



**Het belang van financieel advies bij
keuzebegeleiding, een verkenning**

November 2023

Inhoudsopgave

<u>SAMENVATTING MET BELANGRIJKSTE CONCLUSIES</u>	4
<u>INLEIDING.....</u>	6
DOELSTELLING.....	7
AANPAK.....	7
<u>KEUZE BEGELEIDING.....</u>	8
ADVISEREN OF INFORMEREN.....	9
<u>DE WAARDE VAN FINANCIËEL ADVIES</u>	13
BELANG VAN FINANCIËEL ADVIES BIJ KEUZE BEGELEIDING	16
<u>MARKT VAN FINANCIËEL ADVIES</u>	17
<u>INZICHTEN UIT DIEPTE-INTERVIEWS.....</u>	18
ADVIES IS GEEN SUBSTITUUT VOOR KEUZE BEGELEIDING	18
ZORGEN DAT PENSIOENFONDSEN ZICH BEPERKEN TOT WETTELIJK MINIMUM	18
INTEGRAAL FINANCIËEL ADVIES IS OPTIMUM	19
PENSIOENFONDSEN EN FINANCIËEL ADVIES NU.....	19
ADVIES VANUIT PERSPECTIEF DEELNEMER.....	20
MEER KEUZEMOGELIJKHEDEN DOOR DE WET TOEKOMST PENSIOENEN	20
HET BELANG VAN FINANCIËEL ADVIES.....	22
VERSCHIL TUSSEN PASSEND EN BESTE KEUZE VOOR DEELNEMERS	22
MAATSCHAPPELIJK BELANG VAN FINANCIËEL ADVIES.....	23
BELANG VOOR DE PENSIOENSECTOR.....	23
BELANG VOOR FINANCIËEL ADVISEURS	24
WAARDE VAN ADVIES WETENSCHAPPELIJK AANGETOOND	24
FISCALE BEHANDELING FINANCIËEL ADVIES KAN ANDERS	25
TOEGANKELIJKHEID VAN FINANCIËEL ADVIES VERDIENT MEER AANDACHT	26
BETAALBAARHEID VAN FINANCIËEL ADVIES MOET BETER.....	27
CAPACITEITSPROBLEEM ADVISEURS LEIDT TOT ADVIESKLOOF.....	28
EERDER AAN DE SLAG MET PENSIOEN	29
IMPACT DIGITALISERING EN ARTIFICIAL INTELLIGENCE.....	29
GEEF ADVISEURS OOK TOEGANG TOT DATA	30
MEER FLEXIBILITEIT BIJ PENSIOEN GEVRAAGD.....	30
KENNIS- EN ERVARINGSTOETS	30
FINANCIËEL ADVIES HOORT BIJ GOED WERKGEVERSCHAP	30

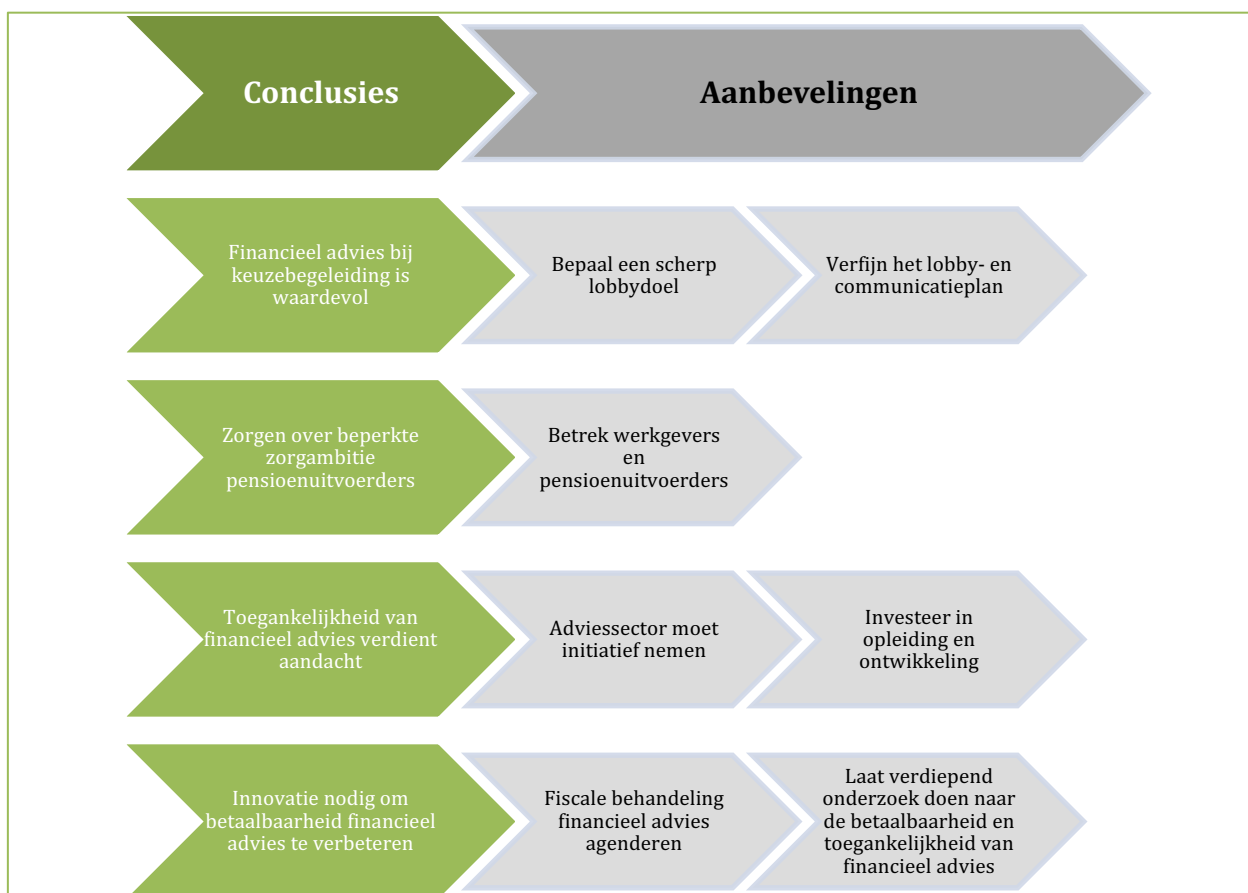
MEER AANDACHT NODIG VOOR AANSPRAKELIJKHEID BIJ FACILITEREN VAN FINANCIËEL ADVIES.....	31
FINANCIËEL ADVIES DRAAGT BIJ AAN BREDE WELVAART.....	31
PAK INCONSEQUENTIE IN BELEID OP	32
<u>CONCLUSIES</u>	<u>33</u>
FINANCIËEL ADVIES BIJ KEUZEBEGELEIDING IS WAARDEVOL.....	33
ZORGEN OVER BEPERKTE ZORGAMBITIE PENSIOENUITVOERDERS.....	33
TOEGANKELIJKHEID VAN FINANCIËEL ADVIES VERDIENT AANDACHT	33
INNOVATIE NODIG OM BETAALBAARHEID VAN FINANCIËEL ADVIES TE VERBETEREN	34
<u>AANBEVELINGEN.....</u>	<u>35</u>
BEPAAAL EEN SCHERP LOBBYDOEL.....	35
VERFIJN HET LOBBY- EN COMMUNICATIEPLAN	35
ADVIESECTOR MOET INITIATIEF NEMEN	36
INVESTEER IN OPLEIDING EN ONTWIKKELING.....	36
FISCALE BEHANDELING FINANCIËEL ADVIES AGENDEREN	37
BETREK WERKGEVERS EN PENSIOENUITVOERDERS	37
LAAT VERDIEPEND ONDERZOEK DOEN NAAR DE BETAALBAARHEID EN TOEGANKELIJKHEID VAN FINANCIËEL ADVIES.....	38
<u>LITERATUURLIJST</u>	<u>39</u>

SAMENVATTING MET BELANGRIJKSTE CONCLUSIES

Op basis van deze verkenning kan worden geconcludeerd dat er geen twijfel is over de waarde en het belang van financieel advies bij het maken van pensioenkeuzes. Zowel de wetenschap, toezichthouders, overheid, pensioensector en consumentenorganisaties zijn daar overtuigd van. Maar er zijn brede zorgen over de manier waarop pensioenuitvoerders deelnemers in het kader van de nieuwe Pensioenwet gaan begeleiden bij het maken van passende keuzes. Er is een groot risico dat pensioenuitvoerders zich gaan beperken tot het wettelijke minimum van keuzes ten aanzien van de eigen pensioenregeling en daarmee geen aandacht schenken aan de gevolgen van die keuzes voor de totale financiële situatie van de deelnemer. Keuzebegeleiding moet leiden tot passende keuzes als pensioenuitvoerders de pensioenwet goed uitvoeren, maar dat is iets anders dan de beste keuzes voor deelnemers. Pensioen is een complex onderwerp voor de meeste deelnemers en de keuzes die ze maken hebben potentieel grote gevolgen voor de rest van hun financiële leven. Als daar onvoldoende aandacht voor is kunnen met name de groepen in de samenleving die minder digitaal en financieel vaardig zijn, in financiële problemen komen. Maar het maken van verstandige keuzes voor je pensioen is ook noodzakelijk om te zorgen dat mensen onbezorgd van hun oude dag kunnen genieten en een actieve bijdrage blijven leveren aan onze economie. Daarom is het belangrijk dat deelnemers actief op de mogelijkheid en de toegevoegde waarde van financieel advies worden gewezen. En dat er meer werk wordt gemaakt van tijdige voorlichting en educatie over persoonlijke financiën. Maar het belangrijkste is dat financieel advies voldoende toegankelijk en betaalbaar is. Dat betekent dat deelnemers door pensioenfondsen actief gewezen worden op de mogelijkheid om advies in te winnen, dat werkgevers de (fiscale) mogelijkheden benutten om advies onder te maken van het arbeidsvoorwaardepakket en dat er voldoende deskundige adviseurs beschikbaar zijn om dat advies te geven en

Financieel advies bij keuzebegeleiding draagt bij aan de ontwikkeling van brede welvaart en daarmee aan het behalen van de duurzaamheidsdoelen. Gezien het maatschappelijke belang van financieel advies bij keuzebegeleiding dient financieel advies toegankelijk te zijn. Daarbij moet vooral de betaalbaarheid van financieel advies beter, bijvoorbeeld door de fiscale prikkels in te zetten of een deel van het individuele pensioenvermogen aan te wenden.

Deze verkenning leidt tot de volgende concrete conclusies en aanbevelingen:



INLEIDING

Per 1 juli jongstleden is de Wet toekomst pensioenen (Wtp) van kracht geworden. Deze wet introduceert het begrip keuzebegeleiding¹. Hiermee wordt in het juridisch kader een nieuw begrip geïntroduceerd, tussen informeren en adviseren in. Bij keuzebegeleiding begeleidt de pensioenuitvoerder de deelnemer², gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een adequate wijze bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst, zorgt voor de inrichting van de keuzeomgeving en stelt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde daarmee in staat om een passende keuze te maken. De keuzebegeleidingsnorm is een nieuwe, open norm en heeft tot doel om weloverwogen keuzes, passend bij de voorkeuren en doelstelling van de deelnemer, te bevorderen. Het is de verantwoordelijkheid van de deelnemers of zij (actief) een keuze maken en, zo ja, welke³.

Keuzebegeleiding beoogt suboptimale keuzes door deelnemers te voorkomen. Keuzes die sowieso niet voor de hand liggend zijn voor consumenten. Dit komt onder andere door de lange looptijd, de complexiteit van pensioen (des te meer doordat de effecten van verschillende keuzes op elkaar in kunnen werken) en geringe kennis en interesse bij de deelnemers. Ter illustratie:

- Deelnemers kunnen waarschijnlijk (de behandeling van dit deel van de wet is uitgesteld naar begin 2024, invoering zal niet voor 1 januari 2025 zijn) bij aanvang van het pensioen maximaal 10% van het pensioen in één keer laten uitbetalen (bedrag ineens / lumpsum). Voor veel mensen op het eerste gezicht een aantrekkelijke optie, echter dit kan gepaard gaan met fiscale gevolgen, en ook impact hebben op te ontvangen tegemoetkomingen, zoals huur- en zorgtoeslag;
- Het merendeel (78%) van de niet-gepensioneerden is niet bekend met de mogelijkheid om AOW en pensioen aan te vullen;
- Slechts een kwart van de Nederlanders leest alle berichten die zij van hun pensioenfonds krijgen.

