

Pensioenperceptie: de non-neutraliteit van kwantitatieve communicatie

TPV 2019/21

1. Inleiding

Maakt het voor de perceptie van de deelnemer uit of de pensioenvooruitblik wordt gepresenteerd in euro's per jaar, per maand, percentage van huidig inkomen, of decimaal van huidig inkomen? Het antwoord op die vraag is niet onbelangrijk. De wetgeving rond pensioencommunicatie heeft ten doel mensen te informeren om ze goed voor te bereiden op hun pensioen. De pensioenperceptie, zoals mensen die afleiden uit de kwantitatieve informatie, speelt daarbij volgens de wetgever een sleutelrol.² De afgelopen jaren is de wetgever druk doende geweest de regelgeving aan te passen. De vooruitblik moet in het vervolg in drie scenario's worden weergegeven, afhankelijk van de ontwikkeling op financiële markten. Op die manier zou de deelnemer er beter van bewust zijn dat hij of zij de uiteindelijke risicodragers is, en niet verrast zijn als de hoogte van het pensioen te zijner tijd tegenvalt.

De wet schrijft voor dat deelnemers jaarlijks worden geïnformeerd over de hoogte van het pensioen dat ze naar verwachting zullen krijgen. De AFM schrijft:

“Alle informatie die pensioenuitvoerders geven moet aansluiten op de behoeften van deelnemers en correct, duidelijk en evenwichtig zijn.”³

De wet zegt niet expliciet dat de vooruitblik in euro's gepresenteerd moet worden, maar dat is wel wat de pensioenfondsen en hun uitvoerders in de praktijk doen. De vooruitblik zou ook kunnen worden gepresenteerd als percentage of decimaal van het huidige inkomen. Een pensioenvooruitblik van €3000 per maand heeft een andere waarde voor iemand met een inkomen van €3500 dan voor iemand met een inkomen van €5000. Het gaat bij de toerekenbaarheid van pensioen over het handhaven van de levensstandaard, en daarmee over de verhouding tot de bestedingsmogelijkheden tot dan toe. De verschillende

kwantitatieve frames zijn in logisch opzicht equivalent, het ene is niet meer of minder correct dan het andere. Maar zijn ze ook even duidelijk en evenwichtig voor de deelnemers, en sluiten ze even goed aan bij diens behoeften? Stel, ze leiden tot een verschillende perceptie bij deelnemers, welk kwantitatief frame verdient dan de voorkeur gezien vanuit de eis omschreven door de AFM: 'aansluiten op de behoeften van deelnemers correct, duidelijk en evenwichtig'?

Uit de wetenschappelijke literatuur weten we dat beschrijvingen die logisch equivalent zijn een verschillend effect kunnen hebben op perceptie, houding, oordeels- en/of besluitvorming. In de gedragsconomie en sociale psychologie noemen we dit framingeffecten. Er zijn framingeffecten gevonden van verbale en van kwantitatieve frames. Dit artikel beschrijft de uitkomsten van onderzoek naar een mogelijk effect van het kwantitatieve frame van een pensioenvooruitblik op de pensioenperceptie van de deelnemer: euro's, een percentage van het huidige inkomen of een decimaal van het huidige inkomen. De conclusie is dat het kwantitatieve frame inderdaad uitmaakt, en dat het erop lijkt dat een percentageframe het best aansluit bij het doel van de wetgever en de eisen van de AFM.

2. Framingeffecten in vogelvlucht

Een halfvol en een halfleeg glas zijn logisch equivalent. Maar ze voelen verschillend.⁴ Kahneman en Tversky waren de eersten die systematisch in kaart brachten hoe logisch equivalente, maar verschillend geformuleerde keuzes van invloed zijn op perceptie en gedrag. Het zou Kahneman⁵ (Tversky was inmiddels overleden) de Nobelprijs opleveren. Framingeffecten zijn gevonden in verbale en in cijfermatige contexten. Brown en anderen⁶ vinden een effect van framing op de keus tussen een lumpsum of annuïteit op de pensioendatum. Het hangt van het frame af hoeveel procent het juiste antwoord geeft op de vraag of aandelen dan wel obligaties in het algemeen riskanter zijn.⁷ Informatie aan patiënten over mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven cholesterolverlager is duidelijker en leidt tot lagere risicoperceptie (en dus grotere acceptatie) als die wordt gegeven in een percentageframe — '5% (van de 100.000) ondervindt bijwerkingen' — vergeleken met een frequentieframe — '5000 (van de 100.000) patiënten

