

# Pensioenfondsen, pas gedragsinzichten toe bij invulling van zorgplichten

In het nieuwe pensioenstelsel zullen de zorgplichten van pensioenfondsen tegenover hun deelnemers toenemen. Hoe kunnen pensioenfondsen invulling geven aan deze uitdijende zorgplichten?

## IN HET KORT

- Het nieuwe pensioenstelsel zorgt voor meer keuzemogelijkheden en een grotere eigen verantwoordelijkheid van deelnemers.
- Nieuwe en gewijzigde zorgplichten nopen pensioenfondsen ertoe om deelnemers beter te ondersteunen.
- Inzichten uit de communicatie, gedragseconomie en financiële technologie zijn behulpzaam bij de invulling van zorgplichten.

## SABINE VERBUNT

Oud-student Financieel Recht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam

**N**a jarenlange onderhandelingen tussen sociale partners en het kabinet wordt het Nederlandse pensioenstelsel hervormd. De stelselherziening moet resulteren in een duurzaam en houdbaar pensioenstelsel met persoonlijke, inzichtelijke en flexibele pensioenen (Ministerie van SZW, 2020).

Dit klinkt aantrekkelijk, maar terwijl van oudsher pensioenfondsen hun pensioendeelnemers grotendeels ontzorgden, zal dat straks niet meer zo zijn. Deelnemers worden in het nieuwe pensioenstelsel geconfronteerd met meer risico's, meer keuzevrijheid en daarmee met meer eigen verantwoordelijkheid voor een toereikende pensioenvoorziening.

De plicht van pensioenfondsen om voor hun deelnemers te zorgen zal hierdoor zwaarder gaan wegen. Aangezien het nieuwe pensioenstelsel al per 1 januari 2027 volledig van kracht wordt, rijst de vraag welke aandachtspunten pensioenfondsen in ogenschouw moeten nemen bij de invulling van hun veranderende zorgplichten.

## Meer risico's en meer keuzevrijheid

Door de Wet toekomst pensioenen wordt de premieovereenkomst straks de standaardpensioenovereenkomst. Dit houdt in dat deelnemers een vastgestelde premie betalen die samen met de behaalde beleggingsrendementen uiterlijk op de pensioendatum wordt omgezet in een variabele of vaste pensioenuitkering. De hoogte van de pensioenuitkering staat vooraf dus niet vast, maar hangt af van de inlegde premies en behaalde rendementen. Oftewel, door de transitie van uitkeringsovereenkomsten naar premieovereenkomsten komen er meer risico's te liggen bij de deelnemers.

Daarnaast krijgen deelnemers te maken met een groot aantal keuzemogelijkheden, zoals het wel of niet eerder stoppen met werken, langer doorwerken, deeltijdpensioen, hoog-laag-constructie, uitruil van partnerpensioen voor ouderdomspensioen of omgekeerd, en waardeoverdracht bij verandering van baan (Tweede Kamer, 2013). Tevens wordt per 1 januari 2024 de keuzemogelijkheid geïntroduceerd om op de pensioendatum maximaal tien procent van het pensioenkapitaal op te nemen, wat ook wel het 'bedrag ineens' wordt genoemd (Wet herziening bedrag ineens).

## Veranderende zorgplichten

De combinatie van een nieuw soort pensioenregeling en extra keuzemogelijkheden zorgt voor een verhoogde complexiteit. Daarom is in de Hoofdlijnennotitie (2020) ter uitwerking van het Pensioenakkoord expliciet aandacht gevraagd voor zorgplichten.

Een zorgplicht in juridische zin omvat een plicht tot het rekening houden met, en eventueel handelen ten behoeve van, de belangen van een ander (Tjong Tjin Tai, 2006). Hoewel de term 'zorgplicht' slechts beperkt wordt genoemd in de Pensioenwet, vloeien er wel diverse zorgplichten voort uit deze wet.

Een belangrijke soort zorgplichten zijn informatieplicht. Pensioenfondsen moeten correcte, duidelijke en evenwichtige informatie tijdig verstrekken of beschikbaar stellen (art. 48 lid 1 Pensioenwet). In het nieuwe pensioenstelsel wordt ingezet op het verbeteren van de informatievoorziening richting deelnemers. Zo moeten pensioenfondsen er straks ook zorg voor dragen dat de verschaft informatie inzicht geeft in de gevolgen van een keuze of een combinatie van keuzes voor het pensioen (art. 48 lid 3 Pensioenwet nieuw).

