

**REGLEMENT KLACHTEN EN GESCHILLEN**  
**Stichting Pensioenfonds British American Tobacco**

Versie: 2024

## **Inhoudsopgave**

### **REGLEMENT KLACHTEN EN GESCHILLEN**

#### **Stichting Pensioenfonds British American Tobacco**

Artikel 1	Begripsomschrijvingen
Artikel 2	Klachten- en geschillenregeling
Artikel 3	Behandeling van de (geëscaleerde) klacht
Artikel 4	Afhandeling de geëscaleerde klacht door het bestuur
Artikel 5	Geschilleninstantie Pensioenfonds
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 ontfemen aan het bepaalde in de statuten en het pensioenreglement van het fonds.

(Pensioenfonds) Fonds: Stichting Pensioenfonds British American Tobacco.

**Geëscaleerde klacht:** Als klachten niet door de uitvoerder van het pensioenfonds naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld en de klacht aan de klachtencommissie wordt voorgelegd, is er sprake van een geëscaleerde klacht.

**Geschil:** Geëscaleerde klachten die niet in onderling overleg worden opgelost, monden uit in een geschil.

**Klacht:** Elke uiting van ontevredenheid van een persoon, gericht aan het pensioenfonds, wordt beschouwd als een klacht.

**Klachtencommissie:** De commissie van het fonds, bestaande uit externe deskundigen, die geëscaleerde klachten in behandeling neemt en daarover een advies uitbrengt aan het bestuur.

**Klager:** Een belanghebbende met een klacht of geschil.

## **Artikel 2      Klachten- en geschillenregeling**

### **Lid 1**

Deze klachten en geschillenregeling is alleen van toepassing op klachten die rechtstreeks per e-mail, schriftelijk contact of telefonisch contact bij de uitvoerder van de pensioenregeling van het fonds binnen komen.

### **Lid 2**

Bij ontvangst van een klacht heeft de uitvoerder van de pensioenregeling van het fonds de verantwoordelijkheid, voor zover nodig, contact op te nemen met de klager met als doel een oplossing van de klacht te bewerkstelligen.

### **Lid 3**

Ingeval het contact ingevolge lid 2 geen bevredigend resultaat voor klager oplevert geldt de volgende procedure.

Een klager heeft het recht om bij de Klachtencommissie van het fonds, hierna te noemen 'de commissie' een geëscaleerde klacht in te dienen, waarna de commissie een advies ter afhandeling van de geëscaleerde klacht aan het bestuur uitbrengt.

Een geëscaleerde klacht dient schriftelijk of elektronisch te worden ingediend en bevat een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd.

#### **Lid 4**

Geëscaleerde klachten die niet onderling worden opgelost, monden uit in een geschil. Geschillen kunnen door de klager worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (waarbinnen de klager kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting) of aan de burgerlijke rechter.

### **Artikel 3      Behandeling van de (geëscaleerde) klacht**

De (geëscaleerde) klacht wordt als volgt afgehandeld:

- a. Elke klacht wordt door de uitvoerder van de pensioenregeling van het pensioenfonds geregistreerd en geadmistreerd. De klachtenadministratie omvat ten minste de volgende onderdelen:
  - Naam en adres van de klager;
  - De klacht;
  - Datum van ontvangst van de klacht;
  - Omschrijving van de klacht;
  - Beschrijving van de afhandeling van de klacht;
  - Datum waarop de klacht is afgesloten.
- b. De uitvoerder van de pensioenregeling van het pensioenfonds onderneemt actie met als doel om de klacht op te lossen.
- c. Indien en voor zover de klacht naar tevredenheid is opgelost, wordt de klacht met vermelding van datum afgesloten.
- d. Bij escalatie van de klacht wordt de klager naar de commissie verwezen met vermelding dat de klager de geëscaleerde klacht conform artikel 2, lid 3, van dit reglement bij de commissie kan indienen.
- e. Het pensioenfonds stuurt namens de commissie uiterlijk twee weken na ontvangst van de geëscaleerde klacht 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.
- f. De geëscaleerde klacht wordt in beginsel binnen acht weken na de dag van ontvangst door de commissie afgehandeld. Indien de geëscaleerde klacht 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. Indien de nieuwe afhandelingstermijn de termijn van twaalf weken na het indienen van de geëscaleerde klacht overschrijdt, dan wijst het pensioenfonds de klager op de mogelijkheid om de geëscaleerde klacht rechtstreeks aan de Geschilleninstantie Pensioenfondsen voor te leggen. Deze periode wordt verlengd met de termijn die de klager nodig heeft voor beantwoording als de commissie om nadere informatie heeft gevraagd.
- g. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

