

## **Rapport Volledigheid en Begrijpelijkheid Startbrief**

Onderzoek naar de informatieverstrekking aan nieuwe deelnemers (februari 2010)



## **Autoriteit Financiële Markten**

---

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

# Inhoudsopgave

---

1.	Leeswijzer .....	4
2.	Samenvatting.....	5
2.1	Aanleiding en doel .....	5
2.2	Conclusies .....	5
2.3	Aanbevelingen .....	6
3.	Inleiding .....	8
3.1	Aanleiding onderzoek .....	8
3.2	Doel onderzoek .....	8
3.3	Reikwijdte onderzoek.....	8
3.4	Representativiteit .....	9
4.	Startbrief .....	10
4.1	Doel startbrief .....	10
4.2	Wettelijk kader startbrief.....	10
5.	Methode van onderzoek .....	11
5.1	Compliancemeting .....	11
5.1.1	Steekproef .....	11
5.1.2	Procedure .....	12
5.2	Consumentenonderzoek begrijpelijkheid.....	12
6.	Compliancemeting: Bevindingen.....	14
6.1	Bevindingen volledigheid .....	14
6.2	Bevindingen begrijpelijkheid .....	15
6.3	Overige bevindingen .....	18
7.	Consumentenonderzoek: Bevindingen.....	19
7.1	Algemene bevindingen begrijpelijkheid .....	19
7.2	Type pensioenregeling .....	20
7.3	Partnerpensioen.....	21
8.	Conclusies en aanbevelingen .....	22
8.1	Conclusies .....	22
8.2	Aanbevelingen volledigheid startbrief .....	23
8.3	Aanbevelingen begrijpelijkheid startbrief .....	24
	Bijlage 1: Wettelijk kader .....	26

# 1. Leeswijzer

---

Voor u ligt het rapport Volledigheid en Begrijpelijkheid Startbrief. Het bestaat uit 8 hoofdstukken en 1 bijlage. In deze leeswijzer worden de hoofdstukken kort beschreven.

## 2. Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt het doel van het onderzoek beschreven en een samenvatting gegeven van de bevindingen en aanbevelingen.

## 3. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de aanleiding en het doel van het onderzoek. Ook wordt beschreven wat de reikwijdte van het onderzoek is, en in hoeverre de uitkomsten van het onderzoek een representatief beeld geven van de gehele pensioensector.

## 4. Startbrief

In dit hoofdstuk worden het doel van de startbrief en de wettelijke vereisten ten aanzien van de startbrief toegelicht.

## 5. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de wijze waarop de compliancemeting en het consumentenonderzoek zijn uitgevoerd.

## 6. Compliancemeting: bevindingen

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de bevindingen van de compliancemeting ten aanzien van de volledigheid en de begrijpelijkheid van de startbrief.

## 7. Consumentenonderzoek: bevindingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen van het consumentenonderzoek naar de begrijpelijkheid van de startbrief besproken.

## 8. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden op basis van de bevindingen conclusies getrokken. Daarnaast bevat dit hoofdstuk aanbevelingen over de volledigheid en de begrijpelijkheid van de startbrief

## Bijlage

In de bijlage worden de artikelen uit de diverse wetteksten weergegeven op basis waarvan de AFM het onderzoek heeft verricht.

## 2. Samenvatting

---

### 2.1 Aanleiding en doel

De startbrief is het enige wettelijk verplichte document dat in begrijpelijke bewoordingen beschrijft hoe de nieuwe pensioenregeling er op hoofdlijnen uitziet. Het is dus van groot belang dat de nieuwe deelnemers tijdig een startbrief ontvangen die juist, volledig en begrijpelijk is. In tegenstelling tot het Uniform Pensioenoverzicht, waarvan de invulling volledig vaststaat, zijn er geen vormvoorschriften voor de startbrief.

Vanaf de invoering van de nieuwe Pensioenwet in 2007 heeft de AFM startbrieven van verschillende pensioenuitvoerders onderzocht. De manier waarop pensioenuitvoerders invulling gaven aan de wettelijke vereisten ten aanzien van de startbrief liepen nogal uiteen. Om een representatief beeld te krijgen van de wijze waarop pensioenuitvoerders invulling geven aan hun verplichtingen heeft de AFM besloten om de startbrief in 2009 onderwerp van onderzoek te maken.

Met dit onderzoek wil de AFM twee doelen bereiken:

- 1) De AFM wil inzicht krijgen in hoeverre de startbrieven die pensioenuitvoerders verstrekken aan de nieuwe deelnemers volledig en begrijpelijk zijn. De startbrief dient de nieuwe deelnemer op hoofdlijnen inzicht te geven in de belangrijkste elementen van de pensioenregeling. De pensioenuitvoerder dient dit te doen in voor de deelnemer begrijpelijke en duidelijke taal.
- 2) De AFM wil inzicht krijgen in de kenmerken die bijdragen aan de begrijpelijkheid van de startbrief. Wat zorgt er voor dat een startbrief wel of niet begrijpelijk is voor een deelnemer?

Voor dit onderzoek naar de volledigheid en de begrijpelijkheid van de startbrief heeft de AFM in totaal 55 startbrieven van 39 pensioenfondsen en acht pensioenverzekeraars onderzocht. Deze pensioenuitvoerders vormen een goede afspiegeling van de totale populatie pensioenuitvoerders.

### 2.2 Conclusies

Niet één van de onderzochte pensioenuitvoerders heeft alle verplichte informatieonderdelen op de juiste manier in de startbrief opgenomen. Hoewel de ernst van de onderdelen die ontbreken varieert, is het zorgelijk dat de naleving van wet- en regelgeving door de pensioensector op dit gebied niet toereikend is.

Hoewel veel pensioenuitvoerders zelf van mening zijn dat hun startbrief begrijpelijk en duidelijk is, blijkt dit in de praktijk zeker niet altijd het geval te zijn. Nog steeds zijn veel startbrieven niet goed gestructureerd, is het taalgebruik verre van begrijpelijk, gebruiken pensioenuitvoerders veel jargon en gaan startbrieven nog te veel in op de pensioentechniek. Lange en complexe stukken tekst helpen de deelnemer van de regen in de drup. Minder dan een derde van de pensioenuitvoerders toetst de eigen startbrief met behulp van deelnemersonderzoek op begrijpelijkheid.

De uitkomsten van dit onderzoek tonen aan dat de deelnemer nog te vaak een startbrief krijgt die niet volledig en/of begrijpelijk is. Het feit dat de startbrieven zowel wat betreft volledigheid als wat betreft begrijpelijkheid nog te vaak niet toereikend zijn, baart de AFM zorgen. De deelnemer kan een direct nadeel ondervinden van een onvolledige en/of onbegrijpelijke startbrief op het

moment dat hij een pensioen- of financiële beslissing gaat maken. De AFM verwacht dan ook op korte termijn aandacht van alle pensioenuitvoerders voor de startbrief.

## 2.3 Aanbevelingen

De vijf belangrijkste aanbevelingen voor de volledigheid van de startbrief zijn de volgende:

- *Zorg ervoor dat in ieder geval alle wettelijke verplichte elementen zijn opgenomen in de startbrief.* In bijlage 1 van deze rapportage staat een overzicht van de verplichte informatie-elementen.
- *Geef duidelijk weer wat de gevolgen van beëindiging van deelname aan de pensioenregeling zijn voor zowel het ouderdomspensioen als het nabestaandenpensioen.* De deelnemer moet in de startbrief kunnen lezen dat het ouderdomspensioen kan worden meegenomen naar de nieuwe pensioenuitvoerder (waardeoverdracht) of dat de aanspraak bij de oude pensioenuitvoerder kan blijven staan. Daarnaast moet duidelijk worden of er sprake is van een nabestaandenpensioen op opbouwbasis of van een nabestaandenpensioen op risicobasis.
- *Neem in de startbrief minimaal de eerste en de laatste zin van de voorwaardelijkheidsverklaring uit de toeslagenmatrix op.* Opname van de gehele voorwaardelijkheidsverklaring is ook toegestaan. Daarnaast dient ook het toeslagenlabel opgenomen te worden in de startbrief.
- *Neem geen disclaimer op in de startbrief die aangeeft dat de deelnemer aan de informatie in de startbrief geen rechten kan ontlenen.* De informatie in de startbrief dient juist te zijn, dat wil zeggen in overeenstemming met het geldende pensioenreglement. U kunt wel gebruik maken van de disclaimer uit het Uniform Pensioenoverzicht (UPO).
- *Help de nieuwe deelnemer op weg met zijn keuze ten aanzien van waardeoverdracht.* Laat de deelnemer weten waar hij meer informatie kan krijgen over waardeoverdracht, of welke instantie hem kan helpen bij zijn keuze.

