



Zwitsersleven

**Nog een heel  
Zwitsersleven  
voor ons.**

Keuzebegeleiding

7 februari 2024

# Agenda

<b>Opening</b> Arjen van Zanten	<b>Ervaringen uitwisselen</b> Interactief	<b>Klantonderzoeken Zwitserleven</b> Nanda Nottelman	<b>Kennisdeling</b> Eric Bot	<b>Goede voornemens</b> Interactief
------------------------------------	--	---	---------------------------------	--

Ervaringen  
uitwisselen

Klant-  
onderzoeken  
Zwitserleven

Kennisdeling

Goede  
voornemens

# Deel 1

Ervaringen  
uitwisselen



# Terugblik op keuzebegeleiding

- Succesverhalen
- Best-practices
- Ervaringen uitwisselen

Ervaringen  
uitwisselen

Klant-  
onderzoeken  
Zwitserleven

Kennisdeling

Goede  
voornemens

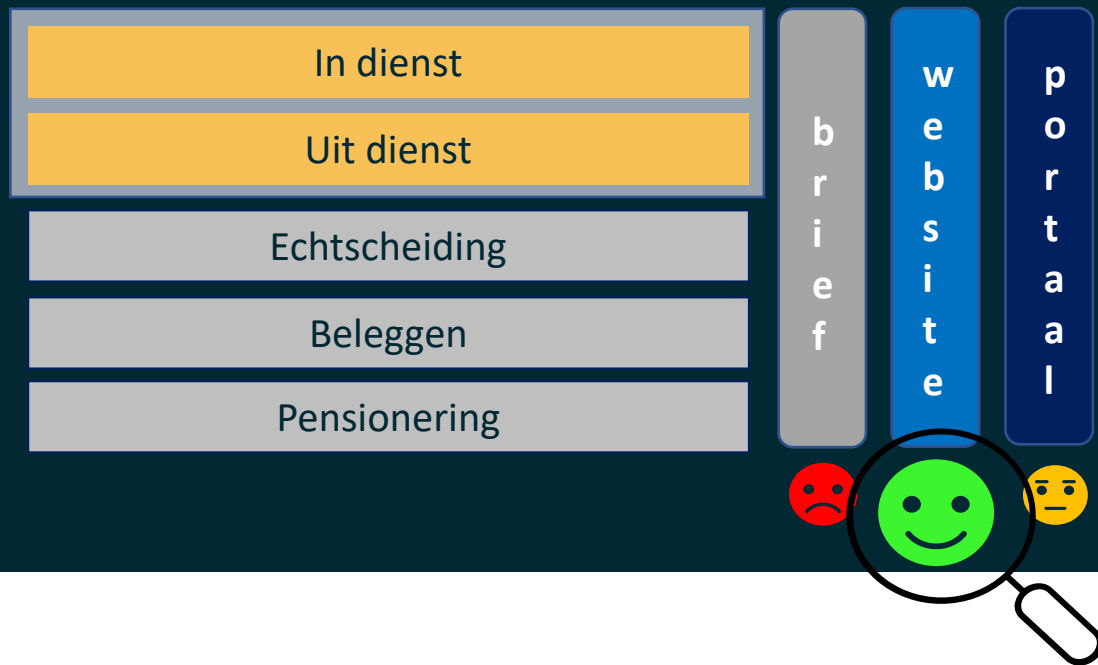
## Deel 2

Nanda Nottelman

Klantonderzoeken  
Zwitserleven



# Opbouw Kwalitatief klantonderzoek



# Rapport klantonderzoek

## Pensioendeelnemers zijn positief over hoe Zwitserleven hen informeert en begeleidt, omdat ze op basis daarvan hun keuzes kunnen maken

- > Pensioendeelnemers vinden het fijn dat Zwitserleven hen informeert over de keuzemogelijkheden, omdat ze er niet altijd van op de hoogte zijn dat keuzes überhaupt gemaakt kunnen/moeten worden. Het is fijn dat Zwitserleven hen daar actief op wijst.
- > Daarnaast vinden pensioendeelnemers het fijn hoe Zwitserleven de informatie geeft. Door alle keuzemogelijkheden te presenteren kunnen pensioendeelnemers op basis daarvan zelf een afweging maken. Het geeft pensioendeelnemers het gevoel dat Zwitserleven een handreiking doet zonder hen een bepaalde keuze op te dringen.

