

Lessons learned in transitiecommunicatie verzekeraars & PPI's

In het kort In deze publicatie deelt de AFM belangrijke inzichten uit het onderzoek dat zij in 2024 en 2025 deed naar de transitiecommunicatie van verzekeraars en PPI's. Wij roepen pensioenuitvoerders op deze te gebruiken om hun transitiecommunicatie te verbeteren. Hoewel de aandachtspunten en voorbeelden volgen uit de transitiecommunicatie van verzekeraar en PPI's, kunnen ze ook voor pensioenfondsen relevant zijn.

De AFM heeft in 2024 en 2025 onderzoek gedaan naar de transitiecommunicatie van verzekeraars en PPI's. Het beoogde doel van het toezicht is gelijk aan het doel van pensioenuitvoerders: alle deelnemers ontvangen tijdens de transitie evenwichtige, tijdige, correcte en duidelijke informatie. In deze bijlage delen wij een aantal belangrijke inzichten uit het onderzoek. Met het oog op de voortdurende pensioentransitie roepen wij pensioenuitvoerders op deze te gebruiken om hun transitiecommunicatie te verbeteren.

De aandachtspunten in dit document hebben betrekking op de inhoud van de transitiecommunicatie. Ze gaan uit van de wettelijke verplichtingen en onze invulling. In dit document gebruiken we de termen 'prognose-transitieoverzicht' en 'definitief transitieoverzicht' om de transitiecommunicatie aan te duiden die respectievelijk voorafgaand en na het transitiemoment moet worden verstrekt.

Wettelijk kader

Artikel 150j, tweede en derde lid van de Pensioenwet (Pw) en artikel 46a van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling (BuPw) bepaalt dat en welke informatie pensioenuitvoerders aan deelnemers, gewezen deelnemers, gewezen partners en pensioengerechtigden (hierna: deelnemers) moeten verstrekken van wie de pensioenovereenkomst wordt gewijzigd om te voldoen aan de vereisten van de Wet toekomst pensioenen (Wtp). Op grond van artikel 48, eerste lid, Pw moet de informatie tijdig worden verstrekt en correct, duidelijk en evenwichtig zijn.

Wij willen daarnaast het volgende benadrukken:

- Zorg ervoor dat transitieoverzichten tijdig worden verstrekt. Het uiterste moment waarop u prognose-transitieoverzichten moet verstrekken aan deelnemers is één maand voorafgaand aan het transitiemoment (artikel 46a Pw). Het definitieve transitieoverzicht ontvangt een deelnemer idealiter binnen drie maanden, maar in ieder geval niet later dan zes maanden na het transitiemoment (48 Pw).
- Richt een beheerst proces in voor het vervaardigen van transitieoverzichten, waarin (vermijdbare) fouten worden voorkomen. Gedurende het onderzoek hebben wij meerdere fouten geconstateerd die op basis van plausibiliteitscontroles en het betrekken van de juiste (actuariële) expertise gemakkelijk vermeden hadden kunnen worden.
- Borg dat transitiecommunicatie deelnemers daadwerkelijk bereikt. De meeste verzekeraars en PPI's verstrekken informatie aan deelnemers digitaal door het transitieoverzicht te uploaden in het persoonlijke portaal en daarvan een notificatie te sturen. Van belang daarbij is dat de notificatie de deelnemer aanspoort om de informatie daadwerkelijk te bekijken, bijvoorbeeld aan te geven dat het om belangrijke wijzigingen gaat of dat hij belangrijke keuzes moet of kan maken. Zie ook onze recente publicatie [Vijf handreikingen voor pensioenuitvoerders voor betere digitale informatieverstrekking](#).

Aandachtspunt 1

Breng de persoonlijke gevolgen van de pensioentransitie op evenwichtige wijze in kaart. En voorkom onrealistische verwachtingen.

