

# De valkuil van de default



SPO LCP Essay 8 juni 2019, Evelyn de Waal- Valk

**Herkent u dit? U loopt de winkel uit en hebt tot uw verbazing meer gekocht dan u van plan was. De marketeer heeft slim gebruik gemaakt van uw menselijke behoefte aan gemak: u hebt snel gekozen voor de standaard optie (default) die waarschijnlijk op ooghoogte werd aangeboden. En zo bent u in de valkuil van de default gelopen.**

In het dagelijks leven hebben we continu te maken met defaults. Van de meeste zijn we ons niet eens bewust, omdat ze gewoonte zijn. Denk aan het tijdstip waarop u de wekker 's morgens zet. Defaults zijn makkelijk: ze verminderen keuzestress. En een snelle keuze is zo gemaakt. Daarom zijn ze juist bij moeilijke beslissingen risicovol: een snelle *foute* keuze is óók zo gemaakt.

Dat bewijst een recent, triest voorbeeld uit mijn kennissenkring. Eind jaren negentig ontvangt Marianne (28) een brief van haar pensioenfonds: "De opbouw van het partnerpensioen stopt. Wilt u dit niet? Vul het formulier in." Marianne is getrouwd, maar kiest voor de default: niets doen. Dat is voor haar de makkelijkste optie en ze houdt meer geld over. Bovendien vindt ze pensioen ingewikkeld, oninteressant en iets 'dat wel goed geregeld zal zijn'. Marianne overlijdt op haar 47ste. Haar man staat met lege handen. Dat 'niets doen' blijkt achteraf een verkeerde keuze.

In de pensioenwereld gaan er stemmen op om deelnemers meer keuzevrijheid te geven om de betrokkenheid te vergroten en het vertrouwen in de sector te herstellen. Ook de AFM pleit voor flexibiliteit: "Minder 'one-size-fits-all'."<sup>1</sup> Maar met die keuzevrijheid komt er ook meer verantwoordelijkheid én risico bij deelnemers te liggen.

Daarom is het goed om kritisch te kijken naar de manier waarop we deelnemers keuzes aanbieden. Welke rol speelt de default daarbij? Is dit een verfoeide 'one-size-fits-all' waar we snel vanaf moeten? Of is het inzetten van een default juist in het belang van deelnemers? Zo ja, hoe beschermen we deelnemers dan tegen een snelle foute keuze?

### Defaults in de pensioencommunicatie

Ook pensioenuitvoerders<sup>2</sup> gebruiken defaults. Enkele voorbeelden:

- automatische uitruil bij uitdiensttreding van ouderdomspensioen voor partnerpensioen bij regelingen met een partnerpensioen op risicobasis (bezwaar is mogelijk);
- na scheiding keert de uitvoerder het volledige pensioen aan de deelnemer uit (tenzij iemand zich binnen twee jaar meldt);
- automatische waardeoverdracht van kleine pensioenen;
- als een deelnemer van een DC-regeling pakweg tien jaar voor de pensioenrichtdatum niet reageert op de vraag of hij wil voorsorteren op een variabel of stabiel pensioen, regelt de uitvoerder een stabiel pensioen.

### De invloed van defaults: twee praktijkvoorbeelden

Zweden heeft als één van de eerste landen individuele pensioenpotten geïntroduceerd. Netspar<sup>3</sup> ontdekte dat deelnemers die weinig van pensioen weten en weinig risico willen nemen, vaker kiezen voor de default. Dit is verbazingwekkend, omdat in Zweden de default één van de meest riskante opties is. Is dit een rationeel besluit? Waarschijnlijk niet.

Een ander voorbeeld: in Amerika<sup>4</sup> is pensioen opbouwen via de werkgever niet verplicht. Er is een vrijwillige

---

<sup>1</sup> Heuvelman, J. (2019). *Speech: Keuzevrijheid bij pensioen? Ja, maar met waarborgen* ([www.afm.nl/professionals/nieuws](http://www.afm.nl/professionals/nieuws)).

<sup>2</sup> *De inzet van defaults is niet alleen een besluit van het fonds. Ook sociale partners (pensioenregeling) en de overheid (wetgeving) spelen een rol.*

<sup>3</sup> Böhnke M. & Brüggem E. & Post, T. (2019). *Appreciated but complicated pension choices? Insights from the Swedish Premium Pension System*

<sup>4</sup> Johnson E. & Goldstein D. (2004). *Defaults and Donation Decisions*

DC-regeling. Omdat de werkgever meebetaalt, is dit een aantrekkelijk aanbod voor pensioensparen. Echter, de meeste werknemers kiezen ervoor om niets te sparen. Dat is namelijk de default: 0% inleg. In een proef bij een werkgever die een default van 3% inleg aanbood, steeg het percentage deelnemers explosief: van 31% naar 86%. Het effect was zelfs zo groot dat veel mensen die eerst kozen om meer te sparen, hun inleg verlaágden naar 3%. Ook nu lijkt er geen sprake van een rationeel besluit.

