KLACHT?
LAAT HET ONS WETEN

Klachtenregeling van
Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM

Algemeen Pensioenfonds KLM

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

Klachtenregeling Algemeen Pensioenfonds KLM
Artikel 1 Begripsomschrijvingen 9
Artikel 2 Klachtenprocedure 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**

Heeft 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. Neem dan contact met ons op om uw klacht aan ons door te geven. 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. Wij doen ons best om u zo goed mogelijk te helpen. 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 klachtenregeling vindt u in de bijlage van deze brochure.

U kunt alleen rechten ontlenen aan de officiële tekst van de Klachtenregeling van Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM.

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 heeft opgebouwd bij het pensioenfonds, uit dienst bent bij KLM en als dit pensioen nog niet is ingegaan, of;
- als u een ouderdomspensioen, arbeidsongeschiktheidspensioen, nabestaanden-pensioen 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?



U kunt op verschillende manieren een klacht aan ons doorgeven:

- Telefonisch via 020 426 62 10, mogelijk kunnen we uw klacht al in een goed gesprek wegnemen. Lukt dat niet dan nemen wij uw klacht in behandeling.
- het online contactformulier gebruiken of een e-mail sturen naar pensioenservice@klmgrondfonds.nl
- een brief sturen naar Postbus 123, 1180 AC Amstelveen.

U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Het bestuur van het pensioenfonds of een afvaardiging, de Commissie Pensioenzaken, onderzoekt de klacht. Het bestuur streeft er naar, zo snel mogelijk te reageren op de klacht. Uiterlijk vier weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u het schriftelijke oordeel van het bestuur.

In het kader van het onderzoek kunt u het bestuur verzoeken om te worden gehoord. De reactietermijn is dan drie maanden. Dit hangt af van het moment waarop het bestuur of de aangewezen afvaardiging bijeen komt. Deze hiervoor gestelde termijnen kunnen door het bestuur met maximaal vier weken worden verlengd. U ontvangt daarover schriftelijk bericht.

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?

Als u het niet eens bent met de gehele of gedeeltelijke afwijzing van uw klacht over de uitvoering van het reglement, dan is er sprake van een geschil. In dat geval kunt u zich binnen één jaar na genoemde afwijzing wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Een klacht over de wijze waarop u bent behandeld wordt door de Geschilleninstantie Pensioenfondsen niet in behandeling genomen.

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 op de volgende pagina 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 heeft ontvangen.
  De interne klachtenprocedure moet dus volledig zijn afgehandeld.
- 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 kunt u kiezen voor geschilbeslechting in de vorm van een bindende of een niet-bindende uitspraak.

De Geschilleninstantie Pensioenfondsen neemt niet alle geschillen in behandeling. Kijk daarom op de website van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen of uw geschil in aanmerking komt voor behandeling.

Kiest u voor een bindende uitspraak, dan zijn zowel het pensioenfonds als u hieraan gehouden. Dit geldt echter niet als 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 beroeps-mogelijkheid.

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

Varroweg 126, 3584 BW Utrecht
Telefoon 030 202 91 47
www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

➡ Burgerlijke rechter

In plaats van een procedure bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen kunt u zich met uw klacht altijd wenden tot de burgerlijke rechter.

Regeling Klachten Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM. De regeling geeft uitvoering aan de verplichtingen van het pensioenfonds op grond van de Pensioenwet inzake de behandeling van klachten en geschillen. Tevens sluit deze regeling aan bij de reglementen van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

Artikel 1 **Begripsomschrijvingen**

Voor deze regeling zijn de begripsomschrijvingen van de pensioenreglementen van de Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM van toepassing. In aanvulling op deze reglementen gelden de volgende begripsomschrijvingen.

- **Belanghebbende**
  De persoon (deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde) die rechten kan ontlenen of redelijkerwijs meent te kunnen ontlenen aan de statuten of reglementen van het pensioenfonds. Daar waar 'hij' staat wordt ook 'zij' bedoeld.
- **Bestuur**
  Het bestuur van het pensioenfonds.
- **Verantwoordingsorgaan**
  Het verantwoordingsorgaan van het pensioenfonds.
- **Klacht**
  Iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan het pensioenfonds.
- **Geschil**
  Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door de uitvoeringsorganisatie of als deze klacht na 10 weken na de ontvangstbevestiging of na 12 weken nog niet is 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 Pensioenfondsen**
  De Geschilleninstantie Pensioenfondsen te Utrecht.
- **Pensioenfonds**
  Stichting Algemeen Pensioenfonds 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 **Klachtenprocedure**

Eerste fase: behandeling van een klacht door de uitvoeringsorganisatie

1. Een belanghebbende dient zich telefonisch, per e-mail, via het online contactformulier of op papier tot het pensioenfonds te wenden met een klacht. De uitvoeringsorganisatie verzendt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging, met daarbij binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.
2. 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 4 - de klacht aan het bestuur voor te leggen.
3. De in lid 2 vermelde termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd als 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. Als de belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van de uitvoerings-organisatie, 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 is bevoegd een aan de uitvoeringsorganisatie gerichte klacht direct in behandeling te nemen.