¹ Middels art 48a Pensioenwet, en art 59a Wet verplichte beroepspensioenregeling

² Overall waar in het rapport hij of zij wordt gebruikt, worden alle mensen bedoeld.

³ https://www.afm.nl/~/_profmedia/files/wet-regelgeving/beleidsuitingen/leidraden/leidraad-keuzebegeleiding.pdf

Gezien het grote maatschappelijke belang van goede keuzebegeleiding, willen financieel adviseurs/financieel planners⁴ (de leden van het VFBO) zichtbaar maken welke impact zij kunnen maken. Om daarmee het belang van de beroepsgroep beter te positioneren en de aantrekkelijkheid van het vak te vergroten. Daartoe is aan Adviesbureau Fred de Jong gevraagd een verkennend onderzoek te doen.

Doelstelling

Met het verkennend onderzoek wordt meer inzicht geboden in in het belang en de toegevoegde waarde van financieel advies / financiële planning bij keuzebegeleiding in het kader van de Wtp.

Aanpak

Het verkennend onderzoek bestaat uit een deel deskresearch en literatuurstudie en een aantal diepte-interviews met diverse deskundigen. Voor deze studie is gesproken met de volgende deskundigen:

- Prof. dr. Lisa Brüggem van Netspar en de Universiteit van Maastricht;
- Michael Visser en Marcel Warnaar van het Nibud;
- Bram van Els en Marcel van der Grift van de Pensioenfederatie;
- Remco Oosterveld van APG;
- Conny Weber van het VFBO;
- Jan Bernds en Ingrid Mertens van de AFM;
- Reinout van der Heijden en Olof King van de Consumentenbond

Door de diversiteit van de gesprekspartners is een breed beeld verkregen over de (gewenste) rol van financieel adviseurs / financieel planners bij keuzebegeleiding. De diepte-interviews vonden plaats op basis van een half gestructureerde vragenlijst. Uiteraard biedt de beperktheid van deze studie niet de mogelijkheid om een totaalbeeld te schetsen.

⁴ In deze verkenning wordt de term financieel advies veelal gebruikt, maar daar valt financiële planning ook onder. In plaats van financieel planner wordt ook de meer algemene term financieel adviseur gebruikt.

KEUZE BEGELEIDING

Met de invoering van de nieuwe Pensioenwet, de Wet Toekomst Pensioenen (Wtp) per 1 juli 2023 geldt ook de nieuwe norm voor keuzebegeleiding. Pensioenuitvoerders moeten hun deelnemers nog beter begeleiden bij het maken van keuzes voor hun pensioen⁵. In de Wtp is keuzebegeleiding expliciet opgenomen.

Artikel 48a PW en 59a Wvb keuzebegeleiding

De pensioenuitvoerder begeleidt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde op een adequate wijze bij het maken van een keuze binnen de pensioenovereenkomst, zorgt voor de inrichting van de keuzeomgeving en stelt de deelnemer, gewezen deelnemer, gewezen partner of pensioengerechtigde daarmee in staat om een passende keuze te maken.

Uit de Memorie van Toelichting bij de Wtp volgt dat deze keuzebegeleidingsnorm tot doel heeft om weloverwogen keuzes, passend bij de voorkeuren en doelstelling van de deelnemer, te bevorderen. Het is de verantwoordelijkheid van de deelnemers of zij (actief) een keuze maken en, zo ja, welke. Dit maakt dat pensioenuitvoerders met goede keuzebegeleiding hét verschil kunnen maken voor de deelnemer. Onderdeel van keuzebegeleiding is ook dat pensioenuitvoerders een keuzeomgeving inrichten die deze deelnemers in staat stelt een passende keuze te maken. De keuzeomgeving is de wijze waarop keuzes, keuzeopties, standaardoptie en informatie daarover aan deelnemers worden beschreven en voorgelegd. Dit omvat het gehele keuzeproces, vanaf het moment dat deelnemers voor het eerst informatie ontvangen. De keuzeomgeving kan bestaan uit een combinatie van verschillende kanalen, zoals een brief, telefonie en een website. De pensioenuitvoerder mag daarbij advies geven over keuzes binnen de regeling, maar dit is – met uitzondering van advies bij beleggingsvrijheid – geen verplichting⁶.

Deelnemers moeten worden aangezet tot relevante actie. Daaronder kan ook het wel of niet inschakelen van advies horen. In haar leidraad geeft de AFM aan dat pensioenuitvoerders deelnemers kunnen aanmoedigen om breder te kijken dan alleen de eigen pensioenregeling. “Hierbij kan de pensioenuitvoerder de deelnemers aanmoedigen hun keuzes te bezien in de context van het persoonlijke totaalplaatje. Aspecten die de deelnemer daarbij kan meewegen zijn bijvoorbeeld pensioenopbouw bij andere uitvoerders, spaargelden of andere vermogensbestanddelen. Hierbij kan een

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2023/07/01/wet-toekomst-pensioenen-inwerking#:~:text=Iedere%20werknemer%20wiens%20werkgever%20een,van%20keuzes%20voor%20hun%20pensioen.>

⁶ https://www.afm.nl/~/_profmedia/files/wet-regelgeving/beleidsuitingen/leidraden/leidraad-keuzebegeleiding.pdf

pensioenuitvoerder ook wijzen op de optie om een financieel adviseur te raadplegen en eventueel integraal financieel advies in te winnen. Uiteraard mag de pensioenuitvoerder nog een stap verder gaan en wel informatie over de financiële situatie van de deelnemer inwinnen en meenemen in de keuzebegeleiding. Een pensioenuitvoerder zal niet altijd zicht hebben op de fiscale gevolgen van een keuze. Pensioenuitvoerders zijn niet verplicht om specifieke fiscale aspecten voor de individuele deelnemer bij de aangeboden keuzebegeleiding te betrekken. Wel moet een deelnemer geïnformeerd worden over voorzienbare gevolgen, risico's en oor- en nadelen van keuzes in combinatie met concrete acties die een deelnemer kan opvolgen, waaronder ook het feit dat er fiscale gevolgen van een keuze kunnen zijn.”

Adviseren of informeren

Adviseren is een breed begrip. In het kader van keuzebegeleiding dient onderscheid te worden gemaakt tussen wettelijk toegestane advisering door pensioenfondsen en advies in het kader van de Wet financieel toezicht (Wft). De AFM heeft dit in haar leidraad keuzebegeleiding uitgebreid toegelicht.

Kort gesteld is er sprake van adviseren in de zin van de Wft bij een persoonlijke aanbeveling aan een (potentiële) klant, over een voor hem nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder. Er is sprake van informeren wanneer één of meerdere van de genoemde criteria niet van toepassing zijn (zoals ‘persoonlijk’ of ‘nieuw financieel product’).

In de toelichting bij de Wtp wordt beschreven dat keuzebegeleiding zich bevindt ‘tussen informatie en advies’. Dit wil zeggen dat keuzebegeleiding verder gaat dan het verschaffen van informatie, maar dat de norm geen verplichting tot adviseren inhoudt. Een advies over keuzes kan wel onderdeel zijn van keuzebegeleiding door de pensioenuitvoerder, maar het is met uitzondering van advies bij beleggingsvrijheid niet verplicht.

Pensioenfondsen en advies

Pensioenfondsen zijn, in tegenstelling tot verzekeraars en PPI, gebonden aan de wettelijke taakafbakeningsregels. Dit houdt onder meer in dat pensioenfondsen geen nevenactiviteiten, waaronder het geven van Wft-advies, mogen verrichten. In de Memorie van Toelichting bij de Wtp wordt verduidelijkt dat een pensioenfonds wel mag adviseren over keuzes die voortvloeien uit de pensioenregeling zelf of uit de pensioenregelgeving, maar geen productgerelateerd advies (zogenoemd Wft-advies) mag geven.

Onderscheid tussen Wft-advies en advies over keuzes

De wetgever maakt onderscheid tussen enerzijds ‘Wft-advies’ en anderzijds ‘advies over keuzes’. Onder Wft- advies wordt zoals voornoemd verstaan een persoonlijke aanbeveling aan een (potentiële) klant, over een voor hem nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder. Bij advies over keuzes geeft de pensioenuitvoerder de deelnemer een concrete aanbeveling over een keuzemogelijkheid of combinatie aan keuzes die mogelijk zijn binnen een specifieke pensioenregeling of binnen de pensioenregelgeving.

Voorbeelden onderscheid Wft-advies en advies over keuzes

Hierna volgt een aantal voorbeelden ter verduidelijking van de verschillen tussen Wft-advies en advies over keuzes. Met deze voorbeelden wil de AFM duidelijk maken dat er voor pensioenfondsen voldoende ruimte is om advies over keuzes te geven.

Voorbeeld 1: advies over individuele waardeoverdracht

Wanneer iemand start bij een nieuwe werkgever en daar pensioen gaat opbouwen heeft hij veelal de keuze om een verzoek tot individuele waardeoverdracht te doen, wanneer hij eerder elders pensioenaanspraken heeft opgebouwd. De keuze om een verzoek tot individuele waardeoverdracht te doen vloeit voort uit de pensioenregelgeving, dus het pensioenfonds mag hierover adviseren.

Voorbeeld 2: advies over keuze uitkeringshoogte

Een deelnemer kan rond pensioendatum, indien dit uit de pensioenregeling volgt, kiezen om te variëren in de uitkeringshoogte (hoog-laag of laag-hooguitkering). Een pensioenfonds mag hierover adviseren. Dit betreft namelijk een keuze die voortvloeit uit de pensioenregeling.

Voorbeeld 3: advies over keuze vaste of variabele uitkering, inclusief shoprecht

Een pensioenfonds mag adviseren over de keuze tussen een vaste of variabele uitkering (indien sprake is van de flexibele premieovereenkomst). Dit advies ziet niet alleen op het type uitkering dat het fonds zelf uitvoert, maar ook – voor zover het fonds slechts één variant van de uitkering uitvoert – op de mogelijkheden gebruik te maken van het shoprecht. Dit betreft keuzes die voortvloeien uit een combinatie van de pensioenregeling en de pensioenregelgeving. Een pensioenfonds mag hierin echter niet zover gaan om het uitkeringsproduct X van verzekeraar Y te adviseren wanneer een deelnemer shoprecht heeft. Dan gaat het advies over keuzes over in productgerelateerd Wft-advies. Een pensioenfonds dat alleen een vaste uitkering uitvoert mag een deelnemer in het algemeen dus wel adviseren een variabel product bij een verzekeraar of PPI aan te schaffen.

Voorbeeld 4: het meenemen van elementen buiten de pensioenregeling in het advies over keuzes

Voorbeeld 4a: hypotheek bij bedrag ineens

Een pensioenfonds mag adviseren over het al dan niet opnemen van een bedrag ineens op pensioendatum. Dit is namelijk een keuze die voortvloeit uit de regelgeving. Wanneer een deelnemer aangeeft het bedrag ineens te willen gebruiken voor het aflossen van de hypotheek kan het pensioenfonds de hoogte van de hypotheek meenemen in het advies over de hoogte van het bedrag ineens. Er is hierbij geen risico dat er sprake is van productgerelateerd Wft-advies, omdat er niet geadviseerd wordt om hypotheek A bij partij B af te sluiten.