1 Mw. prof. dr. H. Prast is hoogleraar in deeltijd aan de Tilburg School of Economics and Management, Tilburg University, Chair van de Foundation for Auditing Research, en toezichthouder bij publieke organisaties en in het bedrijfsleven. Mw. F. Teppa is Econmist at De Nederlandsche Bank (DNB) - Economics and Research Division - since 2008. Research fellow at Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement (NETSPAR) since 2006.
2 Overigens is er geen bewijs dat de wettelijk verplichte informatie leidt tot meer pensioenbewustzijn en gedragsverandering. Zie bijv. Bodie & Prast (2011), 'Rational Pensions for Irrational People', Behavioral Science Lessons for the Netherlands', in: Bovenberg, Van Ewijk & Westerhout (eds), *The Future of Multi-Pillar Pensions*, Cambridge University Press, 299-329; H. Prast (2017), 'Psychology of Pension Behavior', *Nespar Brief*, juni; Van Soest e.a. (2018), 'Pension Communication in the Netherlands and Other Countries', *Center Discussion Paper* 2018-047, Center for Economic Research, Tilburg University.
3 Zie www.afm.nl/nl-professionals/doelgroepen/pensioenuitvoerders/ weervoorstel-pensioencommunicatie.

4 Kahneman & Tversky (1981), 'The Framing of Decisions and the Psychology of Choice', *Science* 211 (4481), 453-458.
5 Tversky & Kahneman (1981), 'The Framing of Decisions and the Psychology of Choice', *Science* 211 (4481), 453-458.
6 Brown e.a. (2008), 'Why Don't People Insure Late Life Consumption? A Framing Explanation of the Under-Annuitization Puzzle', *The American Economic Review* 98, 304-309.
7 Van Rooij, Lusardi & Alessie (2007), 'Financial Literacy and Stock Market Participation', *MARC Working Paper* 2007-162.

ondervinden bijwerkingen'.⁸ Kirkpatrick en Epstein (1999) laten zien dat mensen de kans op overlijden groter inschatten als die wordt gepresenteerd in termen van 3650 doden per jaar in plaats van in honderd doden per dag. DelVecchio en anderen⁹ laten zien dat het gedrag van klanten op een korting op de aankooprijks ervan afhankelijk of die wordt gepresenteerd als percentage of in geld. Cuite en anderen¹⁰ testen het effect van drie verschillende numerieke frames op risicoperceptie: percentage, frequentie (bijvoorbeeld acht van de twaalf keer), en ratio (1/n). Zij vinden dat het percentageframe en het frequentieframe tot een betere risico-inschatting leiden dan het ratioframe. Kerem¹¹ beweert aan om pensioeninformatie zowel in een verbaal als een kwantitatief frame aan te bieden, omdat er bij meerdere frames minder verstoring is in de perceptie.

3. Methodologie en resultaten

Prast en Teppa^{12,13,14} zijn de eersten (en tot dusver voor zover bekend enig(en) die een mogelijk effect van verschillende kwantitatieve frames in de pensioenvoortuitblik op de pensioenperceptie onderzoeken. Maakt het voor de perceptie van de toereikendheid van het toekomstige pensioen iets uit of de deelnemer de voortuitblik in euro's, procenten, of decimalen krijgt voorgeschoteld? We gingen in het onderzoek uit van de hypothetische situatie dat mensen te zijner tijd een brutopensioen ontvangen dat de helft is van hun huidige bruto-inkomen. In de praktijk hebben lagere inkomens gemiddeld een hogere vervangingsratio dan hogere inkomens, omdat de AOW voor hen als percentage van het loon hoger is. Daar staat tegenover dat ze ook een hogere vervangingsratio nodig hebben, omdat hun vaste lasten een groter aandeel vormen van hun uitgaven. Verder zijn er gepensioneerden die onvoldedige AOW hebben opgebouwd en daardoor een lage vervangingsratio hebben. Bovendien is het in theorie denkbaar dat de AOW in de toekomst lager is dan nu het geval is.

