

Openbare versie

Nationale-Nederlanden Levensverzekering
Maatschappij N.V.
Het bestuur
Weena 505
3013 AL ROTTERDAM

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	1 van 19
Telefoon	[...]
E-mail	[...]
Betreft	Besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete

Geacht bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) heeft besloten aan Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. (**NN**) een bestuurlijke boete van € 425.000 op te leggen wegens de volgende vier overtredingen:

- overtreding van artikel 48, eerste lid, van de Pensioenwet (**Pw**) in de periode van in ieder geval 1 juli 2015 tot en met in ieder geval november 2022;
- overtreding van artikel 39, eerste lid, Pw in de periode van september 2016 tot en met december 2021;
- overtreding van artikel 21, eerste lid, Pw in de periode van 13 april 2019 tot en met in ieder geval 14 april 2022;
- overtreding van artikel 21, tweede lid, Pw in de periode van 1 oktober 2016 tot en met in ieder geval oktober 2022.

Samenvatting

NN is een levensverzekeraar en een pensioenuitvoerder in de zin van de Pw. Zij valt onder het toezicht van de AFM voor zover het gaat om (onder meer) de regels inzake informatieverstrekking aan deelnemers binnen de door haar aangeboden pensioenproducten. NN heeft bij de AFM meldingen gedaan van verschillende tekortkomingen in haar informatieverstrekking, waarop de AFM een onderzoek is gestart. Hieruit kwam naar voren dat NN vier afzonderlijke informatieverplichtingen uit de Pw niet heeft nageleefd. De overtredingen kunnen worden onderverdeeld in de volgende twee categorieën:

- *Incorrect verstrekte informatie*
NN (althans haar rechtsvoorganger Delta Lloyd Levensverzekering N.V.) hanteerde voor bepaalde pensioenproducten de PensioenStabilisator. Dit is een 'synthetische lifecycle', onderdeel van een

beleggingsmethode waarmee het renterisico van deelnemers in beschikbare premieregelingen in aanloop naar de pensioendatum geleidelijk wordt afgebouwd. Door een fout in de formule werden vanaf 2009 de koersen van de PensioenStabilisator onjuist berekend, waardoor de beleggingswaarde van de daaraan gekoppelde pensioenproducten voor het overgrote deel niet correct werd vastgesteld. Dit raakte in totaal bijna 75.000 deelnemers. Deze fout kwam eind 2019 bij NN aan het licht. Na onderzoek naar de oorzaak, omvang en gevolgen van de fout, heeft NN de betrokken deelnemers herstelbrieven gestuurd en heeft zij de pensioenen gecorrigeerd van de deelnemers aan wie door de fout een te lage beleggingswaarde was toegekend. Naar opgave van NN ging het gemiddeld om een verschil van 1,04% van de beleggingswaarde. Het feit dat de beleggingswaarde onjuist was vastgesteld, betekent uiteraard ook dat NN de deelnemers hierover onjuist heeft geïnformeerd. Op die onjuiste informatieverstrekking, over een periode van ten minste zeven jaar, ziet deze boete.

- Niet verstrekte informatie

NN heeft over een periode van ten minste zes jaar nagelaten om aan groepen deelnemers de wettelijk verplichte start-, wijzigings- of stopbrieven te sturen, bij aanvang, aanpassing of einde van de deelname aan een pensioenregeling. Dit ging in totaal om bijna 59.000 deelnemers. De oorzaken van deze drie overtredingen moeten worden gezocht in de IT-omgeving en de operationele sfeer van het verzendingsproces. Na ontdekking van de tekortkomingen heeft NN de brieven alsnog verstuurd en waar van toepassing de gevolgen van de te late verzending wegegenomen (door bijvoorbeeld uit te gaan van de meest gunstige keuze die de deelnemer achteraf gezien had kunnen maken).

De AFM heeft besloten om NN voor de vier overtredingen één bestuurlijke boete op te leggen, van € 425.000.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1 Betrokken onderneming	4
2 Verloop van het onderzoek en boeteproces	4
3 Wettelijk kader	4
4 Feiten die ten grondslag liggen aan het besluit.....	6
4.1 PensioenStabilisator	7
4.1.1 Onjuiste koersberekening PensioenStabilisator	7
4.1.2 Onjuiste informatieverstrekking	8

Datum 28 juli 2023
Ons kenmerk [...]
Pagina 3 van 19

4.2	Niet verstuurde stopbrieven.....	8
4.3	Niet verstuurde startbrieven	9
4.4	Niet verstuurde wijzigingsbrieven	10
5	Beoordeling.....	10
5.1	Overtreding artikel 48, eerste lid, Pw	11
5.2	Overtreding artikel 39, eerste lid, Pw	11
5.3	Overtreding artikel 21, eerste lid, Pw	11
5.4	Overtreding artikel 21, tweede lid, Pw	12
5.5	Opportuniteit boeteoplegging.....	12
6	Besluit	15
6.1	Besluit tot boeteoplegging.....	15
6.2	Hoogte van de boete	15
6.2.1	Wettelijk systeem: basisbedrag van € 500.000	15
6.2.2	Ernst en duur van de overtredingen, en mate van verwijtbaarheid	15
6.2.3	Omvang van de onderneming.....	16
6.2.4	Passenheidstoets (opstelling van de overtreder en evenredigheid algemeen)	16
6.3	Boetevermindering wegens vereenvoudigde afdoening	16
6.4	Betaling van de boete	17
7	Openbaarmaking van de boete	17
7.1	Uitzonderingsgronden	18
7.2	Wijze van publicatie	18
7.3	Publicatiemoment.....	18

Bijlagen

Bijlage 1: Openbare versie van het besluit

Bijlage 2: Persbericht bij publicatie van het besluit

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	4 van 19

1 Betrokken onderneming

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. (NN)

NN is gevestigd op het adres Weena 505, 3013 AL te Rotterdam en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24042211. NN beschikt over een vergunning van De Nederlandsche Bank voor het uitoefenen van het bedrijf van levensverzekeraar (een Solvency II-vergunning).

