

*Een volgende stap naar meer
pensioeninzicht*

pensioeninformatie actief gebruiken

6 februari 2012



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. Management samenvatting.....	4
2. Wat is het probleem?.....	6
3. Het onderzoek	7
3.1 Het doel van het onderzoek.....	7
3.2 Waarom dit rapport?	7
4. Wat is al beschikbaar en wat ontbreekt nog?	8
4.1 Overzicht – inzicht –actie	8
4.2 Wat gebeurt er op regelingniveau?	8
4.3 Grens tussen het geven van inzicht en het geven van advies	9
4.4 Goede initiatieven van pensioenuitvoerders	9
4.5 Pensioenregister – mijnpensioenoverzicht.nl.....	10
4.6 Consolidatieniveau (ontbrekende schakel)	12
4.7 Een financieel of geldloket	12
4.8 Het ontbreken van een koppeling tussen goede initiatieven	14
5. Het vervolg in 2012.....	15
5.1 ‘Wijzer in geldzaken Geldloket’	15
5.2 Passend advies	15
6. Conclusies en Aanbevelingen	16
6.1 Afbakening grens tussen het geven van inzicht en het geven van advies	16
6.2 Uitbreiding functionaliteiten mijnpensioenoverzicht.nl.....	16
6.3 Het ‘Wijzer in geldzaken Geldloket’	16
6.4 Samenvoegen of koppelen van goede initiatieven	16
Bijlage 1: Werkwijze.....	17
Bijlage 2: Leidraad Communicatie Pensioenuitvoerders.....	18

1. Management samenvatting

In dit rapport ‘Een volgende stap naar meer pensioeninzicht: pensioeninformatie actief gebruiken’ doet de AFM verslag van het onderzoek naar de invulling van hulp bij *financiële planning voor de oude dag*. Hoe voorkomen we teleurstelling over de hoogte van de uitkering of zelfs een armoedeval bij pensionering, nu de risico’s van pensioenen meer en meer bij de deelnemer terechtkomen? Waar kan de consument onafhankelijk, deskundig, betaalbaar, laagdrempelig en persoonlijk informatie inwinnen over zijn pensioeninkomen?

Het thema voor de AFM op pensioengebied is: ‘overzicht, inzicht en een passend pensioen’. Pensioen is voor veel mensen - naast de hypotheek - het belangrijkste financiële product. Het is dus van groot belang dat deelnemers (1) een goed overzicht hebben van hun opgebouwde en te bereiken pensioen, (2) inzicht in de gevolgen hiervan voor hun financiële positie, en (3) waar nodig aanvullende actie kunnen nemen om een passend pensioen te verkrijgen.



De AFM is van mening dat de communicatie over pensioenen niet beperkt zou moeten blijven tot het geven van overzicht over die pensioenen, maar dat het juist van belang is om te komen tot inzicht bij de consument: is het beoogde inkomen bij pensionering toereikend?

Sinds kort heeft de consument overzicht over zijn pensioeninkomen via mijnpensioenoverzicht.nl. Daarmee heeft hij echter nog geen overzicht over zijn totale inkomen uit pensioen en vermogen op pensioendatum. Bovendien kan hij deze gegevens nog niet vergelijken met zijn uitgavenpatroon op dat tijdstip. Deze aanvullende informatie is essentieel om inzicht te krijgen in de pensioensituatie, en op basis hiervan kan de consument besluiten of hij al dan niet op zoek moet naar passend advies bij het maken van financiële keuzes voor de oude dag.

Tijdens het onderzoek kwam de AFM een aantal goede initiatieven tegen op het terrein van het geven van inzicht, maar deze initiatieven zijn meestal slechts voor een beperkte groep consumenten beschikbaar. Initiatieven die zich beperken tot de eigen pensioenregeling zullen niet het gewenste totaalinzicht geven, omdat de hedendaagse consument vaak meerdere dienstverbanden heeft gedurende zijn werkende leven.

De AFM constateert dat er tussen de informatieverstrekking door pensioenfondsen en het advies van financieel planners een schakel ontbreekt. Deze *ontbrekende schakel* in de vorm van een fysiek loket en online hulpmiddelen zorgt voor consolidatie van de gegevens: pensioen- en andersoortig inkomen op pensioendatum wordt dan gekoppeld aan het vermoedelijke uitgavenpatroon van de consument. Dit kan bijdragen aan een pensioenbewuste consument, die weet dat hij passend advies nodig heeft voor het nemen van de juiste beslissingen over zijn pensioensituatie.

De AFM roept met dit rapport de pensioen- en financiële (advies) sector op om in actie te komen en gezamenlijk invulling te geven aan deze ontbrekende schakel, zodat er één loket komt waar de consument terecht kan.

De AFM beveelt partijen aan:

- het nieuwe hoofdstuk 8 van de Leidraad Communicatie Pensioenuitvoerders te raadplegen, (bijlage 2). Daarin geeft de AFM de grens aan tussen het geven van inzicht en het geven van advies (waarvoor een vergunning is vereist), zodat pensioenfondsen weten in hoeverre zij deelnemers mogen en zouden kunnen helpen;
- mijnpensioenoverzicht.nl uit te breiden met meer functionaliteiten zodat het een pensioendashboard kan worden dat totaaloverzicht biedt en de mogelijkheid om met scenario's te werken. Voor zover het gegevens betreft die niet rechtstreeks betrekking hebben op pensioen (zoals hypotheek) zou hiervoor een instantie met een bredere opdracht in aanmerking kunnen komen.
- de totstandkoming van het 'Wijzer in geldzaken Geldloket' te ondersteunen, en hier financieel aan bij te dragen waarbij mijnpensioenoverzicht.nl als belangrijke bron van informatie dient;
- de goede initiatieven van zowel de pensioen- en financiële (advies)sector en consumentenorganisaties te bundelen. Uit oogpunt van kostenefficiëntie en eenduidigheid voor de consument is het noodzakelijk om deze initiatieven die gericht zijn op het pensioenbewust maken van de consument zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen en/of samen te voegen.

2. Wat is het probleem?

Uit het AFM-rapport “*Geef Nederlanders pensioeninzicht*”¹ blijkt dat de pensioenverwachtingen van de meeste Nederlanders niet realistisch zijn. Hoewel de AFM consumentenmonitor van najaar 2011² ons leert dat de verwachtingskloof iets kleiner is geworden sinds 2009, verwachten nog steeds een meerderheid van de Nederlanders 70% of meer van het laatstverdiende bruto salaris als pensioen te ontvangen. Hoe voorkomen we teleurstelling bij de consument of zelfs een armoedeval bij pensionering, nu de risico’s van pensioenen meer en meer bij de deelnemer terechtkomen? Waar kan de consument onafhankelijk, deskundig, betaalbaar, laagdrempelig en persoonlijk informatie inwinnen over zijn pensioeninkomen?

Voor de meeste mensen zal het pensioen waarschijnlijk lager zijn dan 70% van het laatstverdiende salaris. Het rapport “*Geef Nederlanders pensioeninzicht*” identificeert een aantal risicogroepen, zoals mensen die gedurende hun werkende leven niet altijd in Nederland woonden en daarom geen volledige AOW- en/of pensioenuitkering zullen ontvangen. Maar dit geldt ook voor mensen die hun pensioenaanspraken moeten delen vanwege een echtscheiding of mensen die vanwege afkoop van een of meer kleine pensioentjes verminderde pensioenaanspraken hebben. Een andere risicogroep betreft mensen met een middelloonregeling waarvan indexatie lange tijd uitblijft of mensen die gedurende het werkende leven carrière maken. Zelfstandigen, die een aantal jaar zonder pensioenregeling werkzaam zijn, behoren eveneens tot een risicogroep.

