

# Concurrentie om vertrouwen in de pensioenmarkt

Ondanks de beroering in de wereld van pensioenfondsen en genomen concurrentie genieten pensioenfondsen nog veel vertrouwen bij deelnemers. Zelfs indien men de mogelijkheid zou bieden tot *opting out*, dan zou nog ruim 75 procent bij het huidige pensioenfonds blijven. Van onderliggende vertrouwensfactoren is de geboden stabiliteit het grootste zorgpunt voor pensioenfondsen. Concurrenten in bank- of verzekeringswezen staan vooralsnog op grote achterstand omdat deelnemers de eerlijkheid en klantgerichtheid van vooral verzekeraars, en in mindere mate van banken, betwijfelen.

**HARRY VAN DALEN**

Hoogleraar aan de Universiteit van Tilburg en onderzoeker bij het NIDI

**KÈNE HENKENS**

Bijzonder hoogleraar aan de Universiteit van Tilburg en afdelingshoofd bij het NIDI

De pensioenwereld is in beroering. Pensioenen moeten voor het eerst sinds de Tweede Wereldoorlog worden afgestempeld, de levensverwachting van gepensioneerden stijgt onverwacht snel, de rente is laag en daarmee is voor veel pensioenfondsen ook de dekkingsgraad ver onder het ideale niveau gedaald. In dat klimaat ligt het voor de hand dat de onzekerheid onder pensioendeelnemers toeneemt en men zich gaat roeren. Krantenberichten en tv-programma's wekken al snel de indruk dat pensioendeelnemers massaal het vertrouwen in pensioenfondsen hebben opgezegd en het liefst hun pensioengeld zelf beheren. Op basis van een enquête onder deelnemers wordt bezien of dit beeld correct is en hoe honkvast de Nederlandse pensioendeelnemer is wanneer hem of haar de keuze wordt geboden om over te stappen naar andere pensioenuitvoerder. Hoewel de vrijheid van werknemers om voor een pensioenfonds te

kiezen niet meer dan een theoretische is, zijn er redenen om dit onder de loep te nemen.

Allereerst, geeft de keuze voor de exit-optie aan hoe het gesteld is met de tevredenheid van werknemers met hun huidige pensioenfonds. De keuze voor de exit-optie is van belang omdat het een signaal is dat de governance binnen pensioenfondsen faalt of het fonds niet naar behoren presteert in de ogen van de deelnemer. Ook al is overstappen een denkbeeldige keuze in het huidige pensioenstelsel, het is een graadmeter die een mogelijke vertrouwensbreuk het best in beeld kan brengen. Daarnaast moet men bedenken dat deze stap niet geheel onrealistisch is. Het *pensions mis-selling*-schandaal dat plaatsvond tussen 1988 en 1993 in het Verenigd Koninkrijk (Blake, 2000) is maar één voorbeeld dat laat zien dat regeringen de opt-out-optie wel degelijk mogelijk kunnen maken.

Ten tweede, indien werkgevers als groep of individueel moeten kiezen voor een pensioenuitvoerder dan is het goed om te weten hoe de achterban staat tegenover het huidige stel-

Loyaliteit en overstapintenties van pensioendeelnemers in procenten, 2011 **TABEL 1**

Keuzes	Werknemers	Gepensioneerden	Totaal
Niet uitstappen	72	82	76
Overstappen naar ander pensioenfonds	7	3	5
Overstappen naar alternatieve pensioenuitvoerder	22	15	19
N	1010	552	1562

Bron: NIDI pensioensurvey, 2011

De auteur heeft verklaard dit artikel alleen te publiceren in ESB en niet elders te publiceren in wat voor medium dan ook. Het is wel toegestaan om het artikel voor eigen gebruik en voor publicatie op een intranet van de werkgever van de auteur aan te wenden.

sel en potentiële uitvoerders. Werkgevers hebben immers binnen een bedrijfstakpensioenfonds de mogelijkheid om over te stappen indien het fonds – gemeten via de z-score – waarbij zij zijn aangesloten structureel onder de maat presteert.