De vijf belangrijkste aanbevelingen voor de begrijpelijkheid van de startbrief zijn de volgende:

- *Zorg ervoor dat de lengte van de startbrief beperkt blijft.* Verstrek niet te veel extra niet-verplichte informatie, maar verwijst deelnemers door naar bijvoorbeeld de website van de pensioenuitvoerder, naar de werkgever of wijs hem op de beschikbaarheid van brochures over aanverwante onderwerpen.
- *Beperk het gebruik van vakjargon en bouw niet te ver voort op zojuist geïntroduceerde pensioentermen.* De deelnemer heeft zich deze terminologie nog niet eigen gemaakt, en is meestal niet bereid om veel heen en weer te bladeren in de startbrief om eerder geïntroduceerde termen nogmaals op te zoeken.
- *Geef, zowel voor uitkeringsovereenkomsten als voor premieovereenkomsten, expliciet weer wat de risico's en (on)zekerheden zijn.* Een puntsgewijze opsomming kan hierbij helpen.
- *Zorg ervoor dat de deelnemer zich realiseert wat het inhoudt als hij een nabestaandenpensioen op risicobasis heeft.* Geef expliciet aan dat er na uitdiensttreding, ook als het ouderdomspensioen blijft staan, geen nabestaandenvoorziening meer is geregeld vanuit de oude pensioenregeling.
- *Besteed extra aandacht aan het uitleggen van de karakteristieken van een premieovereenkomst.* Maak duidelijk dat, na aftrek van kosten, het restant van de premie geheel wordt belegd, en dat het beleggingsrisico volledig bij de deelnemer ligt. De resultaten kunnen positief zijn, maar ook negatief. Zorg ervoor dat de deelnemer beseft

dat er geen gegarandeerd deel is. Maak duidelijk dat de hoogte van het eindkapitaal, en dus van het maandelijks pensioen na pensionering, niet vaststaat.

In hoofdstuk 8 van dit rapport staat een volledig overzicht van alle aanbevelingen.

## 3. Inleiding

---

### 3.1 Aanleiding onderzoek

Pensioen is moeilijk, niet interessant, en vaak nog erg ver weg. Dat is althans de mening van de gemiddelde pensioendeelnemer. Toch is het van groot belang dat de deelnemer weet wat voor regeling hij heeft, en op welk pensioen hij bij benadering kan rekenen op het moment dat hij met pensioen gaat. Het verwachte inkomen na pensionering is immers van grote invloed op andere financiële beslissingen die de deelnemer moet maken.

De nieuwe Pensioenwet (Pw) en Wet verplichte beroepspensioenregeling (Wvb)<sup>1</sup> moeten er met de voorschriften over de pensioencommunicatie voor zorgen dat de deelnemer tijdig, juist en in begrijpelijke bewoordingen wordt geïnformeerd over zijn pensioenregeling. Pensioenuitvoerders moeten binnen drie maanden na toetreding tot de pensioenregeling een startbrief verstrekken aan de nieuwe deelnemers in de pensioenregeling. De startbrief is bedoeld om de nieuwe deelnemers te informeren over de belangrijkste elementen van de pensioenregeling. Pensioenuitvoerders zijn verplicht om de startbrief aan alle nieuwe deelnemers te verstrekken. De AFM houdt toezicht op de startbrief.

De startbrief is het enige wettelijk verplichte document dat in begrijpelijke bewoordingen weergeeft hoe de nieuwe pensioenregeling er op hoofdlijnen uitziet. Het is dus van groot belang dat de nieuwe deelnemers tijdig een startbrief ontvangen die juist, volledig en begrijpelijk is. In tegenstelling tot het Uniform Pensioenoverzicht, waarvan de invulling volledig vaststaat, zijn er geen vormvoorschriften voor de startbrief.

Vanaf de invoering van de nieuwe Pensioenwet in 2007 heeft de AFM startbrieven van verschillende pensioenuitvoerders onderzocht. De manier waarop pensioenuitvoerders invulling gaven aan de wettelijke vereisten ten aanzien van de startbrief liepen nogal uiteen. Om een representatief beeld te krijgen van de wijze waarop pensioenuitvoerders invulling geven aan hun verplichtingen heeft de AFM besloten om de startbrief in 2009 onderwerp van onderzoek te maken.

### 3.2 Doel onderzoek

Het onderzoek heeft twee doelstellingen:

1. De AFM wil inzicht krijgen in hoeverre de startbrieven die pensioenuitvoerders verstrekken aan de nieuwe deelnemers volledig en begrijpelijk zijn. De startbrief dient de nieuwe deelnemer op hoofdlijnen inzicht te geven in de meest belangrijke elementen van de pensioenregeling. De pensioenuitvoerder dient dit te doen in voor de deelnemer begrijpelijke en duidelijke taal.
2. De AFM wil inzicht krijgen in de kenmerken die bijdragen aan de begrijpelijkheid van de startbrief. Wat zorgt er voor dat een startbrief wel of niet begrijpelijk is voor een deelnemer?

### 3.3 Reikwijdte onderzoek

Dit onderzoek heeft betrekking op alle pensioenuitvoerders, zowel pensioenfondsen als pensioenverzekeraars, die volgens de Pensioenwet verplicht zijn om een startbrief te verstrekken

---

<sup>1</sup> Waar in dit rapport wordt gesproken over de Pensioenwet, wordt ook de Wet verplichte beroepspensioenregeling bedoeld.



aan hun nieuwe deelnemers. Het onderzoek richt zich uitsluitend op de volledigheid en de begrijpelijkheid van de startbrief.

Er is niet gekeken of de informatie in de startbrief juist was, dat wil zeggen dat er niet is nagegaan in hoeverre de informatie uit de startbrief in overeenstemming is met het geldende pensioenreglement. Ook de tijdigheid van verstrekking van de startbrief was geen onderwerp van onderzoek.

De AFM heeft in 2009 ook een onderzoek uitgevoerd naar de wijze waarop de pensioenuitvoerders van premieovereenkomsten invulling geven aan de verplichting om in de startbrief inzicht te geven in de kosten. Hierover heeft de AFM eind 2009 een rapport gepubliceerd: 'Rapport Kostentransparantie bij Premieovereenkomsten' (zie [www.afm.nl](http://www.afm.nl)). Aangezien de kostentransparantie bij premieovereenkomsten al onderwerp van onderzoek is geweest, zal de kostentransparantie bij premieovereenkomsten in dit rapport buiten beschouwing worden gelaten.

### *3.4 Representativiteit*

Het onderzoek is gericht op een representatieve groep pensioenuitvoerders, zowel pensioenfondsen als pensioenverzekeraars. Hoewel er zoveel mogelijk is gestreefd naar het betrekken van een representatief deel van de pensioenuitvoerders in het onderzoek, kan niet gesteld worden dat de conclusies uit dit rapport onverkort van toepassing zijn op de gehele populatie pensioenuitvoerders. Echter, het risico dat het onderzoek niet representatief is, is zeer gering.

## 4. Startbrief

---

In dit hoofdstuk worden de wettelijke bepalingen ten aanzien van de startbrief beschreven.

### 4.1 Doel startbrief

De startbrief informeert de nieuwe deelnemer aan de pensioenregeling binnen drie maanden na toetreding tot de regeling in heldere en begrijpelijke bewoordingen over de belangrijkste elementen van de pensioenregeling. De startbrief bevat, op de ingangsdatum van de pensioenovereenkomst na, geen gepersonaliseerde informatie of cijfers, maar beschrijft de karakteristieken van de regeling op hoofdlijnen.

### 4.2 Wettelijk kader startbrief

Met de invoering van de nieuwe Pensioenwet zijn pensioenuitvoerders verplicht om vanaf 1 januari 2008 (pensioenfondsen) of vanaf 1 januari 2009 (pensioenverzekeraars) een startbrief te verstrekken aan nieuwe deelnemers. De startbrief dient te voldoen aan een aantal vereisten:

- 1) **Volledigheid.** De informatie in de startbrief dient volledig te zijn. Pensioenuitvoerders dienen alle wettelijk verplichte informatie op te nemen in de startbrief.
- 2) **Begrijpelijkheid en duidelijkheid.** De informatie in de startbrief dient duidelijk en begrijpelijk te zijn. De gemiddelde deelnemer aan de pensioenregeling moet de informatie in de startbrief kunnen begrijpen.
- 3) **Tijdigheid.** De pensioenuitvoerder dient de startbrief tijdig te verstrekken aan de deelnemer, dat wil zeggen binnen drie maanden na toetreding tot de regeling.
- 4) **Juistheid.** Vanzelfsprekend dient de informatie in de startbrief ook juist te zijn, dat wil zeggen in overeenstemming met het geldende pensioenreglement.

De wetgever legt geen beperkingen op wat de betreft de vorm van de startbrief. Het staat pensioenuitvoerders vrij om, met inachtneming van de overige wettelijke bepalingen, de startbrief zo in te richten dat deze het beste aansluit bij de behoeften van de eigen deelnemers. Pensioenuitvoerders kunnen er bijvoorbeeld voor kiezen om de startbrief daadwerkelijk een brief te laten zijn, maar ook een korte brief met bijbehorende brochure is mogelijk. Ook de toonzetting, omvang, structuur en lay-out zijn naar wens in te vullen.

Het volledige wettelijk kader dat van toepassing is op de startbrief staat beschreven in bijlage 1.

## 5. Methode van onderzoek

---

In dit hoofdstuk wordt de methode van onderzoek beschreven.