Voorbeeld 4b: wijzen op mogelijkheden buiten de pensioenregeling

Wanneer er niet fiscaal maximaal wordt opgebouwd kunnen deelnemers in generieke zin worden gewezen over de mogelijkheden om in de derde pijler pensioen op te bouwen. Hierbij kan het pensioenfonds niet zo ver gaan om een specifiek derdepijlerproduct van een specifieke partij te adviseren. Wel mag een pensioenfonds de deelnemer aanraden om te oriënteren op een derdepijlerbeleggingsproduct. Afhankelijk van de kenmerken van de deelnemer kan een beleggingsproduct geschikter zijn voor de deelnemer dan een spaar- of verzekeringsproduct.

Kwaliteit advies door pensioenuitvoerder

Verzekeraars en PPI's mogen net als pensioenfondsadvies geven over keuzes en, in tegenstelling tot pensioenfondsadvies, onder bepaalde voorwaarden ook Wft-advies geven. Wft-advies kent bepaalde zorgplichtvereisten, waaronder de geschiktheidstoets zoals opgenomen in artikel 4:23 Wft. Het volgende geldt voor alle pensioenuitvoerders pensioenfonds, verzekeraars en PPI's .

De Pensioenwet kent aanvullende, specifieke waarborgen voor het geven van advies bij beleggingsvrijheid (artikel 52 en 52a Pw). Op basis van deze artikelen moet een pensioenuitvoerder voorafgaand aan het advies informatie inwinnen over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de deelnemer, voor zover de informatie relevant is voor het advies, en hierop het advies baseren.

Ook bij advies over andere keuzes is het van belang dat de pensioenuitvoerder nagaat of hij over voldoende informatie beschikt om de deelnemer op zorgvuldige wijze te kunnen adviseren. Wanneer dit niet het geval is, kan de pensioenuitvoerder ervoor kiezen om de benodigde informatie alsnog op te vragen. Ondanks dat het geen wettelijke verplichting is,

raadt de AFM aan dat pensioenuitvoerders hierbij ook de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de deelnemer, voor zover de informatie relevant is, mee te nemen in het advies. Een alternatief kan zijn dat de situatie van de deelnemer dermate complex is, dat deze zich niet leent voor een advies door de pensioenuitvoerder. De pensioenuitvoerder kan de deelnemer dan doorverwijzen naar een financieel adviseur.

Advies aan werkgever

Naast het advies aan de deelnemer binnen de pensioenregeling is er Wft-advisering over tweedepijlerpensioenproducten door de pensioenadviseur aan werkgevers. Dit valt buiten de norm keuzebegeleiding: keuzebegeleiding richt zich immers op de deelnemer. Voor advisering aan werkgevers verwijst de AFM naar de Leidraad tweedepijler pensioenadvies.

DE WAARDE VAN FINANCIËEL ADVIES

Pensioenuitvoerders mogen in het kader van keuzebegeleiding adviseren, alleen geen wft-advies geven. De vraag is in hoeverre er sprake kan zijn van een echt passende keuze voor deelnemers als er niet integraal naar de persoonlijke financiële situatie wordt gekeken en het advies van pensioenuitvoerders dus beperkt blijft. Daarvoor is de theorie over de waarde van financieel advies relevant.

Wetenschappelijk onderzoek naar de waarde van financieel advies, zoals beschreven door Montmarquette & Prud'homme (2020), Montmarquette & Viennot-Briot (2016, 2020), Association of Financial Advisors (2018), Brancati et al (2017), Beach (2019) en Winchester & Huston (2015) toont aan dat financiële adviseurs een positieve invloed hebben op het financiële gedrag en de financiële resultaten van mensen. Uit recent onderzoek tijdens de Covid-19-pandemie blijkt dat cliënten met langdurige adviesrelaties financieel beter voorbereid waren op de financiële gevolgen van de pandemie. (Loy et al., 2021). Deze bevindingen bouwen voort op de theorie van financiële intermediatie, waarin Williamson (1975) vaststelde dat intermediairs waarde toevoegen naarmate het gevoel van onzekerheid en complexiteit bij de cliënt toeneemt. Daarvan is bij pensioenen zeker sprake zo signaleert onder andere Netspar⁷ en een groep oud-bestuurders, politici en economen⁸.

Cummins & Doherty (2006) wijzen op de rol van de intermediair bij het vereenvoudigen van de complexiteit van producten en het verstrekken van informatie en het overbrengen hiervan naar de klant. Het gaat hierbij niet alleen om producten en diensten die door de overheid als complex of impactvol worden ervaren, zoals beleggingsproducten, hypotheek, pensioenen en inkomensverzekeringen, maar ook om producten en diensten die in de beleving van de klant als complex of impactvol worden ervaren. Aristei & Gallo (2021), Fan (2020), Alyyousif & Kalenkoski (2017) lieten allemaal een positieve relatie zien tussen financiële kennis, financiële geletterdheid en het zoeken naar financieel advies. En een negatieve correlatie tussen financiële stress en het zoeken naar advies. Fan stelt dat “gedrag bij het zoeken naar financieel advies positief geassocieerd is met verantwoord financieel gedrag op de korte en lange termijn, wat goed aansluit bij eerdere onderzoeken die aantonen dat financiële professionals positieve waarde bieden aan het algehele financiële welzijn van cliënten (bijv. Brenner 1998; Hilgert et al. al. 2003; Hira en Mugenda 1999; Staten et al. 2002)”. Moreland (2018) laat een significant positief verband zien tussen het verkrijgen van financieel advies en financieel gedrag, zoals gemeten aan de hand van een index van wenselijk financieel gedrag (het vermijden van

⁷ Netspar 2022, Pensioen met toekomst, transitie en daar voorbij..., April 2022

⁸ <https://www.bnr.nl/nieuws/financieel/10492978/economen-en-oud-politici-willen-nieuwe-pensioenwet-van-tafel>

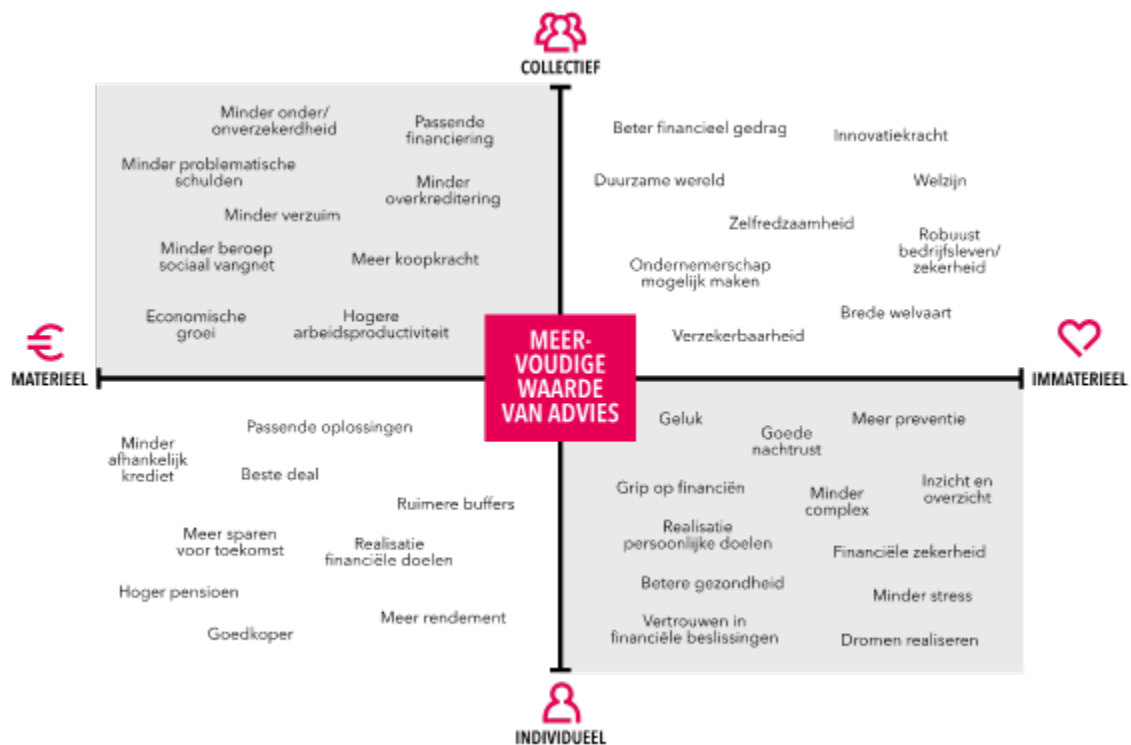
rekening-courantkredieten, het op tijd en volledig betalen van creditcardsaldi, het aanleggen van een pensioenrekening en het controleren van kredietscores). Montmarquette & Viennot-Briot (2012) leggen een verband tussen financieel advies en financiële welvaart. Doordat klanten meer financieel advies krijgen, zijn ze beter beschermd tegen risico's, hebben ze gemiddeld minder schulden en meer welvaart. De aantoonbare vermogensopbouw zit in het spaargedrag. Daarnaast concluderen Montmarquette & Viennot-Briot (2012) dat advies ook zorgt voor de selectie van passende financiële producten, het optimaliseren van de vermogensmix en het vergroten van het financiële zelfvertrouwen en de gemoedsrust bij de klant. "De aanwezigheid van een financieel adviseur vergroot het vertrouwen dat er genoeg geld is om comfortabel met pensioen te kunnen gaan. Degenen die advies hebben, vertrouwen eerder op financiële adviseurs, associëren tevredenheid met financiële adviseurs en hebben vertrouwen in financiële adviseurs." In hun onderzoeken uit 2016 en 2020 bevestigen Montmarquette en Viennot-Briot deze waarden van financieel advies, waarbij ze opmerken dat geadviseerde individuen een betere discipline hebben in financieel gedrag dan niet-geadviseerde individuen.

Ook Brancati, Franklin & Beach (2017) concluderen op basis van hun statistisch onderzoek dat cliënten die financieel advies hebben gekregen significant meer (pensioen)vermogen opbouwen, in de vorm van meer spaargeld en aandelenbezit. Dit geldt voor zowel vermogende als niet-vermogende klanten. Als vervolg op dit onderzoek concludeert Beach (2019) dat een voortdurende relatie met een financieel adviseur leidt tot betere financiële resultaten (meer pensioenvermogen) voor klanten en dat vooral klanten die net rondkomen het meeste baat hebben bij financieel advies. Winchester & Huston (2015) constateren dat huishoudens met een middeninkomen die hulp krijgen van een adviseur financieel beter voorbereid zijn op hun pensioen, beter gebruik maken van hun arbeidsvoorwaarden en een goede buffer bieden vergeleken met huishoudens die geen advies krijgen. De Jong (2010) concludeert op basis van Spulber (1999) en Williamson (1975) dat financiële adviseurs meer welvaart creëren door de onzekerheid en complexiteit over de juiste financiële transacties te verminderen. Financieel advies heeft materiële (materiële) en immateriële (immateriële) waarde. Immateriële waarde kan ook worden beschouwd als subjectief welzijn, een advies dat de ervaren levenskwaliteit ten goede komt. Schepen & Burger (2022) constateerden dat professioneel financieel advies positief geassocieerd is met subjectief welzijn, vergeleken met advies van vrienden, familie of kennissen of zelfstudie, als belangrijkste bron bij het nemen van belangrijke financiële beslissingen.

Een manier om de waarde van advies te definiëren is als de persoonlijke opbrengst van financieel advies. Wat levert het financieel advies de klant uiteindelijk op? Dat kan zowel in materiële zin zijn als in immateriële zin. Meer buffers voor later, lagere

financieringskosten, betere beheersing van risico's, goede dekking of een lagere premie zijn materiële opbrengsten van financieel advies. Een betere nachtrust, een goed gevoel, je droom kunnen realiseren of een onbezorgd leven is de immateriële waarde van advies.

Op basis van een meta-analyse van literatuuronderzoek naar de waarde van financieel advies (De Jong 2021) is het volgende model ontwikkeld om financieel adviseurs en beleidsmakers, zoals toezichthouders en het ministerie van Financiën, te helpen zich meer bewust te worden van de concrete impact en waarde van financieel advies.