Bijna de helft van de Nederlanders vindt de eigen pensioen kennis onvoldoende³. Consumenten nemen echter weinig initiatief om hun kennis en inzicht te verbeteren en weten daarom niet of zij actie moeten ondernemen om een eventuele ontoereikendheid van hun inkomen bij pensionering te voorkomen.

De consument heeft sinds januari 2011 via mijnpensioenoverzicht.nl overzicht over zijn pensioeninkomen. Het is voor de consument echter via dit overzicht niet mogelijk om een totaaloverzicht te krijgen van zijn inkomen uit pensioen en vermogen, en dit te vergelijken met zijn vermoedelijke uitgavenpatroon op pensioendatum. Pas als hij een totaaloverzicht heeft, kan de deelnemer inzicht krijgen en weet hij of hij op zoek moet naar passend advies bij het maken van financiële keuzes voor zijn oude dag.

Tussen de informatieverstrekking door pensioenfondsen (overzicht van én inzicht in de eigen pensioenregeling) en het advies van financieel planners (advies over de financiële positie nu en in de toekomst) ontbreekt een toegankelijke en betaalbare schakel. Een fysiek loket en online hulpmiddelen kunnen invulling geven aan deze ontbrekende schakel, waarmee consumenten inzicht krijgen in de eventuele noodzaak om actie te ondernemen.

Vanwege het provisieverbod zullen consumenten met ingang van 1 januari 2013 te zien krijgen wat ze moeten betalen voor advies of voor uitleg bij een financieel adviseur over een complex product zoals pensioen. Het ligt voor de hand dat consumenten hierdoor minder snel geneigd zullen zijn financieel advies in te winnen. De kans bestaat dat mensen met een laag inkomen het inwinnen van financieel advies uit kosten oogpunt helemaal achterwege laten, waardoor zij het risico lopen op teleurstelling of zelfs een armoedeval bij pensionering.

¹ Zie: http://www.afm.nl/layouts/afm/default.aspx~/media/files/rapport/2010/rapport_geef_nederlanders_pensioeninzicht.ashx

² Zie <http://www.afm.nl/professionals/afm-actueel/rapporten/2012/consumentenmonitor-pensioen-q3.aspx>

³ Zie: http://www.wijzeringeldzaken.nl/media/136939/onderzoek_pensioenbewustzijn-meter%5Bweb%5D.pdf

3. Het onderzoek

3.1 *Het doel van het onderzoek*

De AFM heeft inventariserend onderzocht wat er op het gebied van financiële planning rondom pensioenen gebeurt. Welke partijen helpen de consument om inzicht te krijgen in zijn pensioensituatie? Zijn er barrières bij pensioenuitvoerders om de deelnemer uitleg te geven zodat deze weet of zijn beoogde inkomen bij pensionering in overeenstemming is met zijn vermoedelijke uitgavenpatroon? Als er goede initiatieven zijn op het terrein van het geven van inzicht in het totale inkomen en uitgavenpatroon bij pensionering zijn die dan beschikbaar, eenvoudig bereikbaar en betaalbaar voor alle Nederlanders?

Om een antwoord te krijgen op deze vragen interviewde de AFM in de periode van november 2010 tot en met maart 2011 een aantal pensioenuitvoerders, belangen- en consumentenorganisaties en instellingen die de pensioensector ondersteunen. Onderzoeksrapporten en publicaties leverden ook input voor dit rapport (zie bijlage 1).

3.2 *Waarom dit rapport?*

Uit de AFM consumentenmonitor voorjaar 2011⁴ blijkt dat de belangrijkste reden voor consumenten om pensioenadvies in te winnen het inventariseren van de financiële situatie is. Deze inventarisatie moet een indicatie geven over de hoogte van het toekomstig pensioeninkomen en uitleg geven over of dit voldoende is om later van te leven. Consumenten gaven daarbij aan voor financieel advies niet meer dan € 50 te willen betalen. Dit is een weinig realistisch tarief. Het tarief voor een advies van een financieel adviseur die de financiële gegevens van de consument in kaart brengt, zal beduidend hoger liggen.

Met dit rapport doet de AFM een oproep aan de pensioen- en financiële (advies) sector en consumentenorganisaties, om zich in te zetten om in de nabije toekomst een antwoord te kunnen geven op de volgende vragen:

- Hoe voorkomen we teleurstelling bij de consument of zelfs een armoedeval bij pensionering, nu het de deelnemer vaak aan inzicht ontbreekt, terwijl de risico's van pensioenen meer en meer bij hem terechtkomen?
- Waar kan de consument onafhankelijk, deskundig, betaalbaar, laagdrempelig en persoonlijk informatie inwinnen over zijn pensioeninkomen?

Om te bevorderen dat pensioenuitvoerders consumenten verder kunnen helpen heeft de AFM het nieuwe hoofdstuk 8 van de Leidraad Communicatie Pensioenuitvoerders (bijlage 2) toegevoegd. Daarin geeft de AFM de grens aan tussen het geven van inzicht en het geven van advies (waarvoor een vergunning is vereist), zodat pensioenfondsen weten in hoeverre zij deelnemers mogen en zouden kunnen helpen

⁴ Zie: <http://www.afm.nl/layouts/afm/default.aspx~/media/files/consumenten-monitor/2011-q1-pensioen.ashx>

4. Wat is al beschikbaar en wat ontbreekt nog?

4.1 Overzicht – inzicht – actie

Het onderzoek maakt inzichtelijk dat er in de overgang van uitleg of inzicht geven naar passend advies drie niveaus te onderscheiden zijn:

1. uitleg op regelingniveau: dit betreft de specifieke uitleg over één pensioenregeling;
2. uitleg op consolidatieniveau: dit betreft een uitleg over de toereikendheid van de pensioenvoorzieningen in de eerste, tweede en derde pijler en het vermogen van de consument op pensioendatum in samenhang met zijn vermoedelijke uitgavenpatroon;
3. advisering: advies of er maatregelen voor de oude dag genomen moeten worden en zo ja, welke maatregelen?

Gaande het onderzoek constateerde de AFM dat er nauwelijks uitleg op consolidatieniveau plaatsvindt. Er ontbreekt een belangrijke schakel om een consument pensioenbewust te maken, zodat deze weet of hij tot actie moet overgaan. Deze ontbrekende schakel moet zorgen voor consolidatie van de gegevens over pensioen- en andersoortig inkomen op pensioendatum en het vermoedelijke uitgavenpatroon van de consument.



4.2 Wat gebeurt er op regelingniveau?

De pensioenregeling is onderdeel van de arbeidsovereenkomst tussen werkgever en werknemer. De pensioenuitvoerder voert de pensioenregeling uit in opdracht van de werkgever. Ondanks het belang van de arbeidsvoorwaarde 'pensioen', vindt uitleg hierover in de meeste gevallen niet plaats door de (personeelsafdeling van de) werkgever, maar door de pensioenuitvoerder. De meeste pensioenuitvoerders beperken zich tot het geven van overzicht en inzicht op het eigen regelingniveau, via pensioenbrochures, een helpdesk en de eigen website. Weinig consumenten nemen echter het initiatief om zich met behulp van deze uitleg te verdiepen in de toereikendheid van het (totale) pensioeninkomen voor hun uitgavenpatroon; één op de tien Nederlanders is

volledig pensioenbewust, blijkt uit de pensioenbewustzijn-meter van Wijzer in geldzaken van januari 2012⁵.