Houd rekening met het volgende:

- Benoem concreet wat de mate van onzekerheid is van het verwacht pensioen. Maak daarbij duidelijk dat scenariobedragen schattingen zijn, gebaseerd op verschillende aannames (zoals de gehanteerde scenario's, dat de deelnemer blijft deelnemen tot aan pensioen-datum en dat de premie daarbij gelijk blijft). Dit is voor alle leeftijdsgroepen belangrijk en in het bijzonder voor jongere deelnemers omdat er bij hen nog veel kan veranderen. Vooral bij het goedweerscenario waarbij de uitkomsten erg hoog kunnen zijn, is het noodzakelijk om een toelichting te geven om onrealistische verwachtingen te voorkomen.
- Denk na over het gebruik van gelaagdheid. De informatie als geheel, maar ook elke laag afzonderlijk, moet evenwichtig zijn. Als u in laag 1 bijvoorbeeld toont dat de nieuwe pensioenregeling tot een hoger verwacht pensioen leidt, dan moet u daarbij ook duidelijk maken dat, indien dat het geval is, er bijvoorbeeld meer beleggingsrisico wordt genomen.



Goede voorbeelden

- De pensioenuitvoerder benoemt expliciet dat het pensioen (met een vaste uitkering) weliswaar (nominaal) gelijkblijvend is, maar niet meegroeit met de koopkracht. Hij legt daarbij duidelijk uit dat het pensioen dus minder waard wordt in de toekomst.



Slechte voorbeelden

- De pensioenuitvoerder toont in het verloop na pensioen-ingang dat een variabele uitkering in alle scenario's hoger uitpakt dan een vaste uitkering. Dat bij een variabele uitkering meer beleggingsrisico wordt genomen en dat deze ook kan dalen, wordt pas in een diepere laag benoemd.
- De pensioenuitvoerder licht de scenario's en de spreiding van de waaier niet toe. Zeker bij jongere deelnemers kan het goedweerscenario tot zeer hoge pensioenbedragen leiden. Zonder goede toelichting kan dit onrealistische verwachtingen wekken bij deelnemers.

Aandachtspunt 2

Stel deelnemers in staat een goede vergelijking te maken tussen de oude en nieuwe pensioenregeling.

Houd rekening met het volgende:

- Geef duidelijk weer welke (persoons)gegevens zijn gebruikt. Denk aan: persoonsgegevens, peildatum van de berekeningen, salaris, franchise, parttime percentage, datum in dienst en de lifecycle waarin de deelnemer momenteel belegt.
- Baseer de berekening van de (prognose)bedragen op de bekende (persoons)gegevens van de deelnemer, inclusief de door de deelnemer gemaakte keuzes. De gekozen lifecycle is daarbij belangrijk, omdat het een van de meest bepalende factoren is voor het verwachte pensioen.
- Sluit de tekstuele toelichting aan op de actuele persoonlijke situatie van de deelnemer. In ons onderzoek zagen we bijvoorbeeld een generiek tekstblok dat uitlegde dat het verschil in het verwachte pensioen tussen de oude en nieuwe pensioenregeling onder meer kwam doordat de premie was veranderd van een leeftijdsafhankelijke staffel naar een vlakke premie. Deze tekst was niet van toepassing op de desbetreffende deelnemer, omdat in zijn oude pensioenregeling al sprake was van een vlakke premie.
- Gebruik bij berekeningen voor de oude en de nieuwe pensioenregeling dezelfde berekeningsdatum, grondslagen en uitgangspunten, of licht duidelijk de verschillen en de gevolgen daarvan toe. Bijvoorbeeld wanneer de pensioenleeftijd wijzigt.
- Sluit de berekening van de koopkrachtontwikkeling na pensionering aan bij de door de deelnemer gemaakte keuzes ten aanzien van het type uitkering, zowel bij de oude en de nieuwe pensioenregeling. Denk aan de (voorlopige) keuze voor een vaste of variabele uitkering of, indien van toepassing, de gekozen lifecycle waarmee de deelnemer voorsorteert op een variabele of vaste pensioenuitkering. N.B.: ook bij een vaste uitkering is de koopkrachtontwikkeling relevant, omdat de prognosebedragen reëel dienen te zijn en de deelnemer zo inziet dat zijn koopkracht jaarlijks afneemt.
- Pas maatwerk toe bij bijzondere deelnemersgroepen, bijvoorbeeld bij gedeeltelijk arbeidsongeschikte deelnemers. Deze deelnemers bouwen zowel in de oude als de nieuwe regeling pensioen op. Maak

tenminste duidelijk op welk deel het transitieoverzicht betrekking heeft en op welke manier deelnemers inzicht kunnen krijgen in het geheel, dus ook het arbeidsongeschikte deel dat premievrij doorloopt in de oude pensioenregeling.