En ten derde, steeds meer werknemers kiezen of worden door omstandigheden gedwongen om een bestaan te leiden als zelfstandige zonder personeel (zzp'er) of zelfstandige en op dat moment vallen werknemer en werkgever samen en is hun keuze in feite een benadering van de keuze van een werkgever die moet beslissen welke pensioenuitvoerder hij of zij moet kiezen. Werknemers die kiezen voor een bestaan als zzp'er kunnen gedurende tien jaar hun pensioenopbouw bij het oude pensioenfonds voortzetten, waarvan drie jaar fiscaal gefaciliteerd. Het kabinet-Rutte heeft met ingang van 2012 de fiscale facilitering uitgebreid naar tien jaar en sluit daarmee aan bij de geldende termijn in de Pensioenwet (Ministerie van SZW, 2012).

### BEPERKING CONCURRENTIE

Het speelveld voor aanvullende pensioenen wordt bepaald door pensioenfonds en verzekeraars die pensioenproducten aanbieden. Keuzevrijheid bij het afsluiten van het contract wordt ingeperkt door twee verplichtingen. Ten eerste bestaat er de verplichte deelname door de werknemer, die zich moet aansluiten bij het pensioencontract dat de werkgever aanbiedt (kleine verplichtstelling). Voor de meeste werkgevers geldt de verplichting om zich te verenigen in een bedrijfstakpensioenfonds (grote verplichtstelling). Op verzoek van een voldoende representatieve vertegenwoordiging van het in de sector georganiseerde bedrijfsleven kan deelname aan het bedrijfstakpensioenfonds voor alle werkgevers in die bedrijfstak verplicht worden gesteld. Dit geldt dus ook voor de niet-georganiseerde werkgevers, hoewel vrijstelling wel mogelijk is.

Over het algemeen worden deze vormen van keuzebeperking als een adequaat middel gezien om intergenerationele solidariteit te bewaken en averechtse selectie in pensioenverzekeringen te voorkomen (Boone en Van Damme, 2007) en het is tevens een middel om kortzichtige werknemers ervoor te behoeden dat zij het nalaten te sparen voor de oude dag en verkeerde investeringsbeslissingen nemen. Financiële ongetuurdheid en de vele anomalieën waarmee sparen en beleggen gepaard gaat (Bodie en Prast, 2011) kunnen ten dele worden voorkomen door de financiële zaken over te laten aan een professionele intermediair. Voorts kan het verplicht opleggen van een bedrijfstakpensioenfonds voorkomen dat pensioenen een concurrentiemiddel worden in het arbeidsvoorwaardenoverleg binnen de bedrijfstak. Echter, in de pensioensector is men zich er steeds meer van bewust dat men – binnen de restricties van de verplichte deelname – de moderne consument meer keuzevrijheid dient te bieden (Kortleve en Slager, 2010).

Voorstanders van meer concurrentie op de pensioenmarkt zien de verplichtstellingen echter niet als instrumenten om marktfalen te voorkomen, maar als anachronismen die efficiënte marktwerking in de weg staan. Twee argumenten komen keer op keer bij de voorstanders van de opheffing van de verplichtstelling terug: ten eerste dat marktwerking tegemoetkomt aan individuele wensen ten aanzien van pensioenhoogte en het nemen van risico (Hulshoff en Brouwer, 2011) en ten tweede dat de tucht van de markt het mogelijk maakt dat selectie optreedt waardoor de inefficiënte en vaak kleine pensioenfonds verdwijnen.

### OPTING OUT

Om te zien of de pensioendeelnemers het vertrouwen genieten van de Nederlandse pensioendeelnemers is in april 2011 door Centerdata een enquête gehouden onder ruim 2100 respondenten, van wie er 1652 als directe pensioendeelnemers (werknemers, werkzoekenden met een werkverleden, gepensioneerd) vallen te karakteriseren. De centrale vraag is of men zou willen uitstappen uit het huidige pensioenfonds indien die mogelijkheid wordt geboden. In een dergelijk perspectief is het van belang om niet alleen het pensioenfonds waarbij men is aangesloten in beschouwing te nemen, maar ook het vertrouwen dat men heeft in de alternatieve pensioenuitvoerders en de instantie die toezicht houdt op het speelveld voor pensioenen.

