

## **Pensioenverlaging (korting) in 2013**

**Hoe consumenten geïnformeerd zijn over de verlaging van hun pensioen**

**Rapport**

## **Autoriteit Financiële Markten**

---

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

## Inhoudsopgave

---

1	Samenvatting en conclusie	4
1.1	<i>Samenvatting</i>	4
1.2	<i>Conclusie</i>	4
2	Aanleiding en doel onderzoek	5
2.1	<i>Aanleiding</i>	5
2.2	<i>Doel</i>	5
3	Beschrijving onderzoek: feiten en cijfers	6
4	Bevindingen	7
4.1	<i>Bevindingen verlagingsbrieven</i>	7
4.2	<i>Begrijpelijkheid van de brieven</i>	7
4.3	<i>Inhoud van de brieven</i>	9
5	Vragenlijst over UPO, pensioenregister en aanvullende informatie over de pensioenverlaging	10
5.1	<i>Verzending UPO/pensioenoverzicht voor of na de verlagingsbrief</i>	10
5.2	<i>Verzending UPO/pensioenoverzicht</i>	10
5.3	<i>Wordt de aanspraak voor of na verlaging vermeld op het UPO/het pensioenoverzicht?</i>	11
5.4	<i>Wanneer zijn de verlaagde pensioenaanspraken in het Pensioenregister zichtbaar?</i>	12
5.5	<i>Overige communicatie over de verlaging</i>	12
6	Mate van opvolging van aanbevelingen	13

# 1 Samenvatting en conclusie

---

## 1.1 Samenvatting

Alle pensioenfondsen die per 1 april 2013 moesten korten (verder: verlagen), verklaren hun deelnemers, gepensioneerden en ex-deelnemers (verder: deelnemers) hiervan ten minste een maand vooraf schriftelijk op de hoogte te hebben gesteld. Zij geven aan hiermee te hebben voldaan aan de wettelijke eis in de Pensioenwet voor deze groepen.

### Verlagingsbrieven

De verlagingsbrieven die zijn gestuurd, zijn merendeels begrijpelijk. Slechts drie van de onderzochte pensioenfondsen stuurden brieven die als onvoldoende begrijpelijk worden beoordeeld. De aanbevelingen die de AFM deed over de inhoud van de brieven zijn in redelijke mate opgevolgd. Dit geldt echter niet voor de aanbeveling over de onherroepelijkheid van de verlaging: weinig fondsen geven helderheid over het eventueel ongedaan maken van de verlaging.

### UPO en pensioenregister

De pensioenfondsen geven aan hun actieve deelnemers vóór 1 oktober 2013 een Uniform Pensioenoverzicht (verder: UPO) te sturen. Ook het pensioenregister wordt in de meeste gevallen in 2013 aangepast. Ex-deelnemers en ex-partners moeten in enkele gevallen tot na 2013 wachten tot zij een pensioenoverzicht krijgen. De meeste pensioenfondsen geven aan UPO's te versturen waarin de pensioenaanspraken zowel vóór als ná verlaging worden weergegeven, en geven hiermee gehoor aan een oproep van de AFM.

### Overige informatie over verlagen

Pensioenfondsen geven aan naast de verlagingsbrieven veel andere middelen in te zetten om hun deelnemers te informeren. De meerderheid van de fondsen heeft als aanvulling op de verplichte brief minimaal nog twee andere manieren gebruikt om de belanghebbenden van informatie te voorzien.

## 1.2 Conclusie

- De schriftelijke informatie over verlagen voor deelnemers is tijdig en meestal begrijpelijk.
- De volledigheid van de brieven is wisselend, in de meeste brieven ontbreekt een of meerdere van de door de AFM aanbevolen onderdelen.
- De meeste fondsen volgen de aanbevelingen op het gebied van de verwerking van de verlaging op het UPO op.
- De meeste fondsen informeren hun deelnemers op meerdere manieren over de verlaging.

