

# Informeer tijdig over aanpassing pensioen

Onderzoek naar de communicatie over de  
jaarlijkse herrekening van de variabele uitkering

12 februari 2024



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Aanleiding en doel rapport</b>	<b>5</b>
Werking, kenmerken en risico's van de variabele uitkering	5
Wettelijk kader	6
<b>2 Informeer over wat er wijzigt</b>	<b>7</b>
Alle pensioenuitvoerders benoemen de hoogte van de oude en de nieuwe pensioenuitkering	7
<b>3 Informeer minimaal één maand van tevoren</b>	<b>8</b>
Ruim driekwart van de onderzochte pensioenuitvoerders informeert niet tijdig	8
Een maand is minimumtermijn: kies indien nodig eerdere peildatum	8
Consistentie met het UPO voor pensioengerechtigden	10
<b>4 Informeer waarom de uitkering wijzigt</b>	<b>11</b>
Geef inzicht in de oorzaak van de herrekening	11
Geef inzicht in de elementen die het verloop van de uitkering beïnvloeden	12
Maak gevolgen voor het nabestaandenpensioen inzichtelijk	13
<b>5 Maak de informatie persoonlijk</b>	<b>15</b>

# Samenvatting

Pensioengerechtigden met een variabele pensioenuitkering worden door hun pensioenuitvoerder jaarlijks geïnformeerd over de aanpassing van de hoogte van hun uitkering. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft in 2023 onderzoek gedaan naar de informatieverstrekking hierover. Dit rapport bevat bevindingen en aanbevelingen uit dit onderzoek. In de eerste helft van 2023 boden dertien pensioenuitvoerders minstens een jaar variabele pensioenuitkeringen aan. Zij hebben ten minste eenmaal hun pensioengerechtigden geïnformeerd over de aanpassing daarvan. De informatie over de aanpassing van de hoogte van de variabele uitkering is in ieder geval verplicht onderdeel van het jaarlijkse Uniform Pensioenoverzicht (UPO). In de praktijk informeren alle pensioenuitvoerders hun pensioengerechtigden ook over de jaarlijkse aanpassing door middel van een separate brief (hierna: de **herrekeningsbrief**).

## **Informeer minimaal één maand van tevoren**

De AFM verwacht dat zowel bij een verhoging als verlaging van de uitkering de informatie daarover tijdig wordt verstrekt aan pensioengerechtigden. Dat betekent dat pensioengerechtigden minstens één maand voorafgaand aan de aanpassing van de uitkering – maar bij voorkeur nog eerder – worden geïnformeerd. Bij elke aanpassing van de uitkering, maar zeker bij een verlaging, moet een pensioengerechtigde tijdig actie kunnen ondernemen. Niet alle pensioengerechtigden zullen immers direct aanpassingen in de uitkering op kunnen vangen, en bovendien kunnen aanpassingen in de uitkering mogelijk leiden tot veranderingen in toeslagen.

## **Informeer over wat er wijzigt en waarom**

Daarnaast heeft de AFM onderzocht in hoeverre pensioengerechtigden begrijpelijke informatie ontvangen over de wijziging van de uitkeringshoogte. Het is relevant voor pensioengerechtigden dat ze duidelijke informatie krijgen over waarom hun uitkering op deze manier wijzigt. Als pensioenuitvoerders het pensioen aanpassen, en pensioengerechtigden niet begrijpen waarom, kan dit gevolgen hebben voor het vertrouwen in de pensioenuitvoerder en de pensioensector. Daarnaast kan een goede uitleg voorkomen dat deelnemers vragen of klachten over hun pensioenuitkering hebben. Hiervoor is ook het verstrekken van correcte en niet-tegenstrijdige informatie belangrijk. Daarbij gaat het zowel om consistentie binnen een brief als tussen verschillende informatiedragers, bijvoorbeeld tussen het UPO en de aanvullende herrekeningsbrief. In de aanvullende brief wordt de aanpassing van de uitkering veelal kwalitatief toegelicht. Dit draagt bij aan een goed begrip van de aanpassing van de uitkering. Wel moet de pensioenuitvoerder ervoor zorgen dat beide informatiedocumenten met elkaar te rijmen zijn. Dit geldt ook voor informatie op bijvoorbeeld het deelnemersportaal of informatie die de pensioenuitvoerder de voorgaande jaren in de herrekeningsbrief heeft verstrekt.

## **Voortgang ten opzichte van eerder onderzoek**

De AFM heeft eerder – in 2020 – onderzoek gedaan naar de communicatie aan pensioengerechtigden over de jaarlijkse aanpassing van hun variabele pensioenuitkering. Destijds bleek dat pensioenuitvoerders pensioengerechtigden te kort (minder dan één maand) voor de wijziging van hun maandelijkse uitkering informeerden over de nieuwe hoogte van de uitkering. Ook zag de AFM toen dat niet alle uitvoerders zowel het ‘oude’ als ‘nieuwe’ maandbedrag in euro’s benoemden, maar bijvoorbeeld slechts de verandering van het bedrag in percentages. Op deze manier werd niet in persoonlijke bedragen gecommuniceerd. De AFM heeft de desbetreffende pensioenuitvoerders daar door middel van een brief op gewezen.

Uit het onderzoek uit 2023 volgt dat elk van de pensioenuitvoerders voldeed aan de wettelijke eis om persoonlijk, in concrete bedragen, te communiceren over de uitkering over het afgelopen jaar en de uitkering voor het komende jaar. Wel constateerde de AFM dat tien van de dertien onderzochte pensioenuitvoerders de pensioengerechtigden niet minimaal één maand voor aanpassing van de pensioenuitkering informeerden.

