

KLACHTEN- EN GESCHILLENREGLEMENT

STICHTING BEDRIJFSPENSIOENFONDS VOOR DE KOOPVAARDIJ

GELDEND VANAF 1 JANUARI 2020

Inhoudsopgave

DEEL 1 KLACHTENREGLEMENT	1
Artikel 1 Begripsbepalingen	1
Artikel 2 Toegang tot de klachtenregeling	1
Artikel 3 Bevoegdheden klager	1
Artikel 4 Indiening van de klacht	1
Artikel 5 Behandeling van de klacht	1
Artikel 6 Inhoud beslissing	1
Artikel 7 Beroep op het bestuur	2
Artikel 8 Vaststelling en wijziging van het reglement	2
Artikel 9 Inwerkingtreding	2
DEEL 2 GESCHILLENREGLEMENT	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 2 Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie	3
Artikel 3 Secretaris	3
Artikel 4 Geheimhoudingsplicht	4
Artikel 5 Vergoedingen voor de leden geschillencommissie	4
Artikel 6 Bevoegdheid van de geschillencommissie	4
Artikel 7 Aanhangig maken van een geschil	4
Artikel 8 Behandeling van het geschil	4
Artikel 9 Mondelinge behandeling	5
Artikel 10 Behandeling	5
Artikel 11 Wraking en verschoning	5
Artikel 12 Beslissing van de geschillencommissie	6
Artikel 13 Inhoud van de beslissing	6
Artikel 14 Kosten	6
Artikel 15 Hoger beroep	6
Artikel 16 Vaststelling en wijziging van het reglement	6
Artikel 17 Inwerkingtreding	6

DEEL 1 KLACHTENREGLEMENT

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. De in de statuten en het reglement of de reglementen waar de klacht betrekking op heeft gebruikte begripsbepalingen zijn onverkort van toepassing op dit reglement.
2. Onder “klager” wordt begrepen degene die op grond van artikel 2 van dit reglement toegang heeft tot de klachtenregeling en een klacht indient op de in artikel 4 van dit reglement weergegeven wijze.
3. Een “klacht” is iedere vorm van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, bejegening of dienstverlening die door de klager als onjuist wordt ervaren. Een klacht kan zowel betrekking hebben op de uitvoering van één of meer van de op de klager van toepassing (geweest) zijnde reglementen als op de wijze waarop de klager zich behandeld of bejegend acht.

Artikel 2 Toegang tot de klachtenregeling

Deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, pensioengerechtigden en werkgevers hebben het recht een klacht in te dienen over de wijze van uitvoering van het pensioenreglement waarvan deze klachtenprocedure deel uitmaakt.

Artikel 3 Bevoegdheden klager

- a. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- b. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het bepaalde in het privacyreglement van de administrateur, dat onverkort van toepassing is op de klachtenregeling.

Artikel 4 Indiening van de klacht

De klacht kan alleen schriftelijk of elektronisch worden ingediend. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van het gebeurde, en wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken. Teneinde een klacht als zodanig te kunnen herkennen, moet de brief of het onderwerp van de e-mail voorzien zijn van het woord “Klacht”.

De klacht moet worden gestuurd naar:

Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij
t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 97614
2509 GA Den Haag,
of
E-mail: servicedesk@koopvaardij.nl.

Indien dit naar oordeel van de administrateur noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

De administrateur stuurt na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen zeven dagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.

De klacht wordt in beginsel binnen veertien dagen na de dag van ontvangst afgehandeld door de administrateur. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de administrateur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

Artikel 6 Inhoud beslissing

- a. De beslissing over de klacht dient gebaseerd te zijn op een zorgvuldig onderzoek en op voor klager kenbare feiten en bekende stukken.

- b. De beslissing dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
- c. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- d. Indien na een zorgvuldig onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- e. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.
- f. In de beslissing wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij het bestuur van het pensioenfonds.

Artikel 7 Beroep op het bestuur

- a. Klager kan binnen zes weken nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk in beroep gaan bij het bestuur van het fonds. Het beroepsschrift dient aan het bestuur gericht te worden. Teneinde een beroep als zodanig te kunnen herkennen, moet de brief voorzien zijn van het woord "Beroep".
- b. Het beroepsschrift bevat een volledige opsomming van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
- c. Na ontvangst van het beroepsschrift beslist het bestuur binnen zestig dagen op het beroepsschrift.
- d. Het bestuur beoordeelt uitsluitend of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Het bestuur zal voor de oordeelsvorming uitsluitend de stukken uit het door de administrateur samengestelde klachtdossier gebruiken.
- e. De beslissing dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van het beroepsschrift in te gaan.
- f. De beslissing wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.
- g. In de beslissing wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, zich kan wenden tot de Ombudsman Pensioenen.