- h. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt schriftelijk nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van de geëscaleerde klacht.
- i. Klager heeft recht op inzage in het klachtendossier.
- j. Het oordeel van de commissie over de geëscaleerde klacht of het geschil dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
- k. De beslissing dient te berusten op een deugdelijk motivering en dient op alle onderdelen van de geëscaleerde klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover klager zich beklagt voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- l. De beslissing van de commissie wordt in de vorm van een advies aan het bestuur uitgebracht.

## **Artikel 4 Afhandeling van de geëscaleerde klacht door het bestuur**

### **Lid 1**

Het advies van de commissie wordt geagendeerd voor de eerstvolgende vergadering van het bestuur of wordt digitaal door het bestuur behandeld. Hierbij wordt rekening gehouden met de geldende wettelijke reactietermijn van twaalf weken na ontvangst van de klacht eventueel aangevuld met de door de klager benodigde termijn voor aanlevering van aanvullend benodigde informatie. Het bestuur toetst het advies van de commissie en als het bestuur tot het oordeel komt dat de commissie in redelijkheid tot het advies heeft kunnen komen, bekrachtigt zij het advies van de commissie als zijnde een besluit van het bestuur. Dit advies van de commissie wordt als bestuursbesluit zo spoedig mogelijk, rekening houdend met de wettelijke termijn, na het besluit van het bestuur aan de klager meegedeeld. Indien de afhandelingstermijn de termijn van twaalf weken na het indienen van de geëscaleerde klacht overschrijdt, dan wijst het pensioenfonds de klager op de mogelijkheid om de geëscaleerde klacht rechtstreeks aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds voor te leggen. Dit geldt overigens niet als de commissie nadere informatie nodig heeft van de klager. In dat geval wordt de termijn van twaalf weken verlengd met de benodigde termijn voor beantwoording door de klager.

### **Lid 2**

Voor zover het bestuur tot het oordeel komt dat de commissie niet in redelijkheid tot het gevraagde advies is gekomen neemt zij de geëscaleerde klacht met inachtneming van de navolgende leden zelf in behandeling.

### **Lid 3**

De voorzitter van het bestuur bepaalt het tijdstip en de vorm, digitaal of fysiek, van de vergadering waarin de geëscaleerde klacht wordt behandeld. Het pensioenfonds informeert klager hierover schriftelijk, rekening houdend met de geldende wettelijke termijn. Indien noodzakelijk voor de afhandeling van de geëscaleerde klacht – 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**

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

**Lid 6**

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      Geschilleninstantie Pensioenfondsen****Lid 1**

Indien klager het niet eens is met de beslissing van het bestuur en er dus sprake is van een geschil dan heeft klager de mogelijkheid een beroep te doen op de Geschilleninstantie Pensioenfondsen (waarbinnen de klager kan kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen of beslechting). Dit wordt bij de beslissing van het bestuur aan klager meegedeeld. Daarbij wordt ook vermeld dat de klager het geschil aan de burgerlijke rechter kan voorleggen.

**Lid 2**

Indien het bestuur het advies van de Geschilleninstantie Pensioenfondsen of de Ombudsman Pensioenen niet overneemt, dan stelt het pensioenfonds de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis en verwijst naar de mogelijkheid om het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.

**Artikel 6      Inwerkingtreding en wijziging van het reglement****Lid 1**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2024.

**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.