### **Vermijd dubbele aanpassing**

Ook zag de AFM dat drie pensioenuitvoerders in de eerste uitkering na informatieverstrekking over de aanpassing met terugwerkende kracht de herrekening van de maand of twee maanden daarvoor werd verwerkt. Dat kan tot gevolg hebben dat pensioengerechtigden eenmalig (in de eerste maand) te maken krijgen met een potentieel veel grotere – en daarmee impactvolle – aanpassing van de uitkering. De AFM vindt dit een onwenselijke situatie en roept pensioenuitvoerders op hun systemen zodanig in te richten dat pensioengerechtigden niet met dubbele aanpassingen geconfronteerd worden.

### **Neem kennis van aanbevelingen en goede praktijkvoorbeelden**

De AFM verwacht dat alle pensioenuitvoerders die op dit moment variabele uitkeringen uitvoeren de eisen en aanbevelingen uit dit rapport ter harte nemen en waar nodig verbeteringen in hun communicatie doorvoeren. Ook heeft de AFM in het rapport enkele goede praktijkvoorbeelden opgenomen die zij in haar onderzoek is tegengekomen, die ook voor andere pensioenuitvoerders als voorbeeld kunnen dienen. Van de pensioenuitvoerders die variabele pensioenuitkeringen gaan aanbieden in het nieuwe pensioenstelsel, vraagt de AFM kennis te nemen van de aanbevelingen in dit rapport en hier waar mogelijk rekening mee te houden tijdens de inrichting van hun processen voor deelnemerscommunicatie. De AFM merkt op dat de verplichting om pensioengerechtigden jaarlijks te informeren over de herrekening ook geldt voor pensioenregelingen in het nieuwe stelsel, ook als het gaat om een minimale aanpassing als gevolg van de inzet van een solidariteits- of risicodelingsreserve.

# 1 Aanleiding en doel rapport

Nu de huidige pensioenregelingen worden omgezet naar nieuwe pensioencontracten, krijgt de meerderheid van de pensioengerechtigden na pensioendatum een variabele pensioenuitkering. In de solidaire premieovereenkomst krijgen alle pensioengerechtigden een variabele uitkering, in een flexibele premieregeling kunnen pensioengerechtigden op pensioendatum kiezen tussen een vaste of een variabele uitkering. Dit heeft voordelen: pensioenuitvoerders kunnen het pensioenkapitaal met een variabele uitkering na pensioenering doorbeleggen. Dit levert naar verwachting een hoger pensioen op dan bij een vaste pensioenuitkering. Maar het kent ook risico's voor pensioengerechtigden: de uitkering kan omhoog-, maar ook omlaaggaan.<sup>1</sup> Niet elke pensioengerechtigde zal zich bewust zijn van deze risico's. Daarom is het belangrijk dat pensioenuitvoerders hen tijdig en op begrijpelijke wijze informeren over de aanpassing van de hoogte van de pensioenuitkering.

De AFM ziet dat de hoogte van de variabele uitkering jaarlijks tot +20% en -20% kan wijzigen, mede afhankelijk van de verschillende kenmerken van de regeling en vormgeving van het beleggingsbeleid bij de verschillende pensioenuitvoerders. In de nieuwe pensioenregeling kan de inzet van een solidariteits- of risicodelingsreserve ervoor zorgen dat schokken in de uitkeringsfase worden gedempt. De vormgeving van de uitkering, en eventuele keuzes die pensioengerechtigden daarin hebben kunnen maken, hebben dus potentieel (zeer) grote impact op de hoogte van de uitkering. Bovendien kunnen vragen ontstaan bij pensioengerechtigden wanneer zij horen dat andere variabele uitkeringen een (grotere) stijging hadden. Het is onder meer om deze reden belangrijk dat pensioenuitvoerders stilstaan bij de uitlegbaarheid van hun variabele uitkering. Dertien pensioenuitvoerders bieden pensioengerechtigden op het moment van onderzoek al de mogelijkheid van een variabele pensioenuitkering. De AFM heeft eerder – in 2020/2021 – ook onderzoek gedaan naar de communicatie aan pensioengerechtigden over de jaarlijkse aanpassing van hun variabele pensioenuitkering.<sup>2</sup> Uit dit onderzoek bleek onder meer dat het merendeel van de pensioenuitvoerders pensioengerechtigden te kort (minder dan één maand) voor de wijziging van hun maandelijkse uitkering informeerden. Ook werd zowel het 'oude' als 'nieuwe' maandbedrag in euro's niet in elk geval vermeld.

De AFM heeft in 2023 opnieuw onderzoek gedaan naar de informatie die de dertien pensioenuitvoerders aan pensioengerechtigden met een variabele uitkering hebben verstrekt over de meest recente (peilmoment maart 2023) aanpassing. Dit doen ze door middel van het jaarlijkse UPO, en vaak aanvullend in een 'herrekeningsbrief'.

De AFM heeft bij de verstrekte informatie onderzocht in hoeverre deze tijdig werden verstrekt. Ook moet de informatie pensioengerechtigden helpen om de herrekening van hun pensioen voor de persoonlijke situatie daadwerkelijk te begrijpen (taalgebruik en de oorzaak van de herrekening) en deze te plaatsen in het geheel van hun uitgaven en inkomsten (weergave in euro's en niet in procenten). Verder moet de pensioeninformatie het eerlijke verhaal vertellen, en aanzetten tot actie (handelingsperspectief).

## Werking, kenmerken en risico's van de variabele uitkering

Bij een variabele pensioenuitkering wordt periodiek, maar ten minste jaarlijks, een gedeelte van het persoonlijke pensioenkapitaal onttrokken aan het totaal om daarmee de uitkering voor dat jaar aan te kopen. Met het overige gedeelte van het kapitaal belegt de pensioenuitvoerder door. De verwachting is dat dit doorbeleggen gemiddeld leidt tot een hogere pensioenuitkering.

---

<sup>1</sup> De uiteindelijke kans op verlagingen hangt af van de gekozen contractinvulling, in het bijzonder de invulling van de solidariteitsreserve.

<sup>2</sup> [Variabele pensioenuitkering sluit onvoldoende aan bij deelnemer \(afm.nl\)](#).

