



Klachten- en geschillenreglement

1 juli 2024
www.pensioenfondscosun.nl

Inhoudsopgave

Artikel 1	Begripsomschrijvingen	3
Artikel 2	Klachtenprocedure	3
Artikel 3	Geschillenprocedure	4
Artikel 4	Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP)	4
Artikel 5	Autoriteit Persoonsgegevens	5
Artikel 6	Inwerkingtreding	5

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor dit reglement zijn de volgende begripsomschrijvingen van toepassing:

Fonds	:	Stichting Pensioenfonds Cosun;
Klachtencommissie	:	de voorzitter en de secretaris van het Fonds of de plaatsvervangers;
Administratie	:	de instantie die belast is met de alledaagse, feitelijke uitvoering van het pensioenreglement, zijnde Appel Pensioenuitvoering B.V.;
Belanghebbende	:	de deelnemer, gewezen deelnemer, andere aanspraakgerechtigde of pensioengerechtigde;
Klacht	:	iedere uiting van ontevredenheid die door een belanghebbende wordt gericht aan het Fonds;
Geëscaleerde klacht	:	een klacht die niet gaat over de uitvoering van het pensioenreglement en die niet naar tevredenheid van de belanghebbende is opgelost door de klachtencommissie
Geschil	:	a. een geschil (zijnde een verschil van mening) ontstaan na een gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement; b. een klacht over de uitvoering van het pensioenreglement, zonder afhandeling, direct na het verstrijken van de termijn voor de behandeling.
Stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP)	:	de geschilleninstantie als bedoeld in artikel 48c Pensioenwet waarbij het Fonds is aangesloten.
Ombudsman Pensioenen	:	de Ombudsman Pensioenen is ondergebracht in de GIP en bemiddelt bij geschillen tussen belanghebbende en het Fonds.
Geschillencommissie	:	de geschillencommissie is ondergebracht in de GIP en behandelt een geschil en doet uitspraak over het geschil dat door belanghebbende bij de geschillencommissie aanhangig is gemaakt.
Commissie van Beroep	:	de commissie van beroep is ondergebracht in de GIP en behandelt het beroep als een belanghebbende of het Fonds niet tevreden is over de uitspraak van de geschillencommissie.

Artikel 2 Klachtenprocedure

1. Een belanghebbende kan zich telefonisch, schriftelijk per post of per mail tot de administratie wenden met een klacht.

Post: Stichting Pensioenfonds Cosun
P/a Appel Pensioenuitvoering B.V.
Postbus 30396

1303 AJ Almere

Telefoon: 085 – 2104 133

Mail: pfcosun@appelpensioen.nl

2. Binnen 2 weken na ontvangst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging naar de belanghebbende verzonden. In deze bevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. De administratie reageert binnen redelijke termijn schriftelijk naar belanghebbende, doch uiterlijk binnen 10 weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging van de klacht, of na 12 weken na het indienen van de klacht.
3. Indien bij de afhandeling van de klacht blijkt dat er nadere informatie nodig is van de belanghebbende, dan wordt deze informatie opgevraagd en wordt een termijn voor beantwoording gegeven. De termijnen, bedoeld in het vorige lid, worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen.
4. Klachten over uitvoering van het pensioenreglement worden behandeld door de klachtencommissie. Klachten die niet gaan over de uitvoering van het pensioenreglement worden behandeld door de administratie, tenzij de administratie in overleg met de klachtencommissie, de klacht voor afhandeling overdraagt aan de klachtencommissie.
5. Indien belanghebbende niet tevreden is over de afhandeling van een klacht (die niet gaat over de uitvoering van het pensioenreglement) door de administratie, dan kan belanghebbende de klachtencommissie vragen om de klacht in behandeling te nemen. De klacht dient binnen redelijke termijn te worden behandeld.
6. Belanghebbende met een geëscaleerde klacht, wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens (mits het persoonsgegevens betreft).