Het onderzoek is verricht onder het Centerpanel.¹⁵ Dat beschrift over uitgebreide kennis over de respondenten, waaronder hun huidige inkomen. We konden daarom voor elke deelnemer uitrekenen wat 50% van hun huidige inkomen in gulden is en konden we de voortuitblik in zowel een

euro- als een percentage- en decimaalframe presenteren. Om na te gaan of het kwantitatieve frame van invloed was op de perceptie deelden we de deelnemers aan het onderzoek willekeurig in vier groepen in. De eerste groep kreeg hun pensioenvoortuitblik uitsluitend in euro's per maand te zien, de tweede uitsluitend in euro's per jaar, de derde kreeg te horen dat het pensioen naar verwachting 50% van hun huidige inkomen zou zijn, en de vierde groep kreeg als informatie dat het naar verwachting 0,5 maal hun huidige inkomen zou zijn (alles bruto). Een voorbeeld: stel, iemand heeft nu een bruto-inkomen van €36.000 per jaar. Afhankelijk van aan welke groep hij of zij is toegewezen krijgt hij of zij dan een pensioenvoortuitblik geformuleerd als €1500 bruto per maand, €18.000 bruto per jaar, 50% van uw huidige inkomen, 0,5 maal uw huidige inkomen. We hebben er in het onderzoek bewust voor gekozen om een pensioeninkomen voor te leggen dat aan de lage kant, zo niet echt te laag is.¹⁶

De tekst die deelnemers voorgelegd kregen was de volgende:

Stel u krijgt de volgende informatie over uw toekomstige pensioen:

Als u in uw huidige baan blijft werken tot de pensioengerechtigde leeftijd is uw pensioeninkomen naar verwachting: respondenten in groep 1: ... euro bruto per jaar
respondenten in groep 2: ... euro bruto per maand
respondenten in groep 3: 50% van uw huidige bruto inkomen
respondenten in groep 4: 0,5 maal uw huidige inkomen

Vraag:

Geef aan in welke mate u dit pensioen voldoende of onvoldoende vindt om vanaf uw pensionering in uw levensonderhoud te voorzien. Laat daarbij inkomen van uw partner buiten beschouwing.

- 0 Ruim voldoende
- 0 Voldoende
- 0 Onvoldoende
- 0 Zeer onvoldoende
- 0 Weet niet

Een brutopensioen is netto uiteraard hoger omdat de belastingtarieven lager zijn die de pensioengerechtigde leeftijd bereikt hebben. Of respondenten zich daarvan bewust zijn weten we niet, maar voor dit onderzoek maakt het niet uit, want voor ieder frame geldt dat het voorgespiegelde pensioen bruto is.

Tabel 1 op p. 23 geeft een overzicht van de resultaten. Geen van de respondenten antwoordde 'Weet niet'. Blijkbaar hebben ze allemaal een beeld bij de pensioenvoortuitblik, ongeacht het frame. Van alle respondenten (kolom 1) vindt 19% het pensioen veel te laag, 54% vindt het te laag, 24%

- 8 Sinayev e.a. (2015), 'Presenting Numeric Information with Percentages and Descriptive Risk Labels - A Randomized Trial', *Medical Decision Making* 35 (80), 937-947.
- 9 DeVecchio, Shanker Krishnan & Smith (2007), 'Cents or Percent: The Effects of Promotion Framing on Price Expectations and Choice', *Journal of Marketing* 71 (3).
- 10 Cuite e.a. (2008), 'A Test of Numeric Formats for Communicating Risk Probabilities', *Medical Decision Making* 28, 377-3849.
- 11 Kerem (2012), 'Framing and Communication: The Role of Frames in Theory and in Practice', *Nespar Panel Paper* 32.
- 12 Prast & Teppa (2017a), 'The power of percentage', *Nespar Discussion Paper*, DP 12/2017-034.
- 13 Prast & Teppa (2017b), 'Het effect van framing op pensioenperceptie', *ESB* 102 (4754), 2-4.
- 14 Prast & Teppa (2017c), 'The Power of Percentage: Quantitative Framing of Pension Income Communication', *Center Discussion Paper* 2017 (048), Tilburg, Center for Economic Research.
- 15 Zie Teppa & Vis (2012), 'The CenterPanel and the DNB Household Survey: Methodological Aspects', *DNB Occasional Study* 10 (4) voor een uitgebreide toelichting op het CenterPanel.

