



mr. drs. Corey Dekkers MFP CFP®
Senior pensioenjurist bij Pensioennavigator



prof. mr. drs. Mark Heemskerk EPP CFP®
Hoogleraar Pensioenrecht aan de Radboud Universiteit Nijmegen, advocaat-partner bij held law

Niet alle deelnemers zijn financieel onderlegd genoeg om weloverwogen pensioenkeuzes te maken. Daarom heeft de wetgever per 1 januari 2023 pensioenuitvoerders verplicht tot adequate keuzebegeleiding. De uitvoerder moet deelnemers adequaat begeleiden zodat deze een passende keuze kunnen maken. Pensioenuitvoerders mogen met deze open norm zelf bepalen hoe zij invulling geven aan hun verplichting. Dat kan via digitale keuzeomgevingen en persoonlijke gesprekken zoals een pensioen APK.¹

Keuzebegeleiding door pensioenuitvoerder en/of pensioenadviseur? *Juridische grenzen en wensen van keuzebegeleiding bij pensioen*

De beperking tot keuzebegeleiding binnen de pensioenregeling betekent dat de wens om deelnemers financieel verstandige keuzes te laten maken niet goed uitgevoerd kan worden door pensioenuitvoerders. Die rol is meer geschikt voor gecertificeerde pensioenadviseurs en financieel planners. In deze bijdrage analyseren wij de juridische grenzen en wensen van keuzebegeleiding bij pensioen. Tevens gaan wij in op de (on)mogelijkheden voor samenwerking tussen pensioenuitvoerders, pensioenadviseurs en werkgevers bij de keuzebegeleiding in het belang van de deelnemer.

HET WETTELIJK KADER VAN KEUZEBEGELEIDING

Wat is keuzebegeleiding?

Keuzebegeleiding houdt de wettelijke verplichting van pensioenuitvoerder in om een deelnemer op een adequate wijze te begeleiden, zodat deze in staat is om een passende keuze te maken. Dat volgt uit artikel 48a Pw:

“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.”

In de Code pensioenfondsen staat in norm 5 dat pensioenfondsen keuzebegeleidingsbeleid moeten hebben.² Het pensioenfonds vult op basis van een onderbouwd keuzebegeleidingsbeleid de open norm keuzebegeleiding voor zijn eigen deelnemerspopulatie in:

“Het pensioenfonds heeft een beleid over de wijze waarop het deelnemers keuzebegeleiding biedt bij keuzes binnen de pensioenregeling. Het pensioenfonds evalueert periodiek de uitvoering en de effectiviteit van dit beleid en stuurt waar nodig bij.”³

Uit onderzoek blijkt dat mensen moeite hebben met het maken van financiële keuzes met gevolgen op lange termijn. Keuzes worden uitgesteld, afgesteld of genomen op basis van verkeerde afwegingen, zo is overwogen in de parlementaire geschiedenis:

“Dit geldt zeker ook voor pensioenkeuzes; de afwegingen zijn complex en voor veel mensen is pensioen niet ‘top of mind’. Een suboptimale keuze of een combinatie van suboptimale keuzes kan leiden tot een te grote en onomkeerbare achteruitgang in de hoogte van de pensioenuitkering”.

“Ter bevordering van weloverwogen keuzes die zo veel mogelijk in het belang zijn van de deelnemer en ter voorkoming van substantiële en onomkeerbare inkomensgevolgen door keuzes die deelne-

1 Fiscaal Juridische actualiteiten, nr. 268, oktober 2026, Nationale Nederlanden.

2 De Code rechtstreeks verzekerde regeling dateert uit 2019 en bevat geen vergelijkbare norm.

3 Code Pensioenfondsen 2024, norm 5, p. 11.

mers over hun pensioen hebben en maken, wordt een nieuwe open norm geïntroduceerd”.⁴

Deze open norm ziet op de effecten van keuzes binnen één pensioenregeling. Wat valt er onder de reikwijdte van de keuzebegeleiding? Te denken valt aan keuzes over vervroeging of uitstel van de pensioendatum, waardeoverdracht, uitruil van ouderdomspensioen of partnerpensioen. Ook andere keuzemogelijkheden die voortvloeien uit de pensioenovereenkomst (zoals vrijwillig bijsparen), dan wel zijn voorgeschreven in de Pensioenwet, geldt de norm van adequate keuzebegeleiding. Van toenemend belang is de keuze voor een vaste of variabele pensioenuitkering en het shoprecht. Wij noemen ook de nog steeds niet in werking getreden mogelijkheid voor een bedrag ineens bij pensionering van maximaal 10 % van de waarde van het ouderdomspensioen.⁵ Een andere vraag is hoe de keuzebegeleiding loopt bij deelname aan meerdere pensioenregelingen. Krijgt de deelnemer, slaper of pensioengerechtigde dan meervoudige keuzebegeleiding?⁶

Pensioenuitvoerders mogen zelf invulling geven aan de wijze waarop ze de open norm keuzebegeleiding invullen