De risico's van tegenvallende (beleggings)resultaten binnen de variabele uitkering liggen bij de pensioengerechtigden. Zo zullen pensioenuitvoerders de pensioenuitkeringen doorgaans naar beneden bijstellen in het geval van tegenvallende beleggingsrendementen, een verlaging van de rente of een verhoging van de levensverwachting. De aanpassing van de pensioenuitkering is gebaseerd op de wisselwerking tussen verschillende elementen in de pensioenregeling, waaronder het beleggingsbeleid, de methode van toedeling van rendement en de toepassing van een eventuele spreidingsperiode en/of vaste daling of stijging. Onder de nieuwe Pensioenwet (**Pw**) kan ook de inzet van een eventuele solidariteits- of risicodelingsreserve invloed hebben op de aanpassing van de pensioenuitkering.

## Wettelijk kader

De AFM is de toezichthouder op informatie die pensioenuitvoerders verstrekken aan pensioengerechtigden. Pensioenuitvoerders zijn pensioenfondsen, pensioenverzekeraars en premiepensioeninstellingen.

Artikel 63a, vijfde en zevende lid, Pw vereist dat het financiële resultaat (resultaat uit beleggingen, levensverwachting en sterfte) in ieder geval één keer per jaar wordt vastgesteld en wordt verwerkt in de uitkeringen.<sup>3</sup>

Artikel 44, eerste lid, onderdeel a, Pw vereist dat de pensioenuitvoerder de pensioengerechtigde jaarlijks een opgave van zijn pensioenrecht verschaft. Artikel 7b Besluit uitvoering Pensioenwet (**BuPw**) specificeert dat de opgave van het pensioenrecht bij een variabele uitkering betrekking heeft op: de uitkering over het afgelopen jaar; en de uitkering voor het komende jaar. De informatie uit artikel 44 Pw wordt conform artikel 9a BuPw getoond op het UPO. De aanpassing van de uitkering is dus in ieder geval een verplicht onderdeel van het jaarlijkse UPO voor pensioengerechtigden.

Alle informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt aan pensioengerechtigden moet op grond van artikel 48 Pw tijdig, correct, duidelijk en evenwichtig zijn. In de praktijk wordt de informatie over de herrekening tevens, naast het UPO, door middel van een separate herrekeningsbrief aan pensioengerechtigden gestuurd. Dit biedt de mogelijkheid de aanpassing kwalitatief toe te lichten en daarmee de pensioengerechtigde duidelijk en evenwichtig te informeren. Ook dient de pensioenuitvoerder te bevorderen dat verstrekte persoonlijke informatie aansluit bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer en aanzet tot relevante actie. Dit helpt de pensioengerechtigde met de vraag wat hij met de informatie moet doen en wat van hem verwacht wordt. De pensioenuitvoerder kan de informatie hierop afstemmen door de pensioengerechtigde zoveel mogelijk een handelingsperspectief te bieden. Dit geldt voor alle informatie die de pensioenuitvoerder verstrekt of beschikbaar stelt, waaronder de informatie die hij verstrekt in het kader van de jaarlijkse informatieverstrekking aan pensioengerechtigden.

De aanbevelingen die de AFM in dit rapport heeft opgenomen kunnen pensioenuitvoerders zowel toepassen op het UPO, als op de aanvullende (kwalitatieve) informatie over de aanpassing van de uitkering. Het UPO model voor pensioengerechtigden laat immers ruimte om teksten toe te voegen over de kenmerken van de regeling.

---

<sup>3</sup> Voor verplichte beroepspensioenregelingen is hetzelfde wettelijk kader van toepassing, maar dan op grond van de Wet verplichte beroepspensioenregeling.

## 2 Informeer over wat er wijzigt

De informatie over de aanpassing van de uitkering moet voldoen aan de informatieverstrekkings-eisen van artikel 48 Pw, waaronder de eis van 'correctheid'. Bij de beoordeling of informatie correct is, kijkt de AFM naar verschillende aspecten. Zo moet de informatie in ieder geval inhoudelijk juist zijn. Van een pensioengerechtigde kan niet worden verwacht dat hij in staat is om fouten in de informatie te signaleren en te beoordelen. Hij zal vertrouwen op de informatie zoals deze door de pensioenuitvoerder wordt verstrekt en daaraan verwachtingen ontleent. Omdat de informatie over de herrekening een directe aanleiding kan vormen voor het maken van aanpassingen in de financiële situatie, vindt de AFM het van belang dat de informatieverstrekking in één keer goed gaat.

### **Alle pensioenuitvoerders benoemen de hoogte van de oude en de nieuwe pensioenuitkering**

Pensioenuitvoerders moeten pensioengerechtigden informeren over de hoogte van de uitkering van het afgelopen jaar en de hoogte van de uitkering voor het komende jaar.<sup>4</sup> De AFM heeft vastgesteld dat alle onderzochte pensioenuitvoerders voldoen aan dit vereiste. Tegelijkertijd doet de AFM een aantal aanbevelingen die kunnen bijdragen aan een beter begrip van het verschil in de uitkeringshoogte.