NN is een pensioenuitvoerder in de zin van artikel 1 Pw en valt onder het toezicht van de AFM, voor zover het gaat om (onder meer) de regels die voortvloeien uit de Pw met betrekking tot informatieverstrekking aan deelnemers.

Door een juridische fusie is Delta Lloyd Levensverzekering N.V. (**Delta Lloyd Leven**) per 1 januari 2019 opgegaan in NN.

2 Verloop van het onderzoek en boeteproces

In de periode van 25 november 2019 tot 12 januari 2023 heeft de AFM bij NN onderzoek gedaan naar de naleving van vereisten inzake informatieverstrekking op grond van de Pw.

Op 9 maart 2023 heeft de AFM haar voornemen kenbaar gemaakt om aan NN een bestuurlijke boete op te leggen wegens overtreding van de artikelen 48, 39, 21, eerste lid, en artikel 21, tweede lid, Pw.

Op 21 april 2023 heeft NN schriftelijk haar zienswijze op dit voornemen ingediend en deze op 8 mei 2023 mondeling toegelicht. NN erkent de door de AFM geconstateerde overtredingen. Zij benoemt wel 'enkele relativerende omstandigheden' die niet of volledig in het onderzoeksrapport tot uitdrukking zijn gekomen. NN heeft te kennen gegeven dat zij in beginsel openstaat voor vereenvoudigde afdoening van de boetezaak. In dat kader is er overleg geweest tussen NN en de AFM, wat – na het besluit van de AFM tot het opleggen van een bestuurlijke boete – heeft geleid tot vereenvoudigde afdoening van deze zaak. NN erkent de overtreding en accepteert de boete, de AFM beperkt zich tot een verkort boetebesluit en vermindert het boetebedrag met 15%.

3 Wettelijk kader

Inzake PensioenStabilisator

In artikel 48, eerste lid, Pw is bepaald:

Datum 28 juli 2023
Ons kenmerk [...]
Pagina 5 van 19

De informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt is correct, duidelijk en evenwichtig. De informatie wordt tijdig verstrekt of beschikbaar gesteld.

Inzake Stopbrieven

In artikel 39 Pw is bepaald¹:

1. Voor zover van toepassing verstrekt de pensioenuitvoerder de deelnemer bij beëindiging van de deelneming:
 - a. een opgave van de opgebouwde pensioenaanspraken op grond van artikel 55;
 - b. informatie over toeslagverlening;
 - c. informatie die voor de deelnemer specifiek in het kader van de beëindiging relevant is;
 - d. informatie over omstandigheden die betrekking hebben op het functioneren van de pensioenuitvoerder; en
 - e. informatie over vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten op grond van artikel 134.
2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot de in het eerste lid bedoelde opgave en informatie en de wijze waarop deze worden verstrekt.

In de memorie van toelichting is onder meer opgenomen²:

Voor de verstrekking van informatie bij beëindiging van de deelneming, scheiding en pensioeningang is als zodanig geen termijn genoemd waarbinnen de verstrekking moet plaatsvinden. Wel geldt de algemene norm dat informatie tijdig moet worden verstrekt (artikel 48, eerste lid, van de Pensioenwet en artikel 59, eerste lid, van de Wvb³). Dit zal bijvoorbeeld voor verstrekking bij beëindiging van de deelneming inhouden dat deze snel na de beëindiging [onderstreping AFM] moet hebben plaatsgevonden. De gewezen deelnemer heeft de informatie immers nodig om te kunnen beslissen of hij aan waardeoverdracht wil doen.

Op de website van de AFM staat vermeld⁴:

Stopbrief/beëindigingsbrief. Binnen 3 tot 6 maanden na beëindiging van je deelname aan een pensioenregeling hoor je een stopbrief te krijgen van de pensioenuitvoerder.

Inzake Start- en Wijzigingsbrieven

In artikel 21 Pw is bepaald⁵:

¹ Dit is de tekst vanaf 1 januari 2019. Voor die datum was het artikel op één punt andersluidend, maar dat is voor deze zaak niet relevant.

² Kamerstukken II 2013/14, 34 008, nr. 3, p. 21.

³ Wet verplichte beroepspensioenregeling.

⁴ Zie: [klachten over pensioenuitvoerders \(afm.nl\)](#).

⁵ Dit is de tekst vanaf 13 januari 2019. Voor die datum was het artikel op punten andersluidend, maar dat is voor deze zaak niet relevant.

Datum 28 juli 2023
Ons kenmerk [...]
Pagina 6 van 19

1. De werkgever draagt er zorg voor dat de pensioenuitvoerder wordt geïnformeerd over het sluiten van een pensioenovereenkomst met een werknemer en de start van de verwerving van pensioenaanspraken door de werknemer. De pensioenuitvoerder informeert de werknemer binnen drie maanden na de start van het verwerven van pensioenaanspraken door de werknemer over de kenmerken van de pensioenregeling, waaronder de mogelijkheid te kiezen voor een variabele uitkering, de uitvoering van de pensioenregeling en over persoonlijke omstandigheden die een actie van de werknemer kunnen vergen. De werknemer wordt daarbij tevens gewezen op de website van de pensioenuitvoerder en op de mogelijkheid het pensioenregister te raadplegen.
2. De werkgever informeert de pensioenuitvoerder over iedere wijziging in de pensioenovereenkomst, bedoeld in het eerste lid. De pensioenuitvoerder informeert de werknemer binnen drie maanden na een wijziging in de pensioenovereenkomst over die wijziging en de mogelijkheid om het gewijzigde pensioenreglement op te vragen bij de pensioenuitvoerder.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de werkgever uiterlijk zes maanden voor het sluiten van de pensioenovereenkomst met de werknemer een eerdere pensioenovereenkomst met dezelfde werknemer heeft gesloten op grond waarvan de werknemer de in het eerste lid bedoelde informatie heeft ontvangen. Informatie die sinds de vorige verstrekking is gewijzigd wordt wel verstrekt.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld met betrekking tot dit artikel over onder meer de te verstrekken informatie.

