

# Klachtenprocedure

## A. Op welk soort klachten is deze klachtenprocedure van toepassing?

De klachtenprocedure ziet uitsluitend op:

- 1.1. Klachten die gaan over de (on)juiste uitvoering van een pensioenreglement door de Stichting;
- 1.2. Klachten die gaan over de (on)juiste uitvoering door de Stichting van een uitvoeringsovereenkomst die is afgesloten tussen de Stichting en een werkgever;
- 1.3. Klachten die betrekking hebben op het onderdeel vermogensopbouw binnen een pensioenregeling die wordt uitgevoerd door de Stichting.

Klachten die betrekking hebben op de bij de risicoverzekeraar afgesloten overlijdens- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen moeten worden ingediend bij de risicoverzekeraar.

## B. Wie kan een klacht indienen?

- 2.1. Een klacht kan worden ingediend door:

Een **belanghebbende**. Dit is:

- a) Een actieve deelnemer aan een pensioenregeling die wordt uitgevoerd door de Stichting; of
- b) Een voormalige deelnemer aan een pensioenregeling die wordt uitgevoerd door de Stichting; of
- c) Een ex-partner van een actieve of voormalige deelnemer aan een pensioenregeling die wordt uitgevoerd door de Stichting; of
- d) Een nabestaande (partner of wees) van een overleden actieve of voormalige deelnemer aan een pensioenregeling die wordt uitgevoerd door de Stichting.

De **werkgever** waarmee de Stichting een uitvoeringsovereenkomst heeft.

- 2.2. De belanghebbende en werkgever kunnen uitsluitend een klacht indienen met betrekking tot het pensioenreglement dat of de uitvoeringsovereenkomst die op hen van toepassing is.

## C. Vorm van de klachtenprocedure

- 3.1. De klachtenprocedure kan uit drie fasen bestaan:

### Fase 1 – indienen klacht bij de Stichting

Als de belanghebbende of werkgever een klacht heeft, dient hij deze in bij de Stichting.

### Fase 2 – bezwaar maken bij bestuur Stichting

Als de Stichting de klacht naar de mening van de belanghebbende of werkgever niet juist heeft afgehandeld, dient hij een bezwaar in bij het bestuur van de Stichting (hierna: het bestuur).

### Fase 3 – extern voorleggen van klacht/bezwaar

Als het bestuur het bezwaar naar de mening van **de belanghebbende** niet juist heeft afgehandeld, kan hij:

- a) Kosteloos een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid); of
- b) Kosteloos een klacht indienen bij de Ombudsman Pensioenen; of
- c) Zijn zaak voorleggen aan de bevoegde rechter.

Als het bestuur het bezwaar naar de mening van **de werkgever** niet juist heeft afgehandeld, kan hij:

- a) Zijn zaak voorleggen aan de bevoegde rechter.

- 3.2. De klachtenprocedure start altijd met Fase 1. Een volgende fase kan pas worden gestart nadat de vorige fase is afgerond.

## D. Regels die gelden tijdens Fase 1 tot en met 3

### Fase 1 – Indienen klacht bij de Stichting

- 4.1. De belanghebbende of werkgever dient een klacht schriftelijk (post of e-mail) in bij de Stichting.

*Postadres:* Postbus 22088, 1100 CB Amsterdam-Zuidoost  
*E-mail:* servicedesk.nl@lifesight.com

- 4.2. De Stichting bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht en geeft aan binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld.

#### 4.3. De schriftelijke klacht bevat:

- a) In het onderwerp: het woord “klacht”; en
- b) De contactgegevens (postadres of e-mailadres) van de belanghebbende of de werkgever; en
- c) Een duidelijke en volledige beschrijving van de klacht; en
- d) Een duidelijke motivering van de schade die de belanghebbende of werkgever naar zijn mening heeft geleden door een vermeende onjuiste uitvoering van het pensioenreglement of de uitvoeringsovereenkomst.

Wanneer een klacht niet alle onder a t/m d genoemde elementen bevat, kan dit leiden tot een vertraging in de beantwoording van de klacht. Die vertraging kan de Stichting dan niet worden tegengeworpen.

