

Observaties en aanbevelingen bij bedrag ineens

In het kort In dit rapport deelt de AFM observaties en aanbevelingen uit de verkenning naar de keuzebegeleiding bij bedrag ineens door pensioenuitvoerders. De keuze om een bedrag ineens op te nemen, is voor deelnemers complex en kan aanzienlijke gevolgen hebben voor de pensioenuitkering, belasting en toeslagen. Om deze reden moet keuzebegeleiding aan deelnemers direct goed gaan vanaf het moment dat zij de keuze kunnen maken.

Aanleiding

Na inwerkingtreding van de Wet (herziening) bedrag ineens kunnen deelnemers straks eenmalig tot 10% van het opgebouwde ouderdomspensioen bij pensionering laten uitbetalen. De AFM heeft een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de inrichting van keuzebegeleiding bij bedrag ineens, omdat deze keuzemogelijkheid impact heeft op het pensioen van deelnemers en zij hierin gelijk vanaf de invoering goed begeleid moeten worden. In dit korte rapport deelt de AFM haar observaties en aanbevelingen bij de inrichting van de keuzebegeleiding bij bedrag ineens door pensioenuitvoerders. Het is aan pensioenuitvoerders om te bepalen hoe zij keuzebegeleiding inrichten op een manier die aansluit bij hun deelnemers, mits zij de wet- en regelgeving naleven. Dit rapport moet in samenhang worden gelezen met de andere publicaties van de AFM over keuzebegeleiding. Het volgende rapport volgt in 2026.

Aanbevelingen uit de verkenning

De belangrijkste aanbevelingen die wij de sector willen meegeven zijn:

- Zorg dat de deelnemer alle essentiële informatie mee kan nemen bij de keuze bedrag ineens: dit geldt onder andere voor de gevolgen van bedrag ineens;
- Zorg dat de deelnemer de informatie op een geschikte wijze krijgt aangeboden: dit geldt ook voor de offline keuzeomgeving;
- Houd rekening met sturing in de keuzeomgeving: wees terughoudend met het sturen van de deelnemer naar een bedrag ineens.

Observaties uit de verkenning

De AFM vroeg de keuzeomgeving voor bedrag ineens op bij zes pensioenuitvoerders, voor zover deze al klaar stond. Het betreft pensioenuitvoerders die nog niet zijn ingevaren. Uit de ontvangen informatie blijkt dat de zes pensioenuitvoerders hebben nagedacht over de inrichting van bedrag ineens. De mate waarin de keuzeomgeving al klaar is, verschilt sterk. Vier van de zes partijen hadden de keuzeomgevingen al gedeeltelijk ingericht, vooruitlopend op de inwerkingtreding van bedrag ineens.

De keuzebegeleiding aan deelnemers begint uiterlijk zes maanden voor pensioenleeftijd. Ons beeld is dat partijen daarvóór nog minimaal drie tot negen maanden nodig hebben voor het afronden van de keuzeomgeving en informatieverstrekking aan deelnemers. Dit komt doordat partijen de keuzeomgeving en bijbehorende informatieverstrekking nog (verder) moeten inrichten, onder meer door de (voor de pensioentransitie) aangepaste IT-systemen en aangepaste wetgeving over bedrag ineens.

Voldoende tijd nodig voor een zorgvuldige implementatie

Gezien de persoonlijke gevolgen en complexiteit van bedrag ineens, moet de keuzebegeleiding aan deelnemers direct goed gaan vanaf het moment dat zij de keuze kunnen maken. Wanneer dit niet het geval is, kan dit grote gevolgen hebben voor individuele deelnemers, maar ook voor het vertrouwen in de pensioenuitvoerder en het pensioenstelsel. Dit maakt dat de AFM het belangrijk vindt dat pensioenuitvoerders voldoende tijd krijgen voor een zorgvuldige implementatie van bedrag ineens, zeker omdat ook de pensioentransitie voor hen en deelnemers grote uitdagingen kent.

