



*Rapport*

# Onderzoek digitale pensioencommunicatie

Juli 2015

# 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. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten.

Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

# Inhoud

1. Onderzoek digitale pensioencommunicatie	3
1.1 Aanleiding en werkwijze	3
1.2 MijnOmgeving en mijnpensioenoverzicht.nl	4
1.3 Algemeen beeld	4
2. Aanbevelingen overzicht, inzicht, actie	8
2.1 Help deelnemers met overzicht	8
2.2 Gescheiden deelnemers: geef ook deze kwetsbare groep overzicht	9
2.3 Geef inzicht in onzekerheden, waaronder ook koopkracht	10
2.4 Geef inzicht in het pensioen: zal het voldoende zijn?	11
2.5 Geef evenwichtige informatie: maak relevante voor- en nadelen transparant	12
2.6 Geef handelingsperspectief: binnen en buiten de pensioenregeling	13
2.7 Shoppen: maak duidelijk als het kan en wat deelnemers moeten doen	15

# 1. Onderzoek digitale pensioencommunicatie

Dit rapport geeft een samenvatting van de resultaten van een verkennend onderzoek naar digitale pensioencommunicatie bij de zes grootste verzekeraars. Het onderzoek vond plaats in het laatste kwartaal van 2014 en het eerste kwartaal van 2015. Het is gebaseerd op enkele nieuwe normen uit de Pensioenwet die voortkomen uit de Wet Pensioencommunicatie<sup>1</sup> (inwerkingtreding 1 juli 2015) en de uitgangspunten die daaraan ten grondslag liggen.

Naast een toelichting op het onderzoek en een samenvatting van de resultaten, bestaat de rest van dit rapport uit een aantal aanbevelingen: concrete aandachtspunten voor (digitale) communicatie. Deze aanbevelingen zijn bedoeld voor pensioenuitvoerders.

## 1.1 Aanleiding en werkwijze

De Wet Pensioencommunicatie maakt digitaal communiceren makkelijker en de verwachting is dat pensioenuitvoerders steeds meer digitaal gaan communiceren, naast maar ook in plaats van schriftelijke communicatie. Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie vond de AFM het belangrijk te peilen wat de sector zelf al op het gebied van digitale communicatie heeft ontwikkeld. Biedt de verzekeraar al enige vorm van digitaal overzicht aan de deelnemer? En ondersteunt hij de deelnemer digitaal bij het verkrijgen van inzicht in de pensioensituatie? De AFM onderzocht daarnaast communicatie rondom levensgebeurtenissen waarbij van de deelnemer een eigen actie wordt verwacht als het gaat om zijn pensioen. In het onderzoek keken we naar digitale communicatie over scheiding, uitdiensttreding (met name waardeoverdracht) en pensionering (met name het kiezen van een eigen pensioenuitvoerder, het shoppen<sup>2</sup>).

De MijnOmgeving of portal en de consumentenwebsite van verzekeraars vormden de kern van het onderzoek. We onderzochten de MijnOmgeving van een geselecteerd beschikbare premieproduct dat de betreffende verzekeraar actief verkoopt. Er is gekeken naar de informatie die in aanvulling op de wettelijk verplichte informatie, zoals het UPO, op de websites en de MijnOmgeving te vinden is.

Het onderzoek bevatte drie hoofdonderdelen:

- Bereik en gebruik van digitale communicatiemiddelen;
- Algemene informatie (met name de website);
- Persoonlijke informatie (de MijnOmgeving of portal).

De AFM bekeek in hoeverre de aangeboden digitale communicatie voldoet aan de normen duidelijk en evenwichtig. De normen correct en tijdig vielen buiten de reikwijdte van het onderzoek<sup>3</sup>. Wij keken dus niet in hoeverre de prognoses die een deelnemer in de MijnOmgeving te zien krijgt, ook juist zijn. Uiteraard is juistheid wel een cruciale voorwaarde voor effectieve

---

<sup>1</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2013–2014, 34 008, A

<sup>2</sup> Art. 81 Pensioenwet (voor verzekeraars)

<sup>3</sup> Art. 48 lid 1 Wet Pensioencommunicatie, inwerkingtreding 1 juli 2015

pensioencommunicatie. Naast de duidelijkheid en evenwichtigheid beoordeelden we in hoeverre de communicatie bijdraagt aan het overzicht en inzicht van de deelnemer. Ook is gekeken naar het handelingsperspectief dat verzekeraars deelnemers bieden. De drieslag overzicht-inzicht-actie, die ook de Memorie van Toelichting bij de Wet Pensioencommunicatie noemt, vormde dus mede het uitgangspunt voor dit onderzoek.