#### 4.4. De Stichting beantwoordt de op juiste wijze ingediende klacht binnen 8 weken.

Wanneer dit nodig is voor de juiste beantwoording van de klacht vraagt de Stichting binnen de termijn van 8 weken aanvullende informatie van de belanghebbende of werkgever. In dat geval wordt de termijn van 8 weken verlengd met de periode tussen het moment waarop de Stichting om aanvullende informatie vraagt en het moment waarop de Stichting die informatie ontvangt.

#### 4.5. Het antwoord van de Stichting bevat een duidelijke motivering van de beslissing die over de klacht is genomen.

#### 4.6. Fase 1 is afgerond zodra de Stichting haar beslissing aan de belanghebbende of werkgever heeft verstuurd.

#### 4.7. Wanneer de belanghebbende of werkgever het niet eens is met de beslissing van de Stichting op zijn klacht, kan hij een bezwaar indienen bij het bestuur (Fase 2).

### Fase 2 – Indienen bezwaar bij bestuur van de Stichting

#### 5.1. De belanghebbende of werkgever moet het bezwaar tegen het antwoord van de Stichting (zie Fase 1) indienen binnen 8 weken na de datum die op het antwoord van de Stichting staat vermeld.

#### 5.2. De belanghebbende of werkgever dient een bezwaar schriftelijk (post of e-mail) in bij het bestuur:

*Postadres:* Postbus 22088, 1100 CB Amsterdam-Zuidoost  
*E-mail:* servicedesk.nl@lifesight.com

#### 5.3. Het schriftelijke bezwaar bevat:

- a) In het onderwerp: het woord “bezwaar”; en
- b) De contactgegevens (postadres of e-mailadres) van de belanghebbende of de werkgever; en
- c) Een duidelijke en volledige beschrijving van het bezwaar; en
- d) Een duidelijke motivering van de schade die de belanghebbende of werkgever naar zijn mening heeft geleden door een vermeende onjuiste uitvoering van het pensioenreglement of de uitvoeringsovereenkomst.

Wanneer een bezwaar niet alle onder a t/m d genoemde elementen bevat, kan dit leiden tot een vertraging in de beantwoording van het bezwaar. Die vertraging kan de Stichting dan niet worden tegengeworpen.

#### 5.4. Het bestuur neemt binnen 8 weken na ontvangst van het op juiste wijze ingediende bezwaar een besluit.

Wanneer dit nodig is voor het nemen van een juist besluit, vraagt het bestuur binnen de termijn van 8 weken aanvullende informatie van de belanghebbende of werkgever. In dat geval wordt de termijn van 8 weken verlengd met de periode tussen het moment waarop het bestuur om aanvullende informatie vraagt en het moment waarop het bestuur die informatie ontvangt.

Het bestuur past het principe van hoor en wederhoor toe wanneer dit noodzakelijk is voor het nemen van een voldoende gemotiveerd besluit of wanneer de belanghebbende of werkgever daarom vraagt.

#### 5.5. Het besluit van het bestuur bevat een duidelijke motivering van het besluit dat over het bezwaar is genomen.

#### 5.6. Fase 2 is afgerond zodra het bestuur haar besluit aan de belanghebbende of werkgever heeft verstuurd.

#### 5.7. Wanneer **de belanghebbende** het niet eens is met het besluit van het bestuur op zijn bezwaar, kan hij:

- a) Kosteloos een klacht indienen bij het Kifid (*zie Fase 3, keuze 1 hieronder*); of
- b) Kosteloos een klacht indienen bij de Ombudsman Pensioenen (*zie Fase 3, keuze 2 hieronder*); of
- c) Zijn zaak voorleggen aan de bevoegde rechter (*zie Fase 3, keuze 3 hieronder*).

Wanneer **de werkgever** het niet eens is met het besluit van het bestuur op zijn bezwaar, kan hij:

- a) Zijn zaak voorleggen aan de bevoegde rechter (*zie Fase 3, keuze 3 hieronder*).

