

Pleidooi voor een Pensioenautoriteit

Position Paper in opdracht van de Consumentenbond¹
mei 2021

Rob Bakker, met medewerking van Reinout van der Heijden en Dirk-Jan Plate

Inhoud

1. Synopsis	2
2. Stelselherziening	4
3. Vertrouwensrisico's in perspectief.....	5
3.1 Maatschappelijk vertrouwen	5
3.2 Vertrouwen in de pensioentransitie	5
3.3 Emotionele risicobereidheid	6
4. Corrigerende en informerende instanties: het nu	8
5. Pensioenautoriteit voor consumenten	10
5.1 Noodzaak Pensioenautoriteit in de transitiefase	10
5.2 Missie Pensioenautoriteit.....	11
5.3 Werkterrein Pensioenautoriteit in voorbeelden.....	12
BIJLAGE: inrichting Pensioenautoriteit.....	15

¹ Deze paper is voor publicatie gedeeld met en van commentaar voorzien door Arnoud Boot, Marc Heemskerk en Theo Nijman.

1. Synopsis

Het in jaren met grote toewijding opgebouwde en ingerichte Nederlandse driepijler pensioenstelsel gaat op de schop. Op basis van het in 2019 gesloten pensioenakkoord en de in 2020 verschenen 'hoofdlijnennotitie' zal het collectieve paternalistische stelsel van aanspraken met globaal €1.700 miljard veranderen in een semi collectief premiestelsel van individuele vermogensrekeningen.

Lang is gesproken over de stelselwijziging en lang is geprobeerd om essentiële kenmerken van het stelsel (doorsneepremie, uitkeringstoezeggingen) bij een veranderende arbeidsmarkt en een toenemende vergrijzing in stand te houden. Daartoe is in de laatste jaren een aanzienlijke governance van steeds weer nieuwe organen opgebouwd in en rond pensioenfondsen om het vertrouwen in het stelsel te blijven waarborgen. De (wetenschappelijke) pensioenexpertise is in die periode enorm toegenomen en wordt als leidend gezien in de wereld.

Al die inspanningen hebben geen succes gehad: de consumenten vertrouwen het pensioen niet meer². En de stelselverandering zal dat vertrouwen niet herstellen, eerder nog verminderen. Hoe komt dat? Drie oorzaken:

1 Stelselwantrouwen

Consumenten vertrouwen de partijen niet meer die het stelsel gemaakt hebben en draaiend houden. Zij haken af in het proces van steeds ingewikkelder pensioen en pensioenjargon. De pensioensector doet zijn best en intensiveert al jaren met goede bedoelingen een communicatietsunami die averechts werkt. Consumenten zijn namelijk niet geïnteresseerd in de 'assemblagefabriek pensioen'; daartoe ontbreekt ook de deskundigheid³. Ze willen slechts weten (1) wat pensioen kost en (2) wat je aan pensioen krijgt. Een deel laat het daarbij, onmachtig vaak om meer te willen weten. En een ander deel wil invloed hebben op de pensioenkosten en -baten door aan te geven wat ze voor pensioen over hebben en welke beleggingsrisico's ze bereid zijn om te nemen. Een op consumenten gerichte onpartijdige pensioenadvisering vertoont daarbij ernstige leemtes.

2 Rekenfouten

Behalve toenemend wantrouwen in het stelsel is er bij consumenten toenemende zorg over of er in de ingewikkelde 'assemblagefabriek pensioen' fouten worden gemaakt. En die worden gemaakt. De pensioensector realiseert zich dat. Daarom hebben pensioenfondsen een Pensioenombudsman al in 1995 in het leven geroepen en sloten pensioenverzekeraars zich aan bij het in 2007 opgerichte Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Feit is dat deze partijen onderdeel zijn van de gewantrouwde sector. De deskundigheid is daar wel, maar de consument ziet hen als onvoldoende hulpvaardig en vertrouwenwekkend.

3 Lage zelfredzaamheid

Pensioen wordt verplicht ingehouden op het salaris met de impliciete boodschap dat het dan wel goed komt. Weinigen verdiepen zich in het onderwerp. De burger krijgt de afgelopen decennia steeds meer eigen verantwoordelijkheid toegeschoven, maar hij komt niet in actie als dat zou moeten. Hij heeft geen idee van de complexiteit en van de steeds actualiserende regelingen en wetsteksten, en hij verbaast zich over de afhoudende reactie van het pensioenfonds als hij om hulp

² Zo blijkt uit onderzoeken van Mercer (2015, 2016, 2017), Netspar (2018), Kantar Public (2019), Monitoringcommissie Code Pensioenfondsen (2019), ABP (2019, 2020).

³ Het pensioenstelsel is te ingewikkeld om te denken dat je dat aan iedereen kunt uitleggen. Dat moet je ook niet willen. Het is infrastructuur, waar je op moet kunnen vertrouwen. Waar het om gaat is dat de uitkomsten zijn te begrijpen, niet hoe je tot die uitkomsten komt. Dus: de berekeningen moet correct zijn. Voor dat laatste is zelf invloed hebben op de uitkomst cruciaal voor het vertrouwen in de uitkomst. Daar zit de grootste verandering: van collectief paternalistisch naar semi collectief en individueel beïnvloedbaar.

vraagt. Hij wordt boos als hij naar een dure adviseur wordt doorgestuurd en zijn reactie is om advies te mijden. Hij snijdt zichzelf daarmee in de vingers. De burger moet op weg geholpen worden in de moderne diensteneconomie en dat geldt niet alleen voor burgers met weinig inkomen.

Laagdrempelige hulp bij pensioen zet mensen ertoe aan om hun toekomst te regelen, waarbij zij leren om het deels zelf te doen en deels hulp in te schakelen tegen betaling. Als zij leren gericht adviseurs in te schakelen voor wat zij niet zelf kunnen of willen doen, regelen zij hun zaken beter en hoeft de samenleving minder vaak de gevolgen van adviesmijdend gedrag op te lossen. Met de toenemende digitalisering zal het ook makkelijker worden om beperkte bedragen te betalen voor los advies of voor een overzicht van de mogelijkheden met praktische stappen om het zelf te regelen of uit te besteden.

En de transitiecommissie die de sociale partners zal bijstaan bij de overgang naar het nieuwe stelsel? Dezelfde denkfout – uitsluitend focus op het stelsel en niet op de consument - wordt gemaakt door de installatie van een ‘transitiecommissie’ (onafhankelijke voorzitter en met werkgevers- en werknemersvertegenwoordigers) die ervoor moet zorgen dat in de transitieperiode de collectieve pensioenpot naar individueel vermogen correct verdeeld wordt bij pensioenfondsen. Natuurlijk is zo’n commissie gewenst, maar de consument heeft daar niets mee, want niet consumentgericht⁴.

Een succesvol nieuw stelsel moet gedragen worden door consumenten. Het moet daarmee de hoge plek op de wereldranglijst kunnen vasthouden. Cruciaal is om tijdens de stelselverandering het vertrouwen in pensioen te laten groeien bij alle consumenten. Dat is hard nodig omdat velen de aanpassingen in het nieuwe stelsel niet lijken te waarderen.