Pensioendeelnemers waarderen de duidelijke opzet (voor- en nadelen, en past wel/niet) en menselijke taal op de website, omdat het hen helpt een keuze te maken

Volgens pensioendeelnemers staat er veel informatie in de brief, waardoor zij de hoofdboodschap er niet direct uit halen

# Verwijzing naar de adviseur

## Heeft u advies nodig?

Pensioenkeuzes gelden voor de rest van uw leven. Of een keuze goed voor u is, hangt af van uw persoonlijke situatie. Een onafhankelijk pensioenadviseur kan u daarbij helpen. Door samen met u al uw geldzaken op een rij te zetten. En u zo helpen de best passende keuzes te maken. Heeft u nog geen adviseur? Kijk dan op [zwitserleven.nl/zoekadviseur](#).

## Brief

## Advies nodig bij uw keuzes?

Wij helpen u graag bij uw pensioenkeuzes. Die keuzes kunnen grote financiële gevolgen hebben. Onze begeleiding gaat alleen over uw pensioenregeling bij Zwitserleven. Maar of een keuze goed voor u is, hangt natuurlijk af van uw hele persoonlijke situatie. Nu en in de toekomst.

Heeft u er al eens aan gedacht een adviseur te vragen? Die kan u overzicht geven over al uw geldzaken.

En u zo helpen de best passende keuzes te maken.

[Zoek een adviseur](#) 

## Website

## Pensioendeelnemers waarderen dat Zwitserleven hen wijst op de mogelijkheid om advies in te winnen, maar willen alleen betalen als ze vooraf weten dat het hen financieel wat oplevert

Pensioendeelnemers vinden het goed dat Zwitserleven hen wijst op een adviseur. Dit maakt Zwitserleven meedenkend en behulpzaam. Echter roept het zien van de blokken over advies, in zowel de brief als op de website (zie hiernaast), vragen op:

- > Is deze adviseur onafhankelijk of werkzaam bij Zwitserleven?  
Sommigen willen dat een adviseur onafhankelijk is, omdat ze anders bang zijn dat ze een verkooppraatje krijgen. Anderen vinden het prima als ze een adviseur van Zwitserleven spreken. Zwitserleven heeft de kennis en inzicht in hun situatie.
- > Wordt dit advies betaald door Zwitserleven of door jezelf?  
Over het algemeen zijn pensioendeelnemers bereid om te betalen voor advies, maar alleen als het advies ervoor zorgt dat men financieel gunstige keuzes kan maken. Het lastige voor pensioendeelnemers is dat zij van tevoren niet kunnen inschatten of het advies wat gaat opleveren.

Het is wel cruciaal dat er tijdens zo'n adviesgesprek wordt gekeken naar het bredere financiële plaatje van pensioendeelnemers: hoe zit het met de kinderen? Is er een koopwoning? Wat wil je met pensioen allemaal nog doen?



# Kwantitatief onderzoek

- QR-code in brieven is succesvol: **93%** van de bezoekers van de website n.a.v. een brief gebruikt de code
- Deze bezoekers kijken vaak langer dan **5 minuten** (2x zo hoog als een 'normale bezoeker) en **60-70%** voert een actie uit
- Definitieve keuzes worden vaak niet gemaakt op een telefoon, maar op een laptop
- Ruim 15% van de bezoekers van de adviseurzoeker komt vanuit Keuzebegeleiding
- Bezoekers op een laptop kijken langer en voeren meer acties uit
- **Blokken over keuzebegeleiding op verschillende informatiepagina's worden verreweg het meest aangeklikt**