## **2 Aanleiding en doel onderzoek**

---

### **2.1 Aanleiding**

66 pensioenfondsen moesten per 1 april 2013 een pensioenverlaging doorvoeren. Voor deelnemers, gepensioneerden en ex-deelnemers (verder: deelnemers) is dit een ingrijpende maatregel. Hun (toekomstige) pensioenuitkering wordt lager, waardoor zij (in de toekomst) minder geld te besteden hebben.

Pensioenfondsen zijn wettelijk verplicht hun deelnemers een maand voor de verlaging van de pensioenrechten en pensioenaanspraken (verder: pensioenen) schriftelijk te informeren over deze verlaging. Deze wettelijke verplichting is neergelegd in artikel 134 lid 2 en 3 van de Pensioenwet. In dit artikel staat dat de verlaging een maand na het informeren van de deelnemers mag worden doorgevoerd ("zonder mededeling geen verlaging").

### **2.2 Doel**

Doel van het onderzoek is de informatie voor deelnemers in brede zin bij pensioenverlaging te onderzoeken.

In de eerste plaats onderzocht de AFM of aan de wettelijke verplichtingen voor de informatieverstrekking bij pensioenverlaging werd voldaan: ten minste een maand voor de verlaging moeten alle deelnemers schriftelijk zijn geïnformeerd over de verlaging.

Daarnaast hebben we de inhoud van die schriftelijke informatie onderzocht. De AFM deed eerder per brief (brief november 2012) aanbevelingen ten aanzien van de verlagingsbrief en de verwerking van de verlaging op het UPO en in het pensioenregister. Tijdens het onderzoek keken wij of deze aanbevelingen zijn opgevolgd.

Daarnaast vroegen wij of de pensioenfondsen, naast de verlagingsbrief en dus los van wettelijke verplichtingen of aanbevelingen van de AFM, eigen initiatieven hebben ondernomen om deelnemers te informeren over hun pensioenverlaging.

## 3 Beschrijving onderzoek: feiten en cijfers

### Feiten en cijfers

Aantal aangeschreven pensioenfondsen	68
Aantal deelnemende pensioenfondsen	66*

\*Van de 68 pensioenfondsen bleek dat er twee uiteindelijk toch geen verlaging zouden doorvoeren. DNB heeft dit op ons verzoek bevestigd. Deze pensioenfondsen zijn daarom buiten het onderzoek gelaten. Het uiteindelijke onderzoek heeft daarom betrekking op 66 pensioenfondsen.

### Beschrijving onderzoek

#### Schriftelijke informatie (verlagingsbrief)

Artikel 134 van de Pensioenwet verplicht pensioenfondsen alleen de deelnemers ten minste een maand van tevoren schriftelijk te informeren over de verlaging. Wij hebben echter ook gekeken naar de inhoud van die schriftelijke informatie (volledigheid en begrijpelijkheid). De verlagingsbrieven zijn in dit onderzoek op de volgende aspecten getoetst.

1. Is de brief ten minste 1 maand voor doorvoering van de verlaging verstrekt?
2. Welke van de volgende aspecten zijn in de brief aan de orde gekomen:
  - Uitleg van de situatie, de huidige stand van zaken bij het pensioenfonds en de oorzaken daarvan;
  - De hoogte van de toe te passen verlaging;
  - De gevolgen van de verlaging;
  - De belangenafweging die aan het besluit vooraf gegaan is;
  - De uitleg over de verschillende herstelmaatregelen (verleden en toekomst) en de gevolgen daarvan voor belanghebbenden;
  - De geschatte kans op een volgende verlaging in 2014;
  - Uitleg over de onherroepelijkheid / het ongedaan maken van de verlaging;
  - Aangeven waar deelnemers met hun vragen terecht kunnen.
3. De begrijpelijkheid van de brief.

Onze beoordeling is mede gebaseerd op de uitgangspunten in het rapport "Pensioen in duidelijke taal", de "Leidraad communicatie voor Pensioenuitvoerders" en de aanbevelingen in de eerder genoemde brief over kortingscommunicatie.

#### Vragenlijst over UPO, pensioenregister en aanvullende informatie over de pensioenverlaging

In een korte vragenlijst ([www.afm.nl/kortingsinformatie](http://www.afm.nl/kortingsinformatie)) is de pensioenfondsen gevraagd naar de verwerking van de verlaging op het UPO en in het pensioenregister. Ook konden pensioenfondsen aangeven welke overige inspanningen zijn ondernomen om hun deelnemers te informeren over de verlageningen.