De Wet toekomst pensioenen introduceert daarnaast twee nieuwe zorgplichten, namelijk een keuzebegeleidingsplicht en een activeringsplicht. De keuzebegeleidingsplicht omvat zowel dat deelnemers op een adequate wijze worden begeleid bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst als dat de keuzeomgeving wordt ingericht om daarmee de deelnemer in staat te stellen een passende keuze te maken (art. 48a Pensioenwet nieuw).

De activeringsplicht houdt in dat verstrekte informatie aanzet tot relevante actie (art. 48 lid 4 Pensioenwet nieuw). Met relevante actie wordt bedoeld het nemen van een zo concreet mogelijke actie, zoals het nagaan of het pensi-

Deze bijdrage is gebaseerd op de masterscriptie van Sabine Verbunt, geschreven in 2021 tijdens de studie Financieel Recht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam.



oen toereikend is in de persoonlijke financiële situatie. In de Memorie van toelichting (2023) van de Wet toekomst pensioenen wordt vermeld dat de gedachte hierachter is dat pensioenfondsen deelnemers beter kunnen helpen te begrijpen met welk doel zij informatie verstrekken als zij expliciet maken wat met de informatie kan worden gedaan.

### Aandachtspunten

De aangescherpte zorgplichten vragen om actie van de pensioenfondsen. Hieronder worden drie – niet wederzijds uitsluitende – invalshoeken beschreven van waaruit aandachtspunten voor de pensioenfondsen worden geformuleerd om zo invulling te geven aan deze veranderende zorgplichten: pensioencommunicatie, gedragseconomie en financiële technologie (fintech).

#### *Pensioencommunicatie*

Communicatie is een middel waarmee pensioenfondsen invulling geven aan hun zorgplichten. Zo hebben veel deelnemers, zonder informatie vanuit pensioenfondsen, bijvoorbeeld geen idee van welke keuzes zij hebben binnen hun pensioenovereenkomst. Het doel van pensioencommunicatie is dan ook dat deelnemers weten hoeveel pensioen ze kunnen verwachten, kunnen nagaan of dat voldoende is, en zich zo bewust zijn van de risico's van de pensioenvoorziening (Tweede Kamer, 2013). Ook moet pensioencommunicatie ervoor zorgen dat het handelingsperspectief wordt vergroot, wat inhoudt dat deelnemers beter weten welke acties ze kunnen ondernemen (Ministerie van SZW, 2012).

Pensioenfondsen zouden meer aandacht moeten besteden aan volledige, begrijpelijke communicatie doordat hun zorgplichten uitbreiden in het nieuwe pensioenstelsel. Duidelijk geformuleerde communicatiedoelen kunnen richting geven aan de invulling van hun zorgplichten in het nieuwe pensioenstelsel. Om dit in het nieuwe pensioenstelsel op grote schaal uitvoerbaar te maken, is maatwerk nodig gericht op doelgroepen en niet op specifieke individuen.

In de Memorie van toelichting van de Wet toekomst pensioenen wordt ook genoemd dat de ene doelgroep meer hulp nodig heeft dan de andere, omdat wensen, behoeften en groepskenmerken verschillen. Segmentatie met betrekking tot pensioencommunicatie wordt dus van wezenlijk belang om informatiemiddelen effectief te kunnen afstemmen.

Veel Nederlanders hebben momenteel een beperkt pensioenbewustzijn (AFM, 2015). Pensioenbewustzijn is de mate waarin deelnemers op de hoogte zijn van hun pensioeninkomen bij ouderdom, overlijden en arbeidsongeschiktheid, weten of dat in de eigen situatie voldoende is, weten (indien gewenst) welke oplossingen er zijn, en daar een afweging in maken (Prast en Van Soest, 2014). Voor meer pensioenbewustzijn is het geboden dat pensioenfondsen hun deelnemers beter bij het nieuwe pensioenstelsel gaan betrekken. De mate van betrokkenheid is nu nog laag door de geringe kennis over pensioenen, lage effectiviteit van de huidige verplichte pensioencommunicatie en het gebrek aan vertrouwen (Pensioenfederatie, 2018).

Hoe kunnen pensioenfondsen de betrokkenheid van hun deelnemers vergroten? Dit is mogelijk wanneer pensioenfondsen directer in contact komen te staan met hun deelnemers. Dit kan bijvoorbeeld door de aanwezige kennis te delen door op periodieke basis informatiebijeenkomsten te organiseren of helpdesks op te zetten. Hierbij is het van belang dat deelnemers op een laagdrempelige, concrete manier worden geïnformeerd. Er moet niet alleen maar gedacht worden *voor* de deelnemer, maar ook vanuit het perspectief van de deelnemer.