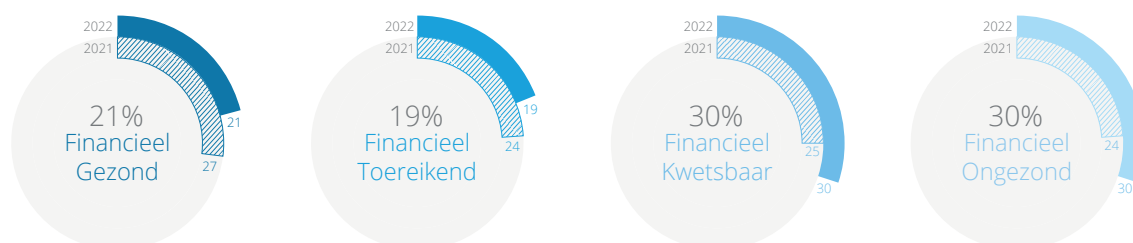
(figuur 1: de meervoudige waarde van advies, De Jong 2021)

In het model wordt onderscheid gemaakt tussen de materiële waarde van advies, uit te drukken in financiële waarde, en immateriële waarde uit te drukken in bijvoorbeeld gevoel, emotie of meer welzijn. Daarnaast wordt onderscheid gemaakt tussen individuele waarde, de waarde voor een bepaald persoon, en collectieve waarde, de waarde van advies voor de hele samenleving.

Belang van financieel advies bij keuzebegeleiding

De waarde van advies neemt toe naarmate de complexiteit toeneemt en deelnemers zich onzekerder voelen ten aanzien van hun pensioensituatie nu en later. Daarvan is nu sprake. 60% van de Nederlanders zijn financieel kwetsbaar of zelfs financieel ongezond en dit aantal stijgt zo blijkt uit onderzoek van Deloitte in samenwerking met onder andere Universiteit Leiden en Nibud⁹.

Figuur S.1 Nederland in financiële gezondheidsniveaus in 2021 en 2022, in %



Burgers zijn relatief negatief als het de inschatting betreft of het pensioen ook daadwerkelijk toereikend is¹⁰ (afgesteld op wat je nodig hebt als je met pensioen gaat en waardevastheid). Met een score van 5,1 op een 10-puntschaal. Het algemene vertrouwen in pensioen is neutraal met een 5,7 als score. De Wet toekomst pensioen legt meer verantwoordelijkheid en ook meer risico's bij de individuele deelnemer. Daarnaast moeten deelnemers verschillende keuzes maken zoals wel of niet eerder stoppen met werken, deeltijdpensioen, hoog-laag uitkeringen, uitruil van partnerpensioen, waardeoverdracht en het kunnen opnemen van een bedrag ineens op de pensioendatum¹¹. Het pensioenbewustzijn in Nederland is laag, 1 op de 3 Nederlanders voelt zich bijvoorbeeld verantwoordelijk voor zijn pensioen, 40% van de werkzame Nederlanders maakt zich zorgen over het eigen pensioen¹². Dat onderstreept het belang van hulp en advies bij keuzebegeleiding. Hetzij door het pensioenfonds, hetzij door professionele financieel adviseurs.

⁹ Deloitte 2023, Herstel van balans, De financiële gezondheid van Nederland in onzekere tijden, maart 2023

¹⁰ Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2023), Publieksmonitor pensioenen, juli 2023

¹¹ Verbunt, S. (2023), Pensioenfonds, pas gedragsinzichten toe bij invulling van zorgplichten, ESB 22 mei 2023

¹² Wijzer in Geldzaken (2021), Wat weten Nederlanders over pensioen, oktober 2021

MARKT VAN FINANCIËEL ADVIES

Goed financieel advies is waardevol voor de consument en heeft in theorie een positieve invloed op pensioenkeuzes. Maar dat vergt wel een bepaalde deskundigheid waarover maar een deel van de financieel adviseurs in Nederland beschikt. Zo zijn er in Nederland 4.444 personen die tot en met maart 2025 wettelijk adviesbevoegd zijn op het gebied van pensioen in het kader van de Wft (bron CDFD). Veel van deze adviseurs zijn erkend financieel planner (waarvan er circa 2576¹³ zijn) of erkend hypotheclair planner (daarvan zijn er 1200¹⁴). In een markt waar in totaal ruim 77.000 personen actief zijn met een adviesbevoegdheid (in schadeverzekeringen, inkomensverzekeringen, zorgverzekeringen, hypotheken, vermogen en consumptief krediet). Pensioendeskundigheid is derhalve een bijzondere expertise binnen de financieel adviesmarkt. Integraal advies, het rekening houden met de totale financiële situatie van een klant en daar de samenhang tussen zien, is ook een bijzondere expertise dat vooral bij financieel en hypotheclair planners gemeengoed is. In het debat over de rol van financieel advies bij keuzebegeleiding zal het daarom vooral moeten gaan om de rol die deze financieel en hypotheclair planners, met pensioendeskundigheid, kunnen spelen.

Hypotheekadviseurs zijn wettelijk verplicht om bij een hypotheekadvies ook de financiële situatie bij pensionering (en arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden) in kaart te brengen. Echter hoeven zij daarover niet actief te adviseren. Maar dat betekent wel dat ook hypotheekadviseurs over een bepaalde mate van pensioenkennis beschikken. Het gaat in Nederland om 7000 erkend hypotheekadviseurs¹⁵.

In totaliteit zijn er in Nederland nu ongeveer 10.000 financieel adviseurs met adequate basiskennis over pensioen en breder, integraal financieel advies.

¹³ www.ffp.nl

¹⁴ www.nvhp.nl

¹⁵ www.sch.nl

INZICHTEN UIT DIEPTE-INTERVIEWS

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste inzichten gedeeld die uit de gesprekken met de experts naar voren zijn gekomen.

Advies is geen substituut voor keuzebegeleiding

Financieel advies is waardevol voor deelnemers bij keuzebegeleiding in het kader van de Wtp, daarover zijn de geïnterviewden het eens. Maar het is ook belangrijk om te beseffen dat financieel advies nooit in plaats van passende keuzebegeleiding kan komen. Financieel advies is altijd aanvullend op de pensioenkeuze en geen substituut.

Financieel advies kan verschillende vormen aannemen: fysiek tijdens een persoonlijk gesprek, telefonisch, online, met behulp van een chatbot of via artificial intelligence. Daardoor kan het voor deelnemers lastig zijn om in te schatten of er sprake is van advies of niet.

Zorgen dat pensioenfondsen zich beperken tot wettelijk minimum

De mate waarin bij keuzebegeleiding financieel advies wordt gegeven hangt af van de mate van zorgambitie bij pensioenuitvoerders. Bij de inrichting van keuzebegeleiding hebben pensioenuitvoerders verschillende opties:

1. Minimaal wettelijke keuzebegeleiding;
2. Minimaal wettelijke keuzebegeleiding met (digitaal) financieel inzicht;
3. Minimaal wettelijke keuzebegeleiding met advies over de keuzes binnen de bestaande eigen regeling;
4. Samenwerking met externe financieel adviseurs die alleen adviseren en niet bemiddelen in financiële producten (niet-Wft-plichtig);
5. Samenwerking met externe financieel adviseurs die bemiddelen (en dus adviseren) in financiële producten (wel-Wft-plichtig).

In eerste instantie zullen de meeste pensioenuitvoerders zich beperken tot wat wettelijk minimaal verplicht is, zorgen voor een passende keuze. Dat heeft vooral te maken met de onzekerheid over de nieuwe open norm en het risico op aansprakelijkheid voor pensioenuitvoerders. Uit de gesprekken met experts, vooral die partijen die de consumentenbelangen behartigen, blijkt dat zij zich grote zorgen maken dat pensioenuitvoerders zich gaan beperken tot wat wettelijk minimaal verplicht wordt bij keuzebegeleiding en dat deelnemers alleen worden ondersteund bij het maken van keuzes door digitale middelen. De wens wordt uitgesproken dat pensioenuitvoerders meer zorgambitie voor hun deelnemers gaan laten zien. De meest effectieve manier om grote groepen deelnemers te ondersteunen is via een mix van online, digitale middelen en fysiek, persoonlijk advies.

Pensioenfondsen mogen niet adviseren en dit ook niet uitbesteden tegen betaling omdat dit in strijd is met het provisieverbod. Wel mogen ze verwijzen naar externe adviseurs. Deze adviseurs mogen dan niet namens het pensioenfonds adviseren. Pensioenfondsen moeten ook oppassen dat er niet meer dan alleen n.a.w. gegevens door worden gegeven aan adviseurs, omdat er anders sprake is van bemiddelen en je onder de Wft adviesregels valt. Pensioenuitvoerders zijn mogelijk terughoudend met het faciliteren van advies omdat ze dan aansprakelijk kunnen worden gesteld door de deelnemers als de financiële situatie bij pensionering uiteindelijk toch tegenvalt.

Integraal financieel advies is optimum

In de ideale situatie wordt bij pensioendeelnemers, op het moment dat er belangrijke keuzes moeten worden gemaakt, verder gekeken dan alleen de pensioenregeling. Omdat de keuzes die de deelnemer maakt grote gevolgen kunnen hebben. De totale, integrale financiële situatie van een deelnemer wordt dan inzichtelijk gemaakt om de impact van de te maken keuzes goed te kunnen overzien. Het gaat dan om de woonlasten, inkomsten, uitgaven, andere vermogensbestanddelen, de persoonlijke situatie, getroffen voorzieningen, wensen en doelen. Keuzes ten aanzien van de pensioenregeling kunnen gevolgen hebben voor eventuele toeslagen die worden ontvangen, voor de betaalbaarheid van de woonlasten, voor de financiële situatie van nabestaanden etc.. Pensioenfondsen gaan die samenhang niet brengen.

Pensioenfondsen en financieel advies nu

Pensioenfondsen adviseren al langer, daar verandert de nieuwe Pensioenwet in de basis niet veel aan. Ook vòòr deze wet moesten pensioenfondsen begeleiden bij keuzes en werd er geadviseerd. Misschien niet volledig Wft-advies, maar in de ogen van de deelnemer werd dit wel als advies gezien. Fondsen zijn in gesprek met de deelnemers, die verwachten ook bepaalde hulp bij keuzes. Door de wettelijke verankering nu van keuzebegeleiding worden fondsen zich meer bewust van adviesmogelijkheden. Nu al bieden enkele pensioenfondsen financieel advies aan voor hun deelnemers. Het zijn vooral enkele pensioenfondsen voor medisch specialisten (zoals SPMS en SPH) die dat doen. De kosten voor het gebruik van financieel advies worden gefinancierd uit de premie die de deelnemers betalen, waarbij er soms een kleine eigen bijdrage moet worden betaald. De financieel adviseurs, allemaal gecertificeerd financieel planner, zijn in dienst bij deze pensioenfondsen. Voor deze specifieke fondsen is het aanbieden van financieel advies makkelijker omdat de deelnemers een homogene groep betreft van hoogopgeleide en over het algemeen vermogende deelnemers. Deze doelgroep ziet het belang van financieel advies en is ook bereid daarvoor, via de premie, te betalen. Bij de meeste andere pensioenfondsen is financieel advies geen onderdeel van de dienstverlening. Wel zijn er digitale hulpmiddelen zoals de Geldvinder van APG en de Toekomstverkenner van PGGM

die deelnemers financieel inzicht bieden. De laatste is overigens offline gezet, mogelijk doordat die tool niet voldoende onderbouwing biedt bij het maken van een passende keuze. Het inhuren van financieel adviseurs is een optie voor pensioenuitvoerders, maar die zitten over het algemeen niet te wachten op die extra zorgplicht en verantwoordelijkheid om onder het Wft-regime te vallen. Het is de verwachting dat ondernemingspensioenfondsen qua zorgambitie verder zullen gaan dan bedrijfstakpensioenfondsen.