## 1.2 MijnOmgeving en mijnpensioenoverzicht.nl

Door de Wet Pensioencommunicatie worden de functionaliteiten van mijnpensioenoverzicht.nl de komende jaren uitgebreid. In mijnpensioenoverzicht.nl zal het ouderdomspensioen worden weergegeven in een pessimistisch, een verwacht en een optimistisch scenario. Het pensioenregister krijgt verder tot doel inzicht te geven in de keuzes ten aanzien van het pensioen en de gevolgen van deze keuzes en van belangrijke gebeurtenissen op het pensioen.

De AFM ziet dat verzekeraars deze functionaliteiten (deels) al aanbieden aan hun eigen deelnemers in een zogenoemde MijnOmgeving of portal. Wij zagen daarom aanleiding om hier een verkennend onderzoek naar te doen: hoe zien deze MijnOmgevingen eruit, welke mogelijkheden krijgen deelnemers en in hoeverre bieden deze MijnOmgevingen overzicht, inzicht en handelingsperspectief?

Deelnemers hebben voornamelijk behoefte aan totaaloverzicht. Het overzicht op mijnpensioenoverzicht.nl is het enige dat gegevens over AOW en tweedepijlerpensioen (bij verschillende pensioenuitvoerders) automatisch kan combineren. Dat is mogelijk doordat alle pensioenuitvoerders gegevens beschikbaar stellen via mijnpensioenoverzicht.nl. Individuele pensioenuitvoerders beschikken niet over deze mogelijkheid; deelnemers moeten daarom in MijnOmgevingen zelf hun gegevens aanvullen. Het is voor individuele pensioenuitvoerders belangrijk dat zij in hun Mijnomgeving verwijzen naar mijnpensioenoverzicht.nl als bron van informatie over AOW en overige tweedepijlerpensioen.

De MijnOmgevingen van individuele pensioenuitvoerders kunnen echter informatie geven over kenmerken en specifieke mogelijkheden van de regeling of specifieke uitvoerder, bijvoorbeeld over vrijwillige (aanvullende) regelingen. Bovendien is het mogelijk om een MijnOmgeving, naast het bieden van overzicht en inzicht, te laten dienen als platform voor digitale communicatie met deelnemers. Een MijnOmgeving kan dus een aanvulling zijn op mijnpensioenoverzicht.nl. Het is echter niet verplicht voor pensioenuitvoerders om een MijnOmgeving aan te bieden. Pensioenuitvoerders zullen zelf de afweging moeten maken of in hun specifieke geval het aanbieden van een MijnOmgeving kostenefficiënt en van toegevoegde waarde voor hun deelnemers is.

## 1.3 Algemeen beeld

Verzekeraars hebben al veel ontwikkeld op het gebied van digitale communicatie: elke onderzochte verzekeraar heeft een digitale, persoonlijke portal voor haar deelnemers (MijnOmgeving) en maakt gebruik van een website. Daarnaast zien we apps en verschillende tools om deelnemers bij hun pensioen te betrekken. Alle verzekeraars geven aan hun communicatie te

toetsen bij deelnemers. De AFM vindt het heel positief dat verzekeraars op het gebied van digitale communicatie al veel stappen hebben gemaakt.

De AFM ziet dat de websites van verzekeraars informatie bevatten over de onderzochte levensgebeurtenissen. De informatie vinden we in de meeste gevallen duidelijk en evenwichtig, belangrijke normen uit de Wet Pensioencommunicatie. Het kiezen van een pensioenuitvoerder bij pensionering in het geval van een premieovereenkomst (shoppen) heeft nog extra aandacht nodig.

De MijnOmgevingen van verzekeraars geven vaak, na aanvulling door deelnemers, goed overzicht van het persoonlijke pensioen: vaak worden AOW en pensioenen in één prognose weergegeven. Dit helpt de deelnemer en vindt de AFM dan ook positief. De AFM roept op tot (extra) aandacht voor gescheiden deelnemers omdat deze nog vaak onvoldoende overzicht hebben. Ook het toevoegen van inzicht in koopkrachtverlies en het bieden van handelingsperspectief is belangrijk.

Het daadwerkelijk activeren van de deelnemer blijkt nog lastig: deelnemers kunnen vaak wel gebruik maken van de MijnOmgeving, maar de meesten doen dit nog niet, ondanks de acties die verzekeraars al ondernamen om hen daartoe te bewegen.