De meeste geïnterviewde pensioenuitvoerders vinden het niet hun taak om de deelnemer te adviseren en verwijzen de deelnemer hooguit door naar een financieel adviseur. Als argumenten om niet te adviseren, geven zij aan dat:

1. ze vinden dat de deelnemer primair zelf verantwoordelijk is voor de toereikendheid van zijn pensioeninkomen, en daarmee ook voor de op dit terrein te maken keuzes;
2. zij angst hebben dat deze activiteiten kwalificeren als adviseren waarvoor een vergunning van de AFM vereist is;
3. pensioenfondsen niet de middelen, informatie of kennis hebben om deelnemers hulp bij financiële planning of een passend financieel advies te geven. Het merendeel van de pensioenfondsen geeft bijvoorbeeld aan niet over de mensen met de vereiste opleiding te beschikken om goed advies te kunnen geven.

4.3 Grens tussen het geven van inzicht en het geven van advies

Uit interviews is gebleken dat pensioenuitvoerders de grens tussen inzicht geven en advies geven moeilijk kunnen bepalen. De pensioensector, en dan met name pensioenfondsen, gaat bij de hulp bij financiële planning lang niet zover als zij – zonder vergunningplicht – zou mogen gaan. Bijvoorbeeld bij waardeoverdracht blijken deelnemers behoefte te hebben aan het krijgen van inzicht. Pensioenfondsen zien dit echter al snel als het geven van advies.

Omdat het onderscheid tussen het geven van inzicht en advisering voor de pensioensector onduidelijk is, legt de AFM in de Leidraad Communicatie Pensioenuitvoerders⁶ uit waar deze grens ligt. De afbakening tussen inzicht geven op weg naar financiële planning en passend advies wordt in een aparte paragraaf⁷ in de Leidraad beschreven. Uitgangspunt hierbij is dat van adviseren sprake is als het gaat over een specifiek financieel product van een specifieke aanbieder. De paragraaf uit de Leidraad bevat een praktische handleiding voor. De AFM zet op het terrein van inzicht geven in de financiële situatie en adviseren over financiële producten uiteen wat de pensioensector mag doen zonder een vergunning voor adviseren nodig te hebben.

De AFM verwacht dat door de uitleg in de Leidraad de pensioenfondsen in staat zijn de deelnemer gerichter helpen, en zich daarbij niet meer zullen beperken tot het geven van inzicht in de eigen pensioenregeling. Voor uitleg over bijvoorbeeld de gevolgen van langer doorwerken of uitruil heeft de deelnemer namelijk geen advies van een financieel adviseur nodig. Dit inzicht kan gegeven worden door het pensioenfonds zelf. Het betreft immers de toepassing van bepalingen uit de pensioenregeling.

4.4 Goede initiatieven van pensioenuitvoerders

De AFM heeft een aantal goede initiatieven aangetroffen waarmee deelnemers inzicht kunnen krijgen in de toereikendheid van het pensioeninkomen. Deze, soms nog zeer prille, initiatieven komen voornamelijk van grote tot middelgrote pensioenuitvoerders, (commerciële) dienstverleners en consumentenorganisaties. Kleine pensioenuitvoerders ontbreekt het op dit terrein aan de benodigde financiële middelen. De AFM raadt deze kleine pensioenuitvoerders aan initiatieven gezamenlijk te starten of op dit terrein samenwerking te zoeken met grotere

⁵ Zie: <http://www.wijzeringeldzaken.nl/2011/cruciale-rol-voor-werkgevers-bij-vergroten-pensioenbewustzijn.aspx>

⁶ Zie: <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor-pensioenuitvoerders/nieuws/nieuwsbericht-leidraad.aspx>

⁷ Zie bijlage 2.

pensioenuitvoerders. De AFM verwacht dat grote pensioenuitvoerders bereid zijn hun ervaringen met kleine pensioenuitvoerders te delen en/of met hen samen te werken.

Een paar voorbeelden van goede initiatieven op het gebied van het geven van inzicht:

- *Bij een groot aantal pensioenuitvoerders is er naast een helpdesk ook een website beschikbaar met een pensioenplanner.*
- *Bij sommige pensioenfondsen zijn pensioenconsulenten actief. Zij geven de deelnemer uitleg over de eigen pensioenregeling, helpen bij het maken van keuzes rondom waardeoverdracht, maar geven desgevraagd ook uitleg over andere pensioenregelingen, lijfrentevormen en in een enkel geval over hypotheeksoorten.*
- *Er is een pensioenfonds dat op basis van de deelnemergegevens van de eigen regeling de deelnemer jaarlijks informeert over een mogelijk risico van een laag pensioen (pensioen plus AOW < 70% van het laatstgenoten salaris). Een soortgelijk initiatief zou in de toekomst mijnpensioenoverzicht.nl kunnen uitvoeren. Daar staan namelijk alle pensioenen uit de eerste en tweede pijler van de deelnemer.*
- *Er zijn pensioenuitvoerders die de consument in staat stellen om (gratis) financieel advies te krijgen en – indien nodig – een aanvullend pensioenproduct te kopen.*
- *Er zijn goede initiatieven op het gebied van online hulpmiddelen. Een voorbeeld daarvan is de planner op Pensioenkijker.nl.*
- *Andere goede initiatieven van buiten de pensioensector zijn de pensioensprekuren van hogescholen of universiteiten. Studenten en professionals helpen consumenten belangeloos met hun pensioenvragen.*
- *De Pensioen3daagse van ‘Wijzer in geldzaken’ op 6, 7 en 8 oktober 2011. Voor 2012 staat de Pensioen3daagse gepland op 27, 28 en 29 september 2012.*

Daar waar het commerciële dienstverleners betreft, is het te begrijpen dat iedere partij zelf een planner of online hulpmiddel ontwikkelt om consumenten te helpen. De AFM zou gezamenlijke initiatieven van pensioenuitvoerders en consumentenorganisaties voor het ontwikkelen van instrumenten en hulpmiddelen echter toejuichen; zowel vanuit het oogpunt van kostenefficiëntie als voor wat betreft de eenduidigheid voor consumenten.

4.5 Pensioenregister – mijnpensioenoverzicht.nl

Sinds de start hebben bijna drie miljoen Nederlanders hun pensioenaanspraken bekeken via mijnpensioenoverzicht.nl. De meeste bezoekers zijn zeer tevreden met het duidelijke overzicht van hun AOW- en pensioengegevens.

Vrijwel alle geïnterviewde partijen in het onderzoek wijzen op de belangrijke rol van mijnpensioenoverzicht.nl bij het zorgen voor een totaaloverzicht van het inkomen bij pensionering. Een aantal geïnterviewden wees de AFM op het ontbreken van de mogelijkheid tot het digitaal koppelen aan mijnpensioenoverzicht.nl. Door een koppeling kan de daar beschikbare (bron)informatie eenvoudig toegankelijk worden voor verwerking in online hulpmiddelen.

In haar nieuwsbrief van augustus 2011 heeft het bestuur van de Stichting Pensioenregister (hierna: Pensioenregister) haar besluit bekend gemaakt om mijnpensioenoverzicht.nl uit te breiden met een aantal functionaliteiten, namelijk:

- het tonen van verevening bij echtscheiding;
- het verplicht tonen van latent nabestaandenpensioen bij ingegaan ouderdomspensioen;

- het tonen van netto bedragen naast de bruto bedragen;
- het tonen van alleenstaanden AOW naast de gehuwden AOW;
- het beschikbaar maken van de gegevens in een bestand (t.b.v. gegevensuitwisseling met financiële planningspakketten).

De AFM deelt de mening van het Pensioenregister dat, met de aangekondigde toevoegingen op de website, mijnpensioenoverzicht.nl aan autoriteit en betekenis wint, omdat deelnemers hierdoor meer inzicht kunnen krijgen in hun beoogde pensioeninkomen. De AFM is tevreden dat het tonen van netto bedragen naast bruto bedragen in oktober 2011 is gerealiseerd. Uit de AFM consumentenmonitor bleek namelijk ook 'een inschatting van het netto pensioen' de meest door consumenten gewenste uitbreiding van mijnpensioenoverzicht.nl te zijn. Tevens juicht de AFM toe dat één van de toekomstige functionaliteiten het digitaal beschikbaar maken van de gegevens voor gegevensuitwisseling met financiële planningspakketten betreft.