Algemeen

In artikel 49, eerste lid, Pw is bepaald:

De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie elektronisch of schriftelijk. Er wordt ten hoogste eenmaal per jaar gewisseld tussen schriftelijke verstrekking en elektronische verstrekking van de informatie.

In de memorie van toelichting is onder meer opgenomen⁶:

Het «verstrekken» van informatie impliceert een brengplicht: de pensioenuitvoerder dient de informatie binnen de persoonlijke omgeving van een deelnemer te brengen. Verstrekken bestaat dus niet slechts uit het bieden van de mogelijkheid om informatie te «halen» (het verlenen van toegang tot informatie). Het slechts opnemen van informatie op een website is dus niet het verstrekken van informatie. De pensioenuitvoerder zal dan een aanvullende handeling moeten verrichten. Een voorbeeld hiervan is via e-mail de deelnemer attenderen dat informatie beschikbaar is.

4 Feiten die ten grondslag liggen aan het besluit

Uit het onderzoeksrapport van de AFM, het onderliggende dossier en de door NN gegeven zienswijze komen de volgende feiten naar voren.

⁶ Kamerstukken II 2014/15, 34 008, nr. 3, p. 6.

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	7 van 19

4.1 PensioenStabilisator

4.1.1 Onjuiste koersberekening PensioenStabilisator

De PensioenStabilisator wordt door NN beschreven als een ‘synthetische lifecycle’. Met een synthetische lifecycle wordt belegd in een fictief beleggingsfonds. Hierbij is de waarde van het fonds niet afhankelijk van werkelijk behaalde rendementen in beleggingen – zoals bij een bestaand beleggingsfonds – maar wordt de waarde vastgesteld op basis van rekenregels waarmee de koersen van een of meer bestaande beleggingen worden nagebootst. De koerswaarde, en de daarmee samenhangende beleggingsrendementen, worden dus kunstmatig vastgesteld.

Een lifecycle is een veelgebruikte beleggingsmethode waarmee het renterisico dat deelnemers lopen in beschikbare premieregelingen, in aanloop naar de pensioendatum, geleidelijk wordt afgebouwd.⁷ De doelstelling van deze lifecycle is dat de hoogte van de pensioenuitkering van de deelnemer, in aanloop naar de pensioendatum, stabiel is en niet meer fluctueert als gevolg van renteschommelingen.

In 2008 is de PensioenStabilisator door Delta Lloyd Leven (thans NN) geïntroduceerd om via het lifecycle-principe te beleggen in de volgende producten: Persoonlijk Pensioen Plan-collectief (**PPP-c**), Persoonlijk Pensioen Plan-individueel en Pensioen Continu Plan. Vanaf medio 2015 is de PensioenStabilisator in voornoemde producten bij nieuwe contracten en verlengingen, voor de op dat moment actieve deelnemers, vervangen door de PensioenStabilisatieFondsen van NN.

Door een fout in de formule werden vanaf 2009 de koersen van de PensioenStabilisator onjuist berekend, waardoor de beleggingswaarde van de bovenstaande pensioenproducten voor het overgrote deel onjuist werd vastgesteld. Deze fout kwam eind 2019 bij NN aan het licht. NN heeft in november 2019 de AFM op de hoogte gesteld van de fout en het gestarte onderzoek naar de oorzaak hiervan, en de mogelijke impact van de foutieve koersen op het kapitaal van deelnemers.⁸

Uit het onderzoek van NN kwam naar voren dat door de foutieve koersberekening van de PensioenStabilisator in totaal 77.480 polissen zijn geraakt, in acht verschillende klantgroepen. Voor de opbouw van het pensioenvermogen binnen deze polissen betekende dit het volgende:

⁷ Normaliter gebeurt dit door de verdeling in beleggingen, tussen bijvoorbeeld aandelen en vastrentende waarde, te veranderen en/of door een deel van de inleg niet langer meer te beleggen. Ingeval van een synthetische lifecycle wordt deze verandering in de verdeling nagebootst door de toegepaste rekenregels.

⁸ In dit besluit worden onder ‘deelnemers’, indien van toepassing, ook ‘gewezen deelnemers’ als bedoeld in artikel 1 Pw verstaan.

Datum 28 juli 2023
Ons kenmerk [...]
Pagina 8 van 19

Gevolg onjuiste koersvaststelling PS voor opgebouwde pensioenvermogen	Aantal polissen
Beleggingswaarde gelijk	3.385
Beleggingswaarde te laag	66.464
Beleggingswaarde te hoog	7.631

Naar opgave van NN bedroeg de correctie die moest worden toegepast gemiddeld 1,04% van de beleggingswaarde, en was voor 318 deelnemers de correctiewaarde 10% of hoger.

NN heeft de koers van de PensioenStabilisator gecorrigeerd. Deelnemers van wie de beleggingswaarde te laag was vastgesteld, heeft NN gecompenseerd. Bij de deelnemers van wie de beleggingswaarde te hoog was vastgesteld, heeft zij geen correctie toegepast.

4.1.2 Onjuiste informatieverstrekking

Het feit dat de beleggingswaarde sinds 2009 onjuist werd berekend, betekende ook dat NN de desbetreffende deelnemers steeds onjuist heeft geïnformeerd over de waarde van hun polis. Zo werden de deelnemers onder meer periodiek, met een frequentie van eens per jaar, via het uniform pensioenoverzicht foutief geïnformeerd. Afhankelijk van in welke klantgroep de deelnemers vielen, werden zij op bepaalde momenten, bijvoorbeeld bij pensioeningang, ook incidenteel nog foutief geïnformeerd. Uit een schatting van NN blijkt dat zij deelnemers in totaal ten minste 1.357.000 keer van onjuiste informatie over hun pensioenopbouw en/of uitkering heeft voorzien.

Gedurende het hersteltraject heeft NN de deelnemers herstelbrieven gestuurd, waarin alsnog de juiste informatie werd verstrekt. In november 2022 was het overgrote deel van de deelnemers geïnformeerd en was het overgrote deel van de correcties uitgevoerd.