Aanbeveling 1

Zorg dat de deelnemer alle essentiële informatie mee kan nemen bij de keuze bedrag ineens

Op basis van het verkennend onderzoek geven we het volgende mee:

- Geef inzicht in de gevolgen van bedrag ineens op het pensioen. Het is wenselijk dat de deelnemer bij het maken van de keuze voor bedrag ineens in één oogopslag ziet wat het verschil is tussen de toekomstige pensioenuitkering met en zonder bedrag ineens en wat de hoogte van het bedrag ineens is.
- Geef het aan als bedragen nog niet definitief zijn (door bijvoorbeeld wijzigingen in beleggingsresultaat of rentestand).
- Wijs de deelnemer op de mogelijkheid tot uitstel van betaling van bedrag ineens tot 1 januari van het volgende kalenderjaar bij pensionering op AOW-leeftijd. Het is relevant om daarbij aan te geven wat de mogelijke voordelen van uitstel zijn (fiscaal en toeslagen) en wat de risico's zijn (overlijden voor het bereiken van de uitkeringsdatum). Deze informatie is ook relevant voor deelnemers die overwegen eerder of later dan op AOW-leeftijd met pensioen te gaan, want het kan hun keuze voor pensioeningang beïnvloeden.
- Wijs de deelnemer op de gevolgen van een combinatie van keuzes op het pensioen. Naast bedrag ineens leidt bijvoorbeeld de keuze voor vervroegen en het uitruilen van ouderdomspensioen voor partnerpensioen tot een lagere pensioenuitkering. Door de ingangsdatum van het pensioen drie jaar te vervroegen en een bedrag ineens van 10% op te nemen, kan de uitkering ongeveer 25% tot 30% lager uitvallen.
- Waarschuw deelnemers (in generieke zin) voor de gevolgen van bedrag ineens op belastingaanslag en toeslagen. Informeer de deelnemer waar hij meer informatie kan vinden, zoals het Nibud en de Belastingdienst. We raden aan een directe link naar relevante pagina's op te nemen. Het staat pensioenuitvoerders vrij om de deelnemer ook zelf te helpen om de exacte impact op belasting en toeslagen te bepalen via een eigen tool of een gesprek.

- De keuze voor bedrag ineens is complex en impactvol, mede door de mogelijke fiscale gevolgen. Keuzebegeleiding door de pensioenuitvoerder moet de deelnemer in staat stellen een passende keuze te maken. Naast de eigen keuzebegeleiding kun je deelnemers wijzen op de mogelijkheid om naar een financieel adviseur te gaan en advies in te winnen.



Goede voorbeelden

- De pensioenuitvoerder heeft een communicatieplan of communicatieaanpak voor bedrag ineens.
- De pensioenuitvoerder toont het netto bedrag dat de deelnemer uitbetaald krijgt. De pensioenaanbieder waarschuwt daarbij dat het bedrag dat uiteindelijk overblijft mogelijk nog een stuk lager uitvalt door een belastingnaheffing en het wegvallen van toeslagen.
- De pensioenuitvoerder belt de eerste honderd deelnemers die kiezen voor bedrag ineens allemaal na om te vragen of ze zich bewust zijn van de (mogelijke) gevolgen. Leerpunten hieruit verwerkt de pensioenuitvoerder in de manier van aanbieden van bedrag ineens.
- Doordat de pensioenuitkering daalt na de keuze voor bedrag ineens, bestaat de kans dat de net-gepensioneerde straks toeslagen kan aanvragen. Een pensioenuitvoerder vermeldt dit expliciet en verwijst naar de website van de Dienst Toeslagen.

Aanbeveling 2

Zorg dat de deelnemer de informatie op een geschikte wijze krijgt aangeboden

Op basis van het verkennend onderzoek geven we het volgende mee:

- Denk na over het moment waarop een deelnemer bepaalde informatie moet meewegen in zijn keuzeproces. Waarschuw de deelnemer bijvoorbeeld over de impact op belasting en toeslagen op het moment dat hij het bedrag ziet dat hij wil gaan opnemen. Overweeg om belangrijke informatie meermaals te verstrekken.
- Pensioenuitvoerders kunnen in een online omgeving (visueel) inzichtelijk maken wat de gevolgen van het bedrag ineens op de maandelijkse pensioenuitkering is. Bij keuzebegeleiding op papier is dit complexer. Toch moeten pensioenuitvoerders ook dan tijdig, voordat de keuze van de deelnemer definitief is, inzicht geven in de hoogte van het pensioen met en zonder bedrag ineens en de hoogte van het bedrag ineens.
- We raden aan om essentiële informatie te benadrukken om deelnemers te ondersteunen bij het maken van een passende keuze. Zo kun je waarschuwingen er visueel of tekstueel laten uitspringen, door gebruik van kleur, opvallende lettertypes of pop-ups. Mensen richten zich op wat direct beschikbaar en eenvoudig te begrijpen is. Informatie-iconen, externe pagina's of bijlagen zijn geschikt om verdieping te bieden.
- Houd rekening met de neiging van deelnemers om directe voordelen, zoals een bedrag ineens, zwaarder te laten wegen dan toekomstige voordelen, zoals een hoger ouderdomspensioen. U kunt overwegen om in de keuzeomgeving extra nadruk te leggen op langetermijneffecten en de deelnemer te helpen bij een vergelijking van toekomstige uitgaven en pensioeninkomen ná bedrag ineens.
- Houd rekening met deelnemers die niet of beperkt digitaalvaardig of (financieel) geletterd zijn. Online tooling en (online) informatie van onder meer pensioenuitvoerders, Nibud en Belastingdienst zal niet voor iedereen even toegankelijk zijn. Neem bijvoorbeeld in aanvulling op verwijzing naar de website van de Belastingdienst ook een telefoonnummer op.