6 Het bestuur onderzoekt de klacht en past daarbij - als daarom wordt gevraagd - het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt het bestuur de belanghebbende in de gelegenheid persoonlijk 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, zijnde de Commissie Pensioenzaken.

7 Elke (schijn van) belangenverstrengeling dient te worden vermeden. Indien twijfel bestaat over de onafhankelijkheid of onpartijdigheid van een bij de klachtbehandeling betrokken persoon, geldt het volgende:

- het bestuur beslist dat deze persoon niet deelneemt aan de behandeling van de klacht; dan wel
- de betrokken persoon besluit zelf niet aan de behandeling van de klacht deel te nemen indien hij of zij van oordeel is dat zijn of haar onafhankelijkheid of onpartijdigheid onvoldoende is gewaarborgd.

8 Na afronding van het onderzoek en binnen vier weken na ontvangst van de klachtbrief, brengt het bestuur zijn gemotiveerde 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 een geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

9 De in lid 8 vermelde termijnen kunnen met maximaal vier weken worden verlengd als dit naar het oordeel van het bestuur nodig is. De belanghebbende wordt hierover door het bestuur schriftelijk geïnformeerd.

Derde fase: behandeling van een geschil door de Geschilleninstantie Pensioenfondsen

10 Als de belanghebbende zich niet kan vinden in het oordeel van het bestuur over een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, kan hij zich binnen één jaar na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van de klacht door het bestuur wenden tot de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

11 Het pensioenfonds verleent medewerking aan de uitvoering van de reglementen van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.

12 Het pensioenfonds volgt een bindende uitspraak van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen op en geeft hier zo nodig uitvoering aan.

13 In het geval van een niet-bindende uitspraak van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen stelt het bestuur de belanghebbende en de Geschillen-instantie Pensioenfondsen binnen 3 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 op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Artikel 3 **Niet in behandeling / einde behandeling**

1. Het pensioenfonds neemt geen klacht in behandeling waarover de belanghebbende op grond van de Pensioenwet reeds een vordering tegen het pensioenfonds heeft ingesteld bij de burgerlijke rechter, of als deze al eerder bij het pensioenfonds, de Geschilleninstantie Pensioenfondsen en/of de burgerlijke rechter in behandeling is geweest.
2. Het pensioenfonds beëindigt de behandeling van een lopende klacht zodra de belanghebbende op grond van de Pensioenwet een vordering tegen het pensioenfonds bij de burgerlijke rechter instelt of een geschil aanhangig maakt bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen.
3. In plaats van het doorlopen van de in dit reglement omschreven interne klachtenprocedure en een eventuele geschilprocedure bij de Geschilleninstantie Pensioenfondsen, staat het de belanghebbende vrij een vordering in te stellen bij de burgerlijke rechter. Belanghebbende wordt in de eerste en tweede fase van de interne klachtprocedure actief op deze mogelijkheid gewezen.

Artikel 4 **Klachtenregistratie**

Het pensioenfonds registreert, met inachtneming van de privacywetgeving en het privacystatement van het pensioenfonds, alle klachten in een klachtenadministratie. Bij de behandeling van een klacht verwerkt het pensioenfonds persoonsgegevens voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht. Het pensioenfonds verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het geldende privacystatement van het pensioenfonds.

In de klachtenadministratie worden in ieder geval opgenomen:

- uw naam en adresgegevens;
- de klacht met de ontvangstdatum;
- een omschrijving van de klacht;
- een beschrijving van de afhandeling van de klacht; en
- 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 geschil of klacht geen kosten bij de belanghebbende in rekening.
2. De kosten die de belanghebbende in het kader van deinterne klachtenprocedure zelf 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 is door het bestuur vastgesteld op 4 november 2026 en treedt met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2026 in werking en vervangt de voorgaande klachtenregeling van het pensioenfonds.

Meer informatie

De uitvoering van uw pensioenregeling is in handen van Blue Sky Group. Daar kunt u terecht als u vragen heeft 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 via onze website een afspraak.

Contact

Stichting Algemeen Pensioenfonds KLM
Postbus 123 | 1180 AC Amstelveen
Prof. E.M. Meijerslaan 1 | 1183 AV Amstelveen
E pensioenservice@klmgrondfonds.nl
T 020 426 62 10