

# KLACHT? LAAT HET ONS WETEN

Regeling geschillen en klachten van  
Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM

<b>Hebt u een klacht?</b>	3
Wie kan een klacht indienen?	4
Wanneer kunt u een klacht indienen?	
Hoe werkt de procedure?	5
Hoeveel kost de procedure?	6
En als we het niet eens kunnen worden?	

## Regeling geschillen en klachten

### KLM-pensioenfondsen

Artikel 1	Begripsomschrijvingen	9
Artikel 2	Geschillenprocedure	11
Artikel 3	Klachtenprocedure	13
Artikel 4	Gerechtigde procedures	14
Artikel 5	Kosten	15

<b>Meer informatie / Contact</b>	<b>16</b>
----------------------------------	-----------

# 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 klacht<sup>(1)</sup> indienen bij uw pensioenfonds. In deze brochure leggen wij uit hoe dat gaat.

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

In deze brochure leggen wij uit hoe klachten worden afgehandeld. 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 ontleen aan de officiële tekst van de regeling geschillen en klachten KLM-pensioenfondsen.

(1) In de brochure spreken we alleen van een *klacht* omdat klachten en geschillen door het fonds op dezelfde manier worden behandeld. Het verschil tussen klachten en geschillen wordt vanaf pagina 6 uitgelegd in de regeling geschillen en klachten KLM-pensioenfondsen.

## ➔ 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. Maar ook 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 benadeeld, bijvoorbeeld omdat uw pensioen naar uw mening onjuist is berekend.

## ➔ Hoe werkt de procedure?



### ➔ **Hoeveel kost de procedure?**

Het indienen van een klacht is voor u kosteloos. Het pensioenfonds neemt de kosten van de behandeling van uw 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?**

Een verschil van mening met het pensioenfonds over de uitvoering van het pensioenreglement noemen we een geschil. Alleen een geschil wordt in behandeling genomen door de Ombudsman Pensioenen. U kunt schriftelijk een verzoek indienen bij de Ombudsman Pensioenen. Een klacht over de wijze waarop u bent behandeld wordt niet in behandeling genomen.

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 zijn standpunt aan u kenbaar heeft gemaakt. De klachten- en 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 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.

Daarnaast kunt u zich altijd wenden tot de burgerlijke rechter.

# 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 nagelaten 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.

### **Verantwoordingsorgaan**

Het verantwoordingsorgaan 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.

### **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.

### **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. Onder schriftelijk wordt ook verstaan per e-mail.  
De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- 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 het bestuur. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden. Het bestuur kan een afvaardiging aanwijzen. In het geval van Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM is deze afvaardiging de Commissie Pensioenzaken.

- 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 en gemotiveerd 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 de gegevens en inlichtingen waarom de Ombudsman 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. Het bestuur wijst de belanghebbende op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

## **➔ 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. Onder schriftelijk wordt ook verstaan per e-mail. De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- 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 het bestuur. Van de hoorzitting wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan belanghebbende wordt toegezonden. Het bestuur kan een afvaardiging aanwijzen. In het geval van Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM is deze afvaardiging de Commissie Pensioenzaken.

- 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. Het bestuur wijst de belanghebbende op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.
- 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 burgerlijke rechter.
- 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 burgerlijke rechter instelt.
- 3** Na het doorlopen van de in dit reglement omschreven klachten- en geschillen-regeling en een eventuele procedure bij de Ombudsman Pensioenen (in geval van een geschil), staat het de belanghebbende vrij een vordering in te stellen bij de burgerlijke rechter.

#### ➔ 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 klachten-procedure 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 hebt 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 Algemeen Pensioenfonds KLM  
Postbus 123 | 1180 AC Amstelveen  
Prof. E.M. Meijerslaan 1 | 1183 AV Amstelveen  
E [pensioenservice@klmgrondfonds.nl](mailto:pensioenservice@klmgrondfonds.nl)  
T 020 426 62 10

