

Klachten- en Geschillenreglement

versie april 2022

Inhoudsopgave

1	Begripsbepalingen	3
2	Klachten	3
3	Geschillencommissie	3
4	Geheimhoudingsplicht	4
5	Samenstelling en benoeming van de commissie	4
6	Secretaris	4
7	Taak en bevoegdheid van de commissie	4
8	Aanhangig maken van een geschil	4
9	Behandeling van het geschil door de commissie	5
10	Afdoening op de stukken; mondelinge behandeling	5
11	Zitting	6
12	Beslissing van de commissie	6
13	Inhoud van de beslissing	6
14	Ombudsman en rechter	7
15	Kosten en vergoeding	7
16	Slotbepaling	7

1 Begripsbepalingen

1. In dit reglement wordt verstaan onder:
 - a. fonds: Stichting Pensioenfonds PostNL;
 - b. commissie: de geschillencommissie Stichting Pensioenfonds PostNL;
 - c. belanghebbende: de bij het fonds krachtens statuten en reglementen belanghebbende;
 - d. bestuurslid: bestuurslid van het fonds;
 - e. besluit van het bestuur: een besluit van het bestuur van het fonds, dan wel een besluit van de uitvoeringsorganisatie genomen namens het bestuur;
 - f. klacht: iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde wordt gericht aan het fonds;
 - g. geschil: een klacht die betrekking heeft op de uitleg of toepassing van het pensioenreglement, of de vaststelling van pensioenaanspraken of – rechten en waarover verschil van inzicht bestaat tussen de belanghebbende en het fonds.
2. De begripsbepalingen in de statuten en reglementen van het fonds zijn ook in dit reglement van toepassing.

2 Klachten

Een klacht over het fonds kan mondeling¹ of schriftelijk worden ingediend. Een schriftelijke klacht kan per e-mail (e-mailadres: deelnemer@pensioenpostnl.nl) of per brief (postadres: Pensioenfonds PostNL, Postbus 501, 9700 AM Groningen) bij het fonds worden ingediend. In de klachtomschrijving wordt vermeld:

- a. een omschrijving van de klacht;
- b. de adresgegevens;
- c. telefoonnummer;
- d. het pensioenummer (dit nummer staat in brieven van Pensioenfonds PostNL).

Binnen 5 werkdagen nadat de klacht is ingediend, ontvangt de belanghebbende een bevestiging, met vermelding van de datum waarop de klacht beantwoord wordt. Het fonds streeft ernaar klachten binnen een maand te behandelen. Indien deze termijn overschreden wordt, informeert het fonds de belanghebbende hierover, waarbij het fonds aangeeft binnen welke termijn het de klacht beantwoordt.

Na afhandeling van de klacht is, met inachtneming van bepalingen van dit reglement, een beroep op de Geschillencommissie bedoeld in artikel 8 mogelijk.

3 Geschillencommissie

Als de belanghebbende niet tevreden is met de schriftelijke afhandeling van de klacht en de klacht betrekking heeft op de uitleg of toepassing van het pensioenreglement, of de vaststelling van pensioenaanspraken of -rechten, dan kan een beroep gedaan worden op de Geschillencommissie (hierna: commissie) van het fonds. In dat geval zijn de onderstaande artikelen van toepassing.

¹ Een mondelinge uiting is vormvrij. Het fonds beoordeelt of de uiting beschouwd moet worden als klacht in de zin van dit reglement en overeenkomstig de standaarden binnen de sector en richtlijnen van de AFM.

4 Geheimhoudingsplicht

De leden van de commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn verplicht hetgeen hen in deze functie ter kennis is gekomen geheim te houden en niet verder bekend te maken dan voor de behandeling van het geschil noodzakelijk is.

5 Samenstelling en benoeming van de commissie

1. De commissie bestaat uit drie leden:
 - a. een onafhankelijk voorzitter;
 - b. twee bestuursleden.
2. Het bestuur benoemt en ontslaat de leden van de commissie.
3. De voorzitter dient jurist te zijn, is onafhankelijk en op generlei wijze betrokken bij het pensioenfonds.
4. Het lidmaatschap van de commissie eindigt door overlijden, door ontslag, op verzoek van het commissielid en in ieder geval als een lid geen bestuurslid meer is (met uitzondering van de voorzitter).