- De AFM ziet bij drie van de onderzochte pensioenuitvoerders dat uitsluitend wordt gecommuniceerd in jaarbedragen. Het benoemen van jaarbedragen kan nuttig zijn voor fiscale doeleinden. De AFM verwacht van pensioenuitvoerders dat zij ook communiceren over wat de herrekening betekent voor de netto-maanduitkering. Door het effect van de wijziging zo concreet mogelijk te maken, begrijpt de pensioengerechtigde beter wat de wijziging betekent voor de maandelijkse uitgaven en budgettering.
- Bij vijf van de dertien onderzochte pensioenuitvoerders waren de maandbedragen netto uitgerekend. In acht gevallen ging het om brutobedragen. Zoals hierboven benoemd verwachten we dat de brieven de netto-uitkering bevatten, zodat pensioengerechtigden precies weten waar ze aan toe zijn en zich goed kunnen voorbereiden op het nieuwe maandbedrag.
- Benoem expliciet hoeveel euro de pensioengerechtigde er maandelijks op voor- of achteruitgaat. Presenteer het oude en het nieuwe uitkeringsbedrag ook bij elkaar in de buurt. Bij drie onderzochte pensioenuitvoerders stond de hoogte van de uitkering voor het komende jaar op een andere pagina gepresenteerd dan de uitkering over het afgelopen jaar. Door deze bedragen dicht bij elkaar te presenteren, is het voor de pensioengerechtigde makkelijker om te vergelijken hoeveel hij erop voor- of achteruitgaat.
- Wanneer de pensioenuitkering uit een vast en variabel gedeelte bestaat, verwacht de AFM dat u bij het benoemen van de oude en nieuwe uitkering ook expliciteert wat de hoogte van het variabele gedeelte van de pensioenuitkering was en wordt. De AFM verwacht dat niet uitsluitend het vaste en variabele uitkeringsgedeelte samengevoegd wordt gepresenteerd. In dat geval is het niet direct duidelijk hoeveel het variabele gedeelte wijzigt.

---

<sup>4</sup> Artikel 48 Pw jo. 7b BuPw.

### 3 Informeer minimaal één maand van tevoren

Het is van essentieel belang voor pensioengerechtigden dat ze tijdig op de hoogte worden gebracht van veranderingen in hun maandelijkse uitkering. Uit het onderzoek van de AFM volgt dat de jaarlijkse aanpassing van de variabele uitkering impactvol kan zijn. Bij drie uitvoerders ging de uitkering het laatste jaar omlaag; bij tien ging de uitkering omhoog. Bij elke aanpassing van de uitkering, maar zeker bij een (aanzienlijke) daling, kan het voor de pensioengerechtigde noodzakelijk dan wel wenselijk zijn daar tijdig naar te kunnen handelen. De AFM heeft in een eerder onderzoek naar variabele regelingen uit 2020/2021 ([Onderzoeksrapport variabele regelingen](#)) al aandacht gevraagd voor tijdige communicatie over de herrekening.

#### Ruim driekwart van de onderzochte pensioenuitvoerders informeert niet tijdig

Uit het huidige onderzoek volgt dat 77% van de onderzochte pensioenuitvoerders pensioengerechtigden korter dan één maand voor het ontvangen van de nieuwe uitkering informeren over de wijziging van hun uitkering. Dit geeft pensioengerechtigden nauwelijks de mogelijkheid zich daarop voor te bereiden.



#### Een maand is minimumtermijn: kies indien nodig eerdere peildatum

De AFM vult ‘tijdig’ zo in dat een pensioengerechtigde minimaal één maand voorafgaand aan de ingang van de nieuwe pensioenuitkering wordt geïnformeerd. Als een pensioengerechtigde korter dan één maand voorafgaand aan de ingang van het nieuwe maandbedrag wordt geïnformeerd, is dit in ieder geval niet tijdig op grond van artikel 48, eerste lid, Pw.

De termijn van één maand geldt als minimumtermijn, zowel bij een daling als bij een stijging van de uitkering. Omdat één maand voor veel pensioengerechtigden niet voldoende zal zijn om zo nodig aanpassingen te doen aan het bestedingspatroon, informeert de pensioenuitvoerder de pensioengerechtigden bij voorkeur nog eerder. Dit geeft de pensioengerechtigde de tijd om bijvoorbeeld mogelijke tekorten in hun toekomstige uitgavepatroon op een rij te zetten, abonnementen te beëindigen of toeslagen aan te vragen als ze daarvoor door een daling in aanmerking komen. Overigens kan ook het te laat informeren over een stijging van de uitkering voor pensioengerechtigden tot problemen leiden. De mogelijkheid bestaat dat zij door de stijging (tijdelijk) hun toeslagen verliezen, zoals de huurtoeslag.

De AFM benadrukt dat er situaties kunnen bestaan waarbij een termijn van één maand mogelijk niet in lijn is met het vereiste om pensioengerechtigden ‘tijdig’ te informeren, bijvoorbeeld bij een forse daling. De AFM raadt pensioenuitvoerders sterk aan om afhankelijk van de context te beoordelen of zij een langere termijn moeten hanteren, zodat pensioengerechtigden voldoende tijd hebben de benodigde aanpassingen in hun bestedingspatroon te doen. De AFM wijst er in dat kader op dat bijvoorbeeld in artikel 134 Pw is bepaald dat een pensioengerechtigde bij een verlaging van een aanspraak drie maanden van tevoren moet worden geïnformeerd. Hoewel dit op een andere situatie ziet dan de aanpassing van de variabele uitkering, kan het toch raadzaam zijn bij deze termijn aan te sluiten. De achterliggende gedachte van deze termijn bij een daling



van de uitkering is dat pensioengerechtigden door de korting direct in hun inkomen worden geraakt en zich hierop voor moeten kunnen bereiden.

De AFM heeft van een aantal pensioenuitvoerders vernomen dat het technisch niet mogelijk zou zijn ten minste één maand voorafgaand aan de wijziging de informatie daarover te verstrekken. De peildatum van de beleggingsportefeuille voor de berekening van de nieuwe uitkering ligt bij deze partijen vaak op de eerste van de maand, terwijl de uitkering vaak rond de 22<sup>ste</sup> tot 24<sup>ste</sup> van diezelfde maand plaatsvindt. Zij geven aan doorgaans één tot twee weken nodig te hebben om na de peildatum het nieuwe uitkeringsbedrag voor iedere pensioengerechtigde te berekenen en bekend te maken, waardoor de pensioengerechtigde pas zeven tot veertien dagen van tevoren de vereiste informatie ontvangt.

