

Aan	Ministerie van Sociale Zaken (SZW)	Nummer	PA/2014/01-01
C.c.		Datum	17 jan 2014
Van	Pensioenfonds Zorg en Welzijn	Telefoonnr	030-2779959
Onderwerp	Reactie internetconsultatie Pensioencommunicatie		

Inleiding

Pensioenfonds Zorg en Welzijn (PFZW) dankt de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) voor de mogelijkheid die zij biedt te reageren op het voorontwerp van het voorstel van wet tot wijziging van de Pensioenwet en de Wet verplichte beroepspensioenregeling in verband met verbetering van de pensioencommunicatie (Wet pensioencommunicatie)¹. PFZW maakt graag gebruik van deze mogelijkheid. Daarbij willen wij voorop stellen, dat er waardering is voor de zorgvuldige wijze waarop SZW 'het pensioenveld' heeft betrokken bij de totstandkoming van dit voorontwerp via de werkgroep pensioencommunicatie zoals medio 2011 geïnstalleerd door SZW.

Het consultatiedocument gaat in op de wijzigingen in wet- en regelgeving die nodig zijn om pensioenuitvoerders in staat te stellen met algemene en persoonsgebonden communicatie te voldoen aan de behoeften van de deelnemer, alsmede te bevorderen dat de deelnemer een financiële planning kan maken met betrekking tot zijn pensioeninkomen. In deze reactie op het consultatiedocument geven wij onze visie op de vraag of de doelstelling van het wetsontwerp in voldoende mate wordt gerealiseerd en welke vragen en aandachtspunten nog worden gesignaleerd. Daarbij gaan wij eerst in op algemene beleidsmatige aspecten, maken aansluitend een inventarisatie van aandachtspunten op artikelniveau, inclusief de daarbij behorende toelichting en ronden af met onze conclusie.

Beleidsmatige aspecten

In zijn algemeenheid concludeert PFZW dat stappen voorwaarts worden gezet voor zover het de optimalisering van pensioencommunicatie betreft. Het wetsontwerp stemt grotendeels overeen met de volgende uitgangspunten van PFZW:

1. Informatie moet relevant zijn en, waar nodig, aanzetten tot actie;
2. Informatie moet 'gelaagd' worden aangeboden;
3. Regelgeving en toezicht op informatie-uitingen zijn 'principle-based';
4. Digitale informatievoorziening is het 'voorkeurskanaal';
5. Een centrale plaats waar de deelnemer inzicht en overzicht krijgt in de eigen pensioenpositie.

Vooraf wordt opgemerkt dat veel bepalingen nog moeten worden uitgewerkt in nadere regelgeving. Wij verzoeken de Staatssecretaris om ook deze nadere regelgeving in nauwe samenwerking met het pensioenveld invulling te geven. Daarbij is het uiteraard van belang dat er voldoende implementatietijd is, waarbij wordt aangetekend dat deze implementatie feitelijk pas kan starten als ook de nadere uitwerking bekend is.

Met inachtneming van deze kanttekeningen en bovengenoemde uitgangspunten komt PFZW tot de volgende overwegingen met betrekking tot het voorstel.

¹ Tweede Kamer, 32 043, nr. 186.

1. Perspectief van de deelnemer staat centraal

Volgens de wetgever moet aangesloten worden bij de informatiebehoefte en kenmerken van de deelnemer. Hierbij heeft de pensioenuitvoerder (PUO) een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Ook wordt de term “evenwichtig” geïntroduceerd. Hiermee wordt volgens de Memorie van Toelichting bedoeld dat een PUO niet alleen informatie geeft over positieve kenmerken, maar ook informeert over beperkende kenmerken of voorwaarden.

Wij merken op dat, hoewel van de pensioenuitvoerder een actieve rol mag worden verwacht, wel waakzaamheid moet worden betracht voor de dunne scheidslijn tussen “ondersteunen” en “adviseren”. Ook moet helder zijn wanneer een pensioenuitvoerder aan haar verplichtingen heeft voldaan. Zie ook onder 2.

PFZW kan zich vinden in de ratio van de term “evenwichtig”, maar spreekt daarbij ook de wens uit dat de normen ruimte geven om in voorkomende gevallen af te kunnen wijken van de hoofdregel. In het artikelsgewijze commentaar komen wij hier op terug.

