

NIET TEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN

Klachten- en geschillenregeling van
Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel

Pensioenfonds KLM Cabinepersoneel

Hebt u een klacht?

Wie kan een klacht indienen?	4
Wanneer kunt u een klacht indienen?	4
Zijn er kosten verbonden aan de procedure?	4
Hoe werkt de procedure?	5
En als u het niet eens bent met de uitspraak van het Uitvoerend Bestuur?	6

Regeling klachten en geschillen Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel

Artikel 1	Begripsomschrijvingen	9
Artikel 2	Geschillenprocedure	11
Artikel 3	Klachtenprocedure	13
Artikel 4	Gerechtelijke procedures	14
Artikel 5	Kosten	15

Meer informatie / Contact

Hebt u een klacht?

Uw pensioenregeling wordt met de grootst mogelijke zorg uitgevoerd. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de manier waarop dit gebeurt of over de wijze waarop u bent behandeld. In die situaties kunt u een klacht⁽¹⁾ indienen bij uw pensioenfonds. In deze brochure leggen wij uit hoe dat gaat.

Deze brochure is bestemd voor deelnemers, voormalige deelnemers en uitkeringsgerechtigden van Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel (hierna: het pensioenfonds).

In deze brochure leggen wij uit hoe klachten worden afgehandeld. De officiële tekst van de klachten- en geschillenregeling vindt u in de bijlage van deze brochure. U kunt alleen rechten ontleen aan de officiële tekst van de klachten- en geschillenregeling van Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel.

(1) In de brochure spreken we alleen van een *klacht* omdat klachten en geschillen door het fonds op dezelfde manier worden behandeld. Het verschil tussen klachten en geschillen is wel van belang als u naar de Ombudsman Pensioenen wilt gaan. Het verschil wordt op pagina 6 uitgelegd. U kunt dit ook teruglezen in de officiële tekst van de regeling vanaf pagina 8.

➔ Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen:

- als u deelnemer bent aan de pensioenregeling van het pensioenfonds, of;
- als u in het verleden pensioen hebt opgebouwd bij het pensioenfonds, uit dienst bent bij KLM en als dit pensioen nog niet is ingegaan, of;
- als u een ouderdomspensioen, arbeidsongeschiktheidspensioen, nabestaandenpensioen of wezenpensioen van het pensioenfonds ontvangt, of;
- als u geen pensioen van het pensioenfonds ontvangt of gaat ontvangen, maar daar wel recht op denkt te hebben.

➔ Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u van mening bent dat het pensioenfonds u op onjuiste wijze heeft behandeld of als u ontevreden bent over de dienstverlening van het pensioenfonds. Bijvoorbeeld als u vindt dat u onvriendelijk te woord bent gestaan of u niet bent teruggebeld terwijl dat met u was afgesproken.

