

Hulp van de Pensioenautoriteit

De Consumentenbond pleit voor de oprichting van een Pensioenautoriteit. Die moet de belangen van burgers centraal stellen en zo bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in de pensioensector.

TEKST ROB BAKKER, REINOUT VAN DER HEIJDEN EN DIRK-JAN PLATE



NEDERLANDERS WERKEN

gemiddeld een dag per week voor hun pensioen. Een vijfde van het salaris gaat naar het pensioenfonds, maar dat gaat niet van harte. Pensioenfondsen krijgen van consumenten een 5,7 als rapportcijfer, blijkt uit de Consumentenmonitor 2020 van het Verbond van Verzekeraars. Dat is nog lager dan het cijfer voor de matig gewaardeerde banken en tussenpersonen.

Internationaal wordt het Nederlandse pensioenstelsel geprezen. Veel werkgevers hebben in aanvulling op de AOW een goede, maar dure pensioenregeling waaraan werknemers verplicht moeten deelnemen. Dat levert een goed inkomen vanaf de pensioenleeftijd op. Toch zijn wij vergeleken met andere landen somber en onzeker over de pensioenfase. Ook zijn wij financieel niet goed voorbereid op ons pensioen, volgens onderzoeken van adviesbureau State Street uit 2018 en 2019.

In 2027 krijgt Nederland een nieuw pensioenstelsel. Deelname blijft verplicht, maar de pensioenpotjes worden individu-

eel en de pensioenuitkeringen minder zeker dan daarvoor. Dat jaagt angst aan, want consumenten hebben weinig vertrouwen in de pensioensector. Ook zijn ze er niet klaar voor zelf verantwoordelijk te worden voor hun pensioen. Daarom vindt de Consumentenbond dat burgers hulp moeten krijgen om een gevoel van controle, vertrouwen en verantwoordelijkheid voor hun eigen pensioen te ontwikkelen.

Tanden stukbijten

Het doorvoeren van grote veranderingen gebeurt in ons land van oudsher via geleidelijke en overzichtelijke stappen. In de traditionele overlegcultuur voelden burgers zich zelden verrast of teleurgesteld. In dat klimaat kon Nederland uitgroeien tot koploper waar het gaat om vertrouwen in maatschappelijke instituties. Inmiddels maakt Nederland een vertrouwenscrisis door, met het Groningse gasprobleem en de woekerpolis- en kinderopvangtoeslagaffaire als sprekende en trieste voorbeelden. De Consumentenbond sluit niet uit dat pensioen ook zo'n voorbeeld



INVOERING PENSIOENSTELSEL

2023

Pensioenfondsen beginnen met het omzetten van de bestaande pensioenen naar het nieuwe stelsel. Iedereen moet persoonlijk inzicht krijgen in de gevolgen daarvan.

wordt en wil dat voorkomen. Wij pleiten daarom voor de oprichting van een Pensioenautoriteit. Dit moet een stevig overheidsorgaan zijn. Het moet laagdrempelige hulp bieden, onafhankelijk informeren over keuzemogelijkheden en toegang bieden tot een apart klachtenloket. Pensioenen zijn na de beurscrisis van 2001 in snel tempo versoberd en tegelijkertijd complexer geworden. Ondertussen kreeg de burger steeds meer eigen verantwoordelijkheid. Als hij al actie ondernam, beet hij zijn tanden stuk op de complexe materie van arbeidspensioen en individuele lijfrentes.

Laagdrempelige hulp

Pensioenfondsen mogen van de wetgever geen advies geven. Maar de burger weet niet hoe hij zijn pensioenproblemen zelf moet aanpakken en mijdt financieel adviseurs met hoge uurtarieven. Consumenten moeten op weg geholpen worden in de moderne diensteneconomie, en dat geldt niet alleen voor degenen met weinig inkomen. Laagdrempelige hulp bij pensioen zet consumenten ertoe aan hun toekomst te regelen. Hierbij leren zij om het deels zelf te doen en deels hulp in te schakelen tegen betaling. Als zij leren gericht een adviseur in te schakelen voor wat zij niet zelf kunnen of willen doen, regelen zij hun zaken beter. Dan hoeft de samenleving minder vaak de gevolgen van adviesmijdend gedrag op te lossen.

Door de toenemende digitalisering zal het ook makkelijker worden om een laag bedrag te betalen voor los advies of een praktisch stappenplan om pensioen zelf te regelen of uit te besteden.

Pensioenautoriteit

Een servicegerichte Pensioenautoriteit (PA) is er dan voor consumenten. Zij hoeven zich niet langer af te vragen waar ze zich moeten melden voor een onafhankelijk advies of klacht als ze zijn vastgelopen. Dat is de 'voorkant' van de PA. De 'achterkant' is dat de PA alle vragen zelf beantwoordt of laat afhandelen door het betreffende pensioenfonds of de –uitvoerder, de pensioenverzekeraar of een pensioenadviseur. Net als de Nationale ombudsman helpt de PA burgers op weg. Dat doet ze met informatie of door te vertellen waar burgers terecht kunnen. Als ze dan nog steeds niet zijn geholpen, kunnen ze weer bij de PA aankloppen.

Eén loket

Wat is het belang van één loket? Klachten over pensioen worden – afhankelijk van het soort pensioen – momenteel behandeld door de Nationale ombudsman (klachten over de uitvoering van de AOW, oftewel pensioen uit de eerste pijler), de Ombudsman Pensioenen (arbeidspensioen, oftewel pensioen uit de tweede pijler) en het Kifid (over lijfrentes,

derde pijler). In het pensioenregister op mijnpensioenoverzicht.nl is alleen informatie over pensioen uit de eerste en tweede pijler opgenomen. Informatie over derdepijlerpensioen moet je bij je bank of verzekeraar halen. Wie daarnaast gebruik wil maken van vermogen uit box 3 of de eigen woning voor zijn pensioenopbouw, moet een financieel adviseur inschakelen die gebonden is aan de voorschriften uit de Wet op het financieel toezicht. Als er één loket komt voor alle onderdelen van het pensioen, heeft die met alle partijen een directe verbinding. Dus ook met pensioenfondsen en –adviseurs. Er zijn dan procedures vastgelegd om pensioenvragen en –klachten tijdig en correct in behandeling te nemen en af te handelen. De PA kan sancties opleggen als de sector zich niet aan die procedures houdt. Bijvoorbeeld *namings* en *shaming* op de website van de PA en boetes opleggen als een partij ernstig in gebreke blijft. Belangrijk voor de onafhankelijkheid is dat de PA een overheidsinstelling is. De Pensioenautoriteit is nodig om bij alle burgers het vertrouwen te winnen in hun pensioen bij de overgang naar een nieuw en houdbaar pensioenstelsel. ●

MEER OVER DE PENSIOENAUTORITEIT

 Dit artikel is een verkorte versie van het pleidooi van de Consumentenbond voor een Pensioenautoriteit. Meer informatie is te vinden op geldgids.nu.

2027

Uiterlijk in 2027 moet de overgang naar het nieuwe stelsel geregeld zijn. Vanaf 2027 begint de periode van compensatie voor mensen die er in het nieuwe stelsel op achteruitgaan.

2037

De overgang naar het nieuwe stelsel is afgerond.

Laat je niets wijismaken

Met de onafhankelijke tips en adviezen uit de Geldgids maak je zelf de juiste financiële keuzes. Probeer nu met korting.

Bekijk de aanbieding

