

Onze blogreeks over keuzebegeleiding.

Door Montae & Partners

Deel 5

Een goed gevuld bord spaghetti



Florens Voogd

florens.voogd@montaepartners.nl

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

Blog 5: Een goed gevuld bord spaghetti

Zoals we in onze vorige blog aangaven, kent de pensioenwet meerdere open normen voor alle verplichte en onverplichte informatie van pensioenuitvoerders. Dit zijn de normen tijdig, evenwichtig, correct, duidelijk en aansluiten op de kenmerken en behoeften van de deelnemer (allen art. 48 Pw). Onder het wetsvoorstel Wet toekomst pensioenen komen daar belangrijke normen bij, namelijk dat informatie de ontvanger moet activeren (art. 48 lid 4 Pw) en keuzebegeleiding (art. 48a Pw). In dit blog beschrijven we de implicaties van open normen.

Open betekent 'up for the taking'

Een open norm betekent dat de wetgever niet alles tot in detail wil vastleggen. Er is dan ook een mate van vrijheid hoe je kan voldoen aan de norm. Denk hierbij aan de norm tijdig, die voor veel communicatie-uitingen niet is ingevuld en dus open is. De lijvige Nota naar aanleiding van het verslag bij het wetsvoorstel Wet toekomst pensioenen benadrukt de implicaties van het open karakter van de norm keuzebegeleiding: de norm is bewust open gelaten, waardoor het

mogelijk is dat verschillen bestaan in de wijze waarop keuzebegeleiding wordt ingevuld.

Een open norm geeft de toezichthouder flexibiliteit. Er is tijd om te zien hoe de norm ontvangen wordt, hoe deze ingevuld wordt en wat er mis gaat of dreigt te gaan. Bij inwerkingtreding van de Wet Pensioencommunicatie was de insteek van de toezichthouder om de open normen uit deze wet zo min mogelijk in te vullen. De toezichthouder AFM voegde zelfs daad bij het woord en trok de Leidraad Communicatie voor pensioenuitvoerders in.

Voor de open norm keuzebegeleiding maakte de AFM bekend dat zij juist guidance zal opstellen. Daartoe voert de toezichthouder eerst gesprekken met partijen binnen de sector. Eind dit jaar volgt de guidance.

Open betekent een diversiteit aan mogelijkheden

Het is nog niet bekend op welke wijze de AFM guidance gaat geven. Een leidraad is de meest uitgebreide mogelijkheid. In dat geval werkt de AFM vaak in veel detail uit hoe de wet toegepast of gelezen moet worden, vergezeld van voorbeelden. De minst uitgebreide optie is dat de AFM vragen en antwoorden op zijn website publiceert, al dan niet aangevuld met onderzoeksrapporten. Een middenweg is het publiceren van principes, waarin de AFM haar visie op het onderwerp geeft.

Open betekent beleidsvrijheid, maar niet onbeperkt

Indien een meningsverschil bestaat over de juiste toepassing van een open norm, staat de weg naar bijvoorbeeld de rechter open. En bij het oordelen over een open norm, zoekt een rechter naar informatie die daarbij kan helpen. Een voorbeeld is de wetsgeschiedenis, in het bijzonder de memorie van toelichting. Maar uit uitspraken van het KiFID en de rechter blijkt dat de guidance van de toezichthouder ook een relevante bron is (F.M.A. 't Hart, JOR 2021, afl. 6, p.1774-1777). In deze gevallen ging het om guidance onder de Wft, in de vorm van een leidraad en een Q&A. Het lijkt ons logisch dat dit ook voor andere wetten geldt, zoals de Pensioenwet.

En dat is een interessante observatie. Het betekent dat het naleven van de interpretatie van de toezichthouder afgedwongen zou kunnen worden, in ieder geval op termijn. Daarom is het verstandig om de toelichting van de toezichthouders goed te volgen. Op termijn kunnen de uitingen van toezichthouders de open norm dus in feite sluiten of in ieder geval de beleidsruimte slechts op een kier zetten. Door daar op voorbereid te zijn, zal de beoordeling van de AFM op het communicatieplan minder verrassen.



Een goed gevuld bord spaghetti

Een open norm betekent een goed bord spaghetti

Dat er verschillende open normen bestaan, maakt de kans op overlap groter. En dat is ook te zien in de Nota naar aanleiding van het verslag. Op de vraag of pensioenuitvoerders ook nadelen meenemen in hun keuzebegeleiding nu dat is vormgegeven als open norm, is het antwoord dat de informatie onder meer evenwichtig moet zijn. Vermoedelijk was dit bedoeld als een verwijzing naar de al bestaande open norm evenwichtigheid (art. 48 Pw). Hoe dan ook geeft deze passage aan dat de diverse open normen inhaken op verschillende aspecten van de norm keuzebegeleiding. In onze ogen gaat het onder meer over het volgende:

- **Tijdig:** informeren op een dusdanig tijdstip, dat de deelnemer in staat wordt gesteld om erover na te denken en een keuze te maken;
- **Evenwichtig:** de informatie moet de ontvanger niet op het verkeerde been zetten. Niet alleen positieve aspecten moeten vermeld worden, maar ook de relevante nadelen en risico's;
- **Correct:** de informatie moet op zichzelf juist zijn en ook niet tegenstrijdig met andere informatiebronnen – hierbij is een disclaimer mogelijk, al kan dat afbreuk doen aan duidelijkheid;

- **Duidelijk:** communiceren op een taalniveau zodat de ontvanger de boodschap kan begrijpen. Dit is ook afhankelijk van de kenmerken van de doelgroep;
- **Aansluiten op kenmerken en behoeften deelnemer:** bijvoorbeeld door segmentatie van de deelnemerspopulatie, zoals we beschreven in onze vorige blog;
- **Activeren:** de ontvanger van de informatie aanzetten tot actie. Voor keuzebegeleiding gaat het dan om het aanzetten tot het nemen van een keuze.

Het zal een behoorlijke klus worden om in de guidance over keuzebegeleiding overlap te voorkomen met de andere open normen. Of de samenhang voldoende duidelijk te maken.

Openheid van zaken geven

Het is interessant om te zien wat de toezichthouder met de open normen gaat doen. Er komt guidance voor keuzebegeleiding, waarbij het niet vreemd zou zijn als de andere normen ook een rol krijgen. Ook is het interessant om te zien wat de toezichthouder gaat doen met de al beschikbare guidance, zoals de leidraad Wet verbeterde premieregeling, of bijvoorbeeld de eerder besproken KiFID uitspraken over de communicatie bij variabele uitkeringsproducten. Dat zou iedereen in de pensioensector duidelijkheid geven over de status van die inzichten.