



**REGLEMENT GESCHILLEN EN KLACHTEN**

I. BEGRIPSBEPALING EN GESCHILLENCOMMISSIE .....	2
Artikel 1 .....	2
Artikel 2 .....	2
II. GESCHILLENPROCEDURE EERSTE FASE .....	3
Artikel 3 .....	3
III. GESCHILLENPROCEDURE TWEEDE FASE .....	3
Artikel 4 .....	3
Artikel 5 .....	4
Artikel 6 .....	4
Artikel 7 .....	4
IV. KLACHTENPROCEDURE EERSTE FASE .....	4
Artikel 8 .....	4
Artikel 9 .....	5
V. KLACHTENPROCEDURE TWEEDE FASE .....	5
Artikel 10 .....	5
Artikel 11 .....	5
Artikel 12 .....	5
VI. OMBUDSMAN PENSIOENEN .....	5
Artikel 13 .....	5
Artikel 14 .....	5
VII. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN .....	6
Artikel 15 .....	6



## REGLEMENT GESCHILLEN EN KLACHTEN

### I. BEGRIPSBEPALING EN GESCHILLENCOMMISSIE

#### Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *de Stichting FVP*: de Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering, bedoeld in artikel 2 van de Wet van 2 juli 1998 (Stb. 457);
- b. *het bestuur*: het bestuur van de Stichting FVP;
- c. *Geschillencommissie*: de door het bestuur ingestelde externe commissie, bedoeld in artikel 2;
- d. *besluit*: een besluit van of namens de Stichting FVP op grond van het Bijdragereglement 1999, het Uitvoeringsreglement 1999, het REA-reglement 2004 of het reglement bijdrage inhaalpensioen van de Stichting FVP dan wel een beslissing ingevolge haar statuten, zoals bedoeld in het vijfde lid van artikel 3;
- e. *belanghebbende*: de natuurlijk persoon of rechtspersoon wiens belang is betrokken bij een door of namens het bestuur genomen besluit;
- f. *geschil*: een overeenkomstig artikel 4 aan de Geschillencommissie voorgelegd geschrift waarin een belanghebbende bezwaren kenbaar maakt of handhaaft tegen een in onderdeel d bedoeld besluit;
- g. *uitvoerder*: de door het bestuur met de uitvoering van de reglementen van de Stichting FVP belaste organisatie;
- h. *klacht*: iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop de uitvoerder zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen tenzij die gedraging bestaat uit een in onderdeel d bedoeld besluit.

#### Artikel 2

1. Het bestuur voorziet in de instelling van een Geschillencommissie die uit drie leden bestaat.
2. Benoeming of herbenoeming van de leden van de Geschillencommissie vindt plaats door het bestuur voor een tijdvak van drie kalenderjaren zodanig dat daarmee de werkgeversorganisaties, de werknemersorganisaties en de uitvoerder in de Geschillencommissie vertegenwoordigd zijn. Het lid dat de werknemersorganisatie vertegenwoordigt, treedt af op 1 januari 2009; het lid dat de uitvoerder vertegenwoordigt, treedt af op 1 januari 2010 en het lid dat de werkgeversorganisatie vertegenwoordigt, treedt af op 1 januari 2011.
3. Een benoeming in verband met een tussentijdse vacature geldt voor de periode van drie jaar.
4. De leden van de Geschillencommissie kiezen uit hun midden een voorzitter.
5. De Geschillencommissie stelt een Reglement van orde vast met inachtneming van de kaders van dit reglement.
6. De uitvoerder draagt zorg en verantwoordelijkheid voor het secretariaat van de Geschillencommissie en stelt aan de Geschillencommissie vergaderaccommodatie ter beschikking.