De AFM volgt de redenering, maar benadrukt dat één maand de minimale termijn is die pensioengerechtigden nodig hebben om nog enige actie te kunnen ondernemen mocht dit nodig zijn, zowel op het gebied van kostenbesparingen als op toeslagen. Daarom verwacht de AFM dat pensioenuitvoerders zo nodig kiezen voor een langere periode tussen het peilmoment en het eerste moment van de nieuwe uitkering. De peildatum kan bijvoorbeeld een maand naar voren gehaald worden. Uit het onderzoek blijkt dat het in de praktijk mogelijk is om pensioengerechtigden één maand voorafgaand aan de ingang van de pensioenuitkering te informeren: drie van de dertien onderzochte pensioenuitvoerders waren in staat hun pensioengerechtigden tijdig te informeren over aanpassing van de uitkering.

De AFM constateert daarnaast dat drie partijen werken met terugwerkendekrachtmutaties. Zij informeren hun pensioengerechtigden voorafgaand de storting van de nieuwe uitkering. Echter wordt in deze eerste uitkering een dubbele aanpassing van de uitkering (met terugwerkende kracht) verwerkt. De uitkering wordt bijvoorbeeld per januari aangepast, maar de eerste storting van de nieuwe uitkering vindt plaats in maart. In de uitkering van maart wordt met terugwerkende kracht ook de aanpassing van de maanden januari en februari verwerkt. Om in deze situatie te voldoen aan het tijdigheidsvereiste is het nodig dat pensioengerechtigden een maand voorafgaand aan de ingang van de uitkering (in het voorbeeld in januari) worden geïnformeerd. Pensioenuitvoerders voldoen niet aan het tijdigheidsvereiste als zij hun deelnemers pas een maand voorafgaand aan de eerste storting (in maart) informeren. Pensioengerechtigden worden door deze terugwerkendekrachtconstructie bovendien, zeker in het geval van een daling van de uitkering, geconfronteerd met een potentieel (te) impactvolle wijziging van de uitkering. De AFM vindt dit een onwenselijke situatie en roept pensioenuitvoerders op hun systemen zodanig in te richten dat pensioengerechtigden niet met dubbele schokken geconfronteerd worden.

Verder ziet de AFM in de onderzoeksresultaten terug dat in drie van de dertien gevallen van tevoren een vooraankondiging is gestuurd. De AFM vindt het positief dat pensioenuitvoerders geruime tijd voorafgaand aan de wijziging gebruikmaken van een vooraankondiging waarin wordt aangegeven of er een stijging of daling van de uitkering wordt verwacht, en wanneer de pensioengerechtigde de informatie over de definitieve herrekening kan verwachten. Dat neemt uiteraard niet weg dat de definitieve aanpassing tijdig gecommuniceerd moet worden: de voorlopige aanpassing van de uitkering kan immers afwijken van de definitieve. Een ander goed voorbeeld is om pensioengerechtigden via kwartaalberichten te informeren over het effect van beleggingsrendementen (en overige ontwikkelingen) op de verwachte aanpassing van de variabele uitkering. Ook in deze gevallen blijft de norm: maak de definitieve nieuwe uitkering minimaal één maand van tevoren bekend aan pensioengerechtigden.

De AFM benadrukt het belang om tijdig te informeren over de herrekening en doet daarom de dringende oproep aan pensioenuitvoerders te beoordelen welke aanpassingen nodig zijn om te kunnen voldoen aan het tijdigheidsvereiste.

## Consistentie met het UPO voor pensioengerechtigden

De jaarlijkse informatie over de wijziging van de uitkeringshoogte is onderdeel van het UPO dat pensioenuitvoerders jaarlijks aan pensioengerechtigden verstrekken. Dit UPO kent geen wettelijke peildatum: deze is vrij in te vullen waarbij rekening gehouden wordt met een relevant wijzigingsmoment.<sup>5</sup> Als een wijziging van het pensioenrecht bijvoorbeeld plaatsvindt op 1 januari, is dat mogelijk ook de logische peildatum van het UPO. Het is mogelijk het UPO voor pensioengerechtigden te gebruiken als enige informatiebron om pensioengerechtigden te informeren over de jaarlijkse aanpassing van de uitkering. In de praktijk ziet de AFM echter dat alle pensioenuitvoerders ervoor kiezen om hun pensioengerechtigden ook separaat te wijzen op de aanpassing van de uitkering. De AFM moedigt dit ook aan: het nieuwe uitkeringsbedrag is voor pensioengerechtigden wezenlijke informatie die zij op een zo laagdrempelig mogelijke manier tot zich moeten kunnen nemen. Bovendien biedt een separate brief de mogelijkheid meer duiding te geven aan de aanpassing van de uitkering, onder meer over de redenen van de wijzigingen en het eventuele handelingsperspectief dat bestaat.

De AFM vraagt pensioenuitvoerders om goed te kijken naar de samenloop tussen de herrekeningsbrief en het UPO voor pensioengerechtigden. Het moet voor deelnemers duidelijk zijn hoe de informatie uit deze documenten zich tot elkaar verhouden. Dit geldt des te meer als het UPO en de aanvullende herrekeningsbrief niet dezelfde peildatum hanteren. Het is van belang dat pensioenuitvoerders ervoor zorgen dat verschillende informatiedocumenten op zichzelf bezien correct, evenwichtig en duidelijk zijn. Daarnaast moeten de verschillende informatiedocumenten ook in het geheel bezien onderling consistent, duidelijk en evenwichtig zijn. Pensioenuitvoerders moeten daarom elk informatiemoment bezien in samenhang met andere communicatie aan de deelnemer. De AFM heeft de pensioensector al eerder gewezen op het belang van de samenhang van communicatie aan deelnemers,<sup>6</sup> en zal hier de komende periode nader onderzoek naar blijven doen.

---

<sup>5</sup> Zie ook de toelichting bij het UPO model voor pensioengerechtigden, te raadplegen via <https://pensioenmodellen.nl>.

<sup>6</sup> [Let op evenwichtigheid bij transitiecommunicatie \(afm.nl\)](#).