Ervaringen  
uitwisselen

Klant-  
onderzoeken  
Zwitserleven

Kennisdeling

Goede  
voornemens

# Deel 3

## Eric Bot

Kennisdeling



# Agenda

## Blok A

1. Introductie + vraag + filmpje
2. Alg. eisen informatieverstrekking
3. Keuzebegeleiding (spelregels)

## Blok B

4. AFM leidraad Keuzebegeleiding
5. Visiedocument Verbond Keuzebegeleiding
6. Netspar rapport Keuzebegeleiding

## Blok C

7. Stellingen Keuzebegeleiding
8. Wrap-up & afsluiting

# Agenda

## Blok A

1. Introductie + vraag + filmpje
2. Alg. eisen informatieverstrekking
3. Keuzebegeleiding (spelregels)

## Blok B

4. AFM leidraad Keuzebegeleiding
5. Visiedocument Verbond Keuzebegeleiding
6. Netspar rapport Keuzebegeleiding

## Blok C

7. Stellingen Keuzebegeleiding
8. Wrap-up & afsluiting

# Algemene eisen aan informatieverstrekking

- Art. 48 PW algemene eisen aan informatieverstrekking PU
- Daarbij gaat het er om dat de verstrekte informatie correct, duidelijk en evenwichtig is. Evenals dat het tijdig beschikbaar wordt gesteld of verstrekt
- Aanpassing (lid 3) waarbij de PU niet alleen bevordert dat de informatie de deelnemer (\*) inzicht geeft in de keuzemogelijkheden en eventuele life events maar ook over **mogelijke gevolgen** van een keuze of combi van keuzes
- Een nieuw vierde lid waarin de norm staat vermeld dat de PU **bevordert** dat de informatie de deelnemer (\*) aanzet **tot relevante actie!**
- Hoe? Voorbeeld dat genoemd wordt is wijzen op rekentools???
- AFM houdt toezicht op deze open norm

# Keuzebegeleiding (art. 48a PW ) 1/4

Artikel 48a Wtp is nieuw en regelt dat PU deelnemers (\*) nadrukkelijker dienen te begeleiden bij het maken van keuzes binnen de pensioenovereenkomst

Open norm **keuzebegeleiding**

## Art. 48a Wtp

De pensioenuitvoerder **begeleidt** de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een **adequate wijze** bij het **maken van een keuze** binnen de **pensioenovereenkomst, zorgt voor** de inrichting van de **keuzeomgeving** en stelt de deelnemer, gewezen **deelnemer**, gewezen partner of pensioengerechtigde daarmee **in staat** om **een passende keuze** te maken.

# Keuzebegeleiding (art. 48a PW ) 2/4

Deels **inspanningsverplichting** → open norm strekt tot de verplichting dat de PU zich maximaal inspant om deelnemers een passende keuze te kunnen laten maken

Deels **resultaatsverplichting** → zorgen voor opzet en inrichting keuzeomgeving

Let op!

- De PU is niet verplicht tot inrichting van een keuzeomgeving die rekening houdt met belastingen en of toeslagen van de deelnemer (\*)
- PU wijzen op mogelijke samenloop van gevolgen, risico, en voor en nadelen van gemaakte keuzes in combi met het bieden van handelingsperspectief
- AFM (regering) stel zich op het standpunt dat de PU mag adviseren over de keuzemogelijkheden van de pensioenregeling die deze uitvoert.
- Goede ontwikkeling? Welk perspectief heeft de AFM hierbij?
- AFM houdt toezicht op deze open norm → dus marginale toetsing!

# Keuzebegeleiding (art. 48a PW ) 3/4

In een presentatie van de AFM staat opgenomen als adequate keuzebegeleiding:

*“Inspanningen verrichten die bijdragen aan het begeleiden van deelnemers waardoor zij in staat worden gesteld om een voor hen **best** (markering EB) passende keuze te maken”*

Ik lees de (wet)tekst (MvT) echter anders:

Naar mijn oordeel heeft de wetgever beoogd om een deelnemer in staat te stellen een afgewogen keuze (besluit) te kunnen maken waarvoor deze zelf verantwoordelijk blijft. Daarbij dient de pensioenuitvoerder de deelnemer te begeleiden naar die passende keuze (Zie TK, vergaderjaar 2021-2022, 36067 nr. 3 blz. 155)

Dit is van groot belang voor de toetsing marginaal of integrale toetsing op een open norm als keuzebegeleiding. Praktijk zal uitwijzen welke kant het zal opgaan



# Keuzebegeleiding (art. 48a PW ) 4/4

- Normadressant is de pensioenuitvoerder (PU) daarmee zijn er veel verschillen
- Welk ambitieniveau (positionering) streeft de PU na?
- Welke aansprakelijkheidsrisico's loopt een PU bij een hoog ambitie niveau?
- Worden deelnemers wel echt geholpen bij voorgestelde invulling van de wet?
- Wat is het level playing field ten opzichte van (pensioen)adviseur? (Wft pensioen of ook Wft vermogen mogelijk?)
- Is het waarschuwen (disclaimers) wel voldoende om daarmee de vereiste zorgplicht af te dekken?

