

Klachtenregeling

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds
voor de Banden- en Wielenbranche

1 januari 2024

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 Bedrijfstakpensioenfonds voor de Banden- en Wielenbranche;
- e. Autoriteit Persoonsgegevens
De toezichthoudende privacy-autoriteit in Nederland die is ingesteld volgens de toepasselijke wet- en regelgeving in Nederland;
- f. Uitvoerend bestuur
De uitvoerende bestuursleden zoals bedoeld in de statuten;
- g. Geschillen Instantie Pensioenfondsen
De geschillen instantie zoals bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waar het fonds bij aangesloten is;
- h. Geschillencommissie: de geschillencommissie van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen die een geschil behandelt als genoemd in de statuten van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen;
- i. Ombudsman Pensioenen: de Ombudsman Pensioenen als genoemd in de statuten van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen.

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 deelnemersbanden@appelpensioen.nl
 - door te mailen via het contactformulier op de website www.bandenpensioen.nl of
 - door te bellen naar 088 – 119 80 25 of
 - door een brief te 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 deelnemersbanden@appelpensioen.nl
 - door te mailen via het contactformulier op de website www.bandenpensioen.nl of
 - door een brief te sturen 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 de 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 Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter.
2. Bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen kan belanghebbende kiezen tussen bemiddeling of beslechting:
 - Bij bemiddeling wordt er gezocht naar een oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden. Dit bemiddelen doet de Ombudsman Pensioenen. Deze maakt onderdeel uit van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Hij voert zijn functie onafhankelijk en onpartijdig uit.
 - Als bemiddeling niet tot een oplossing leidt of kiest belanghebbende ervoor om bemiddeling over te slaan, dan wordt overgegaan tot beslechting. Bij beslechting doet de geschillencommissie een uitspraak.
3. Voordat de Geschillen Instantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter een zaak in behandeling neemt, dient de interne klachtenprocedure van het fonds als beschreven in artikel 2 en 3 van deze regeling volledig doorlopen te zijn, tenzij dit langer dan tien weken duurt na de ontvangstbevestiging of langer dan twaalf weken na het indienen van de klacht.
4. De contactgegevens van de Geschillen Instantie Pensioenfondsen zijn:
Varrolaan 100 3584 BW UTRECHT
e-mail: info@gipcontact.nl
Zie voor meer informatie, waaronder het procesreglement en de informatieve brochure, de website van de GIP: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl
5. Zodra belanghebbende een procedure opstart bij de burgerlijke rechter, beëindigt het fonds de behandeling van een lopende klacht.
6. Het fonds neemt geen klacht in behandeling die op grond van de Pensioenwet al bij de burgerlijke rechter voorligt of die al eerder bij het fonds, de Geschilleninstantie Pensioenfondsen of de burgerlijke rechter in behandeling zijn geweest.
7. Indien de belanghebbende naar aanleiding van een klacht die verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens van betrokkene door en/of ten behoeve van het fonds, de klachtenprocedure 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 Geschillen Instantie Pensioenfondsen heeft in dergelijke gevallen geen bevoegdheid. Klachten kunnen digitaal worden ingediend via de website van de Autoriteit Persoonsgegevens; www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Artikel 5 – 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 6 - Inwerkingtreding

Deze regeling is met terugwerkende kracht tot 1 januari 2024 vastgesteld binnen het mandaat van de uitvoerende bestuursleden en vervangt de voordien vastgestelde Klachtenregeling en het Reglement klachten en geschillenregeling.