## 4 Bevindingen

---

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van het onderzoek weergegeven.

### 4.1 Bevindingen verlagingsbrieven

Alle 66 pensioenfondsen stuurden ons hun verlagingsbrieven toe. Een pensioenfonds deed dit echter te laat om in de resultaten van het onderzoek te worden meegenomen. Het hierna geschetste beeld is daarom gebaseerd op de verlagingsbrieven van 65 pensioenfondsen. De vragenlijst werd wel door alle 66 pensioenfondsen tijdig toegestuurd.

#### **Verlagingsbrieven voor deelnemers op tijd**

Wij vroegen pensioenfondsen wanneer zij hun verlagingsbrieven verstuurd. Alle pensioenfondsen geven in de vragenlijst aan de verlagingsbrieven voor deelnemers (actieven, slapers en gepensioneerden) vóór 1 maart te hebben verstuurd, en dus hiermee te hebben voldaan aan de tijdigheidseis van artikel 134 Pensioenwet voor deze groepen.

Eén pensioenfonds geeft aan de werkgever voor 1 maart 2013 mondeling te hebben geïnformeerd, en dit in maart 2013 ook schriftelijk te doen. Drie pensioenfondsen geven aan dat deze verplichting niet op hen van toepassing is, waaronder een beroepspensioenfonds.

Twee pensioenfondsen geven aan dat zij ex-partners geen brief sturen of na 1 maart 2013 een brief hebben verstuurd. Omdat artikel 134 Pensioenwet de ex-partners van (gewezen) deelnemers niet expliciet benoemt, is hier formeel echter geen sprake van overtreding van de Pensioenwet als het gaat om ex-partners met een nog niet ingegaan pensioen.

### 4.2 Begrijpelijkheid van de brieven

De verlagingsbrieven zijn beoordeeld op begrijpelijkheid. Hierbij is met name gekeken naar de volgende aspecten:

- Wordt het pensioenrecht of de -aanspraak na verlaging ook in euro's weergegeven of is alleen het verlagingspercentage vermeld?
- Is het woordgebruik begrijpelijk?
- Is de gebruikte taal begrijpelijk?
- Is de structuur van de brief helder?
- Is de informatie duidelijk en is de gegeven informatie niet verwarrend of overbodig?
- Zijn de stijl en de opmaak van de brief helder, en is er gebruik gemaakt van gelaagdheid?
- Biedt de brief handelingsperspectief?

#### *Algemeen beeld begrijpelijkheid*

De meeste pensioenfondsen scoren "net begrijpelijk" tot "zeer begrijpelijk". Slechts drie pensioenfondsen verstuurden brieven die als onvoldoende begrijpelijk worden beoordeeld.

<b>Oordeel begrijpelijkheid</b>	<b>Aantal pensioenfondsen</b>
<i>Zeer begrijpelijk</i>	4
<i>Voldoende tot zeer begrijpelijk</i>	41
<i>Net begrijpelijk tot voldoende begrijpelijk</i>	17
<i>Onvoldoende begrijpelijk</i>	3
<i>Onbegrijpelijk</i>	0

#### *Enkele bevindingen op het gebied van begrijpelijkheid*

##### *Inzicht in hoogte van de verlaging*

De aanbeveling over het geven van inzicht in de hoogte van de verlaging door middel van het vermelden van een concreet bedrag naast het percentage van de verlaging, is door meerdere fondsen opgevolgd. Sommige fondsen verwijzen voor de concrete bedragen naar het nog te versturen UPO en/of het pensioenregister. Ook verwijzen enkele fondsen naar de pensioencalculator van het NIBUD. Ook werken fondsen met rekenvoorbeelden om inzicht te geven. *Een enkel fonds* heeft een eigen rekentool op de website.

