



Onderzoek naar communicatie over pensioenverlagingen

Eisen en verwachtingen aan informatieverstrekking bij
verschillende vormen van aanpassingen

Publicatiedatum: 16-dec-2020

Classificatie: AFM - Publiek

Autoriteit Financiële Markten

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Introductie	5
1.1 Aanleiding van het onderzoek	5
1.2 Reikwijdte en opzet van het onderzoek	5
1.3 Leeswijzer rapportage	6
2 Communicatie over verlaging van pensioenen	7
2.1 Informatie over de aanpassing van het pensioen is correct	7
2.1.1. Bevindingen	7
2.2 Informatie over de aanpassing van het pensioen moet duidelijk zijn	7
2.2.1. Bevindingen	7
2.2.2. Aanbevelingen	8
2.3 Informatie over aanpassing van het pensioen is evenwichtig	8
2.3.1. Bevindingen	8
2.3.2. Aanbevelingen	9
2.4 Informatie over de aanpassing van het pensioen is tijdig	9
2.4.1. Bevindingen	9
2.4.2. Aanbevelingen	10
2.5 Informatie moet aansluiten bij behoefte	10
2.5.1. Bevindingen	10
2.5.2. Aanbevelingen	11
2.6 Informatie moet helpen met geven van handelingsperspectief	11
2.6.1. Bevindingen	11
2.6.2. Aanbevelingen	11
3 Informatie over gebruik Vrijstellingsbesluit	13
3.1 Bevindingen	13
3.2. Aanbevelingen	13
4. Conclusie en aanbevelingen voor het nieuwe pensioenstelsel	15
4.1 Conclusie	15
4.2 Aanbevelingen voor het nieuwe pensioenstelsel	15

Samenvatting

Het verlagen van pensioen is voor deelnemers vaak een gevoelig onderwerp. Verlagen van pensioenen, of het nu een verlaging van de opbouw of verlaging van de uitkering is, heeft direct impact op hetgeen deelnemers nu of later te besteden hebben. Ook is het voor deelnemers een complex onderwerp. De achterliggende reden waarom het pensioen verlaagd wordt is vaak voor deelnemers lastig te begrijpen. Als deelnemers niet juist geïnformeerd worden over verlagingen van hun pensioen kan dit leiden tot verlies van vertrouwen en teleurstellingen. Dit maakt dat de informatie die door pensioenuitvoerders wordt verstrekt over verlagingen, blijvend de aandacht heeft van de AFM als gedragstoezichthouder.¹

De AFM heeft de afgelopen periode onderzoek gedaan naar communicatie over verschillende vormen van pensioenverlagingen. De verwachting is dat de komende periode, in de afwachting van de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel in 2026, een aantal pensioenuitvoerders de pensioenen mogelijk zal moeten verlagen of gebruik zal moeten maken van een Vrijstellingsregeling.² Bovendien is de verwachting dat in het nieuwe pensioenstelsel de pensioenuitkeringen veelal variabel zullen worden. Dit betekent in de praktijk dat het jaarlijks verlagen of verhogen van de pensioenuitkering het nieuwe normaal wordt.³

Gevolg hiervan is dat naar verwachting steeds meer mensen te maken krijgen met een aanpassing van de hoogte van hun pensioen. Reden voor de AFM om zorgvuldig naar dit onderwerp te blijven kijken.

De AFM heeft bij verschillende pensioenuitvoerders goede voorbeelden aangetroffen van persoonlijke en evenwichtige berichtgeving over pensioenverlagingen in begrijpelijke taal. Tegelijkertijd ziet de AFM echter dat veel pensioenuitvoerders hun deelnemers niet persoonlijk hebben geïnformeerd over de versoering van hun pensioenregeling. Het verlagen van het opbouwpercentage van een pensioenregeling is geen kleine verandering en kan grote consequenties hebben voor de financiële situatie van de deelnemers. Hetzelfde geldt voor aanpassing van de pensioenuitkeringen. De AFM verwacht dan ook dat pensioenuitvoerders deelnemers informeren over de gevolgen van aanpassingen in de opbouw of de uitkering aan de hand van persoonlijke bedragen. De AFM gaat ervan uit dat u als pensioenuitvoerder een algemeen en eenvoudig rekenvoorbeeld opneemt in de berichtgeving als de cijfermatige informatie op individueel niveau nog niet beschikbaar is. Voor de aanpassingen van de opbouw geldt daarbij nog specifiek dat het voor deelnemers niet altijd duidelijk is hoe lang de versoering van een pensioenregeling gaat duren. Het benoemen van de (vermoedelijke) duur van de opbouwverlaging helpt deelnemers de situatie in perspectief te plaatsen.