### *Veel deelnemers loggen nog niet in*

Niet alle deelnemers hebben toegang tot de onderzochte MijnOmgeving. Bij enkele verzekeraars zijn bepaalde groepen deelnemers (nog) uitgesloten van gebruikmaken van een MijnOmgeving (bijvoorbeeld slapers, gepensioneerden of werknemers aan een maatwerkregeling). Soms heeft slechts een klein deel van alle actieve deelnemers toegang tot een MijnOmgeving. Verschillende verzekeraars geven overigens aan meerdere MijnOmgevingen te hebben en geven aan dat deelnemers wél toegang hebben tot een andere (soms oudere) dan de door ons onderzochte MijnOmgeving.

Het blijkt voor vrijwel alle verzekeraars moeilijk om deelnemers te bewegen tot het inloggen op de MijnOmgeving: het overgrote deel van de deelnemers dat gebruik kan maken van de MijnOmgeving, logde nog niet in. Ook apps en andere tools worden nog heel beperkt gebruikt. Verzekeraars benaderen deelnemers actief om ze te wijzen op het bestaan van de MijnOmgevingen, bijvoorbeeld tijdens reguliere contactmomenten. Het in beweging krijgen van de deelnemer blijkt desondanks moeilijk.

### *Verzekeraars gebruiken deelnemeronderzoek*

Alle verzekeraars geven aan ten minste enige vorm van deelnemeronderzoek te verrichten. De AFM ziet dat verzekeraars bezig zijn met het doorontwikkelen van hun MijnOmgeving. Zij geven aan daar op een of andere manier deelnemers bij te betrekken, wat wij erg goed vinden. Wij merken op dat het betrekken van deelnemers in een vroeg stadium aan te raden is, bij voorkeur voordat een nieuwe versie van een communicatiemiddel in gebruik wordt genomen. Op deze manier kunnen verzekeraars de resultaten van deelnemeronderzoek meenemen in de ontwikkelfase. Daarnaast raden wij aan er doorlopend voor te zorgen dat alle digitale informatie aansluit op de behoeften en kenmerken van deelnemers.

### *Algemene communicatie: vaak duidelijke websites, weinig informatie over shoppen*

De websites bevatten algemene informatie over de gevolgen van specifieke levensgebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op het pensioen, zoals scheiding en pensionering. Dat vinden wij positief: de deelnemer kan zo op een laagdrempelige manier voor hem relevante informatie tot zich nemen als zich een levensgebeurtenis voordoet. De informatie op de websites is over het algemeen duidelijk en evenwichtig.

Vaak stellen verzekeraars informatie beschikbaar aan deelnemers over de acties die zij kunnen ondernemen en bijbehorende termijnen, bijvoorbeeld als het gaat om waardeoverdracht. Deze informatie kan de deelnemer helpen een actie in gang te zetten en waarderen wij daarom.

Opvallend is dat dit niet geldt voor de mogelijkheid tot shoppen met het pensioenkapitaal bij pensionering. We zien vaak alleen een beperkte benoeming van deze mogelijkheid, en verdere informatie en hulp zoals het benoemen van mogelijke voor- en nadelen ontbreekt. Ook ontbreekt vaak informatie voor shoppers die geen deelnemer zijn (inkomende shoppers), zoals informatie over het aanvragen van een offerte. Hierdoor ontbreekt voor deelnemers inzicht in deze keuzemogelijkheid en de gevolgen daarvan.

### *Persoonlijke communicatie: overzicht goed*

De informatie in de MijnOmgeving is bij de meeste verzekeraars voldoende duidelijk en evenwichtig. Alle MijnOmgevingen geven enig overzicht over het pensioen dat de deelnemer bij hen opbouwt. De meeste verzekeraars geven de mogelijkheid om naast hun eigen werknemerspensioen ook de AOW en eventuele andere tweede pijlerpensioenen in één overzicht van (totaal) verwacht pensioen weer te geven. Deelnemers moeten dan zelf hun gegevens aanvullen, bijvoorbeeld met behulp van mijnpensioenoverzicht.nl. Derdepijlerpensioen toevoegen aan prognoses, zodat een totaaloverzicht van inkomen na pensionering mogelijk is, is (nog) niet bij alle verzekeraars mogelijk. Positief is dat we zien dat meerdere verzekeraars de pensioenen standaard in netto-maandbedragen weergeven.

### *Overzicht na scheiding en inzicht in koopkrachtverlies beperkt*

Voor gescheiden deelnemers is het overzicht echter nog beperkt: vaak is de pensioensituatie weergegeven zonder dat (volledig) inzichtelijk is welk deel van het pensioen voor de ex-partner bestemd is. Hierdoor hebben gescheiden deelnemers en hun ex-partners onvoldoende overzicht. Wij vinden het positief dat verzekeraars expliciet wijzen op de onzekerheid van de te verwachten hoogte van het pensioen, bijvoorbeeld door het weergeven van scenario's, waarbij de hoogte van het te bereiken pensioen varieert tussen een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario. Opvallend is dat er nog weinig aandacht is voor mogelijk koopkrachtverlies. Voor het creëren van realistische verwachtingen is ook aandacht voor koopkracht(verlies) nodig.