##### *Gelaagdheid*

Meerdere pensioenfondsen maken gebruik van de mogelijkheid informatie gelaagd aan te bieden: alleen de kerninformatie wordt in de brief gegeven. Voor de geïnteresseerden wordt extra informatie gegeven in een bijlage of brochure. Op deze manier is het mogelijk extra informatie te geven zonder dat dit ten koste gaat van de begrijpelijkheid.

##### *Structuur*

In de structuur van de brieven is duidelijk te zien dat de toolkit van de Pensioenfederatie vaak is gebruikt. Met name bij de beschrijving van de samenhang van maatregelen is de structuur uit de toolkit van de Pensioenfederatie overgenomen.

##### *Handelingsperspectief*

Enkele pensioenfondsen bieden de deelnemer handelingsperspectief: ze geven expliciet aan wat de deelnemer kan (of juist niet kan) met de informatie die hij krijgt.

##### *Veel gemaakte "fouten" op het gebied van begrijpelijkheid*

Meerdere keren zijn de volgende zaken in brieven aangetroffen:

- Lange zinnen;
- Te algemeen onderwerp, waardoor niet direct duidelijk is waar de brief over gaat;
- Gebruik van moeilijke woorden of vakjargon;
- Onduidelijke structuur;
- Veel (technische) informatie zonder gelaagdheid toe te passen.

Dit beïnvloedt de begrijpelijkheid van de brieven in negatieve zin.



### 4.3 Inhoud van de brieven

#### Algemeen beeld

De brieven zijn beoordeeld op volledigheid. Wij keken of de volgende elementen in de brief genoemd worden:

- Uitleg van de situatie, de huidige stand van zaken bij het pensioenfonds en de oorzaken daarvan;
- de hoogte van de toe te passen verlaging;
- de gevolgen van de verlaging;
- de belangenafweging die aan het besluit vooraf gegaan is;
- de uitleg over de verschillende herstelmaatregelen (verleden en toekomst) en de gevolgen daarvan voor belanghebbenden;
- de geschatte kans op een volgende verlaging in 2014;
- uitleg over de onherroepelijkheid / het ongedaan maken van de verlaging;
- aangeven waar deelnemers met hun vragen terecht kunnen.

Zes pensioenfondsen vermelden alle onderzochte onderdelen in hun brieven.. De meeste brieven bevatten tussen de vier en zeven van de onderzochte onderdelen. Drie pensioenfondsen vermelden minder dan vier van de onderzochte onderdelen

Aantal genoemde onderdelen in de verlagingsbrief	Aantal pensioenfondsen
8	6
4 tot 7	56
Minder dan 4	3

De hoogte van de verlaging is in alle brieven genoemd. Hierna volgt een opsomming van enkele elementen die vaak ontbreken of weinig zijn toegelicht.

#### *Ongedaan maken*

Slechts enkele fondsen geven gehoor aan de oproep om een mededeling te doen over de onherroepelijkheid. In de meeste brieven is geen aandacht besteed aan het eventueel ongedaan maken van de verlaging.

#### *Evenwichtige belangenafweging*

Hoewel veel fondsen wel aandacht besteden aan het feit dat de belangen van alle belanghebbenden evenwichtig zijn afgewogen in het verlagingsbesluit, is de uitleg hierover soms wel erg summier: soms wordt alleen vermeld dat de verlaging voor iedereen geldt. Ook wordt vaak het belang van de werkgever en de manier waarop dit belang is meegewogen in het besluit, niet vermeld.

#### *Fondsspecifieke oorzaken van de slechte financiële situatie*

Veel pensioenfondsen maken gebruik van de standaardtekst van de Pensioenfederatie waarin wordt uitgelegd wat de oorzaken van de slechte financiële situatie zijn. Daarin worden de toegenomen levensverwachting en de rente genoemd. Aan deze passage zijn echter niet vaak de fondsspecifieke zaken toegevoegd. Een enkel fonds doet dit wel, en vermeldt bijvoorbeeld expliciet dat een eerder gegeven premiekorting voor een slechtere financiële uitgangspositie heeft

gezorgd.