¹ Onder pensioenuitvoerder verstaan we in deze rapportage een verzekeraar, een premiepensioeninstelling (PPI) of een pensioenfonds.

² Regeling van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 11 december 2019, 2019-0000180765, tot wijziging van de Regeling Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling vanwege het voorkomen van onnodige pensioenkortingen

³ Hoofdlijnennotitie pensioenakkoord 22 juni 2020

1. Introductie

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Het al dan niet verlagen van pensioenen is een actueel onderwerp voor veel deelnemers en pensioengerechtigden. Mogelijk moet een aantal pensioenuitvoerders op (korte) termijn overgaan tot verlaging van de pensioenaanspraken en de pensioenrechten.⁴ Veel pensioendeelnemers weten niet wat de gevolgen hiervan zijn voor hun financiële situatie. Het is daarom van belang dat pensioenuitvoerders hun deelnemers correct, duidelijk, tijdig en evenwichtig informeren over een verlaging van het pensioen. (Gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden krijgen dan het benodigde inzicht in hun (toekomstig) pensioen en kunnen financiële maatregelen nemen als dat nodig is.

In het verleden heeft de AFM meerdere malen onderzoek gedaan naar informatie over de kans op verlagen en indexeren van pensioen, en naar informatie over doorgevoerde verlagingen. Hieruit vloeide onder andere voort dat informatie niet altijd duidelijk en evenwichtig was en dat pensioenuitvoerders nog onvoldoende inzicht gaven in de gevolgen van de genoemde maatregel. Ook bleek dat informatie nog onvoldoende persoonlijk was.⁵ Daarom heeft de AFM in 2020 opvolging gegeven aan deze onderzoeken en opnieuw onderzoek gedaan naar de communicatie aan deelnemers over mogelijke verlagingen van de pensioenen. In deze rapportage vindt u de resultaten van dit onderzoek.

1.2 Reikwijdte en opzet van het onderzoek

De AFM heeft onderzocht in hoeverre de informatie van pensioenuitvoerders over doorgevoerde verlagingen, opbouwkortingen en informatie over het gebruik van de Vrijstellingregeling voldoet aan de wettelijke eisen van onder meer artikel 48 Pensioenwet (Pw).⁶ Hiervoor heeft de AFM drie deelonderzoeken uitgevoerd:

1. Als een pensioenfonds niet in staat is om binnen een redelijke termijn te beschikken over het (minimaal) vereist eigen vermogen moeten in beginsel bestaande pensioenaanspraken en pensioenrechten worden verlaagd.⁷ Deelnemers, pensioengerechtigden en de werkgever dienen op grond van artikel 134 Pw onverwijld schriftelijk over het besluit tot vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten te worden geïnformeerd. De AFM heeft onderzoek uitgevoerd bij vijf pensioenfondsen die in 2019 een besluit moesten nemen over het eventueel verlagen van de pensioenaanspraken en de pensioenrechten. Er zijn generieke uitingen, conceptverlagingsbrieven en communicatieplannen opgevraagd en onderzocht, en er zijn vijf terugkoppelingsgesprekken gevoerd. Ook zijn vijf terugkoppelingbrieven gestuurd aan de vijf pensioenfondsen die zijn betrokken bij dit onderzoek.

⁴ Een pensioenuitvoerder is de instelling die jouw pensioen verzorgt. Een pensioenuitvoerder is bijvoorbeeld een pensioenuitvoerder, een verzekeraar, een premiepensioeninstelling (PPI), een Multi-opf of een APF.