De twee onderzoeksdoelstellingen zijn verschillend van aard en vereisen een andere methode van onderzoek. Dit onderzoek bestaat daarom uit twee verschillende onderdelen:

- 1) De compliancemeting om inzicht krijgen in de mate waarin pensioenuitvoerders voldoen aan de wettelijke vereisten wat betreft de volledigheid en de begrijpelijkheid van de startbrief.
- 2) Het consumentenonderzoek om inzicht krijgen in de kenmerken die bijdragen aan de begrijpelijkheid van de startbrief.

### 5.1 Compliancemeting

Om inzicht te krijgen in de mate waarin pensioenuitvoerders voldoen aan de wettelijke vereisten met betrekking tot de volledigheid en begrijpelijkheid van de startbrief heeft de AFM bij een aantal pensioenuitvoerders startbrieven opgevraagd.

#### 5.1.1 Steekproef

De compliancemeting dient voor zover mogelijk een representatief beeld te geven van de mate waarin pensioenuitvoerders voldoen aan de wettelijke vereisten ten aanzien van de volledigheid en de begrijpelijkheid van de startbrief. Bij het vaststellen van de steekproef is gezorgd voor voldoende spreiding over de verschillende typen pensioenuitvoerders. Er is ook rekening gehouden met voldoende spreiding wat betreft de omvang van de pensioenuitvoerder, het karakter van de pensioenregeling en de mate van uitbesteding van de werkzaamheden aan een pensioenuitvoeringsorganisatie. Gegeven deze randvoorwaarden heeft de AFM vervolgens een willekeurige selectie gemaakt van pensioenuitvoerders. Gezien hun omvang en impact heeft de AFM er voor gekozen om de tien grootste pensioenfondsen van Nederland (allen bedrijfstakpensioenfondsen) ook in de steekproef op te nemen.

Onderstaande tabellen geven inzicht in de samenstelling van de steekproef.

Tabel 1: Type pensioenuitvoerder

Type pensioenuitvoerder	Aantal uitvoerders in Nederland	Aantal uitvoerders in onderzoek	Aantal startbrieven in onderzoek
Verzekeraar	32	8	16
Ondernemingspensioenfonds	488	19	19
Bedrijfstakpensioenfonds	90	17	17
Beroepspensioenfonds	11	3	3
<b>Totaal</b>	<b>621</b>	<b>47</b>	<b>55</b>

Tabel 2: Type pensioenregeling

Type pensioenregeling	Aantal startbrieven in onderzoek
Uitkeringsovereenkomst	42
Premieovereenkomst	13
<b>Totaal</b>	<b>55</b>

### 5.1.2 Procedure

De AFM heeft de geselecteerde pensioenuitvoerders schriftelijk benaderd met een verzoek om informatie. De AFM vroeg de pensioenuitvoerders om voor de eigen startbrief een digitale checklist in te vullen. In deze digitale checklist gaven de pensioenuitvoerders zelf aan welke wettelijk verplichte onderdelen zijn opgenomen in de startbrief, en welke onderdelen niet. De checklist bevatte daarnaast ook een aantal vragen over de begrijpelijkheid van de startbrief. Pensioenuitvoerders verzonden vervolgens hun startbrief en de ingevulde checklist aan de AFM.

De meeste pensioenfondsen hebben slechts één startbrief, dus voor deze groep pensioenuitvoerders was het evident op welke startbrief het informatieverzoek betrekking had. De pensioenverzekeraars voeren vaak een veelheid aan regelingen uit, dikwijls met afwijkende startbrieven. De AFM heeft de pensioenverzekeraars daarom al in een eerder stadium van het onderzoek verzocht om een lijst van deelnemernummers samen te stellen van de eerste 400 startbrieven die zij in het tweede kwartaal van 2009 hadden verzonden. Voor zover mogelijk diende deze lijst te bestaan uit 200 deelnemernummers behorend bij startbrieven voor uitkeringsovereenkomsten, en 200 deelnemernummers behorend bij startbrieven voor premieovereenkomsten. Uit deze lijst heeft de AFM twee deelnemernummers geselecteerd voor het onderzoek, indien voorhanden een uitkeringsovereenkomst en een premieovereenkomst. Er zijn per pensioenverzekeraar dus twee startbrieven opgenomen in het onderzoek.

De AFM heeft alle startbrieven en checklists gecontroleerd en beoordeeld. Alle pensioenuitvoerders hebben inmiddels een individuele brief van bevindingen ontvangen.

## 5.2 Consumentenonderzoek begrijpelijkheid

Om inzicht te krijgen in de factoren die invloed hebben op de begrijpelijkheid van de startbrief heeft de AFM kwalitatief consumentenonderzoek uit laten voeren. Wat zorgt ervoor dat een startbrief begrijpelijk is, of juist niet?

Een extern onderzoeksbureau heeft 25 respondenten in individuele gesprekken ondervraagd over de begrijpelijkheid van de startbrief. Met iedere respondent is één startbrief doorgenomen. De respondenten hebben voorafgaand aan het interview 30 minuten de tijd gehad om de startbrief te bestuderen. Deze interviews hebben plaatsgevonden in augustus 2009.

In dit onderzoek zijn vier bestaande startbrieven onderzocht: twee startbrieven behorend bij een uitkeringsovereenkomst en twee startbrieven behorend bij een premieovereenkomst. De startbrieven werden geanonimiseerd aan de respondenten aangeboden. Naast de vier startbrieven zijn in het onderzoek ook nog twee losse passages meegenomen waarin de kosten van de premieovereenkomst worden weergegeven. De vier onderzochte startbrieven zijn geselecteerd uit

de startbrieven die de AFM heeft opgevraagd ten behoeve van de compliancemeting. De onderzochte startbrieven zijn zeer verschillend van aard, zodat er duidelijk inzicht wordt verkregen in wat begrijpelijk is en wat niet.

Kwalitatief marktonderzoek is exploratief van aard. Dat wil zeggen dat de uitkomsten van het onderzoek getalsmatig niet één op één kunnen worden geëxtrapoleerd naar de gehele populatie.

## 6. Compliancemetings: Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek naar de volledigheid en begrijpelijkheid van de startbrief bij zowel de pensioenfondsen als bij de pensioenverzekeraars beschreven.

### 6.1 Bevindingen volledigheid

De informatie in de startbrief dient volledig te zijn, dat wil zeggen dat de pensioenuitvoerder alle wettelijk verplichte informatie-elementen in de startbrief dient op te nemen. Uit het onderzoek is gebleken dat niet één van de 55 onderzochte startbrieven voldoet aan de wet- en regelgeving. Met andere woorden: geen enkele startbrief bevat alle wettelijk verplichte onderdelen.

Een overzicht van de uitkomsten van het onderzoek wordt per onderdeel weergegeven in tabel 3. Alleen de verplicht gestelde onderdelen zijn opgenomen in de tabel.

Tabel 3: Volledigheid startbrief

Onderdeel startbrief	Aantal startbrieven waarop onderdeel van toepassing is	Aantal startbrieven waarin dit onderdeel ontbreekt of niet goed is opgenomen (#)	Aantal startbrieven waarin dit onderdeel ontbreekt of niet goed is opgenomen (%)
Ingangsdatum pensioenovereenkomst	55	7	13%
Pensioensoorten in de basispensioenregeling	55	1	2%
Karakter van de pensioenovereenkomst	55	2	4%
Vermelding van de risico's die bij de deelnemer liggen	13	6	46%
Wijze waarop pensioenaanspraken worden vastgesteld	55	2	4%
De ingangsdatum van het pensioen	55	1	2%
De duur van de uitkering	55	2	4%
Gevolgen beëindiging deelneming voor hoogte aanspraken	55	20	36%
Gevolgen arbeidsongeschiktheid voor verwerving aanspraken	55	2	4%
Informatieverplichtingen van werknemer	55	13	24%
Informatie over de toeslagverlening	42	23	55%
Vermelding van een disclaimer	55	35	64%
Vermelding van recht om pensioenreglement op te vragen	55	5	9%
Vermelding recht op / mogelijkheid tot waardeoverdracht	55	0	0%
Keuzemogelijkheden ten aanzien van uitruil	55	4	7%
Vermelding recht op doorrekening effecten uitruil	55	11	20%
Opgave van informatie op verzoek	55	36	65%
Actueel zijn van een korte- of langetermijnherstelplan	39	3	8%
Opgave van de bij uitvoerder geldende klachtenregeling	55	3	5%

De belangrijkste bevindingen zijn de volgende:

- Bij 20 van de 39 onderzochte startbrieven van pensioenfondsen ontbreekt de verplicht voorgeschreven informatie over de toeslagverlening of wordt de informatie niet op de juiste wijze weergegeven. Bij de verzekeraars zijn in 3 van de 16 onderzochte brieven niet de verplicht voorgeschreven matrixteksten opgenomen. In 2009 hadden pensioenuitvoerders de mogelijkheid om, in plaats van het toeslagenlabel, de zogenaamde modelbrief aan de deelnemers te zenden. In dit rapport zijn daarom geen bevindingen over het toeslagenlabel opgenomen.
- Hoewel de startbrief verstrekt wordt aan nieuwe deelnemers, is het wettelijk verplicht om de gevolgen van beëindiging van deelneming voor de hoogte van aanspraken op ouderdoms- en nabestaandenpensioen in de startbrief op te nemen. In 20 van de onderzochte startbrieven hebben pensioenuitvoerders verzuimd hier nader uitleg over te geven.