2. Meer ruimte voor maatwerk, gelaagdheid en digitale informatieverstrekking

PFZW ziet dit als een positieve ontwikkeling, waarvoor wij ons ook (eerder) sterk hebben gemaakt. Met digitale communicatie kan op toegankelijke wijze en tegen realistische kosten efficiënt informatie worden aangeboden, toegespitst op de individuele informatiebehoefte. Digitale informatieverstrekking moet naar ons oordeel dan ook maximaal worden gefaciliteerd.

Het kader voor digitale informatieverstrekking in relatie met een “brengplicht” voor de pensioenuitvoerder lijkt echter nog niet volledig noch optimaal aan te sluiten bij de moderne technieken. Zo wordt een schriftelijke uitvraag verplicht om elektronisch te mogen informeren, terwijl deze keuzemogelijkheid ook al direct digitaal zou kunnen worden voorgelegd. Ook is het niet helder wanneer de pensioenuitvoerder precies aan zijn brengplicht heeft voldaan.

Er moet worden voorkomen dat digitale informatieverstrekking een grotere inspanning gaat betekenen dan schriftelijke.

Mogelijk zou de werkgever hier een meer prominente rol in kunnen gaan spelen door bijvoorbeeld het werk-emailadres te gaan gebruiken voor de attendering(en) dat er informatie klaar staat in de Mijnomgeving.²

3. Strakker onderscheid verleden (UPO's) en toekomst (pensioenregister)

De informatie op het UPO wordt drastisch ingeperkt. Kort gezegd bevat het UPO straks de persoonsgebonden informatie over het verleden tot heden. De websites en het pensioenregister registreren de basisinformatie en de prognoses voor de toekomst.

Over het arbeidsongeschiktheidspensioen (AP) hoeft niet meer te worden gecommuniceerd op het UPO. Wel moet informatie worden opgenomen over vermindering van pensioenaanspraken en -rechten. Verder worden ook modellen voorgeschreven voor andere communicatie-uitingen dan de jaarlijkse berichtgeving aan de deelnemer over opgebouwde aanspraken.

PFZW onderschrijft de wenselijkheid van beperking van de informatie op het UPO en meent dat dit de toegankelijkheid ten goede komt.

² Overigens wordt opgemerkt dat nog lang niet alle deelnemers beschikken over persoonlijke en/of zakelijke emailadressen.

Wel vragen we aandacht voor de balans tussen uniformiteit enerzijds en meer maatwerk anderzijds. Verder constateren wij dat de frequentie van het UPO voor gewezen deelnemers en het UPO voor de ex-partner stijgt van eenmaal in de 5 jaar naar tweemaal in de 6 jaar. Deze frequentietoename (van 67%) brengt uiteraard extra kosten met zich mee. Wat is de reden voor deze frequentieverhoging vragen wij ons af? PFZW heeft nooit signalen ontvangen van gewezen deelnemers of partners dat zij vaker een UPO willen ontvangen.

Wij pleiten ervoor om de frequentie van de verplichte informatieverstrekking voor deze doelgroepen te laten staan op eens in de 5 jaar. Te meer daar een (extra) overzicht in de tussenliggende periode sowieso al op aanvraag aanvullend verstrekt kan worden.

4. Expliciet prominentere rol voor het pensioenregister

Voorgesteld wordt om het pensioenregister uit te breiden. Het doel is daarbij om een interactief totaaloverzicht te bieden dat te allen tijde te raadplegen is. Het pensioenregister richt zich daarbij vooral op de toekomst en moet ook inzicht gaan bieden in koopkracht en risico's via 3 scenario's voor toekomst. Daarbij betreft het indicatieve afgeronde geprognostiseerde bedragen om te voorkomen dat deze teveel zekerheid gaan suggereren. Wel wordt er met netto-bedragen gewerkt, omdat het netto-inkomen van deelnemers het referentiepunt is.

