

Zorgplicht voor Pensioenproducten

Arthur van Soest, Bas Werker, Benedict Dellaert, Sacha van Hoogdalem, Stefan Lundbergh, Oskar Poiesz, Mike Rijff, Arjanneke Sandtke, Sandra Schellekens, Yvonne van Straalen, Marc Turlings

Zorgplicht voor Pensioenproducten⁺

Arthur van Soest, Bas Werker, Benedict Dellaert, Sacha van Hoogdalem, Stefan Lundbergh, Oskar Poiesz, Mike Rijff, Arjanneke Sandtke, Sandra Schellekens, Yvonne van Straalen, Marc Turlings

december 2015

⁺Dit paper beschrijft het resultaat van de Netspar projectgroep 'Communicatie en Zorgplicht'. De auteurs hebben deelgenomen op persoonlijke titel. Zij bedanken de overige deelnemers aan de bijeenkomsten van de projectgroep en diverse Netspar bijeenkomsten voor hun bijdrage aan de discussie.

Samenvatting en aanbevelingen

Financiële planning voor de oude dag krijgt vaak van individuen minder aandacht dan verstandig wordt geacht. Ook is er een groot verschil in kennis en kunde tussen afnemers en aanbieders van pensioenproducten. Waar al wettelijke vormen van 'zorgplicht' bestaan, hebben wij gekeken naar een 'gewenste' uitvoeringsvariant van zorgplicht. Een zorgplicht met als doel om individuen beslissingen te laten nemen die het meest in hun eigen belang zijn en in elk geval evident slechte keuzes te vermijden. De belangrijkste middelen voor het invullen van deze zorgplicht zijn informatievoorziening aan en communicatie met het individu, en de manier waarop het keuzeproces wordt ingericht.

In dit paper kijken we hoe recente ontwikkelingen in de Nederlandse pensioensector van invloed zijn op de invulling van de zorgplicht¹ betreffende pensioenproducten. Daarbij onderscheiden wij twee soorten zorgplicht, te weten een kleine en een grote zorgplicht. De belangrijkste aanbevelingen zijn als volgt:

1. Deelnemers zien weinig verschil tussen tweede en derde pijler pensioenproducten als het gaat om het opbouwen van een toereikend pensioen (ondanks de verplichtstelling van de tweede pijler). Dit pleit ervoor de zorgplicht voor tweede en derde pijlerproducten op dezelfde manier vorm te geven.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de overheid om zorg te (laten) dragen voor een platform (pensioenregister) waar op uniforme wijze informatie over eerste, tweede en derde pijler pensioenproducten beschikbaar wordt gemaakt voor (potentiële nabestaanden van) individuen. Het verdient aanbeveling hier op termijn ook andere informatie aan toe te voegen die relevant is voor financiële planning gedurende het niet-werkzame leven (bijvoorbeeld over eigen huis en hypotheek).
3. De zogenaamde kleine zorgplicht berust bij de aanbieder van een pensioenproduct en betreft:
 - a. het verschaffen van correcte, duidelijke en evenwichtige informatie over het pensioenproduct aan zowel het individu als het pensioenregister;
 - b. het begeleiden van keuzes *binnen* het product door gebruik te maken van
 - i. een keuzearchitectuur² die rekening houdt met heterogeniteit van de individuen en het feit dat niet alle individuen een actieve of bewuste keuze zullen maken,
 - ii. communicatie die stimuleert tot bewust beslissen,
 - iii. het aanmoedigen tot het inwinnen van integraal financieel advies bij keuzes met een majeure impact op de uitkering. (Het is niet verplicht financieel advies ingewonnen te hebben alvorens een keuze te maken; net als nu in de derde pijler kan het individu daar expliciet van afzien (*'execution only'*)).
4. De zogenaamde grote zorgplicht kan worden ondergebracht bij een financieel adviseur³. Deze grote zorgplicht betreft het geven van inzicht en, indien gewenst door de deelnemer, integraal financieel advies en het begeleiden van keuzes die mogelijk productoverstijgend zijn, door gebruik te maken van

¹ Dit paper gaat over de invulling van de zorgplicht gegeven de toegestane keuzes in het pensioencontract en niet naar de wenselijkheid van het bestaan van bepaalde pensioenproducten of keuzemogelijkheden. De voor- en nadelen van keuzevrijheid worden o.a. behandeld in het lopende Netspar Topicality project "Welke keuzemogelijkheden zijn wenselijk vanuit het perspectief van de deelnemer?" en in diverse bijdragen aan het ESB dossier "Keuzevrijheid en pensioenen".

² Binnen deze architectuur kunnen framing en (heterogene) stille keuzes (defaults) een belangrijke rol spelen, ook om in te spelen op irrationaliteit bij sommige deelnemers.

³ De term 'financieel adviseur' moet in dit artikel breed geïnterpreteerd worden. Financieel advies op klantniveau (productoverstijgend) kan ook digitaal door middel van tooling worden aangeboden. Het betreft dus eerder een 'aanbieder van financieel advies'. Het aanbieden van (pensioen)producten en het aanbieden van financieel advies zijn twee functies die wij expliciet onderscheiden in dit paper, maar in de praktijk binnen één instelling aangeboden kunnen worden.

- a. geaccepteerde modellen ter voorspelling van de verwachte uitkering van diverse producten, en het risico daarin,
 - b. alle informatie die in het pensioenregister aanwezig is en die door de klant aan de financieel adviseur ter beschikking gesteld wordt,
 - c. methoden die aanmoedigen tot het zelf actief maken van een keuze.
5. Het is de verantwoordelijkheid van de pensioensector en de overheid om onderconsumptie van financieel advies (vallend onder de grote zorgplicht) tegen te gaan, bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van gesubsidieerd⁴ advies en het sturen van alerts bij wijzigingen⁵ die verregaande consequenties kunnen hebben voor de hoogte van het pensioeninkomen. Werkgevers hebben een verantwoordelijkheid op het vlak van de arbeidsvoorwaardelijke aspecten⁶ van pensioen, met name de vormgeving van de regeling (voor zover deze niet verplicht is gesteld), informatievoorziening bij indiensttreding en het begeleiden van loopbaankeuzes door de werknemer. Werkgevers kunnen een faciliterende rol vervullen voor de pensioencommunicatie door de pensioenuitvoerder.

⁴ Hiermee wordt nadrukkelijk niet het opheffen van het provisieverbod bedoeld. De subsidiegever dient geen belang te hebben bij het advies.

⁵ Denk aan scheiding, overlijden partner, aanschaf huis en hypotheek, langduriger werkloosheid, ...

⁶ Voor deze verantwoordelijkheid gebruiken wij in dit artikel de term 'goed werkgeverschap'. De term 'zorgplicht' reserveren we voor uitvoerders en 'financieel adviseurs'. Een pensioenspaarplicht opgelegd door de overheid kan ook gezien worden als een vorm van zorgplicht, maar ook daar gebruiken wij deze term niet voor.

1. Achtergrond

Een aantal maatschappelijke ontwikkelingen zorgt ervoor dat een goede oudedagsvoorziening lang niet meer zo vanzelfsprekend is als voorheen werd gedacht. Ook voor diegenen die hun hele arbeidzame leven pensioen opbouwen (bij eenzelfde werkgever of pensioenuitvoerder), is een welvaartsvast pensioen dat zeventig procent van het laatste brutoloon bedraagt al lang geen gegeven meer. Pensioenen worden de laatste jaren niet geïndexeerd of zelfs nominaal gekort. Met de flexibilisering van de arbeidsmarkt is bovendien de continue opbouw van een tweede pijlerpensioen weggelegd voor een steeds kleinere groep individuen. Dit impliceert een grotere rol voor andere pensioenproducten dan het verplichte werknemerspensioen en leidt tot de roep om aanpassingen in het tweede en derde pijler pensioen, wellicht ook met grotere keuzevrijheid voor het individu om aan de toegenomen heterogeniteit tegemoet te komen.

De AOW leeftijd wordt stapsgewijs verhoogd naar 67 jaar en wellicht daarna nog verder, afhankelijk van de ontwikkeling van de levensverwachting. Daardoor zal ook de leeftijd dat individuen stoppen met werken verder oplopen. Tweede pijlerpensioenregelingen spelen hier noodgedwongen al op in door de verlaging van het jaarlijkse opbouwpercentage. Fiscale stimulering en ondersteuning in de tweede en derde pijler zijn verminderd en staan verder onder druk. In de huidige discussie over de hervorming van het pensioenstelsel wordt gesproken over het verleggen van risico's naar het individu, omdat werkgevers en pensioenfondsen deze niet langer kunnen of willen dragen. Anderzijds wordt er ook gepleit voor meer individuele keuzevrijheid en eigen verantwoordelijkheid, in aansluiting bij het idee van een terugtrekkende overheid, en om tegemoet te komen aan de grote(re) heterogeniteit in de individuele voorkeuren, ambities, toekomstverwachtingen, en omgevingsfactoren (gezondheid, gezinssituatie, arbeidsomstandigheden, etc.). Pensioenregelingen en pensioenproducten voorzien al in verschillende mogelijkheden om de uitgangspunten van de pensioenopbouw of –uitkering aan te laten sluiten bij de eigen, persoonlijke, omstandigheden of uitgangspunten van het individu en/of zijn nabestaanden. Er is daarbij niet één standaardoptie die voor iedereen voldoet, zelfs niet voor iedereen in een groep met specifieke kenmerken als gezinssamenstelling, inkomen, vermogen, etc. Door deze ontwikkelingen neemt het belang toe van 'goede' communicatie over de risico's binnen (en buiten) het pensioencontract en de keuzemogelijkheden die een individu hierin zelf heeft hoe met de verschillende risico's om te gaan - zowel tijdens de opbouwperiode en straks ook tijdens de uitkeringsperiode. Dit is ook de gedachte die ligt achter de herziening van de Pensioenwet voor tweede pijlerpensioenen.⁷ De begrippen *deelnemersgericht* en *handelingsperspectief* stonden in deze discussie centraal. In de herziening van de wet staat te lezen (Pensioenwet, Artikel 48 lid 3): *“De pensioenuitvoerder bevordert dat de informatie de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde inzicht geeft in de keuzemogelijkheden die er zijn in de pensioenregeling en de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen voor het pensioen”* Daaruit volgt dat het (zoals verwoord in Artikel 48 lid 2 van de Pensioenwet) bij het bieden van keuzemogelijkheden (binnen de pensioenregeling) en het (actief of passief) informeren van het individu daarover, van belang is dat zo veel als mogelijk wordt aangesloten bij de persoonlijke omstandigheden en voorkeuren. Het is voor de individuen noodzakelijk inzicht te verkrijgen in het keuzeaanbod, de te maken keuzes en de consequenties die deze keuzes al dan niet hebben voor de pensioenopbouw en de (hoogte van de) pensioenuitkeringen in specifieke situaties of omstandigheden. Daarom is het belangrijk te weten hoe individuen omgaan met pensioeninformatie en hoe ze beslissingen nemen die gerelateerd zijn aan hun pensioen(opbouw). Bovendien is het, zelfs als er geen keuze hoeft te worden gemaakt, van belang dat er realistische verwachtingen ontstaan met betrekking tot de levensstandaard die bij de gegeven pensioenopbouw verwacht mag worden.