- In 6 van de 13 onderzochte startbrieven die betrekking hadden op een beschikbare premieregeling werden de daaraan verbonden risico's niet of niet-volledig weergegeven.
- In 35 van de 55 onderzochte startbrieven werd een niet toegestane disclaimer gebruikt. Het is niet toegestaan te vermelden dat er aan de startbrief geen rechten kunnen worden ontleend. Wel is het toegestaan om de disclaimer van het UPO model te gebruiken.
- In slechts 19 startbrieven werd een volledige opsomming gegeven van de informatie die op verzoek wordt verstrekt. Het ziet er naar uit dat het voor de pensioenuitvoerders niet duidelijk is dat alle onderwerpen vermeld in artikel 9 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling in de startbrief moeten worden vermeld.
- Bij een aantal startbrieven ontbreekt de ingangsdatum van de pensioenopbouw. Het is van belang de ingangsdatum van de pensioenovereenkomst te vermelden, daarmee kan de deelnemer namelijk zien of dit gegeven juist is opgenomen in de pensioenadministratie. Is dit niet de juiste datum, dan leidt dit tot een te lage, of een te hoge, pensioenopbouw.
- Van bepaalde gebeurtenissen, of veranderende omstandigheden, moet de deelnemer de pensioenuitvoerder op de hoogte brengen, eventueel via de werkgever. Deze gebeurtenissen en omstandigheden moeten beschreven worden in de startbrief. Bij een groot deel van de onderzochte startbrieven ontbreekt een volledige opsomming echter.
- Op slechts één van de verplichte onderdelen voldoen alle pensioenuitvoerders die aan het onderzoek deel namen aan de wet- en regelgeving. Het betreft de vermelding van het wettelijk recht op, of mogelijkheid tot, waardeoverdracht. Deze informatie ontbreekt in geen enkele startbrief.
- In een groot aantal startbrieven ontbreekt de vermelding van het recht dat de deelnemer heeft op het doorrekenen van de mogelijkheden van uitruil.

## 6.2 *Bevindingen begrijpelijkheid*

De informatie in de startbrief dient duidelijk en begrijpelijk te zijn. De meerderheid van de deelnemers aan de pensioenregeling moet de informatie in de startbrief kunnen begrijpen.

### *Deelnemerspanel*

Om er zeker van te zijn dat de startbrief daadwerkelijk begrijpelijk is voor de deelnemer, raadt de AFM pensioenuitvoerders aan om dit met behulp van deelnemersonderzoek te toetsen. Van de 55 onderzochte brieven zijn er slechts 14 aan een deelnemerspanel voorgelegd. De startbrieven die aan een deelnemerspanel zijn voorgelegd geven in het algemeen een duidelijke uitleg aan nieuwe deelnemers over de pensioenregeling.

### *Indeling en de lay-out van de startbrief*

De AFM heeft bij meerdere startbrieven losse onderdelen en bijlagen aangetroffen. Niet altijd wordt duidelijk gemeld dat al deze losse onderdelen bij elkaar horen, en samen de startbrief vormen. Het risico bestaat dat de deelnemer zich niet realiseert dat ook deze losse onderdelen belangrijke informatie bevatten, en dus gelezen en bewaard moeten worden.

De AFM heeft ook geconstateerd dat er pensioenuitvoerders zijn die hun tekst niet indelen, maar een doorlopende tekst in de startbrief opnemen. Het ontbreekt in deze brieven aan tussenkopjes en een duidelijke, aantrekkelijke indeling. Een goede indeling is van belang omdat dit de deelnemer helpt om overzicht te houden en eenvoudig informatie op te zoeken.

Een aantrekkelijk lay-out bevordert de kans dat de deelnemer bereid is de startbrief te lezen. Bij de meeste startbrieven ontbreekt het hier echter aan. De, in de ogen van de deelnemer, toch al droge stof, zal door een onaantrekkelijk uitzijende of onaantrekkelijk ingedeelde startbrief waarschijnlijk niet worden gelezen. Bij een aantal startbrieven was er wel sprake van een aantrekkelijke lay-out. Daarin werden bijvoorbeeld pensioenbegrippen uitgelegd in aparte tekstblokken of werden in kaders voorbeelden gegeven van berekeningen. Ook werden pensioenbegrippen, in de kantlijn, in cursief geprinte tekst verduidelijkt.

In een aantal startbrieven is informatie over hetzelfde onderwerp op verschillende plaatsen in de startbrief weergegeven. Dit werkt verwarrend, en doet afbreuk aan het overzicht van de deelnemer.

De AFM heeft meerdere startbrieven gezien waarbij een begrippenlijst pas werd aangetroffen aan het eind van de startbrief, zonder een eerdere verwijzing naar de lijst. Het is onwaarschijnlijk dat een deelnemer de brief nogmaals met behulp van de begrippenlijst gaat lezen.

#### *Lengte van de startbrief*

De onderzochte startbrieven zijn zeer verschillend van lengte. De kortste startbrief die de AFM heeft aangetroffen bedroeg 8 pagina's, de langste startbrief bestond uit 78 pagina's. De gemiddelde deelnemer is (zeer) beperkt geïnteresseerd in zijn pensioen of gaat er vanuit dat de pensioenmaterie zeer ingewikkeld is. Een startbrief van 78 pagina's zal de interesse van de deelnemer niet wekken, en het vraagt veel inspanning van de deelnemer om zo'n lange startbrief helemaal te lezen. Een groot aantal deelnemers zal een lange startbrief niet (helemaal) lezen.

Bij tien pensioenuitvoerders heeft de AFM een wel erg summiere uitleg van de pensioenregeling aangetroffen. Als belangrijke onderdelen in de startbrief ontbreken of onvoldoende worden uitgelegd, is de pensioenregeling voor de deelnemer niet goed te begrijpen.

Een aantal pensioenuitvoerders heeft er voor gekozen om in de startbrief meer informatie te verstrekken dan alleen de wettelijk verplichte informatie. Dit is toegestaan, maar voorkomen moet worden dat de startbrief te lang wordt, waardoor de deelnemer niet bereid is deze te lezen.

#### *Duidelijke en begrijpelijke taal*

Het merendeel van de pensioenuitvoerders is van mening dat hun startbrief in duidelijke en begrijpelijke taal is opgesteld. Bij meer dan de helft van de onderzochte startbrieven heeft de AFM hier echter sterke twijfels over. De AFM heeft ook een aantal startbrieven aangetroffen die wel overwegend geschreven zijn in duidelijke taal, de meeste brieven kunnen echter nog wel verbeterd worden.

Er zijn startbrieven aangetroffen die vanwege het taalgebruik te ontoegankelijk zijn voor de meerderheid van de deelnemers. De brieven bevatten veel pensioenjargon zonder duidelijke uitleg. De AFM heeft bijvoorbeeld de volgende woorden of zinsneden aangetroffen in de onderzochte startbrieven, zonder dat daarbij een duidelijke uitleg werd vermeld:

- "uit de continuïteitsanalyse is gebleken dat..."
- "een ANW-hiatpensioen op facultatieve basis"



- “Het pensioen is gegarandeerd behoudens de kortingsregel die het pensioenfonds kan invoeren.”

Tijdens het onderzoek werden bovendien zeer lange, onduidelijke, zinnen aangetroffen. Te lange zinnen zijn niet eenvoudig te lezen voor de gemiddelde deelnemer. Dit vergroot de kans dat belangrijke informatie niet of niet correct door de deelnemer wordt opgenomen. Er worden bovendien startbrieven verstrekt die vooral vanuit een juridische perspectief zijn opgesteld. Dit leidt over het algemeen gesproken niet tot begrijpelijke taal in de startbrief. Drie voorbeelden van teksten die de AFM heeft aangetroffen in de onderzochte startbrieven:

- “Het partnerpensioen bedraagt evenveel malen 1,25% van de laatste vóór de pensioendatum vastgestelde pensioengrondslag en wordt bepaald op basis van het aantal jaren tussen de datum indiensttreding en de pensioendatum eventueel vermeerderd met de dienstjaren verkregen uit waardeoverdracht.”
- “De grootte van het jaarlijks in te kopen ouderdompensioen wordt niet bepaald door de uitkomst van de formule doorgebrachte diensttijd maal opbouwpercentage, maar is afhankelijk van het ouderdompensioen dat met de collectieve beschikbare premie wordt ingekocht.”
- “Op basis van de beschikbare premie worden genoemde bedragen bereikt en/of verzekerd onder de veronderstelling dat het daadwerkelijk behaalde rendement op einddatum.”

Bij een aantal startbrieven wordt niet duidelijk uitgelegd of het nabestaandenpensioen op opbouwbasis of op risicobasis geschiedt. Hierdoor is de deelnemer zich niet bewust van de daaraan verbonden risico's.

Voor verdere uitleg over het pensioen werd een aantal maal verwezen naar de werkgever. De AFM wijst er op dat de werkgever en de pensioenuitvoerder hierin een gedeelde verantwoordelijkheid hebben. Samen moeten zij de deelnemer duidelijk uitleg geven over de pensioenregeling en de pensioenbegrippen. Over het algemeen gesproken ligt de meeste expertise bij de pensioenuitvoerder.

