

KLACHT? LAAT HET ONS WETEN

Klachtenregeling van
Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM

Hebt u een klacht?	3
Wie kan een klacht indienen?	4
Wanneer kunt u een klacht indienen?	4
Hoeveel kost de procedure?	4
Hoe werkt de procedure?	5
En als we het niet eens kunnen worden?	6
Geschilleninstantie Pensioenfondsen	7
Klachtenregeling	8
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	9
Artikel 2 Procedure behandeling klacht	11
Artikel 3 Niet in behandeling / einde behandeling	14
Artikel 4 Klachtenregistratie	14
Artikel 5 Kosten	15
Artikel 6 Evaluatie	15
Artikel 7 Inwerkingtreding	15
Meer informatie / Contact	16

➔ Hebt u een klacht?

Uw pensioenfonds voert met de grootst mogelijke zorg uw pensioenregeling uit. 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 indienen bij uw pensioenfonds.

Uw pensioenfonds hecht veel waarde aan uw klacht. Een klacht is een kans om de dienstverlening te verbeteren en te voorkomen dat dezelfde klachten terugkeren.

Deze brochure is bestemd voor deelnemers, voormalige deelnemers en uitkeringsgerechtigden van Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM (het pensioenfonds). In deze brochure leggen wij de klachtenregeling uit. De officiële tekst van de klachtenregeling vindt u in de bijlage van deze brochure. U kunt alleen rechten ontleen aan de officiële tekst van de klachtenregeling.

➔ 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?

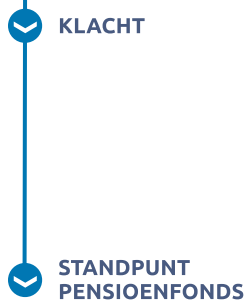
U kunt een klacht indienen als u van mening bent dat het pensioenfonds u op onjuiste wijze heeft behandeld of als u ontevreden bent over de dienstverlening van het pensioenfonds. Bijvoorbeeld als u vindt dat u onvriendelijk te woord bent gestaan of u niet bent teruggebeld terwijl dat met u was afgesproken.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

➔ Hoeveel kost 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?

EERSTE FASE (4 weken)



U kunt op verschillende manieren een klacht aan ons doorgeven:

- Telefonisch via **020 426 62 20**, mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen. Lukt dat niet, dan nemen wij uw klacht in behandeling.
- Een e-mail sturen naar pensioenservice@klmvliegendfonds.nl
- Een brief sturen naar **Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen.**

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Binnen vier weken na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een inhoudelijke reactie.

TWEEDE FASE (4 weken)



Als u het niet eens bent met de reactie van de uitvoeringsorganisatie, kunt u binnen vier weken na ontvangst van onze reactie, uw klacht met motivatie indienen bij het bestuur van het pensioenfonds via **Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM, t.a.v. bestuur, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen** of bestuur@klmvliegendfonds.nl. Het bestuur onderzoekt uw klacht.

Onderdeel daarvan is dat u kunt worden gehoord. Dat betekent dat u wordt uitgenodigd om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Het bestuur streeft ernaar, zo snel mogelijk te reageren op uw klacht.

Uiterlijk vier weken na ontvangst van uw klacht met motivatie of de persoonlijke toelichting op uw klacht, ontvangt u het schriftelijke oordeel van het bestuur.

DERDE FASE



➔ En als we het niet eens kunnen worden?

Als u het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijk afwijzing van uw klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, dan is er sprake van een geschil. In dat geval kunt u zich binnen één jaar na genoemde afwijzing wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

U kunt het geschil per brief of e-mail dan wel met het online of papieren klachtenformulier aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen voorleggen. De gegevens van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen treft u hieronder aan. De Geschilleninstantie Pensioenfondsen is onafhankelijk, onpartijdig, deskundig en brengt voor haar diensten geen kosten bij u in rekening. Ook heeft de Geschilleninstantie Pensioenfondsen een geheimhoudingsplicht.

U kunt een beroep op de Geschilleninstantie Pensioenfondsen doen:

- als u de uitspraak van het bestuur hebt ontvangen en u het hier niet mee eens bent. De interne klachtenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld; of
- als het pensioenfonds de interne klachtenprocedure niet binnen de gestelde termijn heeft afgehandeld. In dat geval is er namelijk eveneens sprake van een geschil dat u aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen kunt voorleggen.

Bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen kunt u kiezen voor geschilbemiddeling. Daarnaast kun u kiezen voor geschilbeslechting in de vorm van een bindende of een niet-bindende uitspraak.

Kiest u voor een bindende uitspraak, dan zijn zowel het pensioenfonds als u hieraan gehouden. Dit geldt echter niet indien het financieel belang bij de uitspraak meer dan € 250.000 bedraagt. Tegen een bindende uitspraak is geen beroep bij de rechter mogelijk. Wel is er voor beide partijen binnen de Geschilleninstantie Pensioenfondsen een beroepsmogelijkheid.

Kiest u voor een niet-bindende uitspraak, dan hoeven zowel het pensioenfonds als u zich hier niet aan te houden. Maar er is dan geen beroepsmogelijkheid binnen de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Wel kan er nog naar de rechter worden gegaan. Hier zijn evenwel kosten aan verbonden.

Voor de reglementen van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, verdere informatie over de geschilprocedure etc. verwijzen wij u naar de website van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

Geschilleninstantie Pensioenfondsen

Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht
E-mail: info@gipcontact.nl, Telefoon 085 049 20 30
Website: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Klachtenregeling

➔ Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de pensioenreglementen van de Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM 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 pensioenreglementen van het pensioenfonds. Daar waar 'hij' staat, wordt óók 'zij' bedoeld.