⁷ Wetsvoorstel Wet Pensioencommunicatie, 2 september 2014. Zie <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/09/02/wetsvoorstel-wet-pensioencommunicatie.html>.

2. Het gedrag van individuen en individuele keuzes

De belangstelling voor en kennis van de eigen oudedagsvoorziening van individuen is beperkt. Zo blijkt slechts een derde van de beroepsbevolking op de hoogte te zijn van het eigen inkomen na pensionering en de mogelijkheden om meer pensioen op te bouwen (Wijzer in Geldzaken, 2014). Ruim de helft beseft dat er urgentie is om zich te verdiepen in het pensioen, maar de groep die dat ook echt doet is een stuk kleiner. Het nemen van beslissingen over (het opbouwen van) het pensioen of andere oudedagsvoorzieningen heeft een lage prioriteit en wordt vaak 'zo lang mogelijk' uitgesteld. De maatschappelijke kosten hiervan kunnen aanzienlijk zijn (Dai e.a., 2015). Het is daarom van belang dat het individu actief wordt ondersteund bij het begrijpen en maken van de keuzes. Dat kan bereikt worden door hen zo goed mogelijk te informeren over de mogelijke gevolgen van deze keuzes op korte en lange termijn, maar ook door de vormgeving van de keuzes aan te passen, en er bijvoorbeeld rekening mee te houden dat veel individuen ondanks alle informatie passief blijven en automatisch de stille of standaardkeuze ('default') maken.

Deelnemers gedragen zich heel vaak passief, ongeacht de soort pensioenregeling. Van alle deelnemers aan pensioenregelingen maakt 85-95 procent geen actieve keuzes en volgt daarmee impliciet of expliciet de default. Er zijn maar weinig deelnemers die werkelijk actief aan de slag gaan. De indruk die dat oproept - en dit blijkt ook uit de hierna opgenomen onderzoeken - is dat de gemiddelde deelnemer het liefst pensioenbeslissingen wil uitbesteden aan een betrouwbare partij die hem of haar geruststelt dat het allemaal goed geregeld is, af en toe bericht geeft of het doel nog steeds in zicht is, en gedetailleerd aangeeft wat er moet gebeuren als ze van het doel af (dreigen te) raken. Dat laatste dan wel op een voor de deelnemer begrijpelijke manier, anders haakt deze alsnog af. Menigeen wil in theorie iets te kiezen hebben, maar wil in de praktijk juist óók dat zaken automatisch geregeld zijn (Van Dalen en Henkens, 2015, p 39). Keuzevrijheid is een aspect dat door velen gewaardeerd wordt maar lang niet altijd wordt gebruikt, omdat het tijd en moeite kost er goed mee om te gaan en de gevolgen van de keuzes te overzien (Van Dalen en Henkens, 2015, pp. 41, 49). Bovendien maken individuen lang niet altijd de (voor hen) juiste keuzes, omdat zij nu eenmaal geen 'homo economicus' zijn (EIOPA, 2013).

2.1 Behoeften individu

Uit onderzoek van Aegon en Altuition in 2013 blijkt dat werknemers de volgende behoeften hebben bij inkomen voor later⁸:

- **Grip**

Individen willen controle hebben over hun eigen pensioen. Dat vraagt enerzijds om inzicht in het eigen pensioen en anderzijds om *(een gevoel van)* eigenaarschap van opgebouwde aanspraken. Voor het eerste speelt het pensioenregister een belangrijke rol als bron van totaaloverzicht. Daarnaast wil men zelf aan de knoppen van de pensioenregeling kunnen draaien en daarbinnen keuzes kunnen maken als de situatie daarom vraagt.

- **Baken**

Individen zoeken houvast in het pensioenvraagstuk (zie Tiemeijer, 2011, hst. 4). Om adequaat invloed te kunnen uitoefenen zoekt men een referentiekader, onder meer voor de vraag in hoeverre de eigen pensioensituatie toereikend is. Het inzicht daarin ontbreekt. In het verlengde daarvan gaan individuen op zoek naar concrete handvatten hoe te handelen als de situatie daarom vraagt.

⁸ Zie <http://www.altuition.nl/zmet>

- **Emotie**

Individueen willen meegenomen worden in een persoonlijk, herkenbaar, begrijpelijk en vertrouwenwekkend verhaal, en daarbij aan de hand genomen worden bij het maken van keuzes en het verkrijgen van inzicht, ook nadat eventuele keuzes zijn gemaakt. Ook willen ze geholpen worden bij het vertonen van 'gedisciplineerd gedrag', bijvoorbeeld als het gaat om aanvullend inleggen voor het eigen pensioen. Men voelt de noodzaak, maar weet ook dat goede intenties snel weer wegebben.

2.2 Barrières om aan de slag te gaan

De behoeften van individuen komen ook tot uitdrukking in TNS NIPO & BOP (2013). Dit onderzoek geeft aan dat Nederlanders actief met hun eigen pensioen aan de slag willen. Zo staan alerts via e-mail en een jaarlijkse pensioencheck op het verlanglijstje. Maar vervolgens is de vraag of er dan ook echt iets gebeurt. Naast klantbehoeften met betrekking tot de eigen pensioenregeling zijn ook gedragsaspecten onderzocht. Zo is geanalyseerd waarom de overgrote meerderheid niet in actie komt. Welke barrières worden ervaren om aan de slag te gaan met het eigen pensioen?

- **De urgentie wordt onvoldoende gevoeld**

(Jongere) Individuen zien dat het pensioen nog ver weg is. De noodzaak nu actie te ondernemen ontbreekt daardoor. Bovendien zijn individuen van nature meer gericht op de korte dan op de lange termijn (EIOPA 2013). Zowel het ministerie van Sociale Zaken als de AFM geven daarom aan dat het pensioen zoveel mogelijk naar het nu moet worden gehaald. Daarbij is het van belang de communicatie zodanig in te richten dat dit binnen de belevingswereld van het individu valt. Brüggem e.a. (2013) reiken een voorbeeld aan hoe dit met visuele communicatiemiddelen te realiseren is.

- **Het ontbreken van mijlpalen en de concreetheid van de gevraagde actie**

Individueen kunnen vaak niet beoordelen of actie nu wel of niet nodig is. Is de opbouw voldoende of niet? Dit sluit nauw aan bij de eerder geconstateerde behoefte van individuen aan een baken. Hoe weet een individu of het verstandig of noodzakelijk is om nu actie te ondernemen? Ook hier draait het om communicatie. Individuen moet het benodigde overzicht en inzicht in de eigen pensioensituatie worden geboden en zo nodig een opzet voor budgettering, bijvoorbeeld via Nibud. Ook hier is het dus noodzakelijk om persoonlijk totaaloverzicht en inzicht mogelijk te maken. Daarbij helpen sociale vergelijkingen en referentiepunten, zoals verwachte uitgaven (via Nibud), en het expliciet vooraf vermelden van een gedragsdoel (EIOPA, 2013).

- **Later niet ten koste van nu, of ontbreken van middelen**

Er leeft onder individuen een groeiende neiging om in het nu te leven. Onder het mom van 'misschien ben ik er straks niet meer en heb ik nu voor niets op een houtje gebeten' geven zij aan nu niet te veel in te willen leveren voor een passend inkomen voor later. Mensen laten kortetermijnbelangen voorgaan op langetermijnbelangen en tonen weinig zelfdiscipline voor het sparen voor later (EIOPA, 2013). Maar middelen kunnen ook ontbreken. Met beide gevallen moet de informatieverstrekker rekening houden.

- **Keuzestress, risico's en complexiteit pensioenmaterie**

Maak ik wel de juiste keuze? Het veranderende (en versoberde) pensioenlandschap en de diversiteit van de berichtgeving daarover helpen niet mee. Daarnaast worden pensioenregelingen vaak ervaren als erg complex en abstract. Dit weerhoudt individuen ervan zich te verdiepen in 'hun pensioen'. Communicatie over complexe maar wezenlijke pensioentema's die moeilijk zijn uit te leggen aan het gemiddelde individu, zoals inflatie-, rente- en langlevensrisico, vergroten de neiging om zich niet met de materie bezig te houden en aan struisvogelpolitiek te doen. Maar het niet benoemen van deze

thema's druist weer in tegen de plicht die pensioenuitvoerders hebben om juiste informatie te verschaffen. Voor het eerder genoemde verwachtingsmanagement is het inzichtelijk maken van de onzekerheden noodzakelijk om teleurstellingen bij individuen te voorkomen. Het vinden van de juiste balans en juiste bewoordingen vergt hier veel aandacht. Het bieden van handelingsperspectief met concrete voorbeelden voor het ondernemen van actie is hierbij noodzakelijk (EIOPA, 2013). Daarnaast is er een tendens van vereenvoudiging van pensioenregelingen. Eenvoud, uitlegbaarheid, begrijpelijkheid en overzichtelijkheid (ook van keuzes) zijn wenselijk.

- **Andere onbewuste barrières**

Er zijn barrières die individuen niet bewust ervaren maar die onbewust wél een belangrijke rol spelen bij de beeldvorming en de keuzes in relatie tot pensioen (heuristieken). Mensen hebben slechts beperkte tijd en motivatie voor financiële planning, verwerken informatie via de 'snelle route' in plaats van de goed doordachte route⁹, hebben last van vertekeningen bij het maken van keuzes, gebruiken benchmarks en vergelijkingen, prefereren zekerheid, zijn onredelijk optimistisch en gevoelig voor de context waarin een keuze wordt aangeboden (*framing*). Informatie van pensioenuitvoerders moet hier eigenlijk altijd rekening mee houden (EIOPA, 2013).

- **Vertrouwen in de aanbieder**

De kredietcrisis is niet bevorderlijk geweest voor het vertrouwen in financiële instellingen. Dat geldt voor commerciële aanbieders zoals banken, verzekeraars en financieel adviseurs van beleggingsverzekeringen, maar ook pensioenfondsen worden – onafhankelijk van de schuldvraag – aangekeken op de versobering in opbouw en (dreiging van) korten van pensioenen of het uitblijven van toeslagen. Het is mogelijk dat deze aspecten extra bijdragen aan de ervaren barrières, evenals de kosten van persoonlijk advies en mogelijk ook het ontbreken van vertrouwen in (de onafhankelijkheid van) de financieel adviseur.

- **Men mist keuzemogelijkheden**

'Waarom zou ik mij in mijn pensioensituatie verdiepen, als ik er toch geen invloed op heb?' is een veelgehoorde uitspraak. In dit kader kan gedacht worden aan de economische omstandigheden in combinatie met het karakter van de pensioenregeling. De aanhoudend lage rente heeft een grote invloed op de pensioenaankoop bij beschikbare premiereregelingen, terwijl de uitwijkmogelijkheid naar een andere oplossing nu nog ontbreekt of geen oplossing biedt. Ook als een pensioenfonds moet korten, is het niet mogelijk om uit te stappen. Individuen willen niet alleen zien wat het mogelijke eindresultaat is en waar ze zich nu bevinden, maar ook wat ze daar wel en niet aan kunnen doen. Welke mogelijkheden er zijn moet duidelijk gecommuniceerd worden. Hierbij kan gedacht worden aan zowel keuzes binnen als buiten de pensioenregeling.