⁵ Zie: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/pensioenuitvoerders/informeren-korten-en-indexeren>

⁶ Vrijstellingsregeling, zie <https://www.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-69065.html>

⁷ Artikel 134 Pensioenwet

2. Daarnaast heeft de AFM de communicatie onderzocht van alle pensioenfondsen die in 2020 het opbouwpercentage van de pensioenregeling hebben verlaagd. Veel pensioenregelingen zijn in 2020 tijdelijk of langdurig versoberd om de financiële problemen door de langdurige lage rente het hoofd te bieden. Het gaat daarbij meer specifiek om een tijdelijke of permanente verlaging van het opbouwpercentage waarbij eerder opgebouwde pensioenaanspraken niet worden aangetast. Deze situatie doet zich voornamelijk voor bij pensioenfondsen die een collectieve beschikbare premieregeling uitvoeren (CDC). Dat is een pensioenregeling in de vorm van een uitkeringsovereenkomst waarbij de premie voor meerdere jaren wordt vastgezet. Bij het uitvoeren van een CDC-regeling kan het fonds het opbouwpercentage in enig jaar aanpassen als blijkt dat de met sociale partners overeengekomen premie niet voldoende is voor de beoogde opbouw. De AFM heeft onderzocht in hoeverre de pensioenfondsen de deelnemers binnen drie maanden na wijziging van het opbouwpercentage hebben geïnformeerd en heeft gekeken naar 33 pensioenregelingen waarbij in 2020 het opbouwpercentage is verlaagd. Daartoe zijn de belangrijkste communicatie-uitingen over dit onderwerp opgevraagd bij 32 pensioenfondsen.
3. Tot slot heeft de AFM de informatieverstrekking aan deelnemers onderzocht van alle pensioenfondsen die in 2020 gebruik hebben gemaakt van de wettelijke Vrijstellingsregeling. Op grond van de Vrijstellingsregeling krijgen pensioenfondsen in bepaalde situaties de keuze om langer de tijd te nemen om hun financiële positie te verbeteren en zo verlagingen op korte termijn te voorkomen. De Vrijstellingsregeling eist dat pensioenfondsen die gebruik maken van de regeling hun deelnemers tijdig informeren over het gebruik en de onderbouwing van het genomen besluit. De informatie moet de gevolgen van het gebruik van de Vrijstellingsregeling voor de deelnemer inzichtelijk maken.⁸ De AFM heeft onderzoek uitgevoerd bij zes pensioenfondsen die gebruik hebben gemaakt van de vrijstellingsregeling. De AFM heeft de websites geraadpleegd van deze pensioenfondsen en zes terugkoppelingsbrieven gestuurd aan de zes pensioenfondsen die zijn betrokken bij dit onderzoek.

1.3 Leeswijzer rapportage

In hoofdstuk 2 beschrijft de AFM haar bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van de pensioencommunicatie met betrekking tot eerste twee van de bovenstaande onderzoeken. We bespreken de bevindingen en de aanbevelingen aan de hand van de normen uit artikel 48 Pw. Hoofdstuk 3 beschrijft de bevindingen en de aanbevelingen ten aanzien van de communicatie aan deelnemers over het gebruik van de Vrijstellingsregeling. In hoofdstuk 4 gaat de AFM kort in op de aanbevelingen en biedt een korte blik op de toekomst van het pensioenstelsel.

⁸ In artikel 8 van de Regeling Pensioenwet en Wet verplichte vijfde lid beroepspensioenregeling is opgenomen: 'Een fonds dat gebruik maakt van de vrijstelling (...) stelt informatie over het gebruik van de regeling en de onderbouwing daarvan tijdig ter beschikking van de deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden en pensioengerechtigden of verstrekt deze informatie tijdig'

2 Communicatie over verlaging van pensioenen

De AFM houdt toezicht op alle informatie die pensioenuitvoerders hun (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden verstrekken: die informatie moet op grond van artikel 48 Pw en artikel 59 Wet verplichte beroepspensioenregeling duidelijk, correct evenwichtig en tijdig zijn, en aansluiten op de persoonlijke behoeften en kenmerken van deelnemers. Tevens moet de informatie inzicht geven in de (financiële) gevolgen van belangrijke gebeurtenissen, zoals verlagingen. Voor deelnemers is het van belang om inzicht te hebben in de ontwikkeling van hun te verwachten pensioen, omdat zij op basis van de informatie die zij van hun pensioenuitvoerder krijgen belangrijke beslissingen moeten nemen.

De AFM geeft hieronder haar bevindingen en aanbevelingen uit de onderzoeken naar de aanpassing van het pensioen aan de hand van alle relevante wettelijke normen van artikel 48 Pw.