## 4 Informeer waarom de uitkering wijzigt

De aanpassing van de variabele uitkering kan verschillende oorzaken hebben. Beleggingsresultaten spelen een belangrijke rol, net als bijvoorbeeld de ontwikkeling van de rente en de vormgeving van de pensioenregeling, zoals spreiding van schokken of een vaste daling. In de nieuwe pensioenregelingen kan ook de inzet van een solidariteits- of risicodelingsreserve invloed hebben op de mate waarin de uitkering daalt.

De AFM roept pensioenuitvoerders op om pensioengerechtigden dit goed uit te leggen. Dit vergroot de kans dat de pensioengerechtigde begrijpt hoe en waarom een aanpassing tot stand komt en draagt bij aan het wekken van realistische verwachtingen op de lange termijn. Goede, begrijpelijke uitleg is ook van belang omdat er grote verschillen zijn in de financiële resultaten van de verschillende pensioenuitvoerders van wie de AFM de informatie onderzocht.

Het verschil in resultaten ontstaat mede doordat zeven van de dertien pensioenuitvoerders een spreidingsperiode toepassen, variërend tussen de drie en tien jaar. Ook ziet de AFM dat acht van de dertien pensioenuitvoerders een vaste daling aanbieden in de uitkering, al dan niet als keuze.

Als pensioengerechtigden de aanpassingen van pensioenuitkeringen tussen verschillende pensioenuitvoerders vergelijken, en niet begrijpen hoe die verschillen ontstaan zijn, kan dat mogelijk tot onrust en een daling van vertrouwen leiden.

### Geef inzicht in de oorzaak van de herrekening

Het is belangrijk dat pensioengerechtigden kunnen begrijpen hoe hun nieuwe maandbedrag tot stand gekomen is. Vooral als de aanpassing bijvoorbeeld niet één-op-één te relateren is aan de economische werkelijkheid. Denk aan de situatie dat er schokken worden gespreid of dat verschillende economische effecten op elkaar inwerken, bijvoorbeeld als de beurskoersen dalen, maar de uitkering toch stijgt doordat de rente tegelijk oploopt. Probeer daarom de totstandkoming van het nieuwe maandbedrag zo goed mogelijk uit te leggen in begrijpelijke taal. We zagen in ons onderzoek dat in drie van de dertien gevallen geen enkele uitleg werd gegeven over de totstandkoming van het nieuwe maandbedrag. Bij de andere brieven was die uitleg er wel, maar vaak erg summier.

**Voorbeeld uitleg Sterfteresultaat<sup>7</sup>:** *Als de deelnemers aan de regeling gemiddeld langer leven dan verwacht op basis van sterftetabellen van het Koninklijk Actuarieel Genootschap, is er meer geld nodig voor de pensioenuitkeringen. Het gevolg is dat de uitkeringen iets verlaagd worden. De uitkeringen worden juist iets verhoogd, als de deelnemers gemiddeld korter leven dan verwacht.*

Naast een begrijpelijke uitleg van de totstandkoming van het nieuwe maandbedrag, beveelt de AFM ook aan de uitkering op hoofdlijnen cijfermatig te onderbouwen op in ieder geval de volgende elementen:

- Het effect van het netto beleggingsresultaat; bij voorkeur gesplitst in resultaat op aandelen, obligaties/rentederivaten en overige beleggingen;

<sup>7</sup> Dit is een fictief voorbeeld, samengesteld uit de goede beschrijvingen die de AFM zag in een aantal brieven.

- het effect van de rente;
- projectierendement; en
- de effecten van leven en sterfte (bonus bij leven).

Overige posten – zoals een effect van verandering van de levensverwachting of de kosten – kunnen worden meegenomen indien deze materiële invloed hebben op de uitkering.<sup>8</sup> Gelaagdheid kan hierbij een rol spelen: bijvoorbeeld door de pensioengerechtigde op de Mijnomgeving op meer detailniveau informatie te geven over bovenstaande of andere onderwerpen.

In het onderzoek zag de AFM dat een aantal pensioenuitvoerders een dergelijk inzicht op hoofdlijnen biedt, waarbij uiteen wordt gezet hoe een herrekening voor een pensioengerechtigde tot stand komt. Hierin kunnen verschillende elementen beschreven worden zoals de huidige pensioenuitkering per maand, mutaties (bijvoorbeeld beleggingsresultaat, rente-effecten en beheerkosten) en wat de nieuwe pensioenuitkering per maand zal worden. Een visueel en cijfermatig onderbouwd overzicht kan helpen om de begrijpelijkheid voor een pensioengerechtigde te verhogen.

In het afgelopen jaar waren er grote verschillen in de hoogte van de aanpassing van de uitkering, globaal tussen -20% en +20%. Bij uitvoerders met een forse daling speelde mogelijk renteafdekking een belangrijke rol. In geen enkel geval zagen we een begrijpelijke uitleg van het effect van renteafdekking op het nieuwe maandbedrag. Voor een goed begrip bij de pensioengerechtigde is het belangrijk dat wel uit te leggen.

## **Geef inzicht in de elementen die het verloop van de uitkering beïnvloeden**

Afhankelijk van de pensioenregeling kan de pensioengerechtigde binnen de variabele uitkering keuzes maken die de vormgeving van de uitkeringsfase beïnvloeden, zoals een vaste daling of hoog-laaguitkering. Deze keuzes worden éénmalig gemaakt, zijn onomkeerbaar en werken nog jaren door in de (hoogte van de) uitkering. Ook kan de pensioenuitvoerder bepaalde keuzes in de vormgeving van de uitkering maken die invloed hebben op het verloop van de uitkering (waaronder een spreidingsperiode of een vaste daling).

Het verband tussen marktontwikkelingen en het verloop van de uitkering is hierdoor voor de pensioengerechtigde niet of minder duidelijk terwijl de pensioengerechtigde het toekomstige risico van aanpassing van de uitkering draagt. Door de spreidingsperiode beweegt het pensioen minder direct mee met de economische ontwikkelingen en de levensverwachting: het is mogelijk dat een meevaller in een jaar wordt gedempt door een tegenvaller van een aantal jaar terug.