Daarom is er een partij voor consumenten nodig die niet tot de sector behoort en daarom zonder verleden (en zonder last of ruggenspraak) gaat bijdragen aan een succesvolle transitie. Zo’n organisatie is er niet. Daarom is het tijd om een Pensioenautoriteit op te richten die de consument tijdens de transitie helpt te begrijpen wat pensioen kost en wat het oplevert. De Pensioenautoriteit kan het vliegwiel zijn om deze beweging in gang te zetten door consumenten laagdrempelig te activeren, te adviseren en fouten in pensioencomputaties te (doen) herstellen.

De Pensioenombudsman daarover⁵:

*Wie let bij de transitie op de belangen van de individuele klager?
Misschien is de belangrijkste groep klachten: de klachten die ik niet zie, maar die wel terecht zijn. Helaas blijft het noodzakelijk om erop te wijzen, dat niet iedereen een klacht kan indienen. Eenvoudigweg, omdat het niet verteld wordt door pensioenuitvoerders, hoe men dat kan doen of omdat het erg lastig gemaakt wordt om een klacht in te dienen. Er is geen vertegenwoordiger van deelnemers, die tussen wal en schip kunnen zijn gevallen en dat nog niet weten. De klagers hebben weinig dat hen bindt; de ex die ten onrechte geen verevend ouderdomspensioen ontvangt, heeft niets gemeen met de gepensioneerde die een veel lager ouderdomspensioen krijgt dan de laatste 15 jaar op zijn UPO stond of de weduwe die geen partnerpensioen krijgt.
Ik lees de laatste jaren veel van verschillende belangengroepen die op allerlei manieren invloed proberen uit te oefenen op het nieuwe pensioencontract. Maar er is geen organisatie of vereniging die let op het belang van het individu, die gewoon de pech heeft dat zijn gegevens niet goed zijn overgegaan bij een waardeoverdracht of van wie de ex-partner uit de administratie is verdwenen. Ik roep de Minister op om goed op deze groep te letten bij het invullen van de transitie en te zorgen dat deze groep ook ergens terecht kan, als blijkt dat er in het verleden fouten zijn gemaakt die hersteld moeten worden uit de middelen van de pensioenuitvoerder.*

⁴ Koolmees FD, 5 maart 2021) over het pensioenakkoord: ‘... we hebben met elkaar een nieuw contract afgesproken. De rest is techniek.’ Ziehier in een zin de immense valkuil, want met techniek herwin je niet het consumentenvertrouwen in pensioen.

⁵ Bijdrage Ombudsman Pensioenen aan Internetconsultatie Wet toekomst pensioenen, 11 februari 2021

2. Stelselherziening

Het pensioenstelsel gaat op de schop, omdat het bestaande collectieve model onhoudbaar wordt. De vergrijzing en de stijgende levensverwachting leggen een zware claim op het pensioenvermogen, terwijl de lage rente pensioen duur maakt. Dat ondergraaft de solidariteit tussen generaties. Pensioenfondsen hebben meer uitkeringen beloofd dan ze kunnen waarmaken. Eind 2018 kwamen zij €250 miljard tekort om de toegezegde pensioenen 'met een hoge mate van zekerheid' te kunnen uitkeren.

Het nieuwe pensioenakkoord kijkt anders naar pensioen. Zekerheid en een vaste uitkering staan niet langer voorop. Werknemers weten in de toekomst niet meer hoeveel pensioen ze krijgen. Dat horen ze pas op de pensioendatum en zelfs dan staat de uitkering niet vast. De uitkering van ieders eigen pensioenpot gaat omlaag of omhoog.

Het vermogen wordt nog wel grotendeels collectief beheerd. Het pensioenfonds verlaagt je beleggingsrisico naarmate je ouder wordt. Oudere werknemers en gepensioneerden profiteren dus minder van het rendement op de beurs, maar krijgen ook minder harde klappen als het slecht gaat. Verder wordt de doorsneeopbouw afgeschaft. Iedereen blijft dezelfde premie inleggen, maar jongeren bouwen er naar verwachting meer vermogen mee op; hun inleg rendeert langer en hun inleg wordt risicovoller belegd.

Het pensioenakkoord repareert weliswaar belangrijke tekortkomingen uit het oude stelsel, zoals het partnerpensioen. Daarmee is een begripvolle houding van de consument nog geen feit, zo blijkt uit recent onderzoek⁶. Los van het feit ook dat het beoogde partnerpensioen een weinig realistische zelfwerkzaamheid veronderstelt⁷. Bij het publiek komt de noodzaak om de doorsneepremie af te schaffen niet over, een onzekere pensioenuitkering ziet men niet zitten en de voorkeur gaat uit naar een collectief stelsel boven een individueel potje. Een geïnternaliseerde, begrijpelijke houding na meer dan 50 jaar collectief pensioenpaternalisme.

Nederland kent geen pensioenplicht, er zijn grote groepen consumenten die niet voldoende (kunnen) sparen voor later. Het akkoord probeert de zogenoemde witte plekken terug te dringen, zoals via een verplicht arbeidsgeschiktheidspensioen voor zelfstandigen. Dat laat onverlet dat vooral jongere consumenten, zoals ZZP'ers en Wajongers⁸, nog altijd buiten het stelsel blijven. Zij zijn niet geïnteresseerd en niemand kijkt naar pensioen bij indiensttreding. Extra sparen en waardeoverdracht krijgen geen aandacht. Zeker voor degenen die gerekend worden tot de witte plek geldt ook: zij moeten actiever gemaakt worden. Dat lukt beter als er één loket is waar iedereen met vragen terecht kan, praktische tips kan krijgen en bijvoorbeeld een beoordeling met plussen en minnen van hun pensioenregeling te zien krijgt.

Wat kortom ontbreekt, is houvast voor de consument, of hij nu pensioendeelnemer is of niet, op het moment dat de spelregels veranderen. Een loket waar hij terecht kan met vragen en klachten, maar dat ook een tegenmacht kan vormen voor de gevestigde pensioenbelangen. Een instelling die nagaat of er achter incidenten structurele fouten schuilgaan en waar nodig nader onderzoek kan instellen en aanbevelingen kan doen.

⁶ Beleving pensioenen van Kantar Public, 2017

⁷ 'Terecht wijst het wetsvoorstel op het lage pensioenbewustzijn van veel Nederlanders. Maar toch wordt een stelsel voorgesteld waarin wellicht zelfs nog meer dan nu het geval is deelnemers in bepaalde situaties zelf zullen moeten handelen om een adequaat nabestaandenpensioen bij overlijden voor pensioendatum te verzekeren doordat geen sprake meer is van een daarvoor opgebouwd kapitaal. Een analyse van het handelingsperspectief van de deelnemer ("Hoe kan ik de risico's verkleinen en tegen welke kosten") zodat die waar nodig inderdaad in actie komt ontbreekt evenwel'. Risico's in het nieuwe nabestaandenpensioen. Inbreng internetconsultatie door Muns, Nijman en Starink, 5 februari 2021.