Bestuur

Het bestuur van het pensioenfonds.

Geschil

Een geschil ontstaat:

- na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement;
- door het verstrijken van de termijn waarbinnen een klacht door het pensioenfonds afgehandeld had moeten zijn. Een klacht moet wettelijk binnen 10 weken na de ontvangstbevestiging aan klager of binnen 12 weken na ontvangst van de klacht door het pensioenfonds zijn afgehandeld. Deze termijnen worden verlengd met de termijn die benodigd is voor het verkrijgen van nadere informatie voor de afwikkeling van de klacht door het pensioenfonds.

Geschilleninstantie Pensioenfonds

De Geschilleninstantie Pensioenfonds te Utrecht.

Klacht

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

Pensioenfonds

Stichting Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM.

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.

➔ Artikel 2 Procedure behandeling klacht

Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

- 1** Een belanghebbende heeft het recht een klacht in te dienen. Een belanghebbende kan een klacht indienen per telefoon, per e-mail, via het online contactformulier of op papier: [Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen, \(020\) 426 62 20](#), of pensioenservice@klmvliegendfonds.nl.
- 2** Bij het indienen van de klacht verschaft de belanghebbende de volgende informatie:
 1. een zo duidelijk mogelijke uiteenzetting van de inhoud van de klacht; en
 2. naam, geboortedatum, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres van de belanghebbende.
- 3** De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging per post of per e-mail. Deze ontvangstbevestiging bevat informatie over de te verwachten termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen.
- 4** 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 6 - de klacht aan het bestuur voor te leggen.
- 5** De in lid 4 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk of per e-mail geïnformeerd.

Tweede fase: behandeling van een klacht door het bestuur

- 6** Het bestuur is bevoegd om een aan de uitvoeringsorganisatie gerichte klacht direct in behandeling te nemen.
- 7** 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 via Pensioenfonds Vliegend Personeel KLM, t.a.v. het bestuur, Postbus 123, 1180 AC Amstelveen of bestuur@klmvliegendfonds.nl:
 1. binnen vier weken na dagtekening van de reactie van de uitvoeringsorganisatie dan wel;
 2. binnen vier weken nadat hij van de reactie van de uitvoeringsorganisatie kennis heeft kunnen nemen.
- 8** Het 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 een bestuurslid en kan zich daarbij desgewenst door een derde laten vergezellen. Indien de belanghebbende persoonlijk wordt gehoord, wordt van het gesprek een verslag opgesteld waarvan de belanghebbende een afschrift ontvangt.
- 9** Na afronding van het onderzoek en binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift, brengt het bestuur een oordeel (dit vereist een bestuursbesluit) over de ingediende klacht schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van de belanghebbende. Indien de belanghebbende persoonlijk wordt gehoord, dan bedraagt deze termijn vier weken na dagtekening van het gesprek met het bestuurslid. Het oordeel vermeldt de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen worden. Indien niet volledig aan de bezwaren van belanghebbende tegemoet wordt gekomen, wordt de belanghebbende in het oordeel gewezen op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds.
- 10** De in lid 8 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd indien dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover schriftelijk of per e-mail geïnformeerd.

Derde fase: behandeling van een klacht door de Ombudsman Pensioenen

- 11** Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de gehele of gedeeltelijke afwijzing van zijn klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, kan hij zich binnen één jaar na genoemde afwijzing wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
- 12** Het pensioenfonds verleent medewerking aan de uitvoering van de reglementen van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
- 13** Het pensioenfonds volgt een bindende uitspraak van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen op en geeft hier zo nodig uitvoering aan.
- 14** In het geval van een niet-bindende uitspraak van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen stelt het bestuur de belanghebbende en de Geschilleninstantie Pensioenfondsen binnen drie maanden na ontvangst van deze uitspraak schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn standpunt over de eventuele opvolging en uitvoering hiervan door het pensioenfonds. Het bestuur wijst de belanghebbende hierbij op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

➔ Artikel 3 Niet in behandeling / einde behandeling

- 1 In plaats van het doorlopen van de in de klachtenregeling omschreven interne klachtenprocedure of een geschilprocedure bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, staat het belanghebbende vrij om zich te wenden tot de burgerlijke rechter. Belanghebbende wordt in de eerste en tweede fase van de klacht-afhandeling actief op deze mogelijkheid gewezen.
- 2 Het pensioenfonds neemt geen klacht in behandeling of beëindigt de behandeling van een lopende klacht indien en zodra belanghebbende:
 - een geschil hierover aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen voorlegt dan wel heeft voorgelegd;
 - een vordering hierover bij de burgerlijke rechter instelt of heeft ingesteld.

➔ Artikel 4 Klachtenregistratie

Het pensioenfonds registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle klachten in een klachtenadministratie. In de klachtenadministratie wordt 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 deze 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.

➔ Artikel 6 Evaluatie

Deze klachtenregeling wordt elk jaar geëvalueerd door het bestuur.

➔ Artikel 7 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2024 in werking en vervangt de voorgaande klachtenregeling van het pensioenfonds. De voorgaande klachtenregeling blijft van toepassing op klachten en geschillen die vóór 1 juli 2023 bij het pensioenfonds zijn gemeld.

➔ Meer informatie

Hebt u vragen over deze brochure of andere pensioenonderwerpen?

U kunt dan 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

T 020 426 62 20

www.klmvliegendfonds.nl