Advies vanuit perspectief deelnemer

Met de introductie van de term keuzebegeleiding, wat tussen informeren en (Wft) adviseren in staat, is het niet zo dat pensioenfondsen nooit financieel advies hebben aangeboden. Deelnemers hebben in het verleden ook al de vraag gesteld aan pensioenfondsen bij het maken van keuzes “wat zou jij doen?”. Maar pensioenfondsen hebben niet geadviseerd over financiële producten, anders dan de eigen regeling. Vanuit het perspectief van de deelnemer is advies een ruim begrip. Deelnemers maken geen onderscheid tussen informeren, adviseren of keuzebegeleiding. Bij keuzebegeleiding, ook als dit in een digitale omgeving plaatsvindt, zullen veel deelnemers het gevoel hebben geadviseerd te worden door hun pensioenfonds.

Meer keuzemogelijkheden door de Wet toekomst pensioenen

Ook in de bestaande pensioenregelingen zaten keuzes die de deelnemers konden maken¹⁶, maar hadden pensioenuitvoerders alleen een informatieplicht. De keuzes voor deelnemers, zoals een uitruil tussen ouderdomspensioen en partnerpensioen, de pensioeningangsdatum vervroegen of uitstellen en het zogenoemde hoog-laagpensioen (start met een hoger pensioen, later een lager pensioen) hoefden niet begeleid te worden. Ook bieden veel pensioenregelingen de mogelijkheid om deeltijdpensioen op te nemen. Door de invoering van de Wtp komen deelnemers voor meer keuzes te staan dan in het oude pensioenstelsel. Zo kunnen deelnemers (waarschijnlijk vanaf 2025) op de pensioendatum kiezen voor een vrij te besteden bedrag ineens van maximaal 10% van het individuele pensioenvermogen. Verder gaan deelnemers naar verwachting vaker een keuze maken tussen een vast of variabel pensioen (als sociale partners kiezen voor een flexibele regeling) en gaan pensioenfondsen waarschijnlijk nieuwe (verbeterde?) keuzes bieden voor bijvoorbeeld een hoog-laag en een gelijkblijvende uitkering. En de mogelijkheid bestaat dat deelnemers in de opbouwfase meer mogelijkheden krijgen qua beleggingskeuzes.

¹⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/pensioen/toekomst-pensioenstelsel/extra-keuzerecht-voor-iedereen-bij-pensioen>

Op de website werkenaanonspensioen.nl¹⁷ staan de diverse keuzemogelijkheden



Keuzes	Solidaire premieregeling	Flexibele premieregeling	Wettelijk recht deelnemers/keuze sociale partners
Voortzetting deelnemerschap na einde dienstverband	v	v	Sociale partners
Voortzetting risicodekking nabestaandenpensioen na einde dienstverband	v	v	Wettelijk recht
Individuele waardeoverdracht	v	v	Wettelijk recht
Keuze beleggingsmix in opbouwfase	X	v	Sociale partners
Vaste of variabele pensioenuitkering (incl. beperkt shoprecht)	X	v	Wettelijk recht
Hoog/laag constructie pensioenuitkering	v	v	Sociale partners
Vervroegen of uitstellen pensioeningangsdatum	v	v	Sociale partners
Uitruilen ouderdompensioen voor partnerpensioen op pensioendatum	v	v	Wettelijk recht
Max. 10% pensioenkapitaal ineens uitkeren op pensioendatum*	v	v	Wettelijk recht
Netto pensioenuitkering shoprecht	X	v	Wettelijk recht
Uitruilen opgebouwd NP voor hoger OP op pensioendatum.	v	X	Wettelijk recht



* Deze mogelijkheid gaat in per 1 juli 2024.

¹⁷ Dit is een initiatief van VNO-NCW, MKB-Nederland, LTO-Nederland, FNV, CNV, VCP, Pensioenfederatie, Verbond van Verzekeraars, Stichting van de Arbeid, Adfiz en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Ter correctie, de ingangsdatum van de keuze voor bedrag ineens is uitgesteld tot zeker 2025.

Het belang van financieel advies

De experts zijn het erover eens dat veel deelnemers belang hebben bij financieel advies om goede keuzes te kunnen maken die aansluiten bij een persoonlijke situatie. Waarbij financieel advies niet gericht hoeft te zijn op het afsluiten van een financieel product. Daarvoor is ondersteuning vanuit de wetenschap, zoals in dit rapport beschreven. Er zijn breed gedragen zorgen of deelnemers gezien de complexiteit van pensioenen en de grote financiële consequenties de juiste keuzes gaan maken. Met name de samenhang tussen financiële producten en voorzieningen maakt dit complex. Daarbij wordt aangegeven dat dit per type deelnemer sterk verschilt. Enkele voorbeelden:

- Deelnemers met weinig inkomen en/of vermogen hebben doorgaans minder complexe financiële situaties, maar kleine financiële keuzes (zoals een bedrag ineens) hebben vaak grote impact. Denk aan gevolgen voor toeslagen.
- Deelnemers met veel inkomen/vermogen hebben meestal meerdere financiële producten (hypotheek, lijfrente, gouden handdruk, aandelen) waardoor de keuzes bij pensioen door kunnen werken op die andere producten.
- Deelnemers (naar schatting ruim 2,5 miljoen mensen) met weinig of geen digitale vaardigheden die moeite hebben om binnen een uitsluitend digitale keuzearchitectuur tot passende keuzes te komen.
- Deelnemers met beperkte financiële kennis en vaardigheden die de consequenties van hun keuzes voor de langere termijn niet goed kunnen overzien zonder hulp.
- Deelnemers die hulp nodig hebben maar dat niet door hebben (latente behoefte) omdat ze hun eigen kennis en vaardigheden op financieel gebied overschatten.

Het belang van financieel advies wordt aan de hand van een voorbeeld toegelicht. In de Wtp verandert het partnerpensioen bij overlijden voor de pensioendatum. De maximale fiscale ruimte voor het partnerpensioen gaat naar 50% van het pensioengevend salaris in plaats van 70% van het te bereiken ouderdompensioen. Dat kan betekenen dat nabestaanden van deelnemers, afhankelijk van welk percentage de werkgever kiest, veel minder nabestaandenpensioen ontvangen en daardoor eventueel in de financiële problemen kunnen komen. Goed financieel advies om dat te voorkomen is dan belangrijk.

Belangrijk zijn ook de competenties van een deelnemer. Je moet weten wanneer je iets niet weet en je hulp moet vragen. Dat schort nog wel eens, er is vaak een latente hulpvraag. Daarom is het belangrijk dat advies proactief wordt aangeboden en niet alleen op verzoek van de deelnemer. Daarin ligt een verantwoordelijkheid van fondsen en de advieswereld.

Verschil tussen passend en beste keuze voor deelnemers

Bij keuzebegeleiding staan mensen voor belangrijke keuzes met impact op lange termijn. En die keuzes hebben diverse consequenties die je moet overzien. Bijvoorbeeld de inzet

van de 10% lumpsum¹⁸. In hoeverre heeft dat invloed op toeslagen die iemand ontvangt, wat zijn de fiscale consequenties? Wat is de impact van hoog/laag constructie op het totale financiële plaatje? Wat heeft iemand nodig later? Hoe zijn de woonlasten, is er ander vermogen? Bij keuzebegeleiding zijn er eigenlijk twee varianten: een minimale versie waarbij alleen aandacht is voor het pensioen. En een uitgebreidere benadering waarin de pensioenkeuze in het licht van de totale financiële situatie wordt gezien. Als je alleen aandacht hebt voor het pensioen, kan dat vrijwel nooit de beste keuze zijn, zo is het algemene beeld. Je moet idealiter bij pensioen breder kijken, bijvoorbeeld ook de risico preferenties van iemand meewegen. De meeste mensen zijn het beste geholpen met een breder, integraal advies bij keuzebegeleiding. Dat betekent dat er beter onderscheid moet worden gemaakt tussen het maken van een passende keuze (het wettelijk minimum) en de beste keuze voor een deelnemer.

Er zijn grote verschillen qua regelingen tussen pensioenfondsen. Hoe men omgaat met hoog/laag constructies, partnerpensioen, lumpsum, maar ook qua klachtenregelingen is wisselend en dat maakt het voor de deelnemers met meerdere regelingen complexer en onoverzichtelijk.

Maatschappelijk belang van financieel advies

Goed financieel advies dient het maatschappelijke belang. Daarover zijn de gesprekspartners het eens. Als mensen meer financiële buffers aanleggen, betere voorzieningen treffen voor later en meer financiële ruimte creëren, profiteren de economie en de maatschappij daarvan. Meer financieel gezonde Nederlanders betekent uiteindelijk dat er minder een beroep hoeft te worden gedaan op de overheid via uitkeringen, toeslagen en bijvoorbeeld schuldsanering. Financieel gezonde Nederlanders hebben meer te besteden wat voor de economische groei in de toekomst belangrijk blijft. En financieel gezonde Nederlanders kunnen in de toekomst de oplopende zorgkosten als gevolg van de vergrijzing beter opvangen. De gesprekspartners wijzen op het feit dat financieel gezonde mensen een grotere kans hebben om langer fysiek en mentaal gezond te blijven.

Belang voor de pensioensector

De pensioensector heeft er belang bij dat deelnemers goed worden begeleid bij het maken van passende keuzes. Omdat de wetgeving voor keuzebegeleiding nieuw is en een open norm betreft, is het voor pensioenuitvoerders lastig om in te schatten wanneer deelnemers de juiste keuzes maken. In ieder geval lijkt het verstandig, zo geven enkele gesprekspartners aan, dat pensioenuitvoerders actief deelnemers wijzen op de mogelijkheid om financieel advies in te winnen. Voor het vertrouwen in de pensioensector is het

¹⁸ De Wet voorziening bedrag ineens gaat waarschijnlijk in per 1 januari 2025.

belangrijk dat er aandacht is voor de verschillen tussen de deelnemers qua financiële situatie, kennis en vaardigheden. Waarbij nadrukkelijk ook aandacht moet zijn voor de digitale kennis en vaardigheden.

Belang voor financieel adviseurs

De momenten waarop keuzebegeleiding bij pensioen een rol spelen zijn voor financieel adviseurs advieskansen. Dat zijn de momenten waarop mensen meer bewust met hun financiën bezig moeten zijn. De keuzes hangen vaak samen met life events bij een deelnemer, zoals het beginnen met werken, het wisselen van baan, het kopen van een huis, het krijgen van een relatie, het krijgen van kinderen en het (eerder) stoppen met werken. De te maken keuzes door de nieuwe pensioenwet zullen voor veel deelnemers leiden tot complexe vraagstukken en meer onzekerheid. Dat zijn de momenten waarop de behoefte aan financieel advies en de waarde van advies het grootst zijn. Voor financieel adviseurs is het belangrijk om deelnemers proactief te wijzen op de mogelijkheden van advies.

De nieuwe pensioenwet geeft haakjes om het belang van advies te benadrukken, maar dan moet dit wel proactief onder de aandacht worden gebracht en dient de toegankelijkheid ook vergroot te worden. Bij keuzebegeleiding gaan mensen zich eerder afvragen of het wel allemaal goed geregeld is. Gemeenten zien dit ook als hun verantwoordelijkheid, vandaar de pilots als onderdeel van de pensioen 3-daagse, om een bepaalde groep mensen te wijzen op andere sociale regelingen.

Waarde van advies wetenschappelijk aangetoond

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat mensen die advies hebben gehad (ten opzichte van mensen die door een digitale tool zijn geholpen) dat waardevoller vonden en zich meer geholpen voelen. De psychologische kant van advies is heel belangrijk, los van de financieel-economische waarde van advies. Er wordt ook gewezen op het feit dat mensen die advies hebben gehad hun eigen kennis achteraf veel lager inschatten. Veel mensen overschatten hun financiële kennis vooraf namelijk. Dat overschatten is een groot risico, omdat mensen nu keuzes moeten maken die voor de rest van hun leven belangrijk zijn. Hoe goed je een digitale omgeving ook aanbiedt, het gevoel dat je achteraf de juiste keuzes hebt gemaakt is groter via een fysieke adviseur. Ook een interessante uitkomst van onderzoek: mensen die advies hebben ingewonnen zijn achteraf bereid meer te betalen voor advies. Maar, nog steeds minder dan de financieel adviseurs vragen of denken nodig te hebben. Mensen kunnen advies soms niet betalen of zien het nut er nu niet van in.