4.2 Niet verstuurde stopbrieven

Het product 'Bewust Pensioen' van NN is een beschikbare premieregeling, waarmee werknemers via hun werkgever pensioen opbouwen. Bij het einde van het dienstverband stuurde NN de deelnemers een stopbrief in de zin van artikel 39 Pw. Hierin werd onder meer vermeld hoeveel pensioen was opgebouwd en welke keuzes de deelnemer had na het einde van het dienstverband (onder meer mogelijkheid tot uitruil van ouderdomspensioen naar partnerpensioen). Voor de communicatie met de deelnemers hanteerde NN de volgende uitgangspunten: *'Vanaf einde dienstverband wordt voor de digitale informatieverstrekking het privé e-mailadres gebruikt dat de deelnemer heeft doorgegeven. Heeft de deelnemer geen privé e-mailadres doorgegeven? Dan wordt de brief einde dienstverband schriftelijk door ons verstrekt en per post naar het huisadres verzonden.'* Door een operationele fout in het verzendingsproces heeft NN echter deelnemers die uit dienst gingen en van wie geen privé e-mailadres bekend was niet per post een stopbrief gestuurd. Die

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	9 van 19

deelnemers werden dus niet geïnformeerd; wel was de informatie beschikbaar in de online deelnemer-omgeving.

Op 18 en 24 december 2020 en 6 januari 2021 heeft NN de AFM op de hoogte gesteld van dit incident en de mogelijke impact hiervan op het handelingsperspectief van deelnemers.

Uit nader onderzoek van NN bleek dat zij vanaf maart 2016 tot augustus 2020 geen stopbrieven heeft verstuurd aan deelnemers van wie geen privé e-mailadres beschikbaar was. Dit betrof in totaal 32.672 premievrije deelnemers en 28 nabestaanden.

NN heeft de groep premievrije deelnemers in de periode van juli tot en met november 2021 alsnog per brief geïnformeerd over de gevolgen van het einde van hun dienstverband.

De nabestaanden kregen, indien zij voldeden aan de partnerdefinitie, alsnog een nabestaandenuitkering uitgekeerd, alsof hun partner op datum uitdiensttreding had gekozen voor uitruil van ouderdomspensioen naar partnerpensioen. Per eind december 2021 waren alle nabestaanden benaderd en was voor de meesten van hen het recht op nabestaandenspensen afgewikkeld.

4.3 Niet verstuurde startbrieven

Wanneer deelnemers toetraden tot een standaard pensioenregeling, stuurde NN normaliter via de post een startbrief in de zin van artikel 21, eerste lid, Pw, met daarin de mededeling dat hun 'Pensioen 1-2-3' klaarstond in hun online deelnemer-omgeving en de belangrijkste informatie over hun pensioenregeling (zogeheten Laag 1-informatie). Ook werden deelnemers in de startbrief geïnformeerd over bepaalde keuzemogelijkheden, om hun pensioenregeling aan te passen aan hun wensen en omstandigheden. Begin maart 2022 kwam bij NN aan het licht dat vanaf 1 juli 2016 aan deelnemers binnen het product PPP-c, waarbij de pensioenregeling afweek van het standaardproduct, vaak geen startbrief was verstuurd. De informatie was voor de deelnemers wel beschikbaar in de online deelnemer-omgeving.

Op 25 maart 2022 heeft NN de AFM op de hoogte gesteld van dit incident en de mogelijke impact hiervan op het handelingsperspectief van deelnemers.

Uit nader onderzoek van NN bleek dat bij een afwijking van het standaardproduct voor het versturen van de startbrief een handmatige controle nodig was, en dat 'door complexiteit in de combinatie van procesbeschrijving en werking van het systeem' bij werknemers niet altijd duidelijk was wat de juiste werkwijze was en daardoor aan in totaal 23.608 deelnemers geen startbrief was verstuurd.

NN heeft onder meer de volgende herstelacties uitgevoerd:

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	10 van 19

- per 15 april 2022 zijn voor alle nieuwe en bestaande regelingen diverse systeem-, proces- en andere aanpassingen doorgevoerd, waardoor er voortaan altijd een startbrief aan nieuwe deelnemers wordt gestuurd;
- NN heeft alsnog startbrieven (met excuses en toelichting) gestuurd aan alle – actieve en premievrije – deelnemers, die deze eerder niet hadden ontvangen. Dit is op 27 juni 2022 afgerond.

4.4 Niet verstuurd wijzigingsbrieven

Bij een wijziging in een pensioenregeling stuurde NN normaliter aan deelnemers een wijzigingsbrief (zoals verplicht op grond van artikel 21, tweede lid, Pw). Begin maart 2022 kwam bij NN aan het licht dat vanaf 1 juli 2016 aan deelnemers binnen het product PPP-c, waarbij de regeling op verzoek van de werkgever tussentijds werd gewijzigd, vaak geen wijzigingsbrief was verstuurd.

Op 25 maart 2022 heeft NN de AFM op de hoogte gesteld van dit incident en de mogelijke impact hiervan op het handelingsperspectief van deelnemers. Op 7 oktober 2022 heeft NN de AFM een update gestuurd, waarin zij onder meer aankondigde medio november 2022 te zullen starten met de herstelacties.

Uit nader onderzoek van NN bleek dat door een verkeerde interpretatie van de procesbeschrijving de benodigde handmatige actie voor verzending per post niet altijd goed was uitgevoerd. Hierdoor was aan in totaal 2.649 deelnemers geen wijzigingsbrief gestuurd.

NN heeft onder meer de volgende herstelacties uitgevoerd:

- medio april 2022 zijn alle medewerkers geïnformeerd over het proces en is ‘de juridische output voor de bestaande regelingen gecontroleerd’;
- NN heeft alsnog (met excuses) wijzigingsbrieven gestuurd aan alle actieve deelnemers, die deze eerder niet hadden ontvangen. Hierbij heeft zij de deelnemers ingedeeld in twee groepen (afhankelijk van de vraag of de wijziging gevolgen had voor het handelingsperspectief van de deelnemer). Dit is op 27 februari 2023 afgerond.

