

Klachten- en beroepsreglement

Klachten- en beroepsreglement

Als bedoeld in artikel 16 van de statuten van Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij

Geldend vanaf 1 januari 2024

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsbepaling	4
Artikel 2	Bevoegdheden belanghebbende	4
Artikel 3	Indiening van de klacht	4
Artikel 4	Behandeling van de klacht	5
Artikel 5	Beroepsprocedure	5
Artikel 6	Beroepscommissie	6
Artikel 7	Vereisten beroepschrift	6
Artikel 8	Behandeling van het beroep	6
Artikel 9	Advies van de beroepscommissie	6
Artikel 10	Inhoud van het advies van de beroepscommissie	7
Artikel 11	Besluit van het bestuur	7
Artikel 12	Geschillen Instantie Pensioenfondsen, burgerlijke rechter en Autoriteit Persoonsgegevens	7
Artikel 13	Vaststelling en wijziging van het reglement	8
Artikel 14	Inwerkingtreding	8

Artikel 1 Begripsbepaling

De begrippen in de statuten en de reglementen waar de klacht betrekking op heeft, zijn van toepassing op dit reglement.

1. In dit reglement wordt onder een **klacht** verstaan:
 - elke uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende als bedoeld onder lid 4 wordt gericht aan het pensioenfonds.
2. In dit reglement wordt onder een **geschil** verstaan:
 - een geschil ontstaan na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds of een klacht als bedoeld in artikel 13 lid 2 van dit reglement.
3. In dit reglement wordt onder **beroep** verstaan:
 - een gemotiveerde uiting van ongenoegen ten aanzien van een reactie of een beslissing van het pensioenfonds met betrekking tot de eerder ingediende klacht.
4. In dit reglement wordt onder **belanghebbende** verstaan:
 - een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde en pensioengerechtigde.
5. In dit reglement wordt onder **beroepscommissie** verstaan:
 - de commissie van het pensioenfonds die het beroep beoordeelt en het bestuur adviseert over de afhandeling van het beroep.

Artikel 2 Bevoegdheden belanghebbende

De belanghebbende kan zich ter behartiging van zijn of haar belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 3 Indiening van de klacht

1. De klacht kan schriftelijk, elektronisch of mondeling/telefonisch 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, heeft het de voorkeur dat de brief of het onderwerp van de e-mail is voorzien van het woord "Klacht".
2. De schriftelijke klacht wordt ingediend bij:
Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij
Bij een klacht t.a.v. de klachtencoördinator
Postbus 97614
2509 GA Den Haag,
of
E-mail: servicedesk@koopvaardij.nl
of
Telefonisch: 088 – 007 98 99

In afwijking van het voorgaande wordt een klacht over het handelen van het pensioenfonds bij een (mogelijke) strijdigheid met de AVG ingediend bij de privacy officer van het pensioenfonds:
Stichting Bedrijfspensioenfonds voor de Koopvaardij
t.a.v. de privacy officer
Postbus 97614
2509 GA Den Haag
of
E-mail: servicedesk@koopvaardij.nl

Artikel 4 Behandeling van de klacht

Het pensioenfonds handelt de klacht als volgt af:

1. Het pensioenfonds stuurt de klager binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging. In de ontvangstbevestiging staat een streeftermijn voor de afhandeling van de klacht van 15 werkdagen na de dag van ontvangst. Ook staat aangegeven tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.
2. Als de klacht niet binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht kan worden afgehandeld, krijgt de klager schriftelijk bericht over de nieuwe afhandelingstermijn.
3. Indien het pensioenfonds voor de behandeling van de klacht aanvullende informatie nodig heeft van de klager, wordt de klager verzocht om deze informatie binnen een gestelde termijn aan het pensioenfonds aan te leveren. De in dit reglement genoemde afhandelingstermijn wordt in dat geval verlengd met de genoemde termijn van beantwoording of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door het pensioenfonds.
4. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt nader toe te lichten, indien het pensioenfonds dit noodzakelijk vindt voor de goede afhandeling van de klacht.
5. Het pensioenfonds beslist over de klacht op basis van voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die de klager kent of bekend kan zijn.
6. De beslissing van het pensioenfonds is gebaseerd op een zorgvuldige afweging, deugdelijk gemotiveerd en gaat op alle onderdelen van de klacht in.
7. Indien na een zorgvuldig onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een beslissing gebaseerd kan worden, kan deze achterwege blijven. Het niet nemen van een beslissing wordt deugdelijk gemotiveerd.
8. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld.
9. In de beslissing staat vermeld dat de klager het recht heeft om tegen de beslissing in beroep te gaan bij het bestuur van het pensioenfonds. Het beroep moet voldoen aan de voorwaarden die genoemd worden in artikel 8.

Artikel 5 Beroepsprocedure

Als de belanghebbende het niet eens is met de beslissing van het pensioenfonds als bedoeld in artikel 5 van dit reglement kan deze in beroep gaan bij het bestuur van het pensioenfonds. De belanghebbende (of zijn of haar gemachtigde) ondertekent het beroepschrift en stuurt het beroepschrift op de klacht schriftelijk of elektronisch naar het bestuur van het pensioenfonds.