In een aantal startbrieven heeft de AFM ook misleidende teksten aangetroffen over premieovereenkomsten. Een paar voorbeelden:

- “uw werkgever heeft een beschikbare premiereregeling. Dit is vergelijkbaar met een soort spaarregeling.”
- “Een beschikbare premiereregeling die een pensioenspaarrekening betreft.”
- “uit deze spaarpot worden maandelijks de pensioenen betaald” (bij een beschikbare premiereregeling)

Deze beschrijvingen zouden de deelnemer het idee kunnen geven dat er daadwerkelijk gespaard wordt. Daarmee zullen de risico's, die een beschikbare premiereregeling met zich meebrengt, door de deelnemer worden onderschat.

Het gebruik van verschillende woorden met dezelfde betekenis leidt eveneens tot verwarring bij de deelnemer. Het consequente gebruik van dezelfde woorden verhoogt het (pensioen)begrip bij de deelnemer. Een aantal voorbeelden van wat werd aangetroffen in één en dezelfde startbrief:

- “deeltijd(werken)” en “parttime(breuk)”
- “pensioenreglement” en “fondsreglement”
- “toeslag” en “indexatie”

### *6.3 Overige bevindingen*

Een aantal pensioenuitvoerders heeft zelf aangegeven de startbrief (nog) niet binnen de gestelde termijn van 3 maanden na aanvang van deelname te verstrekken. Dit is een overtreding van de Pensioenwet. Een te late verzending betekent bijvoorbeeld dat deelnemers geen, of te weinig, tijd hebben om zich te verdiepen in de vraag of zij waardeoverdracht willen aanvragen.

De bevindingen van het startbrief onderzoek werden vergeleken met de antwoorden van de pensioenuitvoerders op de vragen uit het AFM self assessment 2009. Veelvuldig werd door de pensioenuitvoerder bij de antwoorden uit het self assessment aangegeven, dat de startbrief voldeed aan alle wet- en regelgeving. Uit dit onderzoek blijkt dat dit voor een groot aantal pensioenuitvoerders niet het geval is.

De AFM heeft ook onderzocht in hoeverre de pensioenuitvoerders de checklist die zij voor dit onderzoek invulden, naar waarheid hadden ingevuld. De AFM heeft meerdere malen geconstateerd dat de door de pensioenuitvoerder ingevulde checklist op een aantal punten afwijkt van de beoordeling van de startbrief door de AFM.

## 7. Consumentenonderzoek: Bevindingen

---

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen van het consumentenonderzoek naar de begrijpelijkheid van de startbrief beschreven: wat zorgt er voor dat een startbrief begrijpelijk is, of juist niet?

### 7.1 Algemene bevindingen begrijpelijkheid

#### *Startbrief na één keer lezen vaak niet te begrijpen*

De aandacht van de nieuwe deelnemer voor zijn pensioen is zeer beperkt. De complexiteit van de materie en het lage pensioenbewustzijn zorgen er voor dat de deelnemer niet bereid is om de startbrief uitgebreid te bestuderen. De deelnemer raakt snel ontmoedigd. Daarom is het noodzakelijk dat de startbrief prettig leesbaar is, niet te lang is, en misschien nog wel belangrijker: de deelnemer moet de informatie in de startbrief na één keer lezen kunnen begrijpen, zonder heen en weer te hoeven bladeren. Nog te vaak moeten deelnemers de startbrief meerdere keren lezen om te begrijpen wat er wordt bedoeld.

“Over het algemeen vind ik dit soort dingen altijd onduidelijk. Ze hebben het over allerlei dingen die ze dan eerder hebben uitgelegd, je moet weer teruglezen wat ze daarmee bedoelden. Je moet haast adviseur worden om het te begrijpen.”

*Man, 35 jaar, havo, bedrijfsleider vloerenbranche, Amsterdam*

#### *Deelnemers begrijpen pensioenuitvoerderstaal niet*

‘Taaie kost’ was de reactie van één van de deelnemers. De startbrieven zijn nog te veel geschreven ‘in pensioenuitvoerderstaal in plaats van in consumententaal’. De startbrieven staan vol met jargon: franchise, pensioengrondslag, pensioengevend salaris, verzekerd op risicobasis, etc. Niet alleen worden er nieuwe termen geïntroduceerd in de startbrief, er wordt in de startbrieven ook vaak voortgeborduurd op deze termen. Soms worden deze termen wel uitgelegd, maar dit gebeurt vaak niet in begrijpelijke bewoordingen. Veel deelnemers komen er ook pas na het lezen van de startbrief achter dat er een verklarende woordenlijst is opgenomen achter in de startbrief.

Wat me opviel is dat er moeilijke termen inzitten, zoals ‘franchise’ en dat pas helemaal aan het einde een overzichtje komt met een uitleg hierover.

*Man, 27 jaar, mbo, beveiliging, Almere*

#### *Versnipperde informatie leidt tot onbegrip*

Het lijkt een open deur: plaats informatie, die bij elkaar hoort, bij elkaar. Informatie die wel bij elkaar hoort, maar niet bij elkaar staat, leidt tot verkeerde interpretaties en verwarring bij de deelnemer.

#### *Technische rekenvoorbeelden werken averechts*

Rekenvoorbeelden kunnen in hoge mate bijdragen bij aan het begrip van de deelnemer, mits goed toegelicht en uitgelegd. Een technische beschrijving van een berekening leidt echter alleen maar tot meer verwarring bij de deelnemer (zoals: ‘Het partnerpensioen is gelijk aan 1,135% van uw laatste pensioengrondslag partnerpensioen vermenigvuldigd met het aantal behaalbare deelnemersjaren’).

*Veel verwijzen naar pensioenreglement maakt deelnemer onzeker*

De deelnemer vindt het niet prettig als het pensioenfonds in de startbrief veelvuldig naar het pensioenreglement verwijst. De deelnemer heeft hierdoor het idee dat hij mogelijk belangrijke informatie over de pensioenregeling mist als hij niet over het reglement beschikt.

## 7.2 Type pensioenregeling

*Risico's en onzekerheden moeilijk te bevatten voor deelnemer*

Over het algemeen is het voor de deelnemer niet duidelijk welke risico's en (on)zekerheden erbij een bepaald type regeling horen. De deelnemer blijkt niet in staat te zijn om aan te geven in hoeverre de pensioenaanspraken gegarandeerd zijn. Een uitkeringsovereenkomst is voor een deelnemer gemakkelijker te begrijpen dan een premieovereenkomst.

*Uitkeringsovereenkomst: risico's overschat*

De deelnemer heeft de neiging om de risico's die zijn verbonden aan een uitkeringsovereenkomst te overschatten. Het is voor de deelnemer onvoldoende duidelijk dat het om een (nagenoeg) gegarandeerd pensioenaanspraak gaat. Zeker wanneer de startbrief spreekt over mogelijke kortingsmaatregelen en dalende dekkingsgraden wordt de deelnemer op het verkeerde been gezet. Door de verhalen die men gehoord heeft over mensen die een groot deel van hun pensioen zijn kwijtgeraakt als gevolg van de economische crisis (premieovereenkomsten), heeft men het idee dat dit best eens kan leiden tot het verlagen van de uiteindelijke pensioenuitkeringen. Ook de boodschap in de startbrief dat de premie wordt belegd, geeft de deelnemer het idee dat hij toch risico loopt.

'Dat houdt in dat u van tevoren weet wat u later krijgt.' Nou ja ongeveer, ze gaan het beleggen.

*Man, 28 jaar, mavo, conducteur*

Daarnaast kan de informatie over indexatie (voorwaardelijkheidsverklaring en toeslagenlabel) tot verwarring leiden. Niet alle deelnemers hebben in de gaten dat deze informatie alleen betrekking heeft op de toeslagverlening, en niet op de gehele pensioenregeling.

*Premieovereenkomst: risico's onderschat*

In tegenstelling tot de uitkeringsovereenkomst hebben deelnemers de neiging om de risico's bij de premieovereenkomst te onderschatten. De deelnemers denken bijvoorbeeld dat je zelf kunt kiezen of je wilt beleggen of niet. Veel deelnemers geloven ook niet dat gehele premie (na aftrek van kosten) wordt belegd. Men denkt dat een deel van de premie wordt belegd en een deel gespaard.

Ze zorgen ervoor dat het risico zo laag mogelijk blijft. Het risico is voor jou maar ook voor hen. Volgens mij is een bepaald percentage gegarandeerd.

*Vrouw, 31 jaar, wo, community builder, Amsterdam*

Alleen een deel van je premie wordt belegd toch, mag ik aannemen? Het is toch niet alles? Ik had begrepen dat het ouderdomspensioen voor een deel vaststaat en dat een deel gebruikt wordt om te beleggen.

*Vrouw, 55 jaar, lbo, verkoopster, Amsterdam*

Ook is het voor veel deelnemers niet duidelijk dat zij zelf het beleggingsrisico dragen.

Er staat ‘U blijft zelf verantwoordelijk voor de beleggingen’. Dat geldt als je zelf gaat beleggen, maar niet als je het aan hen overlaat natuurlijk.