Artikel 8 Vaststelling en wijziging van het reglement

Het klachtenreglement wordt slechts gewijzigd nadat de pensioenraad advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 9 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 4 november 2009 en is laatstelijk gewijzigd met terugwerkende kracht tot 1 januari 2020.

DEEL 2 GESCHILLENREGLEMENT

De belanghebbende kan bij een geschil zich wenden tot de geschillencommissie van het fonds. De geschillencommissie adviseert bindend. Door het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie wordt de belanghebbende dan ook geacht in te stemmen met de keuze voor een bindend advies procedure.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. De in de statuten en het reglement of de reglementen waar het geschil betrekking op heeft gebruikte begripsbepalingen zijn onverkort van toepassing op dit reglement.
2. Onder "geschillencommissie" wordt begrepen de commissie die beslist ten aanzien van het aan de commissie voorgelegde geschil.
3. Onder "belanghebbende" wordt begrepen de deelnemer, de gewezen deelnemer, de aanspraakgerechtigde of de pensioengerechtigde.
4. Van een "geschil" is sprake als een belanghebbende zich niet kan verenigen met een inhoudelijk (uitsluitend) jegens hem genomen besluit van het bestuur.

Artikel 2 Samenstelling en benoeming van de geschillencommissie

1. De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter en twee overige leden.
2. Het bestuur van het pensioenfonds benoemt op voordracht van werkgevers- en werknemersverenigingen die bestuursleden kunnen voordragen, de voorzitter en de overige leden van de geschillencommissie.
3. Van benoeming zijn uitgesloten personen die werkgever zijn in de bedrijfstak, dan wel deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde. Ook zijn uitgesloten personen die lid zijn van de raad van toezicht, het bestuur of de pensioenraad dan wel op enige andere wijze met het intern toezicht of met het (mede-)bepalen van het beleid van het pensioenfonds zijn belast.
4. Het lidmaatschap van de geschillencommissie eindigt door
 - a. overlijden van het lid;
 - b. bedanken van het lid;
 - c. ontslag door het bestuur.
5. Het bestuur kan na het horen van de raad van toezicht een lid van de commissie in de volgende situaties ontslaan:
 - a. verwaarlozing van zijn taak;
 - b. onverenigbaarheid van belangen;
 - c. als zijn integriteit in het geding is;
 - d. structurele onenigheid met de overige leden van commissie;
 - e. enig andere objectiveerbare reden die tot ontslag noopt.

Artikel 3 Secretaris

1. Het bestuur benoemt een secretaris en een plaatsvervangend secretaris van de geschillencommissie.
2. Het bepaalde in artikel 2 lid 5 en lid 6 is onverkort van toepassing op de secretaris en de plaatsvervangend secretaris.
3. De taak van de (plaatsvervangend) secretaris is het voorbereiden van de zitting, het notuleren tijdens de (mondelijke) behandeling en het uitwerken van de beslissing van de geschillencommissie.
4. De secretaris neemt geen deel aan de beraadslaging en de besluitvorming van de geschillencommissie.

Artikel 4 Geheimhoudingsplicht

De voorzitter, (plaatsvervangend) secretaris en de leden zijn verplicht omtrent hetgeen hen in deze functie ter kennis is gekomen geheimhouding te betrachten en de hen bekend geworden informatie niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.

Artikel 5 Vergoedingen voor de leden geschillencommissie

De voorzitter, secretaris en de leden ontvangen een vergoeding die door het bestuur is vastgesteld.

Artikel 6 Bevoegdheid van de geschillencommissie

Met inachtneming van het pensioenreglement is de geschillencommissie uitsluitend bevoegd tot het beslissen in geschillen tussen de belanghebbende en het fonds over de uitvoering van de pensioenregeling en individuele beslissingen uit hoofde van die pensioenregeling die het fondsbestuur terzake deze belanghebbende heeft genomen.

De geschillencommissie is niet bevoegd te beslissen over geschillen inzake vrijstellingsbesluiten.