De vraag die aan pensioendeelnemers is voorgelegd, betrof de volgende: “Stel dat de overheid bij wet regelt dat u niet meer verplicht bent om bij uw pensioenfonds te sparen voor uw oude dag. En u mag bij iedere instelling van uw keuze uw gespaarde vermogen naar eigen inzicht beleggen of investeren voor uw pensioen. Wat zou u in zo'n geval doen?” De respondenten hadden de mogelijkheid uit drie opties: (a) bij het huidige pensioenfonds blijven; (b) overstappen naar een ander pensioenfonds; of (c) uitstappen en het vermogen overbrengen naar een bank of een verzekeraar.

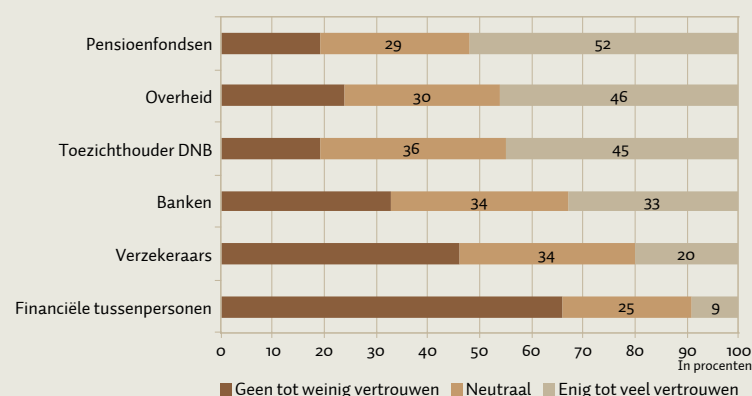
Tabel 1 brengt de antwoorden in beeld. De overgrote meerderheid blijft bij zijn huidige pensioenfonds, waarbij gepensioneerd veel honkvaster zijn dan de werknemers. Daarnaast is de animo voor een overstap naar een ander pensioenfonds veel geringer dan de overstap naar een bank of verzekeraar. Blijkbaar wordt door velen het stelsel van pensioenfonds als dermate homogeen beschouwd dat men een dergelijke overstap als niet zinvol ziet.

### BEPALENDE FACTOREN OVERSTAP

De overstapintenties naar pensioenuitvoerders buiten de kring van pensioenfonds is echter dermate groot dat dit nieuwsgierig maakt naar wie deze overstappers zijn. Om de overstapintenties te kunnen begrijpen is het vertrouwen dat men heeft in pensioenfonds en alternatieve intermediairs de belangrijkste factor. Vertrouwen is immers het smeermid-

Vertrouwen van pensioendeelnemers in financieel systeem, 2011

FIGUUR 1



Bron: NIDI pensioensurvey, 2011

del waarmee transactiekosten beperkt kunnen worden in het ruilverkeer. De pensioencontracten zoals die in Nederland zijn vormgegeven, zijn vaak incompleet en afspraken en beloftes hebben daardoor een 'zacht' karakter. Er wordt veel overgelaten aan pensioenfondsen en sociale partners om naar bevind van zaken te handelen. Het mandaat dat pensioenfondsen daarmee krijgen is groot. Zolang er niet getwijfeld wordt aan de kwaliteiten van degene die de pensioengelden beheert en de spelregels van het pensioencontract uitvoert zal het vertrouwen en de loyaliteit van pensioendeelnemers ook groot zijn.