2.3 Activeren en informeren versus beschermen - kan een zorgplicht hierbij helpen?

Keuzes worden door individuen vaak niet gemaakt vanuit een optimaal rationeel perspectief. Het scheppen van meer keuzevrijheid heeft daarom vanuit het oogmerk van het maximaliseren van het eigen verwachte nut over de levenscyclus niet altijd het beoogde effect (zie bijvoorbeeld van Rooij, 2015; het mogelijke welvaartsverlies van verkeerde keuzes wordt besproken in van Ewijk en Mehlkopf, 2015). Gebrek aan interesse bij individuen, hun beperkte kennis, en het beperkte vermogen om een optimale keuze te maken vormen de belangrijkste argumenten voor een (vernieuwde) zorgplicht door de verschillende partijen die betrokken zijn bij het tot stand komen van en het informeren over de oudedagsvoorzieningen.

⁹ Zie het *Elaboration Likelihood Model* van Petty en Cacioppo (1986)

Inspanningen via zo'n zorgplicht moeten individuen inzicht geven in hun toekomstige (totaal-)inkomen en de eventuele onzekerheden die daarin besloten liggen. Ook moeten deze inspanningen de individuen activeren tot het maken van verantwoorde keuzes (waaronder mogelijk ook de keuze geen actie te ondernemen) en in elk geval ervoor zorgen dat het individu geen evident slechte keuze maakt. Of anders geformuleerd om individuen te beschermen tegen beslissingen die *niet* in hun eigen belang zijn. Goede communicatie die voldoet aan onze zorgplichteisen is evenwichtig, correct en duidelijk. Zowel de voor- als nadelen van de mogelijke keuzes worden aangegeven, evenals de uitwerking van de daaraan gekoppelde risico's; zo ontstaat inzicht in de mogelijke gevolgen van verschillende keuzes. Hierdoor kan het nadeel dat ontstaat door verkeerde of risicovolle keuzes verder worden beperkt. Daarbij spelen *framing* en *defaults* een belangrijke rol. De uiteindelijke verantwoordelijkheid voor het maken van 'verstandige' keuzes ligt bij het individu; pensioenuitvoerders en andere betrokken partijen kunnen het individu daarbij helpen. Onze doelstelling van de zorgplicht houdt in dat ze geholpen worden die keuzes op een goede, begrijpelijke en evenwichtige manier te maken. En mochten ze toch geen bewuste keuze willen maken, dan moet de passieve keuze zo zijn dat duidelijk slechte keuzes worden vermeden.

3. Onze ambitie: de ideale zorgplicht voor pensioenproducten

Zoals aangegeven willen wij naast bestaande vormen van de zorgplicht een nieuwe zorgplicht toevoegen voor aanbieders van pensioenproducten. De Dikke van Dale definieert 'zorgplicht' als volgt:

zorg•plicht (de; v(m))

- 1 plicht tot verzorging (bv. van ouders t.o.v. van hun kinderen), tot het dragen van de zorg voor iets (bv. van een bank jegens zijn klanten)

De letterlijke betekenis van 'zorgen' is op iets letten, toezicht houden. Zorgplicht voor pensioenproducten moet ertoe leiden dat (markt)partijen handelen in het belang van het individu. In dit paper beschouwen we de feitelijke pensioenregelingen (verplichtstelling, hoogte van de inleg, DB/DC etc.) en de daarin aanwezige individuele keuzemogelijkheden als gegeven. De zorgplicht waar we naar kijken, betreft communicatie en inrichting van het keuzeproces gegeven deze regelingen. Een bredere interpretatie van zorgplicht kan ook implicaties hebben voor de manier waarop sociale partners invulling geven aan de pensioenregeling of voor de vormgeving van een pensioenregeling door een individuele werkgever en de feitelijke keuzevrijheid die individuen daarbij krijgen, maar dit valt buiten het bestek van dit paper.

In de huidige praktijk beperkt de zorgplicht binnen pensioen(beleggings-)producten zich tot de begeleiding van deelnemers die in de opbouwfase zelf de verantwoordelijkheid voor hun beleggingsstrategie op zich hebben genomen (artikel 52 Pensioenwet) en tot het verstrekken van een wettelijk verplicht minimum aan informatie aan deelnemers. Wij vinden dat een veel ruimere invulling van het begrip zorgplicht nodig is, die de behoefte van het individu centraal stelt en die beter aansluit bij een nieuw pensioenstelsel waarin individuen meer eigen verantwoordelijkheid dragen. Om de tegenstelling met de wettelijke verplichtingen te benadrukken noemen we dit de '*Ideale Zorgplicht*'.

Ide•ale Zorg•plicht (de; v(m))

inspanningsverplichting voor alle partijen betrokken bij pensioenproducten om te handelen in het belang van het individu. Dit gebeurt door het verstrekken van informatie, het verschaffen van inzicht en het begeleiden van keuzes. Dit moet de kans dat het individu een vanuit zijn of haar oogpunt optimale beslissing neemt, maximaliseren. Ook moet dit het verlies door verkeerde beslissingen beperken.

De ideale zorgplicht is dus een plicht, waarbij de uitvoering ligt bij de overheid, aanbieders van pensioenproducten, en financieel adviseurs of andere tussenpersonen¹⁰. De eindverantwoordelijkheid voor de beslissingen ligt altijd bij het individu. Maar in een (participatie)maatschappij met een toenemend aantal keuzes¹¹ wordt de zorgplicht steeds belangrijker. De zorgplicht zou zich hierbij vooral moeten richten op keuzes die 'er echt toe doen'. Als onderdeel van de ideale zorgplicht moeten partijen het individu duidelijk en begrijpelijk informeren en waar nodig objectief begeleiden, zodat het individu een weloverwogen en verstandige keuze kan maken. Ook moet de zorgplicht ervoor zorgen dat aanbieders het belang van de klant voorop blijven stellen.

Bij het invullen van de ideale zorgplicht moet dus het belang van het individu centraal staan. Voor individuen zijn alle pensioenpijlers van belang – AOW, verplicht aanvullend werkgeverpensioen

¹⁰ Werkgevers worden hier bewust niet genoemd. Hoewel zij in het kader van 'goed werkgeverschap' wel verantwoordelijk zijn voor het aanbieden en vormgeven van een 'goede' pensioenregeling, introduceren wij de term zorgplicht pas nadat de pensioenregeling tot stand is gekomen bij een pensioenuitvoerder.

¹¹Zowel maatschappelijk, financieel als pensioen gerelateerd.

opgebouwd bij pensioenuitvoerders, en vrijwillig afgesloten particuliere pensioenvoorzieningen zoals lijfrentes. Dit vraagt van de uitvoerders dat zij pensioenproducten aanbieden die begrijpelijk zijn, maar ook dat een pensioendeelnemer over geaggregeerde informatie beschikt, zodat het totale pensioenplaatje inzichtelijk is.

3.1 Wat is de huidige situatie en hoe wordt de zorgplicht uitgevoerd?

Het wettelijk kader betreffende de zorgplicht van pensioenuitvoerders jegens deelnemers in pensioenregelingen is nu verschillend voor pensioenproducten in de tweede en derde pijler. In beide gevallen omvat zorgplicht een informatie- en een keuzeaspect.

Wettelijke zorgplicht derde pijler pensioenproducten

Individuele pensioenproducten in de derde pijler worden veelal aangeboden door banken en verzekeraars. Op deze instellingen en op adviseurs die aan consumenten over deze producten adviseren, rust een zorgplicht. Deze zorgplicht is zowel gebaseerd op het privaatrecht als op het publiekrecht. De Wet op het financieel toezicht kent vanaf 1 januari 2014 een algemene zorgplicht voor financiële dienstverleners (Wft, artikel 4:24a). Op grond hiervan moet een financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht nemen. Voor de financiële dienstverlener die adviseert, geldt een zwaardere zorgplicht, namelijk om in het belang van de consument of de begunstigde te handelen. Verder geldt onder meer dat informatie voor individuen juist, duidelijk en niet-misleidend moet zijn (Wft, artikel 4:19). Daarnaast is voorgeschreven (artikel 32 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen) dat financiële instellingen over adequate procedures en maatregelen beschikken die waarborgen dat bij de ontwikkeling van het financieel product op een evenwichtige manier rekening wordt gehouden met de belangen van de consument en, indien van toepassing, de begunstigde van het financieel product, en dat het financieel product aantoonbaar het resultaat is van deze belangenafweging. In dit verband past de AFM in haar toezicht de vier 'KNVB-normen' toe: zijn producten kostenefficiënt, nuttig, veilig, begrijpelijk?

De wettelijke zorgplicht voor derde pijler pensioenproducten omvat derhalve veel meer dan louter de plicht om consumenten adequaat te informeren. Het gaat ook om de intrinsieke kwaliteit van de aangeboden producten. Daarbij lijkt de informatieplicht zich te transformeren naar een begeleidingsplicht ('t Hart, 2013). Het belang van het individu staat centraal en de zorgplicht is erop gericht individuen te stimuleren beslissingen te nemen die vanuit hun eigen perspectief optimaal zijn.

Wettelijke zorgplicht tweede pijler pensioenproducten

De Wet op het financieel toezicht is niet van toepassing op de relatie tussen pensioenuitvoerders en deelnemers/individuen voor collectief tweede pijler pensioen (artikel 6 Pensioenwet). Bovenstaande zorgplichtvereisten gelden in beginsel dus niet als het gaat om de uitvoering van werknemerspensioenen. Dat is het domein van de Pensioenwet, die vooral aandacht schenkt aan informatieverplichtingen. Zo is er bijvoorbeeld de plicht voor pensioenuitvoerders om correct, duidelijk en evenwichtig te informeren en om jaarlijks een uniform pensioenoverzicht (UPO) te versturen (Pensioenwet, artikelen 48 en 38). In de praktijk wordt het belang van deze verplichtingen voor deelnemers in pensioenregelingen regelmatig ter discussie gesteld. Er is bijvoorbeeld continu discussie over de inzichtelijkheid van het UPO en over de vraag hoeveel pensioendeelnemers daar iets aan hebben. Illustratief is dat pensioenuitvoerders het UPO voorzien van een extra begeleidend schrijven of verwijzen naar de website voor meer informatie.

De Pensioenwet werkt expliciet uit welke zorgplicht pensioenuitvoerders hebben bij premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid. Artikel 52 van deze wet bepaalt dat de pensioenuitvoerder verantwoordelijk is voor de beleggingen en daarbij prudent moet beleggen. Bij

premieovereenkomsten met beleggingsvrijheid heeft de deelnemer de mogelijkheid om die verantwoordelijkheid van de pensioenuitvoerder over te nemen. Met het Concept Wetsvoorstel variabele uitkeringen¹² krijgt deze zorgplicht een zwaarder gewicht. Wettelijk wordt verankerd dat pensioenuitvoerders bij de uitvoering van premie- en kapitaalovereenkomsten in het belang van hun (gewezen) deelnemers en pensioengerechtigden moeten handelen. De wetgever acht het noodzakelijk om deze algemene zorgplicht voor pensioenregelingen - die naast een vaste pensioenuitkering straks ook de mogelijkheid kennen van het aankopen van variabele uitkeringen - te benadrukken omdat met dergelijke uitkeringen niet alleen een perspectief op een hoger pensioeninkomen wordt geboden, maar ook nieuwe risico's in de uitkeringsfase van het levenslange pensioen worden geïntroduceerd (memorie van toelichting, pag. 28). Specifiek voor de variabele uitkeringen in de uitkeringsfase geeft de wetgever een concrete invulling aan de nieuwe zorgplicht van de pensioenuitvoerder door te bepalen dat gepensioneerden niet de verantwoordelijkheid voor de beleggingen mogen overnemen. De pensioenuitvoerder moet in de uitkeringsfase een of meerdere – op de individuele risicohouding afgestemde – beleggingsprofielen hanteren die in het belang van gepensioneerden zijn.

