



Transitiecommunicatie

Richard Schröder & Laura van Steen



Pensioenevent 5 juni 2025

Agenda

1

Wat kunt u van de AFM verwachten?

2

Wat verwacht de AFM van u?

3

Perspectief van geschilleninstantie Kifid

4

Stelling



01

**Wat kunt u van de
AFM verwachten?**



Indieningsproces

Implementatie plan - DNB

Communicatie plan - AFM

Terugkoppeling communicatieplan

Binnen acht weken ontvangt u een terugkoppeling wanneer het communicatieplan voldoet aan de (minimale) wettelijke vereisten.

Informatieverzoek prognose transitieoverzichten

Ongeveer zes maanden voor de transitiedatum ontvangt u dit informatieverzoek. Op de AFM-website kunt u binnenkort de vragen al inzien.

Terugkoppeling informatieverzoek

Naar aanleiding van de prognose transitieoverzichten ontvangt u een terugkoppeling in de vorm van een gesprek of een brief.

Uitingen AFM juni 2025



AFM website



Geleerde lessen



Vragenlijst



Sectorbrief



Start tijdig



4 aandachtspunten



02

**Wat verwacht de
AFM van u?**

2024: Voorkom onrealistische verwachtingen

Zorgen AFM: Scenariobedragen pakken in het nieuwe stelsel fors hoger uit

Realistische verwachtingen deelnemers op basis van scenariobedragen

AFM

Als transitiebegeleider voorkomen we het zelfde probleem in plaats van deze achteraf met elkaar te moeten oplossen. In het licht van de persoonsverhoor hebben wij een tool die we graag op het platform willen delen, we maken ons zorgen dat **deelnemers mogelijk onrealistische verwachtingen krijgen over het nieuwe pensioenstelsel wanneer zij het transitie-OPD ontvangen**. Zoals bekend krijgt de deelnemer dan op zijn eerste aanpak van de hand van 3 scenario's op zijn eerste vergadering van de nieuwe pensioenregeling met zijn huidige regeling.

Kern van onze zorg

Als gevolg van bemiddeling- en presentatiewijze kunnen er grote verschillen ontstaan tussen de bedragen in het oude- en nieuwe stelsel zoals getoond op het transitie-OPD.

Dit kan ertoe leiden dat het verschil tussen de oude- en nieuwe regeling groter is dan de verwachting van de deelnemer. Dit kan ertoe leiden dat de deelnemer niet voldoende voorbereid is op de nieuwe regeling.

Urgentie

Het valt op dat bedragen in het nieuwe stelsel in de meeste gevallen hoger zijn dan in het oude stelsel. Dit kan ertoe leiden tot **onrealistisch hoge verwachtingen, vooral voor jonge deelnemers waar een verbetering van honderden procenten wordt getoond**.

De uitkomsten voor medewerkers zijn al verschillend in de transitieplannen en de eerste transitiecommunicatie komt al met een verschil van honderden procenten in het verschil van de huidige en nieuwe regeling.

Samen tot een oplossing komen

De AFM organiseert daarom een **expertise op 1 februari**.

Dit is een meet de belangrijke stap om te nemen om tot een oplossing te komen. Het is belangrijk dat de deelnemer in het licht van de transitie-OPD een idee heeft van de nieuwe regeling.

12 Januari 2024

Platform Pensioenregeling

Uw partner in transitie

AFM

Platform pensioentransitie dec-2023

[illegible]

Platform pensioentransitie mrt-2024

Maatmensen doorrekening



Scenariobedragen voor 25-jarige	Als het tegenzit	Verwacht	Als het meezit
<i>Oude pensioenregeling</i>	€ 5.315	€ 7.517	€ 8.948
<i>Nieuwe pensioenregeling</i>	€ 5.110	€ 12.732	€ 37.534

+319%

Scenariobedragen bruto per jaar in de transitie voor een 25-jarige deelnemer met een PG van € 12.678 per jaar



Scenariobedragen voor 40-jarige	Als het tegenzit	Verwacht	Als het meezit
<i>Oude pensioenregeling</i>	€ 6.753	€ 9.763	€ 11.541
<i>Nieuwe pensioenregeling</i>	€ 5.901	€ 11.945	€ 26.790