Figuur 1 toont het gepeilde vertrouwen onder pensioendeelnemers in de verschillende spelers op de markt voor pensioenen en hier komen een aantal opmerkelijke uitkomsten naar voren. Ten eerste zijn het de private marktpartijen met

een winstmotief – banken, verzekeraars, tussenpersonen – die op weinig vertrouwen kunnen rekenen, terwijl drie partijen die een publiek belang dienen enig tot veel vertrouwen genieten bij respectievelijk 52, 46 en 45 procent van de deelnemers. Ten tweede zijn de verschillen aan de top klein, maar de pensioenfondsen komen er als winnaar uit. Dit is tot op zekere hoogte opmerkelijk omdat al deze partijen – pensioenfondsen, overheid en DNB – te maken hebben gehad met ontwikkelingen die met veel ophef in krant en Kamer werden besproken. Voorts toont figuur 1 overduidelijk dat de afstand in vertrouwen tussen private marktpartijen en pensioenfondsen groot is. En hoewel banken volgens de AFM enige verbetering in hun houding en gedrag laten zien (het Financieel Dagblad, 2012) zal dit vertrouwensverschil in de huidige crisis niet eenvoudig overbrugd worden. Eerdere studies naar vertrouwen geven aan dat dit verschil ook in minder roerige tijden blijft bestaan (Van Dalen en Henkens, 2005).

In welke mate is het vertrouwen van invloed op de overstapintenties van deelnemers? Om dit visueel duidelijk te maken is in figuur 2 de kans op het verlaten van het pensioenfonds en de overstap naar bijvoorbeeld een bank als alternatieve pensioenuitvoerder uitgebeeld voor vier categorieën deelnemers. Zoals men kan zien zijn de grootste verschillen waar te nemen wanneer er sprake is van een comparatief vertrouwensvoordeel van banken en verzekeraars. Niettemin zal ook in die omstandigheid bijna de helft zijn pensioenfonds trouw blijven. Opvallend is dat wanneer het vertrouwen in alle instituties laag is, 33 procent van de pensioendeelnemers kiest voor uitstappen. Hiervoor kunnen allerlei redenen zijn. Deelnemers kunnen een overstap zien als een middel om een uitvoerder te straffen, ook al gaat dit ten koste van de eigen positie. En hoewel in de vraag de mogelijkheid van consumptie van voorziene pensioenuitgaven niet wordt geopperd, valt niet uit te sluiten dat men deze optie wel overweegt. Eerder onderzoek laat zien dat een kwart van de deelnemers die willen uitstappen deze keuze ook aangrijpt als een mogelijkheid om een deel van hun pensioenvermogen consumptief te besteden (Van Dalen en Henkens, 2005).

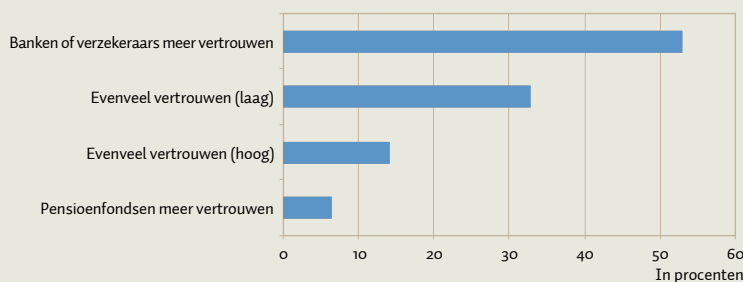
Tot slot nog een paar kanttekeningen. Allereerst kan opgemerkt worden dat de groepen danig in omvang verschillen. De grootste groep (39 procent) wordt gevormd door deelnemers die meer vertrouwen hebben in pensioenfondsen dan in banken of verzekeraars. Circa 35 procent van de deelnemers heeft enig tot veel vertrouwen in zowel pensioenfondsen als banken en verzekeraars, en 9 procent heeft in beide aanbieders weinig of geen vertrouwen. Verder geeft 17 procent van de deelnemers aan meer vertrouwen te hebben in alternatieve aanbieders dan in pensioenfondsen. In de vraagstelling is één aspect buiten beschouwing gebleven, namelijk de mogelijkheid dat personen die hun pensioengeld nu bij banken en verzekeraars hebben ondergebracht, kunnen overstappen naar een pensioenfonds. Gezien het lage vertrouwen dat banken en verzekeraars genieten is het waarschijnlijk dat bij het vrijgeven van de pensioenmarkt een aanzienlijk deel van deze klantengroep naar een pensioenfonds overstapt.