Een pensioengerechtigde heeft (jaren) na pensionering mogelijk niet meer scherp of hij op het moment van pensioen-ingang bijvoorbeeld heeft gekozen voor een hoog-laaguitkering, en wat het langetermijneffect daarvan was. Door gemaakte keuzes in de informatie aan pensioengerechtigden te benoemen en toe te lichten kan worden voorkomen dat de pensioengerechtigde wordt verrast door de effecten van een keuze, bijvoorbeeld op het moment dat het laagpensioen ingaat en de pensioengerechtigde mogelijk een substantieel lager maandbedrag gaat ontvangen. Ook een goed begrip van de gevolgen van de spreidingsperiode is relevant voor pensioengerechtigden: spreiding vermindert het beleggingsrisico immers niet, maar smeert het uit. Daardoor is het mogelijk dat een aanpassing van de uitkering niet altijd te rijmen valt met de economische omstandigheden door de pensioengerechtigde.

---

<sup>8</sup> Artikel 63a Pw schrijft voor dat de hoogte van een variabele uitkering na de ingangsdatum van het pensioen alleen kan variëren door de verwerking van financiële mee- of tegenvallers als gevolg van het beleggingsrisico, de ontwikkeling van het sterfteresultaat of de ontwikkeling van de levensverwachting, zodat bijvoorbeeld een variatie als gevolg van de verwerking van mee- of tegenvallers in de uitvoeringskosten niet is toegestaan.

De toepassing van een periodieke vaste daling (of stijging) kan ook invloed hebben op het verloop van de uitkering. Door middel van een vaste daling kunnen rendementen uit de toekomst naar voren worden gehaald zodat het pensioen in een verwacht scenario gedurende de gehele uitkeringsfase nominaal gelijk blijft. Voor het verkrijgen van begrip over de gevolgen hiervan geldt nagenoeg hetzelfde als voor de spreidingsperiode: het verloop van de uitkering is mogelijk minder goed te relateren aan de economische werkelijkheid. Daarom vindt de AFM het ook hierbij wenselijk dat een pensioenuitvoerder de pensioengerechtigde meeneemt in hoe deze elementen het verloop van de uitkering beïnvloeden.

Het is de AFM in haar onderzoek opgevallen dat een toelichting op de werking van elementen als de spreidingsperiode of vaste daling in alle gevallen wel gegeven wordt, maar dat deze vaak erg beknopt is. Er wordt voornamelijk gecommuniceerd over het aantal jaren waarover resultaten worden gespreid of over de hoogte van de vaste daling. De AFM beveelt aan om in de informatie over de herrekening een korte, begrijpelijke toelichting op te nemen zodat de pensioengerechtigde wordt meegenomen in de werking en gevolgen van een spreidingsperiode of vaste daling. De AFM vindt het belangrijk dat de toelichting evenwichtig is. Dit betekent dat bijvoorbeeld wordt benoemd dat een spreidingsperiode het beleggingsrisico niet kleiner maakt, of dat een vaste daling bij tegenvallende beleggingsresultaten ertoe kan leiden dat het pensioen minder koopkrachtig wordt.

Op basis van de onderzoeksresultaten komt de AFM tot de volgende voorbeelden die als inspiratie kunnen dienen bij het toelichten van de spreidingsperiode of werking van de vaste daling:

**Voorbeeld spreidingsperiode<sup>9</sup>:** *“Behaalde beleggingsresultaten worden gespreid over vijf jaar verwerkt in de uitkering. De schommelingen in uw uitkering op korte termijn worden hierdoor kleiner. Maar, het kan ook betekenen dat een aangekondigde meevaller in de beleggingen ongedaan wordt gemaakt door een tegenvaller van vijf jaar terug. Spreiding haalt het beleggingsrisico namelijk niet weg, maar smeert het uit in de tijd. Wilt u meer weten? Bekijk onze video op [www.xxxx.nl](http://www.xxxx.nl)”*

Uit de onderzoeksresultaten volgt dat een tweetal pensioenuitvoerders de spreidingsperiode toelicht aan de hand van rekenvoorbeelden, waarbij ze communiceren in meerdere percentages. Deze rekenvoorbeelden lijken wellicht simpel, maar vergen enig cijfermatig inzicht. Die rekenvoorbeelden zijn niet zonder meer te volgen voor elke pensioengerechtigde. Het visueel inzichtelijk maken van de gevolgen van een spreidingsperiode en/of vaste daling (of stijging) kan een alternatief bieden. Visualisatie kan door (gelaagd) gebruik te maken van bijvoorbeeld illustraties of infographics. Een andere manier is door (gelaagd) te verwijzen naar een filmpje waarin de pensioenuitvoerder de effecten inzichtelijk maakt.

**Voorbeeld vaste daling<sup>10</sup>:** *“U heeft gekozen voor een vaste daling. Dit betekent dat u met ons heeft afgesproken dat uw uitkering jaarlijks daalt met 1%. Als de jaarlijkse beleggingsresultaten gelijk of beter zijn dan 1%, dan zorgt de daling ervoor dat uw jaarlijkse uitkering ongeveer gelijk blijft. Hiermee wordt een voorschot genomen op beleggingswinsten die in de toekomst nog behaald moeten worden. Deze resultaten van beleggingen zijn onzeker: ze kunnen meevallen, maar ook tegenvallen. Bij tegenvallers kan uw uitkering dalen waardoor uw pensioen minder koopkrachtig wordt. Wilt u meer weten? Bekijk onze video op [www.xxxx.nl](http://www.xxxx.nl)”*

## Maak gevolgen voor het nabestaandenpensioen inzichtelijk

Voor veel pensioengerechtigden kan het onduidelijk zijn dat een variabel pensioen ook gevolgen kan hebben voor het partnerpensioen wanneer een deelnemer overlijdt. De AFM verwacht van pensioenuitvoerders dat zij pensioengerechtigden er voorafgaand aan het doorgeven van de keuze voor de variabele uitkering op wijzen

<sup>9</sup> Dit is een fictief voorbeeld, samengesteld uit de goede beschrijvingen die de AFM zag in een aantal brieven.