Minister Kamp heeft tijdens het AFM congres 2011⁸ aangegeven dat de consument de beschikking moet krijgen over een zogeheten financieel of pensioendashboard. Dit dashboard kan de consument bijvoorbeeld inzicht geven in wat de effecten zijn van langer doorwerken of het betalen van meer pensioenpremie. Ook kan de consument zien wat afgeloste schulden en/of een afgeloste hypotheek betekenen voor zijn (toekomstige) uitgavenpatroon.

De AFM is van mening dat de eerste stap op weg naar het pensioendashboard een verdere uitbreiding van mijnpensioenoverzicht.nl kan zijn.

Op basis van de gevoerde interviews en (consumenten) onderzoeken vindt de AFM dat de volgende functionele uitbreidingen van mijnpensioenoverzicht.nl belangrijk zijn om een eerste stap te zetten op de weg naar hulp bij financiële planning voor de oude dag:

- De aangekondigde mogelijkheid om de pensioengegevens **digitaal** aan te laten sluiten op (bestaande of te ontwikkelen) online hulpmiddelen;
- Integreren van de inhoud van **Pensioen kijker.nl** voor uitgebreide en duidelijke uitleg;
- Informatie over de **risico's** met betrekking tot de pensioenregeling;
- De mogelijkheid van **scenario's**, zoals uitruil tussen ouderdomspensioen en nabestaandenpensioen (mogelijkheden binnen pensioenregelingen) of langer doorwerken;
- Een zogenaamde **stoplicht melding**⁹ (melding wanneer het totale pensioen in verhouding tot het huidige inkomen achterblijft);
- Voor gehuwden: inzage in het **gezamenlijk netto pensioeninkomen**;
- Overzicht van het **inkomen bij "life events"**, bijvoorbeeld de financiële gevolgen bij arbeidsongeschiktheid, overlijden of echtscheiding.

Het toevoegen van **derde (pensioen)pijlerproducten** is eveneens een wens van consumenten die de AFM bereikte. Deze uitbreiding zou consumenten helpen aan een completer pensioenoverzicht. De AFM is zich er echter van bewust dat het bestaan van veelsoortige derde pijlerproducten opname in mijnpensioenoverzicht.nl bemoeilijkt.

De AFM hoopt dat het bestuur van het Pensioenregister de meest cruciale uitbreiding, namelijk het digitaal beschikbaar maken van de pensioengegevens, binnen afzienbare tijd zal realiseren.

⁸ Zie: voor de speech Minister Kamp: <http://www.afm.nl/~media/Files/pensioen/presentaties-congres2011/speech-kamp.ashx>

⁹ Zie: <http://www.afm.nl/professionals/afm-voor/pensioenuitvoerders/nieuws/pensiocongres-170210.aspx>

Andere financiële gegevens, zoals het toekomstige uitgavenpatroon en de hypotheek, moeten als aanvulling op mijnpensioenoverzicht.nl gebruikt kunnen worden voor de financiële planning voor de oude dag.

4.6 Consolidatieniveau (ontbrekende schakel)

Maar als de consument via mijnpensioenoverzicht.nl een overzicht van zijn pensioeninkomen heeft, hoe weet hij dan of dit inkomen toereikend is voor zijn uitgavenpatroon? Er ontbreekt een schakel die de consument door middel van een online hulpmiddel, of door middel van een persoonlijke uitleg helpt om daadwerkelijk inzicht te krijgen of hij actie moet ondernemen.

De AFM heeft tijdens haar onderzoek partijen gesproken die via planners en/of online hulpmiddelen consumenten verder willen helpen. Daarmee kunnen deze partijen invulling geven aan uitleg op consolidatieniveau (de ontbrekende schakel). Digitale aanlevering van gegevens door mijnpensioenoverzicht.nl aan externe portals is daarbij van groot belang. Immers, het verzamelen van financiële gegevens is lastig voor een grote groep consumenten en tijdrovend voor een financieel adviseur en daardoor kostbaar voor de consument.

Uit onderzoek van TNS-NIPO¹⁰ blijkt dat één op de drie huishoudens nu of in de toekomst behoefte heeft aan een loket waar men terecht kan voor voorlichting over allerlei geldzaken. Dit loket moet persoonlijke, objectieve en onafhankelijke voorlichting geven.

Dit loket kan een fysiek loket zijn waar de consument persoonlijk advies kan inwinnen maar ook een digitaal loket waar op eenvoudige wijze de financiële informatie van de consument omgezet kan worden in data. Hiermee kan de consument op eenvoudige wijze inzicht krijgen in zijn financiële situatie: is mijn beoogde pensioeninkomen toereikend voor mijn uitgavenpatroon?

4.7 Een financieel of geldloket

In 2010 verzocht minister De Jager ‘Wijzer in geldzaken’ om te starten met een pilot voor geldwinkels. Binnen deze geldwinkels zal er, onder andere, aandacht zijn voor het onderwerp pensioen: ‘Zorg voor de toekomst’. Hiermee wordt een goede stap gezet om de consument te helpen met financiële planning voor de oude dag.

Om zowel de jaarlijkse directe als indirecte kosten voor deze geldwinkels, nu geheten het ‘Wijzer in geldzaken Geldloket’, zo laag mogelijk te houden is het van groot belang om online hulpmiddelen te ontwikkelen. Door gebruik van online hulpmiddelen worden consumenten sneller en met minder inspanning geholpen.

De pilots voor het Geldloket gaan op 2 april 2012 van start en kunnen een centrale rol vervullen als onafhankelijk, laagdrempelig, betaalbaar en deskundig loket, waar informatie over het pensioen en andere financiële zaken van de consument, bij elkaar komt. Het Geldloket heeft geen winstoogmerk en moet zorgen voor gratis hulp bij financiële planning zonder bepaalde producten te adviseren.

Het Geldloket kan de ontbrekende schakel invullen voordat de consument naar een financieel adviseur gaat. De taken voor het Geldloket zijn:

- het geven van inzicht in de totale financiële situatie en

¹⁰ Zie: <http://www.tns-nipo.com/tns-nipo/nieuws/van/e-eacute;n-op-de-drie-huishoudens-verlangt-naar-ko/>

- het zorgen voor doorverwijzing van consumenten naar het juiste vervolgloket.

De betaalbaarheid van dit Geldloket voor zowel de korte als de lange termijn is een belangrijke uitdaging. Het slagen van het Geldloket hangt voornamelijk af van de wijze van financiering. In het Verenigd Koninkrijk bestaat er een pensioenadviesloket, te weten The Pension Advisory Service (TPAS)¹¹. TPAS is een non-profit organisatie, is onafhankelijk van zowel de regering als de pensioensector, en levert service met behulp van circa 500 vrijwilligers en 40 betaalde personeelsleden. De vrijwillige adviseurs zijn ervaren pensioenprofessionals met meerdere beroepskwalificaties. Zij brengen hun eigen tijd in en dragen bij aan de onafhankelijkheid van TPAS. TPAS verstrekt gratis informatie, adviezen en guidance over het gehele spectrum van pensioenen. Veel informatieverstrekking geschiedt via de website.

De AFM hoopt dat de financiering van het Geldloket mogelijk is uit gecombineerde bijdragen van:

- de overheid;
- de financiële sector, te weten banken, verzekeraars, pensioenfondsen en adviseurs en
- eventueel een kleine bijdrage van de consument om een advies van het Geldloket niet te vrijblijvend te maken.

