

Onze blogreeks over keuzebegeleiding.

Door Montae & Partners

Deel 4

Enheidsworst of een onsje meer?



Florens Voogd

florens.voogd@montaepartners.nl

Mobiel: +31 (0)6 21 35 86 16

Blog 4: Eenheidsworst of een onsje meer?

In de pensioenwet gelden meerdere open normen voor alle verplichte en onverplichte informatie van pensioenuitvoerders. Een komend blog gaan we daar nader op in. Voor deze blog lichten we één norm eruit, namelijk dat communicatie dient aan te sluiten op de kenmerken en behoeften van deelnemers. Dat doen we aan de hand van twee recente Kifid uitspraken en het jaarverslag over 2021 van de ombudsman pensioenen.

Kifid en de zwaarwegende zorgplicht

Op 14 februari 2022 heeft het Kifid de uitspraken in twee klachtzaken gepubliceerd. Het gaat om twee deelnemers met een variabel pensioen, die beiden een klacht tegen dezelfde verzekeraar hebben ingediend. Omdat de verzekeraar het variabel pensioen na de pensioendatum door belegt, berekent de verzekeraar ook jaarlijks de nieuwe uitkering van dat jaar. De klachten van de deelnemers zijn in de kern gelijk aan elkaar. Zij vinden dat de verzekeraar laat en onduidelijk communiceert.

Ook vinden zij dat hun nieuwe uitkering dat jaar (bij een van de deelnemers ca. 1,35% hoger) wel erg gering is gezien het behaalde jaarrendement (ca. 15%). De deelnemers trekken hierbij het product en hun keuze niet in twijfel; wel de berekening van de verzekeraar.

In de uitspraken concludeert het Kifid dat op de verzekeraar een zwaarwegende zorgplicht rust. Deze zorgplicht vloeit voort uit de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid (art. 6:2 BW) en is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Deze kan in ieder geval verder gaan dan de vereisten van de Pensioenwet. In deze zaken vindt het Kifid belangrijk dat de producten zonder advies afgesloten konden worden. De keuze werd dus door de deelnemer zelf gemaakt, op basis van de informatie die de verzekeraar erover gaf. Deze keuze konden de deelnemers bovendien niet ongedaan maken. Daarom vindt het Kifid dat de verzekeraar de deelnemers zou moeten informeren op een manier waarbij zij het product, de gevolgen van de keuzes en de bijbehorende risico's goed konden doorgronden.

Dat was echter niet gedaan. In de offerte werden wel verschillende factoren benoemd die invloed konden hebben op de uitkering. Maar niet in welke mate, en ook niet de onderlinge samenhang van de factoren. De verzekeraar had dan ook meer moeite moeten steken in betere communicatie, gezien de genoemde zorgplicht die op haar rust. In beide zaken komt het Kifid overigens niet tot de conclusie dat er schade is geleden; de berekening lijkt te kloppen. Wel concludeert het Kifid dat de communicatie beter had moeten.

Ombudsman: belang goede communicatie en goede begeleiding - én goede voorbeelden

De Ombudsman Pensioenen onderstreept in zijn jaarverslag dat goede communicatie van groot belang is voor het vertrouwen in het tweedepijler pensioen en de pensioensector. Met name bij het maken van complexe keuzes roept de Ombudsman Pensioenen op tot extra inspanningen. Suboptimale keuzes kunnen namelijk leiden tot welzijn- en inkomensverlies. Bovendien kan het afbreuk doen aan het vertrouwen in de pensioensector. De Ombudsman Pensioenen geeft in het jaarverslag een aantal 'best practices': fondsen die voor het begeleiden van deelnemers meer doen dan standaardcommunicatie. Drie mooie voorbeelden zijn als volgt:

- Default controleren: vlak voor pensioeningangsdatum telefonisch contact opnemen met deelnemers die de standaardoptie hebben gekozen. Door dit gesprek wijzigde 35% van de deelnemers hun keuze. Zij hebben dus actief een keuze gemaakt, door het begeleidend gesprek.
- Bijzondere keuzes: meerdere deelnemers van een fonds spreken een pensioenconsulent wanneer zij een bijzondere keuze maken. Zij krijgen dus extra begeleiding, wanneer het gaat om een bijzondere keuze.
- Toetsing achteraf: achteraf toetsen hoe tevreden deelnemers zijn met de door hen gemaakte keuzes. Daarbij gaat het dus niet om extra begeleiding, wel om het meten van deelnemerstevredenheid.

De Ombudsman Pensioenen hoopt hiermee andere pensioenuitvoerders te inspireren, en wijst op het belang van een goede keuzebegeleiding in het nieuwe stelsel. In deze voorbeelden neemt een pensioenuitvoerder actief contact op met de deelnemer. In deze gesprekken voorafgaand aan de keuze – of toetsing van de tevredenheid achteraf – haalt de pensioenuitvoerder waardevolle informatie binnen. Met die informatie in de hand kan de pensioenuitvoerder bepalen of de verstrekte informatie het doel heeft bereikt. En of er nog aanpassingen nodig zijn.

Verder roept de Ombudsman Pensioenen op tot een minder strikte lezing van wet en reglement. En juist tot een ruimhartigere toepassing van de hardheidsclausule. Deze oproep lijkt met name van belang voor 'spijtoptanten' bij belangrijke beslissingen: een eenmaal genomen beslissing kan namelijk niet teruggedraaid worden. En is wel enorm impactvol. Hoe beter de keuzebegeleiding, hoe minder noodzakelijk de oproep.



Eenheidsworst of een onsje meer?

Mag het een onsje meer zijn?

Wat kunnen we leren van beide instanties die genomineerd zijn als externe geschilleninstantie? Hoewel beide instanties niet verwijzen naar de norm uit de inleiding van deze blog, dienen zij als goede inspiratie. Beide voorbeelden tonen aan dat volledig gestandaardiseerde informatie - met name bij belangrijke keuzes, zie bijvoorbeeld ons blog over bedrag ineens - verkeerd kan uitpakken.

Net als bij de slager, zal er toch soms wat extra's bij mogen. Bijvoorbeeld door de communicatie en begeleiding te baseren op een segmentatie van de deelnemerspopulatie. Een manier om dat te doen is door het uitvoeren van een deelnemersonderzoek, waar we ook eerder over schreven. De antwoorden op de vragen uit dat onderzoek, kunnen het mogelijk maken om de hele populatie in te delen in kleinere segmenten. Dan maak je dus een onderscheid in de deelnemers vóór zij een keuze maken. We lazen in deze blog dat segmenteren ook kan na het maken van een keuze; zie daarvoor de voorbeelden van de Ombudsman Pensioenen. Segmenteren helpt daarnaast bij de communicatie in de transitiefase naar het nieuwe stelsel en bij het opstellen van het communicatieplan behorend bij het implementatieplan.