### Fase 3, keuze 1 – Klacht indienen bij Kifid (belanghebbende, niet voor werkgevers)

#### Algemeen

- 6.1. Wanneer de belanghebbende het oneens is met het bestuursbesluit (zie Fase 2) kan hij kosteloos een klacht indienen bij het Kifid nadat het bestuur een tijdig besluit heeft genomen op zijn bezwaar.

---

#### Let op dat u uw klacht tijdig indient bij het Kifid

Het kan zijn dat het Kifid uw klacht niet meer in behandeling neemt als u uw klacht te laat indient. Kijk daarom op de Kifid website om te zien tot wanneer u uw klacht uiterlijk kunt indienen. U kunt uw klacht per post of digitaal indienen, zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

---

#### Hoe gaat Stichting LifeSight om met uitspraken van het Kifid?

- 6.2. Uitspraken van het Kifid zijn niet-bindend voor de belanghebbende en de Stichting.
- 6.3. Wanneer het Kifid van mening is dat de Stichting een vergoeding moet betalen aan de belanghebbende bericht de Stichting de belanghebbende binnen 8 weken na ontvangst van de uitspraak van het Kifid schriftelijk over de verdere afhandeling van de klacht. De klacht zal worden afgehandeld op de manier die in de artikelen 6.4 en 6.5 is beschreven.
- Wanneer het Kifid van mening is dat de Stichting geen vergoeding moet betalen aan de belanghebbende bericht de Stichting de belanghebbende niet. De belanghebbende is door het Kifid immers al op de hoogte gesteld van de uitspraak.
- 6.4. Wanneer het Kifid van mening is dat de Stichting een vergoeding moet betalen aan de belanghebbende keert de Stichting de vergoeding altijd volledig uit zodra is voldaan aan alle volgende voorwaarden:
- a) De totale door het Kifid bepaalde vergoeding aan de belanghebbende is € 10.000 (tienduizend) of lager; en
  - b) Er is geen sprake van cumulatie. Cumulatie houdt in dat de uitspraak van het Kifid in een individuele zaak ook van toepassing kan zijn op andere zaken. De bevoegdheid om vast te stellen of sprake is van cumulatie komt uitsluitend toe aan het bestuur; en
  - c) De belanghebbende ondertekent een afstandsverklaring waarmee hij afziet van verdere rechtsgang met betrekking tot de zaak waar zijn klacht betrekking op heeft.

Wanneer niet is voldaan aan alle onder a t/m c genoemde voorwaarden wordt artikel 6.5 toegepast.

- 6.5. Wanneer het Kifid van mening is dat de Stichting een vergoeding moet betalen aan de belanghebbende en niet is voldaan aan de in artikel 6.4 genoemde voorwaarden, beoordeelt de Stichting de uitspraak van het Kifid. De beoordeling kan leiden tot het volgende besluit:
- a) De Stichting keert geen vergoeding uit; of
  - b) De Stichting keert een deel van de door het Kifid vastgestelde vergoeding uit; of
  - c) De Stichting keert de door het Kifid vastgestelde vergoeding uit.
- De Stichting gaat uitsluitend over tot de vergoeding – zoals bedoeld onder b en c - wanneer de belanghebbende een afstandsverklaring ondertekent waarmee hij afziet van verdere rechtsgang met betrekking tot de zaak waar zijn klacht betrekking op heeft.
- 6.6. Wanneer een belanghebbende zich niet kan vinden in de uitspraak van het Kifid en/of het besluit dat het bestuur naar aanleiding van die uitspraak neemt, kan de belanghebbende zich wenden tot de bevoegde rechter.

### Fase 3, keuze 2 – Klacht indienen bij Ombudsman Pensioenen (belanghebbende, niet voor werkgevers)

#### Algemeen

- 7.1. Wanneer de belanghebbende het oneens is met het bestuursbesluit (zie Fase 2) kan hij kosteloos een klacht indienen bij de Ombudsman Pensioenen nadat het bestuur een tijdig besluit heeft genomen op zijn bezwaar.