Onderscheid huidige zorgplicht tweede en derde pijler

Er is dus verschil tussen de wettelijke zorgplicht voor individuen met een tweede of derde pijler pensioenproduct. Dat verschil lijkt niet gerechtvaardigd, gezien de overeenkomsten tussen beide pijlers in karakter van de overeenkomst, uitvoerder en impact voor individuen. Voor individuen is het verschil vaak niet relevant. Natuurlijk is het deelnemen aan tweede pijlerproducten meestal verplicht en geldt dat voor derde pijlerproducten niet, maar als eenmaal de keuze voor het product gemaakt is, zal dit voor de invloed van de binnen dat product te maken individuele keuzes op het pensioeninkomen geen verschil meer maken. Daarom is het wenselijk dat de inhoudelijke uitvoering van een zorgplicht voor tweede en derde pijler pensioenproducten overeenkomt. In de praktijk kunnen zich daarbij knelpunten voordoen die te maken hebben met de rol en verantwoordelijkheid van de werkgever en uitvoerder voor het tweede pijler pensioen. Werkgevers hebben geen expliciete wettelijke zorgplicht, maar zijn wel gehouden aan goed werkgeverschap (Art. 7:611 BW). Daaronder kan worden verstaan of zij hun werknemers een pensioen bieden en zo ja, hen daarover goed informeren¹³. Maar ook de zorgplicht van de pensioenuitvoerder brengt met zich mee dat zij de deelnemers informeren over dit pensioen.

Bovenwettelijke zorgplicht

Veel pensioenuitvoerders doen nu al meer dan de huidige, wettelijke, zorgplicht voorschrijft. Zo zorgen pensioenuitvoerders als onderdeel van de dienstverlening de afgelopen jaren voor steeds meer digitale mogelijkheden (portalen, planners). Een probleem hierbij is dat de pensioenuitvoerder dit meestal alleen doet voor de regeling die ze uitvoert, zodat het resultaat geen totaalbeeld geeft van het inkomen na pensionering, hoewel vaak wel uitdrukkelijk de optie wordt geboden om het beeld compleet te maken. Bovendien kunnen resultaten sterk verschillen doordat verschillende aannames (mogen) worden gedaan. Het gevaar hiervan is dat vanuit het perspectief van het individu als deelnemer, er een (on)bewuste aanmoediging is om meer aanvullende producten af te nemen, omdat het inzicht in het totale pensioeninkomen ontbreekt. Onze invulling van de zorgplicht zou daarom ook het bieden van en/of ondersteunen bij het verkrijgen van totaaloverzicht moeten omvatten.

3.2 Domein- en productoverstijgende zorgplicht is gewenst

¹² Zie https://www.internetconsultatie.nl/wetsvoorstel_variabele_pensioenuitkering

¹³ Zie bijvoorbeeld Vba beleggingsprofessionals (2015) voor een discussie over de rol van de werkgever in zorgplicht en pensioencommunicatie.

Zorgplicht verdient dus om meerdere redenen een zwaardere invulling:

1. Individuen hebben in de loop der tijd vaak verschillende pensioenen opgebouwd (al dan niet bij verschillende pensioenuitvoerders) zodat het niet eenvoudig is om het totaalbeeld te geven. Zorgplicht zou daarom ook het bieden van totaaloverzicht moeten omvatten.
2. Individuen gedragen zich vaker emotioneel dan rationeel. Daar zouden pensioenuitvoerders (meer) rekening mee moeten houden.
3. Het onderscheid tussen tweede en derde pijler pensioenproducten is voor individuen niet erg relevant. Zorgplicht (vereisten aan keuzearchitectuur en communicatie) zou daarom voor tweede en derde pijler pensioenproducten hetzelfde moeten zijn.
4. Risico's komen steeds meer bij het individu (en diens nabestaanden) te liggen en pensioen is geen harde garantie waar je niet naar hoeft om te kijken
5. Individuen krijgen meer individuele verantwoordelijkheid en moeten meer persoonlijke keuzes maken
6. Het aantal ZZP'ers of flexibele arbeidskrachten neemt toe. Dit zijn vanuit pensioenoogpunt kwetsbare groepen die niet of nauwelijks pensioen in de tweede pijler opbouwen en daarom een groter risico lopen bij overlijden of arbeidsongeschiktheid en te weinig te sparen voor hun pensioen.

3.3 Hoe ziet de ideale zorgplicht eruit?

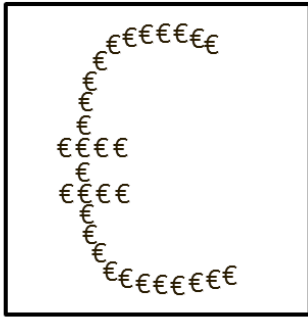
Het pensioen van een individu bestaat uit meerdere elementen (AOW, tweede en mogelijk derde pijler), uitgevoerd door verschillende partijen (overheid, pensioenuitvoerders, verzekeraars/banken) die onder verschillende wettelijke kaders opereren.

De belangrijkste onderdelen van een ideale zorgplicht zijn:

- behoefte deelnemer centraal
- faciliteren van inzicht in het totale inkomensplaatje na pensionering voor een individu
- adequate pensioenproducten
- duidelijke afbakening en verantwoordelijkheden van de verschillende uitvoerders

Omdat de pensioenuitkering als 'uitgesteld loon' een onderdeel vormt van de arbeidsvoorwaarden, blijven werkgevers en sociale partners verantwoordelijk voor het vormgeven (en financiering van de inleg) van de regeling. Voor deze verantwoordelijkheid gebruiken wij in dit artikel de term 'goed werkgeverschap'. De term 'zorgplicht' zoals wij die formuleren, ontstaat pas nadat de pensioenregeling of het product is ondergebracht bij en wordt uitgevoerd door uitvoerders en begeleid door 'financieel adviseurs'. Een pensioenspaarplicht opgelegd door de overheid kan ook gezien worden als een vorm van zorgplicht. Wij maken onderscheid tussen *grote* en *kleine* zorgplicht.

Grote zorgplicht



de taak om het individu te helpen inzicht te krijgen in het **totale vermogensplaatje** en op basis daarvan verstandige beslissingen te nemen.

Kleine Zorgplicht



de taak van de pensioenuitvoerder om de klant te informeren en te helpen bij het maken van specifieke keuzes betreffende het **pensioenproduct**, vanuit het belang van de klant.

grote zorgplicht: de taak om het individu te helpen inzicht te krijgen in het totale inkomens- en vermogensplaatje en op basis daarvan verstandige beslissingen te nemen.

kleine zorgplicht: de taak van de pensioenuitvoerder (tweede en derde pijler) om de klant te informeren en te helpen bij het maken van specifieke keuzes betreffende het pensioenproduct, vanuit het belang van de klant.

Wat is de grote zorgplicht?

Een belangrijk instrument in de grote zorgplicht is het pensioenregister. Het is een taak van de overheid en de pensioensector het pensioenregister verder te ontwikkelen zodat individuen hiermee in principe een volledig beeld kunnen krijgen van hun financiële positie na pensionering. Dit betekent dat ook derde pijlerproducten moeten worden toegevoegd aan het pensioenregister, en op langere termijn wellicht ook andere relevante vermogensbestanddelen zoals vrije besparingen, het eigen huis, en de hypotheek; zie ook M.R. Visser (2015). Voor sommige individuen zal het pensioenregister voldoende zijn, maar voor velen zal er daarnaast behoefte zijn aan persoonlijk advies. De grote zorgplicht berust dan bij een financieel adviseur en betreft het geven van integraal financieel advies en het begeleiden van keuzes die productoverstijgend zijn door gebruik te maken van:

1. Bewezen (algemeen geaccepteerde) modellen ter voorspelling van de verwachte uitkering, kosten, en het risico daarin, van diverse producten. Als er geen geaccepteerde modellen beschikbaar zijn, dan is het aan de financieel adviseur dit uit te leggen en te bepalen of deze producten (zoals bijvoorbeeld Zorg producten) wel passend zijn in het financieel advies.
2. Alle informatie die in het pensioenregister aanwezig is en die verplicht door het individu als klant aan zijn financieel adviseur ter beschikking gesteld wordt.
3. Verantwoorde methoden die het individu aanmoedigen tot het zelf actief maken van een keuze.

Grote zorgplicht is aan de orde bij

- Repareren AOW gat bij langdurig verblijf in het buitenland.
- Pensioensparen voor individuen zonder verplichte pensioenopbouw.
- Het overwegen eerder met pensioen te gaan.
- Het uitruilen van ouderdoms- voor partnerpensioen en andersom
- Het bijsparen na tegenvallende resultaten in bestaande pensioenproducten.
- Het gebruik maken van deeltijd-pensionering.

- Afkoop van kleine pensioenen.
- Majeure beslissingen binnen bepaalde (pensioen)producten waarvoor een integraal beeld van de pensioenopbouw relevant is, zoals keuze beleggingsprofiel binnen een DC pensioen of het accepteren van een variabele pensioenuitkering als dat een substantieel deel van het toekomstige pensioeninkomen betreft.

Wat is de kleine zorgplicht?

De inhoud van de pensioenregeling wordt bepaald door werkgevers en sociale partners en is dus een gegeven voor de pensioenuitvoerders. De zogenaamde kleine zorgplicht berust bij de aanbieder van een product. Deze kleine zorgplicht betreft:

1. het verschaffen van correcte, duidelijke en evenwichtige informatie over een pensioenproduct aan het individu (ook inzicht in kosten);
2. het leveren van geharmoniseerde informatie aan het pensioenregister¹⁴;
3. het begeleiden van keuzes binnen het desbetreffende product door gebruik te maken van
 - a. een keuzearchitectuur die rekening houdt met heterogeniteit van de individuen,
 - b. communicatie die stimuleert tot actief kiezen,
4. het aanmoedigen tot het inwinnen van integraal financieel advies bij keuze die een majeure impact op de uitkering kunnen hebben, maar het is niet noodzakelijk financieel advies ingewonnen te hebben alvorens een product af te sluiten.