+132%

Scenariobedragen bruto per jaar in de transitie voor een 40-jarige deelnemer met een PG van € 18.178 per jaar



Scenariobedragen voor 65-jarige	Als het tegenzit	Verwacht	Als het meezit
<i>Oude pensioenregeling</i>	€ 6.707	€ 7.145	€ 7.408
<i>Nieuwe pensioenregeling</i>	€ 7.552	€ 8.100	€ 8.642

+17%

Scenariobedragen bruto per jaar in de transitie voor een 65-jarige deelnemer met een PG van € 16.678 per jaar

Vier aandachtspunten voor transitiecommunicatie



1. Persoonlijke toelichtingen bij bedragen

2. Conditionele teksten

3. Actuele transitieoverzichten (life events)

4. Vergelijkbare bedragen transitieoverzichten



En voor alle informatie geldt ook dat deze correct moet zijn, en dat deze tijdig wordt verstrekt.



1. Zorg voor persoonlijke toelichting op bedragen

Voorbeelden

→ Alleen een **algemene generieke toelichting** volstaat niet: “Uw verwachte pensioen komt met de nieuwe regels hoger uit dan met de regels van nu. Dit komt omdat uw nieuwe pensioen meer meebeweegt met de economie”.

Zorg dat de toelichting concreet aansluit bij de getoonde bedragen.

De PensioenFederatie werkt aan voorbeelden hoe verschillen kunnen worden uitgelegd.



Het risico op onrealistische hoge verwachtingen over het nieuwe stelsel wordt hierdoor groot.



2. Zorg dat het transitieoverzicht aansluit op de persoonlijke situatie

Voorbeelden

→ **Het ontbreken van conditionele teksten in het prognose transitieoverzicht**

‘Conditioneel’ wil zeggen dat de uitleg in de toelichting wordt opgenomen als op persoonlijk niveau is voldaan aan een bepaalde voorwaarde (conditie).

→ **De deelnemer moet zelf bedenken of een tekstblok op hem of haar van toepassing is**

Denk hierbij aan onderwerpen als ‘compensatie’, ‘tijdelijk ouderdomspensioen’ of ‘scheiding’.



Heeft u getoetst onder uw deelnemers of het prognose transitieoverzicht duidelijk is? Zo ja, heeft u de **toets** uitgevoerd op een overzicht inclusief (geschatte) pensioenbedragen?

→ Gebruik hiervoor bijvoorbeeld een transitie transparantietool



3. Zorg voor voldoende actuele transitieoverzichten

Voorbeeld



Houdt u bij het verstrekken van het TO rekening met de volgende **life-events** na de peildatum?

- ❖ Overlijden
- ❖ Indiensttreding
- ❖ Uitdiensttreding
- ❖ Pensionering
- ❖ Echtscheiding
- ❖ Arbeidsongeschiktheid
- ❖ Waardeoverdrachten



Hoe verder de peildatum afligt van het moment dat de deelnemer het transitieoverzicht ontvangt, des te meer toelichting nodig kan zijn. Zorg voor voldoende context en onderbouwing.



4. Zorg voor vergelijkbare bedragen transitieoverzichten

Voorbeeld



Pensioenbedragen huidig en nieuw zijn gebaseerd op gelijke persoonsgegevens:

- Zelfde deeltijdpercentage
- Pensioengevend salaris



Het vergelijken van bedragen met verschillende richtpensioenleeftijden (bijv. DB op 65 jaar, DC op 67 jaar) vergt toelichting voor deelnemers.