*Man, 60 jaar, mbo, wijkbeheerder, Amsterdam*

Het onderschatten van de risico’s die gekoppeld zijn aan een premieovereenkomst komt waarschijnlijk voort uit de risicoaversie die de deelnemers hebben. Zeker met de financiële crisis nog vers in het geheugen willen deelnemers graag zekerheid, en voelen deelnemers de behoefte om de risico’s te reduceren.

### *7.3 Partnerpensioen*

#### *Link tussen partnerpensioen en overlijden is niet voor iedereen duidelijk*

Het is niet voor alle deelnemers duidelijk wat een partnerpensioen nu eigenlijk is. Sommige deelnemers denken dat het partnerpensioen een pensioen is dat de partner krijgt wanneer deze met pensioen gaat. Zij denken dat de partner dit naast het ouderdompensioen van de deelnemer ontvangt, dus bij leven van de deelnemer. De link met het overlijden van de deelnemer wordt niet gelegd. Het is voor deze deelnemers onvoldoende duidelijk dat het hier gaat om een pensioen dat alleen wordt uitgekeerd bij overlijden van de deelnemer. Voor de deelnemer die wel begrijpt dat het partnerpensioen ingaat op het moment van overlijden van de deelnemer, is het niet altijd duidelijk dat ook het moment van overlijden van invloed kan zijn op (de hoogte van) het partnerpensioen (voor of na pensionering, tijdens het dienstverband of na beëindiging dienstverband).

Het maakt niet uit wanneer je overlijdt, gewoon als je overlijdt, dan krijgt ze het.

*Man, 27 jaar, mbo, beveiliging*

#### *Partnerpensioen op risicobasis moeilijk te doorgronden*

Bij een pensioenregeling met een partnerpensioen op risicobasis wordt de informatie over het partnerpensioen vaak verkeerd geïnterpreteerd door de deelnemers. Dit geldt overigens ook voor het wezenpensioen. Veel deelnemers denken ten onrechte dat een partnerpensioen altijd een ‘spaarpotje’ is dat je opbouwt. Zij kunnen zich dan ook niet voorstellen dat dit spaarpotje na uitdiensttreding plotseling verdwenen is. Zeker wanneer er in de startbrief slechts wordt gemeld ‘dat het partnerpensioen is verzekerd op risicobasis’ is het voor de deelnemer niet te begrijpen wat de consequenties bij uitdiensttreding zijn.

#### *Hoogte van het partnerpensioen*

Voor veel deelnemers is het onvoldoende duidelijk dat de hoogte van het pensioen dat de partner krijgt wanneer men overlijdt niet gelijk is aan het ouderdompensioen dat de deelnemer zelf zou krijgen. Een deel van de deelnemers denkt dat bij zijn overlijden de partner 100% krijgt van het pensioen dat hij anders had ontvangen.

Wat mijn partner krijgt als ik op mijn 50ste overlijdt? Wat ik tot mijn 50ste heb opgebouwd. Stel ik ben vanaf mijn 18de werkzaam, dan krijgt mijn partner het deel waar ik recht op zou hebben.

*Vrouw, 42 jaar, mbo, consultant, Amsterdam*

Wanneer de deelnemer wel begrijpt dat de uitkering voor de partner lager is dan de eigen uitkering zou zijn geweest, dan staat dit haaks op zijn rechtvaardigheidsgevoel.

## 8. Conclusies en aanbevelingen

---

### 8.1 Conclusies

De startbrief is één van de belangrijkste wettelijk voorgeschreven informatiedocumenten. Het is het enige document dat de deelnemer in begrijpelijke bewoordingen inzicht geeft in de belangrijkste elementen van de pensioenregeling. Het is van groot belang dat de deelnemer weet hoe zijn pensioenregeling op hoofdlijnen in elkaar zit, en welke zekerheden en risico's de regeling met zich meebrengt. Zonder deze informatie is het voor de deelnemer erg moeilijk om goede beslissingen te nemen over zijn pensioen (denk bijvoorbeeld aan waardeoverdracht) en over andere financiële beslissingen. Het tweede pijler pensioen vormt immers een belangrijk onderdeel van de gehele financiële planning, voor nu en voor later.

De volledigheid en de begrijpelijkheid van de startbrief gaan hand in hand. Beide aspecten moeten op orde zijn om de startbrief zijn doel te laten bereiken: een goed geïnformeerde deelnemer. Een volledige startbrief die niet begrijpelijk is mist zijn doel, net zoals een begrijpelijke startbrief die niet volledig is.

In het kader van het onderzoek naar de volledigheid en de begrijpelijkheid van de startbrief heeft de AFM in totaal 55 startbrieven van 39 pensioenfondsen en acht pensioenverzekeraars onderzocht. Deze pensioenuitvoerders vormen een goede afspiegeling van de totale populatie pensioenuitvoerders. Niet één van de onderzochte pensioenuitvoerders heeft alle verplichte informatieonderdelen op de juiste manier in de startbrief opgenomen. Hoewel de ernst van de onderdelen die ontbreken varieert, is het zorgelijk dat de naleving van wet- en regelgeving door de pensioensector op dit gebied niet toereikend is.

Naast de volledigheid van de startbrieven heeft de AFM ook de begrijpelijkheid van de startbrieven onderzocht. Hoewel veel pensioenuitvoerders zelf van mening zijn dat hun startbrief begrijpelijk en duidelijk is, blijkt dit in de praktijk zeker niet altijd het geval te zijn. Nog steeds zijn veel startbrieven niet goed gestructureerd, is het taalgebruik verre van begrijpelijk, gebruiken pensioenuitvoerders veel jargon en gaan startbrieven nog te veel in op de pensioentechniek. Lange en complexe stukken tekst helpen de deelnemer van de regen in de drup. De AFM raadde pensioenuitvoerders in haar 'Leidraad Begrijpelijk / Duidelijk' (2008) al aan om de begrijpelijkheid van de informatiedocumenten te toetsen met behulp van onderzoek onder deelnemers. Dit is de enige manier om met zekerheid te kunnen stellen dat een informatiedocument daadwerkelijk wordt begrepen door de doelgroep. De AFM heeft helaas geconstateerd dat minder dan een derde van de pensioenuitvoerders de eigen startbrief met behulp van deelnemersonderzoek heeft getoetst op begrijpelijkheid.

De AFM onderkent het spanningsveld dat er bestaat tussen volledigheid en begrijpelijkheid. Het aantal verplichte informatie elementen is vrij uitgebreid, en de verschillende onderwerpen hebben vaak enige uitleg nodig. Aan de andere kant dient alle informatie begrijpelijk te zijn voor de deelnemer, en is het van belang dat de startbrief niet te omvangrijk wordt in verband met de aandachtsspanne van de deelnemer. Toch hebben wij voorbeelden gezien van pensioenuitvoerders die een goede balans hebben gevonden tussen volledigheid enerzijds en begrijpelijkheid anderzijds. De aanbevelingen in de volgende paragraaf helpen de pensioenuitvoerder hier mee op weg.

De uitkomsten van dit onderzoek tonen aan dat de deelnemer nog te vaak een startbrief krijgt die niet volledig en/of begrijpelijk is. Het feit dat de startbrieven zowel wat betreft volledigheid als wat betreft begrijpelijkheid nog te vaak niet toereikend zijn, baart de AFM zorgen. De deelnemer kan een direct nadeel ondervinden van een onvolledige en/of onbegrijpelijke startbrief op het moment dat hij een pensioen- of financiële beslissing gaat maken. De AFM verwacht dan ook extra aandacht van alle pensioenuitvoerders voor de startbrief.

Om een evenwichtig beeld te schetsen is het goed om hier ook op te merken dat de AFM in haar onderzoek zeker ook voorbeelden heeft gezien van pensioenuitvoerders die, met name ten aanzien van de begrijpelijkheid van de startbrief, op de goede weg zijn. Deze pensioenuitvoerders werken bijvoorbeeld met deelnemerpanels, en laten zich bij het opstellen van de startbrief adviseren door communicatieprofessionals. De AFM is een groot voorstander van dergelijke initiatieven.

## 8.2 Aanbevelingen volledigheid startbrief

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek doet de AFM de volgende aanbevelingen voor de volledigheid van de startbrief.

### **Zorg voor een volledige startbrief:**

- *Neem in ieder geval alle wettelijke verplichte elementen op in de startbrief.* In bijlage 1 van deze rapportage vindt u het wettelijk kader, waarin de verplichte informatieonderdelen terug te vinden zijn. Op korte termijn zal de AFM ook een checklist voor de startbrief publiceren.
- *Vergeet de ingangsdatum van de pensioenovereenkomst niet op te nemen in de startbrief.* Dit is het enige deelnemerspecifieke onderdeel van de startbrief. Indien de startbrief de vorm heeft van een brochure kan de ingangsdatum worden opgenomen in een voorlegbrief bij de brochure.
- *Geef duidelijk aan welke informatie de deelnemer moet verstrekken aan de werkgever en aan de pensioenuitvoerder om de uitvoering van de pensioenregeling goed te laten verlopen.* Plaats deze informatie niet verspreid over de startbrief, maar zet deze informatie bij elkaar in een opsomming.
- *Zorg dat de opsomming van informatie die de deelnemer op verzoek kan ontvangen volledig is.* Er kan niet worden volstaan met een verwijzing naar de website, het moet voor de deelnemer duidelijk zijn dat deze informatie opvraagbaar is. Het is aan te bevelen om aan het einde van de startbrief een beknopte opsomming op te nemen, waarin alle informatie terug te vinden is die op verzoek beschikbaar is. Daarnaast is het niet toegestaan om onderdelen weg te laten omdat deze op het betreffende moment niet van toepassing zijn, zoals informatie over het van toepassing zijn van een korte- of langetermijnherstelplan.