3.4 Wat moet worden gedaan?

Uiteindelijk is het individu – de pensioendeelnemer – verantwoordelijk voor zijn eigen oudedagsvoorziening. Een pensioendeelnemer moet verschillende hindernissen overwinnen: allereerst om zich tijdig bewust te zijn van de pensioensituatie en als hij/zij actief betrokken is om de juiste afweging en keuzes te maken. Zoals eerder beschreven vloeit een aantal barrières voort uit suboptimaal gedrag (*behavioural biases*; zie bijvoorbeeld van Rooij, 2015) de beperkte beschikbaarheid van juiste en volledige informatie en ook de manier van pensioencommunicatie. Historisch gezien zijn pensioenen op een paternalistische manier vormgegeven ('wij weten wat goed voor u is'), maar in de huidige maatschappelijke context is de vraag naar meer betrokkenheid en meer mogelijkheden voor individuele keuze sterk toegenomen. Dit vraagt om het herdefiniëren van de zorgplicht, die de uitvoerders (kleine zorgplicht) en overheid en financiële adviseurs (grote zorgplicht) hebben. Centrale vraag hierbij is: hoe kunnen we het aantal individuen dat daadwerkelijk betrokken is, verhogen? Maar ook: hoe zorgen we dat een individu de juiste keuzes maakt? En: hoe zorgen we dat als iemand geen keuze maakt, hij een goede oudedagsvoorziening heeft?

De rol van de overheid

Gezien de beperkte betrokkenheid van individuen bij pensioen (ver-van-mijn-bed show; zie bijvoorbeeld Prast en van Soest, 2014), zal ook in de toekomst de overheid de basisregels moeten vaststellen en toezicht moeten houden om te waarborgen dat de pensioenindustrie in het belang van de pensioendeelnemer handelt.

Verder is het volgens ons een taak van de overheid om te zorgen dat een deelnemer in staat gesteld wordt een totaalplaatje van zijn toekomstige inkomenspositie samen te stellen. Dit vereist een vernieuwd pensioenregister met een integraal beeld van het (opgebouwde en/of te bereiken) pensioen en een tool waarmee de mogelijke gevolgen bij events zoals ontslag, arbeidsongeschiktheid, scheiding en/of overlijden in kaart kunnen worden gebracht. Anderzijds moeten individuen voor wie dit niet voldoende is (betaalbaar) advies in kunnen winnen over hun

¹⁴ In Vba beleggingsprofessionals (2015) wordt de aanbeveling gedaan voor derde pijlerproducten dezelfde uniforme methodiek te volgen als de bestaande methodiek voor de tweede pijler.

persoonlijke situatie en (keuze-)mogelijkheden (grote zorgplicht). In het verleden was het gebruikelijk dat advies 'gratis' was, omdat het impliciet in de (financiering van de) pensioenproducten was begrepen. Sinds het provisieverbod¹⁵ is dit niet meer mogelijk, maar dit heeft wel als negatief neveneffect dat de drempel hoog is geworden waardoor individuen geen advies meer afnemen. De bereidheid om expliciet als individu zelf te betalen voor onafhankelijk advies is beperkt. Daarom is het is de verantwoordelijkheid van de pensioensector en de overheid om onderconsumptie van financieel advies tegen te gaan, bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van gesubsidieerd¹⁶ advies: het voor elke pensioendeelnemer ter beschikking stellen van een pensioenvoucher voor jaarlijks advies (een soort APK voor pensioen). Een andere mogelijkheid is het sturen van alerts bij wijzigingen in het pensioenregister die naar verwachting verregaande consequenties hebben voor de hoogte van het pensioeninkomen.

De rol van en een centraal register

Ook de eenvoudige toegang tot volledige en geaggregeerde informatie (het totaalplaatje) is een barrière voor veel mensen. Meestal hebben werkenden verschillende werkgevers, pensioensystemen en pensioenopbouw gehad in het verleden. Dit leidt tot een allegaartje van 'informatie', die vaak alleen door een specialist of volhardend individu kan worden doorgrond.

In de toekomst zal dit alleen nog verder toenemen, omdat stelselwijzigingen, versoberingen en wijzigingen in (type) arbeidscontracten aan de orde van de dag zijn. De meeste gepensioneerden van de toekomst zullen uit meerdere pensioenbronnen (DB, CDC, DC, derde pijler vrijwillige opbouw, ZZP-oplossing) moeten putten voor hun totale oudedagsvoorziening. Het is onvermijdelijk dat een individu het overzicht verliest en geholpen moet worden door een centraal register dat de informatie eenduidig en begrijpelijk weergeeft. Dit is een randvoorwaarde om een individu te helpen bij het nemen van een verantwoorde beslissing.

Daarmee is het de verantwoordelijkheid van de overheid om zorg te dragen voor een centraal register en het pensioenregister is daar een natuurlijke kandidaat voor. In dit platform wordt op uniforme wijze informatie over eerste, tweede en derde pijler pensioenproducten beschikbaar gesteld. Naast het pensioen voor het individu bevat de informatie ook (indien van toepassing) informatie over partner- en wezenpensioen. Hierbij zou minimaal, zoals nu het geval bij www.mijnpensioenoverzicht.nl, een actuele opgave van de huidige pensioenopbouw op te vragen moeten zijn.

In andere landen zoals Denemarken, wordt via 'Pensions Info'¹⁷ alle actuele informatie opgehaald bij de pensioenuitvoerders als een deelnemer inlogt en wordt deze informatie vernietigd bij uitloggen. Voordeel hiervan is dat door het niet centraal opslaan van privacygevoelige informatie, het risico op datamisbruik vermindert. Een nadeel is dat geen historische data kan worden gebruikt en een individu niet in het verleden gemaakte besluiten kan valideren. Ook wordt het centrale register gebruikt om door middel van een kort filmpje uitleg te geven over het pensioenstelsel. In onze ogen wegen de voordelen om de historische gegevens te behouden op tegen de nadelen. Vanuit educatieve argumenten is het zeer wenselijk om inzicht te hebben in historische cijfers en eerder gemaakte beslissingen. Zeker als aan de pensioengegevens ook andere financiële informatie zoals tegoeden op bank- en spaarrekeningen, waarde van het huis en hypotheek kan worden toegevoegd om het plaatje compleet te maken. In overleg met de uitvoerders (leveranciers van de data) zal moeten worden vastgesteld wat de meest efficiënte frequentie is (jaarlijks, maandelijks).

¹⁵ Adviseurs, bemiddelaars en beleggingsondernemingen zoals banken en beleggingsadviseurs ontvangen door het provisieverbod alleen nog directe vergoedingen van consumenten. Zie www.afm.nl.

¹⁶ Hiermee wordt nadrukkelijk niet het opheffen van het provisieverbod bedoeld. De subsidiegever dient geen belang te hebben bij het advies.

¹⁷ <https://www.pensionsinfo.dk/Borgerservice/velkommen.html>

De getoonde informatie van de verschillende pensioenuitvoerders moet uiteraard accuraat zijn, maar ook worden geaggregeerd, zodat verschillende scenario's met toekomstige pensioenuitkomsten inzichtelijk zijn. Naast financiële cijfers is het register bij uitstek een mogelijkheid om inzicht te geven in de kostenstructuur van de verschillende pensioenproducten.

Achtergrond Pensioenregister

Het Pensioenregister¹⁸ en de daarbij behorende de website *mijnpensioenoverzicht.nl* spelen een belangrijke rol in de grote zorgplicht. Momenteel kan iedere Nederlander via deze website inzicht krijgen in de opgebouwde pensioenaanspraken in de eerste en tweede pijler. Ook is er informatie beschikbaar over partnerpensioen. Het register geeft informatie maar heeft geen adviesfunctie. De verantwoordelijkheid voor het bijeenbrengen van de informatie in het Pensioenregister en de verzorging van de website liggen bij de Stichting Pensioenregister, een initiatief van de gezamenlijke Nederlandse pensioenfondsen, de pensioenverzekeraars en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Idealiter zou het Pensioenregister informatie moeten gaan bevatten over alle pijlers (inclusief bijvoorbeeld ook eigen huis en uitstaande hypotheeklast) en zo de individuen het gevraagde totaalinzicht moeten bieden. Informatie van de pensioenuitvoerders over hun bijdrage aan het totale pensioeninkomen en –vermogen dient hiervoor als input. Het huidige pensioenregister is statisch; een individu kan persoonlijke informatie vinden onder standaardaannamen zoals de leeftijd waarop het pensioen ingaat, zonder geleidelijke pensionering, hoog/laag constructie, etc. In de ogen van de ontwerpers van het pensioenregister zou het register idealiter moeten worden uitgebouwd tot een online tool waar het individu ook op kan zien wat de gevolgen zijn van dit soort mogelijke keuzes. Het ligt voor de hand dat de overheid een voortrekkersrol speelt in de uitbreiding en continuering van het Pensioenregister, in samenwerking met pensioenuitvoerders (vertegenwoordigd in de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars). De overheid is daarmee een van de partijen met een grote zorgplicht. Daarnaast heeft de overheid de taak toe te zien op de manier waarop de andere partijen invulling geven aan hun zorgplicht. Ook dat kan gezien worden als een onderdeel van de grote zorgplicht van de overheid.

Voor een aantal individuen zal ook de ideale uitbreiding van het Pensioenregister niet voldoende zijn om voldoende inzicht in de eigen pensioensituatie te krijgen om verstandige keuzes te maken met betrekking tot (de planning) van het pensioen. We hebben het hier over individuen die niet voldoende (financieel) geletterd zijn om goed om te gaan met een Internet tool en alleen op basis daarvan verantwoorde beslissingen te nemen. Omdat dit een mogelijk kwetsbare groep is met naar verwachting veel laag opgeleiden, wellicht ook immigranten met onvolledige AOW, en anderen voor wie het eerste en tweede pijlerpensioen misschien niet toereikend zijn, ligt het voor de hand de mogelijkheid te faciliteren van een persoonlijk pensioenadvies of periodiek pensioen- of ouderdagsonderzoek (vergelijkbaar met de APK voor auto's van vier jaar en ouder). Hoe dit moet worden ingevuld, moet verder worden bestudeerd. Wellicht kunnen we hier veel leren van wat er in het buitenland gebeurt, bijvoorbeeld in Denemarken en Zweden. De overheid zou bijvoorbeeld een vouchersysteem kunnen invoeren waarmee elk individu recht krijgt op persoonlijk pensioenadvies, te geven door een onafhankelijk financieel adviseur, een pensioenuitvoerder of een andere deskundige partij.

Punt ter discussie is of naast inzicht in pensioenresultaten het register zich moet ontwikkelen naar een tool voor financiële planning of dat dit aan de pensioenindustrie moet worden overgelaten (financieel adviseurs). Een evident voordeel - gezien de centrale rol van het centrale register - is dat het gemakkelijk toegankelijk is en kan aanmoedigen om advies van een financieel adviseur in te winnen. Ook door het gebruik van uniforme parameters zijn de pensioenresultaten eenduidig, wat natuurlijk de vraag is als elke adviseur andere software hiervoor gebruikt. Maar er zijn ook mogelijke

¹⁸ Zie <http://www.pensioenregister.nl/>

nadelen. Het lijkt bijvoorbeeld te veel gevraagd om alle relevante risico's goed in kaart te brengen zodat de tool bijna altijd een vereenvoudigd beeld zal schetsen. Het gevaar bestaat dan dat individuen die de tool gebruiken ten onrechte concluderen geen financieel advies meer nodig te hebben.

De rol van de financieel adviseur

De financiële adviseur moet objectief in het belang van de klant handelen. Met de afschaffing van provisie voor advies en het afsluiten van pensioenproducten (provisieverbod sinds 1-1-2013) mogen financieel adviseurs alleen nog direct vergoedingen ontvangen van consumenten. De doelstelling van het provisieverbod is dat zij beter in het belang van de klant kunnen handelen. Door deze wijziging in het verdienmodel van de adviseurs, zullen nieuwe dienstverleningsconcepten, zoals de opkomst van fiduciair beheer ('Fiduciary management') in de Investment Management sector, waarschijnlijk hun intrede doen.