### II. GESCHILLENPROCEDURE EERSTE FASE

#### Artikel 3

1. Als een belanghebbende zich niet kan verenigen met een beslissing op zijn aanvraag kan hij zijn bezwaren gemotiveerd binnen zes weken na dagtekening van de beslissing schriftelijk voorleggen aan de Stichting FVP.
2. Overschrijding van de in het eerste lid genoemde termijn heeft tot gevolg dat de Stichting FVP het verzoek niet in behandeling neemt.
3. De Stichting FVP stelt, voordat zij zich uitspreekt over de bezwaren, belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord.
4. Van het horen bedoeld in het vorige lid kan worden afgezien indien:
  - a. de voorgelegde bezwaren kennelijk niet-ontvankelijk zijn;
  - b. de voorgelegde bezwaren kennelijk ongegrond zijn;
  - c. de Stichting FVP zich onbevoegd verklaart om over de bezwaren te oordelen;
  - d. de belanghebbende heeft verklaard geen gebruik te maken van het recht om gehoord te worden;
  - e. de belanghebbende niet binnen een door de Stichting FVP of haar uitvoerder gestelde redelijke termijn, verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord; of
  - f. de bezwaren op alle punten gegrond worden verklaard en andere belanghebbenden niet in hun belangen kunnen worden geschaad.
5. De Stichting FVP stelt belanghebbende met redenen omkleed binnen acht weken na ontvangst van de bezwaren met een schriftelijk besluit op de hoogte van haar standpunt.
6. De in het vijfde lid genoemde termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop belanghebbende door of namens de Stichting FVP is verzocht om nadere gegevens te verstrekken tot de dag waarop die gegevens zijn verstrekt of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
7. Indien daarvan binnen de in het vijfde lid genoemde termijn schriftelijk aan de belanghebbende kennis is gegeven kan de Stichting FVP haar beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen.
8. Verder uitstel van de beslissing is mogelijk indien belanghebbende voor het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde vier weken instemt met het uitstel en met de daarbij te stellen nieuwe termijn.

### III. GESCHILLENPROCEDURE TWEEDE FASE

#### Artikel 4

1. Indien de belanghebbende niet wenst te berusten in het besluit van de Stichting FVP zoals bedoeld in het vijfde lid van artikel 3, is hij gerechtigd om binnen zes weken na dagtekening daarvan het geschil gemotiveerd aanhangig te maken bij de Geschillencommissie, onverlet het recht van belanghebbende om zich tot de kantonrechter te wenden.
2. Het tweede lid van artikel 3 is van overeenkomstige toepassing.



## Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering

### Artikel 5

1. Voordat de Geschillencommissie zich uitspreekt over het geschil, stelt zij belanghebbende in de gelegenheid te worden gehoord. Op verzoek hoort de Geschillencommissie ook de Stichting FVP of de uitvoerder.
2. Op het horen bedoeld in de eerste volzin van het vorige lid, is het vierde lid van artikel 3 van overeenkomstige toepassing.
3. Tot tien dagen voor het horen kunnen partijen nadere stukken indienen.
4. Het secretariaat legt het geschil en alle verder daarop betrekking hebbende stukken gedurende ten minste een week voor het horen voor partijen ter inzage. Tegen vergoeding van ten hoogste de kosten kan belanghebbende afschriften van deze stukken verkrijgen.
5. Het secretariaat maakt van het horen een verslag dat aan beide partijen wordt verstrekt.

### Artikel 6

1. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van hetgeen door de belanghebbende is gesteld en overeenkomstig de reglementen en statuten van de Stichting FVP binnen dertien weken nadat het geschil aanhangig is gemaakt.
2. Het zesde tot en met het achtste lid van artikel 3 zijn van overeenkomstige toepassing.
3. De uitspraak van de Geschillencommissie heeft behoudens het bepaalde in het tweede lid van artikel 7 het karakter van een bindend advies.