### **Let op juiste weergave van de volgende onderdelen:**

- *Geef duidelijk weer wat de gevolgen van beëindiging van deelname aan de pensioenregeling zijn voor zowel het ouderdomspensioen als het nabestaandenpensioen.* De deelnemer moet in de startbrief kunnen lezen dat het ouderdomspensioen kan worden meegenomen naar de nieuwe pensioenuitvoerder (waardeoverdracht) of dat de aanspraak bij de oude pensioenuitvoerder kan blijven staan. Daarnaast moet duidelijk worden of er sprake is van een nabestaandenpensioen op opbouwbasis of van een nabestaandenpensioen op risicobasis.
- *Neem in de startbrief minimaal de eerste en de laatste zin van de voorwaardelijkheidsverklaring uit de toeslagenmatrix op.* Opname van de gehele



voorwaardelijkheidsverklaring is ook toegestaan. Daarnaast dient ook het toeslagenlabel opgenomen te worden in de startbrief.

- *Neem geen disclaimer op in de startbrief die aangeeft dat de deelnemer aan de informatie in de startbrief geen rechten kan ontleen.* De informatie in de startbrief dient juist te zijn, dat wil zeggen in overeenstemming met het geldende pensioenreglement. U kunt wel gebruik maken van de disclaimer uit het Uniform Pensioenoverzicht (UPO).

#### **Help de deelnemer op weg:**

- *Neem een passage op over het werken in deeltijd.* Hoewel dit niet wettelijk verplicht is, raadt de AFM pensioenuitvoerders aan om deelnemers te informeren over de gevolgen van werken in deeltijd voor de pensioenopbouw. Dit is met name van belang wanneer de nieuwe deelnemer werkzaam is in een branche waar veel in deeltijd wordt gewerkt.
- *Help de nieuwe deelnemer op weg met zijn keuze ten aanzien van waardeoverdracht.* Laat de deelnemer weten waar hij meer informatie kan krijgen over waardeoverdracht, of welke instantie hem kan helpen bij zijn keuze.

Naast de volledigheid van de startbrief is ook de tijdigheid van verstrekking van de startbrief van groot belang. Zo heeft de deelnemer bijvoorbeeld tijd nodig om zich te kunnen beraden over zijn beslissing ten aanzien van waardeoverdracht. De AFM is voorstander van verstrekking van de startbrief voor of op het moment van toetreden tot de regeling. De werkgever, of de pensioenuitvoerder, kan het moment van indienstreding aangrijpen om bijvoorbeeld in een gesprek extra aandacht te vragen voor de pensioenregeling. Pensioenuitvoerders dienen de startbrief uiterlijk binnen de wettelijke termijn van drie maanden na toetreding tot de regeling te verstrekken.

### **8.3 Aanbevelingen begrijpelijkheid startbrief**

Voor de begrijpelijkheid van de startbrief doet de AFM de volgende aanbevelingen.

#### **Tekstueel:**

- *Beperk het gebruik van vakjargon zo veel mogelijk.* Is het onvermijdelijk om enkele woorden jargon te gebruiken, licht deze dan in begrijpelijke bewoordingen toe. Een verklarende woordenlijst aan het einde van de startbrief, zeker zonder eerdere verwijzingen, is mosterd na de maaltijd.
- *Bouw niet te ver voort op zojuist geïntroduceerde pensioentermen.* De deelnemer heeft zich deze terminologie nog niet eigen gemaakt, en is meestal niet bereid om veel heen en weer te bladeren in de startbrief om eerder geïntroduceerde termen nogmaals op te zoeken.

#### **Opmaak en opzet:**

- *Geef de startbrief een duidelijke structuur en opmaak.* Dat geeft de deelnemer een beter overzicht. Plaats informatie die bij elkaar hoort ook bij elkaar, en niet verspreid over de startbrief. Indien de startbrief de vorm heeft van een brochure, zorg dan voor een overzichtelijke inhoudsopgave.
- *Voorkom dat de startbrief uit te veel losse onderdelen bestaat.* Het is voor de deelnemer het meest overzichtelijk als hij de informatie zo veel mogelijk geïntegreerd krijgt aangeboden. Bestaat een startbrief toch uit meerdere onderdelen, zorg er dan voor dat de deelnemer zich realiseert dat al deze onderdelen één geheel vormen, en dus allemaal gelezen en bewaard moeten worden.
- *Maak gebruik van rekenvoorbeelden, maar alleen als deze begrijpelijk en duidelijk zijn.* Niet goed uitgewerkte rekenvoorbeelden werken averechts. Zorg ervoor dat de deelnemer



de stappen in de berekening kan volgen. Neem alleen rekenvoorbeelden op die van toepassing zijn op een gemiddelde deelnemer, en dus herkenbaar zijn.

- *Beperk het aantal verwijzingen naar het pensioenreglement.* Hierdoor krijgt de deelnemer het idee dat hij belangrijke informatie mist wanneer hij alleen de startbrief leest.

**Omvang:**

- *Zorg ervoor dat de lengte van de startbrief beperkt blijft.* Verstrek niet te veel extra niet-verplichte informatie, maar verwijst deelnemers door naar bijvoorbeeld de website van de pensioenuitvoerder, naar de werkgever of wijs hem op de beschikbaarheid van brochures over aanverwante onderwerpen.
- *Voorkom dat de startbrief informatie bevat die niet van toepassing is op de deelnemer.* Denk hierbij aan een overgangsregeling waar de deelnemer niet onder valt, of aan een excedentregeling terwijl de deelnemer alleen kan deelnemen aan de basisregeling.

**Inhoud:**

- *Geef, zowel voor uitkeringsovereenkomsten als voor premieovereenkomsten, expliciet weer wat de risico's en (on)zekerheden zijn.* Een puntsgewijze opsomming kan hierbij helpen.
- *Zorg ervoor dat de deelnemer zich realiseert wat het inhoudt als hij een nabestaandenpensioen op risicobasis heeft.* Geef expliciet aan dat er na uitdiensttreding, ook als het ouderdompensioen blijft staan, geen nabestaandenvoorziening meer is geregeld vanuit de oude pensioenregeling.
- *Besteed extra aandacht aan het uitleggen van de karakteristieken van een premieovereenkomst.* Maak duidelijk dat, na aftrek van kosten, het restant van de premie geheel wordt belegd, en dat het beleggingsrisico volledig bij de deelnemer ligt. De resultaten kunnen positief zijn, maar ook negatief. Zorg ervoor dat de deelnemer beseft dat er geen gegarandeerd deel is. Maak duidelijk dat de hoogte van het eindkapitaal, en dus van het maandelijks pensioen na pensionering, niet vaststaat.
- *Leg ook duidelijk uit hoe de 'pensioenprocedure' bij een premieovereenkomst in elkaar zit:* kapitaal opbouwen gedurende deelname aan de pensioenregeling, vervolgens op de pensioengerechtigde leeftijd pensioen inkopen bij een verzekeraar naar keuze, daarna maandelijks uitkering.
- *Geef expliciet aan dat het partnerpensioen een pensioen is dat de partner van de deelnemer krijgt wanneer de deelnemer overlijdt.*

Medio 2010 publiceert de AFM een uitgebreid guidance document over informatieverstrekking in het algemeen, waarin onder andere bovenstaande aanbevelingen verder worden uitgewerkt.

# Bijlage 1: Wettelijk kader

---

## Pensioenwet

### *Artikel 21. Startbrief en melding van wijzigingen*

1. De werkgever draagt er zorg voor dat de werknemer waarmee hij een pensioenovereenkomst heeft gesloten en die pensioenaanspraken verwerft, binnen drie maanden na de start van de verwerving door de pensioenuitvoerder wordt geïnformeerd over:
  - a. de inhoud van de basispensioenregeling;
  - b. de toeslagverlening;
  - c. het recht van de werknemer om bij de pensioenuitvoerder het voor hem geldende pensioenreglement op te vragen;
  - d. het bestaan van een vrijwillige pensioenregeling;
  - e. omstandigheden die betrekking hebben op het functioneren van de pensioenuitvoerder;
  - f. het recht van de werknemer om bij de pensioenuitvoerder een verzoek in te dienen voor een berekening van de effecten van uitruil op zijn pensioenaanspraak.
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 regels gesteld over de inhoud en de wijze van verstrekking van de in dit artikel bedoelde informatie.