# Agenda

## Blok A

1. Introductie + vraag + filmpje
2. Alg. eisen informatieverstrekking
3. Keuzebegeleiding (spelregels)

## Blok B

4. AFM leidraad Keuzebegeleiding
5. Visiedocument Verbond Keuzebegeleiding
6. Netspar rapport Keuzebegeleiding

## Blok C

7. Stellingen Keuzebegeleiding
8. Wrap-up & afsluiting

# AFM Leidraad Keuzebegeleiding

Leidraad is van 1 juli 2023: Stel deelnemers in staat een passende pensioenkeuze te maken.

## 5 Kernboodschappen:

- 1) Stem informatieverstrekking en keuzeomgeving af op de deelnemer
- 2) Adequaar begeleiden deelnemer en keuzeomgeving zodanig inrichten dat deelnemer passende keuze kan maken
- 3) Vastleggen van stukken die zien op naleving keuzebegeleidingsnorm en communicatie met deelnemers
- 4) Zorg dat bij geen actieve keuze er een “passende” default is
- 5) Keuzebegeleiding continue proces van inrichten, uitvoeren, monitoren, evalueren en indien nodig verbeteren

# Visiedocument Verbond Keuzebegeleiding

Oktober 2023 Verbond: Visiedocument Keuzebegeleiding

Veel open deuren bij invulling open norm keuzebegeleiding

Interessant is toekomst agenda:

- 1) We spreken dezelfde taal (uniformeren pensioentermen)
- 2) Uniforme informatieverstrekking
- 3) Inzicht bieden in risico's
- 4) Invulling geven aan wettelijke verplichting tot activatie
- 5) Invulling wettelijke verplichting tot bieden effectieve keuzeomgeving

# Netspar Rapport keuzebegeleiding 1/2


Keuzebegeleiding: de deelnemer centraal

## 4 stappen:

Stap 1. Deelnemer behoefte vaststellen

Stap 2. Bepaald de ambitie

Stap 3: inventariseer huidige situatie

Stap 4: vervolg  implementeer, monitor, evalueer en verbeter waar nodig

# Netspar Rapport keuzebegeleiding 2/2

Schematische weergave van de nieuwe situatie onder de Wtp:

Informeren----- keuzebegeleiding ----- adviseren

Ambitie: niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Minimale invulling</b>	Proactieve keuzebegeleiding zonder advies binnen de pensioenregeling	Proactieve keuzebegeleiding met advies binnen de pensioenregeling	Proactieve keuzebegeleiding met advies binnen én buiten de pensioenregeling

Iedere uitvoeder bepaald zelf het ambitieniveau!

# Agenda

## Blok A

1. Introductie + vraag + filmpje
2. Alg. eisen informatieverstrekking
3. Keuzebegeleiding (spelregels)

## Blok B

4. AFM leidraad Keuzebegeleiding
5. Visiedocument Verbond Keuzebegeleiding
6. Netspar rapport Keuzebegeleiding

## Blok C

7. Stellingen Keuzebegeleiding
8. Wrap-up & afsluiting

# Stelling 1

De open norm Keuzebegeleiding is er gekomen omdat pensioenuitvoerders onvoldoende informeerden

Reflectie:

- Neen, de open norm keuze begeleiding is geïntroduceerd om wat genoemd wordt de leemte tussen enerzijds informeren en anderzijds adviseren invulling te geven
- Mensen vinden het maken van keuzes binnen de pensioenregeling veelal complex, ook het doenvermogen is veelal beperkt
- Voorkomen van grote onomkeerbare achteruitgang (suboptimale keuzes)



## Stelling 2

Iedere pensioenuitvoerder zou persoonlijk advies moeten geven als een deelnemer daarom vraagt

Reflectie:

- Financiële noch pensioenwetgeving verbiedt om deelnemers persoonlijk te adviseren
- Dit is echter geen verplichting, maar een keuze waarbij niveau ambitie kan verschillen
- Wat niet is toegestaan is een zogenoemd Wft advies te geven (aparte leidraad AFM)

## Stelling 3

Informatie moet correct, duidelijk en evenwichtig zijn en moet tijdig moet worden verstrekt is een inspanningsverplichting voor de PU

Reflectie:

- Neen, dat is niet juist het is een resultaatsverplichting. Het is dus een dwingende norm! (kamerstukken II 2013/14, 34008, 6, p. 4).
- Dit geldt voor alle informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt, zowel de wettelijke voorgeschreven als de niet wettelijke voorgeschreven informatie. (Kamerstukken, II 2013/14, 34008, 3, p. 5)

# Stelling 4

Het is juist en goed dat de werkgever de aangewezen partij is om een rol te spelen bij het informeren en activeren van zijn werknemers bij pensioen