De overheid is gebaat bij een pensioenbewuste consument die weet of hij tijdens zijn werkende leven actie moet ondernemen om zijn pensioeninkomen of uitgavenpatroon tijdig aan te passen. Een pensioen**o**n**w**bewuste consument van vandaag kan morgen immers een beroep moeten doen op een vorm van ondersteuning van de overheid, zoals zorg- of huurtoeslag, of bijstand. Mede gezien de afnemende werkende bevolking, is dat een ongewenste en wellicht te voorkomen situatie, als de consument tenminste tijdig inzicht krijgt in de toereikendheid van zijn pensioeninkomen.

Als gevolg van de financiële crisis in 2008, die uitmondde in lage dekkingsgraden bij een groot aantal pensioenfondsen, hebben consumenten minder vertrouwen gekregen in de pensioensector. Partijen in de pensioensector hebben daardoor een extra taak: namelijk het terugwinnen van het vertrouwen van de deelnemer. Tegen het licht van de nieuwe pensioencontracten die op stapel staan, is dit geen eenvoudige taak. De AFM beveelt partijen daarom aan gezamenlijk op te trekken zoals de pensioensector dit deed bij de totstandkoming van mijnpensioenoverzicht.nl. Als de data uit mijnpensioenoverzicht.nl aangevuld worden met meer informatie en aangevuld en/of gekoppeld worden aan online hulpmiddelen van derden, dan zal de consument in staat zijn inzicht over zijn pensioeninkomen te krijgen, wat kan bijdragen aan het herstel van vertrouwen in de pensioensector.

Indien de deelnemer het inzicht heeft dat hij passend advies nodig heeft, dan kan dit advies bijvoorbeeld bestaan uit een aanbeveling tot langer doorwerken, het (gedeeltelijk) uitruilen van nabestaandenpensioen in ouderdompensioen of een hoog/laag constructie¹² als de hypotheek nog een paar jaar doorloopt. Op het moment dat de nog werkende deelnemer inzicht heeft in zijn financiële situatie bij pensionering, kan hij ook besluiten om gedurende zijn werkende leven extra geld opzij te zetten voor zijn pensioen of zijn uitgavenpatroon (tijdig) aan te passen.

¹¹ Zie: <http://www.pensionsadvisoryservice.org.uk>

¹² Eerst een hoge pensioenuitkering en later, als bijvoorbeeld de hypotheek is afbetaald, een lagere pensioenuitkering.

4.8 Het ontbreken van een koppeling tussen goede initiatieven

De AFM ziet een aantal goede initiatieven op het terrein van inzicht geven. Deze initiatieven zijn meestal slechts voor een beperkte groep consumenten beschikbaar.

De AFM adviseert zowel de pensioen- en financiële (advies) sector, alsook de belangen- en consumentenorganisaties om hun goede initiatieven zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen. Maar meer nog, om zoveel mogelijk initiatieven samen te voegen of te koppelen om de toegang betaalbaar en laagdrempelig te maken. Geef de consument via één (gecombineerd) loket de mogelijkheid om het inzicht te verkrijgen of zijn inkomen bij pensionering toereikend is voor zijn uitgavenpatroon of dat hij passend advies nodig heeft. Bij dit loket is mijnpensioenoverzicht.nl een belangrijke bron van informatie.

Uitbreidingen van mijnpensioenoverzicht.nl zouden op eenvoudige wijze moeten aansluiten op online hulpmiddelen van derden. Goede samenwerking kan geld besparen. Het voorkomt ook dat gebruikers steeds opnieuw dezelfde gegevens moeten opzoeken en invullen. Als daarbuiten goede initiatieven via meerdere kanalen op een consumentvriendelijke manier worden aangeboden, zijn deze bereikbaar voor alle consumenten.

De gemiddelde consument is nog steeds nauwelijks geïnteresseerd in zijn pensioen. Daarom is het van belang om pensioeninformatie zoveel mogelijk gecombineerd aan te bieden en via online hulpmiddelen inzichtelijk te maken. Op die manier is het voor consumenten zo gemakkelijk mogelijk zich meer in zijn pensioen en in zijn uitgavenpatroon te verdiepen.

5. Het vervolg in 2012

5.1 ‘Wijzer in geldzaken Geldloket’

In 2012 zullen de pilots van het Geldloket worden uitgevoerd. De belangrijkste vraag hierbij zal zijn of de pilots aansluiten op de behoefte bij de consument en de door de AFM geschetste ‘ontbrekende schakel’ invullen.

Als het Geldloket aansluit op de behoefte van de consument, dan moeten de volgende vragen worden beantwoord:

- Welke taken moet het Geldloket invullen gezien de ervaringen met de pilots? Moeten de taken worden uitgebreid en/of ingeperkt?
- Wat heeft het Geldloket nodig om de consument te kunnen helpen? Hierbij gaat het om mensen en middelen.
- Wat wordt de organisatiestructuur van het Geldloket? Gaat een bestaande organisatie het Geldloket onder haar hoede nemen of komt er een nieuwe organisatie?
- Hoe kan het Geldloket permanent gefinancierd worden? De kosten en baten van het Geldloket: wat is er nodig om het Geldloket te financieren en wat levert het op?

5.2 *Passend advies*

De AFM stelde aan alle geïnterviewden de vraag: “aan welke eisen moet het geven van pensioeninzicht voldoen?”. De vier eisen van onafhankelijk, deskundig, betaalbaar en persoonlijk onderschreven de meeste partijen. Consumentgerichte partijen vulden dit aan met de eis dat advies laagdrempelig moet zijn.

Financieel adviseurs vullen de adviesrol in, maar constateren dat het lastig is om consumenten bewust te maken van het belang van passend advies. Een echt onafhankelijk en deskundig adviseur of financieel planner zal naast de consument staan en het belang van de consument voorop stellen. Maar kan de consument inschatten of een adviseur onafhankelijk is? En hoe weet de consument of de adviseur deskundig is op het specifieke terrein van pensioenen?

Buiten het invullen van de ontbrekende schakel tussen inzicht en passend advies, is verder onderzoek noodzakelijk voor de opzet van goede consumentenadvies voor de oude dag. Vanaf 2012 zal de AFM hier aandacht aan besteden. Daarbij moet antwoord gegeven worden op de volgende vragen:

- Hoe wil de consument geïnformeerd en geadviseerd worden?
- Hoe is consumentenadvies op dit moment ingevuld door financieel adviseurs?
- Hoe kan advies betaalbaar, deskundig, onafhankelijk en laagdrempelig worden gemaakt?
- Moet het advies zich richten op een pensioentekort of bijvoorbeeld ook op juridisch advies over pensioenkwesities?

6. Conclusies en Aanbevelingen

Hieronder worden de conclusies uit het onderzoek van de AFM opgesomd. De AFM geeft daarbij aanbevelingen tot te nemen stappen om invulling te geven aan de ontbrekende schakel op weg naar passend financieel advies voor de oude dag. Tussen de informatieverstrekking door pensioenfondsen (inzicht in de eigen pensioenregeling) en het advies van financieel adviseurs (advies over de financiële positie nu en in de toekomst) ontbreekt namelijk een toegankelijke en betaalbare schakel op weg naar **hulp bij financiële planning** die de consument informeert of hij tot actie moet overgaan.

6.1 *Afbakening grens tussen het geven van inzicht en het geven van advies*

De AFM bespeurt terughoudendheid bij pensioenuitvoerders, gebaseerd op de mening dat zij de deelnemer niet mogen adviseren. Zij beperken zich daarom tot het geven van overzicht en inzicht op het eigen regelingniveau. Uit interviews is gebleken, dat pensioenuitvoerders de grens tussen het geven van inzicht en het geven van advies moeilijk kunnen bepalen. De AFM heeft daarom haar “Leidraad Communicatie Pensioenuitvoerders” uitgebreid met een hoofdstuk voor pensioenfondsen waarin de grens tussen het geven van inzicht en advisering staat beschreven. De AFM hoopt dat pensioenfondsen, met behulp van deze afbakening, bereid zijn de deelnemer gericht te helpen. Door de uitbreiding van de Leidraad biedt de AFM pensioenuitvoerders de ruimte om het inzicht bij deelnemers te verhogen.