⁸ A. Bultman: laat ook Wajongers die werken pensioen opbouwen. NRC 5 februari 2021

3. Vertrouwensrisico's in perspectief

3.1 Maatschappelijk vertrouwen

Het doorvoeren van grote veranderingen gebeurt in Nederland van oudsher via geleidelijke en overzichtelijke stappen. De traditionele overlegcultuur bood een vertrouwde bedding om de samenleving daarin mee te nemen; burgers voelden zich zelden verrast of teleurgesteld. In dat klimaat kon Nederland uitgroeien tot koploper waar het gaat om het vertrouwen dat maatschappelijke instituties genieten. Eind vorige eeuw riep politicoloog Francis Fukuyama ons land uit tot schoolvoorbeeld van een 'high-trust samenleving'.

Nog steeds scoort Nederland internationaal gezien goed in maatschappelijk vertrouwen, maar er is wel een teruggang zichtbaar, zozeer dat wel van een vertrouwenscrisis wordt gesproken. De financiële sector krijgt kritiek (woekerpolisaffaire, kredietcrisis), maar ook het beleid van de overheid roept twijfels op, zoals bij de uitvoering van belangrijke overheidstaken (toeslagenaffaire, afhandeling van de gaswinningschade in Groningen). Voorts is sprake van onduidelijke verantwoordelijkheden en een tekortschietende regie bij het op afstand zetten van de overheid in grote uitvoeringsorganisaties, zoals het UWV en het CBR. Ook de decentralisatie van landelijke overheidstaken naar lagere overheden kostte vertrouwen in de samenleving, met de jeugdzorg als schrijnend voorbeeld.

De vernieuwing van het pensioenstelsel lijkt voor velen de zoveelste verslechtering, na het verhogen van de AOW-leeftijd, het uitblijven van indexatie bij pensioenfondsen, of het korten van pensioen. De Consumentenbond vreest dat het pensioenonderwerp ook zo'n voorbeeld wordt en wil dat voorkomen.

3.2 Vertrouwen in de pensioentransitie

De pensioentransitie kent een aantal aspecten waardoor deze teruggang van het algemene vertrouwen nog lijkt te worden versterkt. Ondanks de langdurige voorbereiding van het pensioenakkoord verloopt deze overgang niet, zoals in Nederland gebruikelijk, geleidelijk en zeker niet overzichtelijk. Een enorm collectief pensioenvermogen moet over alle deelnemers worden verdeeld in een eenmalige en definitieve operatie.

Daarbij zijn de gevolgen voor die deelnemers zeer ingrijpend. In één klap maakt hun eigenaarschap een complete ommezwaai en krijgen zij zelf de taak en de zorg om hun pensioenverwachtingen te managen. Een vanzelfsprekend geacht 'verworven recht' gaat daarmee in rook op, namelijk dat betrouwbare instanties hun die zorg uit handen namen. Dat leidt bij veel mensen tot onzekerheid en wantrouwen: zullen de partijen die straks met hun eigen individuele pensioen bezig zijn, datzelfde vertrouwen wel waard blijven?

Deze gang van zaken kan verklaren waarom het Nederlandse pensioenstelsel nog steeds tot de beste ter wereld behoort, terwijl het vertrouwen in dat stelsel achteruit is gekacheld en wellicht nog verder zal verminderen. Qua vertrouwen blijft Nederland achter bij de andere landen met de beste pensioenstelsels. In eigen land krijgen de pensioenfondsen een lager rapportcijfer dan andere financiële dienstverleners.⁹

Willen we verder vertrouwensverlies voorkomen, dan moeten we bekijken hoe we kunnen zorgen voor een zo sterk mogelijk draagvlak voor de pensioentransitie. Daarbij is het belangrijk lering te

⁹ Verbond van Verzekeraars, *Consumentenmonitor 2020*, pag. 15.

trekken uit wat er misging bij de hierboven genoemde fiasco's op het gebied van uitvoering, verantwoordelijkheid en regie. Hoe kunnen we deze risico's vermijden?

We moeten vaststellen dat veel van deze risico's ook levensgroot spelen bij de pensioentransitie, omdat veel kenmerken dezelfde zijn:

1. Een steeds verder uitgedijd conglomeraat van organen met gevestigde belangen en onvoldoende afgebakende verantwoordelijkheden.
2. Een extreem lange transitieperiode, waardoor de centrale regie kan ontsporen.
3. Veel zelfgenoegzaamheid van deskundigen die vooral communiceren met elkaar en een extreme focus hebben op de aanbodkant.
4. Overschatting van verstandig en zelfstandig consumentengedrag bij het loslaten van collectief paternalisme.
5. Tekortschietend inzicht in fraudekansen, misselling en bereidheid van consumenten om te betalen voor adviseurs die ze eigenlijk niet vertrouwen.
6. Onduidelijke checks en balances bij de vormgeving van het transitieproces.

Het beeld dat hieruit naar voren komt, is dat de overheid en de sector de draagvlakrisico's van de pensioentransitie bij consumenten ernstig onderschatten. Voor de overheid geldt dat zij, wil zij deze risico's voorkomen, tijdens de hele periode een duidelijke regie zal moeten vasthouden en communiceren. Dat gaat niet vanzelf, gezien de vage rol van de overheid bij tweede- en derde-pijlerpensioenen, waarvoor zij formeel niet verantwoordelijk is.

De sector zelf verzwakt het draagvlak voor de transitie door steeds weer met kritiek en nieuwe inzichten te komen, waarmee het incasservermogen van de consumenten op de proef wordt gesteld. De sector lijkt te vergeten dat hier gekibbeld wordt over andermans pensioencenten.

Het vertrouwensevenwicht tussen aanbieders en spelbepalers enerzijds en de consumenten anderzijds dat doorslaggevend is voor een succesvol verloop van de transitie, is hiermee verre van gegarandeerd. Voor dat vertrouwensevenwicht schort het nog aan een 'countervailing power' die opkomt voor het consumentenbelang. De Pensioenautoriteit voorziet in deze lacune.

3.3 Emotionele risicobereidheid

Vertrouwen komt te voet en gaat te paard, maar komt ook niet uit zichzelf. Het moet worden opgebouwd en ondersteund. Dat geldt zeker voor de consument, nu die zijn in zijn beleving waardevaste pensioenaanspraak ziet veranderen in een individueel vermogen dat in waarde kan stijgen en dalen. Hij zal het daarmee verbonden risico alleen accepteren als hij er op vertrouwt dat de betrokken instanties zijn belang dienen en zijn ingebed in een eenduidige verantwoordingsstructuur.

Bij de overgang naar het nieuwe stelsel is dat vertrouwen nog niet vanzelfsprekend; het moet worden georganiseerd. Pas als aan deze eis van 'georganiseerd vertrouwen' wordt voldaan, kan van de consument de emotionele bereidheid worden verwacht om het risico van een in waarde fluctuerende individuele pensioenaanspraak te aanvaarden.

Het hanteren van deze emotionele risicobereidheid vereist begeleiding en ondersteuning door een onverdachte instantie, die niet geklonken is aan het oude, gewantrouwde stelsel. De Pensioenautoriteit voldoet aan deze voorwaarde.