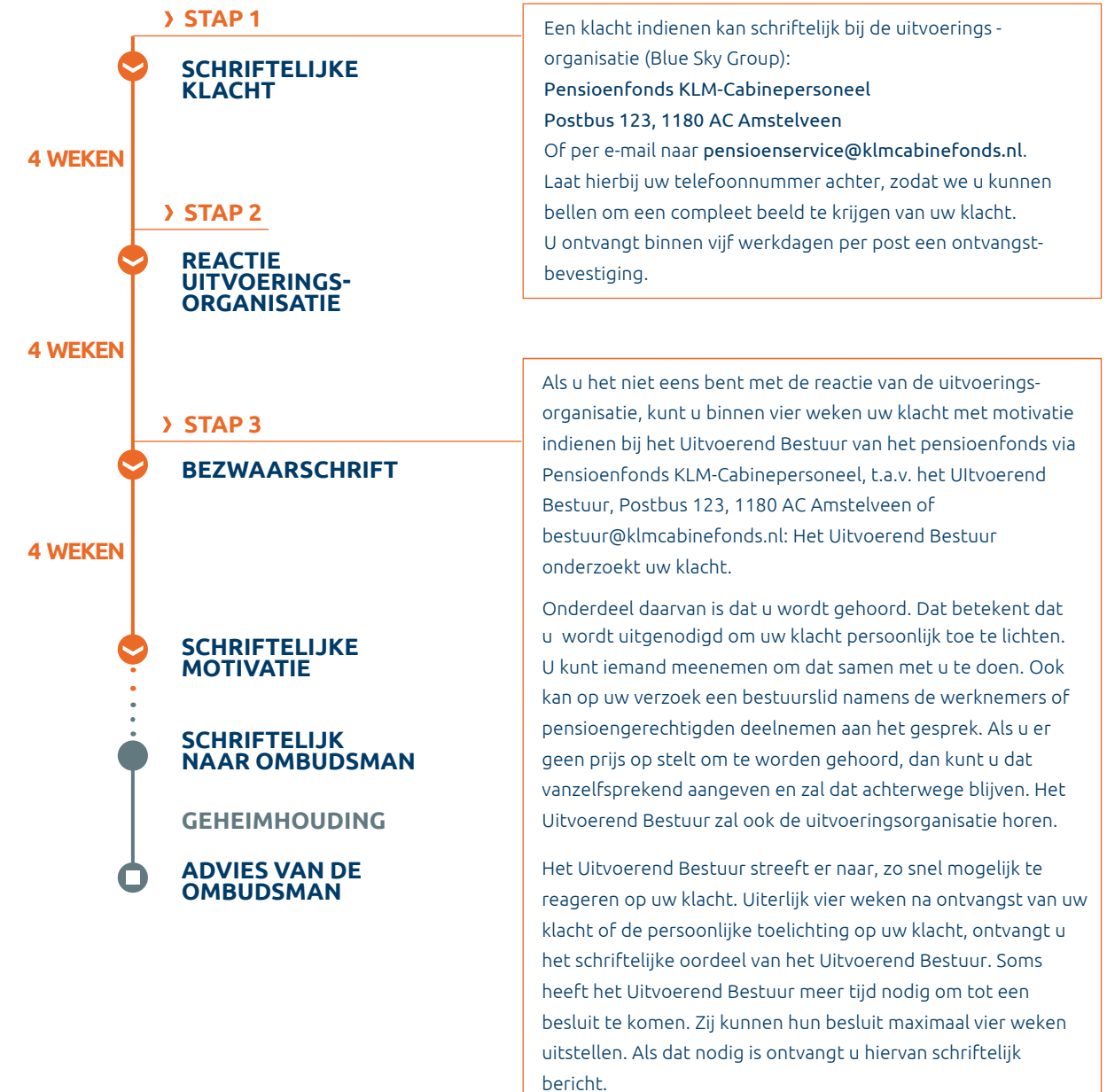
Maar ook als u het niet eens bent met de manier waarop het pensioenfonds het pensioenreglement toepast. Bijvoorbeeld omdat uw pensioen naar uw mening onjuist is berekend of u vindt dat een aanvraag ten onrechte is afgewezen.

U kunt géén klacht indienen als uw klacht al eerder is behandeld door het pensioenfonds, de rechter of de Ombudsman Pensioenen.

➔ Zijn er kosten verbonden aan de procedure?

U betaalt niets voor het indienen van een klacht. Als u een advocaat of een andere juridisch adviseur inschakelt, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.

➔ Hoe werkt de procedure?



➡ En als u het niet eens bent met de uitspraak van het Uitvoerend Bestuur?

Geschil

Als er sprake is van een geschil dan kunt u zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. We spreken van een geschil wanneer u een verschil van mening met het pensioenfonds hebt over de uitvoering van het pensioenreglement. Alleen een geschil wordt in behandeling genomen door de Ombudsman Pensioenen. U kunt schriftelijk een verzoek indienen bij de Ombudsman Pensioenen. Een klacht over de wijze waarop u bent behandeld wordt niet in behandeling genomen.

De Ombudsman Pensioenen is onafhankelijk en brengt voor zijn diensten geen kosten bij u in rekening. Ook heeft de Ombudsman Pensioenen een geheimhoudingsplicht. U kunt pas een beroep op de Ombudsman Pensioenen doen als u de uitspraak van het Uitvoerend Bestuur hebt ontvangen. De klachten- en geschillenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld.