Keuzebegeleiding beperkt tot keuzes binnen de pensioenregeling

Pensioenuitvoerders hoeven in het kader van de keuzebegeleiding bij pensioen geen overzicht te bieden van het totale financiële plaatje, zoals individuele (financiële) gevolgen voor belastingen en toeslagen. Dat is bij herhaling opgemerkt in de parlementaire geschiedenis.⁷

*“De norm strekt niet zo ver dat de gehele financiële positie van de deelnemer meegenomen moet worden. Uiteraard is het aan uitvoerders om de keuzebegeleiding vorm te geven, waarbij het opvragen van aanvullende informatie mogelijk is”.*⁸

*“De specifieke invulling van de keuzebegeleiding is aan pensioenuitvoerders. De norm strekt niet zo ver dat deelnemers individueel advies krijgen, waarvoor wel informatie zoals de financiële positie nodig is”.*⁹

Wel moet de pensioenuitvoerder de deelnemer wijzen op mogelijke samenloop en gevolgen, risico's, voor- en nadelen van keuzes in combinatie met het bieden van een overzicht van mogelijke keuzes.¹⁰ Dat is afhankelijk van factoren waar de pensioenuitvoerder geen (volledig) beeld van heeft. Denk aan ander inkomen, gezinsinkomen, woonsituatie en persoonlijke voorkeuren. In de literatuur is de keuzebegeleiding door Lutjens wel aangeduid als incompleet en een onmogelijke opdracht aan pensioenuitvoerders.¹¹

Beperkt tweedepijleradvies is niet altijd goed financieel advies. Uit onderzoek blijkt dat ongeveer de helft van de pensioenfondsen vindt dat voor het adequaat begeleiden van keuzes de pensioenuitvoerder de gehele financiële situatie dient uit te vragen.¹²

Veel pensioenuitvoerders zijn huiverig omdat zij menen dat zij deelnemers niet mogen adviseren. Een pensioenfonds mag geen Wft-advies geven.¹³ De wetgever nuanceert dat pensioenuitvoerders niet verplicht zijn om te adviseren, maar dat wel mogen doen voor zover ze geen specifieke financiële producten aanbevelen.¹⁴ Adviseren over en binnen de pensioenregeling is wel toegestaan. Hierbij valt te denken aan de keuze van een deelnemer om eerder of later te stoppen met werken of een partnerpensioen uit te ruilen voor een hoger ouderdomspensioen.¹⁵ Een goede keuze binnen de pensioenregeling is niet per se een slimme financiële keuze. Het klassieke voorbeeld is dat het eerder laten ingaan van een pensioenuitkering kan leiden tot hogere belasting en verlies aan toeslagen.

Keuzebegeleiding: digitaal en persoonlijk advies

Pensioenuitvoerders mogen zelf invulling geven aan de wijze waarop ze de open norm adequate keuzebegeleiding in acht nemen. De Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM) heeft een

4 Kamerstukken II 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 154-156.

5 Wet bedrag ineens, RVU en verlofsparen (Stb. 2021, 20) en het wetsvoorstel herziening bedrag ineens, Kamerstuk nr. 36 154.

6 Een pensioenadviseur kan de verschillende keuzebegeleidingsprocessen waarschijnlijk beter afstemmen dan een pensioenuitvoerder die binnen zijn eigen pensioenregeling keuzebegeleiding biedt.

7 Kamerstukken II 2021/22, 36 067, 3, p. 155.

8 Kamerstukken II 2022/23, 36 067, nr. 89 Bijlage D, p. 3.

9 Kamerstukken II 2021/22, 36 067, nr. 9, p. 17-18.

10 Kamerstukken II 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 155.

11 Asser-Lutjens 7-XI 2023/761.

12 Onderzoek keuzebegeleiding, Enquête onder pensioenfondsbestuurders en medebeleidsbepalers uitgevoerd door Söderberg & Partners en Montae & Partners met de onderzoeksexpertise van BISS I Maastricht University (2022).

13 In dezelfde zin R. Maatman, K. Broekhuizen, Welke keuzebegeleiding kiest u?, TPV 2023/15. De Wft zorg speelt niet indien het advies van het pensioenfonds wordt gegeven door Wft gecertificeerde personen.

14 Kamerstukken II 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 155.

15 Kamerstukken II 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 155.

Leidraad Keuzebegeleiding gepubliceerd waarin de keuzebegeleidingsnorm wordt verduidelijkt.¹⁶ Hiervoor noemden wij al dat pensioenfondsen volgens de Code keuzebegeleidingsbeleid moesten maken en evalueren. De vraag bij keuzebegeleiding is: hoe dan?¹⁷

Alleen informeren en inzicht geven is onvoldoende. De keuzebegeleiding van de deelnemer moet passen bij de voorkeuren en financiële doelstelling of wensen van deze deelnemer.¹⁸ Een onjuiste keuze van de deelnemer kan immers leiden tot grote financiële gevolgen. Dit pleit ervoor dat de pensioenuitvoerder inzicht heeft in de persoonlijke financiële situatie van de deelnemer. Daartoe is de pensioenuitvoerder niet verplicht. De keuzebegeleiding is beperkt tot pensioen en daarmee imperfect.