6.2 *Uitbreiding functionaliteiten mijnpensioenoverzicht.nl*

De AFM deelt de mening van vrijwel alle geïnterviewde partijen dat mijnpensioenoverzicht.nl een belangrijke rol heeft bij het zorgen voor een totaaloverzicht van het inkomen bij pensioen. De AFM roept het Pensioenregister op de mogelijkheden tot uitbreiding van (de functionaliteiten van) mijnpensioenoverzicht.nl te onderzoeken en waar mogelijk uit te voeren. De AFM hoopt met name dat het Pensioenregister zorgt voor het digitaal beschikbaar stellen van de gegevens.

6.3 *Het ‘Wijzer in geldzaken Geldloket’*

De AFM is van mening dat het Geldloket de consument de mogelijkheid kan bieden om inzicht in zijn pensioeninkomen te verkrijgen. Het Geldloket kan niet alleen door persoonlijk contact, maar ook door gebruik van online hulpmiddelen (gedeeltelijk) invulling geven aan de ontbrekende schakel, die zorgt voor consolidatie van gegevens. De AFM hoopt dat de pensioen- en financiële (advies) sector samen met de overheid invulling kan geven aan het Geldloket en kan zorgen voor een toekomstbestendige financiering van het Geldloket.

6.4 *Samenvoegen of koppelen van goede initiatieven*

Het AFM is van mening dat alleen het samenvoegen of koppelen van goede op elkaar afgestemde initiatieven er voor kan zorgen dat de ontbrekende schakel op een betaalbare wijze kan worden ingevuld. De AFM hoopt dat de pensioen- en financiële (advies) sector en de belangen- en consumentenorganisaties de handschoen oppakken om de consument verder te helpen. Door digitale gegevensverstrekking vanuit mijnpensioenoverzicht.nl in combinatie met online hulpmiddelen kan de consument op eenvoudige en betaalbare wijze verder geholpen worden.

Bijlage 1: Werkwijze

Hoe werd onderzoek verricht?

Voor het onderzoek interviewde de AFM partijen uit de pensioen- en financiële (advies) sector. Input voor het rapport leverden ook partijen die consumenten adviseren op andere terreinen dan (alleen) pensioen, evenals partijen die consumenten door middel van een online hulpmiddel of planner of via een informatieve website helpen inzicht te krijgen in hun huidige of toekomstige financiële situatie. De gesprekken werden gevoerd aan de hand van vragenlijsten en vonden plaats in de periode van november 2010 tot en met maart 2011.

Welke partijen en bronnen hebben input geleverd aan het onderzoek?

Een aantal partijen uit de volgende organisaties heeft in een gesprek met de AFM hun visie gegeven over financiële planning voor de oude dag:

- Vijf pensioenuitvoerders
- Vijf belangenorganisaties
- Vier consumentenorganisaties
- Vier pensioensector ondersteunende instellingen

Bronnen:

- AFM ‘*Visiedocument pensioenuitvoering*’, mei 2011
- AFM-rapport ‘*Kwaliteit Advies Tweede pijler Pensioen*’, april 2010
- AFM-rapport ‘*Geef Nederlanders pensioeninzicht*’, maart 2010
- Onderzoeksvragen over pensioenadvisering in de AFM *consumentenmonitor* uitgevoerde door GfK in 2010 en 2011 over *passend advies*
- De speech van Minister Kamp op het AFM Pensioencongres mei 2011
- TNS NIPO onderzoek van mei 2011: ‘*Eén op de drie huishoudens verlangt naar komst financieel loket*’
- Onderzoek Pensioen in Nederland: kennis, verwachtingen en vertrouwen, Montae Pensioen en GfK Panel Services, augustus 2010
- ‘De pensioenbewustzijnmeter’ een onderzoek van “Wijzer in geldzaken” 1-meting pensioenbewustzijn-monitor, maart 2011
- Nieuwsbrief Stichting Pensioenregister nummer 2, van augustus 2011
- Rapport Commissie Goudswaard
- De website en informatie verkregen van The Pensions Advisory Service (TPAS)

Bijlage 2: Leidraad Communicatie Pensioenuitvoerders

8. Inzicht geven versus adviseren

8.1 De deelnemer heeft hulp nodig

Het pensioenbewustzijn van de Nederlandse pensioendeelnemers is erg laag¹³. De deelnemer heeft onvoldoende overzicht over en inzicht in de eigen pensioensituatie, en weet niet welke actie hij kan of zou moeten ondernemen. Ook weet hij onvoldoende wat de gevolgen zijn van bepaalde keuzes die hij maakt of moet maken ten aanzien van zijn pensioen.

De AFM vindt het daarom wenselijk dat pensioenfondsen¹⁴ deelnemers overzicht van en inzicht geven in hun pensioensituatie als onderdeel van hun financiële planning, en hen ondersteunen bij het maken van keuzes over hun pensioen¹⁵. Het gaat hierbij om pensioenkeuzes zoals waardeoverdracht, afkoop en de uitruilmogelijkheden die de pensioenregeling biedt. Het is van belang dat pensioenfondsen deelnemers inzicht geven in de gevolgen die bepaalde keuzes met zich brengen. De deelnemer kan dan vervolgens zelf de keuze maken om wel of geen advies in te winnen bij bijvoorbeeld een financieel adviseur of een financiële planner. Daarnaast is het ook wenselijk dat deelnemers desgevraagd advies kunnen krijgen van het deskundige pensioenfonds en haar medewerkers. Het is niet alleen wenselijk maar ook geoorloofd om die deelnemers desgevraagd te ondersteunen bij het maken van een bepaalde keuze in het kader van de pensioenregeling, zoals hierna verder toegelicht.

Veel pensioenfondsen blijken terughoudend met het geven van overzicht en inzicht aan de deelnemer over zijn pensioen, en zijn ook terughoudend in het ondersteunen van de deelnemer bij het maken van keuzes over zijn pensioen¹⁶. Een belangrijke reden hiervoor is de aanname dat pensioenfondsen deelnemers niet mogen helpen, omdat zij dan zouden adviseren of bemiddelen in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit is zonder een Wft-vergunning niet toegestaan. Toch mag er meer dan veel pensioenfondsen denken.

In dit hoofdstuk leggen we het verschil uit tussen enerzijds het geven van overzicht en inzicht en het ondersteunen van de deelnemer (niet vergunningplichtig) en anderzijds het geven van advies en/of bemiddelen in de zin van de Wft (wel vergunningplichtig).

