



Een pensioenwereld te winnen

Begin 2010 hadden consumenten hoge verwachtingen van hun pensioen: 59 procent verwachtte 70 procent van het laatstverdiende salaris als pensioen te ontvangen, 25 procent geeft aan niet te weten welk pensioen men zal ontvangen en slechts 12 procent denkt dat minder pensioen wordt ontvangen dan 70 procent van het laatste salaris. Dit betekent dat amper één op de tien consumenten misschien een reëel beeld heeft van de hoogte van het te ontvangen pensioen. Zelfs van deze groep kan allerm minst worden gezegd dat men weet hoe de pensioenvlag er bij hangt. Het verschil tussen 65 procent pensioen of 25 procent pensioen is immers ook groot.

Een maand later werd bekend dat niet één van de pensioenuitvoerders alle verplichte informatieonderdelen op de juiste manier in de startbrief had opgenomen. De startbrief is bedoeld om inzicht te geven in de pensioenregeling. In de praktijk blijken ze echter te lang, er wordt vakjargon in gebruikt en risico's worden niet altijd expliciet vermeld. Het kwam zelfs voor dat een disclaimer is opgenomen waarin werd vermeld dat aan de startbrief geen rechten kunnen worden ontleend.

Het werd nog erger. Zo bleek later dat vooral door de complexiteit van pensioenen fouten in het uniform pensioenoverzicht (upo) staan. Maar liefst 29 procent van de upo's bleek niet correct. Dit is extra pijnlijk als je je realiseert dat 80 procent van de consumenten aangeeft de belangrijkste informatie te ontvangen van het pensioenfonds of de pensioenverzekeraar. De meerderheid van de consument heeft geen goed beeld van zijn of haar pensioen en verwacht te veel. Als men al de moeite neemt

duidelijkheid te krijgen over de eigen pensioenregeling is de kans reëel dat men een verkeerd beeld krijgt omdat de informatie niet volledig of onjuist is.

Verder bleek de kwaliteit van het pensioenadvies aan het mkb onder de maat en verdienen in navolging van de kosten bij verzekeraars de kosten bij pensioenfondsen nadere aandacht (niet alle kosten worden vermeld, er zijn schaalvoordelen te halen, het ene fonds rekent tien keer zo veel kosten als het andere).

Ondanks de vele onvolkomenheden blijft de consument wel geïnteresseerd in pensioen. De behoefte aan duidelijkheid is groot, al lijkt die behoefte soms af te nemen omdat men het niet meer vertrouwt of gewoon omdat men het niet snapt. Er is al zo veel gezegd en geschreven en het bleek zo vaak niet waar - of slechts een beetje waar - dat men het niet meer gelooft. Ik moet eerlijk bekennen dat ik wel eens het gevoel heb dat de begrippen openheid, duidelijkheid en transparantie erin geramd moeten worden (bij professionals). We hebben het hier over pensioen, over loon dus, waar mensen van leven. Neem iemand 100 euro loon af en de wereld is te klein. Beknibbel op z'n pensioen, verstop kosten of vertel dingen die niet kloppen en men sputtert eens wat om het vervolgens maar op z'n beloop te laten.

Consumenten blijken behoefte te hebben aan advies, aan een onafhankelijk loket waar advies kan worden gehaald. Er is dus nog steeds een kans om het goed te doen. Accepteer niet alleen maar dat pensioen complex is. Maak duidelijk wat het wel en niet is en blijf dit doen totdat de consument het weet. Consumenten willen advies van de uitvoerder. Tegelijkertijd is de behoefte aan onafhankelijk advies groot. Er is nog een pensioenwereld te winnen voor de adviseur.

“Consumenten hebben behoefte aan een onafhankelijk loket waar ze advies over pensioen kunnen halen”

MoneyView geeft in VWP twee keer per maand haar visie op marktontwikkelingen in de financiële dienstverlening. Reacties op deze rubriek kunt u sturen naar: support@moneyview.nl