De vraag kan worden gesteld of ook de toezichthouders op de uitvoering van het stelsel (De Nederlandsche Bank, DNB, Autoriteit Financiële Markten, AFM) zich niet een rol zouden moeten

aanmeten bij het beschermen van de consument. Een dergelijke combinatie van stelseltoezicht en het terzijde staan van individuele deelnemers lijkt echter ongewenst, omdat deze tot tegenstrijdige rollen kan leiden.

‘Nederland heeft een volwassen pensioensector met goede systemen, waarmee de nummer 1 ranking te verklaren valt. Echter, uit tal van internationale onderzoeken over maatschappelijk vertrouwen blijkt dat ons pensioenstelsel tot de hekkensluiters behoort’, zegt Gerben Jorritsma, RBA EPP, bestuurslid van CFA Society VBA Netherlands. ‘De voornaamste verklaring voor dit paradoxale gebrek aan vertrouwen ligt in de complexiteit van financiële vraagstukken, waaronder pensioen. Daar lijkt dan ook voor een belangrijk deel de kern van de oplossing te liggen. Heldere en begrijpelijke communicatie over pensioenvraagstukken is een eerste vereiste. Daarnaast zijn aanvullende initiatieven nodig om een duidelijk handelingsperspectief voor deelnemers te scheppen. Denk aan verruimde keuzemogelijkheden, maatwerk met betrekking tot uitkeringen in de loop van de tijd, en persoonlijke vaststelling van het door deelnemers gewenste beleggingsrisico in de opbouwfase tot aan de pensioendatum. Het vernieuwende karakter hiervan betreft de symbiose tussen het realiseren van positieve welvaartseffecten (hogere pensioenuitkeringen) en de aansluiting op de persoonlijke voorkeuren van deelnemers met betrekking tot hun emotionele risicobereidheid. Met name dat laatste kan een belangrijke positieve bijdrage leveren aan het herstel van vertrouwen en draagkracht voor het Nederlandse pensioenstelsel.’¹⁰

¹⁰ Gerben Jorritsma, *financialinvestigator.nl*, oktober 2020.

4. Corrigerende en informerende instanties: het nu

Ook nu zijn er uiteraard corrigerende en informerende instanties die de pensioenconsument terzijde staan. Hieronder een overzicht van alle partijen. De slotsom is dat geen van die partijen in staat is om vertrouwensevenwicht tussen de sector en de consument te realiseren.

- *Pensioenuitvoerders* moeten over steeds meer zaken informeren. Zelfs soms adviseren. Om te kunnen adviseren moet een adviseur volgens de AFM zich in alle relevante informatie over de deelnemer verdiepen. Met alle regelingen die ook elders zijn ondergebracht in alle pensioenpijlers moet rekening worden gehouden. Dat gaat verder dan dat de huidige Wet voor verplicht gestelde bedrijfstakpensioenfondsen (art. 7) toestaat. Als pensioenfondsen deelnemers gaan adviseren moet in ieder geval deze wet worden aangepast.¹¹ Buiten deze wetswijziging is de vraag of het gewenst is dat pensioenuitvoerders waaronder pensioenfondsen consumenten gaan adviseren. Die twijfel is er ook in de politiek. De Tweede kamer zag bij de totstandkoming van de 'Wet variabele pensioenuitkering' het adviseren door een pensioenfonds niet zitten. Zo zou volgens de Tweede Kamer de pensioenuitvoerder een voorkeur voor een vaste uitkering uit kunnen dragen, uit eigen belang, voornamelijk om aansprakelijkheid te ontlopen.¹²
- *Werkgevers* moeten over een aantal zaken informeren, maar mogen niet adviseren. Het informeren besteden zij soms uit aan hun eigen financiële adviseurs. Vanwege de onafhankelijkheid kan deze adviseur niet verder gaan dan het verstrekken van informatie. Adviseren gaat te ver.
- *Salarisadministratie, P&O/ HRM*. Salarisadministratie en afdeling P&O zijn niet voldoende op de hoogte, zeker niet als het qua pensioenmaterie verder de diepte ingaat.
- *Vakbonden*. Alleen als de consument lid is. Daarnaast zijn vakbonden als sociale partner vaak belanghebbende partij (karakteristiek achterban) in de totstandkoming van de pensioenregeling.
- *WFT-gecertificeerde pensioenadviseurs*. Deze pensioenadviseurs mogen adviseren maar zijn in de praktijk vooral gericht en bekend met verzekeraars en premiepensioeninstellingen. Temeer ze in de producten van deze pensioenuitvoerders bemiddelen en samenwerkingsovereenkomsten met deze pensioenuitvoerders zijn aangegaan. De bekendheid met pensioenfondsen is veel minder. Toch vertegenwoordigen de door pensioenfondsen uitgevoerde pensioenregelingen het grootste gedeelte van de uitvoerdersmarkt. Daar zit een zeer groot advies-hiaat. Daarnaast neemt de gemiddelde consument die een pensioenregeling bij een pensioenfonds heeft lopen niet snel contact op met de financieel adviseur. Al is het alleen maar om de kosten die zo'n advies met zich meebrengt.
- *De Ombudsman Pensioenen* en het *Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)* zijn corrigerende instanties die respectievelijk kunnen bemiddelen bij klachten en geschillen over de uitvoering van een pensioenreglement (2^e pijler) en kunnen optreden bij klachten over andere pensioenproducten (3^e pijler).

Feit is dat deze partijen onderdeel zijn van de gewantrouwe sector. De deskundigheid is daar wel, maar de consument ziet hen als onvoldoende hulpvaardig en vertrouwenwekkend. Daarbij komt dat beide organen de aanbieders nauwelijks kunnen sanctioneren. Daarmee houdt de sector het signaleren en repareren het liefst in eigen hand. Beide zitten helemaal achterin de klachtenstraat. Je belt eerst met de

¹¹ Art. 116 PW, 'Een pensioenfonds verricht slechts activiteiten in verband met pensioen en werkzaamheden die daarmee verband houden', moet mogelijk ook worden aangepast.

¹² [Kamerstuk 34344, nr. 3 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)

klantenservice van het pensioenfonds of de verzekeraar. Vervolgens moet je apart vragen om nadere toelichting, dan dien je een klacht in (soms ook weer in twee fases) en pas daarna kom je bij de ombudsman of het Kifid uit. Hierdoor blijven fouten vaak incidenten en er wordt er nauwelijks of met grote vertraging onderzoek gedaan naar misstanden of structurele fouten. Er en worden al helemaal geen sancties opgelegd. Met als gevolg dat de consument met lege handen achterblijft.

- *Zelf uitzoeken.* ZZP'ers en werknemers zonder pensioenregeling moeten het zelf uitvogelen en kunnen vaak nergens terecht, omdat zij de opbouw vaak regelen via execution only brokers.
- *Overig:* De consument heeft diverse informatiebronnen tot zijn beschikking zoals Mijnpensioenoverzicht.nl, Svb.nl/mijn svb, Pensioen1-2-3 en UPO (zie verder <https://pensioenmodellen.nl/>), de website van zijn pensioenfonds, Pensioen kijker (inmiddels exit), Omroep Max, Tijdschriftenrubrieken (Zin, Elsevier) en de Consumentenbond.