“Noch de pensioenwetgeving noch de financiële toezichtwetgeving verbiedt de pensioenuitvoerder de betreffende deelnemer, als deze vraagt om persoonlijk advies, deze te geven.”¹⁹

Aangezien niet alle deelnemers financieel of digitaal onderlegd zijn, is het aan te raden dat pensioenuitvoerders niet alleen de keuzebegeleiding digitaal vormgeven, maar ook de mogelijkheid bieden tot een persoonlijk (advies)gesprek. Wij denken dat pensioenuitvoerders die de persoonlijke financiële situatie van de deelnemer meenemen adequater keuzes van deelnemers kunnen begeleiden. Het pensioenregister stelt ten behoeve van de keuzebegeleiding aan de aangewezen uitvoerder de volgende gegevens ter beschikking:

- gegevens over pensioenaanspraken en pensioenrechten, inclusief de verwachte hoogte van het te bereiken pensioen;
- voor zover het ouderdomspensioen betreft, de gegevens over een pessimistisch scenario, een verwacht scenario en een optimistisch scenario;
- gegevens over uitvoerders waarbij pensioen wordt opgebouwd of is opgebouwd;
- gegevens over aanspraken op ouderdomspensioen en rechten op ouderdomspensioen op grond van de Algemene Ouderdomswet.²⁰

Een persoonlijk gesprek keuzebegeleidingsgesprek waarbij de persoonlijke financiële situatie van de deelnemer betrokken wordt is veruit de uitgebreidste vorm van keuzebegeleiding. Hoe-

wel de keerzijde van deze werkwijze kostbaar en arbeidsintensief is kan de deelnemer wel behoefte hebben aan deze vorm van keuzebegeleiding. Uit onderzoek blijkt dat deelnemers de voorkeur geven aan een persoonlijk keuzebegeleidingsgesprek.²¹

Dit kan bijvoorbeeld zijn nadat de deelnemer via de online tool van de pensioenuitvoerder wordt aangespoord tot actie. De deelnemer kan, als de keuzemogelijkheden verder uitgewerkt moeten worden, advies inwinnen bij:

- de pensioenuitvoerder;
- de werkgever/HR-adviseur;
- de pensioenadviseur van de werkgever;
- een onafhankelijk financieel adviseur.

PENSIOENADVISEUR VOOR KEUZEBEGELEIDING

Heeft de pensioenadviseur een rol bij keuzebegeleiding?

Voor veel werkgevers en werknemers is pensioen ingewikkeld. Daarom worden pensioenadviseurs vaak betrokken voor pensioenvadvis. Na het adviseren over de pensioenregeling blijft de pensioenadviseur veelal betrokken bij de pensioenregeling. Zo begeleidt hij de werkgever of hr-adviseur bij pensioenevents van werknemers. Denk aan situaties van waardeoverdracht, bijsparen, in- en uitdiensttreding, echtscheiding, uitruil, shoprecht. Van oudsher is het de pensioenadviseur die de deelnemer namens de werkgever deelnemers begeleidt bij de pensioenregeling. Het is heel gebruikelijk dat de pensioenadviseur een pensioengesprek heeft met een nieuwe deelnemer om de pensioenregeling uit te leggen en bijvoorbeeld te wijzen op het recht op individuele waardeoverdracht.

Deze werkzaamheden houden nauw verband met de keuzemogelijkheden die voortkomen uit de wettelijke keuzebegeleiding. In een dienstverleningsovereenkomst worden voor deze werkzaamheden prijsafspraken met de werkgever gemaakt. Meestal is de werkgever hiervoor een vaste bijdrage per maand per medewerker verschuldigd.

Met de wettelijke uitbreiding van ‘keuzebegeleiding’ zullen pensioenuitvoerders de kosten van keuzebegeleiding willen doorberekenen aan de werkgever. Uit efficiency-overwegingen kan het aantrekkelijk zijn indien werkgever, pensioenuitvoerder en pensioenadviseur afspraken maken over de keuzebegeleiding. Volgens de wet rust de verplichting tot keuzebegeleiding op de pensioenuitvoerder. Dat neemt niet weg dat pensioenuitvoerder, werkge-

16 AFM, ‘Leidraad Keuzebegeleiding’, juli 2023.

17 M. de Baaij, I. van Zetten, Keuzebegeleiding, hoe dan, PM 2023/2; vgl B. van der Goes, Welke keuzevrijheid heeft de pensioenuitvoerder (nog) bij keuzebegeleiding, PM 2025/105.

18 Kamerstukken II 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 154-155.

19 Kamerstukken II 2021/22, 36 067, nr. 3, p. 156.

20 Art. 9f Besluit uitvoering Pensioenwet.

21 Onderzoek keuzebegeleiding; enquête onder pensioenfondsbestuurders en medebeleidsbepalers uitgevoerd door Söderberg & Partners en Montae & Partners met de onderzoeksexpertise van BISS | Maastricht University (2022).

ver en pensioenadviseur afspraken kunnen maken over de invulling van de keuzebegeleiding door de pensioenadviseur.