Reflectie:

- Als eerste de opmerking dat in artikel 48a PW de normadressant de Pensioenuitvoerder is
- Dat neemt niet weg dat een werkgever – ook op grond van goed werkgeverschap – (art. 7:611 BW) zeker een rol kan spelen hierbij (arbeidsvoorwaarden)
- Bijdragen/ inspanningen van de werkgever ontslaat pensioenuitvoerders niet van hun verplichten t.a.v. informeren en keuzebegeleiding

# Stelling 5

Werkgevers doen er gezien de eisen van goedwerkgeverschap goed aan keuzebegeleiding voor hun medewerkers te faciliteren

Reflectie:

- Tot op zekere hoogte kunnen werkgevers zaken faciliteren voor hun medewerkers ook ten aanzien van de arbeidsvoorwaarde pensioen
- Echter, dit voor het collectief als zodanig, maar niet zo maar op individueel niveau
- Kostenvergoeding voor individueel pensioenadvies, naast keuzebegeleiding van de PU, wordt door de belastingdienst gezien als loon (art. 10 Wet LB 1964) (kennisgroepstandpunt; KG:204:2023:18 persoonlijk pensioenadvies)

## Stelling 6

Als de PU advies geeft over keuzes in de regeling die deze uitvoert en het is geen Wft advies dan is het aansprakelijkheid risico heel laag

Reflectie:

- Voor wat betreft de publiekrechtelijke normen is het risico relatief laag indien er geen sprake is van een advies in de zin van de Wft
- Wat ervaren deelnemers hierbij? Kennen en snappen ze deze complexe materie? Hoe wordt door hen het 'advies' ervaren?
- Mijn overtuiging is dat alle civielrechtelijke wegen – **inclusief alle zorgplichten** – openstaan voor iedere deelnemer om zicht daar op te beroepen. Dit is een essentieel onderdeel dat in mijn ogen ZWAAR wordt onderschat!

# Stelling 7

Er bestaan ook civielrechtelijke risico's wanneer een PU kiest voor minimale invulling van de keuzebegeleidingsnorm

Reflectie:

- Er zouden mogelijk situaties kunnen zijn waarbij dit zich voor zou kunnen doen
- In de basis is schending van art. 48a PW (open norm keuzebegeleiding) van publiekrechtelijke aard en toegewezen aan de AFM om hierop – indien nodig – te acteren
- Een voorbeeld van een civielrechtelijke open norm is die van de redelijkheid en de billijkheid (6:2, 6:248 BW o.g.v. Wet, gewoonte, redelijkheid & billijkheid) indien een PU een onvoldoende invulling geeft aan keuzebegeleiding (zorgvuldigheidseisen)

## Stelling 8

Vanuit juridisch perspectief gezien, maken we keuzebegeleiding veel groter, dan de Pensioenwet voorschrijft.

Reflectie:

- Nieuwe open norm keuzebegeleiding, ook te zien als nieuwe verschijningsvorm van zorgplicht en wel een begeleidingsplicht van de PU
- Kern van de vraag is hoever reikt die begeleidingsplicht voor de PU
- Genoemd wordt pensioenovereenkomst (is tussen werkgever en werknemer)
- Art. 35 PW zegt dat PU Pen. Regeling moet opstellen o.g.v. P OVK en UVO
- Wetgever heeft de reikwijdte beperkt tot de regeling die wordt uitgevoerd
- Geen rekening te houden met belastingen en toeslagen
- Geen totaal advies wel waarschuwen en verwijzen naar bv. een website

# Wrap-up en afsluiting



De aandacht en (nieuwe) inzichten over keuzebegeleiding zullen het pensioenlandschap zeker nog een tijdje bezig houden



AFM heeft het over doorlopende verbeteren. Dat roept de vraag op wanneer men kan spreken van genoeg is genoeg!



Het moet niet verworden in een haasje over waarbij uitkomst is dat pensioenuitvoerder verplicht moeten gaan adviseren!



Een zuivere rol ontvlechting is in het belang van alle partijen



Ervaringen  
uitwisselen

Klant-  
onderzoeken  
Zwitserleven

Kennisdeling

Goede  
voornemens

## Deel 4

Goede  
voornemens



## Het Zwitserleven PensioenEvent

- 30 mei 2024
- De Rijtuigenloods Amersfoort

Nog een heel Zwitserleven voor ons

# Welkom Toekomst Pensioen

