

Klachten- en Geschillenregeling

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds
voor de Banden- en Wielenbranche

24 maart 2021

Inhoud

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Indiening

Artikel 3 - Afhandeling door Administrateur

Artikel 4 - Bezwaar tegen besluiten Administrateur

Artikel 5 - Afhandeling door de Klachten- en geschillencommissie

Artikel 6 - Beroep tegen besluiten Klachten- en geschillencommissie

Artikel 7 - Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen

Artikel 8 - Werkwijze

Artikel 9 - Samenstelling Klachten- en geschillencommissie

Artikel 10 - Overige bepalingen

Artikel 11 – Advies Verantwoordingsorgaan

Artikel 12 - Inwerkingtreding

Artikel 1 - Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. **Administrateur:**

De uitvoeringsorganisatie die zorg draagt voor de pensioenadministratie van het Fonds;

b. **Autoriteit Persoonsgegevens**

De toezichthoudende privacy-autoriteit in Nederland die is ingesteld volgens de toepasselijke wet- en regelgeving in Nederland.

c. **Belanghebbende:**

Aanspraakgerechtigde, (gewezen) deelnemer, gepensioneerde of pensioengerechtigde in de zin van Pensioenwet. Onder belanghebbende wordt mede verstaan een nabestaande die mogelijk aanspraak maakt of mogelijk recht heeft op een partner- en/of wezenpensioen.

d. **Bestuur:**

Zoals bedoeld in de statuten, bestaande uit niet-uitvoerende en uitvoerende bestuursleden.

e. **Fonds:**

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Banden- en Wielenbranche;

f **Geschil:**

Een verschil van inzicht tussen de belanghebbende en het fonds over de toepassing dan wel de interpretatie van de door het fonds uitgevoerde pensioenreglementen;

g. **Klacht:**

Een uiting van ongenoegen over een bejegening door het fonds of de administrateur;

h. **Klachten- en Geschillencommissie:**

De door het Bestuur ingestelde Klachten- en geschillencommissie.

Artikel 2 - Indiening

1. Een belanghebbende richt een klacht dan wel een geschil schriftelijk aan de administrateur.

2. De administrateur stuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende, tenzij de administrateur het in artikel 3 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van de klacht dan wel het geschil aan de belanghebbende kan mededelen.

Artikel 3 - Afhandeling door Administrateur

1. De administrateur beoordeelt namens het fonds de klacht dan wel het geschil en deelt zijn gemotiveerde besluit binnen 10 werkdagen na ontvangst schriftelijk mee aan de belanghebbende.
2. Indien er gegronde redenen zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, deelt de administrateur dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de belanghebbende, onder vermelding van de nieuwe termijn.

Artikel 4 - Bezwaar tegen besluiten Administrateur

1. De belanghebbende kan binnen 8 weken na dagtekening van het besluit van de administrateur een gemotiveerd schriftelijk bezwaarschrift indienen bij de Klachten- en geschillencommissie van het fonds, per adres:

Klachten-en geschillencommissie Bedrijfstakpensioenfondsvoor de Banden- en Wielenbranche

Postbus 4471

6401 CZ Heerlen

2. De Klachten- en geschillencommissie verstuurt binnen een week na ontvangst, een ontvangstbevestiging aan de belanghebbende, tenzij de Klachten- en geschillencommissie het in artikel 5 lid 1 bedoelde besluit binnen een week na ontvangst van het bezwaarschrift aan de belanghebbende schriftelijk kan mededelen.

Artikel 5 - Afhandeling door de Klachten- en geschillencommissie

1. De Klachten- en geschillencommissie beoordeelt het bezwaarschrift en deelt haar gemotiveerde besluit binnen 8 weken na ontvangst schriftelijk mee aan de belanghebbende. Het Bestuur en de Administrateur ontvangen een afschrift van het besluit.
2. Indien er gegronde redenen zijn op basis waarvan geen besluit kan worden genomen binnen de in lid 1 bedoelde termijn, dan deelt de Klachten- en geschillencommissie dit vóór het verstrijken van die termijn schriftelijk mede aan de belanghebbende, onder vermelding van de nieuwe termijn.
3. De Klachten- en geschillencommissie kan ertoe besluiten de belanghebbende dan wel de Administrateur te horen.
4. De indiener van het bezwaarschrift die wordt gehoord kan zich laten bijstaan door een raadsman of gemachtigde.

Artikel 6 - Ombudsman Pensioenen

1. Indien een belanghebbende zich niet met het besluit van de Klachten- en geschillencommissie kan verenigen, dan kan belanghebbende zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen overeenkomstig het reglement van de Ombudsman Pensioenen. Het adres van de Ombudsman Pensioenen is Postbus 93560, 2509 AN Den Haag.
2. 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 Fonds, 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 7 - Afwijken van advies Ombudsman Pensioenen

De Klachten- en geschillencommissie volgt in beginsel het advies van de Ombudsman Pensioenen, maar kan daar gemotiveerd van afwijken. Indien de Klachten- en Geschillencommissie besluit van voornoemd advies af te wijken, stelt de Klachten- en geschillencommissie de belanghebbende daarvan schriftelijk en met redenen omkleed in kennis binnen 8 weken na ontvangst van het advies van de Ombudsman Pensioenen

Artikel 8 - Werkwijze

Klachten en Geschillen worden beoordeeld op basis van:

- toepasselijke wet- en regelgeving;
- de statuten en het toepasselijk pensioenreglement van het fonds;
- rechterlijke uitspraken en
- normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid;

Artikel 9 - Samenstelling Klachten- en geschillencommissie

1. De Klachten- en geschillencommissie bestaat uit twee bestuurders, die deel uitmaken van het Bestuur.
2. De leden van de Klachten- en geschillencommissie oefenen hun functie onafhankelijk uit.
3. De Klachten- en geschillencommissie wordt bijgestaan door een pensioenjurist die optreedt als secretaris en niet verbonden is aan het Fonds.

Artikel 10 - Overige bepalingen

1. De Administrateur, de leden van de Klachten- en geschillencommissie, en voorts allen die bij de behandeling van Klachten en Geschillen zijn betrokken, 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.
2. De Klachten- en geschillencommissie kan besluiten tot vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten indien zij een belanghebbende in het gelijk stelt met betrekking tot zijn/haar klacht of geschil met het Fonds.
3. De Administrateur en de Klachten- en geschillencommissie nemen klachten of geschillen die reeds aan hen zijn voorgelegd niet nogmaals in behandeling.
4. Een klacht of een geschil wordt slechts door de Klachten- en geschillencommissie in behandeling genomen nadat de Administrateur het in artikel 3 genoemde besluit heeft genomen.
5. In het bestuursverslag van het Fonds wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de Klachten- en geschillencommissie.

Artikel 11 – Advies Verantwoordingsorgaan

Deze regeling is voor advies aan het Verantwoordingsorgaan voorgelegd. Het Verantwoordingsorgaan heeft op 19 maart 2021 op deze regeling positief geadviseerd.

Artikel 12 - Inwerkingtreding

Deze regeling is bij aan de UB gemandateerd bestuursbesluit vastgesteld op 24 maart 2021 en vervangt het voordien vastgestelde reglement geschillenregeling.