NIET TEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN

Klachtenregeling van
Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel

Pensioenfonds KLM Cabinepersoneel

Heeft 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
Wat als u het niet eens bent met de uitspraak van het Uitvoerend Bestuur? 6
Contactgegevens Geschilleninstantie Pensioenfondsen 7

Klachtenregeling Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel
Artikel 1 Begripsomschrijvingen 9
Artikel 2 Klachtenprocedure 11
Artikel 3 Niet in behandeling/einde behandeling 13
Artikel 4 Klachtenregistratie 14
Artikel 5 Kosten 14
Artikel 6 Evaluatie 15
Artikel 7 Inwerkingtreding 15

Meer informatie / Contact 16

Heeft u een klacht?

Uw pensioenregeling wordt met de grootst mogelijke zorg uitgevoerd. Wij hechten waarde aan tevreden deelnemers. Bent u toch niet tevreden over onze dienstverlening? Neem dan contact met ons op. Vaak kunnen we het probleem dan meteen samen oplossen. Maar u kunt ook een klacht indienen. Uw pensioenfonds hecht veel waarde aan uw klacht. Een klacht is voor ons een kans om de dienst-verlening aan u te verbeteren en te voorkomen dat dezelfde klachten terugkeren. In deze brochure leggen wij uit hoe wij ons best doen u zo goed mogelijk te helpen.

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

In deze brochure leest u hoe klachten worden behandeld. De officiële tekst van de klachtenregeling vindt u in de bijlage van deze brochure. U kunt alleen rechten ontlenen aan de officiële tekst van de klachtenregeling van Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel.

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, partnerpensioen 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 vindt dat het pensioenfonds u niet correct 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 bent niet teruggebeld terwijl dat met u was afgesproken. Maar ook als u het niet eens bent met de manier waarop het pensioenfonds het pensioenreglement toepast kunt u een klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat uw pensioen naar uw mening onjuist berekend is 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 Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

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?



U kunt op verschillende manieren een klacht aan ons doorgeven:

- Telefonisch via 020 426 62 30, mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen. Lukt dat niet dan nemen wij uw klacht in behandeling.
- het online contactformulier gebruiken of een e-mail sturen naar pensioenservice@klmcabinefonds.nl
- een brief sturen naar Postbus 123, 1180 AC Amstelveen.

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Als u het niet eens bent met de reactie van de uitvoeringsorganisatie, kunt u binnen vier weken uw klacht met motivatie indienen bij het Uitvoerend Bestuur van het pensioenfonds via Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel, t.a.v. het UItvoerend Bestuur, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen of bestuur@klmcabinefonds.nl: Het Uitvoerend Bestuur onderzoekt uw klacht.

Onderdeel daarvan is dat u wordt gehoord. Dat betekent dat u wordt uitgenodigd om uw klacht persoonlijk toe te lichten. U kunt iemand meenemen om dat samen met u te doen. Ook kan op uw verzoek een bestuurslid namens de werknemers of pensioengerechtigden deelnemen aan het gesprek. Als u er geen prijs op stelt om te worden gehoord, dan kunt u dat vanzelfsprekend aangeven en zal dat achterwege blijven. Het Uitvoerend Bestuur zal ook de uitvoeringsorganisatie horen.

Het Uitvoerend Bestuur streeft er naar, zo snel mogelijk te reageren op uw klacht. Uiterlijk vier weken na ontvangst van uw klacht of de persoonlijke toelichting op uw klacht, ontvangt u het schriftelijke oordeel van het Uitvoerend Bestuur. Soms heeft het Uitvoerend Bestuur meer tijd nodig om tot een besluit te komen. Zij kunnen hun besluit maximaal vier weken uitstellen. Als dat nodig is ontvangt u hiervan schriftelijk bericht.

Wat als u het niet eens bent met de beslissing van het uitvoerend bestuur?

Heeft u een klacht ingediend over de uitvoering van een pensioenreglement en bent u het niet eens met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van uw klacht door het fonds? Dan is er sprake van een geschil. U kunt het geschil voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (GIP). Dit moet u doen binnen 1 jaar na de afwijzing door het fonds. U doet dit via het bezwaarformulier dat op de website van GIP staat: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.

U kunt ook naar de burgerlijke rechter gaan.

Doet u een beroep op GIP dan kan dit
1. als u de uitspraak van het Uitvoerend Bestuur heeft ontvangen. De interne klachtenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld, of
2. als het pensioenfonds de interne klachtenprocedure niet binnen de gestelde termijn heeft afgehandeld.

GIP is onafhankelijk, onpartijdig en er zijn voor u geen kosten verbonden aan het inschakelen van GIP. Ook heeft GIP een geheimhoudingsplicht.

GIP kan voor u bemiddelen bij uw geschil met het pensioenfonds. Maar u kunt er ook voor kiezen om GIP een bindende of een niet-bindende uitspraak te laten doen.