Artikel 3 **Geschillenprocedure**

1. Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing van de klacht over **de uitvoering van het pensioenreglement** wordt de belanghebbende gewezen op de mogelijkheid dit geschil voor te leggen aan de Geschillen Instantie Pensioenfondsen waarbij het Fonds is aangesloten, of aan de rechter.
2. Indien de klacht over de uitvoering van het pensioenreglement niet binnen de gestelde termijnen, zoals opgenomen in artikel 2 lid 2 en 3, is afgehandeld, kan de belanghebbende het geschil rechtstreeks voorleggen aan de de Geschillen Instantie Pensioenfondsen, of aan de rechter.

Artikel 4 **Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP)**

1. Als er sprake is van een geschil volgens artikel 3, dan kan de belanghebbende zich binnen een jaar wenden tot de GIP waarbij het Fonds is aangesloten:
Telefoon GIP: 030-202 91 47
Link website: <https://geschilleninstantiepensioenfondsen.nl/geschil-indienen/>
Het geschil kan via de post (met een formulier van de website) of rechtstreeks via de website van de GIP worden ingediend. Op de website van de GIP is uitgelegd hoe de procedures via de GIP verlopen en aan welke voorwaarden moet worden voldaan om een geschil in te dienen.

2. Als het geschil voldoet aan de voorwaarden die GIP stelt voor behandeling, dan kan belanghebbende eerst kiezen voor bemiddeling door de Ombudsman en eventueel daarna voor bindend of niet-bindend advies door de geschillencommissie. De belanghebbende kan ook direct voor bindend of niet-bindend advies door de geschillencommissie kiezen.
3. De Ombudsman Pensioenen kan bij bemiddeling een voorstel doen aan belanghebbende en het Fonds om tot een oplossing te komen. Indien het voorstel niet als oplossing wordt gezien, dan kan belanghebbende ofwel naar de geschillencommissie van de GIP, of naar de rechter gaan.
4. De uitspraak van de geschillencommissie van de GIP is voor zowel het Fonds als belanghebbende bindend in geschillen met een belang tot en met € 250.000 per geschil, tenzij anders overeengekomen tussen het Fonds en belanghebbende.
5. De uitspraak van de geschillencommissie van de GIP is voor zowel het Fonds als belanghebbende niet-bindend in geschillen met een belang van € 250.000 of hoger per geschil, tenzij anders overeengekomen tussen het Fonds en belanghebbende.
6. Het bestuur en de belanghebbende moeten zich houden aan een bindende uitspraak van de geschillencommissie van de GIP. Tegen een bindende uitspraak kan niet bij de rechter in beroep worden gegaan. Wel kan ofwel de belanghebbende ofwel het Fonds bij de Commissie van Beroep van de GIP onder voorwaarden in beroep gaan.
Het is uitsluitend mogelijk om de rechter marginaal te laten toetsen. Hierbij let deze erop of er geen grote fouten zijn gemaakt door de geschillencommissie. De rechter toetst niet inhoudelijk.
7. Bij een niet-bindende uitspraak van de geschillencommissie van de GIP volgt het Fonds de uitspraak van de geschilleninstantie in principe op. Alleen als het bestuur ernstige bezwaren tegen dit advies heeft, kan het bestuur besluiten de uitspraak niet (volledig) op te volgen. Het bestuur laat de belanghebbende schriftelijk gemotiveerd weten waarom het advies van de geschillencommissie van de GIP niet (volledig) wordt opgevolgd. Het bestuur verstrekt de geschillencommissie van de GIP een afschrift van het besluit. Tegen een niet-bindend advies is beroep bij de Commissie van Beroep van de GIP niet mogelijk, behalve als de geschillencommissie de uitspraak in beroep heeft opengesteld. De gang naar de rechter is mogelijk.

Artikel 5 **Autoriteit Persoonsgegevens**

Een belanghebbende, die het oneens is met de wijze waarop het Fonds zijn persoonsgegevens verwerkt, kan zich tot de Autoriteit Persoonsgegevens wenden. Het adres hiervan is:

Autoriteit Persoonsgegevens
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag

Artikel 6 **Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2024. Het verantwoordingsorgaan heeft hierover positief geadviseerd. Dit reglement vervangt per deze datum het voorgaande reglement d.d.1 juli 2023.