De doelstelling van het pensioenregister is om het in te zetten voor het concreet en op persoonlijk niveau geven van inzicht in de gevolgen van belangrijke gebeurtenissen op het pensioeninkomen. Op korte termijn is het de bedoeling dat de persoonlijke gevolgen getoond worden van eerder stoppen met werken en langer doorwerken. Belangrijke gebeurtenissen, en de persoonlijke gevolgen daarvan, zijn regeling-afhankelijk en vragen om het kunnen plannen en maken van scenario's. Daarvoor zijn de regeling-specifieke details en de persoonlijke gegevens nodig. De Mijnomgeving van het fonds is de juiste plek hiervoor. Het opnemen van (enkele) globale scenario's in het pensioenregister kan juist een ongewenst effect hebben: het kan deelnemers het gevoel geven al voldoende te weten waardoor zij niet worden gestimuleerd om zich verder te verdiepen.

De tweedeling die wij logisch achten, is: totaaloverzicht en inzicht in de toereikendheid via het pensioenregister, terwijl de invloed van gebeurtenissen op het pensioeninkomen via de Mijnomgeving van een fonds loopt. Het is immers in de Mijnomgeving dat een handelingsperspectief geboden wordt en ook direct gerealiseerd kan worden. Daarnaast voorkomt het extra telefonische vragen van klanten. Daarnaast moet het naar onze mening voor pensioenuitvoerders mogelijk worden om ook omgekeerd als pensioenuitvoerder registergegevens te kunnen downloaden. Voorts wordt voorzien in een groeipad van 3 jaar voor het uitbouwen van het register. Het is van belang daarbij te beseffen dat in ieder geval extra investeringen zullen moeten worden gedaan om betere aansluiting van gegevensuitwisseling te bewerkstelligen met het pensioenregister voor deelnemers van het fonds. Met name de frequentie van gegevensuitwisseling bepaalt de hoogte van de investeringen en uitvoeringskosten. Daarnaast kunnen wensen op detailinzicht leiden tot extra (vooral telefonische) klantvragen.

5. De startbrief wordt vervangen door de Pensioen 1-2-3 die sneller wordt verstrekt.

De Pensioen 1-2-3 geeft een beknopt overzicht met basisinformatie, waarin verwijzingen worden opgenomen naar de websites van de pensioenuitvoerder en het pensioenregister.

De werkgever kan dan, volgens de Memorie van Toelichting (p. 17), al tijdens een arbeidsvoorwaardengesprek deel 1 aan de werknemer uitreiken.

De termijn voor verstrekking van de basisinformatie voor de pensioenuitvoerder wordt verkort van 3 naar 2 maanden na indiensttreding en moet altijd openbaar beschikbaar zijn via de website van de pensioenuitvoerder. Deze kortere doorlooptijd heeft impact op de interne processen.

Op zichzelf zijn wij verheugd met vereenvoudiging van de startbrief naar een Pensioen 1-2-3. Wij vragen ons echter wel af wat de verhouding is tussen de werkgever en de pensioenuitvoerder in deze constellatie. Moet de pensioenuitvoerder ook (nogmaals) deel 1 van de Pensioen 1-2-3 toesturen? De aspirant-deelnemer heeft deze immers idealiter ook al van de werkgever ontvangen. Of mag de PUO, net als nu, deze verplichting van de werkgever vervullen?

6. De Pensioenvergelijker

Naar het oordeel van de wetgever is dit geen kwaliteitskeurmerk, maar wordt hiermee beoogd feitelijke verschillen tussen regelingen te kunnen duiden. De vergelijking is overigens mogelijk wel een eerste stap naar een kwaliteitskeurmerk.

PFZW is in de basis niet tegen vergelijkingstools. Wij herkennen deze behoefte in de samenleving en hebben hier zelf ook mee geëxperimenteerd. Voor een goede vergelijking moet er natuurlijk ook inzage zijn in gegevens van andere pensioenuitvoerders en pensioenregelingen. Dat is voor een individuele pensioenuitvoerder lastig om te verzamelen. Dat zou pleiten voor een centraal punt waar een vergelijking wordt gemaakt.

In ons experiment constateerden wij echter dat, om te komen tot één keurmerk, het nodig is de verschillende elementen van de regeling en de uitvoering te voorzien van een weging. Dat betekent dat de aanbieder van de pensioenvergelijker bepaalt, hoeveel belang er wordt gehecht aan de diverse onderdelen. Dit maakt de vergelijker per definitie niet meer objectief en is naar onze mening niet in lijn met het doel van een goede pensioenvergelijker. Waar de ene werkgever of deelnemer vooral vergelijkt op prijs, vergelijkt een ander op inhoud en dekking van de regeling of de service die door de uitvoerder wordt geboden.

