

Klachtenregeling

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Banden- en Wielenbranche

juli 2023

NB: Per 1 januari 2024 is er een onafhankelijke geschilleninstantie voor pensioenfonds, de Geschilleninstantie Pensioenfonds. Deze is nog niet in dit document verwerkt. De aanpassing vindt begin 2024 plaats.

Artikel 1 – Begripsomschrijvingen

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van het Pensioenreglement van toepassing. In aanvulling daarop. In deze regeling verstaan we onder:

- a. Klacht
Elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende gericht aan het fonds;
- b. Uitvoeringsorganisatie
De partij (Appel Pensioenuitvoering B.V.) die die zorg draagt voor de pensioenadministratie van het Fonds;
- c. Belanghebbende
(Gewezen) deelnemer, pensioengerechtigde en andere aanspraakgerechtigde (die een klacht indient bij het fonds);
- d. Fonds
De Stichting Bedrijfstakpensioenfondsvoor de Banden- en Wielenbranche;
- e. Ombudsman Pensioenen
De Ombudsman Pensioenen in Den Haag;
- f. Autoriteit Persoonsgegevens
De toezichthoudende privacy-autoriteit in Nederland die is ingesteld volgens de toepasselijke wet- en regelgeving in Nederland;
- d. Uitvoerend bestuur
De uitvoerende bestuursleden zoals bedoeld in de statuten.

Artikel 2 – Klachtenprocedure in eerste aanleg

1. Een belanghebbende kan een klacht indienen bij de uitvoeringsorganisatie van het fonds
2. Een klacht kan op één van de volgende manieren ingediend worden:
 - door een email te sturen naar deelnemers@appelpensioen.nl
 - mailen via het contactformulier op de website www.bandenpensioen.nl of
 - bellen naar 088 - 119 80 25 of
 - een brief sturen naar Bpf Banden en Wielen, Postbus 1044, 2280 CA Rijswijk ZH
3. Een belanghebbende geeft bij het indienen van een klacht aan waarom er sprake is van een klacht.
4. De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan belanghebbende. Daarin staat:
 - dat de klacht is ontvangen
 - wanneer belanghebbende een reactie krijgt.
 - waar belanghebbende vragen kan stellen
 - de link naar de klachtenprocedure op de website.
5. De uitvoeringsorganisatie beoordeelt namens het fonds de klacht en deelt zijn gemotiveerde beslissing over de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk mee aan de belanghebbende.
6. De uitvoeringsorganisatie kan belanghebbende om extra informatie vragen als dat nodig is voor de afhandeling van de klacht.
7. Indien dit naar het oordeel van de uitvoeringsorganisatie nodig is, kan de in lid 5 genoemde termijn met maximaal vier weken worden verlengd. De uitvoeringsorganisatie deelt dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk aan de belanghebbende mee en vermeldt daarbij de nieuwe termijn.

Artikel 3. Klachtenprocedure in tweede aanleg (geëscaleerde klacht)

1. Als belanghebbende niet tevreden is met het antwoord van de uitvoeringsorganisatie, dan kan belanghebbende dat binnen vier weken na ontvangst van het antwoord bij het uitvoerend bestuur aangeven.
2. Dat kan op een van de volgende manieren;
 - door een email te sturen naar deelnemers@appelpensioen.nl
 - mailen via het contactformulier op de website www.bandenpensioen.nl of
 - een brief naar Bpf Banden en Wielen, t.a.v. het uitvoerend bestuur, Postbus 1044, 2280 CA Rijswijk ZH
3. Belanghebbende moet duidelijk aangegeven waarom hij niet tevreden is met het besluit.
4. Het uitvoerend bestuur onderzoekt de klacht. Daarbij kunnen zowel belanghebbende als de uitvoeringsorganisatie worden gehoord.
5. Het uitvoerend bestuur informeert belanghebbende binnen vier weken na ontvangst van de klacht over hun bevindingen naar aanleiding van het onderzoek naar de klacht.
6. Indien dit naar het oordeel van het uitvoerend bestuur nodig is, kan de in lid 5 genoemde termijn met maximaal vier weken worden verlengd. Het uitvoerend bestuur deelt dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk aan de belanghebbende mee en vermeldt daarbij de nieuwe termijn.

Artikel 4 - Vervolg klachtenprocedure

1. Indien een belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het uitvoerend bestuur over een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, dan kan deze zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen. Het adres van de Ombudsman Pensioenen is Postbus 93560, 2509 AN Den Haag.
2. Het pensioenfonds werkt mee aan het onderzoek van de Ombudsman en verstrekt de informatie waar de Ombudsman om heeft verzocht.
3. Als het uitvoerend bestuur van het advies van de Ombudsman afwijkt, dan informeert het uitvoerend bestuur belanghebbende hier binnen zes weken schriftelijk over en motiveert daarbij het standpunt.
4. Indien de belanghebbende naar aanleiding van een klacht of geschil dat verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens van betrokkene door en/of ten behoeve van het pensioenfonds, de klachten of geschillenprocedure heeft doorlopen en niet tevreden is over de uitkomst daarvan, kan de belanghebbende zich richten tot de Autoriteit Persoonsgegevens voor de indiening van een klacht. De Ombudsman Pensioenen heeft in dergelijke gevallen geen bevoegdheid. Klachten kunnen digitaal worden ingediend via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens; www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Artikel 5 - Burgerlijke rechter

1. Na het doorlopen van de klachtenprocedure van het pensioenfonds, kan belanghebbende een procedure opstarten bij de burgerlijke rechter.
2. Zodra belanghebbende een procedure opstart bij de burgerlijke rechter, beëindigt het Fonds de behandeling van een lopende klacht.
3. Het pensioenfonds neemt geen klacht in behandeling die op grond van de Pensioenwet al bij de burgerlijke rechter voorligt of die al eerder bij het pensioenfonds, de Ombudsman of de burgerlijke rechter in behandeling zijn geweest.

Artikel 6 – Overige bepalingen

1. Het pensioenfonds brengt voor de behandeling van klachten geen kosten bij belanghebbende in rekening.
2. Eventuele kosten die belanghebbende in het kader van deze klachtenprocedure maakt, zijn voor eigen rekening.
3. Het uitvoerend bestuur kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien belanghebbende in het gelijk gesteld wordt met betrekking tot de klacht.
4. Diegenen die bij de afhandeling van ene klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen, in hun genoemde hoedanigheid, ter kennis is gekomen, tenzij zij deze gegevens op grond van wet- en regelgeving aan derden dienen te verstrekken.
5. Deze klachtenregeling is een uitvloeisel van het Klachtenbeleid van het fonds.

Artikel 7 - Inwerkingtreding

Deze regeling is vastgesteld in juli 2023 en vervangt het voordien vastgestelde Reglement klachten en geschillenregeling.