**VERTROUWEN ONTRAFELD**

Toch blijft de vraag open waar het vertrouwen vandaan komt, of beter gesteld waar het gebrek aan vertrouwen aan toe te schrijven is. Banken, verzekeraars en pensioenfondsen leggen

**Percentage deelnemers dat overstapt naar bank of verzekeraar**

**FIGUUR 2**



Bron: NIDI pensioensurvey, 2011

**Pensioendeelnemers over pensioenfondsen, banken en verzekeraars, 2011**

**TABEL 2**

Kenmerken	Oordelen in procenten		
	Instabiel	Neutraal	Stabiel
<b>Stabiliteit</b>			
Pensioenfondsen	24	37	39
Banken	21	39	40
Verzekeraars	24	44	32
<b>Eerlijkheid</b>	Oneerlijk	Neutraal	Eerlijk
Pensioenfondsen	17	40	43
Banken	34	40	26
Verzekeraars	44	40	16
<b>Deskundigheid</b>	Ondeskundig	Neutraal	Deskundig
Pensioenfondsen	16	37	47
Banken	13	35	52
Verzekeraars	14	41	45
<b>Klantgericht</b>	Gericht op eigen belang	Neutraal	Gericht op belang klant
Pensioenfondsen	33	36	31
Banken	66	21	13
Verzekeraars	71	18	11

Bron: NIDI pensioensurvey, 2011

veel nadruk op het bieden van transparantie, klantgerichtheid en het etaleren van deskundigheid. Maar is dat wel zo belangrijk? Er is de pensioendeelnemers gevraagd om pensioenfondsen, banken en verzekeraars te beoordelen op een aantal kenmerken die volgens economisch psychologen en bedrijfskundigen de kern vormen van het vertrouwen dat klanten hebben in organisaties (Van Raaij, 2009). Tabel 2 geeft aan dat deelnemers over het algemeen een positieve indruk hebben van de deskundigheid van de financiële instellingen. Dit verandert echter bij hun oordeel over eerlijkheid en de klantgerichtheid. Vooral verzekeraars hebben het zwaar te verduren: 71 procent van de pensioendeelnemers karakteriseert het handelen van verzekeraars als gericht op eigen belang en maar 11 procent van de deelnemers stelt dat verzekeraars gericht zijn op het belang van de klant. Maar ook in termen van eerlijkheid komen de concurrerende instellingen er slecht van af, waarbij pensioenfondsen de schade nog enigszins beperkt houden: 17 procent van de deelnemers karakteriseert pensioenfondsen als oneerlijk, terwijl 44 procent de verzekeraars als oneerlijk betitelt.

### GEWICHT ONDERLIGGENDE FACTOREN

Hoe bepalend zijn deze kenmerken voor het vertrouwen van deelnemers in financiële instellingen? Om achter het belang van de verschillende karakteristieken te komen is een statistische analyse uitgevoerd waarbij de vier karakteristieken worden gebruikt om het algemeen vertrouwen in een instantie te verklaren. Uit die analyse (tabel 3) blijkt dat eerlijkheid het meest bepalend is voor het vertrouwen van een deelnemer in banken en verzekeraars. Het centraal stellen van het belang van de klant en de deskundigheid is aanzienlijk van minder belang. Voor pensioenfondsen blijkt vooral de stabiliteit van het fondsbeleid van het grootste belang.

Voor pensioenfondsen, maar ook voor de toezichthouder, is het van belang om te doorgronden waarom stabiliteit zo'n grote invloed heeft op het vertrouwen van deelnemers. Voor een deel ligt dat besloten in de aversie van de meeste deelnemers voor risico en verlies (Van Rooij *et al.*, 2007). Daarnaast is het waarschijnlijk dat berichtgeving rond de fluctuerende dekkingsgraden haar uitwerking niet heeft gemist.

Voor de banken en verzekeraars zal het herstellen van vertrouwen veel moeizamer en trager verlopen omdat deze instituten – vooral verzekeraars – als oneerlijk worden gezien. De woekerpolisaffaire zal hieraan wellicht hebben bijgedragen. Verzekeraars en banken zouden veel aandacht aan betrouwbaarheid van bestuurders en producten moeten besteden, of door gedrag aantonen dat men weer te vertrouwen is. In dat licht is de premiepensioeninstelling (PPI) een interessante testcase. De PPI is sinds januari 2011 een nieuwe pensioenintermediair die banken, beleggingsinstellingen en verzekeraars de mogelijkheid biedt om mee te dingen naar de gunst van werknemers die op zoek zijn naar een pensioenuitvoerder.