Maar kan hij ook vinden wat hij zoekt, begrijpen wat hem verteld wordt en vervolgens doen wat in zijn eigen belang is? In Mijnpensioenoverzicht.nl kun je niet eens zien hoeveel inkomen je zult ontvangen als je partner overlijdt¹³.

Slotsom: wat er niet is moet komen, de Pensioenautoriteit moet de verbinding maken tussen de consument – zijn pensioenpot wordt echt van hem en voor zijn nabestaanden - en de pensioenwereld, waar risicodeling en solidariteit geldt.

¹³ De hoogte van het partnerpensioen staat namelijk in de mijn-omgeving van de partner, want het is zijn persoonlijke arbeidsvoorwaarde.

5. Pensioenautoriteit voor consumenten

5.1 Noodzaak Pensioenautoriteit in de transitiefase

De transitie van het oude naar het nieuwe stelsel verloopt volgens het pensioenakkoord in drie fasen. Per fase wordt geïndiceerd welke rol de Pensioenautoriteit kan vervullen. Hier wordt niet uitputtend de taakopdracht en het werkterrein van de Pensioenautoriteit beschreven. Veeleer gaat het erom te verduidelijken dat een transitie zonder een Pensioenautoriteit het consumentenbelang negeert.

Eerste fase pensioenhervorming (tot 2024):

Sociale partners moeten keuzes maken: keuzemodellen ontwikkelen en een bijpassende uitleg voor deelnemers aanleveren. De Pensioenautoriteit kijkt mee. Maar sociale partners kunnen niet altijd keuzes maken, bijvoorbeeld omdat het pensioenfonds gesloten is of omdat de werkgevers te kleinschalig zijn: keuzemodellen ontwikkelen met bijpassende uitleg. De Pensioenautoriteit gaat dat doen. En sociale partners komen er niet altijd uit. Wie bemiddelt hierbij? Nu is die rol toebedacht aan de Transitiecommissie. Zo kan de commissie vakbonden onpartijdig steunen in de vorm van bemiddeling of bindend advies, maar gezien hun opdracht is belangrijk dat de belangen van de deelnemers bewaakt worden door de Pensioenautoriteit.

Tweede fase pensioenhervorming (2024 – 2026)

Wie beoordeelt of het invaren van bestaande aanspraken goed verloopt? Er moet een inclusieve marktwaarde worden vastgesteld, waarbij er voor diverse leeftijdsgroepen geen waarde mag verdwijnen. De Autoriteit kan hiervoor uniforme regels vaststellen. Daarmee ontwikkelt deze ook de nodige expertise om de vraagbaakfunctie te vervullen om de consumenten te kunnen uitleggen dat hun pensioen eerlijk wordt vastgesteld.

Een pensioenfonds heeft maximaal vier jaar de tijd om het nieuwe stelsel in te voeren, van 2022 tot 2026. Alle deelnemers moeten persoonlijk inzicht krijgen in de hoogte van hun pensioen dat zij vóór de overstap mochten verwachten en het verwachte pensioen na de overstap¹⁴. Wie helpt deelnemers als er hierover een conflict ontstaat met het pensioenfonds? Dat is de taak van de Pensioenautoriteit.

Zzp'ers worden niet verplicht pensioen op te bouwen. Zij moeten zich wel makkelijker vrijwillig kunnen aansluiten bij een pensioenregeling. De Pensioenautoriteit kan hen de weg wijzen en zo nodig checken of de aanbiedingen correct zijn.

Pensioenfondsen moeten deelnemers voorlichten, maar mogen geen advies geven. Wie stelt vast waar de grens ligt tussen voorlichting en advies? Dat zou nu de AFM moeten doen, maar die is daar niet op berekend. Een taak voor de Pensioenautoriteit.

Bestaande beschikbare premieregelingen worden uit gefaseerd. Nieuwe werknemers kunnen straks niet meer toetreden tot die bestaande regelingen. Pensioenfondsen zijn wel wettelijk verplicht om alle werknemers een gelijkwaardig pensioen aan te bieden. Hoe stel je dat vast? Dat zou nu DNB moeten doen, maar die is daar niet op berekend. Dat kan de Pensioenautoriteit doen.

¹⁴ Aon pleit in zijn consultatiereactie op het wetsvoorstel Wet toekomst pensioenen voor een individueel pensioengesprek voor iedere pensioendeelnemer. "Wij vinden dat iedere pensioendeelnemer recht moet hebben op een individueel gesprek waarin ingegaan wordt op de persoonlijke pensioensituatie", zegt Frank Driessen, CEO van Aon's Retirement Solutions. "Uit eerder onderzoek van Aon blijkt dat deelnemers de voorkeur hebben voor een digitaal platform of app, gevolgd door regelmatige communicatie via de werkgever (brief, e-mail) en een persoonlijk gesprek. Juist bij deze complexe materie menen wij dat een individueel gesprek grote meerwaarde heeft."

Derde fase pensioenhervorming (2026 – 2036)

In 2026 begint de 10-jaarsperiode waarin deelnemers compensatie krijgen als zij er in het nieuwe stelsel op achteruitgaan. Wie overstapt naar een andere werkgever, verliest het recht op compensatie bij zijn oude pensioenfonds. Belangrijk is dan dat de Pensioenautoriteit toegang heeft tot een compensatiereserve waaruit pensioendeelnemers geld krijgen als zij geen aanspraak meer kunnen maken op compensatie door uitdiensttreding. Bedrijfstakpensioenfondsen zouden anders voor hun deelnemers veel gunstiger zijn dan ondernemingspensioenfondsen. Die compensatiereserve dient er ook toe om deelnemers schadeloos te stellen bij foutieve berekeningen. Immers, bij pensioenfondsen worden fouten gemaakt, door falende ICT-processen, foutieve administratie of door gebrekkige communicatie met het UWV. In het collectieve 'defined benefit'-stelsel kan dat uit de collectieve pot worden gecompenseerd. Dat kan in het nieuwe stelsel niet meer. De Autoriteit doet onderzoek als blijkt dat iemand gedupeerd is: is er sprake van een incident, of is een grotere groep gedupeerd? Zij is in staat de schade vast te stellen en kan herstelbeleid afdwingen.

5.2 Missie Pensioenautoriteit

Niets mooier dan het hebben van een missie die het bestaansrecht van een organisatie verwoordt. Daartoe is aangesloten bij de omschrijving van 'pensioengeluk' die ontwikkeld is door State Street. De PA heeft als missie en als richtsnoer om pensioengeluk bij alle deelnemers na te streven. De focus komt dan op drie zaken: vertrouwen in het pensioenstelsel bij consumenten, een gevoel van eigenaarschap over eigen pensioen en balans tussen pensioenwensen en financiële realiteit. In de woorden van State Street¹⁵:

Trust

Stabiliteit en voorspelbaarheid van een pensioenstelsel en pensioenvoorziening leiden tot vertrouwen. Eventuele veranderingen daadkrachtig doorvoeren, tijdig communiceren aan betrokkenen en de impact daarvan op het niveau van de deelnemer toelichten zijn van belang. Voldoen aan de verwachtingen van betrokkenen is een kernelement.

