

# **Klachten- en geschillenprocedure**

---

# Klachten- en geschillenprocedure

## A. Definities

Voor zover in deze klachten- en geschillenprocedure begrippen worden gehanteerd die zijn gedefinieerd in de Statuten of de Reglementen van de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Detailhandel hebben deze dezelfde betekenis.

Daarnaast wordt in deze klachten- en geschillenprocedure verstaan onder:

### **Klacht**

Iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde of werkgever wordt gericht aan het pensioenfonds.

### **Geëscaleerde klacht**

Een geëscaleerde klacht is een klacht die in eerste aanleg niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost en die in tweede instantie intern wordt behandeld door de commissie pensioenen. Indien de belanghebbende het niet eens is met het besluit van de commissie pensioenen van het pensioenfonds kan daartegen bezwaar ingediend worden bij het bestuur.

### **Geschil**

Een geschil is een klacht na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van de klacht over de uitvoering van het pensioenreglement door het pensioenfonds en wordt voorgelegd aan de Ombudsman Pensioenen, de extern Geschilleninstantie Pensioenfonds of de burgerlijke rechter.

### **Belanghebbende**

De deelnemer, gewezen deelnemer, aanspraakgerechtigde, pensioengerechtigde of de werkgever die uit hoofde van de Statuten en/of de Reglementen van het Pensioenfonds, rechten heeft of meent te hebben jegens het Pensioenfonds.

### **Externe geschilleninstantie**

De Geschilleninstantie Pensioenfonds als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waarbij het fonds is of zal zijn aangesloten.

## B. Klachtenprocedure

1. Een belanghebbende kan zich mondeling, schriftelijk of per email wenden tot het pensioenfonds met een klacht. De klacht wordt in beginsel door de uitvoeringsorganisatie binnen 10 werkdagen na de dag van ontvangst behandeld/bevestigd. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, wordt de belanghebbende geïnformeerd over de nieuwe afhandeltermijn. Deze extra afhandeltermijn kan maximaal 10 werkdagen bedragen.
2. Indien meer informatie nodig is voor afhandeling van de klacht, ontvangt de belanghebbende een verzoek tot leveren van informatie met een termijn van tien werkdagen. De afhandelingsstermijn wordt hierdoor verlengd met de termijn waarin de verzochte informatie nog niet is ontvangen door de pensioenuitvoerder.

3. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de belanghebbende meegedeeld.
4. De pensioenuitvoeringsorganisatie neemt binnen 10 werkdagen na verzending van de beslissing contact op met de belanghebbende. In dit gesprek wordt geïnformeerd naar de tevredenheid over de afhandeling van de klacht. De commissie pensioenen wordt geïnformeerd over de uitkomsten en klantsignalen.

#### **Een klacht kan worden ingediend:**

Via de website:  
[www.pensioenfondsdetailhandel.nl/klachten](http://www.pensioenfondsdetailhandel.nl/klachten)

Schriftelijk:  
Pensioenfonds Detailhandel, Postbus 59205,  
1040 KE Amsterdam

Per mail:  
Voor deelnemers: [deelnemer@pensioenfondsdetailhandel.nl](mailto:deelnemer@pensioenfondsdetailhandel.nl)  
Voor werkgevers: [werkgever@pensioenfondsdetailhandel.nl](mailto:werkgever@pensioenfondsdetailhandel.nl)

Telefonisch:  
Voor deelnemers: 0800-1972 (gratis)  
Voor werkgevers: 020-2445400

## **C. Geëscaleerde klacht**

1. Een geëscaleerde klacht wordt door de commissie pensioenen in behandeling genomen, indien belanghebbende eerst een schriftelijke of mondelinge melding van ontevredenheid (klacht) bij de pensioenuitvoeringsorganisatie (de administrateur van het pensioenfonds) heeft ingediend en belanghebbende het vervolgens niet eens is met de schriftelijke en gemotiveerde reactie.
2. Indien een belanghebbende een geëscaleerde klacht heeft kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot de commissie pensioenen van het pensioenfonds wenden, hetzij per brief, hetzij per e-mail. De ontvangst van de klacht wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd.
3. De commissie pensioenen is gehouden de klacht nader te onderzoeken.
4. Indien meer informatie nodig is voor afhandeling van de klacht door de commissie pensioenen ontvangt de belanghebbende een verzoek tot leveren van informatie met een termijn van tien werkdagen. De afhandelings-termijn wordt verlengd met de termijn waarin de verzochte informatie nog niet is ontvangen door de commissie pensioenen.
5. Uiterlijk 25 werkdagen na ontvangst van de geëscaleerde klacht en de ontvangst van eventueel verdere verzochte informatie, zal een gemotiveerd antwoord naar de belanghebbende worden gestuurd.

