

# KLACHT? LAAT HET ONS WETEN

Geschillen- en klachtenregeling van  
Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM

## Hebt u een klacht?

Wie kan een geschil of klacht indienen?	4
Wanneer kunt u een geschil indienen?	4
Wanneer kunt u een klacht indienen?	4
Hoe werkt de procedure?	5
Hoeveel kost de procedure?	5
En als we het niet eens kunnen worden?	6

## Regeling geschillen en klachten KLM-pensioenfondsen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen	9
Artikel 2 Geschillenprocedure	11
Artikel 3 Klachtenprocedure	13
Artikel 4 Gerechtelijke procedures	14
Artikel 5 Kosten	15
Meer informatie / Contact	16

## 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 geschil of klacht indienen bij uw pensioenfonds.

Deze brochure is bestemd voor deelnemers, voormalige deelnemers en uitkeringsgerechtigden van Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM (het pensioenfonds).

In deze brochure leggen wij de geschillen- en klachtenregeling uit. De officiële tekst van de geschillen- en klachtenregeling vindt u in de bijlage van deze brochure en is op alle KLM-pensioenfondsen van toepassing. U kunt alleen rechten ontlenen aan de officiële tekst van de geschillen- en klachtenregeling.

## ➔ Wie kan een geschil of klacht indienen?

U kunt een geschil of 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 geschil indienen?

U kunt een geschil indienen als u het niet eens bent met de manier waarop het pensioenfonds de statuten of het pensioenreglement toepast. Met andere woorden: u vindt dat u in uw rechten bent geschaad, bijvoorbeeld omdat uw pensioen naar uw mening onjuist is berekend.

## ➔ 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.

## ➔ Hoe werkt de procedure?

Zowel bij een geschil als bij een klacht geldt in hoofdlijnen de volgende procedure:

- 1** U dient uw geschil of klacht schriftelijk in bij het pensioenfonds. Laat hierbij uw telefoonnummer achter, zodat we u kunnen bellen om een compleet beeld te krijgen van uw geschil of klacht.
- 2** Het pensioenfonds reageert binnen vier weken op uw geschil of klacht. De uitvoeringsorganisatie (Blue Sky Group) stelt deze reactie namens het pensioenfonds op.
- 3** Als u het niet eens bent met het standpunt van het pensioenfonds, kunt u binnen vier weken uw geschil of klacht met motivatie bij het bestuur van het pensioenfonds indienen.
- 4** Het bestuur onderzoekt uw geschil of klacht. In het kader van het onderzoek kunt u het bestuur verzoeken om te worden gehoord.
- 5** Uiterlijk vier weken na ontvangst van uw geschil of klacht ontvangt u het schriftelijke oordeel van het bestuur. Bij een verzoek om te worden gehoord bedraagt deze termijn drie maanden.

Deze termijn kan door het bestuur met maximaal vier weken worden verlengd. U ontvangt daarover schriftelijk bericht.

## ➔ Hoeveel kost de procedure?

Het indienen van een geschil of klacht is voor u kosteloos.

Het pensioenfonds neemt de kosten van de behandeling van uw geschil of klacht voor zijn rekening. Kosten die u zelf maakt moet u zelf betalen. Bijvoorbeeld de kosten voor reis en verblijf omdat u door het bestuur wilt worden gehoord of de kosten van een advocaat.



## ➔ En als we het niet eens kunnen worden?

Hebt u een geschil met het pensioenfonds over de uitvoering van het pensioenreglement en bent u het niet eens met het oordeel van het bestuur? Dan kunt u zich schriftelijk tot de Ombudsman Pensioenen wenden. Let op: u kunt bij de Ombudsman Pensioenen geen klacht indienen over de wijze waarop u bent behandeld.

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 het bestuur van het pensioenfonds zijn standpunt aan u kenbaar heeft gemaakt. De geschillenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld.