5 Beoordeling

De AFM is van oordeel dat NN de volgende artikelen van de Pw heeft overtreden:

- artikel 48, eerste lid, Pw (niet-correcte informatieverstrekking), in de periode van in ieder geval 1 juli 2015 tot en met in ieder geval november 2022;
- artikel 39, eerste lid, Pw (niet versturen stopbrief), in de periode van september 2016 tot en met december 2021;
- artikel 21, eerste lid, Pw (niet versturen startbrief), in de periode van 13 april 2019 tot en met in ieder geval 14 april 2022;

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	11 van 19

- artikel 21, tweede lid, Pw (niet versturen wijzigingsbrief), in de periode van 1 oktober 2016 tot en met in ieder geval oktober 2022.

De AFM is van oordeel dat het opportuun is om NN hiervoor te beboeten. De AFM licht dit hieronder toe.

5.1 Overtreding artikel 48, eerste lid, Pw

Uit de in paragraaf 4.1 genoemde feiten komt naar voren dat NN door een fout in de berekeningswijze van de PensioenStabilisator over een fors aantal jaren de beleggingswaarde van 66.464 polissen te laag en van 7.631 polissen te hoog heeft vastgesteld. Zij heeft die onjuiste beleggingswaarden ook steeds aan de deelnemers gecommuniceerd, en hen daarmee niet-correct geïnformeerd in de zin van artikel 48, eerste lid, Pw, zoals dat luidt per 1 juli 2015.⁹ De overtreding heeft in ieder geval voortgeduurd tot en met november 2022, toen het overgrote deel van de betrokken deelnemers alsnog juist was geïnformeerd.

5.2 Overtreding artikel 39, eerste lid, Pw

Uit de in paragraaf 4.2 genoemde feiten komt naar voren dat NN aan in totaal 32.672 deelnemers binnen het product 'Bewust Pensioen', na beëindiging van hun dienstverband, niet per post of e-mail de verplichte stopbrief heeft gestuurd. Dat de stopbrief wel in de online deelnemer-omgeving werd geplaatst, volstaat niet. Uit de memorie van toelichting bij artikel 49 Pw, zoals geciteerd in paragraaf 3 hierboven, blijkt dat sprake is van een 'brengplicht'; het slechts opnemen van informatie op een website is niet het verstrekken van informatie.

De AFM stelt vast dat de overtreding is aangevangen in september 2016. De fout heeft zich voorgedaan vanaf maart 2016 en aangezien de AFM een termijn hanteert van '3 tot 6 maanden na beëindiging deelname' (zie paragraaf 3 hierboven), start de beboete periode in september 2016. De overtreding heeft voortgeduurd tot en met december 2021, toen alle betrokken deelnemers dan wel nabestaanden alsnog waren geïnformeerd.

5.3 Overtreding artikel 21, eerste lid, Pw

Uit de in paragraaf 4.3 genoemde feiten komt naar voren dat NN aan in totaal 23.608 deelnemers binnen het product PPP-c niet per post of e-mail de verplichte startbrief heeft gestuurd. Dat de startbrief wel in de online deelnemer-omgeving werd geplaatst, volstaat niet (zie toelichting in paragraaf 5.2 hierboven).

De AFM stelt vast dat de overtreding is aangevangen per 13 april 2019. Het incident heeft zich voorgedaan vanaf 1 juli 2016, maar nu artikel 21, eerste lid, Pw pas per 13 januari 2019 geformuleerd is als een expliciete informatieverplichting van de pensioenuitvoerder (in plaats van de werkgever) jegens de

⁹ Per 1 juli 2015 is in de wet expliciet opgenomen dat de informatie (onder meer) correct moet zijn.

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	12 van 19

deelnemer en de startbrief binnen drie maanden na aanvang deelname moet worden verstrekt, start de beboete periode op 13 april 2019. De overtreding heeft in ieder geval voortgeduurd tot en met 14 april 2022, waarna NN waarborgde dat in alle gevallen aan nieuwe deelnemers startbrieven werden verstuurd.¹⁰

5.4 Overtreding artikel 21, tweede lid, Pw

Uit de in paragraaf 4.4 genoemde feiten komt naar voren dat NN aan in totaal 2.649 deelnemers binnen het product PPP-c, bij wijziging van hun regeling op verzoek van de werkgever, niet per post of e-mail de verplichte wijzigingsbrief heeft gestuurd.

De AFM stelt vast dat de overtreding is aangevangen per 1 oktober 2016. De fout heeft zich voorgedaan vanaf 1 juli 2016 en aangezien de wet voorschrijft dat de deelnemer binnen drie maanden na wijziging moet worden geïnformeerd, start de beboete periode op 1 oktober 2016. De overtreding heeft voortgeduurd tot en met in ieder geval oktober 2022, toen wel duidelijk was dat in nieuwe gevallen de fout niet meer zou worden gemaakt, maar de betrokken deelnemers niet alsnog hun wijzigingsbrief hadden ontvangen.¹¹

5.5 Opportuniteit boeteoplegging

De AFM acht het opportuun om NN voor deze vier overtredingen te beboeten en licht dit als volgt toe.

Algemeen

De AFM hecht er groot belang aan dat deelnemers in staat worden gesteld hun financiële toekomst te plannen. Pensioen vormt een belangrijke pijler in deze toekomstplanning en het ‘tweede pijler pensioen’ (waarover het in deze zaak gaat) is voor veel deelnemers één van de belangrijkste inkomstenbronnen voor de oude dag. Voor een goede financiële planning moeten deelnemers kunnen vertrouwen op verwachtingen die door de pensioenuitvoerder worden geschapen. Het verstrekken van tijdige en correcte informatie is hiervoor een essentiële voorwaarde.

Het doel van pensioencommunicatie is dat de pensioendeelnemer weet hoeveel pensioen hij kan verwachten, kan nagaan of dat voldoende is en zich bewust is van de risico’s van de pensioenvoorziening. Daarnaast moet pensioencommunicatie de deelnemer laten zien welke keuzemogelijkheden hij heeft. Het bieden van handelingsperspectief is een essentieel element bij het bereiken van de pensioendeelnemer. De deelnemer neemt informatie eerder op als hij weet wat hij ermee kan doen.¹²

¹⁰ Op zichzelf is de AFM van oordeel dat een overtreding als deze voortduurt totdat de betrokken deelnemers alsnog hun startbrief hebben ontvangen (in dit geval 27 juni 2022), maar in het onderzoeksrapport is de periode van overtreding beperkt tot en met 14 april 2022.

