

Informatieverstrekking via website: meld in attendering wát en wáárom

15.9.2026 - | Autoriteit Financiële Markten - AFM

Informatieverstrekking aan deelnemers gebeurt steeds vaker via de MijnOmgeving of de website van de pensioenuitvoerder. De deelnemer ontvangt daarbij een attendering, vaak via e-mail. Dat mag, als die attendering goed duidelijk maakt waarom de informatie belangrijk is. Dat vergroot de kans aanzienlijk dat de deelnemer de informatie tot zich neemt.

Volgens de Pensioenwet kunnen pensioenuitvoerders wettelijk verplichte informatie elektronisch, schriftelijk of via een website aan hun deelnemers verstrekken. Doe je dat via een website of pensioenportaal (vaak de 'MijnOmgeving'), dan moet de pensioenuitvoerder de deelnemer daarop persoonlijk attenderen. Dat vraagt meer dan een algemene melding dat er een bericht voor de deelnemer klaarstaat.

Directe verwijzing

Naar het oordeel van de AFM is daarvan pas sprake als voor de deelnemer duidelijk is welke informatie beschikbaar is, waarom deze informatie relevant is en waar deze precies te vinden is. Een directe verwijzing naar de betreffende informatie helpt daarbij. Zo hoeft de deelnemer niet zelf binnen het portaal op zoek te gaan naar de informatie. Overigens biedt digitale informatieverstrekking natuurlijk goede (technische) mogelijkheden om de informatie aantrekkelijk en persoonlijk te maken voor de deelnemer.

Wettelijke bewaartermijn

Zo'n duidelijke persoonlijke attendering vergroot de kans dat deelnemers de informatie daadwerkelijk tot zich nemen en eventueel passende vervolgstappen zetten. Pensioenuitvoerders moeten ervoor zorgen dat informatie die elektronisch of via een website wordt verstrekt, gedurende de wettelijke bewaartermijn vindbaar en reproduceerbaar blijft. Voor deelnemers die hebben aangegeven informatie schriftelijk te willen ontvangen, moeten pensioenuitvoerders de informatie op papier verstrekken.

Dit najaar: rapport nabestaandenpensioen

Dit najaar publiceren we een rapport naar aanleiding van ons onderzoek naar communicatie rond het nabestaandenpensioen. Daarin constateren we dat bij attenderingen nu nog niet altijd duidelijk is welke informatie deelnemers op website of portaal kunnen vinden en waarom die informatie belangrijk is. Neem in de attendering van de startinformatie bijvoorbeeld de hoogte van de grondslag op en het dekkingspercentage van het nabestaandenpensioen. En de oproep om na te gaan of dat voldoende is.

<https://www.afm.nl/en/sector/actueel/2026/sep/art-tb-informatieverstrekking>