Meerwaarde pensioenadviseur bij keuzebegeleiding

Uit het onderzoek: Onderzoek keuzebegeleiding (2022) van Montae & Partners en Soderberg & Partners blijkt dat deelnemers persoonlijke keuzebegeleiding als waardevol ervaren (91 %). Daarnaast geeft 66 % aan dat de sessie hen heeft geholpen bij het maken van pensioenkeuzes. Bijna driekwart (74 %) zegt nieuwe inzichten te hebben opgedaan.

Intensievere keuzebegeleiding zorgt ervoor dat deelnemers beter begrijpen wat de keuze betekent voor hun toekomstige financiële situatie. Deelnemers lijken een bewustere pensioenkeuze te maken met aanvullende financiële begeleiding. Daarom is het logisch om te onderzoeken of pensioenuitvoerders, werkgevers en externe pensioenadviseurs kunnen samenwerken ter invulling van keuzebegeleiding.

Nationale Nederlanden heeft zo'n constructie. Met het Pensioen APK-gesprek worden werknemers op drie momenten door een pensioendeskundige persoonlijk begeleid. Dit kan de eigen pensioenadviseur zijn. De werkgever betaalt een vaste bijdrage per maand per werknemer. Kiest de werkgever voor een eigen adviseur dan wordt de bijdrage verlaagd. De adviseur van de werkgever levert de relevante informatie aan Nationale Nederlanden. De eigen gekozen pensioenadviseur wordt bij deze constructie niet betaald door Nationale Nederlanden.

Provisieverbod geen belemmering voor keuzebegeleiding pensioenadviseur

Een andere optie is dat de pensioenadviseur door een pensioenuitvoerder wordt ingeschakeld en betaald.

De pensioenadviseur die een cliënt, waaronder een werkgever, een (nieuwe) pensioenproduct aanbeveelt van een specifieke aanbieder is volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een dienstverlener. Dit betekent dat de adviseur de benodigde AFM-vergunning moet hebben en dat hij voor zijn geleverde diensten geen beloning mag ontvangen van de aanbieder. Een betaling vanuit de uitvoerder valt onder het provisieverbod van artikel 86c BGFO.

Bij keuzebegeleiding ligt dit anders. In de AFM-leidraad staat:

“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 com-

binatie aan keuzes die mogelijk zijn binnen een specifieke pensioenregeling of binnen de pensioenreggeving”.

Met een aantal voorbeelden maakt de AFM duidelijk dat er voor pensioenfondsen voldoende ruimte is om advies over keuzes te geven, zonder over een Wft-vergunning te beschikken. Volgens de AFM valt advies over individuele waardeoverdracht, keuze uitkeringshoogte, vaste of variabele uitkering, inclusief shoprecht, het meenemen van elementen buiten de pensioenregeling in het advies over keuzes (hypotheek) en wijzen op mogelijkheden buiten de pensioenregeling (bijsparen binnen de pensioenregeling en/of lijfrente) niet onder de reikwijdte van de Wft. Dan lijkt dat ook te gelden voor de pensioenadviseur, al dan niet met een Wft-vergunning.

Tijdens het advies mag geen aanbeveling plaatsvinden voor een nieuw af te sluiten financieel product van een specifieke aanbieder. Een pensioenfonds mag geen specifiek derdepijlerproduct van een specifieke partij adviseren. Een Wft-vergunning ontbreekt. Ook de taakafbakening vormt een belemmering.

Een pensioenadviseur met een Wft-vergunning heeft deze ruimte wel. Evenals pensioenverzekeraars en PPI's. Zolang de pensioenadviseur zich beperkt tot het adviseren van de keuzemogelijkheden binnen de pensioenregeling zonder aanbeveling van specifieke financiële producten van een specifieke aanbieder zullen partijen niet met het provisieverbod te maken krijgen.

Pensioenuitvoerders kunnen de werkzaamheden in het kader van keuzebegeleiding uitbesteden aan pensioenadviseurs zelf ze daarvoor zelf betalen. Maar hoe moet die samenwerking dan worden vormgegeven?

UITBESTEDING KEUZE BEGELEIDING DOOR PENSIOENUITVOERDER AAN PENSIOENADVISEUR

Zijn pensioenuitvoerders bevoegd keuzebegeleiding uit te besteden aan pensioenadviseurs?

Wij zien mogelijkheden voor pensioenuitvoerders om de keuzebegeleiding uit te besteden aan pensioenadviseurs. Pensioenuitvoerders hebben als gezegd de wettelijke plicht deelnemers te begeleiden bij keuzemomenten binnen de pensioenregeling. Dat is een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.²²

Uitbesteding van werkzaamheden door een pensioenuitvoerder is mogelijk, met uitzondering van kernactiviteiten. De pensioenuit-

22 Kamerstukken II 2022/23, 36 067, nr. 89 Bijlage D, p. 3.

voerder blijft bij uitbesteding aan derden wel verantwoordelijk.²³ Wel is een uitbestedingsovereenkomst vereist.²⁴

Uitbesteding is niet toegestaan indien de continuïteit en de toereikendheid van de dienstverlening aan deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden en pensioengerechtigden wordt ondermijnd.²⁵ Als voor keuzebegeleiding samenwerking wordt opgezocht met gecertificeerde Wft-pensioenadviseurs zal hier niet snel sprake van zijn.