Artikel 6 Beroepscommissie

Het bestuur van het pensioenfonds stelt een beroepscommissie in. Deze bestaat uit de bestuursleden die pensioenzaken en communicatie in portefeuille hebben. In gevallen waarin het bestuur daar aanleiding toe ziet kan de beroepscommissie tijdelijk uitgebreid worden met maximaal 2 externe leden.

Artikel 7 Vereisten beroepschrift

Het beroepschrift moet bevatten:

1. de naam en het adres van degene die het beroep instelt en eventueel de naam en het adres van zijn of haar gemachtigde;
2. de datum van indienen van het beroepschrift;
3. een zo volledig mogelijke omschrijving van de beslissing van het pensioenfonds waartegen de belanghebbende een beroep instelt;
4. de reden waarom de belanghebbende de beslissing op de klacht onjuist acht.

Artikel 8 Behandeling van het beroep

1. Het pensioenfonds stuurt binnen 10 werkdagen na ontvangst van het beroep een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de belanghebbende. In de ontvangstbevestiging staat een streeftermijn voor de afhandeling van het beroep van 10 weken na de dag van ontvangst. Ook wordt aangegeven tot wie de belanghebbende zich kan wenden bij vragen over de afhandeling van het beroep. Als het pensioenfonds niet binnen 10 weken na ontvangst een uitspraak kan doen op het beroep, kan de termijn met maximaal 10 weken verlengd worden.
2. Als de belanghebbende zich wendt tot het bestuur zonder eerst de klachtenprocedure te hebben doorlopen, wordt het beroep niet-ontvankelijk verklaard. Het pensioenfonds stuurt dan het ontvangen beroep door naar de klachtencoördinator. Deze behandelt het beroep als klacht conform de klachtenprocedure als omschreven in artikel 5. De belanghebbende wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 9 Advies van de beroepscommissie

1. De beroepscommissie adviseert het bestuur:
 - aan de hand van de statuten en reglementen van het pensioenfonds; en
 - naar redelijkheid en billijkheid, waarbij alle omstandigheden meegewogen worden.
2. De beroepscommissie is bevoegd een (externe) deskundige om advies te vragen na instemming door het dagelijks bestuur van het pensioenfonds. Het advies van een (externe deskundige) is niet bindend. De kosten voor het advies van een (externe) deskundige komen ten laste van het pensioenfonds.
3. De beroepscommissie adviseert het bestuur. In het document waarin het advies wordt vastgelegd, staat ook de onderbouwing van het advies.

Artikel 10 Inhoud van het advies van de beroepscommissie

1. Het advies van de beroepscommissie kan het volgende inhouden:
 - a. de belanghebbende is in zijn of haar beroep niet-ontvankelijk. Dat betekent dat de belanghebbende niet bevoegd was om een beroep in te dienen of zich niet aan de regels in dit reglement gehouden heeft;
 - b. de beslissing op de klacht is juist;
 - c. de beslissing op de klacht is onjuist en dient vernietigd dan wel gerectificeerd te worden.
2. Het advies van de beroepscommissie beschrijft ook op welke wijze het beroep verder afgehandeld dient te worden.
3. Het advies van de beroepscommissie is voor het bestuur niet bindend.

Artikel 11 Besluit van het bestuur

1. Nadat het advies van de beroepscommissie aan het bestuur van het pensioenfonds is voorgelegd, neemt het bestuur een besluit al dan niet op basis van het advies. Het besluit kan het volgende inhouden:
 - a. de belanghebbende is in zijn of haar klacht niet-ontvankelijk;
 - b. de eerdere beslissing van het pensioenfonds wordt al dan niet op dezelfde gronden bevestigd;
 - c. de eerdere beslissing van het pensioenfonds wordt vernietigd. Het bestuur neemt een nieuw besluit.
2. Het bestuur legt zijn onderbouwde besluit schriftelijk vast.
3. Het besluit van het bestuur wordt schriftelijk medegedeeld door het pensioenfonds aan degene die het beroep heeft ingesteld.

Artikel 12 Geschillen Instantie Pensioenfondsen, burgerlijke rechter en Autoriteit Persoonsgegevens

1. Indien belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het pensioenfonds, kan deze zich:
 - a. binnen 1 jaar na het besluit als bedoeld in artikel 12 van dit reglement wenden tot de Geschillen Instantie Pensioenfondsen;
 - b. wenden tot de burgerlijke rechter;
 - c. wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens of de burgerlijke rechter, als de belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het pensioenfonds met betrekking tot een klacht over het handelen van het pensioenfonds bij een (mogelijke) strijdigheid met de AVG.
2. Een belanghebbende kan ook met zijn klacht naar de Geschillen Instantie Pensioenfondsen als:
 - a. na de ontvangstbevestiging van het pensioenfonds 10 weken zijn verstreken en het pensioenfonds niet gereageerd heeft op de klacht; of,
 - b. na het indienen van de klacht bij het pensioenfonds 12 weken zijn verstreken en het pensioenfonds niet gereageerd heeft op de klacht.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging van het reglement

Het klachten- en beroepsreglement wordt slechts gewijzigd nadat de Pensioenraad advies heeft uitgebracht over het voorstel tot wijziging.

Artikel 14 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2021 en is laatstelijk gewijzigd per 1 januari 2024.