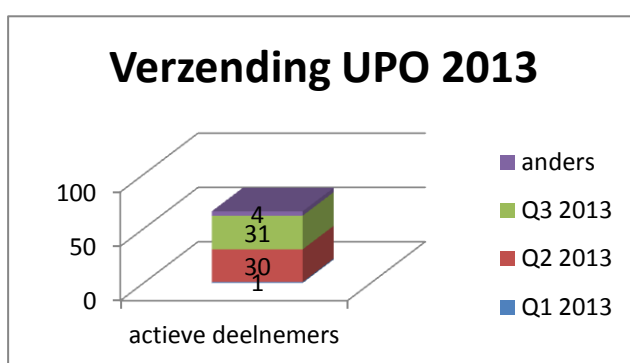
## 5 Vragenlijst over UPO, pensioenregister en aanvullende informatie over de pensioenverlaging.

---

### 5.1 Verzending UPO/pensioenoverzicht voor of na de verlagingbrief

Eén pensioenfonds verzendt de verlagingbrief en het UPO tegelijk. De overige pensioenfonds geven aan het UPO te verstrekken nadat zij de verlagingbrief verzonden hebben.

### 5.2 Verzending UPO/pensioenoverzicht

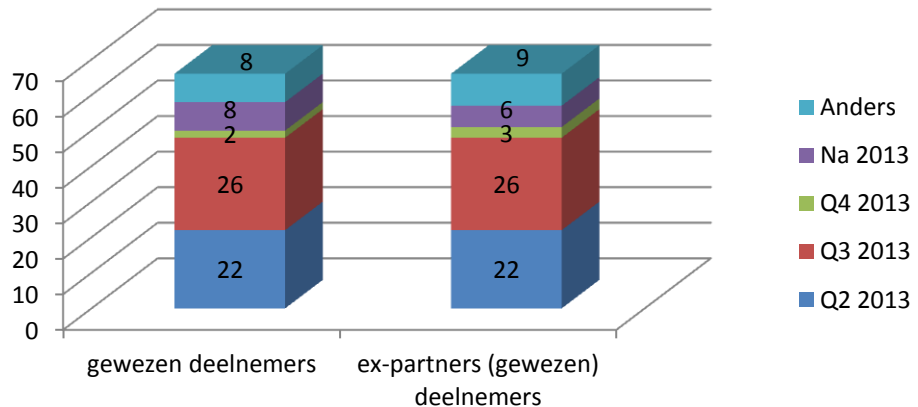


#### Actieve deelnemers

De meeste pensioenfonds geven aan het UPO vóór 1 oktober 2013 te verzenden. Van de vier pensioenfonds die in de categorie 'andere' vallen, zijn twee pensioenfonds gesloten fondsen. Omdat zij geen actieve deelnemers meer hebben, verstrekken zij geen UPO.

Er is één pensioenfonds dat aangeeft dat de verlaging nog onzeker is vanwege een eventuele bijstorting van de werkgever, waardoor het tijdstip van de verstrekking van het UPO nog onbekend is. Eén pensioenfonds geeft aan vanwege een collectieve waardeoverdracht geen UPO's te verstrekken.

## Verzending pensioenoverzicht 2013



### Gewezen deelnemers en ex-partners

De pensioenoverzichten aan ex-deelnemers en ex-partners van (ex-) deelnemers moeten ten minste één keer in de vijf jaar worden verstuurd. In veel gevallen is er geen wettelijke verplichting tot het versturen van de overzichten in 2013. Vanwege de verlaging is verzending van pensioenoverzichten met de aangepaste bedragen in 2013 wel heel wenselijk. De AFM deed eerder ook de aanbeveling alle belanghebbenden zo snel mogelijk toegang te geven tot actuele informatie. Acht pensioenfondsen geven echter aan deze overzichten pas na 2013 te versturen aan ex-deelnemers; zes pensioenfondsen geven dit aan voor ex-partners.