Ook in de Wet op het financieel toezicht wordt aandacht besteed aan het uitbesteden van werkzaamheden.

Zo is in het besluit Gedragtoezicht financiële ondernemingen Wft (BGFO) is de volgende bepaling opgenomen:

*“Een financiële onderneming gaat niet over tot het uitbesteden van werkzaamheden indien dat een belemmering vormt voor een adequaat toezicht op de naleving van het Deel Gedragtoezicht financiële ondernemingen van de wet”.*²⁶

Deze verplichtingen houden in dat een financiële dienstverlener die werkzaamheden uitbesteedt aan een derde ervoor moet zorgen dat deze partij de toepasselijke wet- en regelgeving naleeft.²⁷ Het BGFO ziet op activiteiten die voortvloeien uit de Wft. Werkzaamheden die toezien op wettelijke keuzebegeleiding vallen niet onder de reikwijdte van de Wft.

*“Financiële ondernemingen kunnen werkzaamheden uitbesteden. Het gaat om het uitbesteden van werkzaamheden die vallen onder de definitie van uitbesteden in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het betreft werkzaamheden die deel uitmaken van of voortvloeien uit het uitoefenen van het bedrijf van financiële onderneming of het verlenen van financiële diensten of die deel uitmaken van de wezenlijke bedrijfsprocessen ter ondersteuning daarvan”.*²⁸

Zoals eerder beschreven valt het begeleiden van de deelnemer bij ‘keuzebegeleiding’ overeenkomstig artikel 48a Pensioenwet niet onder de reikwijdte van Wft.

23 Art. 34 Pw. Zie over dat onderwerp P. Laaper, *Uitbesteding in de financiële sector, in het bijzonder vermogensbeheer door pensioenfondsen*, diss. Radboud Universiteit Nijmegen, 2015.

24 Art. 13 Besluit uitvoering Pensioenwet.

25 Art. 12 onderdeel b Besluit uitvoering Pensioenwet.

26 Art. 37 BGFO.

27 Art. 4:16 Wft.

28 Internetconsultatie: Besluit van tot wijziging van het Besluit Gedragtoezicht financiële ondernemingen Wft en enige andere besluiten op het terrein van de financiële markten (Wijzigingsbesluit financiële markten 2026).

Uitbesteding van wettelijke keuzebegeleiding door een pensioenuitvoerder is mogelijk

Afspraken tussen pensioenadviseur, pensioenuitvoerder en werkgever

Samenwerken is dus mogelijk. Dat roept wel vragen op over zorgplicht en aansprakelijkheid.²⁹ Wie is er immers aansprakelijk wanneer de pensioenadviseur een fout maakt bij de keuzebegeleiding. Bij onzorgvuldige of niet adequate keuzebegeleiding is en blijft de pensioenuitvoerder eindverantwoordelijk en aansprakelijk jegens de deelnemer. De wettelijke grondslag voor aansprakelijkheid kan bijvoorbeeld worden gezocht in de risico-aansprakelijkheid van de pensioenuitvoerder als opdrachtgever aan de pensioenadviseur.³⁰ In het pensioenadviseursarrest van de Hoge Raad is uitgemaakt dat een door de werkgever ingeschakelde pensioenadviseur een zorgplicht heeft jegens de werknemer en aansprakelijk kan zijn jegens hem.³¹ De werkgever heeft eveneens een zorgplicht. De ontevreden deelnemer kan in voorkomende gevallen zowel de werkgever, de pensioenadviseur als de pensioenuitvoerder aansprakelijk stellen.

In de uitbestedingsovereenkomst tussen pensioenuitvoerder en pensioenadviseur kunnen afspraken gemaakt worden over de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid tussen beide partijen. De pensioenuitvoerder zal bij uitbesteding wensen dat de pensioenadviseur in hun onderlinge verhouding aansprakelijk is voor ondeugdelijke keuzebegeleiding en dat contractueel overeenkomen. De uitvoerder blijft op grond van de wet aansprakelijk jegens de deelnemer, maar kan de schade dan verhalen op de pensioenadviseur en/of hem in vrijwaring oproepen.

Hoewel het volgens ons juridisch mogelijk is dat pensioenadviseurs in opdracht van pensioenuitvoerders worden ingeschakeld en door pensioenuitvoerders worden betaald voor keuzebegeleiding denken wij niet dat dit veel zal gebeuren. Het negatieve gevoel van provisies en mogelijke belangenverstrengeling is een belangrijke rem, zelfs zonder provisieverbod.

Uiteraard is de vastlegging van de uit te besteden werkzaamheden van groot belang. De pensioenadviseur moet duidelijk zijn over de grens tussen keuzebegeleiding en Wft advies. Naast de

29 M. Boumans, *Keuzebegeleiding, de nieuwe wettelijke zorgplicht van de pensioenuitvoerder*, TPV 2022/2.

30 Vgl. art. 6:170 BW.

31 HR 17 maart 2023, ECLI:NL:HR:2023:428.

afbakening is van belang wie de rekening betaalt voor het keuzebegeleidingsadvies en/of het Wft-advies. Wij zien voor ons dat de keuzebegeleiding in de vorm van een persoonlijk gesprek leidt tot vragen over specifieke aanbevelingen en/of producten.