16 Binswanger & Schunk (2012), 'What is an Adequate Standard of Living during Retirement?', *Journal of Pension Economics and Finance* 11 (2), 203-222.

vindt het toereikend en 2% meer dan toereikend. Dit betekent dat bijna driekwart een pensioen ter waarde van de helft van het huidige inkomen te laag vindt, en dat is reëel. Dat geldt nog eens extra, omdat er onder de respondenten ook mensen zijn aan het begin van hun loopbaan: die kregen in het onderzoek een pensioen ter waarde van de helft van hun huidige inkomen te zien. Net zoals in het UPO houdt dit geen rekening met de mogelijke carrière en inkomensstijging gedurende de levensloop. Dit is nu eenmaal de insteek van het wettelijk verplichte pensioencommunicatiebeleid. Het krijgt niet veel aandacht, maar de pensioenprojectie is om die reden van minder voorspellende waarde naarmate deelnemers jonger zijn, en al helemaal als ze naar verwachting carrière zullen maken. Dat is een aandachtspunt op zichzelf: de wettelijke verplichte pensioenvoortuitblik wordt steeds gedetailleerder, met verschillende scenario's al naargelang ontwikkelingen op financiële markten. Dat wekt de schijn van exactheid, maar houdt geen rekening met de mogelijke loopbaanstappen van werknemers, iets wat de voortuitblik vooral voor jongeren minder betrouwbaar maakt.

De kolommen 2 t/m 5 van tabel 1 laten de gepercipieerde (on)toereikendheid zien, onderscheiden naar frame.

Tabel 1
Pensioenperceptie naar frame: percentage dat betreffend antwoord geeft*

Perceptie	Allen Frame		Percentage	Decimaal
	Euro per jaar	Euro per maand		
veel te laag	19	19	22	19
te laag	54	52	51	64
voldoende	24	25	26	16
meer dan voldoende	2	4	1	2
				4

*Door afronding tellen de kolommen niet altijd op tot 100.

Uit tabel 1 valt af te lezen dat, op het eerste oog, de perceptie lijkt te verschillen al naargelang het frame: mensen die de voortuitblik in procentage van het huidige inkomen kregen zeggen minder vaak dan de anderen (18% respectievelijk 29, 27, 34%) dat het pensioen voldoende of meer dan voldoende is. Nadere statistische analyse bevestigt dat het verschil significant is: een pensioenprojectie in procenten leidt ertoe dat mensen vaker denken dat het pensioen *onvoldoende* is. Het omgekeerde is het geval voor het decimaalframe: dat leidt er juist toe dat mensen vaker denken dat het pensioen *voldoende* is.

De betrouwbaarheid van enquêteresultaten staat of valt met of mensen de vragen serieus beantwoord hebben. We hebben gekeken of de antwoorden gezien de achtergrond (leeftijd, inkomen, ...) van respondenten geen raar beeld laten zien. Dat stelde ons gerust: hoe lager het huidige inkomen, de leeftijd, het financiële vermogen, des te vaker de respondent het geprojecteerde pensioen onvoldoende vindt, terwijl het hebben van een eigen woning er

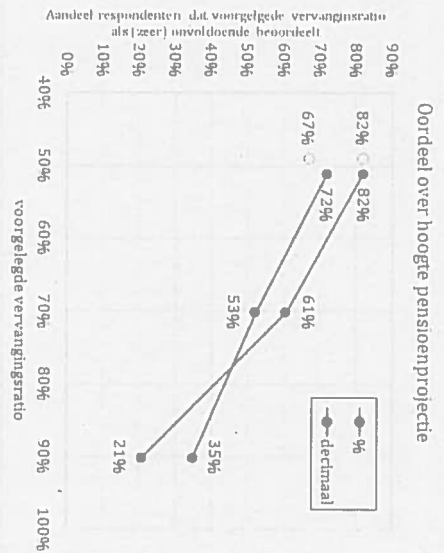
juist toe leidt dat de respondent het pensioen minder vaak ontoereikend vindt.¹⁷ Deze verbanden zijn statistisch significant.