---

#### Let op dat u uw klacht tijdig indient bij de Ombudsman Pensioenen

Het kan zijn dat de Ombudsman Pensioenen uw klacht niet meer in behandeling neemt als u uw klacht te laat indient. Kijk daarom op de website van de Ombudsman Pensioenen om te zien tot wanneer u uw klacht uiterlijk kunt indienen. U kunt uw klacht per post of digitaal indienen, zie [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl).

---

#### Hoe gaat Stichting LifeSight om met uitspraken van de Ombudsman Pensioenen?

- 7.2. Adviezen van de Ombudsman Pensioenen zijn niet-bindend voor de belanghebbende en de Stichting.

7.3. Wanneer de Ombudsman Pensioenen van mening is dat de Stichting een vergoeding moet betalen aan de belanghebbende bericht de Stichting de belanghebbende binnen 8 weken na ontvangst van het advies van de Ombudsman Pensioenen schriftelijk over de verdere afhandeling van de klacht. De klacht zal worden afgehandeld op de manier die in de artikelen 7.4 en 7.5 is beschreven.

Wanneer de Ombudsman Pensioenen van mening is dat de Stichting geen vergoeding moet betalen aan de belanghebbende bericht de Stichting de belanghebbende niet. De belanghebbende is door de Ombudsman Pensioenen immers al op de hoogte gesteld van het advies.

7.4. Wanneer de Ombudsman Pensioenen van mening is dat de Stichting een vergoeding moet betalen aan de belanghebbende keert de Stichting de vergoeding altijd volledig uit zodra is voldaan aan alle volgende voorwaarden:

- a) De totale door de Ombudsman Pensioenen bepaalde vergoeding aan de belanghebbende is € 10.000 (tienduizend) of lager; en
- b) Er is geen sprake van cumulatie. Cumulatie houdt in dat de uitspraak van de Ombudsman Pensioenen in een individuele zaak ook van toepassing kan zijn op andere zaken. De bevoegdheid om vast te stellen of sprake is van cumulatie komt uitsluitend toe aan het bestuur; en
- c) De belanghebbende ondertekent een afstandsverklaring waarmee hij afziet van verdere rechtsgang met betrekking tot de zaak waar zijn klacht betrekking op heeft.

Wanneer niet is voldaan aan alle onder a t/m c genoemde voorwaarden wordt artikel 7.5 toegepast.

7.5. Wanneer de Ombudsman Pensioenen van mening is dat de Stichting een vergoeding moet betalen aan de belanghebbende en niet is voldaan aan de in artikel 7.4 genoemde voorwaarden, beoordeelt de Stichting de uitspraak van de Ombudsman Pensioenen. De beoordeling kan leiden tot het volgende besluit:

- a) De Stichting keert geen vergoeding uit; of
- b) De Stichting keert een deel van de door de Ombudsman Pensioenen vastgestelde vergoeding uit; of
- c) De Stichting keert de door de Ombudsman Pensioenen vastgestelde vergoeding uit.

De Stichting gaat uitsluitend over tot vergoeding – zoals bedoeld onder b en c - wanneer de belanghebbende een afstandsverklaring ondertekent waarmee hij afziet van verdere rechtsgang met betrekking tot de zaak waar zijn klacht betrekking op heeft.

7.6. Wanneer een belanghebbende zich niet kan vinden in de uitspraak van de Ombudsman Pensioenen en/of het besluit dat het bestuur naar aanleiding van die uitspraak neemt, kan de belanghebbende zich wenden tot de bevoegde rechter.

### **Fase 3, keuze 3 – Zaak voorleggen aan bevoegde rechter (belanghebbende en werkgever)**

8.1. Wanneer de belanghebbende of werkgever het oneens is met het bestuursbesluit (zie Fase 2) kan hij zijn zaak voorleggen aan de bevoegde rechter.



#### **Stichting LifeSight**

Postbus 22088, 1100 CB Amsterdam-Zuidoost

Telefoonnummer +31 (0) 20 208 5106

Website: <https://www.lifesight.nl>

Email service desk:

ls.servicedesk@zwitserleven.nl