Tot slot wees ons experiment uit dat de (bij PFZW) aangesloten werkgevers geen toegevoegde waarde zagen in een vergelijkingstool. Als belangrijkste reden werd daarvoor aangevoerd dat er geen keuzevrijheid is. Het beoogde doel van de wetgever, om met een kwaliteitskeurmerk de werkgever of de deelnemer te voorzien van een handvat om kritisch te zijn richting zijn of haar pensioenuitvoerder, werd ook niet onderschreven door de werkgevers.

Wij hebben begrepen dat de wetgever de pensioenvergelijker ook ziet als handvat om deelnemers te ondersteunen bij hun keuze om wel of geen waarde over te dragen. Wij denken dat de Pensioen 1-2-3 en andere handvatten (zoals een waardeoverdracht-checker, die wij op dit moment ontwikkelen) hierin voldoende voorziet. Tot slot willen wij nog opmerken dat uitgebreid onderzoek door gedragseconome Prast³ laat zien dat er geen bewijs is dat kennisbevordering bijdraagt aan passende pensioenkeuzes.

³ Samengevat in NEA paper (nog niet gepubliceerd) uit 2013 "Pensioencommunicatie en -informatie; lessen uit de gedragswetenschappen".

Samengevat zien wij niet echt een toegevoegde waarde van een pensioenvergelijker en zijn wij van mening dat in ieder geval moet worden afgezien van het streven naar een algemeen kwaliteitskeurmerk.

7. Grotere rol voor de werkgever en deelnemer zelf

In het wetsvoorstel wordt, conform de wens van de Stichting van de Arbeid (STAR), een grotere rol weggelegd voor de werkgever; niet alleen als verstrekker van de noodzakelijke gegevens, maar ook als "logisch eerste aanspreekpunt" wat betreft de arbeidsvoorwaarde pensioen. Hiervoor wordt door de Pensioenfederatie een checklist opgesteld, die de werkgever in het eerste contact kan doorlopen met een werknemer. Ook kan dan al deel 1 van de Pensioen 1-2-3 worden uitgereikt met (link naar) de basisinformatie.

PFZW constateert dat de thans voorgestelde verantwoordelijkheidsverdeling het zwaartepunt lijkt te leggen bij de werkgever. Dat zou een wezenlijke wijziging zijn ten opzichte van de huidige situatie waarbij het pensioenfonds de taak van initiële informatievoorziening in feite overneemt met een startbrief. Helder moet zijn wat de verantwoordelijkheidsverdeling is en welke verplichting de werkgever concreet heeft. Zie ook onder 5.

Naar onze mening zou de werkgever overigens wel een rol kunnen spelen in de toestemming om digitaal te mogen gaan informeren. Zie ook onder 2. Verder wordt ook de deelnemer uitdrukkelijk mede-verantwoordelijk geacht voor een goed pensioen. PFZW plaatst wel een kanttekening bij de realiteitswaarde van deze aanname. Er lijken in de praktijk begrenzingsen aan de mate van verantwoordelijkheid die deelnemers willen én kunnen nemen voor het (goed) regelen van hun pensioen.

Artikelsgewijze reactie

In zijn algemeenheid wordt over de artikelen 7 en 21 opgemerkt dat deze wettelijke verplichtingen betreffen voor de werkgever en niet voor de pensioenuitvoerder (zoals bij de artikelen 38 e.v.). Dat verklaart wellicht ook de wat afwijkende redactie. Dit neemt echter niet weg dat deze verplichtingen veelal zijn uitbesteed aan de pensioenuitvoerder.

Artikel 1, onderdeel A (artikel 7 PW)

Hoewel hiervoor een uitleg wordt gegeven in de Memorie van Toelichting en dit een verplichting is voor de werkgever in plaats van voor de pensioenuitvoerder, blijft het naar onze mening vreemd om in dit artikel een uitdrukkelijke instemming van de werknemer te eisen om informatie elektronisch te mogen verstrekken, daar waar artikel 49 uitgaat van de negatieve optie. Licht het niet meer voor de hand ook juist het Burgerlijk Wetboek (artikel 7:655 lid 9) op dit punt te moderniseren en te synchroniseren met (onder meer) de artikelen in de Pensioenwet.