### *Wanneer welke actie?*

Het betrekken van (verwachte) uitgaven en/of inkomsten bij pensioenprognoses, geeft de deelnemer een referentiepunt en helpt zo daadwerkelijk inzicht te verkrijgen in de toereikendheid van zijn pensioen. De AFM vindt het dan ook positief dat er verzekeraars zijn die dat doen.

Sommige verzekeraars maken hun deelnemers vervolgens expliciet attent op de acties die zij kunnen ondernemen. Dit zijn acties als het pensioen niet voldoende lijkt te zijn, zoals bijsparen of hypotheek aflossen, maar ook individuele keuzemomenten die om een mogelijke actie vragen, bijvoorbeeld vervroeging en uitstel van het pensioen. Deelnemers hebben behoefte aan handelingsperspectief; we vinden het belangrijk dat pensioenuitvoerders expliciet aangeven welke acties deelnemers op welk moment kunnen of moeten ondernemen.

Zeker als de deelnemer een keuze moet of mag maken is evenwichtigheid van informatie van groot belang: het op een heldere en toegankelijke wijze presenteren van zowel de relevante nadelen als de relevante voordelen is bij een enkele verzekeraar nog een aandachtspunt.



## 2. Aanbevelingen overzicht, inzicht, actie

De AFM bekeek in hoeverre de communicatie bijdraagt aan het overzicht, inzicht en handelingsperspectief dat verzekeraars deelnemers bieden. De aanbevelingen die volgen uit ons onderzoek zijn dan ook ingedeeld aan de hand van de drieslag overzicht-inzicht-actie.

### 2.1 Help deelnemers met overzicht

*Overzicht: ook over AOW en 3<sup>e</sup> pijler*

#### *Wat is het probleem?*

Wij vinden het belangrijk dat pensioenuitvoerders in een MijnOmgeving deelnemers in staat stellen overzicht van hun totale verwachte pensioen te krijgen zodat eventuele keuzes gebaseerd worden op een totaalbeeld. De MijnOmgeving kan een aanvullende rol spelen bij het overzicht dat mijnpensioenoverzicht.nl al biedt: het kan het getoonde overzicht immers koppelen aan acties die bij de specifieke aanbieder mogelijk zijn.

Pensioenuitvoerders beschikken niet over alle benodigde gegevens voor het bieden van een juist totaaloverzicht. Deelnemers moeten daarom op een of andere manier zelf de gegevens over AOW (bijvoorbeeld jaren in het buitenland), overige tweedepijlerpensioen en eventueel derdepijlerpensioen aanvullen. Het is belangrijk om deelnemers hierbij te helpen door bijvoorbeeld te verwijzen naar mijnpensioenoverzicht.nl.

#### *Waarom is dit belangrijk?*

Deelnemers zijn veelal op zoek naar antwoord op de vraag 'hoeveel krijg ik?'. Het is dus belangrijk, ook volgens de Wet Pensioencommunicatie, dat pensioeninformatie deelnemers overzicht geeft door hen duidelijk te maken wat zij krijgen. De MijnOmgeving kan, naast mijnpensioenoverzicht.nl, een belangrijke rol spelen in overzicht over de AOW, tweede en derdepijlerpensioenen van deelnemers.

#### *Welke actie is gewenst?*

Om deelnemers optimaal in staat te stellen een totaaloverzicht van hun pensioen te krijgen, roepen wij pensioenuitvoerders op om:

- deelnemers erop te wijzen dat zij niet automatisch totaaloverzicht krijgen en hen de mogelijkheid te bieden om AOW en overig tweede- en derdepijlerpensioen toe te voegen;
- bij pensioenprognoses uitdrukkelijk te verwijzen naar mijnpensioenoverzicht.nl als hulpmiddel om het overzicht van het tweedepijlerpensioen compleet te maken.

Goed voorbeeld:

**Andere pensioenen toevoegen**

Hebt u pensioen opgebouwd bij een andere werkgever? Of hebt u een lijfrente afgesloten waarvan u de uitkering al weet? Voeg hier deze pensioenen toe voor een volledig overzicht. U kunt dit automatisch doen via het nationaal pensioenregister ([mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl)). Of u voegt een pensioen zelf handmatig toe aan de hand van uw Uniform Pensioenoverzicht. Maak hieronder uw keuze.