#### *Gedragseconomie*

Inzichten uit de gedragseconomie laten zien dat mensen beperkt rationeel zijn en hierdoor suboptimale keuzes maken (Kahneman, 2011). Dergelijke keuzes kunnen gepaard gaan met grote verschillen in het pensioeninkomen, en kunnen leiden tot een grote en onomkeerbare achteruitgang in de hoogte van een pensioenuitkering, hetgeen vervolgens weer zijn weerslag kan hebben op het vertrouwen in de pensioensector (Memorie van toelichting, 2023).

Een gedachtegang van deelnemers die schadelijk kan zijn voor pensioenkeuzes is dat er (te) veel focus is op de korte termijn (*present bias*). Mensen verdisconteren de toekomst vaak niet rationeel, omdat zij een voorkeur hebben voor onmiddellijke behoeftebevrediging. In het kader van pensioenen vinden mensen een toereikend pensioeninkomen wel belangrijk, maar kiezen ze toch voor extra inkomen nu, ook al zou het verstandig zijn om meer geld voor later opzij te leggen (AFM, 2015).

Daarnaast kan het gevoel van iemand ook een misleidende rol in de besluitvorming spelen (*affect bias*). Zo vinden veel mensen pensioen wel belangrijk, maar willen ze nog

niet denken aan stoppen met werken of aan de tijd na hun pensionering (AFM, 2015). Hierdoor maken zij mogelijk onverstandige keuzes wat betreft hun pensioenopbouw.

Pensioenfondsen moeten in het nieuwe pensioenstelsel alert zijn op deze *biases*. Bovendien dienen zij zich in te zetten om het vermogen van deelnemers te versterken om zelf verantwoorde besluiten te nemen. Gedragseconomische inzichten omtrent *nudging* en *boosting* kunnen pensioenfondsen hierbij helpen.

*Nudging* is het geven van een figuurlijk duwtje in de goede richting door gewenst gedrag aantrekkelijk te maken zonder mensen in hun vrijheden te beperken (Thaler en Sunstein, 2009). Een belangrijke nudge is het aanpassen van de optie die je automatisch krijgt als je geen afwijkende of actieve keuze maakt, oftewel de standaardoptie. Mensen blijken namelijk een sterke neiging te hebben om geen actie te ondernemen – de *status quo bias* – en daarom te kiezen voor de standaardoptie (Hanson en Kysar, 1999). Uit de evaluatie van de Wet verbeterde premieregeling bleek dat 95 procent van de deelnemers kiest voor de standaardoptie, veelal omdat zij niet actief een keuze maken (SEO, 2019).

Het is aanbevelenswaardig om de standaardoptie zo te kiezen dat deze niet alleen aansluit bij de wensen van deelnemers, maar ook bij de risico's die zij kunnen dragen. Diverse doelgroepen hebben immers verschillende persoonlijkheidskenmerken waardoor de keuzeomgevingen van elkaar zouden moeten verschillen om doeltreffend te worden benut (Zijlstra et al., 2020).

*Boosting* is het versterken van het vermogen van mensen om eigen keuzes te maken (Hertwig en Grüne-Yanoff, 2017). Een voorbeeld van boosting is het trainen van mensen in het nemen van beslissingen door ze bepaalde beslissingsstrategieën, procedurele routines of handvatten mee te geven die het nemen van de juiste beslissing vergemakkelijken. Gemaakte keuzes zijn immers van invloed op pensioenuitkeringen, en kunnen gepaard gaan met grote verschillen in het pensioeninkomen (Van Bilsen et al., 2020).

Toegepast in de pensioencontext zouden pensioenfondsen bijvoorbeeld afwegingen of tips kunnen meegeven aan hun deelnemers, die zij vervolgens kunnen gebruiken bij lastige keuzes. Ook zouden pensioenfondsen toekomstige scenario's kunnen visualiseren, waarbij de gevolgen van keuzes op de lange termijn zichtbaar worden gemaakt. Daarnaast zouden keuzemogelijkheden grafisch kunnen worden weergegeven, door middel van bijvoorbeeld een beslisboom of stappenplan. Keuzes die op het eerste gezicht complex lijken, worden dan in stappen uitgelegd waardoor de gevolgen van de stapeling van zulke keuzes goed inzichtelijk kunnen worden gemaakt.

## Fintech

Elke deelnemer moet straks van passende begeleiding en, waar nodig, van advies worden voorzien. Om dit op grote schaal uitvoerbaar te maken, kan fintech een oplossing bieden. De open norm van de keuzebegeleidingsplicht biedt hier ook expliciet ruimte voor, omdat in de Memorie van toelichting van de Wet toekomst pensioenen bij deze zorgplicht uitdrukkelijk is vermeld dat de snelle ontwikkeling van digitale hulpmiddelen geen belemmering mag ondervinden van wet- en regelgeving.

