

REGLEMENT KLACHTEN EN GESCHILLEN
Stichting Pensioenfonds British American Tobacco

Versie: November 2021

Inhoudsopgave

REGLEMENT KLACHTEN EN GESCHILLEN

Stichting Pensioenfonds British American Tobacco

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Klachten- en geschillenregeling
Artikel 3	Behandeling van klacht of geschil
Artikel 4	Afhandeling klacht of geschil door het bestuur
Artikel 5	Beroep bij de Ombudsman Pensioenen
Artikel 6	Inwerkingtreding en wijziging van het reglement

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor dit reglement zijn, naast de begripsomschrijvingen van de statuten en het pensioenreglement van Stichting Pensioenfonds British American Tobacco, de navolgende begripsomschrijvingen van toepassing.

Belanghebbende: de persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer, aspirant deelnemer, pensioengerechtigde of aanspraakgerechtigde rechten kan ontlenen aan het bepaalde in de statuten en het pensioenreglement van het fonds.

Geschil: het geschil tussen het fonds en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en pensioenreglementen van het fonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens het fonds is of zal worden geschaad.

Klacht: een schriftelijke verklaring dat belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het fonds bejegend acht.

Klager een belanghebbende die een klacht of geschil aan de orde wenst te stellen

Artikel 2 Klachten- en geschillenregeling

Lid 1

Een klacht of een geschil wordt afgehandeld als beschreven in lid 2 als klager voorafgaand aan het ingaan van de procedure conform lid 2 op schriftelijke wijze in contact is getreden met de uitvoerder van de pensioenregeling van het Fonds met als doel een oplossing voor het gerezen geschil of van de klacht te bewerkstelligen.

Lid 2

Ingeval het contact ingevolge lid 1 geen bevredigend resultaat voor klager oplevert geldt de volgende procedure.

Een klager heeft het recht om bij de externe Klachten- en geschillencommissie van het fonds, hierna te noemen 'de commissie' een klacht in te dienen dan wel een geschil voor te leggen over de toepassing van de statuten en van de pensioenreglementen, waarna de commissie een advies ter afhandeling van de klacht of het geschil aan het bestuur uitbrengt. Een klacht of een verzoek tot geschillenbeslechting dient schriftelijk te worden ingediend en bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd dan wel een beschrijving van de omstandigheden waarop het geschil betrekking heeft.

Artikel 3 Behandeling van klacht of geschil

De klacht of het geschil wordt als volgt afgehandeld:

- a. Het pensioenfonds stuurt namens de commissie na ontvangst van de klacht of het geschil aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.

- b. De klacht of het geschil wordt in beginsel binnen acht weken na de dag van ontvangst door de commissie afgehandeld. Indien de klacht of het geschil niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het pensioenfonds dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
- c. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- d. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de klacht of het geschil.
- e. Klager heeft recht op inzage in het klachten- of geschillendossier.
- f. Het oordeel van de commissie over de klacht of het geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- g. De beslissing dient te berusten op een deugdelijk motivering en dient op alle onderdelen van de klacht of het geschil in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover klager zich beklaagt voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- h. Indien na een gedegen 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.
- i. De beslissing van de commissie wordt in de vorm van een advies aan het bestuur uitgebracht.

Artikel 4 Afhandeling van klacht of geschil door het bestuur

Lid 1

De beslissing van de commissie wordt geagendeerd voor de eerstvolgende vergadering van het bestuur. Het bestuur toetst de genomen beslissing en als het bestuur tot het oordeel komt dat de commissie in redelijkheid tot de gevraagde beslissing heeft kunnen komen, bekrachtigt zij de beslissing van de commissie als zijnde een besluit van het bestuur. Deze beslissing wordt als bestuursbesluit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken, na de vergadering aan de klager meegedeeld..

Lid 2

Voor zover het bestuur tot het oordeel komt dat de commissie niet in redelijkheid tot de gevraagde beslissing is gekomen, dan wel dat een oordeel als bedoeld in artikel 3 lid h van de commissie achterwege is gebleven, neemt zij de klacht of het geschil met inachtneming van de navolgende leden zelf in behandeling.

Lid 3

De voorzitter van het bestuur bepaalt het tijdstip en de plaats van de vergadering waarin de klacht of het geschil wordt behandeld. Het pensioenfonds informeert klager hierover schriftelijk. Indien noodzakelijk voor de afhandeling van de klacht of het geschil - zulks ter beoordeling van de voorzitter van het bestuur - wordt klager per aangetekend schrijven opgeroepen om ter vergadering te verschijnen. Hierbij kan klager zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Lid 4

Een in dit artikel bedoelde vergadering is niet openbaar.

Lid 5

De klacht dan wel het geschil wordt in beginsel afgehandeld binnen acht weken na de dag waarop het bestuur tot het oordeel is gekomen dat de commissie niet in redelijkheid tot de gevraagde beslissing heeft kunnen komen. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt het bestuur dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

Lid 6

Het bestuur neemt zijn besluit bij meerderheid van stemmen in een vergadering waarin ten minste twee derde van het aantal bestuursleden aanwezig is. De beslissing wordt op schrift gesteld en wordt met redenen omkleed.

Lid 7

De beslissing wordt in tweevoud opgemaakt en door de voorzitter en secretaris van het bestuur ondertekend. Eén exemplaar blijft in het (elektronisch) archief van het fonds en het andere exemplaar zendt het pensioenfonds per aangetekend schrijven aan klager.

Lid 8

Het bestuur stelt bij zijn beslissing een regeling vast omtrent het dragen van de kosten, met dien verstande dat door het fonds de administratie- en vergaderkosten van de klachten- en geschillenprocedure worden gedragen. Reis- en verblijfkosten van klager komen voor diens rekening, evenals de kosten die gepaard gaan met het inschakelen van een gemachtigde dan wel juridische rechtsbijstand.

Artikel 5 Beroep bij de Ombudsman Pensioenen

Indien klager het niet eens is met de beslissing van het bestuur heeft klager de mogelijkheid een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen. Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. De klacht of het geschil wordt als volgt afgehandeld;

- a. De Ombudsman neemt zaken in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van de reglementen.
- b. De Ombudsman neemt zaken niet in behandeling indien;
 - klager geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheden die dit reglement biedt en er nog geen bestuursbesluit terzake van de klacht of het geschil is genomen;
 - hem bekend is dat deze in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c. Klachten en geschillen kunnen schriftelijk aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van de bij hem ingediende zaken.
- e. De Ombudsman handelt zaken af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
- f. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het pensioenfonds klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
- g. Het adres en telefoonnummer van de Ombudsman Pensioenen is: Postbus 93560, 2509 AN, 'Den Haag, telefoonnummer (070) 3 499 620.

Artikel 6 Inwerkingtreding en wijziging van het reglement

Lid 1

Dit reglement treedt in werking op 2 november 2021.

Lid 2

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur en kan door het bestuur worden gewijzigd.

Lid 3

Bepalingen in dit reglement die strijdig zijn met de statuten zijn nietig.