**Handmatig**  
Voeg zelf handmatig pensioen toe dat u bij een andere werkgever hebt opgebouwd. Gebruik hiervoor uw Uniform Pensioenoverzicht. [Hoe werkt dit?](#)

**Automatisch**  
Voeg zelf automatisch pensioen toe dat u bij een andere werkgever hebt opgebouwd. U gebruikt hiervoor het nationaal pensioenregister. [Hoe werkt dit?](#)

Voeg handmatig toe

Voeg automatisch toe

- Deelnemers krijgen actief de instructie om andere pensioenen toe te voegen
- Dat wordt zo makkelijk mogelijk gemaakt door bijvoorbeeld te verwijzen naar [mijnpensioenoverzicht.nl](http://mijnpensioenoverzicht.nl)
- Zo is voor deelnemers in één MijnOmgeving een totaaloverzicht te realiseren van hun te verwachten pensioen

## 2.2 Gescheiden deelnemers: geef ook deze kwetsbare groep overzicht

*Totaal = exclusief pensioen voor de ex-partner na verevening/conversie*

### *Wat is het probleem?*

Bij de weergave van het te verwachten pensioen in de MijnOmgevingen is vaak nog onvoldoende aandacht voor gescheiden deelnemers. Een ex-partner kan doorgaans aanspraak maken op een deel van het weergegeven ouderdomspensioen. Het deel van het ouderdomspensioen dat aan de ex-partner toekomt, is in veel gevallen echter niet zichtbaar in de MijnOmgeving, waardoor de deelnemer een onjuist beeld kan krijgen van zijn persoonlijke pensioensituatie.

Aandacht is daarnaast nodig voor het (bijzonder) partnerpensioen dat de ex-partner krijgt als de deelnemer overlijdt. Met name in het geval van een nieuwe partner is het voor de deelnemer belangrijk om inzicht te krijgen in welk partnerpensioen, na aftrek van het deel voor de ex-partner, overblijft voor de nieuwe partner.

### *Waarom is dit belangrijk?*

Gescheiden deelnemers vormen een kwetsbare groep. Hun verwachte pensioen wordt sterk beïnvloed door een scheiding. Uit AFM-rapport [Pensioenrisico-analyse \(2012\)](#) en meer recent ook uit onderzoek van Netspar ([Netspar Brief 2, april 2015](#)) blijkt dat het pensioenresultaat van gescheiden deelnemers sterk achterblijft bij het resultaat van vergelijkbare deelnemers die niet

gescheiden zijn. Omdat een deel van het pensioen bestemd is voor de ex-partner is het voor deelnemers die een scheiding doormaken daarom extra belangrijk om (digitaal) overzicht te krijgen over hun pensioensituatie. Zonder dit overzicht is het niet mogelijk om inzicht te krijgen in hun pensioen, waardoor zij niet kunnen bepalen of aanvullende actie noodzakelijk is.

### *Welke actie is gewenst?*

De AFM roept pensioenuitvoerders op om gescheiden deelnemers een juist en actueel overzicht te geven van hun pensioensituatie door:

- bij pensioenprognoses onderscheid te maken in het deel voor de deelnemer en het deel voor de ex-partner;
- bij een deelnemer met een nieuwe partner aandacht te besteden aan het feit dat een deel van het partnerpensioen bestemd is voor de ex-partner waardoor de nieuwe partner minder partnerpensioen krijgt bij overlijden van de deelnemer;
- aandacht te besteden aan het feit dat een deelnemer wellicht pensioen van de ex-partner krijgt, wat ook zijn totale pensioenresultaat (positief) beïnvloedt.

Als een scheiding (nog) niet is verwerkt, dan is het aan te bevelen deelnemers daar in de MijnOmgeving op te wijzen, zodat zij geen onrealistische verwachtingen krijgen door de getoonde prognoses.

## 2.3. Geef inzicht in onzekerheden, waaronder ook koopkracht

*Inzicht = (ook) inzicht in onzekerheden*

### *Wat is het probleem?*

Deelnemers hebben na overzicht ook inzicht nodig in hun pensioen. Dat vraagt onder meer om antwoord op de vraag welke risico's er aan hun pensioen zijn verbonden: dit kan ook door het weergeven van scenario's. Opvallend is dat er nog weinig aandacht is voor één van de risico's, namelijk koopkrachtverlies. Daardoor krijgen deelnemers vaak geen inzicht in de gevolgen van koopkrachtverlies voor hun pensioen.

### *Waarom is dit belangrijk?*

De hoogte van pensioen is onzeker. Het is belangrijk dat deelnemers op individueel niveau kunnen zien wat hun te verwachten pensioen is in een goedweers- en slechtweersscenario. Op deze manier krijgen deelnemers inzicht in de onzekerheden. Ook de Wet Pensioencommunicatie besteedt hier aandacht aan, onder meer door de bepalingen over de weergave in scenario's. We vinden het cruciaal dat deelnemers realistische verwachtingen hebben over hun pensioen. Naast informatie over andere risico's en onzekerheden, is daarom enige vorm van informatie over koopkracht nodig. Zonder dit inzicht in onzekerheden is het voor deelnemers niet mogelijk om te bepalen of aanvullende actie noodzakelijk is.