Aan een bindende uitspraak moeten zowel het pensioenfonds als u zich houden. Tegen een bindende uitspraak is geen inhoudelijk beroep bij de rechter mogelijk. Dat kan (onder voorwaarden) wel binnen GIP.

Kiest u voor een niet-bindende uitspraak, dan hoeven het pensioenfonds en u zich hier niet aan te houden. U kunt na een niet-bindende uitspraak het geschil voorleggen aan de burgerlijke rechter. Kosten die u maakt voor het inschakelen van een advocaat of adviseur zijn voor uw eigen rekening.

Voor de reglementen van GIP en meer informatie over de geschillenprocedure verwijzen wij u naar de website van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl.

Geschilleninstantie Pensioenfondsen

Varroweg 126, 3584 BW Utrecht
Telefoon 030 202 91 47
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Klachtenregeling 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. Daar waar 'hij' staat wordt ook 'zij' bedoeld.

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

Klacht
Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan het pensioenfonds.

Geschil
Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement of als deze klacht na 10 weken na de ontvangstbevestiging of na 12 weken nog niet is afgehandeld. Deze termijnen worden verlengd met de termijn die nodig is voor het verkrijgen van aanvullende informatie voor de afwikkeling van de klacht door het pensioenfonds.

Geschilleninstantie Pensioenfondsen
De Geschilleninstantie Pensioenfondsen te Utrecht. GIP is de in artikel 48c van de Pensioenwet aangewezen instantie tot beslechting van geschillen. De Ombudsman Pensioenen maakt deel uit van GIP.

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 **Klachtenprocedure**

Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

1 Een belanghebbende kan zich telefonisch, per e-mail, via het online contactformulier of op papier tot de uitvoeringsorganisatie wenden met een klacht: Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen, (020) 426 62 30, 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. Belanghebbende wordt hierbij gewezen op de mogelijkheid om - overeenkomstig lid 4 - de klacht aan het bestuur voor te leggen.

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, kan hij zich met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het Uitvoerend Bestuur 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 is bevoegd een aan de uitvoeringsorganisatie gerichte klacht direct in behandeling te nemen.

6 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.

7 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 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 de klacht genomen zijn. Het Uitvoerend Bestuur wijst de belanghebbende op de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen of aan de burgerlijke rechter.

8 De in lid 7 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van het Uitvoerend Bestuur nodig is.

Derde fase:
behandeling van een geschil door de Geschilleninstantie Pensioenfondsen

9 Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het Uitvoerend Bestuur over een klacht over de uitvoering van het reglement, kan hij zich binnen één jaar na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van de klacht door het Uitvoerend Bestuur wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

10 Het pensioenfonds verleent medewerking aan de uitvoering van de reglementen van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

11 Het pensioenfonds volgt een bindende uitspraak van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen op en geeft hier zo nodig uitvoering aan.

12 In het geval van een niet-bindende uitspraak van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen stelt het Uitvoerend bestuur de belanghebbende en de Geschilleninstantie Pensioenfondsen binnen zes weken na ontvangst van deze uitspraak schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn standpunt over de eventuele opvolging en uitvoering hiervan. Het Uitvoerend Bestuur wijst de belanghebbende op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Artikel 3 **Niet in behandeling/einde behandeling**

1 Het pensioenfonds neemt geen 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 Geschilleninstantie Pensioenfondsen en/of de burgerlijke rechter in behandeling is geweest.

2 Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopende klacht zodra de belanghebbende op grond van de Pensioenwet een vordering tegen het pensioenfonds bij de burgerlijke rechter instelt.

3 In plaats van het doorlopen van de in dit reglement omschreven interne klachtenprocedure en een eventuele geschilprocedure bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen , staat het de belanghebbende vrij een vordering in te stellen bij de burgerlijke rechter. Belanghebbende wordt in de eerste en tweede fase van de interne klachtprocedure actief op deze mogelijkheid gewezen.

Artikel 4 **Klachtenregistratie**

Het pensioenfonds registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle klachten in een klachtenadministratie. In de klachtenadministratie worden in ieder geval opgenomen:

- uw naam en adresgegevens
- de klacht met de ontvangstdatum
- een omschrijving van de klacht
- een beschrijving van de wijze van behandeling van de klacht
- de datum waarop de behandeling van de klacht is afgesloten

Deze gegevens worden ten minste zeven jaren bewaard na het jaar waarin uw klacht is afgehandeld.

Artikel 5 **Kosten**

1. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van een klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende in het kader van de interne klachtenprocedure zelf maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor eigen rekening van belanghebbende.
3. In bijzondere gevallen kan het Uitvoerend Bestuur een afwijkende regeling treffen.

Artikel 6 **Evaluatie**

Deze klachtenregeling wordt elke drie jaar geëvalueerd door het Uitvoerend Bestuur.

Artikel 7 **Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2026 in werking en vervangt de voorgaande klachtenregeling van het pensioenfonds.

Meer informatie

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

U kunt bellen of e-mailen, maar ook langskomen voor een persoonlijk gesprek.

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

Pensioenfonds KLM Cabinepersoneel

januari 2026