### Waarom heeft een default zoveel invloed?

Als de keuze voor de default geen rationeel besluit is, wat is het dan wél? Dit ontdekten gedragseconomen:

1. Een default wordt gezien als een verkapt advies van de beleidsmakers.
2. Het accepteren van een default is makkelijk en overzichtelijk<sup>5</sup>.
3. Een default wordt gezien als de 'neutrale' variant. Een afwijkend besluit kan betekenen dat je jezelf tekort doet. Verliezen heeft twee keer zoveel impact op onze emoties als winnen (verliesaversie). Een afwijkend besluit maakt mensen bovendien onzeker: je weet wat je nu hebt en dat wil je graag zo houden (status quo bias).<sup>6</sup>
4. Bij moeilijke keuzes laten mensen zich (onbewust) leiden door hun intuïtie<sup>7</sup>. Het 'frame' waarin de keuze wordt aangeboden maakt ze gevoelig voor de 'stille' keuze: wie zwijgt stemt toe.

Als het gaat om defaults bij pensioenkeuzes, spelen onderstaande invloeden ook een rol:

- Pensioen is een onderwerp dat deelnemers (onbewust) ervaren als negatief<sup>8</sup>; van alle mensen gaat 29% liever naar de tandarts dan dat ze zich in hun financiële planning verdiepen<sup>9</sup>.
- Pensioen gaat over de (verre) toekomst. Mensen verkiezen geld nú, boven (meer) geld in de toekomst (present bias)<sup>10</sup>.
- De meeste deelnemers hebben er geen moeite mee als hun pensioenuitvoerder alles regelt<sup>11</sup>. Je kunt hieruit opmaken dat mensen in feite niet willen kiezen: in Zweden waren deelnemers blij met de mogelijkheid om te kiezen, maar het daadwerkelijk máken van een keuze droeg niet veel bij aan de tevredenheid. Vertrouwen speelt hierbij overigens een essentiële rol: als mensen iets niet vertrouwen, willen ze vaker zelf kiezen.

Gevolg: 70% van de Nederlanders verdiept zich niet in zijn pensioen<sup>12</sup>.

### De valkuil van de default omzeilen

Deelnemers denken dus niet logisch na als het gaat om hun pensioen. Biedt de uitvoerder geen default, dan zijn deelnemers geneigd om niets te doen. Biedt de uitvoerder wel een default, dan is de kans groot dat deelnemers daar intuïtief voor kiezen om 'er vanaf te zijn'.

Hoe kunnen we die valkuil omzeilen? Dat lukt nooit volledig, maar we komen volgens mij een heel eind als we rekening houden met de bevindingen uit de gedragseconomie, kritisch kijken naar de inzet van defaults en testen hoe mensen reageren. Daarbij zie ik de volgende aandachtspunten:

#### 1. Een goede default is een 'eerlijke' default.

Daarmee bedoel ik een default die voor 95% van de deelnemers de juiste keuze zou zijn, ongeacht of dit voor de uitvoerder duurder is en/of moeilijker te administreren is.

<sup>5</sup> Brüggén L. & Post T. (2018). *Meer keuze leidt niet automatisch tot hogere pensioenbetrokkenheid*

<sup>6</sup> Kahneman D. & Knetsch J. & Thaler R. (1991). *Anomalies: The Endowment Effect, Loss Aversion, and Status Quo Bias*

<sup>7</sup> Prast H. (2017). *De psychologie van pensioenkeuzes*

<sup>8</sup> Vonken J. & Iking E. (2016). *Neuromarketing: hoe ons onderbewuste over pensioen denkt*

<sup>9</sup> Aegon/GfK. (2015). *Geldzaken voor nu en straks. Uitstelgedrag onder financiële consumenten*

<sup>10</sup> Frederick S. & Loewenstein G. & O'Donoghue T. (2004). *Time Discounting and Time Preference: A Critical Review*

<sup>11</sup> Van Dalen H. & Henkens K. (2016). *Keuzevrijheid in pensioen*

<sup>12</sup> *Wijzer in Geldzaken. Pensioenmonitor 2018. Een onderzoek naar kennis, houding en gedrag rondom de oudedagsvoorziening onder de Nederlandse beroepsbevolking*