### CONCLUSIES

Ondanks alle turbulentie op de pensioenmarkt genieten pensioenfondsen nog steeds veel vertrouwen van hun deelnemers. Over de jaren heen is de concurrentie van verzekeraars reëler geworden maar gezien de misstanden uit het verleden van banken en verzekeraars lijkt de afstand in vertrouwen

**Verklaring vertrouwen van financiële instellingen volgens pensioendeelnemers (N = 1562)<sup>1</sup>** **TABEL 3**

	Pensioenfondsen		Banken		Verzekeraars	
	Coëfficiënt	T-waarde	Coëfficiënt	T-waarde	Coëfficiënt	T-waarde
Stabiliteit	0,30	10,16	0,21	6,71	0,23	7,33
Eerlijkheid	0,20	5,08	0,30	8,34	0,38	11,38
Deskundigheid	0,17	5,68	0,11	3,78	0,06	2,18
Klantgericht	0,14	5,54	0,15	6,27	0,12	5,06
Controlevariabelen	Ja		Ja		Ja	
R <sup>2</sup>	0,52		0,42		0,41	

<sup>1</sup> Gecontroleerd voor leeftijd, geslacht en opleiding.

tussen pensioenfondsen en banken en verzekeraars te groot om een reële bedreiging voor de positie van pensioenfondsen te zijn. De overgrote meerderheid van pensioendeelnemers denkt niet aan een overstap naar een concurrent, mocht zich de gelegenheid voordoen dat verplichte deelname wordt opgeheven. Hoewel pensioenfondsen niet veel onderdoen voor banken en verzekeraars op het aspect van stabiliteit, is dit onderdeel de sterkste drijvende kracht achter het vertrouwen van pensioendeelnemers, en in aanzienlijk mindere mate de eerlijkheid van beheer en bestuur. Het omgekeerde geldt voor banken en verzekeraars. Kortom, willen instanties in het pensioenstelsel de deelnemers overtuigen dan zal men moeten bedenken dat kwaliteiten als deskundigheid, transparantie en klantgerichtheid noodzakelijk maar niet voldoende zijn om het vertrouwen van de klant te winnen.

### LITERATUUR

- Blake, D. (2000) Two decades of pension reform in the UK. *Employee Relations*, 22(3), 223–245.
- Bodie, Z. en H. Prast (2011) Rational pensions for irrational people. *Netspar discussion paper*, 9(076).
- Boone, J. en E.E.C. van Damme (2007) *Marktwerking in de pensioensector?* TILEC paper geschreven op verzoek van Netspar voor een bijeenkomst op 29 maart.
- Dalen, H.P. van, en K. Henkens (2005) Wie vertrouwt de werknemer zijn pensioengeld toe? *ESB*, 90(4453), 58–60.
- Het Financieele Dagblad (2012) Cultuuromslag bij banken; Toezichthouder AFM ziet het klantbelang langzamerhand toenemen. *Het Financieele Dagblad*, 10 januari.
- Hulshoff, T. en A. Brouwer (2011) Een pensioenregeling waar jong en oud zich goed bij voelt. *Me Judice*, 5 september.
- Kortleve, N. en A. Slager (2010) Consumenten aan het roer. Strategische toekomstvisies voor de Nederlandse pensioensector. *Netspar NEA-paper*, 27.
- Ministerie van SZW (2012) *Inkomenspositie zzp'ers en uitvoering SER-advies*. Brief aan de voorzitter Eerste Kamer, 26 januari. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Raaij, F. van (2009) Hoe krijgt de financiële sector het vertrouwen weer terug? *Me Judice*, 14 mei.
- Rooij, M.C.J. van, C.J.M. Kool en H.M. Prast (2007) Risk-return preferences in the pension domain: Are people able to choose? *Journal of Public Economics*, 91(3-4), 701–722.