8.2 De wet biedt ruimte

De Wft maakt onderscheid tussen enerzijds het (financieel) informeren en adviseren van consumenten in meer algemene zin en anderzijds het adviseren van consumenten over specifieke financiële producten. In de relatie tussen pensioenfondsen en deelnemers is de Pw leidend en is de Wft in zeer beperkte mate van toepassing. Wanneer een pensioenfonds een deelnemer overzicht van en inzicht geeft in de eigen pensioensituatie, of hem begeleidt bij het maken van keuzes die onderdeel uitmaken van zijn pensioenregeling, verricht dit fonds geen ongeoorloofde nevenactiviteiten:

*Een pensioenfonds verricht slechts activiteiten in verband met pensioen en werkzaamheden die daarmee verband houden.*¹⁷

¹³ Zie: 'De Pensioenbewustzijnmeter', TNS-NIPO, voor Wijzer in geldzaken (www.wijzeringeldzaken.nl). Laatste meting is in januari 2012 gepubliceerd; <http://www.wijzeringeldzaken.nl/2011/cruciale-rol-voor-werkgevers-bij-vergroten-pensioenbewustzijn.aspx>

¹⁴ De AFM richt zich hier niet tot pensioenverzekeraars, die o.a. als aanbieder van financiële producten een Wft-vergunning hebben en daarnaast fundamenteel anders van aard zijn dan pensioenfondsen

¹⁵ Bijvoorbeeld door middel van een print van de eigen informatie uit www.mijnpensioenoverzicht.nl

¹⁶ De AFM treedt hier niet in aansprakelijkheid voor slecht advies, waarop artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, inclusief alle relevante jurisprudentie terzake; van belang is dat elke vorm van advies uitgaat van alle bekende informatie over de deelnemer die advies vraagt, rekening houdend met alle bekende omstandigheden, ter voorkoming van aansprakelijkheid

¹⁷ Artikel 116, eerste lid van de Pensioenwet dan wel Wet verplichte beroepspensioenregeling

Het pensioenfonds voert geen vergunningplichtige activiteiten uit. Indien een pensioenfonds zou adviseren over een specifiek financieel product van een specifieke aanbieder, of zou bemiddelen bij de verkoop van een financieel product tussen een financiële onderneming en een consument, dan verricht dat fonds ongeoorloofde nevenactiviteiten. Dat fonds zou door te adviseren of te bemiddelen tevens de vereisten van de Wft in acht moeten nemen en moeten nagaan of het activiteiten uitvoert waarvoor een vergunning nodig is¹⁸. Omdat echter het geven van inzicht in de gevolgen van mogelijke keuzes geen advies inhoudt maar getuigt van het geven van inzicht, kan deze vorm van behulpzaamheid geen taakoverschrijding of vergunningplicht inhouden.

In de Wft wordt *adviseren* namelijk als volgt gedefinieerd:

- a. het in de uitoefening van een beroep of bedrijf **aanbevelen** van een of meer specifieke financiële producten, met uitzondering van verzekeringen en financiële instrumenten, aan een bepaalde consument; of
- b. het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meer specifieke verzekeringen of van een of meer specifieke financiële instrumenten aan een bepaalde cliënt.

Met andere woorden, er zou sprake zijn van adviseren indien een (medewerker van een) pensioenfonds of diens pensioenuitvoeringsorganisatie één of meer specifieke financiële producten van een specifieke aanbieder aan één bepaalde consument/deelnemer aanbeveelt. Indien een pensioenfonds product X van aanbieder Y aanbeveelt aan deelnemer Z is er dus sprake van het verrichten van ongeoorloofde nevenactiviteiten en van het adviseren in de zin van de Wft.

Zolang een (medewerker van een) een pensioenfonds (via diens pensioenuitvoeringsorganisatie) een aanbeveling aan een deelnemer doet die verband houdt met keuzes die te maken hebben met diens deelname aan de collectieve (basis- of aanvullende) werkgeverspensioenregeling, is sprake van geoorloofde activiteiten en geen sprake van advisering in de zin van de Wft.

Een goed voorbeeld van enkel uitvoeren van de pensioenregeling is het geven van individuele uitleg over en toelichting op de gevolgen van een bepaalde keuze binnen de pensioenregeling, zoals langer doorwerken of uitruil van nabestaandenpensioen in ouderdomspensioen. Het is zelfs geoorloofd om de deelnemer concreet richting te geven bij het maken van de verschillende keuzen. In dat geval is het uiteraard van belang om voldoende te weten over de deelnemer die om advies vraagt.

Ook een pensioenfonds dat een deelnemer adviseert inzake diens belegging in het kader van een collectieve (basis- of aanvullende) premieregeling handelt nog steeds binnen de geoorloofde activiteiten en niet in strijd met de Wft. Sterker nog, de zorgplichteisen verplichten tot het geven van advies¹⁹.

In de Wft wordt *bemiddelen* als volgt gedefinieerd:

- a. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan een financieel instrument, krediet of verzekering tussen een consument en een aanbieder;
- b. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een consument en een aanbieder of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst; of
- c. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering;

¹⁸ Hierbij merkt de AFM volledigheidshalve op dat pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen die op grond van Deel 2 van de Wft een vergunning van DNB hebben voor het uitvoeren van het bedrijf van levensverzekeraar of premiepensioeninstelling toegestaan zijn zonder aparte vergunning te bemiddelen in en adviseren over financiële producten.

¹⁹ Art. 52 van de Pw

Anders gezegd, er zou sprake zijn van bemiddelen indien een (medewerker van) een pensioenfonds activiteiten zou verrichten die ertoe strekken om een deelnemer een product te laten kopen van een aanbieder of een andere financiële dienstverlener. Dat kan overigens al zijn als een fonds meer dan naw-gegevens van een deelnemer doorstuurt aan een aanbieder; het louter doorgeven van naw-gegevens dus niet. Indien het pensioenfonds een deelnemer helpt bijvoorbeeld een lijfrenteverzekering te sluiten bij aanbieder X, dan verricht dat fonds ongeoorloofde activiteiten en kan deze activiteit vergunningplichtig zijn uit hoofde van de Wft.

Wat mogen pensioenfondsden zonder Wft-vergunning²⁰ wel doen om de deelnemer te helpen?
Pensioenfondsden mogen:

- uitleg geven over de (huidige) pensioensituatie van de deelnemer;
- nagaan of de deelnemer voldoende inzicht in zijn pensioensituatie heeft en welke verwachtingen hij voor de toekomst heeft;
- de deelnemer helpen bij het maken van keuzes die onderdeel uitmaken van de pensioenregeling (zoals de pensioenleeftijd, uitruil OP-NP, hoog-laag constructie, afkoop);
- de deelnemer helpen bij het maken van een keuze over waardeoverdracht bij een wisseling van pensioenfonds door wijziging van werkgever;
- ter beschikking stellen van een digitale planningstool (zie voor uitleg ook 8.4);
- de deelnemer helpen bij het verkrijgen van inzicht in de gevolgen van de uitkomsten van een vergelijking tussen huidige en toekomstige inkomsten en huidige en toekomstige uitgaven;
- in algemene zin wijzen op aanvullende financiële mogelijkheden en de mogelijke noodzaak daarvan;
- verwijzen naar de mogelijkheid om contact op te nemen met een financieel adviseur.

Wat mogen pensioenfondsden zonder taakoverschrijding en Wft-vergunning niet doen om de deelnemer te helpen?

Pensioenfondsden mogen niet:

- een specifiek financieel product van een specifieke aanbieder aanbevelen;
- bemiddelen in financiële producten tussen een deelnemer en een financiële onderneming.

De pensioenwetten kennen geen verbiedende bepalingen wat betreft de ondersteuning die pensioenfondsden mogen geven aan deelnemers in het kader van de uitvoering van de pensioenregeling.

8.3 Praktijkvoorbeeld I: Waardeoverdracht

Indiensttreding is een moment waarop een deelnemer de hulp van zijn pensioenfonds goed kan gebruiken. Het pensioenfonds van de nieuwe werkgever (ontvangende pensioenfonds) kan ondersteunen bij de beslissing het pensioen over te dragen dat is opgebouwd via de vorige werkgever (overdragende pensioenfonds). We weten dat een deelnemer de beslissing tot waardeoverdracht slechts zelden bewust neemt (zie AFM onderzoek uit 2008, www.afm.nl/nl/consumenten/actueel/nieuws/2008/pensioen_life).

Hoe kunnen het ontvangende en het overdragende pensioenfonds hun deelnemers helpen bij de keuze om wel of geen waardeoverdracht te laten plaatsvinden?