2.1 Informatie over de aanpassing van het pensioen is correct

2.1.1. Bevindingen

Correct informeren betekent dat de informatie inhoudelijk juist en consistent is. De informatie kent geen tegenstrijdigheden. De informatie over verwachte verlagingen moet ook in lijn zijn met de verwachtingen op basis van de financiële positie van het pensioenfonds, bijvoorbeeld op basis van een gedegen analyse. De AFM heeft tijdens haar onderzoek geen incorretheiten of inconsistenties in de onderzochte communicatie-uitingen over de verlagingen van de uitkeringen of de opbouw geconstateerd. Opgemerkt dient te worden dat het hier gaat om een kwalitatieve beoordeling van de toegezonden informatie. Er hebben geen berekeningen plaatsgevonden en er is niet beoordeeld in hoeverre de gecommuniceerde bedragen consistent zijn met de pensioenadministratie.

2.2 Informatie over de aanpassing van het pensioen moet duidelijk zijn

2.2.1. Bevindingen

Artikel 48 Pw stelt dat alle informatie die een pensioenuitvoerder verstrekt duidelijk moet zijn. Informatie is voor een deelnemer duidelijker als het taalgebruik begrijpelijk is. Lastige informatie en jargon wordt zoveel mogelijk vermeden en indien onvermijdelijk op begrijpelijke wijze toegelicht. Een boodschap is duidelijk als de kans en omvang van korten (en indexeren) expliciet wordt verwoord en kwalitatief wordt omschreven. Dat betekent onder meer dat pensioenuitvoerders gebruikmaken van concrete begrippen. In hoeverre de informatie daadwerkelijk duidelijk is, kunnen de deelnemers het beste verwoorden. Het toetsen van de informatie bij deelnemers kan hier meer inzicht in geven.

De AFM heeft geconstateerd dat pensioenuitvoerders in hun communicatie aan deelnemers veelvuldig gebruikmaken van jargon. Onder jargon verstaan we alle vaktaal die onder mensen uit de pensioensector gebruikelijk is, maar onder buitenstaanders niet of nauwelijks bekend is. Zo

ziet de AFM dat pensioenuitvoerders termen zoals pensioengrondslag, drempelbedrag, franchise, overgangsregeling, dekkingsgraad, pensioenopbouw en premieverhoging gebruiken, zonder dat wordt toegelicht wat dit concreet betekent. De mate waarin jargon toegelicht wordt is mede afhankelijk van de kenmerken van de deelnemers die worden aangeschreven. Op basis van deelnemersonderzoek kan een pensioenuitvoerder inzichtelijk maken welke vorm van communicatie past bij de deelnemer.

De AFM constateert dat in veel communicatie-uitingen wordt uitgegaan van een te hoog kennisniveau van de lezer. Om aan te sluiten bij de belevingswereld van lezers, is het belangrijk dat zij goed worden meegenomen in hun veranderende pensioensituatie. We zien nu vaak dat pensioenfondsen als vanzelfsprekend aannemen dat deelnemers bijvoorbeeld begrijpen wat een opbouwverlaging betekent en wat de gevolgen daarvan zijn, of welk type regeling zij hebben en wat dit in de praktijk betekent. De AFM vindt het belangrijk dat pensioenuitvoerders met hun communicatie aansluiten bij de bestaande kennis van deelnemers, zodat zij nieuwe informatie beter kunnen verwerken en de gevolgen ervan kunnen inschatten.

De AFM heeft ook geconstateerd dat er nauwelijks gebruik wordt gemaakt van gelaagdheid in de communicatie over pensioenverlagingen. Een van de manieren om deelnemers niet te overladen met pensioeninformatie, is door gelaagdheid aan te brengen in communicatie. Dat betekent dat lezers alleen de belangrijkste informatie te zien krijgen. Als zij geïnteresseerd zijn in of behoefte hebben aan meer informatie, kunnen zij die vinden door bijvoorbeeld door te klikken naar een andere webpagina. Een belangrijke voorwaarde is wel dat de overgang naar een diepere laag zo eenvoudig mogelijk is voor de deelnemer.