### Welke actie is gewenst?

Om deelnemers realistische verwachtingen te geven van de hoogte van hun pensioen roepen wij pensioenuitvoerders op om:

- pensioenprognoses weer te geven in verschillende scenario's, met een onder- en bovengrens;
- in persoonlijke informatie aandacht te besteden aan alle relevante onzekerheden, waaronder mogelijk koopkrachtverlies, op een manier die bij uw deelnemers past.

### Goed voorbeeld:



- De pensioenprognose in deze MijnOmgeving laat een verwacht pensioen zien met daarbij een verwachte boven- en ondergrens
- Deze scenario's maken duidelijk dat de hoogte van het pensioen niet zeker is
- Zo is de kans kleiner dat de deelnemer teleurgesteld is in de hoogte van zijn pensioen

## 2.4. Geef inzicht in het pensioen: zal het voldoende zijn?

*Inzicht = (ook) inzicht in toereikendheid*

### Wat is het probleem?

Een referentiepunt, zoals de verwachte uitgaven (bijvoorbeeld via het Nibud) en/of een gewenst inkomen helpt de deelnemer antwoord te krijgen op de vraag of het pensioen voor hem voldoende is. Zonder referentiepunt is het voor deelnemers moeilijk te zien of dat zo is. Ook de weergave van het verwachte pensioen in nettomaandbedragen helpt de deelnemer bij het verkrijgen van inzicht.

### *Waarom is dit belangrijk?*

Om inzicht te krijgen in de eigen pensioensituatie helpt het als bedragen netto per maand zijn weergegeven. Op die manier is het te verwachten pensioen namelijk beter te vergelijken met het huidige inkomen, dat mensen het beste kennen in netto maandbedragen. Ook volgens de Wet Pensioencommunicatie moet pensioeninformatie na overzicht ook inzicht bieden door deelnemers in staat te stellen antwoord te vinden op de vraag of het te verwachten pensioen voor hen voldoende zal zijn.

### *Welke actie is gewenst?*

We roepen pensioenuitvoerders op om deelnemers inzicht te geven in hun persoonlijke pensioensituatie door hen te ondersteunen bij het beantwoorden van de vraag of het te verwachten pensioen voldoende zal zijn. Daarvoor is het aan te bevelen om:

- pensioenprognoses te relateren aan een referentiepunt zoals de verwachte uitgaven of het gewenste inkomen;
- zoveel mogelijk bedragen netto per maand weer te geven.

## **2.5. Geef evenwichtige informatie: maak relevante voor- en nadelen transparant**

*Inzicht = (ook) inzicht in voor- en nadelen*

### *Wat is het probleem?*

Zeker als het gaat om onzekerheden of om keuzes die deelnemers moeten maken, is het belangrijk dat pensioenuitvoerders evenwichtig communiceren. Pensioenuitvoerders kunnen er niet van uitgaan dat deelnemers zelf weten welk relevant nadeel er hoort bij een genoemd voordeel of andersom. Bijvoorbeeld bij een keuze voor beleggen of een alternatief daarvoor, wordt nog niet altijd expliciet op het voordeel van beleggen gewezen, terwijl het nadeel (risico) van beleggen wel expliciet aandacht krijgt. Zo worden deelnemers nog niet altijd evenwichtig geïnformeerd over de gevolgen van hun keuzes.

### *Waarom is dit belangrijk?*

Als informatie niet evenwichtig is, bestaat het risico dat deelnemers geen juist inzicht krijgen in hun pensioen of in de gevolgen van keuzes die zij daarvoor moeten of mogen maken. Zij kunnen dan geen weloverwogen beslissing nemen als ze dat willen. In de Wet pensioencommunicatie is evenwichtig daarom ook een nieuwe norm. Dit betekent onder andere dat de relevante voor- en nadelen goed moeten worden weergegeven.

### *Welke actie is gewenst?*

We roepen pensioenuitvoerders op om in alle gevallen evenwichtig te communiceren:

- geef, goed vindbaar, alle relevante nadelen en voordelen;
- leg de nadelen net zo goed uit als de voordelen;

- vermijd afzwakking van de nadelen en benadrukking van de voordelen.

### Goed voorbeeld:

**Gevolgen afkoop klein pensioen**

- Wat gebeurt er met mijn pensioen op basis van beleggingen?