¹¹ Op zichzelf is de AFM van oordeel dat een overtreding als deze voortduurt totdat de betrokken deelnemers alsnog hun wijzigingsbrief hebben ontvangen (in dit geval 27 februari 2023), maar in het onderzoeksrapport is de periode van overtreding beperkt tot en met in oktober 2022.

¹² *Kamerstukken II 2013/14, 34 008, nr. 3, p. 1.*

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	13 van 19

De informatieverplichtingen in de Pw vervullen hierin een spilfunctie. Goede informatieverstrekking is daarom een van de kernpunten van het pensioentoezicht door de AFM.

De overtredingen

De AFM heeft vastgesteld dat NN vier afzonderlijke informatieverplichtingen uit de Pw heeft overtreden. Op zichzelf zijn het van elkaar losstaande incidenten, maar de oorzaken van het niet versturen van de start-, wijzigings- en stopbrieven vertonen veel overeenkomsten. Die moeten steeds worden gezocht in tekortkomingen in de IT-omgeving of in de operationele sfeer van het verzendproces. Al met al ziet de AFM hier ook een structureel karakter, over een periode van minimaal zes jaar.

Door de niet verstuurde start-, wijzigings- en stopbrieven zijn omvangrijke groepen deelnemers over meerdere jaren geraakt in hun handelingsperspectief, zowel bij aanvang, wijziging als einde van hun pensioenregeling. Hierdoor hebben deelnemers op cruciale momenten mogelijk geen of een andere keuze gemaakt dan wanneer zij wel van de wettelijk verplichte informatie waren voorzien. Daarnaast is een grote groep deelnemers over een periode van minimaal zeven jaar (en waarschijnlijk al sinds 2009) onjuist geïnformeerd over de beleggingswaarde van hun pensioenvermogen, als gevolg van de foutief berekende koers van de PensioenStabilisator. Ook zijn zij in hun handelingsperspectief geraakt. Door de niet-correcte informatie over de beleggingswaarde hebben zij mogelijk financiële beslissingen genomen op basis van verkeerde veronderstellingen. Dit geldt zowel voor de gevallen waarin een te lage waarde was berekend (wat reden kon zijn voor een keuze voor een risicovollere, variabele uitkering) als voor de gevallen waarin een te hoge waarde was berekend (wat reden kon zijn voor een keuze voor een stabiele, vaste uitkering).

De AFM rekent NN deze overtredingen zwaar aan, temeer nu hierdoor ook kwetsbare groepen, zoals nabestaanden van deelnemers werden geraakt. Zoals NN zelf ook heeft aangegeven, kan bovendien een cumulatie van overtredingen ertoe hebben geleid dat deelnemers meermaals zijn belemmerd in hun handelingsperspectief. Daarnaast kan door overtredingen als deze het vertrouwen in NN als pensioenuitvoerder of in de sector in het geheel worden geschaad.

Zienswijze NN en reactie hierop

NN heeft naar voren gebracht dat de impact van de overtredingen feitelijk beperkt was, nu:

- de beleggingswaarde als gevolg van de foute koers van PensioenStabilisator gemiddeld met slechts 1,04% hoefde te worden gecorrigeerd;
- er niet meer dan 19 klachten zijn ingediend, nadat deelnemers waren geïnformeerd over het incident met de PensioenStabilisator (dat in totaal 77.480 polissen raakte);
- deelnemers die geen start- of stopbrief hadden ontvangen wel via hun online deelnemers-omgeving toegang hadden tot de informatie;

Datum 28 juli 2023
Ons kenmerk [...]
Pagina 14 van 19

- deelnemers die geen start- of wijzigingsbrief hadden ontvangen mogelijk wel al via hun werkgever (en eventueel sociale partners) waren geïnformeerd, met name bij aanpassingen in de pensioenregeling; en
- NN geen enkele klacht heeft ontvangen over de niet verstuurd start-, wijzigings- en stopbrieven, nadat de deelnemers hierover waren geïnformeerd.

De AFM wil aannemen dat in zoverre de impact beperkt is gebleven. Aan de opportuniteit van boeteoplegging doet dit echter niet af, nu het vooral gaat min of meer toevallige, achteraf gebleken 'meevallers' voor NN, en het enkele gegeven dat grote groepen deelnemers onjuiste informatie hebben ontvangen dan wel van informatie verstoken zijn gebleven de overtreding al ernstig maakt (zoals hierboven toegelicht).

NN heeft verder erop gewezen dat zij na het ontdekken van elk van de overtredingen onderzoek heeft ingesteld en maatregelen heeft genomen om de overtreding te beëindigen, de gevolgen ervan weg te nemen en herhaling te voorkomen. Meer in het algemeen wijst zij erop dat een bedrijf als NN – met een lange bestaansgeschiedenis en veel rechtsvoorgangers – inherent te maken heeft met een veelheid aan *legacy* systemen en producten, en dat de overtredingen daarop zijn terug te voeren. NN benadrukt dat alle inspanningen erop zijn gericht om tot en met 2025 het IT-landschap zoveel mogelijk te rationaliseren, te versimpelen en te moderniseren, waardoor het veel minder foutgevoelig en gemakkelijk en sneller aan te passen zal zijn.