De pensioenuitvoerder kan met de werkgever afspraken maken over de kosten van de pensioenadviseur in het kader van keuzebegeleiding, bijvoorbeeld lagere kosten bij inschakeling van een pensioenadviseur. De pensioenadviseur kan aangeven dat het gesprek bedoeld is voor keuzes binnen de pensioenregeling, maar dat ruimer pensioenadvies of integraal financieel advies een afzonderlijk gesprek vergt. Dan wordt uiteraard ook relevant wie de kosten van dat gesprek moet betalen en of daarover BTW verschuldigd is.

Op grond van de Pensioenwet heeft de werkgever geen plicht tot adviseren. Toch heeft ook de werkgever te maken met een zorgplicht over pensioen. Zo stelt staatssecretaris Heijnen van Financiën dat de werkgever op basis van goed werkgeverschap gehouden is de werknemer te begeleiden bij de keuzes in de aan hem toegekende pensioenregeling.³²

Hoe ver deze zorgplicht van de werkgever gaat is niet duidelijk. De verplichting tot keuzebegeleiding ligt bij de uitvoerder. Stelt de werkgever – al dan niet gefaciliteerd door de pensioenuitvoerder – een financieel of pensioenadviseur beschikbaar die in aanvulling op de digitale keuzeomgeving keuzebegeleiding biedt, dan kan de deelnemer zich eveneens richten tot de werkgever. In de rechtspraak zijn meerdere voorbeelden waarin werkgevers aansprakelijk werden gesteld. Illustratief is het Grindacc-arrest.³³ Daar werd de werkgever op grond van zijn zorgplicht als goed werkgever aansprakelijk gesteld voor de wijziging van de pensioenregeling van eindloon naar beschikbare premie en de waardeoverdracht. De werkgever had gebruik gemaakt van een pensioenadviseur, die hij vervolgens in vrijwaring oproep. Voor pensioenadviseurs geldt ten slotte dat zij ook een zorgplicht hebben. Pensioenadviseurs die deelnemers, al dan niet in opdracht van de werkgever, begeleiden bij het maken van keuzes binnen de pensioenregeling zullen dit in overeenstemming moeten doen wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon/pensioenadviseur mag worden verwacht. Uit het Grindacc arrest kan volgens ons afgeleid worden dat als de pensioenadviseur in opdracht van en namens de werkgever de werknemers begeleidt bij keuzebegeleiding, hij de werknemers niet alleen voldoende en juiste informatie moet geven, maar onder omstandigheden hen ook waarschuwt voor eventuele verbonden risico's.

Kortom: er is veel mogelijk om de keuzebegeleiding adequaat in te richten in samenwerking tussen pensioenuitvoerder, pensioenadviseur en werkgever. De afbakening van verantwoordelijkheden en verplichtingen luistert nauw.

Rechtsgevolgen inadequate keuzebegeleiding

Interessant vinden wij ook wat de rechtsgevolgen zijn van inadequate keuzebegeleiding. Wij belichten twee aspecten. Ten eerste staat de pensioenuitvoerder onder toezicht van de AFM. Dat betekent dat de AFM maatregelen kan treffen en besluiten kan nemen. Daarvoor verwijzen wij naar het in de Pensioenwet genoemde instrumentarium, variërend van informeel overleg of een uitvraag tot de meer formele maatregelen zoals een aanwijzing of boete.³⁴ Dat gaat over de publiekrechtelijke gevolgen.

Daarnaast zijn er civielrechtelijke gevolgen indien deelnemers protesteren. Een voor de hand liggende vordering is die van de schadevergoeding. Daarbij is relevant wat de omvang van de schade is en de grondslag van de vordering. Gaat het dan bijvoorbeeld om een onrechtmatige daad of tekortkoming in de nakoming van een verbintenis (wanprestatie). Een uitspraak van de KIFID maakt duidelijk dat een schending van keuzebegeleiding niet zonder meer leidt tot schadevergoeding:

“Weliswaar had de informatievoorziening en met name de keuzebegeleiding van de kant van de pensioenuitvoerder beter gekund en ontmoeten, maar deze omissie rechtvaardigt niet de conclusie dat door de handelwijze van de pensioenuitvoerder schade is ontstaan waarvoor zij moet opkomen.”³⁵

Het ging om een kwestie waarbij na het bereiken van de pensioendatum de garantie voor het beleggingsrendement verviel. De verzekeraar ging over op *life cycle*-beleggen. De consument klaagde dat hij niet meer wilde beleggen. Het Kifid oordeelde dat de beleggingskeuze een juiste toepassing is van de *prudent person*-regel. Wel had de verzekeraar meer uitleg kunnen geven over de methode van beleggen, maar dit was geen grondslag voor het toekennen van schadevergoeding.