Goede voorbeelden

- De pensioenuitvoerder toont bij deelnemers die compensatie ontvangen voor het afschaffen van de leeftijdsafhankelijke premiestaffel, het verwachte pensioen in de nieuwe regeling exclusief en inclusief compensatie.
- De pensioenuitvoerder heeft het transitieoverzicht zo ingericht dat de oude en de nieuwe situatie overzichtelijk naast elkaar staan. De kenmerken van de oude en nieuwe pensioenregeling worden niet alleen in getallen getoond, maar ook in woorden toegelicht.
- De pensioenuitvoerder toont de (gehele) leeftijdsafhankelijke premiestaffel van de oude pensioenregeling. Hierdoor ziet de deelnemer niet alleen het verschil in huidige premie, maar ook toekomstige premie.



Slechte voorbeelden

- De pensioenuitvoerder geeft een opsomming van mogelijke oorzaken voor het verschil in verwacht pensioen tussen de oude en nieuwe pensioenregeling, zoals een andere premie-inleg of een andere manier van beleggen. Er wordt niet duidelijk gemaakt welke van deze oorzaken daadwerkelijk voor de deelnemer van toepassing zijn.
- De pensioenuitvoerder neemt in het transitieoverzicht een algemene tekst op: 'Als je gescheiden bent of je geregistreerd partnerschap beëindigd is, dan kan dit gevolgen hebben voor je ouderdomspensioen'. De pensioenuitvoerder weet in veel gevallen of dit wel of niet van toepassing is. Wij verwachten dat de huidige persoonlijke situatie van de deelnemer zoals in de administratie opgenomen gereflecteerd wordt in de berekening van het ouderdomspensioen en dat duidelijk wordt gemaakt waar de deelnemer kan inzien of zijn scheiding is verwerkt.

Aandachtspunt 3

Zorg dat communicatie rondom het transitiemoment in samenhang duidelijk en evenwichtig is.

Houd rekening met:

- Maak voor de deelnemer inzichtelijk welke documenten hij ontvangt en wat de samenhang is. Dit geldt voor de transitieoverzichten, maar ook voor andere communicatie die wordt verstrekt rondom het transitiemoment, zoals het UPO.
- Gebruik begrijpelijke taal die is afgestemd op de deelnemers. Geef expliciet aan waar deelnemers terecht kunnen met vragen of klachten.
- Licht de verschillen tussen (de prognosebedragen in) het prognose- en definitieve transitieoverzicht toe. Doe dit ook als die verschillen alleen voortkomen uit de ontwikkeling van het opgebouwde kapitaal.
- Maak een bewuste keuze over de berekeningsgrondslagen die u gebruikt in het prognose- en definitieve transitieoverzicht. Houd bij voorkeur grondslagen als sterftetafels en scenariosets zoveel mogelijk gelijk, tenzij ontwikkelingen aanleiding geven ze te herzien. Maak dat dan duidelijk in het definitieve transitieoverzicht.



Goede voorbeelden

- De pensioenuitvoerder voert deelnemersonderzoek uit en gebruikt de inzichten om het transitieoverzicht en andere transitiecommunicatie te verbeteren.
- De pensioenuitvoerder kondigt in het prognose-transitieoverzicht aan dat en wanneer het definitieve overzicht volgt.
- De pensioenuitvoerder gebruikt het prognose- transitieoverzicht om keuzes en eventueel handelingsperspectief voor de deelnemer onder de aandacht te brengen, zoals het aanvullen van het nabestaandenpensioen tot het oude niveau. De door de deelnemer gemaakte keuzes worden in het definitieve transitieoverzicht verwerkt, waardoor de deelnemer direct inzicht heeft in de gevolgen van de gemaakte keuzes.
- De pensioenuitvoerder toont het nabestaandenpensioen na pensioendatum niet alleen als percentage van het ouderdomspensioen, maar ook in euro's.
- De pensioenuitvoerder benut de transitiecommunicatie ook als extra contactmoment om deelnemers te activeren om te bekijken of het pensioen nog past bij hun behoeftes en voorkeuren.



Slechte voorbeelden

- De pensioenuitvoerder toont nominale en reële bedragen op verschillende plekken in het transitieoverzicht, zonder dat dit wordt toegelicht. De samenhang tussen de verschillende bedragen is daarom moeilijk te begrijpen.