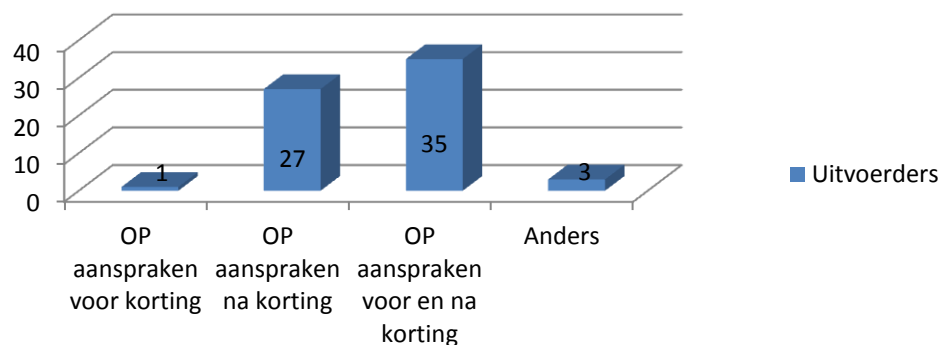
De pensioenfondsen die 'anders' invulden, gaven niet altijd een reden of verklaring hiervoor. De fondsen die wel een verklaring gaven, verklaarden dat:

- de nieuwe pensioenuitvoerder deze zou verstrekken;
- er nog niet besloten was wanneer de overzichten verzonden werden;
- de pensioenoverzichten al met de verlagingbrieven waren meegezonden.

### 5.3 Wordt de aanspraak voor of na verlaging vermeld op het UPO/het pensioenoverzicht?

De meeste pensioenfondsen vermelden op het UPO de pensioenaanspraken vóór en ná verlaging, en volgen daarmee de aanbeveling van de AFM op. Eén van deze pensioenfondsen geeft aan drie standen te vermelden: de onverlaagde stand per 31-12, de onverlaagde stand per 31-3 en de verlaagde stand per 1-4.

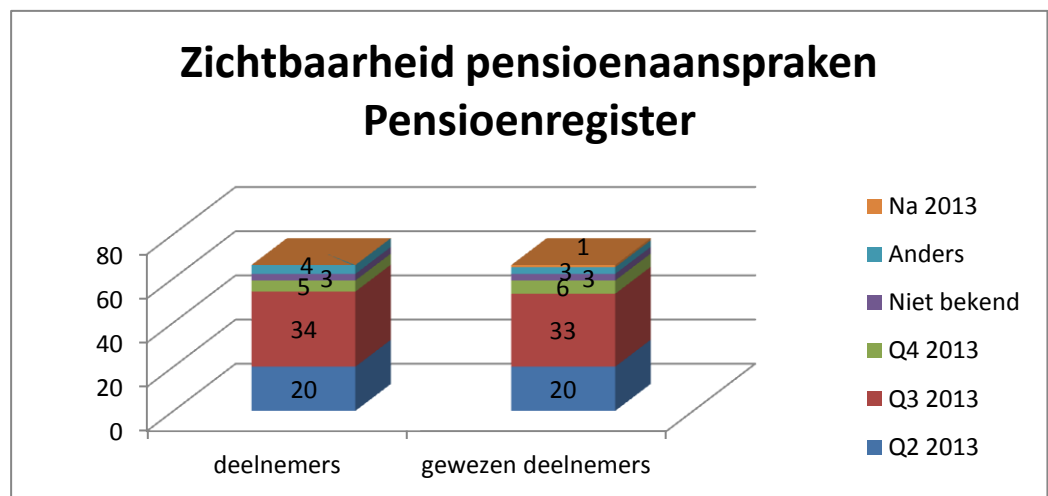
## Aanspraken op UPO 2013



Een andere grote groep vermeldt alleen de aanspraken na verlaging. Sommige uitvoerders vermelden op het UPO of de pensioenoverzichten zelf alleen de aanspraken ná verlaging, maar verstrekken de gegevens van vóór de verlaging in een begeleidende brief. Omgekeerd is er één uitvoerder die op het UPO de aanspraken van vóór de verlaging vermeldt en de bedragen ná verlaging verstrekt door middel van een begeleidende brief. .

Van de groep “anders” is er één pensioenfonds dat nog geen besluit genomen heeft over de vermelding van de aanspraken voor of na verlaging op het UPO. Op de overige twee pensioenuitvoerders zijn bijzondere omstandigheden van toepassing (liquidatie en eventuele ongedaanmaking van de verlaging).