Een eerste conclusie is dat het kwantitatieve frame waarin de pensioenvoortuitblik wordt weergegeven van invloed is op de pensioenperceptie. Dat is al relevant op zichzelf, zowel vanuit academisch als praktisch/beleidsmatig oogpunt. De volgende vraag is: welk frame is het beste? Is er een kwantitatief frame dat het beste aansluit bij de behoeften van de deelnemer dat de kans op de juiste perceptie vergroot?

Ervan uitgaande dat een vervangingsratio van 50% van het huidige inkomen voor de meeste mensen onvoldoende is, lijkt op basis van onze studie het percentageframe het meest effectief. Dat leidt er immers toe dat mensen vaker denken dat het pensioen ontoereikend is. Maar de vraag is of dit komt doordat mensen bij een percentageframe altijd ontevredener zijn, of doordat een percentageframe tot een betere perceptie leidt. Ons onderzoek geeft daar geen uitsluitsel over, omdat we uitsluitend hebben gekeken naar een pensioenprojectie ter waarde van de helft van het huidige inkomen. Wat je zou willen weten is hoe mensen bij een hoge vervangingsratio reageren op de verschillende kwantitatieve frames. Maar er is inmiddels meer informatie, die lijkt te ondersteunen dat een percentageframe de kans op een juiste perceptie bevordert. Naar aanleiding van ons onderzoek heeft de AFM (Zijlstra, ...) namelijk gekeken naar het effect van kwantitatieve framing op de pensioenperceptie in drie gevallen: 50%, 70% en 90% van het huidige inkomen. Dat gebeurde met de AFM Consumentenmonitor, een steekproef van 807 respondenten die representatief is voor de Nederlandse bevolking. Omdat deze monitor geen informatie bevat over het inkomensniveau van de respondenten kon alleen het effect van een percentage- en een decimaalframe worden gemeten. Figuur 1 op p. 24 geeft de resultaten. Die bevestigt niet alleen onze bevindingen voor een significant framingeffect bij een pensioenprojectie ter waarde van 50% van het huidige inkomen, maar laat ook zien dat bij een 90%-ratio het percentageframe ertoe leidt dat meer mensen de projectie toereikend vinden als het percentageframe gebruikt wordt.

17 Zie Prast & Teppa (2017a), 'The power of percentage', *Nieuwpar Discussion Paper*, DP 12/2017-034) voor uitgebreide weergave van de multivariate analyse.

Figuur 1 Perceptie van de toereikendheid van geprojecteerd pensioen



Bron: Zijlstra, 2017

4. Conclusie

Het kwantitatieve frame van de pensioenvoortblik doet ertoe voor de perceptie van deelnemers. Een percentageframe lijkt te resulteren in een betere inschatting van de mate waarin het toekomstige pensioen (on)voldoende is dan het nu gebruikte euroframe, en dan een decimaalframe. Dat is niet verbazingwekkend tegen de achtergrond van eerder onderzoek naar framingeffecten. Maar wetgever, toezichhouder en de sector lijken met deze mogelijkheid geen rekening te (hebben) gehouden. Gezien de uitgebreide aandacht die er is geweest voor het juist informeren van de deelnemer, tot aan het presenteren van drie scenario's aan toe, is het opvallend dat mogelijke framingeffecten geheel buiten beeld zijn gebleven. Dat is wellicht een les voor Den Haag, dat inmiddels al enige tijd benadrukt dat er in de beleidsvoorbereiding aandacht moet zijn voor gedragseconomische kennis.

Voor de sector is het nog niet te laat. Het pensioenfonds/de pensioenuitvoerder kent op elk moment het huidige inkomen van de deelnemer, en zou dus de voortblik met ook als percentage kunnen weergeven. Daarmee zou de sector laten zien dat hij niet alleen braaf uitvoert wat de letter van de wet voorschrijft en waar de toezichhouder op let, maar ook zelf nadenkt. Bezien vanuit de personen om wie het uiteindelijk hoort te gaan – de toekomstige gepensioneerde – is het van groot belang dat het gebruikte frame tot de juiste perceptie leidt. Eén druk op de knop is alles wat daarvoor nodig is.