2.2.2. Aanbevelingen

De AFM doet enkele aanbevelingen om duidelijk te communiceren over de aanpassing van de opbouw of de uitkering van het pensioen:

- Vermijd het gebruik van lastige en vaak onbekende begrippen;
- Toets informatie bij uw eigen doelgroep via een deelnemersonderzoek;
- Ga uit van een zeer beperkte pensioenkennis;
- Laat alleen de belangrijkste informatie zien en maak gebruik van gelaagdheid van informatie.

2.3 Informatie over aanpassing van het pensioen is evenwichtig

2.3.1. Bevindingen

Evenwichtig betekent dat de informatie in balans moet zijn. Deelnemers krijgen inzicht in alle relevante voor- en nadelen van het aanpassingsbesluit. Het is voor deelnemers namelijk van belang dat zij begrijpen wat het besluit concreet voor hun eigen situatie betekent. Dat betekent ook dat de deelnemer een eerlijke weergave krijgt van de situatie en/of context. Voor- en nadelen en risico's moeten expliciet worden genoemd en inzichtelijk gemaakt. Vergelijkingen en voorbeelden moeten representatief zijn en voorzien van een onderbouwing.

De AFM stelt vast dat de verklaringen die worden genoemd voor aanpassing niet altijd evenwichtig zijn. Dit geldt zowel voor de opbouw als de uitkering. In een enkel geval ontbrak een dergelijke verklaring in het geheel. De meerderheid van de berichten verwees enkel naar de aanhoudende lage rente als oorzaak van de aanpassing. In een aantal gevallen ging de pensioenuitvoerder in op de (on)mogelijkheid van een premieverhoging en de besluitvorming daarover door sociale partners. In een beperkt aantal gevallen is duidelijk gemaakt waarom de opbouwverlaging in deze situatie de beste maatregel was en waarom andere maatregelen onvoldoende of niet volstaan. In het algemeen werd niet altijd duidelijk waarom de lage rente voor de specifieke pensioenregeling een zodanige impact had dat de aanpassing werd gedaan.

2.3.2. Aanbevelingen

De AFM doet enkele aanbevelingen om evenwichtig te communiceren over de aanpassing in de opbouw of de uitkeringen van pensioen:

- Benoem alle relevante voor- en nadelen van een aanpassingsmaatregel;
- Bied handelingsperspectief: verwijst naar mijnpensioenoverzicht.nl of de 'mijnomgeving';
- Help deelnemers inzicht te krijgen in inkomen en uitgaven na pensionering.

2.4 Informatie over de aanpassing van het pensioen is tijdig

2.4.1. Bevindingen

Tijdige informatie stelt een deelnemer in staat informatie tot zich te nemen en hierover eventueel een advies te kunnen inwinnen. De deelnemer moet voldoende tijd hebben om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen, bijvoorbeeld ten aanzien van het handelingsperspectief dat hij heeft.

Deelnemers, pensioengerechtigden en de werkgever dienen op grond van artikel 134 Pw onverwijld schriftelijk over het besluit tot vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten te worden geïnformeerd. De vermindering kan op zijn vroegst drie maanden nadat de pensioengerechtigden hierover zijn geïnformeerd en een maand nadat de deelnemers, gewezen deelnemers, werkgever en toezichthouder hierover zijn geïnformeerd, worden gerealiseerd. De AFM heeft tijdens haar onderzoek geconstateerd dat de informatieverstrekking over vermindering van pensioenaanspraken en -rechten tijdig heeft plaatsgevonden.

Een pensioenuitvoerder moet op grond van artikel 21, derde lid, Pw de deelnemer binnen drie maanden informeren over een wijziging in de pensioenovereenkomst of pensioenreglement. Het wijzigen van het opbouwpercentage gaat meestal gepaard met een wijziging van het pensioenreglement. Ook als het pensioenreglement niet gewijzigd wordt verwacht de AFM evengoed dat een pensioenfonds de deelnemers informeert binnen drie maanden nadat het besluit is genomen om het opbouwpercentage te verlagen. De AFM heeft in het onderzoek hierover de volgende overtredingen geconstateerd.

In één geval was de mededeling dat het opbouwpercentage werd verlaagd niet gekomen van de pensioenuitvoerder maar van de werkgever en in één geval was deze informatie in het geheel niet

verstrekt.⁹ Bij één pensioenfonds is niet tijdig (binnen 3 maanden) informatie verstrekt aan de deelnemers. In deze gevallen heeft de AFM een passende maatregel opgelegd.