### *Artikel 45. Verstrekken informatie aan deelnemers inzake vrijwillige pensioenregeling*

1. De pensioenuitvoerder informeert een deelnemer voorafgaand aan de deelneming in de vrijwillige pensioenregeling over:
  - a. de inhoud van de vrijwillige pensioenregeling;
  - b. een opgave van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken uit hoofde van de vrijwillige pensioenregeling; en
  - c. de toeslagverlening.
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.

### *Artikel 48. Informatie tijdig en duidelijk*

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie, bedoeld in de artikelen 21 en 38 tot en met 47, tijdig. De informatie, bedoeld in de artikelen 21, 38 tot en met 45, 46, eerste lid, onderdeel d, tweede tot en met vierde lid, en 47 verstrekt de pensioenuitvoerder in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen.
2. De informatie over toeslagverlening, bedoeld in de artikelen 21 en 38 tot en met 45, wordt in ieder geval uitgedrukt in een kwalitatieve en beeldende maatstaf.
3. De in het tweede lid bedoelde maatstaf houdt in ieder geval rekening met:
  - a. de verwachtingen ten aanzien van de toekomstige toeslagverlening, zoals deze uit de continuïteitsanalyse volgen en welke onderdeel zijn van de voorwaardelijkheidsverklaring, bedoeld in artikel 95; en

- b. de te verwachten toeslagverlening in de pensioenovereenkomst afgezet tegen het minimale percentage van het gemiddelde prijsindexcijfer, bedoeld in artikel 144, eerste lid, onderdeel a.
4. Onze Minister kan regels stellen ten aanzien van het tweede en derde lid.

### **Wet verplichte beroepspensioenregeling**

#### *Artikel 48. Informatie over de beroepspensioenregeling*

1. De pensioenuitvoerder informeert de deelnemer bij toetreding tot de beroepspensioenregeling binnen drie maanden schriftelijk over:
- a. de inhoud van de basispensioenregeling;
  - b. de toeslagverlening;
  - c. het recht van de deelnemer om bij de pensioenuitvoerder het voor hem geldende pensioenreglement op te vragen;
  - d. het bestaan van een vrijwillige pensioenregeling;
  - e. omstandigheden die betrekking hebben op het functioneren van de pensioenuitvoerder;
  - f. het recht van de deelnemer om bij de pensioenuitvoerder een verzoek in te dienen voor een berekening van de effecten van uitruil op zijn pensioenaanspraak.
2. De pensioenuitvoerder informeert de deelnemer binnen drie maanden na een wijziging in de beroepspensioenregeling over die wijziging en de mogelijkheid om het gewijzigde pensioenreglement op te vragen bij de pensioenuitvoerder.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over de inhoud en de wijze van verstrekking van de in dit artikel bedoelde informatie.

#### *Artikel 56. Verstrekken informatie aan deelnemers inzake vrijwillige pensioenregeling*

1. De pensioenuitvoerder informeert een deelnemer voorafgaand aan de deelneming in de vrijwillige pensioenregeling over:
- a. de inhoud van de vrijwillige pensioenregeling;
  - b. een opgave van de reglementair te bereiken pensioenaanspraken uit hoofde van de vrijwillige pensioenregeling; en
  - c. de toeslagverlening.
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.

#### *Artikel 59. Informatie tijdig en duidelijk*

1. De pensioenuitvoerder verstrekt de informatie, bedoeld in de artikelen 48 tot en met 58, tijdig en de informatie, bedoeld in de artikelen 48 tot en met 56, 57, eerste lid, onderdeel d, tweede tot en met vierde lid, en 58 in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen.
2. De informatie over toeslagverlening, bedoeld in de artikelen 48 tot en met 56, wordt in ieder geval uitgedrukt in een kwalitatieve en beeldende maatstaf.
3. De in het tweede lid bedoelde maatstaf houdt in ieder geval rekening met:
- a. de verwachtingen ten aanzien van de toekomstige toeslagverlening, zoals deze uit de continuïteitsanalyse volgen en welke onderdeel zijn van de voorwaardelijkheidsverklaring, bedoeld in artikel 103; en
  - b. de te verwachten toeslagverlening in de pensioenregeling afgezet tegen het minimale percentage van het gemiddelde prijsindexcijfer, bedoeld in artikel 139, eerste lid, onderdeel a.
4. Onze Minister kan regels stellen ten aanzien van het tweede en derde lid.

## **Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling**

### *Artikel 2. Informatie over basispensioenregeling*

1. De informatie over de inhoud van de basispensioenregeling, bedoeld in artikel 21 van de Pensioenwet dan wel artikel 48 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, bevat in ieder geval het volgende:

- a. de ingangsdatum van de pensioenovereenkomst dan wel beroepspensioenregeling;
- b. de pensioensoorten, waarbij aangegeven wordt of nabestaandenpensioen, al dan niet samen met ouderdompensioen, deel uitmaakt van de basispensioenregeling;
- c. het karakter van de pensioenovereenkomst, bedoeld in artikel 10 van de Pensioenwet, dan wel de beroepspensioenregeling, bedoeld in artikel 28 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling, waarbij wordt vermeld welke risico's door de werknemer dan wel beroepsgenoot gedragen worden;
- d. de wijze waarop de pensioenaanspraken worden vastgesteld;
- e. de ingangsdatum van het pensioen en de duur van de uitkering;
- f. de gevolgen van beëindiging van de deelneming voor de hoogte van de pensioenaanspraken waarbij aangegeven wordt welke pensioenaanspraken op risicobasis zijn;
- g. de gevolgen van arbeidsongeschiktheid voor de verwerving van pensioenaanspraken;
- h. een betalingsvoorbehoud van de werkgever;
- i. de mogelijkheid tot vrijwillige voortzetting, bedoeld in artikel 54 van de Pensioenwet dan wel artikel 65 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling; en
- j. de informatieverplichtingen van de werknemer dan wel beroepsgenoot jegens de werkgever en de uitvoerder.

2. Indien er sprake is van een premieovereenkomst dan wel premieregeling informeert de uitvoerder de werknemer dan wel beroepsgenoot over:

- a. de bestemming van de premie waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen pensioen op opbouwbasis, pensioen op risicobasis, de kosten en de ontwikkeling van deze elementen in de tijd; en
- b. het verloop van de premie.

### *Artikel 9. Verstrekken van informatie op verzoek*

1. Indien sprake is van een premieovereenkomst dan wel premieregeling waarbij de deelnemer tijdens de opbouwperiode het beleggingsrisico draagt verstrekt de uitvoerder op verzoek aan de deelnemer en de gewezen deelnemer informatie over alle beleggingsmogelijkheden, de feitelijke beleggingsportefeuille, de risicopositie en de kosten in verband met de beleggingen.

2. Bij een premieovereenkomst of premieregeling waarbij de premie wordt belegd verstrekt de pensioenuitvoerder op verzoek van de deelnemer, gewezen deelnemer of gewezen partner een indicatie van het te bereiken voor periodieke uitkeringen aan te wenden kapitaal op de pensioendatum en de daarbij gehanteerde veronderstellingen. Artikel 8, derde en vierde lid, is van overeenkomstige toepassing.

3. De pensioenuitvoerder verstrekt op verzoek van de deelnemer, gewezen deelnemer of gewezen partner een indicatie van de hoogte van de periodieke uitkeringen op de pensioendatum wanneer het kapitaal, bedoeld in het tweede lid en artikel 5, tweede lid, onderdelen b en c, onder 2°, daarvoor wordt aangewend.

4. Bij de indicatie, bedoeld in het derde lid, worden de op het moment van het verzoek bij de pensioenuitvoerder geldende tarieven gehanteerd. De periodieke uitkeringen worden gecorrigeerd voor te verwachten prijsinflatie. Bij regeling van Onze Minister wordt bepaald met welke te verwachten prijsinflatie gecorrigeerd wordt.

5. Bij het verstrekken van de indicatie, bedoeld in het derde lid, dient de pensioenuitvoerder er op te wijzen dat het risico dat de definitieve pensioenuitkering afwijkt van de indicatie bij de betrokkene ligt.
6. Het fonds verstrekt de deelnemer, de gewezen deelnemer, de gewezen partner of de pensioengerechtigde op verzoek de verklaring inzake beleggingsbeginselen bedoeld in artikel 145 van de Pensioenwet dan wel artikel 140 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling.
7. De uitvoerder verstrekt de deelnemer, de gewezen deelnemer, de gewezen partner of de pensioengerechtigde op verzoek:
  - a. het kortetermijnherstelplan, bedoeld in artikel 140 van de Pensioenwet dan wel artikel 135 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling;
  - b. het langetermijnherstelplan, bedoeld in artikel 138 van de Pensioenwet dan wel artikel 133 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling;
  - c. informatie over de hoogte van de dekkingsgraad;
  - d. informatie over het van toepassing zijn van een aanwijzing als bedoeld in artikel 171 van de Pensioenwet dan wel artikel 166 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling; en
  - e. informatie over de aanstelling van een bewindvoerder als bedoeld in artikel 173 van de Pensioenwet dan wel artikel 168 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling.
8. De uitvoerder verstrekt de deelnemer of gewezen deelnemer op verzoek informatie over de consequenties van uitruil als bedoeld in artikel 60, 61 of 62 van de Pensioenwet dan wel de artikelen 72, 73 of 74 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling voor de deelnemer.