Schending van de zorgplicht leidt dus niet zonder meer tot schadevergoeding. Dat blijkt eveneens uit een KIFID-uitspraak over een variabele pensioenuitkering van Aegon. Daar was de conclusie samengevat dat de verzekeraar tekort was geschoten in de waarschuwingsplicht van het *execution only*-product, zonder dat sprake was van schade.³⁶ Tekortschietende informatie of waarschuwing betekent nog niet dat pensioenconsumenten een ander

32 AH 306, 2025Z18781, Antwoord van staatssecretaris Heijnen (Financiën), mede namens de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 31 oktober 2025).

33 HR, 15 september 2017, ECLI:NL:HR:2017:2227 (Grindacc)

34 Vgl. Pensioen Pro 6 juli 2020, AFM legt Aegon boete van half miljoen op. Het ging om de variabele DC pensioenuitkering.

35 KIFID 2024-281.

36 KIFID 8 februari 2022, 2022-88.

re keuze hadden gemaakt. Een zwaarwegende informatieplicht of waarschuwingsplicht moet consumenten beschermen tegen risico's in uitdrukkelijke en niet mis te verstane bewoordingen.³⁷ Volledigheidshalve merken wij op dat in deze zaken de keuzebegeleidingsnorm uit de Pensioenwet niet van toepassing was.

Inadequate keuzebegeleiding kan ook leiden tot terugvorderingsacties van bijvoorbeeld het UWV. Ter illustratie wijzen wij op een zaak van de CRvB. Daarin ontving een belanghebbende vanaf 2011 een WIA-uitkering en een toeslag op die uitkering uit de Toeslagenwet. In mei 2019 ontving zij een eenmalige pensioenuitkering en vanaf juli 2019 een arbeidsongeschiktheidspensioen van ABP. Zij had dit niet doorgegeven aan het UWV. Het pensioen kwalificeerde als overig inkomen zoals bedoeld in het Algemeen inkomensbesluit socialezekerheidswetten. Zij wist of had moeten weten dat ze dat moest opgeven. Het UWV mocht de uitkering terecht in mindering brengen op de toeslag en vorderde de te veel betaalde toeslag met succes terug.³⁸ Dit praktijkvoorbeeld maakt duidelijk dat vervroeging van de pensioendatum of opname van 10 % van het ouderdomspensioen gevolgen kan hebben voor toeslagen en/of de hoogte van belastingen. In het kader van keuzebegeleiding moet daarop in ieder geval gewezen worden in algemene zin. Persoonlijk advies waarbij mensen met de neus op de financiële feiten gedrukt worden, is uiteraard beter. Een ander praktijkvoorbeeld van een ongelukkig effect op toeslagen was een afkoop klein pensioen. Dat leidde tot een vermindering van de toeslag met €800.³⁹ De afkoop van klein pensioen kan bij huurtoeslagen op verzoek buiten beschouwing worden gelaten.⁴⁰ Voor zorgtoeslagen kan dat niet.

In de uitbestedingsovereenkomst tussen pensioenuitvoerder en pensioenadviseur kunnen afspraken gemaakt worden over de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid tussen beide partijen

37 Vgl. Rb. Den Haag 28 juni 2017, ECLI:NL:RBDHA:2017:7072. Deze zaak ging niet over een tweedepijlerproduct.

38 CRvB 25 september 2024, ECLI:NL:CRVB:2024:1828.

39 Rb. Noord-Nederland 27 februari 2024, ECLI:NL:RBNNE:2024:632.

40 Art. 2b lid 1 onder a Besluit op de huurtoeslag.

GEEN FISCALE ONDERSTEUNING VOOR PERSOONLIJK PENSIOENADVIES

Opvragen persoonlijke gegevens toelaatbaar

De deelnemer maakt de meest passende pensioenkeuze indien hij uitgebreid wordt geadviseerd, waarbij de pensioenuitvoerder de relevante financiële privésituatie bij het advies betreft, zoals andere pensioenen, aanwezig vermogen, afgesloten lijfrenten en de bestaande hypotheek. De open norm van artikel 48a Pw laat volgens ons toe dat de deelnemer uitgebreid kan worden geadviseerd. Zolang het advies er maar op gericht is een juiste keuze te maken binnen de pensioenregeling.

Het ministerie van Financiën stelt dat er, wanneer de werkgever een financieel adviseur in *aanvulling* op de verplichte keuzebegeleiding vraagt om de werknemer persoonlijk te adviseren, sprake is van een persoonlijk pensioenadvies. Het opvragen van het privévermogen van een deelnemer en de hypotheeklasten bij een deelnemer om zo te bepalen of het verantwoord is zijn pensioeningangsdatum naar voren te halen, lijkt binnen de kaders van de norm te blijven. Een adviseur die constateert dat de hypotheeklast te hoog is ten opzichte van het pensioeninkomen en vervolgens advies geeft om de hypotheeklast te verlagen door de hypotheek over te sluiten, lijkt de norm te overschrijden.