### Artikel 7

1. Zowel de Stichting FVP als de Geschillencommissie hebben afzonderlijk de mogelijkheid om in elk stadium belanghebbende voor behandeling van het geschil door te verwijzen naar de kantonrechter te Amsterdam, indien het geschil naar hun oordeel een principieel karakter heeft.
2. Het geschil kan binnen twee maanden na ontvangst van het bindend advies, door de Stichting FVP en belanghebbende, in volle omvang en met terzijdelating van het bindend advies aan de rechter worden voorgelegd, doch uitsluitend op grond van het oordeel dat sprake is van een beslissing met een principieel karakter.
3. Onthoudt belanghebbende medewerking aan de in het tweede lid bedoelde rechtsgang, dan wordt het advies in afwijking van het gestelde in het derde lid van artikel 6 geacht niet bindend te zijn en is de Stichting FVP niet gehouden de uitspraak van de Geschillencommissie na te komen.
4. Indien belanghebbende bereid is om in de in het tweede lid bedoelde rechtsgang en eventuele vervolgpcedures als partij op te treden, dan komen ook diens procedure- en rechtsbijstandskosten voor rekening van de Stichting FVP en komt de Stichting FVP de uitspraak na, ongeacht de uitspraak van de rechter.

## IV. KLACHTENPROCEDURE EERSTE FASE

### Artikel 8

1. Een ieder heeft het recht om bij de uitvoerder een klacht in te dienen over de wijze waarop de uitvoerder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen.
2. De uitvoerder is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is behandeld of die langer dan zes weken voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Alvorens te oordelen over de klacht stelt uitvoerder klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.



## Stichting Financiering Voortzetting Pensioenverzekering

4. Van het horen bedoeld in het vorige lid kan worden afgezien indien:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - b. de Stichting FVP of de uitvoerder naar tevredenheid van klager aan diens klacht is tegemoet gekomen;
  - c. klager heeft verklaard geen gebruik te maken van het recht om gehoord te worden; of indien
  - d. klager niet binnen een door de Stichting FVP of de uitvoerder gestelde redelijke termijn, verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
6. Indien de klacht is gericht op een samenhangende reeks van gedragingen van of namens de uitvoerder dan vangt de in het tweede lid genoemde termijn aan op het moment waarop de laatste gedraging zich heeft voorgedaan. Overschrijding van deze termijn kan tot gevolg hebben dat de Stichting FVP het verzoek niet in behandeling neemt.

### **Artikel 9**

De uitvoerder stelt klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die de uitvoerder daaraan verbindt.

## V. KLACHTENPROCEDURE TWEEDE FASE

### **Artikel 10**

Indien klager niet tevreden is gesteld met de in artikel 9 bedoelde reactie van de uitvoerder, kan klager zich binnen zes weken na dagtekening van die reactie schriftelijk tot het bestuur wenden.

### **Artikel 11**

Het bestuur onderzoekt de in artikel 10 bedoelde klacht binnen een redelijke termijn. Daarbij past het bestuur het beginsel van hoor en wederhoor toe, hetzij mondeling hetzij schriftelijk.

### **Artikel 12**

Het bestuur brengt zijn oordeel binnen zes weken nadat de klacht is ontvangen schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de eventueel genomen maatregelen. Belanghebbende wordt daarbij gewezen op de mogelijkheid de Ombudsman Pensioenen te verzoeken om een oordeel over de wijze waarop de klacht door het bestuur is afgehandeld.

## VI. OMBUDSMAN PENSIOENEN

### **Artikel 13**

De Stichting FVP houdt zich aan de aanwijzing die de Ombudsman Pensioenen geeft aan de Stichting FVP, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

### **Artikel 14**

Indien de Stichting FVP besluit de aanwijzing van de Ombudsman Pensioenen niet op te volgen, stelt de Stichting FVP de belanghebbende en de Ombudsman Pensioenen daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.



VII. OVERGANGS- EN SLOTBEPALINGEN

**Artikel 15**

1. Het Reglement Geschillen en klachten van 1 januari 2006 wordt ingetrokken.
2. Dit reglement treedt in werking op 25 april 2008.
3. Bezwaren, geschillen en klachten, die reeds aanhangig zijn gemaakt voor de in het tweede lid bedoelde dag worden afgedaan met inachtneming van het in het eerste lid bedoelde reglement.