Artikel 7 Aanhangig maken van een geschil

1. De belanghebbende die het geschil aanhangig wil maken dient schriftelijk dan wel elektronisch een door of namens hem ondertekend verzoekschrift in bij:
Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij
t.a.v. de secretaris van de geschillencommissie
Planetenweg 5
2132 HN Hoofddorp.
Of
info@bpfkoopvaardij.nl
t.a.v. de secretaris van de geschillencommissie.
2. Het verzoekschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de belanghebbende die het geschil aanhangig maakt en eventueel van zijn schriftelijk gemachtigde, alsmede een kopie van de schriftelijke machtiging voor zover de gemachtigde niet een advocaat is;
 - b. een dagtekening;
 - c. een uiteenzetting van het geschil, onderbouwd door stukken die door of namens de partij zijn verstuurd en ontvangen, waaronder begrepen een kopie van de aan hem gerichte of uitsluitend op hem betrekking hebbende beslissing;
 - d. de argumenten op grond waarvan deze beslissing onjuist wordt geacht.
3. Het verzoekschrift moet binnen twee maanden nadat de beslissing schriftelijk ter kennis is gebracht aan de belanghebbende worden ingediend. De geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de geschillencommissie, deze termijn verlengen.

Artikel 8 Behandeling van het geschil

1. De secretaris zendt de partij die het geschil aanhangig maakt zo spoedig mogelijk na de ontvangst van het verzoekschrift een vaststellingsovereenkomst tot het aangaan van bindend advies. Eerst nadat deze overeenkomst door de partij die het geschil aanhangig heeft gemaakt en zijn/haar eventuele partner is ondertekend en retour is ontvangen door het fonds, wordt het geschil in behandeling genomen.
2. De secretaris zendt vervolgens zo spoedig mogelijk een afschrift van het verzoekschrift aan de voorzitter, de overige leden en het fonds.
3. Het fonds is verplicht een afschrift van de beslissing waartegen het verzoekschrift is gericht en eventueel daarbij behorende stukken aan de secretaris te zenden, hetgeen kan geschieden bij de toezending van het verweerschrift als bedoeld in het vierde lid. De in dit lid bedoelde stukken worden door de secretaris zo spoedig mogelijk gezonden aan de voorzitter en de overige leden.
4. Het fonds is bevoegd binnen twee maanden na ontvangst van het verzoekschrift een verweerschrift in te dienen bij de secretaris. De voorzitter is bevoegd deze termijn te verlengen. De secretaris zendt het verweerschrift zo spoedig mogelijk aan de voorzitter en de overige leden en aan de belanghebbende.

5. De belanghebbende en het fonds zijn bevoegd schriftelijk te verklaren van een schriftelijke of mondelinge toelichting of verweer af te zien.

Artikel 9 Mondelinge behandeling

1. Na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, maar uiterlijk na het verstrijken van de termijn voor het indienen van een verweerschrift bepaalt de voorzitter het tijdstip en de plaats van de zitting waarin het geschil behandeld zal worden, behoudens het bepaalde in het vierde lid van dit artikel.
2. De belanghebbende en het fonds worden per aangetekend schrijven opgeroepen om op de zitting te verschijnen.
3. Een in dit artikel bedoelde zitting is niet openbaar.
4. De geschillencommissie is bevoegd om in geval van eenvoudige geschillen te beslissen op basis van de overgelegde stukken zonder dat een mondelinge behandeling plaatsvindt. De beslissing over een, naar het oordeel van de geschillencommissie, eenvoudig geschil dient unaniem te zijn genomen.

Artikel 10 Behandeling

1. De geschillencommissie bepaalt de wijze waarop met inachtneming van de bepalingen van dit reglement het geschil wordt behandeld.
2. De geschillencommissie hoort de partijen die op de zitting verschenen zijn, tenzij het bepaalde in artikel 8 lid 5 en artikel 9 lid 4 van toepassing is.
3. Partijen zijn verplicht de geschillencommissie alle inlichtingen te verschaffen, die de geschillencommissie voor de behandeling van het geschil nodig acht.
4. Partijen kunnen zich op de zitting door een schriftelijk gemachtigde doen vertegenwoordigen of door raadslieden doen bijstaan en – voor zover de geschillencommissie daarmee instemt – getuigen en/of deskundigen doen verschijnen.
5. Partijen zijn verplicht ten minste veertien dagen voor de zitting aan de secretaris en aan de tegenpartij schriftelijk mededeling te doen van de naam, de woonplaats en de hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen die zij willen doen horen. De geschillencommissie kan in bijzondere gevallen, ter beoordeling van de geschillencommissie, deze termijn te bekorten.
6. De geschillencommissie kan andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid op te roepen en te horen.
7. Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, die op de zitting verschenen zijn.
8. De geschillencommissie neemt een geschil niet in behandeling, dan wel staakt de behandeling van een reeds aanhangig gemaakt geschil, indien een der partijen het geschil heeft voorgelegd aan de civiele rechter.