De financieel adviseur heeft een belangrijke rol in de grote zorgplicht: het individu zo goed mogelijk en op onpartijdige manier inzicht geven in het totale pensioenoverzicht, ondersteunen bij het maken van keuzes en zo nodig wijzigingen doorvoeren. Om hiertoe in staat te zijn, moet de adviseur na akkoord van het individu, informatie kunnen halen uit het pensioenregister (eerste, tweede en derde pijler). Vooralsnog zijn overige gegevens die ook relevant zijn voor de financiële situatie niet ontsloten, zoals bankrekeningen, andere tegoeden en hypotheek¹⁹. Idealiter zou de financieel adviseur ook met deze gegevens rekening moeten houden.

De rol van de sociale partners (werkgever en werknemersvertegenwoordiging)

De rol van de sociale partners is voor wat betreft de grote en kleine zorgplicht beperkt. Als onderdeel van de arbeidsvoorwaarden, blijven de sociale partners verantwoordelijk voor het vormgeven van en het ambitieniveau (tot uitdrukking komend in de hoogte van de premie-inleg) van de pensioenregeling. Werkgevers hebben ook een verantwoordelijkheid voor de informatievoorziening bij indiensttreding en het begeleiden van loopbaankeuzes door de werknemer die van invloed zijn op het pensioen. Dit laten wij vallen onder goed werkgeverschap en niet onder onze zorgplicht. En ook de zorgplicht van een werkgever zoals opgenomen in het Burgerlijk Wetboek heeft niet zozeer betrekking op pensioen, maar meer op (veilige) werkomstandigheden. De werkgever communiceert uiteraard wel over pensioen, maar als onderdeel van de arbeidsvoorwaarden en in afstemming met de pensioenuitvoerder.

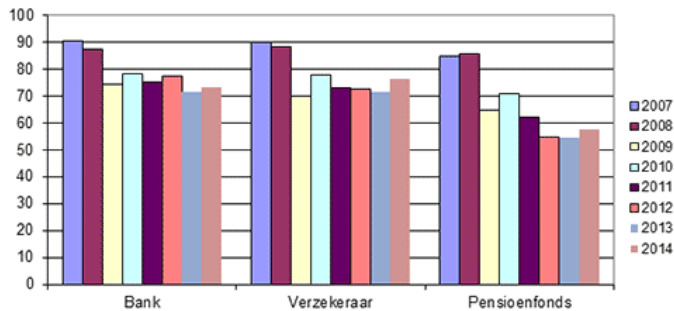
De rol van de branche (pensioenuitvoerders)

De pensioenbranche heeft een zeer groot belang bij het herstellen van het vertrouwen van de consument²⁰. Zie Figuur 1

Figuur 1. Vertrouwen in eigen bank, levensverzekeraar en pensioenfonds.

¹⁹ Deze gegevens zijn in principe beschikbaar uit de belastingopgave. Met toestemming van het individu zouden ze gekoppeld kunnen worden aan de pensioenafspraken.

²⁰ DNB Bulletin, 14 augustus 2014: Het publieke vertrouwen in het eigen pensioenfonds nam licht toe van 55% in 2012 naar 57% dit jaar. Dit is nog altijd 28 procentpunt lager dan in 2007. Deze score ligt ook beduidend lager dan de scores voor banken en verzekeraars.



Bron: DNB Bulletin, <http://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archief/dnbulletin-2014/dnb310579.jsp>

Om dit te bewerkstelligen, is het nodig dat de ideale zorgplicht door alle uitvoerders wordt omarmd en dat pensioenproducten conform de kleine zorgplicht worden aangeboden aan individuen. Hierdoor verschaffen pensioenuitvoerders correcte, duidelijke en evenwichtige informatie over het pensioenproduct aan zowel (de potentiële nabestaande van) het individu als aan het pensioenregister. En voor zover van toepassing begeleiden ze van keuzes *binnen* het desbetreffende product door gebruik te maken van een keuzearchitectuur die rekening houdt met heterogeniteit van de individuen en met het feit dat niet alle individuen een keuze zullen maken. Ook is een verandering in communicatiestrategie nodig, waarbij communicatiemiddelen worden ingezet die stimuleren tot actief kiezen. Dat laatste is nodig om meer betrokkenheid van individuen te krijgen bij pensioen en vergt een andere houding dan van oudsher gebruikelijk was.

In het maatschappelijk belang is naast de overheid er ook een rol voor de pensioensector weggelegd om onderconsumptie van financieel advies tegen te gaan. Het gaat er hierbij om een individu aan te moedigen tot het inwinnen van integraal financieel advies. Dit is relevant bij keuzes die een majeure impact op zijn huidige en toekomstige inkomenspositie kunnen hebben. Uiteindelijk is het individu niet verplicht financieel advies in te winnen alvorens een product af te sluiten of een eigen keuze te maken.

Het dilemma van de zorgplicht: de pensioenknip

De huidige regelgeving over de zorgplicht door overheid (wetgever), pensioenuitvoerders en pensioen- en verzekeringsadviseurs blijkt in de praktijk niet eenvoudig. We illustreren met het voorbeeld van de (her-)introduktie van de tijdelijke pensioenknip voor aanwending van pensioenkapitalen uit premie- en kapitaalovereenkomsten hoe de huidige regels zich verhouden tot de voorstellen in dit paper.

In juli 2015 is deze 'tweede' pensioenknip geïntroduceerd. Deze maakt het (weer) mogelijk een tijdelijke pensioenuitkering aan te kopen om op een later tijdstip met het restant van het pensioenkapitaal de levenslange vervoluitkeringen aan te kopen. Hiermee wordt dan gespeculeerd op hogere vervoluitkeringen door een verhoging van de rentestand of groei van het resterende pensioenkapitaal. De pensioenuitvoerders zijn in de meeste gevallen verplicht om deze pensioenknip aan te bieden als de pensioengerechtigde hierom vraagt. In de informatie over de komende pensioeningang moet door de pensioenuitvoerders dus inhoudelijk worden ingegaan op deze mogelijkheid, de mogelijke gevolgen ervan, en de randvoorwaarden waarbinnen deze keuze mogelijk is.

Vanwege de aanstaande introductie van de variabele pensioenuitkering is de kans groot dat individuen de pensioenknip voornamelijk gebruiken om 'via uitstel van de volledige omzetting van het pensioenkapitaal' alsnog een variabele pensioenuitkering te kunnen kiezen. Maar op dit moment ligt het kader voor de invoering daarvan alleen in hoofdlijnen vast, en zijn veel pensioenuitvoerders nog niet klaar met de introductie van een variabele pensioenuitkering als nieuw pensioenproduct. Voor het informeren van komende pensioengerechtigden over hoe de toekomstige variabele

pensioenproducten er uit gaan zien, is het nog te vroeg. Daarentegen moeten pensioengerechtigden wel binnen zes maanden een keuze maken hoe en bij welke uitvoerder het pensioenkapitaal wordt aangewend. De kans is groot dat niet gekozen wordt op basis van een weloverwogen afweging 'welke keuze de optimale is' vanuit het perspectief van de pensioengerechtigde zelf. Een goede praktische invulling van de zorgplicht is hier in feite niet mogelijk.

Binnen de huidige regelgeving zullen pensioenuitvoerders niet (willen) adviseren maar enkel informeren over de theoretische mogelijkheden rondom de pensioenknip. Omdat een keuze voor de pensioenknip mogelijk majeure gevolgen heeft voor het pensioeninkomen, brengt onze invulling van de (kleine) zorgplicht echter met zich mee dat de aanbieder van het pensioenproduct een inspanningsverplichting heeft om de pensioengerechtigde een bewuste keuze te laten maken voor of tegen de pensioenknip, en wellicht is dit onmogelijk zonder financieel advies. Dit advies zal niet moeten uitgaan van veronderstelde ontwikkelingen van rentestanden (maar gebruik maken van geaccepteerde modellen voor financiële risico's). Ook zal er gekeken moeten worden naar de overige vermogensbronnen en financiële verplichtingen van de aanstaande gepensioneerde.

4. Communicatie en keuzearchitectuur

In dit paper beschouwen we communicatie en keuzearchitectuur als de belangrijkste middelen om invulling te geven aan onze ideale zorgplicht. We bespreken ze in dit hoofdstuk. Bij communicatie wordt vooral aandacht besteed aan de uitdagingen rondom het verstrekken van de voor het individu relevante informatie (bijvoorbeeld om bewustwording te vergroten, maar duidelijk te maken wat de impact van de informatie voor het individu is). Het stuk over keuzearchitectuur gaat in op de manier waarop vorm wordt gegeven aan de 'eigen' keuzes die het individu ter beschikking heeft (bijvoorbeeld rondom de keuze van pensioendatum).

4.1 Communicatie

Communicatie is een cruciaal middel om aan (een gedeelte van) de zorgplicht te voldoen. Met communicatie bedoelen we het tijdig verstrekken of beschikbaar stellen van voor het individu relevante, correcte, duidelijke, en evenwichtige informatie. Idealiter is die communicatie voor alle belanghebbenden aantrekkelijk en begrijpelijk en draagt die zelfs bij aan het activeren van individuen. Dat is extra belangrijk op momenten dat zij een keuze moeten maken, maar ook als dat niet het geval is, heeft communicatie een belangrijke functie. Communicatie kan daarbij zowel gericht zijn op het overbrengen van meer feitelijke informatie als op het aanspreken van individuen op emotioneel gebied, bijvoorbeeld om hun interesse in pensioenuitkomsten te vergroten en uiteindelijk om hen zo nodig aan te sporen tot het ondernemen van actie ten aanzien van hun pensioen.

Verwachtingenmanagement: inzicht in risico's

Ook als er niets te beslissen valt, is communicatie van belang om doorlopend realistische verwachtingen bij het individu te creëren en zo mogelijke teleurstellingen te voorkomen. Veel individuen hebben onrealistische (te hoge) verwachtingen van hun pensioen (zie bijvoorbeeld AFM, 2012). Daarom is er de afgelopen jaren veel onderzoek gedaan naar pensioencommunicatie en het verbeteren daarvan. Zo is er, mede vanwege de constatering dat veel individuen te hoge verwachtingen hebben van hun pensioen, steeds meer aandacht voor het communiceren over risico's en onzekerheden (zie onder meer ministerie van SZW 2012). Enerzijds zijn individuen risico-avers en willen ze liever niet weten dat ze risico's lopen; anderzijds bestaat het gevaar dat individuen de hoogte van hun pensioen overschatten of geen inzicht hebben in de risico's en daardoor verkeerde inschattingen maken (AFM 2012). Zelfs als er geen actieve beslissingen genomen hoeven te worden die afhangen van het verwachte pensioen, kunnen individuen teleurgesteld zijn als hun verwachtingen niet realistisch blijken, waardoor het vertrouwen in pensioenuitvoerders kan worden verminderd. Communicatie over pensioen zou dus de verwachtingen realistisch moeten maken en inzicht moeten geven in (persoonlijke) risico's en afwegingen ten aanzien van deze risico's tot leven moeten brengen voor deelnemers.