Ook moet de pensioenuitvoerder de deelnemer bij een wijziging in de pensioenovereenkomst en het pensioenreglement binnen drie maanden wijzen op de mogelijkheid het gewijzigde pensioenreglement op te vragen. De AFM heeft geconstateerd dat een deel van de onderzochte pensioenfondsen de deelnemers niet gewezen heeft op het gewijzigde reglement of nagelaten te wijzen op de mogelijkheid dat op te vragen.

2.4.2. Aanbevelingen

De AFM doet enkele aanbevelingen om informatie over aanpassing van de opbouw of uitkering van pensioenen tijdig te verschaffen aan deelnemers:

- Verstrek informatie tijdig aan deelnemers;
- Informeer deelnemers binnen drie maanden over elke verlaging van het opbouwpercentage;
- Wijs deelnemers altijd op het gewijzigde pensioenreglement.

2.5 Informatie moet aansluiten bij behoefte

2.5.1. Bevindingen

Informatie die aansluit op de kenmerken en behoeften van de individuele deelnemer is van belang omdat de deelnemer op basis van deze informatie keuzes moet kunnen maken. Belangrijk is dat daarbij alleen geïnformeerd wordt over keuzes en veranderingen die van toepassing zijn op de specifieke en persoonlijke situatie van de deelnemer. Een deelnemer moet weten wat hij met de informatie moet doen en wat van hem verwacht wordt. De informatie behoort de deelnemer daarom zoveel mogelijk een handelingsperspectief te bieden.

De AFM heeft geconstateerd dat de wijze van communiceren en het verstrekken van de informatie over de opbouwverlaging diverse vormen kent. In sommige gevallen is de mededeling gedaan in een brief die aan de deelnemer persoonlijk is geadresseerd en per email of per post is verzonden. In andere gevallen heeft de pensioenuitvoerder hiervoor een (digitale) nieuwsbrief gebruikt. De nieuwsbrieven betroffen doorgaans meerdere onderwerpen, zoals – naast informatie over het aanpassingsbesluit – de ontwikkelingen van de dekkingsgraad. De AFM constateert dat ongeveer twee derde van de onderzochte pensioenfondsen in een persoonlijke brief de verlaging kenbaar maakte en ongeveer een derde deel via een nieuwsbrief. In een enkel geval communiceerde de pensioenuitvoerder de verlaging in het UPO.

Een brief die aan de deelnemer persoonlijk is gericht trekt eerder de aandacht van de deelnemer dan een periodieke, algemene, nieuwsbrief over meerdere onderwerpen. Uit

⁹ In deze gevallen is de communicatie niet verder beoordeeld. Voor het vervolg van dit rapport is dan ook uitgegaan van 32 pensioenregelingen waarvan de communicatie is beoordeeld.

consumentenonderzoek blijkt dat informatie die persoonlijk is en relevant een groter effect heeft op het gedrag van deelnemers.

De AFM heeft geconstateerd dat bij de berichtgeving over de verlaging van het opbouwpercentage in slechts enkele gevallen expliciet door de onderzochte pensioenfondsen is aangegeven dat al opgebouwde aanspraken onaangetast bleven. Ook zag de AFM dat niet altijd bleek hoe lang de opbouwverlaging van toepassing was.

2.5.2. Aanbevelingen

De AFM doet enkele aanbevelingen om informatie over aanpassingen in de opbouw en de uitkering van pensioenen aan te laten sluiten bij de behoefte:

- Informeer persoonlijk over een aanpassing van het pensioen;
- Maak duidelijk dat opgebouwde aanspraken niet worden aangetast bij een opbouwverlaging;
- Geef aan hoe lang de opbouwverlaging geldt;
- Informeer de deelnemer aan de hand van persoonlijke bedragen of neem ten minste een rekenvoorbeeld op waarin het effect van de opbouwverlaging wordt geïllustreerd.