Ownership

Pensioendeelnemers die eigen verantwoordelijkheid voor en controle over hun pensioenvoorziening hebben zijn gelukkiger. Als mensen zelf verantwoordelijkheid voelen verdiepen zij zich meer in de pensioenvoorziening. Eenvoud en begrijpelijkheid zijn daartoe noodzakelijk. Indien deelnemers zelf keuzes kunnen maken voelen ze zich zekerder. Ook al maken ze daar eventueel weinig gebruik van. Maatwerk door flexibiliteit voelt goed en biedt handelingsperspectief.

Preparedness

Voldoende pensioenspaartegoeden en het goed zicht daarop hebben zijn cruciaal voor gereedheid voor pensionering en tevredenheid met de pensioenuitkering. Tijdig en voldoende sparen in de werkzame jaren is essentieel, zodat een voldoende hoge pensioenuitkering kan volgen. Maar daarnaast zijn ook goed inzicht in de reeds opgebouwde pensioenen, (web)tools en advies om een inschatting te kunnen maken over de financiële toereikendheid en eventuele tijdige bijsturing van belang.

¹⁵ Jacqueline Lommen, ESB, 26 september 2019

5.3 Werkterrein Pensioenautoriteit in voorbeelden

Voor de deelnemers valt er straks meer te kiezen. Stel nu dat een deelnemer eerder met pensioen wil. Werknemers uit de Bouw bijvoorbeeld worden op basis van de tijdelijke RVU-drempelvrijstelling gedurende een maximale periode van 3 jaar tot AOW-leeftijd financieel ondersteund. Houden ze dan nog wel genoeg over? In de Bouw ontvangen werknemers een periodieke aanvulling. In andere bedrijfstakken zien we ook eenmalig ontslagvergoedingen in combinatie met een WW-uitkering. Per branche, werkgever en situatie wordt de RVU-versoepeling anders toegepast. Er is geen standaard, het gaat om maatwerk. Maatwerk zorgt ervoor dat deelnemers elkaar minder kunnen helpen. Hun situatie verschilt te veel van elkaar. Het zijn geen gelijke gevallen. En per geval nemen de te maken keuzes toe. De Pensioenautoriteit is laagdrempelig, onafhankelijk en kan de keuze begeleiden. Waar nodig kan de Pensioenautoriteit werknemers doorverwijzen naar een passende pensioenadviseur.

Voor een beeld over het werkterrein van de Pensioenautoriteit volgen hier een tiental voorbeelden van foutieve pensioenberekeningen, en onvolledige communicatie met en begeleiding van de consument bij zijn pensioenkeuzes. De voorbeelden zijn ingebracht door een door de Consumentenbond geraadpleegde onafhankelijke pensioenadviseur, en verder door lezers van de Geldgids bij de redactie. Ze zijn bedoeld als illustraties om te verduidelijken dat de instanties die opgesomd staan in hoofdstuk 4 feitelijk tekort schieten bij de ondersteuning van de consument. Het is een illusie te veronderstellen dat (enkele van) deze instanties tijdens de transitie de consument effectiever en toegankelijker terzijde staan bij hun pensioenvragen. Dat ging niet goed en dat zal niet goed gaan, zo is de realistische aanname. Bedacht zij verder dat de gemiddelde consument zich weinig alert toont bij pensioenkwesaties, in hoofdstuk 3 is verduidelijkt waardoor dit is veroorzaakt.

(1) Communicatie na arbeidsongeschiktheid

Ernest wordt arbeidsongeschikt en na twee jaar ontslagen. Vervolgens ontvangt hij een WIA-uitkering. Bij zijn ontslag vervalt zijn voorwaardelijk pensioen, omdat dat alleen behouden blijft zolang hij werkt bij een bij pensioenfonds A aangesloten werkgever. Er zijn gelukkig uitzonderingen. Als de werknemer op de ontslagdatum minimaal 60 jaar is, kan hij het voorwaardelijke pensioen behouden door minimaal 10% van het pensioen al te laten ingaan. Meerdere malen belt de deelnemer voorafgaand aan zijn ontslag met A en vraagt of hij niets is vergeten. Ernest wordt gerustgesteld en niet op de hierboven genoemde uitzondering gewezen. Bij A worden de besproken onderwerpen in het digitale portaal van A opgeslagen. Vervolgens merkt hij dat dat het voorwaardelijk pensioen van bijna €3.000 per jaar toch is vervallen. Het gaat hier om een levenslang pensioen dat bij een gemiddelde sterftkans minimaal €60.000 vertegenwoordigt. A komt hem niet tegemoet. De arbeidsongeschikte Ernest schakelt vervolgens een advocaat in. Die toont de printscreens die de werknemer van het digitale portaal heeft gemaakt. Pas dan komt het pensioenfonds tot inkeer.

Stel dat Ernest geen printscreens had gemaakt. Dan was hij behoorlijk gedupeerd. De opmerkingen waren namelijk later tijdens de discussie met het pensioenfonds niet meer in het portaal terug te vinden.

(2) Communicatie over partnerpensioen

Melanie is ervan overtuigd dat haar vriend Rick helemaal bij haar past, ook al zijn ze niet getrouwd. Als Rick overlijdt, komt zij erachter dat hij haar nooit heeft aangemeld bij zijn pensioenfonds omdat hij geen boterbriefje kon overleggen. Zij krijgt geen cent partnerpensioen. In het nieuwe pensioenstelsel komt er een uniform partnerbegrip, daarmee wordt het gemakkelijker voor deelnemers om hun partner aan te melden. Desondanks zijn ongelukken nog niet uitgebannen. Er zijn pensioenuitvoerders zoals bijvoorbeeld het ABP, PFZW en Bouw (dit betreft geen limitatieve

opsomming) die bij leven van de deelnemer de gegevens van de ongehuwd samenwonende partner willen vernemen. Daar moet de consument beter op worden geattendeerd. Het risico kan ook worden uitgesloten door er een onbepaald partnersysteem van te maken, maar maakt voor bedrijven met relatief veel werknemers zonder partner de premie te hoog.

(3) Communicatie na een andere woonsituatie

Albert is al drie jaar met pensioen als hij een brief krijgt van pensioenfonds B. Zijn kinderen zijn het huis uit en daarom is onlangs de AOW verlaagd van een alleenstaande naar een samenwonende uitkering. Om die reden wordt zijn pensioen gekort. De gepensioneerde Albert begrijpt er niets van: 'Wat zijn dan de over decennia lang jaarlijks door B verstrekte pensioenoverzichten waard? Ik heb die altijd erg verhelderend gevonden omdat je op basis daarvan goed kon beoordelen of je een zogenaamd pensioentekort had. Dat werd ook door B steeds benadrukt: 'neem maatregelen als u een pensioentekort heeft'. Ik heb al die decennia nimmer informatie of een toelichting ontvangen dat het uit te keren pensioen afhankelijk is van de hoogte van de AOW ten tijde van "het genieten" van het pensioen.'