Fiscale behandeling financieel advies kan anders

Er is extra aandacht nodig voor de fiscale gevolgen van financieel advies dat via een werkgever wordt aangeboden. De belastingdienst ziet dit nu als belast loon, waardoor het minder aantrekkelijk wordt. Terwijl er via de werkkostenregeling, als onderdeel van de vrije ruimte, best mogelijkheden zijn om het onbelast aan te bieden voor een werkgever. De adviseur moet werkgevers daar meer bewust van maken, juist nu de mogelijkheden worden verruimd, zoals geduid in onderstaand kader.

Werkkostenregeling (WKR)

Vanaf 2024 wordt de vrije ruimte in de WKR verruimd van 1,7% naar 1,92% tot een loonsom van € 400.000. Om enkele werkgeverslasten voor 2023 te verlagen en investeringen aantrekkelijk te maken is voor heel 2023 de Werkkostenregeling tijdelijk verruimd naar 3% tot een loonsom van € 400.000.

De vrije ruimte is in 2023 tijdelijk gestegen van € 6.800 naar € 12.000 bij een loonsom van precies € 400.000. Vanaf 2024 bedraagt de vrije ruimte € 7.680. Dit zorgt ervoor dat werkgevers meer onbelaste vergoedingen kunnen geven aan werknemers. Bij 8 werknemers die samen € 400.000 verdienen is een extra onbelaste vergoeding van € 650 per werknemer mogelijk. Van dat bedrag kan dus advies door een gecertificeerd financieel adviseur onbelast worden aangeboden.

Qua fiscaliteit zijn er meer obstakels. Als een pensioenfonds advies aanbiedt vanuit de premie inleg is het onbelast, voor een werkgever is dat belast. Als een financieel adviseur adviseert zonder te bemiddelen in een product is hij btw-plichtig, heb je de intentie om een product te verkopen dan is het btw-vrij. Het aankopen van een lijfrente op basis van execution only is onbelast, maar voor pensioen geldt dat niet.

Er is consensus dat financieel advies fiscaal vriendelijker kan worden behandeld. Eventueel helemaal fiscaal aftrekbaar maken, maar dat is niet de meest makkelijke weg. Dan maak je het fiscaal weer ingewikkelder met een extra regeling. Het btw-vrij maken van advies is simpeler. Daarnaast is geopperd om te kijken naar de mogelijkheid om financieel advies bij een lijfrente aftrekbaar te maken als onderdeel van de jaar-of reserveringsruimte. De geïnterviewden zijn het erover eens dat de fiscale behandeling van financieel advies, gezien het maatschappelijke belang, op de agenda moet komen. De nieuwe pensioenwet is daarvoor een goede aanleiding.

Een simpel rekensommetje toont aan welk verschil fiscaliteit voor financieel advies kan maken door keuzes van de overheid.

Adviesfee zonder bemiddeling	1000 euro	Adviesfee zonder bemiddeling	1000 euro
BTW 21%	210 euro	Kosten aftrekbaar tegen 36,93% 1^e schijf¹⁹	369,30 euro
Kosten advies	1210 euro	Kosten advies	630,70 euro

Om de kwaliteit van het financieel advies bij keuzebegeleiding te borgen is geopperd om de fiscale aftrekbaarheid of btw-vrijstelling alleen van toepassing te verklaren op advisering door gecertificeerde financieel adviseurs.

Toegankelijkheid van financieel advies verdient meer aandacht

De toegankelijkheid van financieel advies is belangrijk en moet worden verbeterd om advies als aanvulling op keuzebegeleiding goed vorm te kunnen geven. De toegankelijkheid van advies wordt nu beperkt door de capaciteit van het aantal gekwalificeerde adviseurs. Het is onwaarschijnlijk dat er voldoende adviseurs met pensioen kennis beschikbaar zijn om te adviseren bij keuzebegeleiding en die het liefst ook breder dan dat kunnen adviseren (wonen, vermogen, arbeidscapaciteit etc). Daarnaast wordt de toegankelijkheid van advies belemmert doordat er een drempel is qua betaalbaarheid. Een belangrijke vraag die moet worden opgelost is hoe je financieel advies betaalbaar maakt en houdt. Voor de financieel gezonde en vermogende mensen zullen de kosten niet echt een probleem zijn, de betaalbaarheid is vooral een drempel bij de kwetsbare groepen in de samenleving. Juist die groepen die financieel advies het beste kunnen gebruiken. Advies wordt als duur ervaren aan de ene kant (zonder dat de waarde goed wordt ingeschat) en de prijs van een integraal financieel advies is ook niet laag.

Qua toegankelijkheid speelt ook mee dat het voor sommige mensen lastig is om de juiste financieel adviseur te vinden. Daarnaast is de reputatie van de financiële sector in het algemeen niet al te best wat een extra drempel is om advies in te winnen. Zo toont recent onderzoek van Centerdata²⁰ aan, in opdracht van het ministerie van Financiën, dat consumenten soms angst hebben om hun persoonlijke, financiële situatie te delen met een financieel adviseur.

¹⁹ De aftrek is zelfs groter als men belast wordt in schijf 2 tegen 49,5%.

²⁰ Centerdata (2023), de vraag naar financieel advies, augustus 2023

Betaalbaarheid van financieel advies moet beter

Om de toegankelijkheid van financieel advies te vergroten zal de betaalbaarheid beter moeten. Daartoe zijn verschillende mogelijkheden geopperd tijdens de interviews.

Om de kosten te drukken en het adviesproces efficiënter te maken wordt vooral een combinatie van digitale tooling en persoonlijk advies als oplossing gezien, waarbij een light adviesvorm kan worden aangeboden. Met light advies wordt bedoeld dat alleen de meeste essentiële onderdelen van de financiële situatie (pensioen, vermogen, wonen) worden belicht.

Er zijn diverse mogelijkheden om financieel advies voor alle deelnemers betaalbaar te maken:

- Deelnemers betalen zelf direct voor het advies;
- Er komt een financiële APK²¹ voor iedereen, betaald door de overheid;
- Via fiscale regelingen worden de kosten van advies gedrukt (aftrekbaar maken, btw-vrij, onderdeel jaar-of reserveringsruimte bij lijfrente);
- De werkgever betaalt vanuit goed werkgeverschap (ervaren zorgplicht) voor advies aan werknemers. De werkkostenregeling kan daarvoor een oplossing bieden;
- Pensioenuitvoerders nemen financieel adviseurs in dienst of werken met ze samen en bieden advies aan tegen gereduceerd tarief;
- Overheden (gemeenten, provincies, landelijke overheid) nemen financieel adviseurs in dienst om burgers te helpen;
- Deelnemers betalen meer pensioenpremie en daaruit worden de kosten van advies gefinancierd;
- Deelnemers laten een deel van hun huidige premie gebruiken voor financieel advies. Dit heeft dan invloed op het te beleggen vermogen;
- Deelnemers betalen voor advies met een deel van hun eigen pensioenpot, bijvoorbeeld door een percentage van het bedrag ineens op voorhand in te zetten voor financieel advies.

Die laatste variant is nieuw en zal nader moeten worden onderzocht, vooral juridisch of dit mogelijk is. Het idee is dat pensioendeelnemers bij keuzebegeleiding de mogelijkheid krijgen om een bepaald bedrag (of percentage) van het op te bouwen pensioenvermogen vrij te maken om een (gecertificeerde) financieel adviseur in te schakelen. Die moet dan

²¹ De AFM schrijft in haar Trendzicht 2024 het volgende: Zowel de AFM als De Nederlandsche Bank (DNB) roepen op tot samenwerking binnen de sector en de overheid en stimuleren de introductie van een persoonlijk financieel onderhoud (pfo) om handelingsperspectief voor financiële gezondheid voor alle Nederlanders te realiseren. Onafhankelijke financieel adviseurs spelen daarbij een belangrijke rol en hebben toegevoegde waarde voor klanten, zeker bij complexe situaties of (het ervaren van) drempels.

wel aan bepaalde kwalificaties voldoen en het bedrag moet dan ook alleen voor dat doel mogen worden ingezet. Wetenschappelijk onderzoek ondersteunt dit, omdat gebleken is dat de investering in advies zich later zowel financieel (meer passende keuzes) als psychologisch (goed gevoel, minder onzekerheid, waardevol) terugverdient.

Als een adviseur door het pensioenfonds wordt betaald kan er sprake zijn van een afhankelijke relatie (principaal-agent). Als de deelnemer meer premie betaalt of dat het van de inleg afgaat via de uitvoeringskosten, dan moet dat helder zichtbaar worden gemaakt, zodat de deelnemer ziet en voelt dat er zelf voor het advies wordt betaald.

Uitgangspunt moet zijn dat de deelnemer advies kan inhuren als hij dat wenselijk vindt.

De overheid stuurt op doenvermogen en zelfredzaamheid en trekt zich meer terug. Dat leidt tot meer individualisering. Dan moet je daar als overheid iets tegenoverstellen. Door als overheid financieel advies toegankelijker te maken worden kosten bespaard op termijn in schuldhelpverlening en sociale diensten / uitkeringen / toeslagen. Ook zorgt meer financiële draagkracht voor meer uitgaven, dus meer groei en meer belastinginkomsten. Dus niet alleen een sociaal belang maar ook een economisch belang. Het is belangrijk dat de overheid hierop nadrukkelijk wordt gewezen.

Capaciteitsprobleem adviseurs leidt tot advieskloof

Om iedereen te kunnen adviseren bij keuzebegeleiding is de capaciteit van het aantal adviseurs een beperkende factor. De pensioenadviseurs zijn schaars en hebben vooral kennis over advisering aan werkgevers en niet aan individuele deelnemers. Erkend financieel adviseurs die zijn aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (7000 adviseurs) focussen vooral op hypotheek, de leden van de Federatie Financieel Planners kunnen wel adviseren aan de hand van een compleet, integraal financieel plan. Maar daarvan zijn er te weinig (bijna 3000) om iedereen van advies te voorzien. Specialistische pensioen kennis, helemaal over de verschillende regelingen en keuzemogelijkheden bij pensioenfondsen, is beperkt beschikbaar in Nederland. Een mogelijkheid is om reeds gecertificeerde financieel adviseurs extra op te leiden met pensioen kennis rond keuzebegeleiding om het aanbod te vergroten en het makkelijker te maken voor pensioenuitvoerders om de samenwerking te zoeken met adviseurs. Daarbij zijn vooral gecertificeerde hypotheekadviseurs, die al over wat pensioen kennis beschikken, een logische groep om die kennisuitbreiding bij aan te bieden.

Er is sprake van een advieskloof. Juist de mensen die financieel advies het meest nodig hebben, de financieel kwetsbaren, hebben geen goede toegang tot adviseurs. Deels vanwege de kosten, deels omdat ze het nut van advies niet inzien. En de meeste financieel adviseurs richten zich op klanten die een hoog inkomen hebben, omdat daar het meest interessante verdienmodel zit.

Eerder aan de slag met pensioen

Financieel advies alleen is niet de enige manier om te komen tot betere keuzes bij pensioen. Meer voorlichting is nodig zodat mensen eerder aan de slag gaan met hun pensioen. Een enkeling pleit voor meer financiële educatie op scholen. Daar zouden adviseurs dan weer bij kunnen aanhaken. Personal finance is heel belangrijk zeker nu je het pensioen niet meer garandeert. Er moet een verandering op gang komen waarbij mensen breder inzicht krijgen in hun financiële situatie nu en later. De pensioenfondsen hebben daar te weinig kennis over en hebben er geen direct financieel belang bij. Enkele consumentenorganisaties hebben gepleit voor de pensioenautoriteit om dit thema te adresseren.

