf 7.4 van dit besluit. In dit geval legt het al met al onvoldoende gewicht in de schaal om te leiden tot een verlaging van het basisbedrag van de boete. Het bedrag blijft hiermee op € 500.000.

### **8.2.4 Draagkracht**

Aegon wordt gezien haar omvang en financiële positie geacht een boete van € 500.000 te kunnen dragen.

## **8.3 Betaling van de boete**

Het bedrag dient te worden overgemaakt op [bankrekening] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van [factuurnummer]. Aegon ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

De boete moet worden betaald binnen zes weken na de datum van dit besluit.<sup>29</sup> Als Aegon bezwaar maakt tegen dit besluit wordt de verplichting om de boete te betalen geschorst totdat op het bezwaar is beslist. Die verplichting wordt ook geschorst als Aegon na de bezwaarprocedure in beroep gaat, totdat op het beroep is beslist.<sup>30</sup> Over de periode dat de verplichting om de boete te betalen is geschorst, is Aegon wel wettelijke rente verschuldigd.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Dit volgt uit artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht.

<sup>30</sup> Dit volgt uit artikel 1:85, eerste lid, Wft.

<sup>31</sup> Dit volgt uit artikel 1:85, tweede lid, Wft.

Datum	12 mei 2020
Ons kenmerk	[...]
Pagina	30 van 30

#### **8.4 Openbaarmaking van de boete**

Artikel 1:97, eerste lid, Wft schrijft voor dat de AFM een besluit tot boeteoplegging ingevolge de Wft openbaar maakt zodra het besluit onherroepelijk is geworden. Dat geldt ook, voor zover van toepassing, voor de uitkomst van een tegen het besluit ingesteld bezwaar, beroep of hoger beroep. Over de publicatie van de onderhavige boete zal de AFM een beslissing nemen zodra dit besluit definitief is geworden.

#### **9. Hoe kunt u bezwaar maken?**

Iedere belanghebbende kan tegen deze beschikking bezwaar maken door binnen zes weken na bekendmaking daarvan een bezwaarschrift in te dienen bij de AFM, t.a.v. Juridische Zaken, Postbus 11723, 1001 GS, Amsterdam. Een bezwaarschrift kan ook per fax (faxnummer 020-797 3835) of per e-mail (e-mailadres [bezwarenbox@afm.nl](mailto:bezwarenbox@afm.nl)) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht ([www.afm.nl/bezwaar](http://www.afm.nl/bezwaar)). Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere AFM faxnummers of AFM e-mailadressen dan de hier genoemde kan worden gestuurd. De AFM neemt het bezwaarschrift alleen inhoudelijk in behandeling als aan deze eisen is voldaan.

Hoogachtend,  
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]  
Plaatsvervangend boetefunctionaris

[was getekend]  
Boetefunctionaris