*“De verplichte keuzebegeleiding is een open norm, maar het is niet zo dat deze keuzebegeleiding ook een verplichting bevat om persoonlijk individueel advies te geven. Met een persoonlijk individueel advies doel ik dan op advies waar informatie voor nodig is naast de pensioenregeling, zoals persoonlijke informatie over de hypotheek of aangifte inkomstenbelasting”.*⁴¹

“Anders dan bij keuzebegeleiding kan vervolgens ook de persoonlijke financiële situatie van de werknemer in de advisering worden betrokken. Daartoe bestaat voor de pensioenuitvoerder dus geen verplichting”.

Persoonlijk pensioenadvies via werkgever is loon én BTW plichtig

Adequate keuzebegeleiding binnen de pensioenregeling behoort niet tot het belaste loon. Het verstrekken van een daarop aanvullend financieel advies door een werkgever aan een werknemer behoort wel tot het belaste loon, omdat dergelijke adviezen privékosten vormen. Dat antwoordde Staatssecretaris Heijnen van Financiën op Kamervragen.⁴² Als een werkgever in aanvulling op de keuzebegeleiding van de uitvoerder de kosten van een persoonlijk financieel pensioenadvies voor zijn rekening neemt,

41 AH 306, 2025Z18781, Antwoord van staatssecretaris Heijnen (Financiën), mede namens de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ontvangen 31 oktober 2025).

42 Aanhangsel Handelingen II 2025-205, 306.

vormt dat een voordeel voor de werknemer, zo stelt Financiën. Dit betekent dat de vergoeding, inclusief de BTW, die de werkgever betaalt aan de pensioenadviseur als loon wordt beschouwd van de deelnemer. Eerder had de staatsecretaris zich al in soortgelijke bewoordingen uitgelaten.

“Wanneer de werkgever een financieel adviseur in aanvulling op de verplichte keuzebegeleiding vraagt om de werknemer persoonlijk te adviseren is sprake van een persoonlijk pensioenadvies. Dit persoonlijk pensioenadvies levert werknemers een ‘voordeel’ op. De werkgever neemt immers in deze situatie privéuitgaven van de werknemer voor zijn rekening. Fiscaal gezien kwalificeert dit persoonlijke advies als belast loon (in natura), omdat dit voordeel voortvloeit uit de dienstbetrekking. Een werkgever kan er, onder voorwaarden, mogelijk ook voor kiezen om de kosten van dit persoonlijke advies ten laste te brengen van de vrije ruimte (generieke vrijstelling binnen de werkkostenregeling). Daardoor blijft het advies onbelast voor de werknemer”.

“De kosten die gepaard gaan met keuzebegeleiding zoals verplicht wordt voorgeschreven in de Pensioenwet, vormen geen ‘voordeel’ voor de werknemer. De werknemers besparen zich immers geen privéuitgaven bij enkel voorlichting over de keuzes binnen de pensioenregeling”.

Waar uiteindelijk de grens ligt tussen keuzebegeleiding en persoonlijk advies zal de praktijk gaan uitwijzen. Het risico bestaat dat pensioenuitvoerders zich beperken tot een keuzebegeleiding die zich voornamelijk online afspeelt. De werkgever die wenst dat zijn werknemers persoonlijk begeleid worden lopen het risico dat de kosten die hij betaalt als loon wordt beschouwd. De Pensioen APK van een pensioenuitvoerder oogt fiscaal gunstiger dan een pensioen APK van een pensioenadviseur. Een pensioenadviseur is BTW-plichtig en een pensioenuitvoerder niet. Dit geldt zeker als de pensioenuitvoerder een vaste bijdrage betaalt per deelnemer per maand en dit is vastgelegd in de uitvoeringsovereenkomst. Deze fiscale aspecten betekenen praktisch dat werkgevers minder snel zullen kiezen voor het aanbieden van persoonlijk pensioenadvies. Dat is immers loon.

CONCLUSIE

Pensioenuitvoerders zijn verantwoordelijk voor adequate keuzebegeleiding binnen de pensioenregeling. Die verantwoordelijkheid vereist begeleiding tussen informeren en adviseren. Pensioenuitvoerders hebben wegens aansprakelijkheidsrisico's en Wft-zorgen een prikkel om de keuzebegeleiding restrictief te houden. Deelnemers willen integraal financieel advies. De keuzebegeleidingsnorm beperkt zich echter tot keuzes binnen de pensioenregeling. Wij denken dat pensioenadviseurs een waardevolle aanvulling vormen voor keuzebegeleiding. Het kan bovendien deelnemers op weg helpen naar persoonlijk pensioenadvies. Een goede keuze binnen de pensioenregeling is niet per se een slimme financiële keuze. Wij zien ruimte voor samenwerking tussen pensioenuitvoerders om keuzebegeleiding uit te besteden aan externe partijen, zoals pensioenadviseurs. Dat kan goed zijn voor deelnemers, werkgevers, pensioenuitvoerders én pensioenadviseurs. Uiteraard moeten de afspraken en verantwoordelijkheden goed worden vastgelegd, om teleurstellingen en geschillen te voorkomen. Zonder integraal zicht op financiële gevolgen van pensioenkeuzes liggen zorgplichten en aansprakelijkheden op de loer die wellicht te vermijden zijn.

De kosten van een persoonlijk
financieel pensioenadvies
betaald door een werkgever
wordt beschouwd als loon