Na afkoop vervalt uw recht op het pensioen. Bij afkoop ontvangt u de waarde van uw pensioen in één bedrag. De hoogte van de waarde is afhankelijk van de koersen op het moment van afkopen.

- Wat gebeurt er met de belastingheffing?
- Wat is het gevolg voor huur- of zorgtoeslag?

Als u op basis van uw huidige inkomen huur- of zorgtoeslag ontvangt, is het mogelijk dat u deze helemaal of gedeeltelijk terug moet betalen. Dat komt doordat uw inkomen door de afkoopsom tijdelijk hoger wordt. U kunt eventueel de inspecteur van de belastingdienst verzoeken geen rekening te houden met een eenmalige afkoopsom bij de hoogte van uw huurtoeslag. Het is verstandig hierover van te voren informatie in te winnen. Hiervoor kunt u het beste contact opnemen met de instantie (Belastingdienst) van wie u toeslagen ontvangt.

- Wat is het gevolg voor mijn WW- of WAO/WIA uitkering?

Afkoop van uw pensioen heeft geen gevolgen voor uw WW- of WAO/WIA uitkering.

- Wat is het gevolg voor mijn bijstandsuitkering?

Het afkopen van uw pensioen heeft mogelijk een negatief effect op uw bijstandsuitkering. Het is verstandig hierover van te voren informatie op te vragen. Neemt u hiervoor contact op met uw gemeente.

- Welke andere mogelijkheden heb ik?
- Ontvang ik een jaaropgave?
- Wat is het gevolg voor mijn partnertoeslag?

Het afkopen van uw pensioen heeft mogelijk een negatief effect op uw partnertoeslag. Het is verstandig hierover van te voren informatie op te vragen. Neemt u hiervoor contact op met de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

- Zowel het positieve gevolg (de eenmalige uitkering nu) als de negatieve gevolgen (voor uitkeringen en belastingen) van afkoop worden expliciet en neutraal omschreven
- Deelnemers worden steeds gewezen op de acties die ze kunnen ondernemen

## 2.6. Geef handelingsperspectief: binnen en buiten de pensioenregeling

*Handelingsperspectief = (ook) keuzemogelijkheden binnen de regeling*

### *Wat is het probleem?*

Zowel binnen als buiten de regeling zijn mogelijkheden voor deelnemers om hun pensioen te beïnvloeden. Het is belangrijk de deelnemer hierop te wijzen, zodat hij waar nodig ook de gewenste actie kan ondernemen. Dit gebeurt nog niet in alle MijnOmgevingen.

### *Waarom is dit belangrijk?*

Deelnemers hebben behoefte aan handelingsperspectief; we vinden het belangrijk dat pensioenuitvoerders expliciet aangeven welke acties deelnemers op welk moment kunnen of moeten ondernemen. Zo zijn er individuele keuzemomenten die om een mogelijke actie vragen,

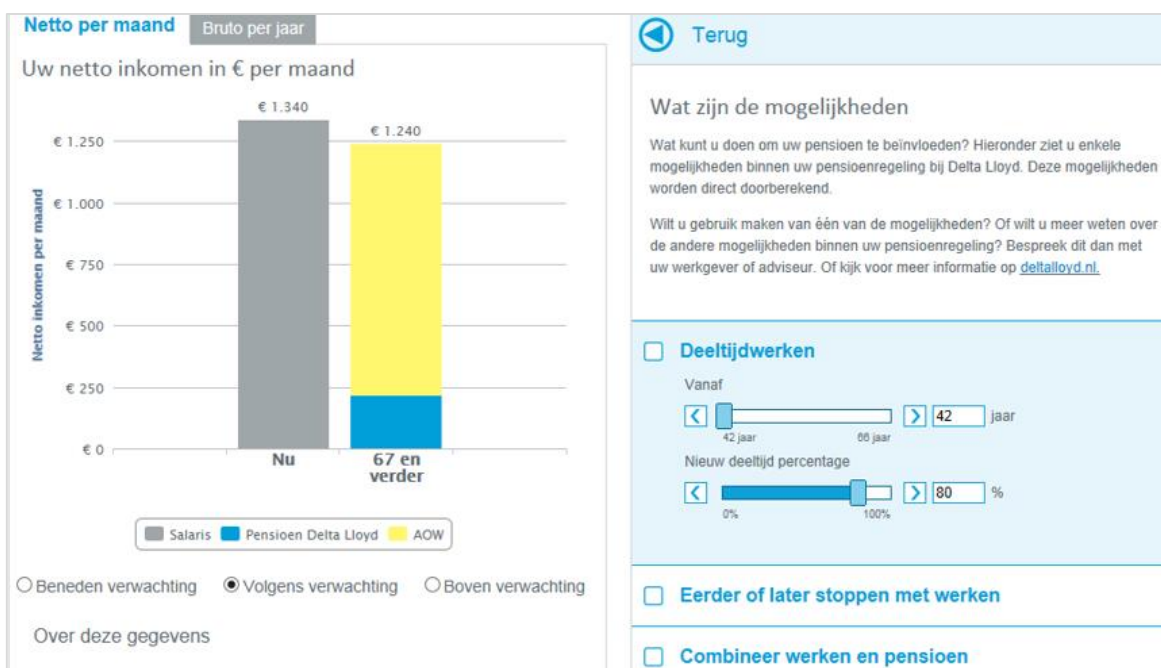
bijvoorbeeld vervroeging en uitstel van het pensioen. Daarbij kan het helpen om informatie per levensgebeurtenis in te delen. Ook de Wet Pensioencommunicatie vraagt hier aandacht voor.