Artikel 11 Wraking en verschoning

1. De voorzitter en de overige leden, alsmede de (plaatsvervangend) secretaris mogen geen persoonlijk belang bij de partijen in het geschil hebben.
2. De voorzitter en de overige leden, alsmede de (plaatsvervangend) secretaris kunnen door een of beide partijen gewraakt worden op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
3. De voorzitter en de overige leden, alsmede de (plaatsvervangend) secretaris kunnen zich verschonen op grond van feiten omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil kunnen bemoeilijken.
4. Wraking en verschoning moeten zodra feiten en omstandigheden die tot een wraking of verschoning kunnen leiden bekend zijn geworden schriftelijk ingeroepen worden.
5. De overige leden van de geschillencommissie beslissen of terecht sprake is van wraking en/of verschoning. In geval van terechte wraking en/of verschoning zal een plaatsvervanger zitting nemen.
6. De beslissing wordt schriftelijk aan partijen meegedeeld.

Artikel 12 Beslissing van de geschillencommissie

1. De geschillencommissie beslist met in achtneming van het bepaalde in het pensioenreglement, de redelijkheid en de billijkheid.
2. De beslissing van de geschillencommissie is voor partijen bindend.
3. De geschillencommissie kan slechts een beslissing nemen in een zitting waarin de voltallige geschillencommissie aanwezig is.
4. De geschillencommissie neemt haar beslissingen bij meerderheid van stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en door de voorzitter en de secretaris worden ondertekend.
5. De secretaris zendt een gewaarmerkt exemplaar van de beslissing aan de partijen in het geschil.

Artikel 13 Inhoud van de beslissing

De beslissing van de geschillencommissie kan inhouden:

1. dat de geschillencommissie zich onbevoegd verklaart;
2. dat de geschillencommissie de belanghebbende niet ontvankelijk verklaart;
3. dat het bestuur het in geschil zijnde besluit dient te heroverwegen met inachtneming van de beslissing van de geschillencommissie;
4. dat het bestuur de in geschil zijnde beslissing van het bestuur dient te herzien overeenkomstig de beslissing van de geschillencommissie;
5. dat de geschillencommissie het besluit van het bestuur al dan niet op dezelfde gronden bevestigt.

Artikel 14 Kosten

De geschillencommissie stelt bij haar beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten van het geding waaronder begrepen de kosten van rechtsbijstand van partijen, met dien verstande dat door het fonds steeds de navolgende kosten zullen worden gedragen:

- a. de administratie- en zittingskosten van het geding;
- b. de vergoedingen, bedoeld in artikel 5.

Ten aanzien van de kosten van rechtsbijstand zal de geschillencommissie beslissen met inachtneming van het bepaalde in het Besluit proceskosten bestuursrecht, zoals dat luidt ten tijde van de beslissing in de aanhangige procedure.

Artikel 15 Hoger beroep

1. Door het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie wordt de belanghebbende geacht in te stemmen met de keuze voor een bindend advies procedure. Het is niet mogelijk om tegen de beslissing van de geschillencommissie in beroep te gaan.
2. Als een partij zich niet kan vinden in de beslissing van de geschillencommissie kan deze partij het geschil uitsluitend aan de civiele rechter ter beoordeling voorleggen. De beoordeling door de civiele rechter kan zich niet uitstrekken over de inhoud van het geschil, maar zal slechts zien op de vraag of de beslissing in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging van het reglement

Het geschillenreglement wordt slechts door het bestuur gewijzigd nadat de pensioenraad advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 17 Inwerkingtreding

Hoofdstuk I van dit reglement is in werking getreden op 4 november 2009 en is laatstelijk gewijzigd met terugwerkende kracht tot 1 januari 2019.