Hoewel het logisch is dat de meeste aandacht uit gaat naar pensioendeelnemers, is het ook van belang om aandacht te hebben voor de positie van ZZP-ers en mensen die werken bij een bedrijf zonder pensioenregeling. Daarop zou de communicatie en educatie zich mede moeten richten.

Impact digitalisering en artificial intelligence

Er is veel focus op de digitale bediening, maar eigenlijk zou er altijd een escalatiemogelijkheid moeten zijn voor een deelnemer om gedurende het keuzeproses hulp te vragen. Fondsen kunnen ook doorverwijzen naar deskundigen, met name bij keuze bedrag ineens en de fiscale gevolgen / gevolgen voor toeslagen. Het is belangrijk dat de uitvoerders zicht hebben op de mate van impact van bepaalde keuzes per persoon. Maatwerk dus. Daarbij is het belangrijk dat toezichthouders daar de ruimte voor bieden, anders krijg je eenheidsworst en dat is niet in belang van deelnemers.

Of artificial intelligence (AI) de adviseur gaat vervangen is niet zeker, maar dat adviseurs kennis moeten hebben van AI om dit te kunnen toepassen in de praktijk is wel helder. De ervaring tot nu toe leert dat mensen veel informatie opzoeken, onderzoek doen, maar de samenhang tussen de verschillende onderwerpen niet begrijpen. Bijvoorbeeld fiscale consequenties als je bepaalde keuzes maakt of invloed op je toeslagen als je voor een bepaalde uitkering kiest. Dan willen mensen, als het complex wordt, toch liever een fysiek persoon die uitleg geeft. Zoals eerder aangegeven is de ideale situatie een combinatie van digitale architectuur en persoonlijk advies. Meer digitalisering en het gebruik van data en AI is nodig om het proces efficiënter en goedkoper te maken voor de deelnemers en de pensioenuitvoerders.

De gesprekspartners wijzen vooral op de gevaren van AI. Als AI weet wanneer iemand met pensioen gaat en er dan een bedrag ineens te besteden is, kan het makkelijk zijn om op dat moment de deelnemer te verleiden tot impuls aankopen. Maar AI kan ook helpen om

beter inzicht te krijgen in de totale financiële situatie en bijvoorbeeld verschillende scenario's te schetsen met de gevolgen van bepaalde pensioenkeuzes.

Geef adviseurs ook toegang tot data

Er is wetgeving in de maak, de Financial Data Access Verordening, waarbij financiële data, zoals in Mijn PensioenOverzicht (MPO), beter toegankelijk moeten worden gemaakt. Door deze verordening kunnen pensioenuitvoerders ook tijdelijk de andere pensioenregelingen van de deelnemers inzien. Deelnemers moeten zelf toegang geven aan de pensioenuitvoerder, maar dat kan dus mogelijk ook aan hun financieel adviseur. De extra informatie is alleen zichtbaar tijdens het gebruik, het wordt dus niet opgeslagen. Het datadelen is een belangrijk hulpmiddel om een compleet inzicht te krijgen in de pensioensituatie van een deelnemer. Het is belangrijk dat deelnemers wordt toegestaan dat ze hun pensioendata uit hun eigen MPO ook kunnen delen met hun financieel adviseur als ze dat willen.

Meer flexibiliteit bij pensioen gevraagd

Tijdens de gesprekken kwam de wens tot meer flexibiliteit bij pensioenen op tafel. Ondernemers hebben liquide middelen nodig, terwijl hun pensioen vastzit. Jongeren hebben de ruimte nodig om een jaar of zo geen premie te betalen, omdat ze dat geld vrij moeten spelen voor bijvoorbeeld studie. Nu zit de pensioenpremie vast en de verplichte aflossing van de hypotheek ook. Terwijl in de levensfase tot 35 de meeste kosten komen. Voor adviseurs ligt er een belangrijke rol om dat totaalplaatje inzichtelijk te maken. Dan helpt een meer flexibele regeling. Andersom geldt ook, als er meer flexibiliteit komt dan neemt de hulpvraag ook toe.

Kennis- en ervaringstoets

Analoog met de Wft regelgeving voor het kopen van complexe financiële producten zonder advies, opperen enkele gesprekspartners de optie om bij keuzebegeleiding ook een kennis- en ervaringstoets verplicht te stellen voor deelnemers. In zo'n (online) toets wordt bepaald wat het kennisniveau van een deelnemer is ten aanzien van pensioen en welke ervaring er is ten aanzien van de te maken keuzes. Zodat pensioenuitvoerders daar in de keuzebegeleiding rekening mee kunnen houden en meer maatwerk kunnen leveren.

Financieel advies hoort bij goed werkgeverschap

Bij het faciliteren van financieel advies in relatie tot keuzebegeleiding wordt vaak gewezen naar de rol van de werkgever. Vanuit zorgplicht en goed werkgeverschap vinden de meeste

gesprekspartners dat hierin een faciliterende rol voor de werkgever ligt. Door werknemers actief te wijzen op het belang van advies of nog beter door de kosten van advies te vergoeden. Voor werkgevers kan dit een interessant onderdeel zijn van het moderne arbeidsvoorwaardenpakket. Naast de auto en het huis van de zaak, ook de adviseur van de zaak. Juist in een krappe arbeidsmarkt verdient dit meer aandacht. Daarnaast verdient de investering in financieel advies voor werknemers zich direct terug. Onderzoek van het Nibud heeft al eens aangetoond dat financieel fitte werknemers minder vaak ziek en productiever zijn.

Meer aandacht nodig voor aansprakelijkheid bij faciliteren van financieel advies

Als reden waarom pensioenuitvoerders en werkgevers terughoudend kunnen zijn in het faciliteren van financieel advies, wordt genoemd het aansprakelijkheidsrisico. In hoeverre zijn werkgevers of pensioenuitvoerders aansprakelijk voor de gevolgen van financieel advies als zij dat financieel hebben gefaciliteerd? Bijvoorbeeld als een werknemer door het financieel advies van een partij die door de werkgever is betaald schade lijdt.

Waarschijnlijk is dat risico heel beperkt of zelfs nihil, maar de onzekerheid daarover kan partijen weerhouden om actief financieel advies aan te bieden aan deelnemers of werknemers. Dat risico wordt sowieso beperkt als er gebruik wordt gemaakt van gecertificeerde financieel adviseurs. Het is daarom van belang dat er niet alleen meer duidelijkheid wordt gecreëerd over de voordelen van het faciliteren van financieel advies, maar ook over de eventuele risico's en hoe die risico's te beperken.

Financieel advies draagt bij aan brede welvaart

Het bedrijfsleven (AWVN, VNO-NCW en MKB Nederland), de overheid (in de laatste miljoenennota) en bijvoorbeeld ook de SER richten zich op de ontwikkeling van brede welvaart. Alle geïnterviewden zagen het directe verband tussen keuzebegeleiding, financieel advies en de ontwikkeling van brede welvaart waarbij het niet alleen gaat om materiele welvaart maar ook om sociale en ecologische welvaart.

Keuzebegeleiding heeft een direct verband met duurzaamheid en brede welvaart. Het gaat over invloed op beleggingskeuzes (duurzaam of niet), om financiële gezondheid, om welzijn en om inclusiviteit bijvoorbeeld. Goede keuzebegeleiding en advies dragen bij aan de duurzaamheidstransitie en de ontwikkeling van brede welvaart. De werkgeversorganisaties zouden het verband tussen financieel advies, keuzebegeleiding en brede welvaart meer moeten benadrukken.

Pak inconsequentie in beleid op

De overheid laat op onderdelen rond pensioen steken vallen en is niet consequent. Bij hypotheek moeten adviseurs, verplicht vanuit de Wft, de pensioensituatie van klanten in kaart brengen, maar bij pensioenadvies hoeven niet de woonlasten mee te worden gewogen. Terwijl dit wel nodig is om de juiste keuzes te maken. Bij hypotheek gaat het vooral om de betaalbaarheid in de toekomst te garanderen (het belang van geldverstrekkers), maar je kunt ook beargumenteren dat bij pensioen het ook gaat over de betaalbaarheid. Van de zorg, van de consumptie, van economische groei etc. Waarschijnlijk de belangrijkste reden waarom pensioen bij hypotheek wel verplicht onderdeel is van het advies maar andersom bij pensioenadvies of keuzebegeleiding niet, is dat de pensioenwet door een ander ministerie is ontworpen (sociale zaken) dan de Wft (financiën). Het is de vraag of dit dus een bewuste keuze is van de overheid of dat dit een omissie is in het beleid.

CONCLUSIES

Op basis van dit verkennend onderzoek trekt Adviesbureau Fred de Jong de volgende hoofdconclusies:

Financieel advies bij keuzebegeleiding is waardevol

De waarde van financieel advies staat buiten kijf, ook bij keuzebegeleiding in het kader van de nieuwe Pensioenwet. Hoewel de wetgever er niet voor heeft gekozen om advies bij keuzebegeleiding verplicht te stellen, is er wel een grotere kans op de beste keuze voor deelnemers als er integraal naar de financiële situatie wordt gekeken. Dat betekent dat de waarde van advies bij keuzebegeleiding vooral zit in het inzichtelijk maken van de consequenties van keuzes bij pensioen op andere financiële domeinen (wonen, nabestaanden, zorg, toeslagen, fiscaliteit etc..) en daarover te adviseren op basis van de (financiële) zorgen en ambities van de deelnemers.

Zorgen over beperkte zorgambitie pensioenuitvoerders

Er zijn grote zorgen dat pensioenuitvoerders zich gaan beperken tot alleen het wettelijke minimum bij keuzebegeleiding en gaan kiezen voor een uitsluitend digitale keuzeomgeving. De zorgplicht reikt niet verder dan het faciliteren van een passende keuze ten aanzien van de eigen pensioenregeling en niet de beste keuze voor een deelnemer, rekening houdend met andere regelingen. Er zijn verder zorgen dat grote groepen deelnemers die de digitale en financiële kennis en vaardigheden ontberen binnen een digitale keuzeomgeving niet de juiste keuzes voor hun pensioen gaan maken. En er zijn zorgen dat pensioenuitvoerders geen inzicht verschaffen in de doorwerking van keuzes op bijvoorbeeld fiscale aftrekmogelijkheden, toeslagen of nabestaandenregelingen. De verwachting is dat de meeste pensioenuitvoerders een beperkte zorgambitie hebben bij keuzebegeleiding.

Toegankelijkheid van financieel advies verdient aandacht

Er zijn circa tienduizend financieel adviseurs met kennis van pensioen, waarvan er een deel echt gespecialiseerd is in pensioenvraagstukken en in staat is tot integraal financieel advies. Daarom is het belangrijk om het aanbod van financieel adviseurs met pensioenkennis te vergroten en meer aandacht te schenken aan de integraliteit van financieel advies. Deelnemers hebben onvoldoende zicht op het aanbod van financieel adviseurs en schatten de waarde van advies niet altijd goed in. Pensioenuitvoerders werken beperkt samen met financieel adviseurs en financieel adviseurs zijn nog beperkt bezig met het thema keuzebegeleiding. Daarnaast maken werkgevers nog onvoldoende gebruik van

de mogelijkheden in de werkkostenregeling om financieel advies voor hun werknemers toegankelijk te maken.

Innovatie nodig om betaalbaarheid van financieel advies te verbeteren

De kosten van financieel advies worden als hoog ingeschat, helemaal voor de groep deelnemers met weinig inkomsten of vermogen. Gezien de waarde van financieel advies ligt de oplossing niet alleen in het efficiënter en goedkoper maken van het adviesproces (bijvoorbeeld met digitalisering en het delen van data), maar vooral in het vinden van andere manieren om financieel advies betaalbaarder en daardoor toegankelijker te maken. Dat kan door financieel advies btw-vrij te maken, de kosten van advies fiscaal aftrekbaar te maken, de kosten van advies onderdeel te maken van de pensioenpremie, de werkgever te laten bijdragen of bijvoorbeeld de kosten van advies uit het ‘bedrag ineens’ te laten financieren. Meer onderzoek is nodig naar de meest effectieve manieren om de betaalbaarheid en toegankelijkheid van financieel advies bij keuzebegeleiding te verbeteren.