### Welke actie is gewenst?

We roepen alle pensioenuitvoerders op om uitdrukkelijk aandacht te besteden aan keuzemogelijkheden binnen en buiten de regeling om deelnemers in staat te stellen actie te ondernemen:

- maak duidelijk welke acties deelnemers op welk moment kunnen ondernemen om hun pensioen te beïnvloeden;
- geef inzicht in wat deelnemers kunnen doen én waar mogelijk inzicht in wat dat betekent in euro's;
- geef duidelijk aan welke acties deelnemers kunnen overwegen om een inzichtelijk gemaakt tekort op te vangen.

### Goed voorbeeld:



- Deelnemers krijgen hier expliciet de mogelijkheid om hun pensioen te beïnvloeden
- Alle mogelijkheden in de regeling kunnen worden 'getest' waarbij de gevolgen van alle keuzes direct in euro's zichtbaar zijn
- Op deze manier weten deelnemers welke actie zij kunnen nemen om hun pensioen te beïnvloeden

## 2.7. Shoppen<sup>4</sup>: maak duidelijk als het kan en wat deelnemers moeten doen

*Handelingsperspectief = (ook) mogelijkheid van shoppen*

### *Wat is het probleem?*

Shoppen is een vorm van waardeoverdracht: de deelnemer mag in bepaalde gevallen kiezen bij welke pensioenuitvoerder hij zijn pensioenaanspraak uit kapitaal- of premieovereenkomst op zijn pensioendatum onderbrengt. Voor het algemene recht op waardeoverdracht bij baanwisseling is veel aandacht op de websites: zo worden bijvoorbeeld mogelijke voor- en nadelen van waardeoverdracht uiteengezet en worden deelnemers gewezen waarop zij moeten letten bij de keuze voor waardeoverdracht.

Shoppen krijgt aanzienlijk minder aandacht: informatie over shoppen voor bestaande deelnemers is vaak heel beperkt: praktische informatie over termijnen en administratieve afwikkeling en benoeming van voor- en nadelen ontbreekt vaak, net als informatie voor niet-deelnemers (inkomende shoppers).

### *Waarom is dit belangrijk?*

Handelingsperspectief is belangrijk voor de deelnemer: de deelnemer moet weten wat hij zelf kan of moet doen als het gaat om zijn pensioen. Het shoprecht is een belangrijke mogelijkheid voor de deelnemer zelf zijn pensioen te beïnvloeden: hij kan hiermee kiezen voor de uitvoerder die hem de beste pensioenuitkering kan bieden. Om gebruik te kunnen maken van het shoprecht is het belangrijk dat pensioenuitvoerders deelnemers expliciet wijzen op de mogelijkheid te shoppen indien deze mogelijkheid er is en duidelijk maken welke acties de uitoefening van het shoprecht vereist.

### *Welke actie is gewenst?*

De AFM roept pensioenuitvoerders op om (meer) aandacht te besteden aan het shoprecht door:

- voor bestaande deelnemers die een shoprecht hebben, expliciet te maken dat de deelnemer shoprecht heeft en dat zij op deze manier kunnen kiezen voor een uitvoerder die de beste pensioenuitkering kan bieden;
- aandacht te besteden aan praktische kanten van het shoppen: hoe en wanneer kun je een offerte aanvragen, wanneer moet je bij je huidige uitvoerder aangeven dat je wilt shoppen?
- op de website aandacht te besteden aan het offertetraject voor nieuwe deelnemers (inkomende shoppers); zij kunnen tenslotte niet in de MijnOmgeving maar wel op de website.

---

<sup>4</sup> De Pensioenwet kent verschillende regimes voor shoppen bij pensioenfondsen, verzekeraars en PPI's, zie artikel 80, 81 en 81a Pensioenwet.



Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 112723 | 1001 GS Amsterdam

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

De tekst 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 tekst.