Overzicht, inzicht, actie – timing, aantrekkelijkheid

Kortleve e.a. (2013) stellen dat effectieve pensioencommunicatie overzicht van en inzicht in pensioen geeft. Ook maakt het vervolgens duidelijk welke actie individuen eventueel kunnen of moeten ondernemen. Individuen zijn veelal op zoek naar het antwoord op de vraag hoeveel pensioen zij (zullen) krijgen. Overzicht van het te verwachten pensioen is daarvoor nodig; liefst op totaalniveau en in netto maandbedragen (ministerie van SZW, 2012). Vervolgens is het belangrijk om inzicht te hebben in de toereikendheid van dat te verwachten pensioen; zal het voldoende zijn? En zo niet, welke mogelijkheden zijn er om actie te ondernemen? Hier zijn sociale vergelijking, referentiepunten en handelingsperspectief behulpzaam of zelfs nodig.

Pensioencommunicatie moet voldoen aan enkele belangrijke randvoorwaarden. Om te beginnen moet informatie het individu bereiken op een relevant moment; een moment waarop de gegeven informatie nodig is en het individu er iets mee kan (Kortleve e.a., 2013). Communicatie zou daarom aan kunnen sluiten op levensgebeurtenissen, waaronder (overstappen naar) een nieuwe baan, echtscheiding en pensionering. Op die manier kan meteen ook worden ingespeeld op het kortetermijndenken van individuen (*present bias*) - het pensioen is nu al belangrijk. Verder helpt het om de informatie zo aantrekkelijk mogelijk vorm te geven; denk bijvoorbeeld aan gelaagdheid, uitleg van voor- en nadelen die ontstaan, begrijpelijk taalgebruik en het mogelijk maken van interactie. Als aan alle randvoorwaarden wordt voldaan, is de kans groter dat het individu de informatie tot zich wil nemen.

Expliciet gedragsdoel en segmentatie

Uit meerdere onderzoeken blijkt vervolgens dat de verwerking van de gegeven informatie niet altijd optimaal verloopt (zie hoofdstuk 2). Het is daarom aan te raden om het doel van de informatie uitdrukkelijk duidelijk te maken. Als op voorhand duidelijk is wat individuen kunnen of moeten doen met de informatie die zij krijgen, is de kans dat zij geïnteresseerd blijven groter (EIOPA, 2013). Bied dus een handelingsperspectief in de vorm van concrete (voorbeelden van) acties die individuen kunnen ondernemen. Bovendien zou de inhoud persoonlijk relevant moeten zijn, dus afgestemd op de kennis en belevingswereld van het individu.

Segmentatie van de doelgroepen kan hierbij bruikbaar of zelfs nodig zijn; niet ieder individu of iedere groep individuen heeft immers dezelfde behoeften (Brüggen e.a., 2013). Segmentatie op bijvoorbeeld leeftijd ligt voor de hand bij het informeren over pensionering; individuen die dichterbij hun pensioenleeftijd zijn, hebben doorgaans meer behoefte aan informatie over de mogelijkheden die zij bij pensionering hebben dan jongeren pas kort pensioen opbouwen. Ook kunnen de pensioendoelen van deelnemers verschuiven als ze ouder worden (Van Schie e.a., 2015).

Keuzes maken

Communicatie is een middel om individuen te helpen bij het maken van keuzes. Maar communicatie alleen is vaak niet voldoende om individuen aan te zetten tot het maken van bewuste en verstandige keuzes, ook al is die communicatie aantrekkelijk en voldoet hij aan alle overige vereisten. In plaats van de informatie goed te verwerken en zo te komen tot een rationele, optimale beslissing, nemen veel individuen hun toevlucht tot het gebruik van vuistregels en vermijden actieve beslissingen (zie hoofdstuk 2).

Om communicatie rondom keuzemogelijkheden desondanks effectief te kunnen maken is, naast de beschreven algemene vereisten aan communicatie, inzicht in de keuzemogelijkheden nodig. Het moet voor individuen duidelijk zijn wat de gevolgen zijn van iedere keuze, zodat zij een weloverwogen besluit kunnen nemen. Als individuen een keuzemogelijkheid hebben, is zorgplicht dus extra van belang; pensioenuitvoerders moeten hen in staat stellen om een weloverwogen beslissing te nemen over bijvoorbeeld vrijwillige regelingen, uitruil van pensioen en pensioendatum. Effectieve communicatie kan zich daarbij tot doel stellen om niet alleen feitelijke informatie over te brengen aan de deelnemer, maar om deze ook op meer intuïtieve manier te laten zoeken naar aansluiting tussen pensioenacties en -producten en de eigen voorkeuren (bijvoorbeeld op het vlak van handelingsurgentie of risicobeleving).

Pensioencommunicatie van nu

Historisch gezien is directe communicatie met deelnemers relatief onderbelicht gebleven in de pensioensector. Dat komt onder meer doordat veel beslissingen over pensioenen op bedrijfstakniveau werden genomen (door sociale partners) en contracten niet met individuele deelnemers zijn afgesloten maar met hun werkgevers. Met de introductie van de Pensioenwet in 2007

kwam er meer expliciete aandacht voor wie verantwoordelijk is voor communicatie over pensioen. De pensioenuitvoerders werden verantwoordelijk voor de inhoud en uitvoering van de pensioenovereenkomst of pensioenregeling van de werkgever. Vanaf dat moment gingen pensioenuitvoerders hun deelnemers direct informeren en werden er eisen gesteld aan de manier waarop dat gebeurde. Ondertussen heeft de Wet Pensioencommunicatie die eisen aangescherpt. Zo moet vanaf 1 juli 2015 alle communicatie correct, duidelijk en evenwichtig zijn (art. 48 lid 1 Pensioenwet). Onder die laatste nieuwe open norm valt bijvoorbeeld het vermelden van relevante risico's of nadelen naast relevante voordelen. Verder moeten pensioenuitvoerders bevorderen dat informatie aansluit op behoeften en kenmerken van hun deelnemers (art. 48 lid 2 Pensioenwet). Ook is er aandacht voor het communiceren over risico's en onzekerheden. Individuen moeten inzicht krijgen in het te bereiken pensioen door een weergave in drie scenario's, in ieder geval op mijnpensioenoverzicht.nl (art. 51 lid 1 Pensioenwet). Daarbij zijn de uitkomsten in een pessimistisch, verwacht en optimistisch scenario zichtbaar. Van belang is namelijk om niet zozeer de kans op zo'n pessimistisch scenario te benadrukken, maar wel duidelijk te maken wat de impact is in euro's (Prast en van Soest, 2014). Het eerlijk zijn over de mogelijke uitkomsten en ervoor zorgen dat deze uitlegbaar zijn, zou moeten bijdragen aan het scheppen van realistischere verwachtingen bij individuen. Overigens speelt ook het nieuwe Financieel Toetsingskader (FTK) een belangrijke rol bij het realistischer maken van de ambities die pensioenfondsen hebben, onder meer door de introductie van een haalbaarheidstoets.

Overzicht van het totale pensioeninkomen wordt bevorderd door de uitbreiding van mijnpensioenoverzicht.nl. Voorlopig blijft echt totaaloverzicht moeilijk, omdat individueel (particulier) pensioen uit de derde pijler daar niet zichtbaar is (zie ook hoofdstuk 3). De verruiming van de mogelijkheden om digitaal te communiceren en het extra belang dat wordt gehecht aan mijnpensioenoverzicht.nl maken gelaagd en gedifferentieerd communiceren wellicht gemakkelijker (art. 49 Pensioenwet). Wat betreft keuzemogelijkheden binnen een pensioenregeling is in de Wet Pensioencommunicatie bepaald dat pensioenuitvoerders inzicht moeten geven in de aanwezige individuele keuzemogelijkheden en de gevolgen van levensgebeurtenissen (Pensioenwet, art. 48, lid 3).

Een belangrijk onderdeel van communicatie is ook om de impact van de communicatie te monitoren en een interactie met individuen aan te gaan over de keuzes die zij al dan niet maken als gevolg van de communicatie. Zo kan een dialoog ontstaan met het individu die (waar nodig) tijdig bijsturen van pensioenkeuzes mogelijk maakt. Idealiter betreft zorgplicht dan ook niet alleen het sturen van informatie naar pensioendeelnemers maar ook het ontvangen van informatie over diens behoeften en keuzes om zo gericht individuele keuzeprocessen te kunnen begeleiden en waar nodig het pensioeninzicht te vergroten.

4.2 Keuzearchitectuur

Ook goede communicatie (tijdig, correct, duidelijk en evenwichtig) en transparantie van (gevolgen van) keuzes zijn geen garantie voor het nemen van optimale beslissingen. Zelfs als dit alles de intentie van individuen om een beslissing te nemen beïnvloedt, betekent dat nog niet dat het gedrag ook daadwerkelijk verandert (onder meer Prast e.a., 2012). Daarbij speelt keuzearchitectuur een cruciale rol – het is het tweede belangrijke middel om pensioenbeslissingen in goede banen te leiden. Onder keuzearchitectuur verstaan we het inrichten en presenteren van de keuzes die het individu kan of moet maken en het effect daarvan op de keuzes die worden gemaakt.

In dit paper stellen we voor om de keuzearchitectuur voor pensioenbeslissingen zo in te richten dat deze het individu zo veel mogelijk aanzet en ondersteunt om op een verantwoorde en weloverwogen wijze verstandige beslissingen te nemen. Ook als het individu geen actieve of bewuste keuze wenst

te maken dient de keuzearchitectuur zo te zijn ingericht dat de uitkomst voor het individu naar verwachting zo goed mogelijk is.

Vormen van keuzearchitectuur

Het bekendste voorbeeld van een vorm van keuzearchitectuur is de stille of passieve keuze (*default* of *standaardmogelijkheid*) (Thaler en Sunstein, 2008). Dit is de keuze die gemaakt wordt wanneer het individu geen actie onderneemt. Onderzoek heeft overtuigend aangetoond dat heel veel individuen in een situatie waarin geen actie wordt afgedwongen, feitelijk geen actie ondernemen. Op die manier maken ze automatisch de passieve keuze, ongeacht welke dat is. Als de passieve keuze dan bijvoorbeeld is 'niet meer sparen voor het pensioen dan het vastgestelde minimum', houdt dit in dat veel individuen voor dit minimum zullen kiezen. Een andere passieve keuze aanbieden is in zo'n geval een relatief eenvoudige manier om individuen aan te zetten tot een andere keuze, die voor veel individuen uiteindelijk beter (dus meer in hun eigen belang) zal zijn. Er zijn veel voorbeelden van stille keuzes in de manier waarop pensioenuitvoerders en andere partijen keuzes aanbieden: bij de start van deelname aan de pensioenregeling, tijdens de opbouwperiode, bij pensionering en bij wijzigingen in persoonlijke omstandigheden ('events'). Hierbij krijgt het individu meestal een standaardmogelijkheid aangeboden, tenzij hij of zij actie onderneemt om een alternatief te selecteren. Dit staat dus de mogelijkheid van het individu tot het vooraf maken van bezwaar of het op een later tijdstip maken van een, van de passieve keuze afwijkende, eigen keuze niet in de weg.