Roboadvies en -begeleiding is een vorm van fintech waarbij de deelnemerinventarisatie en het daarop afgestemde advies of begeleiding deels of volledig is geautomatiseerd. Voor de inventarisatie van deelnemersgegevens moet onder andere informatie worden ingewonnen over de financiële positie en risicobereidheid. Daaruit rolt, door middel van een vooraf geprogrammeerd algoritme, een advies of begeleiding uit die vervolgens aan de deelnemer moet worden gecommuniceerd. Het grote voordeel van de inzet van roboadvies en begeleiding is dat de toepassing ervan kan plaatsvinden op grote schaal tegen relatief lage kosten.

De inzet van fintech moet wel op een zorgvuldige wijze gebeuren. Het is daarom van belang dat pensioenfondsen over juiste en volledige gegevens van deelnemers beschikken (AFM, 2018). Ook is beleid omtrent kwaliteit, controle en privacy noodzakelijk om een zorgvuldige invulling van zorgplichten te waarborgen.

## Conclusie

De geformuleerde multidisciplinaire aandachtspunten stellen de pensioendeelnemer meer centraal. Wanneer pensioenfondsen dit uitgangspunt in acht nemen bij de invulling van hun veranderende zorgplichten, kan dit bijdragen aan het bereiken van een belangrijk doel in het nieuwe pensioenstelsel, namelijk persoonlijke, inzichtelijke en flexibele pensioenen.

## Literatuur

- AFM (2015) *Neem drempels weg opdat Nederlanders in actie komen voor hun pensioen*. AFM Rapport, oktober.
- AFM (2018) *Visie op roboadvies: Kansen, zorgplicht en aandachtspunten*. AFM Publicatie, 15 maart.
- Bilsen, S. van, J. Bonekamp en E. Ponds (2020) *Keuzes rondom pensioen: Implicaties op uitkeringsnelheid voor een heterogeen deelnemersbestand*. Netspar Design Paper, 158.
- Hanson, J.D. en D.A. Kysar (1999) Taking behavioralism seriously: The problem of market manipulation. *New York University Law Review*, 74(3), 630–749.
- Hertwig, R. en T. Grüne-Yanoff (2017) Nudging and boosting: Steering or empowering good decisions. *Perspectives on Psychological Science*, 12(6), 973–986.
- Hoofdlijnennotitie (2020) *Hoofdlijnennotitie Pensioenakkoord*. Te vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).
- Kahneman, D. (2011) *Thinking, fast and slow*. Londen: Penguin Books.
- Memorie van toelichting (2023) *Memorie van toelichting Wet toekomst pensioenen*. Te vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).
- Ministerie van SZW (2012) *Rapport: Pensioen in duidelijke taal*. Rapport SZW, juni. Te vinden op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).
- Ministerie van SZW (2020) *Toelichting Internetconsultatie wetsontwerp toekomst pensioenen*. Te vinden op [zoek.officielebekendmakingen.nl](http://zoek.officielebekendmakingen.nl).
- Pensioenfederatie (2018) *Beleidsagenda 2018*. Publicatie Pensioenfederatie, januari.
- Prast, H. en A. van Soest (2014) *Pensioenbewustzijn*. Netspar Panel Paper, 37.
- SEO (2019) *Evaluatie Wet verbeterde premieregeling*. SEO-rapport, 2019-52.
- Thaler, R.H. en C.R. Sunstein (2009) *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness*. Londen: Penguin Books.
- Tjong Tjin Tai, T.F.E. (2006) *Zorgplichten en zorgethiek*. Proefschrift. Deventer: Kluwer.
- Tweede Kamer (2013) *Wijziging van de Pensioenwet en de Wet verplichte beroeps pensioenregeling in verband met verbetering van de pensioencommunicatie (Wet pensioencommunicatie)*. Memorie van toelichting. Kamerstuk 34008, nr. 3. Te vinden op [zoek.officielebekendmakingen.nl](http://zoek.officielebekendmakingen.nl).
- Verbunt, S. (2021) *Zorgplichten en pensioenfondsen: Aandachtspunten voor het nieuwe pensioenstelsel*. Erasmus Universiteit Rotterdam Masterscriptie.
- Zijlstra, W., J. de Bresser en M.G. Knoef (2020) *Keuzes tijdens de pensioenopbouw: De effecten van nudging met volgorde en standaardopties*. Netspar Design Paper, 157.