De AFM ziet dat NN inderdaad uiteenlopende, adequate maatregelen heeft getroffen. Zij heeft daarbij specifiek aandacht gegeven aan kwetsbare deelnemersgroepen en heeft zich ruimhartig opgesteld, bij de compensatie van de deelnemers die geraakt waren door de onjuist berekende koers van de Pensioenstabilisator en bij het alsnog uitkeren van nabestaandenpensioen (incident stopbrieven). Ook constateert de AFM dat de getroffen verbetermaatregelen ingrijpend zijn: identificeren van de fouten, onderzoek naar alle uitgaande wettelijk verplichte pensioencommunicatie, invoeren van een extra controle op de wettelijke pensioencommunicatie en het inzetten van de strategische programma's [...] en [...]. Tot slot heeft de AFM er oog voor dat NN zich tijdens het onderzoek van de AFM in alle opzichten coöperatief heeft opgesteld. Strikt genomen heeft NN met dit alles niet meer gedaan dan wat van haar mocht worden verwacht en dit doet aan de opportuniteit van boeteoplegging ook niet af, maar de AFM ziet hierin wel reden voor een verlaging van het boetebedrag, zoals verder zal worden toegelicht in paragraaf 6.2.4 hieronder.

Datum 28 juli 2023
Ons kenmerk [...]
Pagina 15 van 19

6 Besluit

6.1 Besluit tot boeteoplegging

Op grond van het voorgaande heeft de AFM besloten aan NN een bestuurlijke boete op te leggen wegens de vier overtredingen van de Pw, zoals beschreven in paragraaf 5 hierboven.^{13, 14}

6.2 Hoogte van de boete

De AFM stelt de hoogte van de boete vast op € 500.000 (vóór vereenvoudigde afdoening). De AFM licht de hoogte van dit bedrag hieronder toe.¹⁵

6.2.1 Wettelijk systeem: basisbedrag van € 500.000

Voor elk van de vier overtredingen geldt op grond van artikel 179, eerste en tweede lid, Pw, juncto artikel 48, eerste lid, en artikel 51a, eerste lid, van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling (**BuPw**) een basisbedrag van € 500.000. De AFM legt voor de vier overtredingen gezamenlijk één bestuurlijke boete op; het gaat dus om één boete met een basisbedrag van € 500.000.

6.2.2 Ernst en duur van de overtredingen, en mate van verwijtbaarheid

De AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de ernst en/of duur van de overtreding een dergelijke verlaging of verhoging rechtvaardigt. Daarnaast kan de AFM kan het basisbedrag verlagen of verhogen met ten hoogste 50% indien de mate van verwijtbaarheid dit rechtvaardigt.¹⁶

In paragraaf 5.5 hierboven is uiteengezet dat de vier overtredingen – zeker in samenhang gezien – ernstig zijn, kort gezegd omdat grote groepen deelnemers door de tekortkomingen in de informatieverstrekking (onjuiste informatie of niet verstrekte informatie) over meerdere jaren in hun handelingsperspectief zijn geraakt. Als zij de juiste en tijdige informatie zouden hebben ontvangen, zouden zij mogelijk andere keuzes hebben gemaakt dan zij hebben gedaan, bijvoorbeeld ten aanzien van een vaste of variabele uitkering of een uitruil van ouderdomspensioen naar partnerpensioen. Ook rekent de AFM het NN aan dat zij op vier verschillende manieren in overtreding was van de informatieverplichtingen uit de Pw, waardoor niet slechts

¹³ 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 een assistent-boetefunctionaris en de boetefunctionaris.

¹⁴ Deze boete is opgelegd naar aanleiding van een vastgestelde overtreding en kwalificeert om die reden als toezichtantecedent voor alle personen die ten tijde van de overtreding het beleid van NN (mede)bepaalden en de personen die waren belast met het toezicht op dit beleid. Dat deze boete een toezichtantecedent vormt, brengt op dit moment geen rechtsgevolgen met zich voor bedoelde personen. In de toekomst kan de AFM deze boete meewegen in haar besluitvorming over een eventuele toetsing van de betrouwbaarheid en/of geschiktheid van deze personen. Voor meer informatie over personentoetsingen wordt verwezen naar de AFM-website: [Toetsing bestuurders en commissarissen | Onderwerpinformatie van de AFM | AFM Professionals](#).

¹⁵ De AFM volgt hierbij het stappenplan zoals opgenomen in het Boetetoemettingsbeleid AFM 2021 (het **Boetetoemettingsbeleid**).

¹⁶ Artikel 2, tweede en derde lid, Bbbfs.

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	16 van 19

kan worden gesproken van incidenten (zoals eveneens toegelicht in paragraaf 5.5 hierboven).

De AFM ziet in de combinatie van de ernst/duur van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid aanleiding voor een verhoging van met 25%.¹⁷ Het bedrag komt hiermee op € 625.000.

6.2.3 Omvang van de onderneming

Bij het bepalen van de hoogte van de boete houdt de AFM rekening met de omvang van de onderneming die wordt beboet. De AFM doet dat aan de hand van de omvangtabel die is opgenomen in het Boetetoemingsbeleid. De AFM hanteert voor NN de 100%-categorie, waarmee het bedrag blijft op € 625.000. NN moet worden geacht een bedrag van € 625.000 te kunnen dragen.

6.2.4 Passenheidstoets (opstelling van de overtreder en evenredigheid algemeen)

In paragraaf 5.5 (opportuniteit boeteoplegging) zijn onder meer besproken:

- de door NN getroffen maatregelen tot beëindiging/herstel van de overtredingen;
- de door NN getroffen maatregelen om de gevolgen van de overtredingen weg te nemen, zoals de compensatie van de deelnemers met een te laag berekende beleggingswaarde (incident PensioenStabilisator);
- de door NN getroffen maatregelen ter voorkoming van herhaling van overtredingen als deze; en
- de door NN verleende medewerking aan het onderzoek van de AFM.

Zoals gezegd doen deze aspecten niet af aan de opportuniteit van boeteoplegging, maar ziet de AFM hierin wel reden voor een verlaging van het boetebedrag. De AFM verlaagt het bedrag met 20%, waarmee de boete, vóór vereenvoudigde afdoening, uitkomt op € 500.000. Een boete ter hoogte van dit bedrag acht de AFM passend en geboden.

6.3 Boetevermindering wegens vereenvoudigde afdoening

Zoals opgemerkt in hoofdstuk 2 van dit besluit, is de AFM met NN vereenvoudigde afdoening van deze boetezaak overeengekomen. Dit houdt in dat:

- NN erkent de vier door de AFM geconstateerde overtredingen van de informatieverplichtingen uit de Pw te hebben begaan;
- de AFM aan NN in een verkort boetebesluit een bestuurlijke boete oplegt;
- de AFM op het boetebedrag een vermindering toepast van 15%; en
- NN deze boete van de AFM accepteert.