Een geëscaleerde klacht kan worden ingediend:

Schriftelijk:

Pensioenfonds Detailhandel  
T.a.v. de commissie pensioenen  
Euclideslaan 201  
3584 BS Utrecht

Per mail: [info@pensioenfondsdetailhandel.nl](mailto:info@pensioenfondsdetailhandel.nl)

6. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in het ontvangen antwoord kan hij gemotiveerd schriftelijk bezwaar aantekenen bij het bestuur van het pensioenfonds. De ontvangst van het bezwaar wordt binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd.
7. Het bestuur is gehouden de klacht nader te onderzoeken.
8. Het bestuur kan van degene die de klacht aanhangig heeft gemaakt, verdere inlichtingen verlangen. De afhandelingstermijn wordt hierdoor verlengd met de termijn waarin de verzochte informatie nog niet is ontvangen door het bestuur.
9. Uiterlijk 15 werkdagen nadat het bestuur de schriftelijke klacht en eventuele verdere verzochte informatie die het bestuur nodig acht, heeft ontvangen, geeft het bestuur een oordeel over de klacht.
10. Het bestuur brengt zijn oordeel schriftelijk ter kennis van de belanghebbende. Voor zover er naar aanleiding van de klacht concrete maatregelen zijn genomen zullen die eveneens worden vermeld.

#### **Bezwaar kunt u maken:**

Schriftelijk:

Pensioenfonds Detailhandel  
T.a.v. het bestuur  
Euclideslaan 201  
3584 BS Utrecht

Per mail: [info@pensioenfondsdetailhandel.nl](mailto:info@pensioenfondsdetailhandel.nl)

Indien een belanghebbende zich niet kan vinden in de reactie van het bestuur, is hij gerechtigd om de klacht voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, de Geschilleninstantie Pensioenfonds of de burgerlijke rechter.

## **D. Ombudsman Pensioenen**

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur, kan hij/zij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. Het Pensioenfonds zal in zo'n geval het door de Ombudsman Pensioenen gegeven advies volgen, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
3. Werkgevers kunnen geen gebruik maken van de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de Ombudsman.

Ombudsman Pensioenen  
Postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
Telefoon: 070-3499620  
[www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

## E. Geschillenprocedure

1. De belanghebbende kan vanaf tien weken na de ontvangstbevestiging van de klacht, of twaalf weken na het indienen van de klacht, de klacht die betrekking heeft op de uitvoering van het pensioenreglement rechtstreeks voorleggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds.
2. Bij een bindend advies van de Geschilleninstantie Pensioenfonds leggen het bestuur en de belanghebbende zich neer bij dit advies.
3. Bij een niet-bindend advies van de Geschilleninstantie Pensioenfonds volgt het fonds het advies van de geschilleninstantie in principe op. Alleen als het bestuur van het fonds ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten het advies niet op te volgen. Het bestuur laat aan de belanghebbende schriftelijk gemotiveerd weten waarom het advies van de geschilleninstantie niet wordt opgevolgd. Het bestuur verstrekt de geschilleninstantie een afschrift van het besluit.
4. Werkgevers kunnen geen gebruik maken van de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Pensioenfonds.

Geschilleninstantie Pensioenfonds  
Varrolaan 100, 3584 BW Utrecht  
[info@gipcontact.nl](mailto:info@gipcontact.nl)  
[www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfonds.nl)

## F. Rechter

Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in het advies van de Ombudsman Pensioenen of het niet bindende advies van de Geschilleninstantie Pensioenfonds kan hij zich desgewenst met een vordering wenden tot de rechter. Een werkgever kan zich direct met een vordering wenden tot de rechter indien de werkgever zich niet kan vinden in het besluit van het bestuur.

## Inwerkingtreding en wijziging

Deze klachtenprocedure is vastgesteld in 2012. Deze procedure is laatstelijk gewijzigd per 20 december 2023 bij bestuursbesluit, na ingewonnen advies bij het verantwoordingsorgaan en treedt in werking met ingang van 1 januari 2024.