#### 5.4 Wanneer zijn de verlaagde pensioenaanspraken in het Pensioenregister zichtbaar?



De meeste pensioenuitvoerders die hierover al een uitspraak doen, geven aan te verwachten het Pensioenregister in het tweede of derde kwartaal van 2013 te hebben voorzien van de aanspraken na verlaging. Enkele pensioenfondsen doen dit in het vierde kwartaal of later. De overige pensioenfondsen geven aan nog niet te weten wanneer het pensioenregister aangepast is aan de stand na verlaging. In de categorie “anders” vallen pensioenfondsen in een bijzondere situatie.

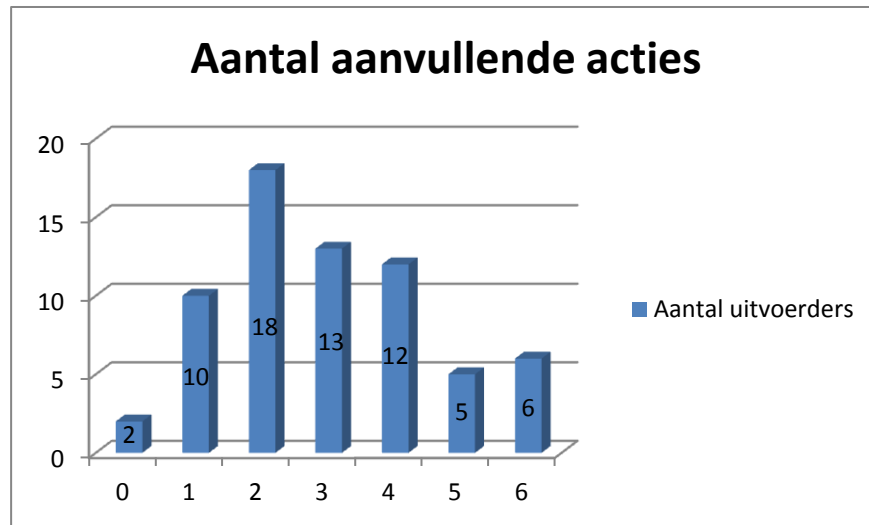
#### 5.5 Overige communicatie over de verlaging

De meeste pensioenfondsen geven aan ook op andere wijze dan door middel van de verlagingsbrief te communiceren over de verlaging. .In de meeste gevallen ondernemen zij twee of meer aanvullende acties. Twee pensioenfondsen geven aan geen aanvullende acties te ondernemen naast het versturen van de verlagingsbrief. Dit zijn fondsen in een bijzondere situatie.

Genoemde acties zijn onder andere:

- Spreekuren
- Personeelsbijeenkomst
- Telefonische helpdesk

- Extra informatie op website
- Extra informatie op het intranet van werkgevers
- Brochure (special).



## 6 Mate van opvolging van aanbevelingen

De AFM deed aanbevelingen over de verlagingsbrief en de verwerking van de verlaging op het UPO en in het pensioenregister.

### Opvolging van de aanbevelingen

De eerder gedane aanbevelingen van de AFM over verlagingsinformatie blijken behoorlijk goed opgevolgd. Met name de aanbeveling over de verwerking van de verlaging op het UPO of pensioenoverzicht is goed opgevolgd. Ondanks meerdere signalen dat dit administratief zeer lastig zou zijn, geeft meer dan de helft van de onderzochte pensioenfondsen aan zowel het verlaagde als het onverlaagde bedrag te gaan vermelden.

Minder goed opgevolgd is de aanbeveling over onherroepelijkheid. Dit kan waarschijnlijk mede worden verklaard doordat er –ook bij pensioenfondsen zelf- nog veel onduidelijk is over de juridische (on-)mogelijkheden van het ongedaan maken van een verlaging. Ook de aanbeveling om niet alleen een percentage, maar ook de concrete bedragen te noemen, werd slechts door enkele fondsen opgevolgd. Ook hiervan werd aangegeven door pensioenuitvoerders dat dit (op het moment van verzending van de verlagingsbrief) nog niet mogelijk was.