Andere vormen van keuzearchitectuur zijn ook mogelijk en kunnen tegelijkertijd worden benut. Zo kan het inrichten van een keuzeprobleem zodanig vorm krijgen dat de keuze minder complex wordt gemaakt, bijvoorbeeld door de indeling van de keuzes zo te kiezen dat deze vooral de meest relevante afwegingen in beeld brengen (Fox e.a. 2005), of door gemakkelijker toegang te verschaffen tot alleen de meest relevante keuzealternatieven (Arora e.a. 2008). Ook is het mogelijk om het pensioenkeuzeprobleem te plaatsen in een context die het individu meer betrokken maakt bij de vraag naar het inkomen na pensionering, bijvoorbeeld door de informatie over de toekomst zo aan te bieden dat deze de oude dag dichterbij brengt in en het belang van een aanvullend pensioen onderstreept (Hershfield e.a. 2011).

Ook het aanbieden van speciale producten zoals 'Save more tomorrow' (Thaler en Benartzi, 2004) die rekening houden met het feit dat individuen bepaald gedrag vertonen worden tot keuzearchitectuur gerekend. Zo werd individuen bij 'Save more tomorrow' de mogelijkheid geboden om vooraf aan te geven dat ze van een toekomstige loonsverhoging een deel wilden sparen voor het pensioen. Omdat voor dit extra spaarbedrag geen teruggang in het huidige inkomen nodig was, waren veel meer personen bereid om bij te sparen dan wanneer er direct uit het huidige inkomen zou moeten worden gespaard. Keuzearchitectuur is een vorm van 'zacht paternalisme'. Het individu wordt in een bepaalde richting gestuurd maar wordt nergens toe gedwongen en er worden geen dwingende beperkingen opgelegd. De feitelijke keuzemogelijkheden worden dus niet aangetast.

Bij beleggingskeuzes binnen een pensioenregeling is het in de keuzearchitectuur m.n. belangrijk om de uitruil tussen risico en rendement in keuzes in een pensioencontext helder in beeld te brengen (Goldstein e.a. 2008; Donkers e.a. 2013). Individuen die deelnemen in pensioenregelingen op basis van beleggen hebben veelal de mogelijkheid om een keuze te maken over de wijze waarop hun pensioenpremies worden belegd. Pensioenuitvoerders stellen daartoe eerst een risicoprofiel van het individu op. De inrichting van de keuzetaken in de risicoprofielbepaling bepaalt in hoge mate hoe er voor of individuen wordt belegd.

Het gebruik van keuzearchitectuur is niet onomstreden. Het schept namelijk ook mogelijkheden voor aanbieders om klanten aankopen te laten doen die wellicht meer in het belang zijn van de aanbieder dan in het belang van de klant zijn. Er zijn uiteraard praktijkvoorbeelden (niet specifiek op pensioengebied) die laten zien dat ondernemingen hiervan gebruik maken. Bijvoorbeeld wanneer producten voor een laag bedrag ter aanbetaling worden aangeboden waardoor het totaal te betalen

bedrag ondoorzichtig blijft, of wanneer eenmalige kortingen worden gebruikt om klanten te lokken naar een product met een later te betalen hoge vaste bijdrage. Dergelijk gebruik van keuzearchitectuur is uiteraard niet wenselijk. Een belangrijke vraag is dan ook hoeveel vrijheid pensioenuitvoerders moeten krijgen in het gebruik van keuzearchitectuur. We stellen voor om keuzearchitectuur te benutten om het individu zo veel mogelijk aan te zetten tot bewuste keuzes en te ondersteunen om op een verantwoorde en weloverwogen wijze verstandige beslissingen te nemen. Daarnaast zijn goede defaults noodzakelijk voor het geval dat het individu geen actieve keuze maakt. De keuzearchitectuur dient zo te zijn ingericht dat de uitkomst voor het individu naar verwachting passend is binnen de doelstelling van die keuze.

Aanbevelingen voor keuzearchitectuur bij pensioenen

Er zijn nogal wat studies over de invloed van keuzearchitectuur op keuzes, bijvoorbeeld op het gebied van pensioensparen. Veel minder is gedaan aan de toepassing van keuzearchitectuur in de Nederlandse context. Uit Prast en van Soest (2014) kunnen enkele aanbevelingen worden afgeleid, gebaseerd op de algemenere literatuur over keuzearchitectuur:

- Vermijd stille keuze 'niet participeren' in aanvullend pensioen (401k; zelfstandigen).
- Vermijd te conservatieve stille beleggingskeuze aanvullend pensioen (bijvoorbeeld alles risicovrij).
- Creëer specifieke producten zoals 'Save more tomorrow' (de inleg neemt toe over de tijd wanneer het salaris groeit; het individu committeert zich aan sparen in de toekomst), die gewenste keuzes helpen ondersteunen.
- Zorg voor natuurlijke deadlines (bijvoorbeeld via belastingvoordeel – middel tot zelfbinding) die aansporen tot bewustwording en zo nodig actie.
- Bied de keuze op het juiste moment aan (bijvoorbeeld bij indiensttreding of andere levensloopgebeurtenissen).
- Bied een klein aantal standaardkeuzes aan of splits de keuze in stappen die helpen om de juiste afwegingen naar voren te brengen. Vermijd complexe keuzes en de daarmee gepaard gaande keuzeverlamming, maar voorkom ook suboptimale keuzes op deelcomponenten alleen (bijvoorbeeld alleen een focus op laag risico, of geen overzicht van het totale pensioeninkomen maar alleen van de tweede of derde pijler).

Het creëren van een goede default staat hierin centraal maar is alleen niet zaligmakend. Dit is vooral zo omdat de te maken keuzes waarvoor defaults aangeboden (kunnen) worden, elk op zich maar een stuk van de (totale) oudedagsvoorziening betreffen. Uiteindelijk gaat het om het totaalbeeld (en dus in ons definitiekader om de grote zorgplicht) en hangt wat optimaal is bij de ene keuze samen met andere (afhankelijke of reeds gemaakte) keuzebeslissingen. Toch denken we dat het kiezen van goede defaults kan helpen om het totaal dichter bij het optimale totaal aan keuzes te brengen, of in elk geval grote ongelukken kan voorkomen.

Referenties

- AFM (2012), Pensioenrisicoanalyse, [http://www.afm.nl/nl/nieuws/2012/juni/ontbrekende-
risicoinformatie-pensioenresultaat.aspx](http://www.afm.nl/nl/nieuws/2012/juni/ontbrekende-
risicoinformatie-pensioenresultaat.aspx)
- Arora, N., X. Dreze, A. Ghose, J.D. Hess, R. Iyengar, B. Jing, Y. Joshi, V. Kumar, N. Lurie, S. Neslin, S. Sajeesh, M. Su, N. Syam, J. Thomas en Z.J. Zhang (2008). Putting one-to-one marketing to work: Personalization, customization, and choice. *Marketing Letters*, 19(3-4), 305-321.
- Brüggen, E., I. Rohde en M. van den Broeke (2013), Different people, different choices: the influence of visual stimuli on pension choice, Netspar design paper 13
- Dai, M., B. Dellaert en B. Donkers (2015), The economic value of information in pension planning within a life cycle model, mimeo, Erasmus University Rotterdam.
- Dalen, H. van, en K. Henkens (2015), De dubbelhartige pensioendeelnemer, Over vertrouwen, keuzevrijheid en keuzes in pensioenopbouw, Netspar NEA Paper 58.
- Donkers, B., C. Lourenço, B. Dellaert en D.G. Goldstein (2013), Using preferred outcome distributions to estimate value and probability weighting functions in decisions under risk, Netspar Discussion Paper No. 05/2013-01.
- EIOPA (2013), Good practices on information provision for DC schemes, https://eiopa.europa.eu/Publications/Reports/Report_Good_Practices_Info_for_DC_schemes.pdf
- Ewijk, C. van en R. Mehlkopf (2015), Kosten en baten van keuzevrijheid in pensioenen, ESB dossier 100 (47035), 55-60.
- Fox, C. R., D. Bardolet, en D. Lieb (2005). Partition dependence in decision analysis, resource allocation, and consumer choice. In: R. Zwick, & A. Rapoport (Ed.). *Experimental business research*, volume III. Springer, Dordrecht, 3:229–251.
- Goldstein, D. G., E.J. Johnson en W.F. Sharpe (2008), Choosing outcomes versus choosing products: Consumer-focused retirement investment advice. *Journal of Consumer Research*, 35(3), 440-456.
- 't Hart, F.M.A. (2013), Zorgplicht van de aanbieder. *Tijdschrift voor financieel recht*, 9, september 2013.
- Hershfield, H. E., D.G. Goldstein, W.F. Sharpe, J. Fox, L. Yeykelis, L.L. Carstensen en J.N. Bailenson (2011), Increasing saving behavior through age-progressed renderings of the future self. *Journal of Marketing Research*, 48(SPL), S23-S37.
- Kortleve, N., C. Kuiper en G. Verbaal (2013), Op naar actieve pensioenconsumenten, Netspar design paper 23.
- Ministerie van SZW (2012), Rapport Pensioen in Duidelijke Taal, <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/06/26/rapport-pensioen-in-duidelijke-taal.html>
- Petty, R.E. en J.T. Cacioppo (1986), The Elaboration Likelihood Model of persuasion. *Advances in Experimental Social Psychology*, 19, 123-195.
- Prast, H. en A. van Soest (2014), Pensioenbewustzijn, Netspar panel paper 38.
- Prast, H., F. Teppa en A. Smits (2012), Is information overrated? Evidence from the pension domain, Netspar discussion paper 12/2012-050
- Rooij, M. van (2015), Een consumentenperspectief op pensioenkeuzes, ESB dossier 100 (47035), 70-74.
- Schie, R. van, B.G.C. Dellaert en B. Donkers (2015), Promoting Later Planned Retirement: Construal Level Intervention Impact Reverses with Age, *Journal of Economic Psychology*, 50, 124-131.
- Thaler, R.H. en S. Benartzi (2004), Save More Tomorrow™: Using Behavioral Economics to Increase Employee Saving, *Journal of Political Economy*, 112(S1), S164-S187.

- Thaler, R. H., en C.R. Sunstein (2008), *Nudge: improving decisions about health, wealth and happiness*. New Haven: Yale University Press.
- Tiemeijer, W.L. (2011), *Hoe mensen keuzes maken, de psychologie van het beslissen*, Amsterdam University Press.
- TNS NIPO & BOP (2013), (<http://www.tns-nipo.com/nieuws/nieuwsberichten/pensioenfondsdeelnemer-wil-jaarlijkse-pensioen-che/>)
- Vba beleggingsprofessionals (2015), Het ontwerp van een DC pensioenregeling, <http://www.vbabeleggingsprofessionals.nl/service/vba-publicaties/164/het-ontwerp-van-een-dc-pensioenregeling-aanbevelingen-van-de-vba-voor-een-dc-pensioenregeling.html>
- Visser, M.R. (2015), Verbreding van de digitale pensioensnelweg in “Ondernemend met pensioen”, Liber Amoricum Gerry Dietvorst.
- Wijzer in geldzaken (2014), Pensioenmonitor 2014, <http://www.wijzeringeldzaken.nl/platform-wijzeringeldzaken/publicaties/wijzer-in-geldzaken-pensioenmonitor-2014.pdf>