Goede voorbeelden

- De pensioenuitvoerder biedt een interactieve omgeving waarin deelnemers met schuifknoppen scenario's kunnen vergelijken. De deelnemer ziet in een overzicht het ouderdomspensioen met en zonder bedrag ineens, zodat het effect van de keuze direct duidelijk is.
- Deelnemers ontvangen een brief over bedrag ineens met enkele voorbeeldberekeningen. De pensioenuitvoerder geeft expliciet op deze plek in de brief aan dat deelnemers contact kunnen opnemen voor aanvullende berekeningen.
- Op relevante plekken in de (offline) keuzeomgeving vermeldt de pensioenuitvoerder contactgegevens, zoals telefoonnummer en e-mailadres. Zo ziet de deelnemer direct waar hij terecht kan voor meer informatie.



Wees terughoudend met:

- het verbergen van essentiële informatie achter informatie-icoontjes, deelnemers klikken hier vaak niet op.
- het verwijzen naar bijlagen of websites voor essentiële informatie die door de pensioenuitvoerder moet worden verstrekt.
- het niet tijdig verstrekken van de gevolgen van keuzes aan deelnemers. Als zij na het invullen van een offline keuzeformulier pas in de bevestigingsbrief voor het eerst zien wat ze gaan ontvangen (bedrag ineens en maandelijkse uitkering); en als hun niet meer expliciet de mogelijkheid wordt geboden om de keuze te herzien, dan ontvangen ze deze informatie niet tijdig (artikel 48 Pw).

Aanbeveling 3

Houd rekening met sturing in de keuzeomgeving

Op basis van het verkennend onderzoek geven we het volgende mee:

- In elke keuzeomgeving vindt sturing plaats, daarom is het belangrijk zorgvuldig te bepalen hoe deze wordt ingezet. Sturing kan deelnemers richting een keuze bewegen of juist ervan af.
- Onderbouw hoe de keuzeomgeving aansluit bij de deelnemerspopulatie en test of de inrichting van de keuzeomgeving het gewenste effect heeft.
- Vooraf ingevulde opties in de keuzeomgeving hebben een sterke invloed op gedrag, het kan bijvoorbeeld worden opgevat als een impliciet advies. Vooraf ingevulde bedragen werken vaak als een anker (anchoring): mensen gebruiken dit bedrag als uitgangspunt en leiden hun keuze hiervan af, waardoor ze geneigd zijn dicht bij het voorgestelde bedrag te blijven.
- Als je gebruik maakt van een vooringevulde keuze, zet deze dan op 0 euro of 0%. Het is dan duidelijk dat de deelnemer zelf verzoekt om een bedrag ineens wanneer hij hiervoor kiest.
- Deelnemers kiezen vaak voor het pad van de minste weerstand. Het wegnemen of toevoegen van drempels beïnvloedt keuzes sterk. Ze hebben impact op het ervaren gemak of de frictie bij keuzes rondom een bedrag ineens en het uitstellen daarvan. Denk goed na over het wel of niet inzetten van drempels in het belang van de deelnemer.
- Denk na over hoe je informatie evenwichtig presenteert. Dit betekent dat de informatie ook de nadelen en risico's van de keuze voor bedrag ineens omvat. Onevenwichtige informatie over bedrag ineens kan deelnemers beïnvloeden. Dit gebeurt bijvoorbeeld door positieve of negatieve framing of door slechts een deel van de informatie te tonen.



Goede voorbeelden

- De online keuzeomgeving toont de deelnemer waar hij zich in het keuzeproces bevindt en maakt het eenvoudig om keuzes terug te draaien zonder het proces opnieuw te doorlopen of extra handelingen uit te voeren.
- De pensioenuitvoerder heeft de keuzeomgeving voor bedrag ineens getest bij deelnemers op aspecten zoals duidelijkheid en gebruiksgemak. Na het verwerken van de ontvangen feedback wordt de test herhaald.