(4) Keuzebegeleiding pensionering op pensioendatum of eerder

Josien gaat met pensioen, terwijl haar werkloze partner pas over drie jaar de AOW-leeftijd bereikt. Zij heeft tijdelijk dus meer inkomen nodig. Lukt het haar om nog iets bij te verdienen of kiest ze voor een hoog-laaguitkering? Of kiest ze voor een pensioenbedrag ineens? En wat is dan het meest geschikte uitkeringsmoment? Zoveel keuzes die er gemaakt kunnen worden. Wie kan er helpen? Of denk aan de keuze voor een variabel pensioen in combinatie met deeltijdpensioen of de vernieuwde RVU-regeling vanaf 2021. Maar er zijn ook eerdere belangrijke keuzes te maken. Is het verstandig vrijwillig voort te zetten? Het partnerpensioen uit te ruilen? Het risico van verkeerde keuzes is enorm.

(5) Begeleiding bij een overstap binnen het pensioenfonds

Pensioenfonds C vraagt aan Evert of hij intern wil overstappen naar een nieuw pensioenproduct binnen hetzelfde fonds. Hij heeft nu een inleggarantie. In de nieuwe regeling niet. Mogelijk heeft hij na een eventuele overstap meer profijt van gunstige beleggingsresultaten. Het beleggingsrisico dat hij loopt wordt beperkt doordat het pensioenfonds 10 jaar voor pensioendatum jaarlijks 10% van het pensioen inkoopt en daarmee veilig stelt. Lastige materie. Evert hoeft niet over maar misschien blijkt achteraf dat een overstap toch verstandig zou zijn geweest. Wie kan hem met deze lastige keuze helpen? Het pensioenfonds schrijft dat ze niet kunnen en mogen adviseren. Ze geven wel aan dat als hij hulp nodig heeft hij contact met een financieel adviseur kan opnemen. Bij navraag blijkt dat de adviseur de deelnemer eerst financieel moet leren kennen om te kunnen en mogen adviseren. De adviseur kijkt niet alleen naar deze pensioenregeling maar moet en wil de hele financiële situatie van de deelnemer overzien. En zijn wensen in kaart brengen. Als de adviseur goed op de hoogte is en flink doorwerkt kunnen de advieskosten misschien 'beperkt' blijven tot € 500. Dat is nog steeds een te hoge drempel voor Evert en velen met hem.

(6) Begeleiding bij waardeoverdracht en veel kleine pensioenregelingen

Diana gaat in een andere sector werken. Is het verstandig het pensioen over te hevelen? Inclusief de waarde van de in het verleden opgebouwde pensioenregelingen? Dat is van meerdere factoren afhankelijk. Daarvoor moet de adviseur de klant leren kennen. Veel mensen hebben meerdere pensioenregelingen waarvan het bedrag hoger is dan de grens voor een klein pensioen. Voor al deze regelingen zijn er keuzes te maken die los van elkaar kunnen staan. Dat is een uitdaging.

(7) Opbouw pensioen bij scheiding

Ruth is gescheiden. Ze dacht dat ze de pensioenverzekeraar daarvan op de hoogte had gebracht. Echter nu 10 jaar verder komt ze er vlak voor haar pensioendatum achter dat de verzekeraar van niets weet. En omdat de scheiding niet binnen twee jaar aan de verzekeraar is gemeld moet ze nu zelf aan haar ex-man zijn gedeelte van het pensioen betalen. Hoe berekent ze dat? Te goeder trouw wordt zijn deel berekend totdat haar ex aan de bel trekt. Hij is het niet met het bedrag eens. Wat het lastig maakt is dat er net voor de scheiding een individuele waardeoverdracht van het pensioenkapitaal heeft plaatsgevonden. Daarbij zijn er minder deelnemingsjaren overgenomen ondanks het feit dat de waarde wel in het geheel is overgedragen. Niet alle huwelijkse jaren staan meer op de overzichten vermeld ondanks het feit dat de waarde wel klopt. De waardeoverdracht heeft de verevening extra gecompliceerd. Om niemand tekort te doen is er hulp gewenst.

(8) Opbouw pensioen bij overlijden

Een gepensioneerde overlijdt in oktober 2020. Zijn partner Elisabeth gaat er in inkomen flink op achteruit, omdat een groot deel van het partnerpensioen naar zijn ex gaat. Elisabeth belt op advies van de Geldgids pensioenfonds D om een toelichting te vragen: hoe is haar partnerpensioen precies berekend? Een maand later volgt het antwoord: D heeft bij de berekening een fout gemaakt, omdat er geen rekening is gehouden met 'uitruiljaren'. Fouterstel levert op dat Elisabeth ruim €1600 per jaar meer pensioen ontvangt.

(9) Opbouw pensioen na liquidatie

Jan-Willem gaat bijna met pensioen. Hij heeft altijd bij dezelfde werkgever gewerkt. Hoewel? De werkgever is meerdere malen overgenomen evenals de pensioenregeling meerdere malen is overgegaan van pensioenuitvoerder. Een paar pensioenuitvoerders werden zelf geliquideerd nadat de waarde was overgedragen naar het nieuwe pensioenfonds. Aan de vooravond van zijn pensioen valt zijn totale pensioen tegen. Is er geld aan de strijkstok blijven hangen of maakt hij zich onterecht zorgen? Wie helpt om het vroegere proces te controleren en toe te lichten aan de consument?

(10) Opbouw pensioen vanaf AOW-datum

Ruim voor het bereiken van de AOW-leeftijd neemt Moniek contact op met pensioenfonds E. Zij had gehoord dat er iets met haar nabestaandenpensioen van ongeveer €15.000 per jaar zou gebeuren. Daar komen we op terug, laat E weten. Zes weken later krijgt zij te horen dat haar nabestaandenpensioen op de AOW-leeftijd omlaaggaat naar €9.900 per jaar, ofwel €821 bruto per maand. Een uitleg ontbreekt. Als de Geldgids navraag doet bij E, blijkt dat die €5.000 een ANW-compensatie is voor de periode tot aan de AOW. Zij zal vanaf de AOW-datum een alleenstaande AOW die ongeveer €5000 hoger is dan de AOW voor gehuwden ontvangen. De korting op het nabestaandenpensioen wordt dus goed gemaakt door de hogere AOW. Pensioenfonds E liet ook na te vertellen wat Moniek ongeveer aan inkomsten zal krijgen vanaf de AOW-leeftijd. Een simpele rekensom wijst uit dat het ongeveer €1.900 netto per maand zal worden en dus geen €821 bruto.

BIJLAGE: inrichting Pensioenautoriteit

In het voorgaande is ingegaan op de vraag waarom de realisering van een Pensioenautoriteit (PA) wezenlijk is voor het welslagen van een pensioentransitie. Voorts is in de vorm van een tiental voorbeelden beknopt een werkterrein geschetst voor de PA: laagdrempelig en onafhankelijk van de gevestigde belangen binnen de pensioensector consumenten adviseren, activeren voor sparen voor later en fouten in pensioencomputaties (doen) herstellen. Voor foutherstel na de transitie zal de PA ook toegang hebben tot financiële middelen om de consument schadeloos te stellen. Het akkoord voorziet er namelijk niet in dat pensioenfondsen daarvoor een (lastig calculeerbare) collectieve buffer kunnen aanhouden.

Hier volgt een schets over hoe een PA kan krijgen. Uiteindelijk zal het loket zijn voor alle soorten van pensioenvragen van consumenten.