<sup>10</sup> Dit is een fictief voorbeeld, samengesteld uit de goede beschrijvingen die de AFM zag in een aantal brieven.

dat fluctuaties in het ouderdomspensioen ook gevolgen kunnen hebben voor de hoogte van het nabestaandenpensioen.

Negen van de dertien onderzochte brieven vermelden niets over het partnerpensioen. We gaan ervan uit dat de gepensioneerden aan wie deze brieven gericht zijn, geen partnerpensioen hebben in hun pensioenregeling. We bevelen aan dat dan ook expliciet te vermelden in de informatie over de aanpassing van de uitkering, zodat pensioengerechtigden zich hiervan bewust blijven.

Is er wel sprake van een partnerpensioen, dan spreekt het voor zich dat de pensioenuitvoerder dit meldt in de herrekeningsbrief. Op basis van de onderzochte brieven signaleert de AFM dat vier pensioenuitvoerders melding maken van de hoogte van het partnerpensioen. Drie van die vier communiceren alleen over het 'nieuwe' bedrag aan partnerpensioen. Hoewel dit bedrag slechts een indicatie betreft, beveelt de AFM aan om inzichtelijk te maken aan pensioengerechtigden of en hoe het bedrag is veranderd ten opzichte van het voorgaande jaar. Pensioengerechtigden kunnen aan de hand daarvan inschatten of het noodzakelijk is om in actie te komen, en bijvoorbeeld een individuele aanvulling af te sluiten.

## 5 Maak de informatie persoonlijk

De informatie die de pensioenuitvoerder over de aanpassing van de pensioenuitkering verstrekt, moet zoveel mogelijk toegesneden zijn op de persoonlijke situatie van de pensioengerechtigde. Dus geen algemene informatie (bijvoorbeeld tabellen met verschillende verhogings- of verlagingpercentages) waaruit de pensioengerechtigde zelf moet afleiden welke informatie op hem van toepassing is, maar informatie toegespitst op de persoonlijke situatie.

Zo zag de AFM in haar onderzoek één voorbeeld waarin pensioengerechtigden zelf moesten afleiden welke aanpassing op hen van toepassing was. Dat konden ze doen aan de hand van een tabel waarin het financieel resultaat procentueel per maand werd weergegeven. De aanpassing was namelijk afhankelijk van het instapmoment in de uitkering. Door de informatie zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de informatiebehoefte en kenmerken van de pensioengerechtigde is het aantrekkelijker om de informatie tot je te nemen. Dit sluit ook aan bij het vereiste uit artikel 48, tweede lid, Pw.

Artikel 48, vierde lid, Pw vereist daarnaast dat de pensioenuitvoerder bevordert dat de verstrekte informatie zoveel als mogelijk aanzet tot relevante actie, bijvoorbeeld door de vraag te stellen wat de pensioengerechtigde moet weten of doen nadat de informatie is verstrekt. In het kader van de informatie over de herrekening van de uitkering kan de relevante actie eruit bestaan dat een pensioengerechtigde nagaat of hij zijn bestedingspatroon moet aanpassen. Of dat hij nagaat of een substantiële verhoging van de uitkering eventueel gevolgen heeft voor te ontvangen toeslagen. De pensioenuitvoerder kan pensioengerechtigden hiertoe aanzetten door informatie te verstrekken over handelingen die de pensioengerechtigde kan verrichten. Denk daarbij aan: informatie over waar pensioengerechtigden terecht kunnen met vragen en/of klachten, of verwijzing naar bijvoorbeeld de tool 'het persoonlijk budgetadvies' van het Nibud<sup>11</sup>, de website van Mijnpensioenoverzicht<sup>12</sup> of een financieel adviseur.

De AFM verwacht dat in de brief de kernboodschap meteen duidelijk is. De gekozen structuur moet aansluiten bij de behoefte en het perspectief van de ontvanger van de brief. Hoe duidelijker de informatie, hoe groter de kans dat de pensioengerechtigde de informatie leest en begrijpt.

Het is belangrijk dat meteen duidelijk is of het pensioen omhoog- of omlaaggaat en dat meteen duidelijk is wat de hoogte is van het nieuwe pensioen. Pensioengerechtigden weten dan direct wat hen te wachten staat. Maak daarom ook duidelijk waarom pensioengerechtigden de informatie zouden moeten lezen. Door bijvoorbeeld meteen te laten blijken dat de communicatie gaat over de jaarlijkse aanpassing van de pensioenuitkering. Door een duidelijke structuur aan te brengen en kernachtig te communiceren, wordt het risico dat de pensioengerechtigde vroegtijdig afhaakt door een overvloed aan informatie beperkt. Wel vindt de AFM het van belang dat de informatie volledig genoeg is om de pensioengerechtigde mee te nemen in de wijziging. De belangrijkste informatie moet daarom terug te vinden zijn. Gelaagd communiceren, door extra (achtergrond)informatie beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld op uw website, kan daarbij helpen voor zover dit aansluit bij uw populatie van pensioengerechtigden.

Ook begrijpelijk taalgebruik draagt bij aan het kunnen duiden van de informatie. Begrijpelijk taalgebruik houdt in dat onderwerpen zo duidelijk en concreet mogelijk worden verwoord. Vermijd zo veel mogelijk lastige informatie en vaktermen. Als vaktermen echt onvermijdelijk zijn, probeer dit dan op begrijpelijke wijze toe te lichten. Doe dit in een taal die bij uw populatie pensioengerechtigden past.

---

<sup>11</sup> Zie <https://www.nibud.nl/tools/persoonlijk-budgetadvies/>.

<sup>12</sup> Zie <https://www.mijnpensioenoverzicht.nl/>.



**Autoriteit Financiële Markten**

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

**Telefoon**

020 797 2000

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

**Dataclassificatie**

AFM - Publiek

Follow us: →



*De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.*

*Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.*

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2024