Artikel 1, onderdeel B (artikel 21 PW)

Wij constateren dat de informatie over wijziging van de pensioenovereenkomst nog steeds een termijn van 3 maanden kent en menen dat deze terecht niet is bekort naar 2 maanden.

Wij vragen ons wel af of de toevoeging dat het pensioenreglement kan worden opgevraagd, niet overbodig is geworden door het nieuwe artikel 46a.

Artikel I, onderdelen D, E, F, G, H en I (artt. 39-44 PW)

Toegevoegd wordt informatie over de vermindering van pensioenaanspraken en pensioenrechten. Hierbij vragen wij aandacht voor de relatie met een mogelijke vaste peildatum alsmede voor het weergeven van de mogelijkheid dat er meer kortingen van toepassing zijn over verschillende perioden.

Artikel I, onderdelen E en G (artt. 40 en 42 PW)

Wij zien geen aanleiding om de frequentie van deze pensioenoverzichten te laten stijgen van eenmaal in de 5 jaar naar eenmaal in de 3 jaar. Dat is een substantiële lastenverzwaring, waarvoor geen aanleiding lijkt te zijn. Temeer nu in de Memorie van Toelichting terecht wordt opgemerkt dat deze informatie ook tussentijds op verzoek kan worden gegeven en via het pensioenregister kan worden geraadpleegd.

Artikel I, onderdeel M (artikel 48 PW)

Reeds in de algemene opmerkingen hebben wij aangegeven een stelsel van open (volgens de MvT "overkoepelende") normen te onderschrijven. Maar daarbij ook de wens geuit dat een open norm niet tot in detail wordt ingevuld via lagere regelgeving of door de toezichthouder.

Ook moeten de normen ruimte geven om in voorkomende gevallen af te kunnen wijken van de hoofdregel, bijvoorbeeld als toepassing van de voorschriften gaat botsen met de juistheid, duidelijkheid of evenwichtigheid.

Voorbeelden hiervan zijn situaties waarbij het volgen van de wettelijke verplichting juist zou leiden tot verwarring. Dit kan zich voordoen bij het hanteren van peildata waarbij de situatie relevant is gewijzigd tussen peildatum en daadwerkelijke verzending. Denk aan een op de peildatum actieve deelnemer die tussen peildatum en verzending van een UPO overlijdt. Het lijkt ons voor de hand te liggen dat er dan geen regulier UPO (artikel 38) meer wordt verzonden. Ander voorbeeld is het (verplicht) op de peildatum van 31-12 moeten aangeven dat er in het jaar ná de peildatum, in het jaar van verzending dus, gekort gaat worden. Deze ook door AFM gepropageerde handelwijze is niet consequent, gelet op het uitgangspunt van een vaste peildatum.

In de uitvoeringspraktijk doen zich tal van dit soort situaties voor. De pensioenuitvoerder moet dan in feite kiezen tussen ofwel 100% compliant, maar feitelijk niet duidelijk of evenwichtig, ofwel de deelnemer 100% centraal stellen maar dan niet helemaal compliant (kunnen) zijn.

Dit zou via 'principle-based' toezicht kunnen uitkristalliseren, maar een wettelijk kader daarvoor ontbreekt in feite, tenzij wordt gesteld dat de open norm dit al impliceert. Als dat zo is, is het aan te bevelen dit in (lagere) wet- of regelgeving dan wel in de toelichting vast te leggen. Dit biedt voor zowel pensioenuitvoerders als toezichthouders meer houvast.

Artikel I, onderdeel N (artikel 49 PW)

Een PUO krijgt de mogelijkheid om pensioencommunicatie digitaal of schriftelijk te verstrekken. Het algemene deel van de Memorie van Toelichting lijkt op p. 13 uit te gaan van eenmalige schriftelijke uitvraag om toestemming voor digitale informatieverstrekking, die ook aantoonbaar wordt vastgelegd. Uit artikel 49 en toelichting is af te leiden dat mag worden gewerkt met een negatieve optie. Een "uitvraag" is explicieter en suggereert een noodzakelijke beantwoording. Dit lijkt meer de systematiek van artikel 7, die afwijkt van artikel 49 PW op dit punt. Dat is naar onze mening niet wenselijk. Ook vragen wij ons af waarom de uitvraag zelf schriftelijk moet geschieden.