Een loket

Wezenlijk onderdeel in de opstartfase is het creëren van een zeer toegankelijke servicedesk met eigentijdse software. De desk kent strakke en transparante procedures zoals ontwikkeld door (bijvoorbeeld) Cool Blue en KPN. Dit kaliber van organisaties kan bij de ontwikkeling betrokken worden. Het Pensioenregister wordt vervolgens gekoppeld aan de PA. Dat betekent dat de aansturing van het Pensioenregister door het Verbond van Verzekeraars, de Pensioenfederatie en de Sociale Verzekeringsbank ondergebracht wordt bij de PA. Ter verdere vormgeving van de 'een-loket-aanpak' zal de klachtenbehandeling over de 2^e pijler door de Ombudsman Pensioenen en het 3^e pijlerpensioen door het Kifid onderdeel worden van de PA, in de vorm van een aparte klachtenafdeling. Die afdeling staat apart, de klachtenbehandelaar kan niet tegelijkertijd optreden als bemiddelaar. Ook de op consumenten gerichte adviesgerichte taken binnen de AFM kunnen worden ondergebracht bij de PA. De klachtenprocedure van de AFM – deels gelinkt aan het Kifid – wordt dan een takenveld voor de PA.

Daarmee komen alle vragen en klachten van consumenten terecht binnen één organisatie: goed voor hen die duidelijkheid zien en wezenlijk voor een steile leercurve binnen de PA. Dat laatste is een belangrijke voorwaarde voor het welslagen van een goed functionerende PA.

Financiering van de Pensioenautoriteit

De opstart, inrichting en exploitatie wordt betaald door de overheid. Het is namelijk een groot maatschappelijk belang dat burgers blijven geloven (of weer gaan geloven) in een robuust en eerlijk pensioenstelsel.

De PA heeft toegang tot een (elders beheerde) compensatiereserve om consumenten schadeloos te stellen voor foutherstel na de transitiefase. De relatie tussen de PA en de reserve, en de funding ervan vraagt nader onderzoek. Gelet op de transitietermijn van 15 jaar en de bewaking door een transitiecommissie tijdens die termijn is de verwachting dat de compensatiereserve beperkt van omvang is, en op termijn kan afnemen. Maar het moet wel geregeld worden, mede ook om te voorkomen¹⁶ dat pensioenfondsen en pensioenverzekeraars de rekening doorschuiven tot na de transitiefase.

Governance van de Pensioenautoriteit

De feitelijke inrichting van de PA – zoals structuurkeuze, functieprofielen, verantwoordingslijnen en beloning – is een zaak voor overheid en pensioensector gezamenlijk. Hier wordt geopteerd voor een overheidsorganisatie. Voor vertrouwen bij consumenten over hun pensioen is wezenlijk dat de PA directie onafhankelijk kan besluiten. Voorstelbaar is dat via een Raad van Advies de enorme pensioenexpertise van de sector voor de PA op armlengte beschikbaar is.

¹⁶ Er zijn tal van maatregelen denkbaar om dit zogenoemde moral hazard effect te minimaliseren.

Een vervolgstap is dat de PA enkele fysieke locaties ontwikkelt waar consumenten terecht kunnen. Dat brengt de PA dicht bij hen die moeite hebben met digitale communicatie of moeite hebben hun klacht te verwoorden. Ook hiervoor kunnen organisaties als Cool Blue en KPN als voorbeeld dienen.

Voorkant, achterkant en handhaving

Een servicegerichte PA is er voor consumenten, die zich niet langer hoeven af te vragen waar ze zich moeten melden voor een onafhankelijk advies of klacht, nadat ze zijn vastgelopen. Dat is de 'voorkant' van de PA. De 'achterkant' is dat de PA alle vragen zelf behandelt dan wel – naar verwachting het grootste deel - laat behandelen door het pensioenfonds (of pensioenuitvoerder), pensioenverzekeraar of pensioenadviseur in kwestie. Net als bij de Nationale ombudsman helpt de PA mensen op weg, met informatie of door te vertellen waar ze terecht kunnen. Als het dan niet lukt, kunnen ze weer bij PA aankloppen.

Met alle partijen zoals pensioenfondsen en adviseurs heeft de PA een directe verbinding. Het is de verantwoordelijkheid van de PA om de consument te helpen en te informeren over zijn vraag of klacht. Er zijn procedures om de vragen tijdig en correct in behandeling te nemen en af te werken. De PA beschikt daarom naar de sector over sancties¹⁷, zoals 'naming en shaming' op de eigen website en het (doen) heffen van boetes als de beantwoording ernstig in gebreke blijft. Daarmee wordt noodzakelijk en duidelijk dat de PA een overheidsorganisatie is, belangrijk voor het onafhankelijke imago van een PA.

De Pensioenautoriteit vermindert het aantal pensioenorganisaties

Met de 'een-loket-aanpak' komt al dat wat met pensioen te maken heeft vanuit consumentenperspectief binnen een onafhankelijke organisatie die burgers activeert, adviseert, bemiddelt en sanctioneert over opgebouwd en nog op te bouwen pensioen. Het is te benadrukken dat er met de komst van een PA elders organisaties of delen van organisaties worden afgebouwd. Het is dus niet zo dat met de PA er weer een organisatie bij komt in de sector.

De PA en marktadviseurs

Door eerstelijnsadvies te verlenen en te signaleren waar er meer hulp gewenst is kan de PA door zijn laagdrempeligheid als bruggenbouwer dienen naar een desgewenst uitgebreider advies waarin de markt kan voorzien. Daarmee kan het voor consumenten duidelijk worden waarom goed advies geld kost. De PA kan consumenten een eind op weg helpen. Indien nodig weet hij werknemers door te sturen naar andere aanspreekpunten, zoals de HR-manager die op de hoogte geacht te zijn van bijvoorbeeld de RVU-vrijgestelde vroegpensioenuitkering of een vitaliteitspact. Als de PA weet wat de werkgever aan kan/moet bieden kan hij de werknemer verder begeleiden of indien het een te complex financieel vraagstuk is doorverwijzen naar een pensioenadviseur. De pensioenadviseurs maken aan de PA bekend waar hun specialisme ligt, in welke branches, welke pensioenregelingen, zodat een werknemer een effectief advies ontvangt. De PA kan een netwerk opbouwen van specialisten waaruit de werknemers zelf kunnen kiezen. Specialisten die bekend zijn met de cao's en pensioenreglementen van bijvoorbeeld alleen de grote pensioenfondsen of alleen die van ondernemingspensioenfondsen of zij die zich niet verplicht hoeven te binden en de regelingen bij verzekeraars onder mogen brengen.

¹⁷ De sanctiemogelijkheden van het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg bieden aanknopingspunten om een effectieve handhaving te creëren. Zie: <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/over-de-tuchtcolleges>

De PA stopt in 2036

Ten slotte, de PA is nodig om bij alle burgers vertrouwen te winnen in pensioen in de overgang naar een nieuw en houdbaar pensioenstelsel. Het is de vraag of een PA nog toegevoegde waarde heeft na de transitiefase. Daarom zal in de statuten worden opgenomen dat de PA in 2036 (of later als de transitie uitloopt) ophoudt te bestaan.