¹⁷ Het Boetetoemingsbeleid biedt ruimte voor één verhoging met 25% wegens zowel de ernst/duur van de overtreding als de mate van verwijtbaarheid. Zie paragraaf 3.2, stap 2 van dit beleid.

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	17 van 19

Voor de hoogte van de boete betekent dit dat de AFM het bedrag van € 500.000 verlaagt met 15%, tot € 425.000.

6.4 Betaling van de boete

De boete moet worden betaald binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit¹⁸ op bankrekening [...] ten name van AFM te Amsterdam, onder vermelding van factuurnummer [...]. NN ontvangt geen afzonderlijke factuur voor dit bedrag.

7 Openbaarmaking van de boete

De AFM moet het besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete openbaar maken, zodra dat onherroepelijk is geworden. Wanneer daar een bezwaar-, beroeps- en/of hoger beroepsprocedure aan voorafging, moet de AFM de uitkomst daarvan tegelijkertijd openbaar maken.¹⁹

De wetgever heeft het openbaar maken van bestuurlijke sancties verplicht gezien:

- het belang van het publiek om zo ruim mogelijk kennis te kunnen nemen van het optreden van de toezichthouders en de gronden daarvoor;
- het belang van andere pensioenuitvoerders die onder toezicht staan, zodat zij weten welke gedragingen kunnen leiden tot handhaving en meer inzicht krijgen in de invulling die de toezichthouder aan bepaalde normen geeft;
- het belang van aanspraak- en pensioengerechtigden die door de inbreuk schade hebben geleden, zodat zij eventueel hun rechten jegens de pensioenuitvoerder geldend kunnen maken; en
- het belang van een ontmoedigend effect op andere pensioenuitvoerders om overtredingen te begaan.

Deze belangen wegen over het algemeen op tegen het belang van de overtreder dat zijn overtreding niet bekend wordt.²⁰

¹⁸ Artikel 4:87, eerste lid, en de artikelen 3:40 en 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht (**Awb**).

¹⁹ Artikel 185, eerste lid, Pw.

²⁰ *Kamerstukken II 2015/16*, 34 455, nr. 3, pp. 11-12; *Kamerstukken II 2005/06 30 413*, nr. 3, p. 134. Bij de vormgeving van het openbaarmakingsregime uit de Pw is zoveel mogelijk aangesloten bij dat van de Wet op het financieel toezicht (**Wft**) en de Pw biedt ruimte om in grotendeels dezelfde gevallen als opgenomen in de Wft te besluiten tot het uitstellen van openbaarmaking, geanonimiseerde openbaarmaking of af te zien van openbaarmaking: *Kamerstukken II 2017/18*, nr. 3, pp. 13-14 en 17-18; *Kamerstukken II 2005/06 30 413*, nr. 3, p. 135. Daarom wordt (ook) verwezen naar Kamerstukken en jurisprudentie die zien op het openbaarmakingsregime uit de Wft.

Datum	28 juli 2023
Ons kenmerk	[...]
Pagina	18 van 19

7.1 Uitzonderingsgronden

Openbaarmaking van een besluit tot het opleggen van een bestuurlijke boete blijft slechts achterwege, indien de openbaarmaking de stabiliteit van de financiële markten in gevaar zou brengen.²¹ De AFM heeft niet kunnen vaststellen dat deze uitzonderingsgrond zich voordoet. Van openbaarmaking van het boetebesluit kan daarom niet worden afgezien.

7.2 Wijze van publicatie

De AFM publiceert de boete door een openbare versie van het boetebesluit op haar website te plaatsen. Deze openbare versie bevat de volledige tekst van dit besluit, met uitzondering van vertrouwelijke gegevens. De openbare versie is als bijlage 1 bij dit besluit gevoegd.

De openbare versie van het boetebesluit wordt geplaatst onder begeleiding van een persbericht. Van het persbericht kan een Engelse vertaling worden opgenomen. De AFM plaatst daarnaast een bericht over de boete in haar periodieke nieuwsbrieven en op LinkedIn en Twitter²² en maakt gebruik van een RSS-feed²³ en een news-alert²⁴. Het te publiceren persbericht is als bijlage 2 bij dit besluit opgenomen. De AFM kan, al naargelang de omstandigheden op het moment van publicatie, deze publicatietekst nog wijzigen of aanvullen.

Ten slotte wordt de boete opgenomen op een pagina van de AFM-website waarop alle door de AFM gepubliceerde sancties zijn opgenomen. De pagina bevat een link naar de pagina met het persbericht en de overige bovengenoemde informatie.

7.3 Publicatiemoment

In het kader van de vereenvoudigde afdoening van deze boetezaak zijn de AFM en NN overeengekomen dat de AFM het boetebesluit al eerder openbaar zal maken dan op het moment van onherroepelijkheid, namelijk vijf werkdagen nadat dit besluit aan NN zal zijn toegestuurd.

²¹ Artikel 185, vierde lid, Pw.

²² Het bericht op LinkedIn en Twitter zal bestaan uit de kop en het intro van het persbericht (voor zover het aantal tekens dat toestaat) en een link naar het persbericht op de website van de AFM.

²³ Een RSS-feed is een automatische melding van aanpassingen op de website.

²⁴ Persbureaus en andere personen die zich hebben geabonneerd, ontvangen per e-mail persberichten van de AFM via *news-alerts*.

Datum 28 juli 2023
Ons kenmerk [...]
Pagina 19 van 19

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

[was getekend]
Assistent boetefunctionaris

[was getekend]
Boetefunctionaris

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 e-mail (bezwarenbox@afm.nl) worden ingediend. Aan deze elektronische verzending stelt de AFM nadere eisen die op haar website worden toegelicht (www.afm.nl/bezwaar). Een van die eisen is dat een bezwaarschrift niet aan andere 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.