Wees terughoudend met sturing naar het opnemen van bedrag ineens of rondom uitstel, zoals:

- Een vooringevulde keuze van 10% nadat een deelnemer heeft gekozen voor bedrag ineens.
- Deelnemers alleen de keuze voor uitstel van bedrag ineens geven na een gesprek, terwijl direct opnemen wel zonder deze afspraak kan.
- Brieven waarin deelnemers slechts twee keuzes hebben: met of zonder bedrag ineens, waarbij de optie met bedrag ineens standaard het maximale percentage toont. Lagere bedragen zijn alleen beschikbaar via extra stappen, zoals contact met een adviseur.

Bijlage: wettelijk kader bedrag ineens

Belang van keuzebegeleiding bij bedrag ineens

Keuzebegeleiding (artikel 48a Pw) geldt bij bedrag ineens en moet vanaf het moment dat de keuze beschikbaar komt in orde zijn. Bedrag ineens kent namelijk (grote) gevolgen voor deelnemers, zoals:

- een lagere levenslange pensioenuitkering. Dit effect kan versterkt worden door andere pensioenkeuzes waarbij de uitkering ook omlaag gaat;
- impact op de belastingaanslag en een eventuele naheffing;
- geen of minder recht op inkomens- of vermogensafhankelijke toeslagen in het jaar dat het bedrag ineens wordt uitgekeerd.

En de keuze is complex door:

- dat mensen vaak meer waarde hechten aan geld nu ten opzichte van geld in de toekomst. Een directe uitkering van het bedrag ineens kan daardoor extra aantrekkelijk lijken;
- het ontbreken van één plek waar de deelnemer inzicht krijgt in de gevolgen op belasting en toeslagen;
- de gevolgen van het wel of niet uitstellen van het bedrag ineens, en;
- het alleen kunnen kiezen voor uitstellen van bedrag ineens op AOW-leeftijd en dus de interactie met de keuze van de pensioendatum.

Het huidige voorstel voor artikel 69a Pw en het Besluit bedrag ineens

Uit het huidige wetsvoorstel kunnen een aantal vereisten aan de keuzeomgeving worden afgeleid. Zo is de default geen bedrag ineens (uitsluitend: 'na een verzoek van de deelnemer') en kan de deelnemer elk bedrag tussen 0 en 10% kiezen. En ook gelden er specifieke informatieverstrekkings-eisen:

- de te verstrekken informatie voorafgaand pensioeningang bevat informatie over het keuzerecht bedrag ineens en het recht op uitstel van uitbetaling;
- de pensioenuitvoerder wijst in generieke zin op de gevolgen op de inkomstenbelasting, premie volksverzekeringen, bijdrage Zorgverzekeringswet en inkomens- en vermogensafhankelijke regelingen en verwijst naar websites met meer informatie;
- op verzoek van de deelnemer moet de pensioenuitvoerder de in het Besluit bedrag ineens gespecificeerde informatie verstrekken.



Gewezen partners

- Gewezen partners kunnen na **conversie** ook kiezen voor een bedrag ineens. De gewezen partner krijgt na conversie dezelfde rechten en plichten als een gewezen deelnemer.
- De gewezen partner heeft na **verevening** het recht op een deel van de betaling aan de gepensioneerde. Artikel 7, derde lid, Wvps bepaalt dat afkoop alleen is toegestaan indien op redelijke wijze met de pensioenbelangen van de tot verevening gerechtigde partner rekening is gehouden. Afkoop mag niet leiden tot benadeling van de tot verevening gerechtigde partner.



Generieke eisen aan informatieverstrekking (artikel 48 Pw) gelden bij bedrag ineens.

De informatie over bedrag ineens moet:

- correct, duidelijk, evenwichtig en tijdig zijn;
- aansluiten bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer (indien het persoonlijke informatie is);
- bevorderen dat de deelnemer inzicht krijgt in de keuze, gevolgen van de keuze en combinatie van keuzes voor het pensioen. Gevolgen van bedrag ineens voor het pensioen zijn ten minste:
 - de pensioenuitkering met en zonder bedrag ineens;
 - de hoogte van het bedrag ineens;
 - en indien de deelnemer uitstel overweegt: het gevolg van overlijden voordat het bedrag ineens is uitgekeerd.
- de deelnemer aanzetten tot relevante actie.