2.6 Informatie moet helpen met geven van handelingsperspectief

2.6.1. Bevindingen

Het is van belang dat de pensioenuitvoerder de deelnemer helpt met het handelingsperspectief. Om de deelnemer te begeleiden bij zijn keuzes informeert de pensioenuitvoerder hem op een begrijpelijke en concrete manier over de (financiële) gevolgen van deze keuzes. De informatie is erop gericht de deelnemer te stimuleren actie te ondernemen. De AFM heeft in het onderzoek geconstateerd dat pensioenuitvoerders in hun deelnemerscommunicatie geen of weinig handelingsperspectief bieden aan de deelnemers. De AFM vindt het bieden van handelingsperspectief belangrijk, omdat deelnemers daarmee geholpen worden om actie te ondernemen en zo de negatieve gevolgen van een opbouwverlaging of verlaging van de aanspraak te kunnen beperken.

De AFM vindt het belangrijk dat pensioenuitvoerders in hun communicatie aangeven wat deelnemers kunnen doen als ze denken te weinig pensioen te hebben opgebouwd. Een verwijzing naar mijnpensioenoverzicht.nl of naar de eigen pensioenomgeving (mijnomgeving) op de website van de uitvoerder (portal) kan daarbij helpen. In ongeveer de helft van de beoordeelde communicatiemiddelen heeft de AFM een dergelijke verwijzing aangetroffen.

2.6.2. Aanbevelingen

De AFM doet enkele aanbevelingen om informatie over aanpassing van de opbouw of uitkering van pensioenen aan te laten sluiten bij de behoefte van de deelnemer:

- Roep lezers op om bij vragen contact op te nemen. Doe dit op uitnodigende wijze, en maak contact opnemen laagdrempelig.

- Verwijs lezers naar de website [Mijnpensioenoverzicht.nl](https://mijnpensioenoverzicht.nl) en (waar mogelijk) naar de Mijn-omgeving.

3 Informatie over gebruik Vrijstellingsbesluit

3.1 Bevindingen

In de Vrijstellingsregeling is geregeld dat het pensioenfonds informatie over het gebruik van de regeling en de onderbouwing beschikbaar stelt voor deelnemers (bijvoorbeeld op de website van het fonds) of verstrekt. De informatie moet de gevolgen van het gebruik van de vrijstellingsregeling voor de deelnemer inzichtelijk maken.¹⁰

De AFM heeft geconstateerd dat de onderbouwing over deelname aan de vrijstellingsregeling bij de meeste pensioenuitvoerders zeer beperkt was en de berichtgeving vaak technisch van aard. De informatie was hierdoor onnodig ingewikkeld. Zo zag de AFM vaak als onderbouwing dat pensioenuitvoerders de ontwikkelingen van het pensioenakkoord willen afwachten maar werd er niet aangegeven waarom.

Ook blijkt uit het onderzoek dat de berichtgeving vaak was toegespitst op de ontwikkeling van de pensioenverplichtingen en de dekkingsgraad. Het feit dat de stand van de beleidsdekkingsgraad het toestaat om deel te nemen aan de Vrijstellingsregeling is geen goede onderbouwing waarom de pensioenuitvoerder ervoor kiest om deel te nemen aan de Vrijstellingsregeling. De AFM verwacht een onderbouwing waarom pensioenfondsen deelname aan de Vrijstellingsregeling in het belang achtten van hun (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden.

Verder heeft de AFM geconstateerd dat in de berichtgeving niet altijd duidelijk wordt dat er slechts uitstel is verkregen van één jaar voor het doorvoeren van een onvoorwaardelijke korting. De AFM vindt informatie over de Vrijstellingsregeling evenwichtig als bij de berichtgeving ook een waarschuwing wordt afgegeven dat verlagingen in de toekomst niet uitgesloten zijn. De AFM heeft ook geconstateerd dat niet altijd is aangegeven hoe lang gebruik kan worden gemaakt van de Vrijstellingsregeling. De AFM vindt dat informatie persoonlijk inzicht geeft als duidelijk wordt hoe lang de maatregel geldt.

Een pensioenfonds dat gebruik maakt van de Vrijstellingsregeling stelt informatie over het gebruik van de regeling en de onderbouwing daarvan tijdig ter beschikking. De pensioenfondsen die gebruik maakten van de Vrijstellingsregeling moesten een geactualiseerd herstelplan vaststellen en voorleggen aan DNB vóór 1 april 2020. De AFM verwacht dat een pensioenuitvoerder uiterlijk voor deze datum heeft gecommuniceerd met de deelnemers over het besluit om deel te nemen aan de Vrijstellingsregeling. De AFM heeft geconstateerd dat in 2020 de informatieverstrekking over gebruik van de Vrijstellingsregeling tijdig heeft plaatsgevonden.