## Ombudsman Pensioenen

Postbus 93560, 2509 AN Den Haag

T 070 349 96 20

➔ [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

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



# Regeling geschillen en klachten KLM-pensioenfondsen

## ➔ Artikel 1 Begripsomschrijvingen

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

### **Belanghebbende**

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

### **Bestuur**

Het bestuur van het pensioenfonds.

### **Deelnemersraad**

De deelnemersraad van het pensioenfonds.

### **Geschil**

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

Onder een geschil in de zin van dit reglement wordt niet verstaan een geschil dat betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende van het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies of organen), het verantwoordingsorgaan of de deelnemersraad.

### **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.

Onder een klacht in de zin van dit reglement wordt niet verstaan een klacht die betrekking heeft op de uitoefening van het lidmaatschap van de belanghebbende van het bestuur (waaronder begrepen bestuurlijke commissies), het verantwoordingsorgaan of de deelnemersraad.

### **Ombudsman**

De Ombudsman Pensioenen te Den Haag.

### **Pensioenfonds**

Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM;  
Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM;  
Stichting Pensioenfonds KLM-Cabinepersoneel.

### **Uitvoeringsorganisatie**

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

### **Verantwoordingsorgaan**

Het verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.

## **➔ Artikel 2 Geschillenprocedure**

### **Eerste fase: behandeling van een geschil door de uitvoeringsorganisatie**

- 1** Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot het pensioenfonds te wenden met een geschil.
- 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 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 bestuur te wenden. De belanghebbende richt zijn bezwaarschrift aan het bestuur:
  - 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 bestuur onderzoekt het bezwaarschrift en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door (een afvaardiging van) het bestuur. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden.

- 6** Na afronding van het onderzoek en binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Bij een verzoek om te worden gehoord bedraagt deze termijn drie maanden. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van het geschil genomen worden. Indien niet volledig aan de bezwaren van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, wijst het 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 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 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 hij het pensioenfonds heeft verzocht.
- 10** Het pensioenfonds volgt het advies van de Ombudsman op, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich hiertegen verzetten.
- 11** In het geval het bestuur van oordeel is dat er zwaarwegende argumenten zijn tegen de uitvoering van het advies van de Ombudsman, stelt het bestuur de belanghebbende en de Ombudsman hiervan binnen drie maanden na ontvangst van genoemd advies schriftelijk en gemotiveerd in kennis.

## **➔ Artikel 3 Klachtenprocedure**

#### **Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie**

- 1** Een belanghebbende dient zich schriftelijk tot het pensioenfonds te wenden met een klacht.
- 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 bestuur**

- 4** Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoeringsorganisatie, is hij gerechtigd om zich met een gemotiveerde klachtbrief tot het bestuur te wenden. De belanghebbende richt zijn klachtbrief aan het bestuur:
  - 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 bestuur onderzoekt de klacht en past daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door (een afvaardiging van) het bestuur. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden.

- 6** Na afronding van het onderzoek en binnen vier weken na ontvangst van de klachtbrief, brengt het bestuur zijn oordeel over de ingediende klacht schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Bij een verzoek om te worden gehoord bedraagt deze termijn drie maanden. Het bestuur vermeldt hierbij de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen zijn.
- 7** De in lid 6 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover door het bestuur schriftelijk geïnformeerd.

#### ➔ **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 kantonrechter.
- 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 kantonrechter instelt.

#### ➔ **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 klachtenprocedure maakt (waaronder begrepen reis- en verblijfkosten of de eventuele kosten van rechtsbijstand), zijn voor rekening van belanghebbende.
- 3** In bijzondere situaties kan het bestuur een afwijkende regeling treffen.



## ➔ 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. Wilt u een persoonlijk gesprek met ons? Maak dan eerst telefonisch een afspraak.**

## ➔ Contact

Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM  
Postbus 123 | 1180 AC Amstelveen  
Prof. E.M. Meijerslaan 1 | 1183 AV Amstelveen  
**E** [pensioenservice@klmvliegendfonds.nl](mailto:pensioenservice@klmvliegendfonds.nl)  
**T** 020 426 62 20