AANBEVELINGEN

Gezien het belang van financieel advies en deze verkenning komt Adviesbureau Fred de Jong tot de volgende aanbevelingen.

Bepaal een scherp lobbydoel

Rond het thema keuzebegeleiding en financieel advies spelen veel onderwerpen een rol. Voor het VFBO is het verstandig om een duidelijk, concreet doel te stellen in de lobbyactiviteiten waarop de activiteiten worden afgestemd. Zo is het bijvoorbeeld niet handig om te streven naar een adviesplicht bij keuzebegeleiding, maar gaat het primair om het verbeteren van de toegankelijkheid en betaalbaarheid van financieel advies. Om dat te kunnen bereiken is het noodzakelijk dat het VFBO het maatschappelijk belang van financieel advies bij keuzebegeleiding centraal stelt. Om daarnaast de zorgen te uiten dat de pensioenuitvoerders te weinig zorgambitie rond advies laten zien en vervolgens aan te geven hoe dat belang wel wordt gediend door de verbetering van de toegankelijkheid en de betaalbaarheid van financieel advies.

Verfijn het lobby- en communicatieplan

Om het lobbydoel na te streven zal het VFBO de bestaande lobby- en communicatie aanpak verder moeten verfijnen, specifiek gericht op het thema keuzebegeleiding en financieel advies. Daartoe kan het VFBO de volgende stappen zetten:

- Laat het maatschappelijk belang van financieel advies bij keuzebegeleiding zien en benadruk dit in gesprekken met alle stakeholders (politiek, brancheorganisaties, overheid, media);
- Maak van dit rapport een publieksvriendelijke samenvatting, zet dit op de website, maak een persbericht etc..
- Zoek samenwerking met maatschappelijke partners om gezamenlijk de zorgen te uiten over de (persoonlijke en maatschappelijke) gevolgen van een beperkte opvatting (zonder integraal advies) van keuzebegeleiding door pensioenuitvoerders. Maak daar een gezamenlijk paper of manifest van, organiseer een ronde tafel sessie;
- Maak een overzicht van alle mogelijkheden om financieel advies bij keuzebegeleiding betaalbaarder te maken en geef aan wat de voor- en nadelen zijn. Peil bij de beleidsmakers welke opties het meest kansrijk zijn en zet in op maximaal twee voorstellen (zoals het btw-vrij maken van financieel advies).
- Stel een apart communicatieplan op om deze boodschap over de Bühne te brengen en maak een mix van media-kanalen (online, fysiek, social media, krant, vakbladen

- etc..). Organiseer een symposium, schrijf een opiniestuk in het Financieel Dagblad, stel een manifest op.
- Activeer de leden om binnen de eigen invloedssfeer de centrale lobbyboodschap uit te dragen. Door voorbeeldteksten voor de websites en social media van de leden aan te bieden bijvoorbeeld.

Adviessector moet initiatief nemen

De momenten waarop deelnemers keuzes voor hun pensioen moeten maken de komende jaren lenen zich bij uitstek voor een integrale benadering van de totale (huidige en toekomstige) financiële situatie. Maar toch vertaalt zich dat (nog) niet in beleid om de toegankelijkheid en betaalbaarheid van financieel advies te verbeteren. Daarom is het belangrijk dat de financieel adviessector, met het VFBO als trekker, actief verder over de waarde en het belang van advies gaat communiceren en gaat lobbyen om advies bij keuzebegeleiding toegankelijker en betaalbaarder te krijgen. In dit rapport worden daarvoor verschillende opties beschreven. Maar daarbij ook een waarschuwing. Je kunt als adviessector nu niet waarmaken dat er voldoende capaciteit en kennis is om iedereen van financieel advies te voorzien bij keuzebegeleiding. Daar zullen dus keuzes in moeten worden gemaakt. Economisch gezien lijkt het logisch om te focussen op deelnemers met voldoende financiële middelen. Sociaal gezien hebben echter de mensen met de wat krappere beurs advies het hardste nodig. Daarom is het advies om de ontwikkeling van het persoonlijk financieel onderhoud (financieel APK), zoals de AFM wil, zelf in gang te zetten en daarvoor steun op te halen bij de overheid.

Verder is het van belang om als adviessector eerst zelf stappen te zetten om de toegankelijkheid en betaalbaarheid van financieel advies te vergroten. De pilot met inloopkantoren tijdens de pensioen 3-daagse is daar een mooi voorbeeld voor. Het is de verwachting dat de overheid (gesteund door toezichthouders en consumentenvertegenwoordigers) pas bereid is om de sector te helpen als de sector ook zelf bereid is om te investeren in de gewenste verbeteringen.

Investeer in opleiding en ontwikkeling

Om de advieskloof enigszins te kunnen dichten is extra investering in kennis en vaardigheden nodig over advisering rond keuzebegeleiding en de Wtp. Gezien de al bestaande basiskennis bij erkend financieel (hypotheek) adviseurs, is het advies om deze groep extra op te gaan leiden met specifieke pensioen kennis, zodat daar meer adviescapaciteit bij keuzebegeleiding ontstaat. Extra aandacht verdient verder de werving van financieel adviseurs om de opleiding tot gecertificeerd financieel planner te gaan volgen.

Om de achterban van het VFBO te helpen om de waarde van financieel advies beter over de Bühne te brengen, is het raadzaam om een specifieke training daarvoor aan te gaan bieden. In deze training moet het beter benutten van de waarde van advies centraal staan, met bijzondere aandacht voor de rol en impact bij keuzebegeleiding.

Fiscale behandeling financieel advies agenderen

Hoewel het lastig in te schatten is, verwacht Adviesbureau Fred de Jong dat het fiscaal aftrekbaar maken van financieel advies voorlopig niet realistisch is gezien de druk op de Belastingdienst en het recente debat over allerlei fiscale aanpassingen. Meer kans van slagen lijkt het afschaffen van de btw-plicht voor financieel advies dat niet als doel heeft om te bemiddelen in een financieel product. Het is voor het VFBO verstandig om de fiscale behandeling van financieel advies wel in zijn geheel te agenderen bij de politiek en beleidsmakers. Maar ook om de meest kansrijke fiscale maatregel als inzet van de lobby te gebruiken. Bij het agenderen van de fiscale behandeling van financieel advies moeten ook de al bestaande mogelijkheden van de werkkostenregeling voor werkgevers worden meegenomen, waarbij aanvullend wordt gelobbyd om van ‘de financieel adviseur van de zaak’ een gerichte vrijstelling te maken.

Betrek werkgevers en pensioenuitvoerders

De meeste impact die kan worden gemaakt om financieel advies toegankelijker en betaalbaarder te maken is door werkgevers te gaan overtuigen van het nut en de return on investment van financieel advies aan werknemers, betaald door de werkgever als onderdeel van het arbeidsvoorwaardenpakket. Ook in Cao-afspraken zou dit een thema moeten zijn om te agenderen. Er moet benadrukt worden dat aandacht voor de financiële gezondheid van werknemers hoort bij goed werkgeverschap. Daarnaast is het zinvol om met de pensioenuitvoerders het gesprek aan te gaan over de verschillende mogelijkheden om financieel advies vanuit de premie of de pensioenpot te financieren. De haalbaarheid, fiscaal en juridisch, dient dan nader onderzocht te worden. Verder is het raadzaam om werkgevers en pensioenuitvoerders te ondersteunen bij het kunnen verwijzen naar gecertificeerde financieel adviseurs, bijvoorbeeld door het financiële voordeel van financieel advies in concrete voorbeelden uit te drukken en de vindbaarheid van adviseurs met de juiste kennis te vergroten.

Laat verdiepend onderzoek doen naar de betaalbaarheid en toegankelijkheid van financieel advies

De betaalbaarheid en daarmee toegankelijkheid van financieel advies bij keuzebegeleiding vraagt om verdiepend onderzoek. In deze verkenning zijn diverse opties beschreven die nader uitgewerkt moeten worden. Om ook de impact op het gedrag van mensen te meten en te kijken welke varianten er zijn om financieel advies betaalbaar te maken is het voorstel om de Universiteit van Maastricht en de HAN University of Applied Sciences daar gezamenlijk onderzoek naar te laten doen. Bijzondere aandacht in dit onderzoek kan uitgaan naar de betaalbaarheid en toegankelijkheid van financieel advies voor financieel kwetsbare groepen in de samenleving.

LITERATUURLIJST

Alyousif, M.H & C.M. Kalenkoski (2017) Who seeks financial advice?, Financial Services Review 26 (2017) 405-432

Aristei, D. & Gallo, M (2021) Financial Knowledge, Confidence, and Sustainable Financial Behavior. Sustainability, 13, 10926. <https://doi.org/10.3390/su131910926>

Association of Financial Advisors (2018) Value of Advice, 2018 AFA report

Beach, B. (2019) What it's worth, revisiting the value of financial advice, a research report from ILC-UK, London

Brancati, C.U., B. Franklin and B. Beach (2017) The Value of financial advice, a research report from ILC-UK, London

Cummins, J.D. and N.A. Doherty (2006) The economics of insurance intermediaries. Journal of Risk & Insurance. Vol. 73 No. 3: 359-396

Fan, L. (2020) A Conceptual Framework of Financial Advice-Seeking and Short- and Long-Term Financial Behaviors: An Age Comparison. Journal of Family and Economic Issues (2021) 42:90–112 <https://doi.org/10.1007/s10834-020-09727-3>

Hilgert, M. A., Hogarth, J. M., & Beverly, S. G. (2003) Household financial management: The connection between knowledge and behavior. Federal Reserve Bulletin, 89, 309–322

Hira, T. K., & Mugenda, O. M. (1999) The relationships between self-worth and financial beliefs, behavior, and satisfaction. Journal of Family and Consumer Sciences, 91(4), 76–82

Jong, F. de (2010). "Marktfalen bij tussenpersonen". PhD diss., University of Amsterdam

Jong, F. de (2021) Naar meervoudige waarde van financieel en fiscaal advies. HAN University of Applied Sciences. Arnhem

Loy, E., MacDonald, K.L., Brimble, M. & Wildman, K.L. (2021) The value of professional financial advice for consumers in a crisis: experiences of financial advisers during the COVID-19 pandemic. Working paper. Brisbane: Griffith Business School, Griffith University.

Montmarquette, C and A. Prud'homme (2020) More on the value of financial advisers. Montreal

Montmarquette, C and N. Viennot-Briot (2016) The Gamma factor and the value of financial advice. Montreal

Montmarquette, C. and N. Viennot-Briot (2012) Econometric models on the value of advice of a financial advisor. Montréal

Moreland, K. (2018) Seeking Financial Advice and Other Desirable Financial Behaviors. *Journal of Financial Counseling and Planning*, Volume 29, Number 2, 2018, 198-206
<http://dx.doi.org/10.1891/1052-3073.29.2.198>

Schepen, A and M.J. Burger (2022) Professional financial advice and subjective well-being, *Applied Research in Quality of Life* (2022) 17:2967–3004
<https://doi.org/10.1007/s11482-022-10049-9>

Spulber, D.F. (1999) *Market Microstructure, intermediaries and the theory of the firm*. Cambridge: Cambridge University Press

Staten, M. E., Elliehausen, G., & Lundquist, E. C. (2002) The impact of credit counseling on subsequent borrower credit usage and payment behavior. *Credit Research Center Monograph*, 36, 1–38

Williamson, O.E. (1975) *Markets and Hierarchies, analysis and antitrust implications: A study in the economics of internal organization*. New York: Free Press

Winchester, D.D & S.J. Huston (2015) All financial advice for the middle class is not equal. *Journal Consumer Policy* 38: 247-264.