3.2. Aanbevelingen

De AFM doet enkele aanbevelingen om informatie over het gebruik van de Vrijstellingsregeling aan te laten sluiten bij de behoefte van de deelnemer:

¹⁰ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-69065.html>

- Onderbouw waarom deelname aan de Vrijstellingsregeling in het belang is van (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden;
- Waarschuw dat verlagingen in de toekomst niet uitgesloten zijn;
- Geef duidelijk aan hoe lang gebruik kan worden gemaakt van de Vrijstellingsregeling.

4. Conclusie en aanbevelingen voor het nieuwe pensioenstelsel

4.1 Conclusie

De AFM heeft in dit onderzoek gekeken of de algemene eisen aan informatieverstrekking zijn nageleefd bij het communiceren over verschillende vormen van aanpassingen in het pensioen, waaronder we ook scharen het gebruikmaken van de Vrijstellingsregeling. De AFM heeft beoordeeld of de informatie correct, duidelijk en evenwichtig is geweest en of de informatie tijdig is verstrekt of beschikbaar gesteld aan de deelnemer. De AFM vindt het belangrijk dat in alle communicatie het perspectief van de deelnemer centraal staat en de deelnemer ook handelingsperspectief heeft. Dit geldt voor alle communicatie aan deelnemers, maar in het bijzonder communicatie die de opbouw of uitkering van de deelnemer raakt.

De AFM gaat ervan uit de pensioenuitvoerders in hun communicatie het belang van de (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden vooropstellen en ervoor zorgen dat de communicatie aansluit op de behoeften van de deelnemers. De AFM zal hier aandacht aan blijven schenken in haar toezicht waaronder tijdens de transitie naar het nieuwe pensioenstelsel.

Pensioenuitvoerders zullen de deelnemer tijdig en continu moeten blijven meenemen als aanpassingen van het pensioen plaatsvinden. De AFM gaat ervan uit dat zij deelnemers inzicht zullen geven in de gevolgen voor de financiële positie en zo veel mogelijk informeren in concrete bedragen.

4.2 Aanbevelingen voor het nieuwe pensioenstelsel

De AFM vindt het van belang dat de effecten van de besluitvorming inzichtelijk worden gemaakt op deelnemersniveau. Dat geldt voor besluiten over het verlagen van pensioen maar ook voor een uitlegbare overgang naar het nieuwe pensioenstelsel. Dit is vanuit de optiek van deelnemersbescherming een belangrijk punt. Dit betekent enerzijds dat de keuzes die gemaakt worden tijdens de transitie ook getoetst worden op uitlegbaarheid. Anderzijds raakt dit de transparantie van de besluiten richting deelnemers.

Zo moet een pensioenuitvoerder ook kunnen uitleggen welke besluiten worden genomen voor en tijdens het transitiemoment en wat dat voor de deelnemer betekent. Het is in het belang van de deelnemer dat hij voldoende duidelijkheid krijgt over wat de effecten van de besluiten voor zijn eigen situatie zijn en welk pensioen hij mag verwachten. Dit geldt vanzelfsprekend ook over de besluiten over compensatie.

De verwachting is dat in het nieuwe pensioenstelsel dat zal worden gekenmerkt door premieregelingen de pensioenuitkeringen veelal variabel zullen worden. Dit betekent in de praktijk dat het jaarlijks verlagen of verhogen van de pensioenuitkering het nieuwe normaal wordt. Gevolg hiervan is dat naar verwachting steeds meer mensen te maken krijgen met een aanpassing van de hoogte van hun pensioen. Reden voor de AFM om zorgvuldig naar de berichtgeving over dit onderwerp te kijken. De AFM heeft in 2020 ook onderzoek gedaan naar de

herrekening van variabele pensioenuitkeringen. De resultaten van dit onderzoek worden in het eerste kwartaal van 2021 gepubliceerd.

Autoriteit Financiële Markten
T 020 797 2000 | F 020 797 3800
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam
www.afm.nl

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.