Het pensioenfonds volgt het advies van de Ombudsman Pensioenen in principe op. Alleen als het Uitvoerend Bestuur ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies niet op te volgen. In dat geval krijgt u daarover binnen zes weken na ontvangst van het advies van de Ombudsman Pensioenen een schriftelijke motivatie van het bestuur.

Klacht

Als u het niet eens bent met de uitspraak van het Uitvoerend Bestuur over uw klacht, kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

➡ Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560, 2509 AN Den Haag

T 070 349 96 20

www.ombudsmanpensioenen.nl

Regeling Klachten en geschillen Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel

➔ Artikel 1 **Begripsomschrijvingen**

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de pensioenreglementen van Stichting pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel van toepassing. In aanvulling op deze reglementen gelden de volgende begripsomschrijvingen.

Belanghebbende

De persoon (deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of hun nagelaten betrekkingen) die rechten kan ontlenen of redelijkerwijs meent te kunnen ontlenen aan de statuten of reglementen van het pensioenfonds.

Uitvoerend Bestuur

De uitvoerende bestuursleden van het pensioenfonds die als zodanig gezamenlijk optreden.

Geschil

Een verschil van mening tussen het pensioenfonds en een belanghebbende over de wijze waarop de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten wordt geschaad.

Klacht

Een uiting van ongenoegen door een belanghebbende over de wijze waarop de belanghebbende (zonder dat hij in zijn rechten is geschaad) door het pensioenfonds behandeld is of zich behandeld voelt.

Ombudsman

De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.

Pensioenfonds

Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel.

Uitvoeringsorganisatie

De organisatie die in opdracht van het pensioenfonds de pensioenreglementen van het pensioenfonds uitvoert. Deze organisatie is Blue Sky Group B.V.

➔ Artikel 2 Geschillenprocedure

Eerste fase: behandeling van een geschil door de uitvoeringsorganisatie

- 1** Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot de uitvoeringsorganisatie te wenden met een geschil: Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen of pensioenservice@klmcabinefonds.nl. De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- 2** De uitvoeringsorganisatie onderzoekt het geschil en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende.
- 3** De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Tweede fase: behandeling van een geschil door het Uitvoerend Bestuur

- 4** Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het Uitvoerend Bestuur te wenden via Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel, t.a.v. het Uitvoerend Bestuur, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen of bestuur@klmcabinefonds.nl:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 - binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.
- 5** Het Uitvoerend Bestuur onderzoekt het bezwaarschrift en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. De belanghebbende heeft altijd de gelegenheid persoonlijk te worden gehoord door het Uitvoerend Bestuur en kan zich daarbij desgewenst door een derde laten vergezellen. Op verzoek van de belanghebbende kan ook een bestuurslid namens de werknemers of pensioengerechtigden deelnemen aan het gesprek. Het Uitvoerend Bestuur hoort ook de uitvoeringsorganisatie. Indien belanghebbende persoonlijk wordt gehoord, wordt van het gesprek een verslag opgesteld waarvan een afschrift aan belanghebbende wordt toegezonden.

- 6 Na afronding van het onderzoek en binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het Uitvoerend Bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van de belanghebbende. Indien belanghebbende persoonlijk wordt gehoord, dan bedraagt deze termijn vier weken na dagtekening van het gesprek met het Uitvoerend Bestuur. Het Uitvoerend Bestuur vermeldt in zijn oordeel de eventuele maatregelen die naar aanleiding van het geschil genomen worden. Indien niet volledig aan de bezwaren van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, wijst het Uitvoerend Bestuur in zijn oordeel op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Ombudsman.
- 7 De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van het Uitvoerend Bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