2. *Voor het maken van zo'n eerlijke (gepersonaliseerde<sup>13</sup>) default moeten we deelnemers beter leren kennen.*  
Haal (binnen de kaders van de AVG) meer informatie uit de eigen administratie, bij de overheid en uit het Nationaal Pensioenregister. Wat we niet weten (risicohouding, meningen) kunnen we deelnemers vragen. Leid deelnemers bijvoorbeeld aan de hand van een paar eenvoudige vragen in een stroomschema naar de meest passende keuze.
3. *Kies de meest 'veilige' optie als default<sup>14</sup>.*  
De keuze is dan mogelijk niet optimaal voor de betreffende deelnemer, maar er is nooit een man overboord.
4. *Pas de default toe in tweede instantie (in de reminderbrief).*  
Mijn ervaring is dat als je een default in een brief noemt, mensen sneller denken: 'dat komt wel goed' en zich niet realiseren dat ze daarmee óók een keuze maken.
5. *Bied een default altijd op dezelfde manier aan.*  
Dat vergroot de herkenbaarheid waardoor mensen zich sneller realiseren: 'ik moet hier wat doen'. Laat zien dat de default een keuze met gevolgen is (evenwichtige informatie).
6. *Kies het juiste 'frame' om een goede intuïtieve keuze te bevorderen.*  
Een neutraal of positief frame ('Dit is een investering.') triggert mensen niet. Een negatief frame (vanuit verliesaversie) werkt doorgaans goed, maar níét in sectoren waar het vertrouwen laag is.<sup>15</sup> Dus moeten we gebruikmaken van een compromis: benadruk dat je met een keuze een vervelende consequentie voorkomt *zonder* in de tekst woorden te gebruiken met een negatieve lading ('Zo komt u straks niet voor verrassingen te staan.')
7. *Afwijken van de default moet altijd mogelijk zijn.*  
Alleen dán neem je deelnemers serieus. Zorg echter voor een vangnet. Wil een deelnemer afwijken van een default die voor bijna iedereen de voordeligste keuze is? Of kiest hij voor een (voor hem) zeer riskante variant? Doe een extra check om te kijken of dit een bewuste, rationele keuze is. Bij voorkeur via persoonlijk contact. Verwijs waar nodig naar een financieel adviseur, want betaald advies zoeken doen deelnemers niet snel uit zichzelf<sup>16</sup>.

### Conclusie

Gedragseconomen zeggen het al jaren: goed doordachte pensioenkeuzes maken is voor deelnemers heel moeilijk. Deelnemers kunnen, willen of gaan zich niet uit zichzelf verdiepen in hun pensioen. Hieruit concludeer ik dat we deelnemers (nog) beter moeten helpen bij pensioenkeuzes.

Defaults kunnen daarbij een goed middel zijn. Een default triggert, biedt gemak en overzicht. Een default kan helaas ook een valkuil zijn, omdat deelnemers intuïtief geneigd zijn om daar blind voor te kiezen. We kunnen deze valkuil omzeilen door mensen een 'eerlijke' default aan te bieden: een veilige optie waarbij het belang (perspectief) van de deelnemer voorop staat. Zeker als het gaat om onomkeerbare beslissingen. Denk aan het voorbeeld van Marianne. Met de kennis van nu had het fonds haar, als getrouwde vrouw, een andere default moeten aanbieden.

Afgelopen week kwamen de eerste berichten naar buiten over een nieuw pensioenstelsel. Het lijkt erop dat sociale partners kiezen voor een stelsel met minder zekerheden. Er komt meer verantwoordelijkheid te liggen bij de deelnemers. Zij zullen vaker keuzes moeten maken voor hun pensioen. Het belang van eerlijke defaults neemt daardoor toe. Ik ben ervan overtuigd dat een slimme inzet van goede defaults één van de manieren is om ervoor te zorgen dat deelnemers passende keuzes maken, vaker tevreden zijn over hun pensioen en (weer) vertrouwen krijgen in onze sector.

<sup>13</sup> Autoriteit Financiële Markten (AFM), (2018). *Keuzevrijheid en maatwerk bij pensioeninleg. Literatuurstudie en consumentenonderzoek*

<sup>14</sup> Prast H. (2017). *De psychologie van pensioenkeuzes*

<sup>15</sup> Eberhardt W. & Brüggem E. & Post T. & Hoet C. (2017). *Activating pension plan participants: investment and assurance frames*

<sup>16</sup> Van Gaalen C. & Stoof R. & Warnaar M. & Van der Werf M. (2017). *Keuzeprocess bij financieel advies*