Er bestaat geen standaard transitieoverzicht dat voor iedere uitvoerder geschikt is



Elke uitvoerder moet het transitieoverzicht op maat maken, passend bij haar deelnemers



Toets op gelaagdheid: zelfstandig en in samenhang duidelijk en evenwichtig



Bepaal zorgvuldig welke boodschappen in de eerste laag thuis horen

The Kifid logo is displayed on a white background. It features a large orange semi-circle to the left of the word "kifid". The letters "ki" and "fid" are in a dark red color, while the letter "f" is in orange. The logo is slightly blurred, suggesting it is part of a background image.

kifid

03

Externe gast

Marc Hendrikse

 **AFM**



Kifid – algemeen

- Voor consumenten en kleinzakelijke ondernemers met financiële klachten
- Alternatief voor de rechter
- Ministerieel erkend
- Bemiddelen als het lukt
- En anders bindend of niet bindend advies

Kifid in cijfers - jaarlijks



± 3.300
behandelde klachten



± 1.000
uitspraken



61
Commissieleden



± 1.600
bemiddelresultaten



77
medewerkers



Klanttevredenheid
7,8 consumenten
7,5 dienstverleners

Hier staan we voor...

- Wij bieden mensen met een klacht over een financieel product of financiële dienst een deskundige en laagdrempelige oplossing en zijn daarmee een alternatief voor de rechter.
- Wij zorgen voor een gelijk speelveld tussen consumenten/ondernemers en financiële dienstverleners, en houden rekening met de kennisachterstand van consumenten/ondernemers.
- Kernwaarden: toegankelijk, deskundig, onpartijdig, mensgericht.

Informatieplicht van de pensioenuitvoerder



Uitspraak GC 2024-0209A

Tussenuitspraak. De consument belegde zelf. Beleggen in de door hem gekozen fondsen was niet langer mogelijk. In dit kader is de consument kort voor pensioendatum overgestapt van vrij beleggen naar lifecycle beleggen. Klacht over onder meer het verstrekken van onvoldoende informatie over welke risico's richting pensioendatum worden afgedekt.

Uitspraak GC 2024-0209A (vervolg)

“De commissie begrijpt deze klacht van de consument zo dat hij vindt dat de pensioenuitvoerder hem onvoldoende informatie heeft gegeven om een passende keuze te kunnen maken. Hij was namelijk in de veronderstelling dat de pensioenuitvoerder naarmate de pensioendatum naderde uitsluitend het beleggingsrisico zou afbouwen en niet óók het renterisico. Het afdekken van het renterisico heeft in dit geval onder invloed van een stijgende rente gezorgd voor een sterke daling van het pensioenkapitaal.

In de brief van 6 februari 2022 schrijft de pensioenuitvoerder dat hoe ouder de consument wordt, hoe meer het beleggingsrisico wordt afgebouwd. Dat de pensioenuitvoerder richting de pensioendatum tevens het renterisico (verder) afdekt, staat niet vermeld in de brief.

De commissie oordeelt dat door uitsluitend het afbouwen van het beleggingsrisico te noemen en niet ook het afdekken van het renterisico deze informatie onvolledig is. Hiermee heeft de pensioenuitvoerder de consument onvoldoende inzicht gegeven in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling zoals zij op grond van artikel 48 lid 3 van de Pensioenwet behoort te doen.”

Uitspraak GC 2024-0209B

Einduitspraak. Omvang schade. Eigen schuld. Nader oordeel over informatieplicht. Informatie over afdekken renterisico had in laag 1 moeten staan.

“Daarnaast had van de pensioenuitvoerder verwacht mogen worden dat hij niet alleen in laag 2 of 3 informatie zou verstrekken over het afdekken van het renterisico maar dit reeds in laag 1 (de brief van 6 januari 2022) zou doen. Zodanige essentiële informatie die nodig is om een weloverwogen keuze voor lifecycle beleggen te maken, moet goed toegankelijk zijn en niet pas geraadpleegd kunnen worden nadat (meerdere keren) op een link geklikt is. Het is de commissie overigens niet gebleken dat de consument ook daadwerkelijk heeft geklikt op de links en kennis heeft genomen van de informatie opgenomen in laag 2 en/of 3.”

A close-up, slightly blurred photograph of a person's hand raised in the air, palm facing forward. The hand is light-skinned with short, manicured nails. In the background, other people are visible but out of focus, suggesting a group setting like a meeting or conference.

04

Stelling

“

Controle door een accountant of externe actuaris is noodzakelijk om de correctheid van de communicatie te waarborgen.



Tot slot: Pensioen is van de deelnemer



Zorg voor realistische verwachtingen



Zorg dat je de deelnemer bereikt



Zorg dat deelnemers communicatie begrijpen