



Klachten en Geschillen Procedure

Bright Pensions N.V.

Versiebeheer

Versie	Omschrijving	Auteur	Datum
0.1	Initiële versie	KJ	27-02-2013
0.2	Nieuwe huisstijl + juridische entiteiten	AB	04-05-2014
1.0	Nieuw logo en handelsnaam	KJ	22-12-2014
1.1	Review & update	KJ	01-06-2017
1.2	Review	KJ	22-03-2018

Inhoudsopgave

Versiebeheer.....	2
Inhoudsopgave	2
1 Inleiding.....	3
2 Klachtenprocedure	3
2.1 Interne Klachtenprocedure	3
2.2 In beroep tegen de beslissing van BrightPensioen.....	4
3 Bevoegd Rechter.....	4

1 Inleiding

Dit document beschrijft de klachten en geschillen procedure van Bright Pensions N.V. (Hierna: "BrightPensioen").

Een deelnemer, gewezen deelnemer of andere aanspraakgerechtigde heeft het recht bij BrightPensioen een klacht in te dienen over de uitvoering van de dienstverlening. De klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend. De klacht bevat zo duidelijk mogelijk een omschrijving van de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt.

2 Klachtenprocedure

2.1 Interne Klachtenprocedure

1. Bij ontvangst van de klacht wordt een nieuw klachtdossier (hierna: het "**Klachtdossier**") aangemaakt waarin worden opgenomen:
 - a. de naam en adres van de klager;
 - b. contactgegevens (telefoonnummer en/of emailadres) van de klager;
 - c. de datum van ontvangst van de klacht;
 - d. omschrijving van de klacht;
 - e. een beschrijving van de wijze waarop de klacht behandeld zal worden/is.
2. BrightPensioen stuurt binnen vijf (5) werkdagen na de dag van ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging, tenzij de klacht binnen vijf (5) werkdagen kan worden afgehandeld. De ontvangstbevestiging bevat informatie over:
 - a. de verwachte termijn van afhandeling;
 - b. tot wie de klager zich kan wenden bij vragen; en
 - c. de mogelijkheid om haar klacht rechtstreeks voor te leggen bij (naar keuze) het KiFiD of de Ombudsman Pensioen, na het verstrijken van een termijn van zes (6) weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging (of acht (8) weken na dagtekening van het indienen van de klacht).
3. De klacht wordt in beginsel binnen tien (10) werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de BrightPensioen dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.
4. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten, indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht.
6. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier.
7. Het oordeel over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en stukken.
8. De beslissing dient te berusten op een deugdelijke motivering en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover geklaagd wordt voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
9. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
10. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
11. Het Klachtdossier wordt compleet gemaakt (door toevoegen van een verslag -waar mogelijk een kopie- van alle communicatie over en weer met de klager alsmede de beslissing datum en wijze

waarop de beslissing aan de klager is gecommuniceerd) en dient minimaal één (1) jaar ná afhandeling van de klacht bewaard te worden.

2.2 In beroep tegen de beslissing van BrightPensioen

De klager heeft het recht een beroep te doen op de Ombudsman Pensioenen of op het KiFiD. Dit wordt bij de beslissing aan klager meegedeeld. De klacht wordt als volgt afgehandeld:

1. De Ombudsman/het KiFiD neemt klachten in behandeling die betrekking hebben op de uitvoering van het BrightPensioen pensioenreglement.
2. De Ombudsman/het KiFiD neemt een klacht niet in behandeling indien:
 - klager geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de BrightPensioen; of
 - hem bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of waarin een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
3. Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling aan de Ombudsman/het KiFiD worden voorgelegd.
4. De Ombudsman/het KiFiD kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
5. De Ombudsman/het KiFiD handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
6. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman/het KiFiD niet op te volgen, stelt BrightPensioen klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. BrightPensioen verstrekt de Ombudsman/het KiFiD een afschrift van het besluit. De Ombudsman/het KiFiD doet daarvan mededeling aan de voorzitter van het bestuur van de Pensioenfederatie onder overlegging van het uitgebrachte advies.

3 Bevoegd Rechter

De klager is niet verplicht eerst de BrightPensioen klachtenprocedure te volgen en mag zijn/haar klacht ook meteen voorleggen aan de bevoegde rechter.

De klager kan beroep instellen bij de rechtbank te Amsterdam, sector bestuursrecht. Het beroepschrift wordt ingediend binnen zes (6) weken na de dag waarop de klacht is ontstaan c.q. het besluit van BrightPensioen op de klacht bekend is gemaakt.

Het beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het bestreden besluit en de gronden van het beroep.

Indien van toepassing, wordt een afschrift van het bestreden besluit bijgevoegd.