Stap 1: Attenderen op waardeoverdracht

Het overdragende pensioenfonds moet de deelnemer wijzen op zijn recht op waardeoverdracht in de beëindigingsinformatie, en het ontvangende pensioenfonds moet de deelnemer wijzen op waardeoverdracht in de welkomstinformatie. Toch vindt de AFM dit niet voldoende. Het is goed om de deelnemer hier meermaals duidelijk op de mogelijkheid van waardeoverdracht te wijzen,

²⁰ De AFM bedoelt hiermee ook vergunningplichtige activiteiten waarop een bij of krachtens de Wft bepaalde vrijstelling van toepassing is.

bijvoorbeeld tijdens het exit-gesprek bij uitdiensttreding of tijdens een introductiebijeenkomst bij indiensttreding door of namens de werkgever.

Maak hierbij ook duidelijk wat het belang is van waardeoverdracht: het is een beslissing die grote financiële consequenties kan hebben. Leg de deelnemer uit welke elementen van de vorige en huidige pensioenregeling belangrijk zijn bij het maken van een keuze over waardeoverdracht, zoals het karakter van de pensioenregeling, de aard van het nabestaandenpensioen en de toeslagverlening. Leg de belangrijkste verschillen tussen de twee pensioenregelingen uit en wijs vooral op de gevolgen van het juist wel of niet overdragen van de opgebouwde waarde, uitgaande van alle op dat moment relevante informatie over de verschillen in kwaliteit tussen de betreffende pensioenregelingen²¹ maar ook over de betreffende deelnemer zelf.

Stap 2: Begeleiding bij het proces

Vervolgens is het belangrijk om de deelnemer duidelijk uit te leggen welke stappen hij moet nemen: het indienen van de aanvraag bij het nieuwe fonds, het ontvangen en beoordelen van de offerte van het ontvangende fonds en het maken van een keuze. Zorg ervoor dat de deelnemer weet waar hij aanvullende informatie kan vinden over zijn waardeoverdracht²², hoe hij hulp kan krijgen bij het maken van zijn keuze, en aan welke wettelijke termijnen hij zich moet houden. De AFM acht het ontvangende fonds de aangewezen partij om de deelnemer te begeleiden bij het proces van waardeoverdracht.

Stap 3: De deelnemer helpen te kiezen

Wanneer de deelnemer de offerte van het nieuwe fonds heeft ontvangen, acht de AFM dit fonds de aangewezen partij om de deelnemer te begeleiden bij zijn keuze over de waardeoverdracht. Ontvangende pensioenfondsen kunnen hun deelnemers pro-actief benaderen met hulp, maar kunnen er ook voor kiezen om de mogelijkheid tot hulp slechts beschikbaar te stellen (waarbij de deelnemer het pensioenfonds benadert met de hulpvraag). De meest passende vorm zal afhankelijk zijn van het type deelnemers dat is aangesloten bij het pensioenfonds.

Op basis van de offerte en de kenmerken van de oude en nieuwe pensioenregeling kan het ontvangende pensioenfonds de deelnemer vervolgens uitleggen wat de consequenties zijn van de verschillende keuzemogelijkheden. Het pensioenfonds ondersteunt de deelnemer vervolgens bij het maken van de meest geschikte keuze, uitgaande van de op dat moment bekende gegevens en daarbij rekening houdend met de mogelijkheid van een slechter scenario ('wat gebeurt er in het ergste geval?'). Als het pensioenfonds de deelnemer begeleidt bij het maken van zijn keuze over waardeoverdracht, spreekt het voor zich dat deze het belang van de deelnemer voorop stelt. Desgevraagd kan en mag het ontvangende pensioenfonds de deelnemer ondersteunen bij het maken van een bepaalde keuze, op basis van voldoende informatie over de deelnemer. Het is niet de bedoeling dat deze de deelnemer strategisch adviseert, op een wijze dat het belang van het pensioenfonds prevaleert.

8.4 Praktijkvoorbeeld II: Inzicht geven in toereikendheid pensioeninkomen

Het uiteindelijke doel van alle wettelijke informatieverstrekking is om de deelnemer in staat te stellen de planning van zijn financiële toekomst ter hand te (laten) nemen. Het is voor een deelnemer vaak moeilijk om te beoordelen of het pensioen dat hij zal krijgen indien hij met pensioen gaat, voldoende is om de gewenste levensstandaard te behouden²³. Om inzicht te krijgen in de toereikendheid van het pensioeninkomen is het van belang dat de deelnemer desgewenst kan weten wat zijn inkomsten zijn, maar liefst ook wat de hoogte van de uitgaven zal zijn. Is er een keuze tot een hoog/laag-constructie? Op welk moment zou de deelnemer voor welk deel met pensioen kunnen gaan? Heeft de deelnemer op de pensioengerechtigde leeftijd bijvoorbeeld zijn woonhuis (gedeeltelijk) afgelost? Heeft de deelnemer bijvoorbeeld nog studerende kinderen met uitgaven waaraan hij financieel bijdraagt en, zo ja, hoe lang nog? En zijn er nog andere bronnen

²¹ W.o .dus karakter en risico's, toegekende en te verwachten toeslagen, uitgevoerde en te verwachten kortingen of premieverhogingen

²² Bijvoorbeeld op www.pensioenkijsker.nl, <http://www.wijzeringeldzaken.nl/levensfasen/pensioen/hoogte-pensioen.aspx> of <http://www.nibud.nl/nc/sparen-vermogen/pensioenopbouw/is-het-toereikend.html>

²³ <http://www.nibud.nl/nc/sparen-vermogen/pensioenopbouw/is-het-toereikend.html>

van inkomsten, bijvoorbeeld in de derde pijler? Door de verwachte inkomsten en uitgaven in kaart te (laten) brengen, kan de deelnemer op hoofdlijnen weten in hoeverre het pensioeninkomen toereikend zal zijn.

Pensioenfondsen kunnen hun deelnemers op verschillende manieren helpen om de inkomsten en uitgaven in kaart te brengen, zodat de deelnemer inzicht kan krijgen in de toereikendheid van de hoogte van zijn pensioen. Er zijn pensioenfondsen die samen met de deelnemer om tafel gaan zitten, en op basis van de persoonlijke administratie van de deelnemer de totale financiële situatie na pensionering in kaart brengen. Zo weet de deelnemer bij benadering waar hij aan toe is, en of het nodig is om actie te ondernemen. Is het bijvoorbeeld nodig om aanvullende financiële voorzieningen te treffen, of moet de deelnemer zijn levensstijl gaan aanpassen?

Het is belangrijk om op te merken dat het niet gaat om een financieel overzicht tot achter de komma nauwkeurig. Nuttig is al om een deelnemer op hoofdlijnen inzicht te geven in de toereikendheid van het pensioeninkomen, om op basis daarvan in te kunnen schatten of het nodig is om actie te ondernemen of niet. Een precieze berekening is niet nodig en ook niet verplicht.

De AFM realiseert zich overigens dat lang niet alle pensioenfondsen de wens of middelen hebben om kosteloos met alle deelnemers een persoonlijk financieel planningsgesprek te voeren. De AFM wil hier slechts meegeven dat een pensioenfonds de deelnemers kan en mag helpen grip te krijgen op hun toekomstige financiële situatie en hen generiek mag voorlichten over aanvullende mogelijkheden. Pensioenfondsen kunnen hun deelnemers in ieder geval wijzen op het belang van het maken van een financiële planning. Ze kunnen de deelnemers op hoofdlijnen laten zien hoe ze dit kunnen doen, bijvoorbeeld door hen een overzicht te geven van de belangrijkste inkomsten en uitgavenposten en door te verwijzen.

Autoriteit Financiële Markten
T + 020 797 2000 | F +020 797 3800
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

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

Amsterdam, februari 2012