Derde fase: behandeling van een geschil door de Ombudsman

- 8 Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het Uitvoerend Bestuur, kan hij zich wenden tot de Ombudsman.
- 9 Het pensioenfonds verleent medewerking aan het onderzoek van de Ombudsman en verstrekt aan hem de gegevens en inlichtingen waarom de Ombudsman heeft verzocht.
- 10 Het pensioenfonds volgt het advies van de Ombudsman op, tenzij het Uitvoerend Bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hier tegen verzetten.
- 11 In het geval het Uitvoerend Bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de Ombudsman, dan stelt het Uitvoerend Bestuur de belanghebbende en de Ombudsman hiervan binnen zes weken na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Het Uitvoerend Bestuur wijst de belanghebbende op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

➔ Artikel 3 Klachtenprocedure

Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

- 1 Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot de uitvoeringsorganisatie te wenden met een klacht: Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen of pensioenservice@klmcabinefonds.nl. De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangst bevestiging.
- 2 De uitvoeringsorganisatie onderzoekt de klacht en stuurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde reactie naar de belanghebbende.
- 3 De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover door de uitvoeringsorganisatie schriftelijk geïnformeerd.

Tweede fase: behandeling van een klacht door het Uitvoerend Bestuur

- 4 Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het Uitvoerend Bestuur te wenden via Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel, t.a.v. het Uitvoerend Bestuur, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen of bestuur@klmcabinefonds.nl:
 - binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 - binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.
- 5 Het Uitvoerend Bestuur onderzoekt de klacht en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. De belanghebbende heeft altijd de gelegenheid persoonlijk te worden gehoord door het bestuur en kan zich daarbij desgewenst door een derde laten vergezellen. Op verzoek van de belanghebbende kan ook een bestuurslid namens de werknemers of pensioengerechtigden deelnemen aan het gesprek. Het Uitvoerend Bestuur hoort ook de uitvoeringsorganisatie. Indien belanghebbende persoonlijk wordt gehoord, wordt van het gesprek een verslag opgesteld waarvan een afschrift aan belanghebbende wordt toegezonden.

- 6 Na afronding van het onderzoek en binnen vier weken na ontvangst van de klachtbrief, brengt het Uitvoerend Bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Bij een verzoek om persoonlijk te worden gehoord bedraagt deze termijn vier weken na dagtekening van het gesprek met het Uitvoerend Bestuur. Het Uitvoerend Bestuur vermeldt in zijn oordeel de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen zijn. Het Uitvoerend Bestuur wijst de belanghebbende op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.
- 7 De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van het Uitvoerend Bestuur nodig is.

➔ Artikel 4 Gerechtelijke procedures

- 1 Het pensioenfonds neemt geen geschil of klacht in behandeling waarover de belanghebbende op grond van de Pensioenwet reeds een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de burgerlijke rechter, of indien deze al eerder bij het pensioenfonds, de Ombudsman Pensioen en/of de burgerlijk rechter in behandeling is geweest.
- 2 Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopend geschil of een lopende klacht zodra de belanghebbende op grond van de Pensioenwet een vordering tegen het pensioenfonds bij de burgerlijke rechter instelt.
- 3 Na het doorlopen van de in dit reglement omschreven klachten- en geschillen-regeling en een eventuele procedure bij de Ombudsman Pensioenen (in geval van een geschil), staat het de belanghebbende vrij een vordering in te stellen bij de burgerlijke rechter.

➔ Artikel 5 Kosten

- 1 Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een geschil of klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
- 2 De kosten die de belanghebbende in het kader van deze geschillen- of klachten procedure zelf maakt voor eventuele kosten van rechtsbijstand, zijn voor eigen rekening van belanghebbende.

➔ Meer informatie

De uitvoering van uw pensioenregeling is in handen van Blue Sky Group. Daar kunt u terecht als u vragen hebt over deze brochure of andere pensioenonderwerpen.

U kunt bellen of e-mailen, maar ook langskomen voor een persoonlijk gesprek. Wilt u een persoonlijk gesprek met ons? Maak dan eerst telefonisch een afspraak.

➔ Contact

Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel
Postbus 123 | 1180 AC Amstelveen
Prof. E.M. Meijerslaan 1 | 1183 AV Amstelveen
E pensioenservice@klmcabinefonds.nl
T 020 426 62 30
www.klmcabinefonds.nl