

# **Reglement Klachtenprocedure**

## **Stichting Pensioenfonds Transavia Vliegers**

### **A. Begripsomschrijvingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Pensioenfonds:**  
Stichting Pensioenfonds Transavia Vliegers.
- **Bestuur:**  
Het bestuur van het Pensioenfonds.
- **Commissie:**  
een door het Bestuur per geschil of klacht te benoemen commissie, bestaande uit drie personen waarvan een bestuurslid en twee leden die onafhankelijk zijn van het Bestuur.
- **Verzekeraar:**  
de verzekeringsmaatschappij die in opdracht van het Pensioenfonds belast is met de uitvoering van de pensioenregeling. Op het moment van vaststellen van dit reglement is Aegon de verzekeraar.
- **Belanghebbende:**  
persoon die als deelnemer, gewezen deelnemer of pensioengerechtigde rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten onderscheidenlijk het pensioenreglement van het Pensioenfonds;
- **Geschil:**  
geschil over de wijze waarop de statuten en reglementen van het Pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast, waarbij de Belanghebbende zich op het standpunt stelt in zijn rechten jegens het Pensioenfonds geschaad te zijn of zal worden geschaad; als geschil in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een geschil dat met de Belanghebbende is gerezen in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur;
- **Klacht:**  
verklaring dat Belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door het Pensioenfonds bejegend acht.

## **B. Geschillenprocedure**

1. Indien bij een Belanghebbende een Geschil is gerezen kan de Belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het Pensioenfonds wenden. Op verzoek van de Belanghebbende is de Verzekeraar gehouden haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen zes weken nadat een zodanig verzoek via het Pensioenfonds de Verzekeraar heeft bereikt. Indien het Pensioenfonds het Geschil niet aan de Verzekeraar voorlegt, is het Pensioenfonds gehouden haar standpunt gemotiveerd op schrift te stellen binnen zes weken nadat het Geschil schriftelijk bij het Pensioenfonds is binnengekomen. In dat geval wendt het Bestuur zich rechtstreeks tot de Belanghebbende.
2. Indien de Belanghebbende niet wenst te berusten in de op zijn verzoek ontvangen reactie is de Belanghebbende gerechtigd om zich binnen zes weken met een gemotiveerd bezwaarschrift tot het Bestuur van het Pensioenfonds te richten, waarna de Commissie wordt benoemd.
3. De door het Bestuur van het Pensioenfonds benoemde Commissie is gehouden om een nader onderzoek naar de feiten in te stellen en daarbij het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de Commissie de Belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door de Commissie. De Commissie stelt binnen twee weken een tijdsplan vast voor de behandeling van het Geschil.
4. Zo spoedig mogelijk na het onderzoek van de feiten brengt de Commissie zijn definitieve beslissing schriftelijk ter kennis van de Belanghebbende. De Commissie doet zijn beslissing vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder D. genoemde mogelijkheid om het Geschil voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen, alsmede de mogelijkheid van beroep op de kantonrechter.
5. Indien een Geschil rechtstreeks is gerezen tussen een Belanghebbende en het Bestuur van het Pensioenfonds is het bepaalde onder 3, tweede volzin, en 4 van overeenkomstige toepassing.

## **C. Klachtenprocedure.**

1. Een Belanghebbende kan zich schriftelijk tot het Bestuur van het Pensioenfonds wenden met een Klacht. De Klacht is ontvankelijk indien de Klacht is ingediend binnen zes weken nadat de Belanghebbende redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het feit waarop de Klacht is gericht. Indien de Klacht is gericht op een samenhangende reeks van feiten, wordt de genoemde termijn berekend vanaf het moment waarop het laatste feit zich heeft voorgedaan. Na ontvangst van de Klacht benoemt het Bestuur van het Pensioenfonds de Commissie.
2. De Commissie is gehouden om de ingediende Klacht nader te onderzoeken. Daarbij dient de Commissie het beginsel van hoor en wederhoor toe te passen, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk. Desgevraagd stelt de Commissie de Belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord door de Commissie. De Commissie stelt binnen twee weken een tijdsplan vast voor de behandeling van de Klacht.
3. De Commissie brengt zijn oordeel binnen twee weken nadat dit tot stand is gekomen schriftelijk ter kennis van de Belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de Klacht genomen maatregelen. De Commissie doet zijn reactie vergezeld gaan van een uiteenzetting omtrent de onder D. genoemde mogelijkheid om de Klacht alsnog voor te leggen aan de Ombudsman Pensioenen.

#### **D. Ombudsman Pensioenen**

1. Het Pensioenfonds acht zich gehouden aan de aanwijzingen die de Ombudsman Pensioenen geeft aan het Pensioenfonds, tenzij het Bestuur van het Pensioenfonds van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.
2. Het Pensioenfonds acht zich in ieder geval niet aan de aanwijzingen van de Ombudsman Pensioenen gehouden indien op deze instantie een beroep is gedaan voordat de onder B. of C. omschreven procedure is benut.

#### **E. Adressen**

##### **1. Stichting Pensioenfonds Transavia Vliegers**

t.a.v. secretariaat  
Postbus 7777  
1118 ZM Schiphol Airport  
<http://pensioen.transavia.com>  
[secr-sptv@transavia.com](mailto:secr-sptv@transavia.com)

##### **2. Ombudsman Pensioenen**

Postbus 93560  
2509 AN 's-Gravenhage  
<http://www.ombudsmanpensioenen.nl>

##### **3. Aegon**

Corporate & Institutional Clients  
Postbus 70  
2501 CB 's-Gravenhage  
<http://www.aegon.nl>