6 Secretaris

1. Het bestuur benoemt en ontslaat een secretaris en eventueel een plaatsvervangend secretaris.
2. De (plaatsvervangend) secretaris is geen lid van de commissie

7 Taak en bevoegdheid van de commissie

1. De commissie heeft tot taak een voor partijen bindende beslissing te nemen in een geschil tussen een belanghebbende en het fonds over:
 - a. de uitlegging of toepassing van de bepalingen in de statuten en reglementen van het fonds;
 - b. de vaststelling van pensioenaanspraken en pensioenrechten.
2. De commissie kan alleen oordelen over geschillen rondom een besluit van het bestuur.
3. De commissie bevordert zo veel als mogelijk een schikking tussen partijen.

8 Aanhangig maken van een geschil

1. In het besluit van het bestuur wordt de belanghebbende geattendeerd op de mogelijkheid het geschil als beroepschrift voor te leggen aan de commissie en de daarvoor geldende termijn.

2. De belanghebbende die het geschil wil voorleggen aan de commissie moet binnen dertig dagen na dagtekening van het besluit, een door (of namens) hem ondertekend beroepschrift indienen bij de secretaris, die ter zake van het geschil domicilie kiest ten kantore van het fonds.
3. Het beroepschrift moet bevatten:
 - a. de naam en het adres van de belanghebbende en zijn eventuele vertegenwoordiger;
 - b. datum van indiening;
 - c. een omschrijving van het geschil;
 - d. de eis van de belanghebbende en de gronden waar die op rust;
 - e. een kopie van het besluit waarmee de belanghebbende het niet eens is;
 - f. eventuele stukken waarop de belanghebbende zich beroept.
4. De commissie kan op verzoek van de belanghebbende, in bijzondere gevallen de indieningstermijn zoals genoemd in lid 2, verlengen.
5. De belanghebbende kan zich bij de procedure laten vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door een schriftelijk gemachtigde en/of raadsman.

9 Behandeling van het geschil door de commissie

1. De secretaris bevestigt de ontvangst van het beroepschrift schriftelijk aan partijen en stuurt het beroepschrift zo spoedig mogelijk door aan het bestuur en de leden van de commissie.
2. Indien het bestuur schriftelijk verweer wenst te voeren moet het bestuur binnen 30 dagen na dagtekening van het beroepschrift een verweerschrift indienen. De commissie kan in bijzondere gevallen deze termijn verlengen.
3. Het bestuur is verplicht alle relevante stukken aan de secretaris te sturen, hetgeen kan geschieden bij de toezending van het verweerschrift als bedoeld in het tweede lid.
4. De in het tweede en derde lid bedoelde stukken worden door de secretaris zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de leden van de commissie en de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte.
5. Het bestuur is bevoegd schriftelijk te verklaren van schriftelijke toelichting of verweer af te zien.

10 Afdoenig op de stukken; mondelinge behandeling

1. De commissie beoordeelt na ontvangst van het verweerschrift of van de schriftelijke verklaring dat van schriftelijk verweer wordt afgezien, maar uiterlijk na het verstrijken van de (verlengde) termijn voor het indienen van een verweerschrift, of een mondelinge behandeling benodigd is om tot een oordeel te komen.
2. Als de commissie oordeelt dat een mondelinge behandeling noodzakelijk is bepaalt de voorzitter het tijdstip en de plaats van de zitting.
3. De belanghebbende en het bestuur worden schriftelijk opgeroepen om op de zitting te verschijnen. De oproepingen worden ten minste veertien dagen vóór de zitting per e-mail en per post verzonden.
4. Een in dit artikel bedoelde zitting is niet openbaar.

5. De commissie is bevoegd op ieder moment partijen om nadere informatie te vragen of om partijen (nogmaals) schriftelijk te laten reageren.