Digitaal beschikbaar gestelde communicatie moet toegankelijk zijn en blijven voor de deelnemer en op verzoek schriftelijk gereproduceerd kunnen worden. Verder wordt gesteld dat indien sprake is van een niet bestaand e-mailadres of een 'bounced' e-mailadres, de communicatie alsnog schriftelijk moet verlopen. Dezelfde methodiek wordt door PFZW momenteel voor het UPO (voor actieve deelnemers) gehanteerd.

Om te beschikken over betrouwbare e-mailadressen wordt gedacht aan de uitbreiding van de verantwoordelijkheid van de werkgever. Zo wordt gesteld dat de werkgever het e-mailadres kan aanleveren waarop de deelnemer digitale communicatie kan ontvangen. Niet in alle gevallen zal deze verantwoordelijkheid afdoende zijn. Op de eerste plaats hebben lang niet alle werknemers een e-mailadres (werk of privé) of beschikt een werkgever niet (meer) over een actueel e-mailadres (bijvoorbeeld bij ontslag).

Tenslotte beantwoordt het wetsvoorstel niet expliciet de vraag wanneer de pensioenuitvoerder heeft voldaan aan de brengplicht van informatie en de consument aan de haalplicht. In lagere wetgeving zal dit moeten uitkristalliseren.

Artikel I, onderdeel P (artikel 95 PW)

Uiteraard moet altijd helder zijn dat een toeslagregeling voorwaardelijk is. De huidige zeer strikt voorgeschreven voorwaardelijkheidsverklaringen in de toelagenmatrix leggen echter onnodige beperkingen op pensioenuitvoerder om maatwerk te bieden. Wij zijn dan ook verheugd dat deze vervalft. Kunnen wij aannemen dat deze informatie nu valt onder de algemene informatie over koopkracht en risico's bij pensioen die straks wordt weergegeven in de scenario's?

Artikel I, onderdeel Q (nieuw artikel 204 PW)

Ons is niet helder wat de reikwijdte is van de uitbreiding van artikel 204. De toelichting op p. 27 van de MvT voldoet niet in die zin.

Conclusie

PFZW staat positief tegenover het meer mogen bieden van maatwerk, de gelaagdheid van de informatieverstrekking en de grotere rol van digitale informatieverstrekking. Wel moet hiervoor uiteraard een helder wettelijk kader worden verschaft en moet ook de balans tussen uniformiteit en maatwerk worden bewaakt. Daarbij juichen we de beperking van informatie op UPO's en in de startbrief toe. Overigens zien wij geen enkele aanleiding om de frequentie van pensioenoverzichten voor gewezen deelnemers of ex-partner te laten stijgen van eenmaal in de 5 jaar naar eenmaal in de 3 jaar. Hieraan lijkt in de praktijk geen behoefte te bestaan.

De grotere rol van het pensioenregister mag naar onze mening niet ten koste gaan van de rol van de pensioenuitvoerder die meer regeling-specifieke planningstools kan bieden. De toegevoegde waarde van een pensioenvergelijker zien wij niet omdat mensen veelal niets te kiezen hebben. Daarnaast is kwaliteit een te subjectief begrip om te kunnen meten en te vertalen naar een algemeen keurmerk. Voor een algemeen kwaliteitskeurmerk zien wij dan ook geen toekomst.

Tot slot merken wij nogmaals op dat er voldoende implementatietijd moet zijn en dat de implementatie eerst kan starten als ook de nadere uitwerking bekend is. Veel bepalingen moeten echter nog worden uitgewerkt in nadere regelgeving. Daarbij moeten we ervoor waken open normen niet te veel 'dicht te regelen' in lagere regeling. Ook past bij open normen een "principle-based" toezicht.

Uiteraard zijn wij graag bereid mee te denken over een nadere uitwerking.

Voor nadere informatie en vragen kunt u contact opnemen met:

Pensioenfonds Zorg en Welzijn
drs. W.H.C. Thalen, Manager Public Affairs
Email: wouter.thalen@pfzw.nl