11 Zitting

1. De commissie hoort de partijen die ter zitting zijn verschenen.
2. Partijen zijn verplicht de commissie alle inlichtingen te verschaffen, die de commissie voor de behandeling van het geschil nodig acht.
3. Partijen kunnen getuigen en/of deskundigen meebrengen, mits de commissie hier op grond van een goede behandeling van het geschil mee instemt. Indien partijen voornemens zijn getuigen en/of deskundigen mee te brengen dienen zij hiervan minstens één week vóór de vergadering schriftelijk mededeling te doen aan de secretaris, onder vermelding van de naam, woonplaats en hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen die zij willen doen horen. De secretaris stuurt de schriftelijke mededeling onverwijld door aan de leden van de commissie.
4. De commissie is bevoegd andere getuigen en/of deskundigen dan bedoeld in het vorige lid op te roepen en te horen.
5. Indien de commissie besluit tot het toelaten c.q. oproepen van getuigen en/of deskundigen, zal de commissie partijen ten minste drie dagen vóór de vergadering schriftelijk mededeling doen van de naam, de woonplaats en de hoedanigheid van de getuigen en/of deskundigen, die zij willen horen.
6. Getuigen en deskundigen worden afzonderlijk gehoord in tegenwoordigheid van partijen of hun vertegenwoordigers en de raadslieden, die ter zitting verschenen zijn.

12 Beslissing van de commissie

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de bepalingen in de statuten en reglementen van het fonds en met inachtneming van het Nederlands recht.
2. Met inachtneming van het bepaalde in artikel 13, is de beslissing van de commissie voor beide partijen bindend.
3. De commissie kan slechts een beslissing nemen in een vergadering waarin alle leden van de commissie aanwezig zijn.
4. De commissie neemt haar beslissingen bij meerderheid van stemmen. De beslissing moet met redenen omkleed zijn en door de voorzitter en de secretaris worden ondertekend. Ingeval van een gelijk aantal stemmen heeft de onafhankelijke voorzitter een doorslaggevende stem.
5. De commissie streeft er naar om binnen een maand na de zitting of schriftelijke behandeling een beslissing te nemen.
6. De commissie deelt haar beslissing onverwijld schriftelijk mee aan de belanghebbende en het bestuur.

13 Inhoud van de beslissing

1. De beslissing van de commissie kan inhouden dat de commissie:
 - a. zich onbevoegd verklaart;

- b. de belanghebbende die het geschil aanhangig maakte niet ontvankelijk verklaart;
 - c. het besluit van het bestuur al dan niet op dezelfde gronden bevestigt;
 - d. het besluit van het bestuur vernietigt en een andersluidende beslissing neemt die in de plaats treedt van het besluit van het bestuur.
2. De beslissing bevat naast het inhoudelijke besluit, in ieder geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en adressen van partijen;
 - c. de dagtekening van de beslissing;
 - d. de motivering van de beslissing.
 3. Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Dit bindend advies treedt eveneens in de plaats van het besluit van het bestuur.

14 Ombudsman en rechter

1. Indien de belanghebbende de procedure zoals omschreven in dit reglement heeft gevolgd, en hij het niet eens is met de uitkomst ervan, kan hij het geschil voorleggen aan de Ombudsman Pensioenen.
2. Indien de Ombudsman Pensioenen een advies aan het fonds geeft, zal het fonds zich houden aan dit advies, tenzij het van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
3. De belanghebbende kan het geschil eveneens voorleggen aan de burgerlijke rechter.

15 Kosten en vergoeding

1. Door het fonds zullen in ieder geval de volgende op factuur aantoonbare kosten worden gedragen:
 - a. de administratie- en vergaderkosten van het geding;
 - b. de kosten van door de commissie opgeroepen getuigen en deskundigen;
 - c. de kosten van de eventuele vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde van het bestuur;
 - d. reiskostenvergoeding op basis van de laagste klasse openbaar vervoer binnen Nederland voor de in persoon verschenen belanghebbende.
2. De commissie bepaalt bij haar beslissing tevens wie de kosten van het geding zal moeten betalen. De commissie is bevoegd de kosten over beide partijen te verdelen, met inachtneming van de bepalingen in dit reglement.

16 Slotbepaling

1. Dit reglement treedt in werking op 3 juni 2022 en kan worden gewijzigd bij besluit van het bestuur, na ontvangen advies van het Verantwoordingsorgaan.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie en informeert hierover het bestuur.



Pensioen 
Stichting Pensioenfonds PostNL

Stichting Pensioenfonds PostNL
Postbus 501
9700 AM Groningen
www.pensioenpostnl.nl

