

Klachtenreglement Pensioenfonds MSD (PF MSD)

geldend vanaf 1 januari 2026

Niet tevreden: wat kunt u doen?

PF MSD wil de pensioenregelingen zo goed mogelijk uitvoeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt. Insteek daarbij is dat PF MSD en de belanghebbende altijd eerst proberen om het onderling met elkaar eens te worden en tot een oplossing te komen zonder externe juridische procedures op te starten.

1. Definities: wat betekenen deze woorden?

- | | | |
|----|------------------------|---|
| a. | pensioenadministrateur | de organisatie die zorgt voor de administratie van PF MSD; |
| b. | belanghebbende | degene die een klacht mag indienen bij PF MSD; dat is de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere persoon die volgens het pensioenreglement, de statuten of de wet - nu of later - recht heeft op pensioen van PF MSD; |
| c. | klacht | iedere uiting van ontevredenheid die een belanghebbende richt aan PF MSD; |
| d. | privacyklacht | een klacht die betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens van belanghebbende door PF MSD; |
| e. | geëscaleerde klacht | een klacht die in eerste instantie niet naar tevredenheid van belanghebbende door de pensioenadministrateur is opgelost en die vervolgens door het bestuur of de Administratie & Communicatie Commissie (A&CC) namens het bestuur van PF MSD wordt behandeld; |
| f. | geschil | een klacht die door PF MSD niet is opgelost en wordt voorgelegd aan de Autoriteit Persoonsgegevens of de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) of de rechter. |

2. Hoe dient u een klacht in?

Klachten

Bent u niet tevreden met wat PF MSD doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan hebt u een klacht.

U kunt uw klacht indienen bij de pensioenadministrateur. Voor PF MSD is dit AZL.

Dat kan op verschillende manieren. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken <https://www.pf-msd.nl/het-pensioenfonds/klachten-en-geschillen/>
- een e-mail sturen naar pf-msd@azl.eu
- bellen naar 088-1163009 of
- een brief sturen naar Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen, ter attentie van Pensioenfonds MSD.

Wij vragen u om bij het indienen van uw klacht uw klantnummer en uw telefoonnummer door te geven.

Het klantnummer staat op alle brieven die u van PF MSD ontvangt.

Ook vragen wij u om zo goed mogelijk uit te leggen waarom u vindt dat u een klacht heeft.

Ontvangstbevestiging

U krijgt binnen 2 weken een bericht van de pensioenadministrateur dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt op uw klacht en waar u vragen kunt stellen. Soms kan een klacht zelfs al binnen 2 weken worden afgehandeld. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Krijgt u geen ontvangstbevestiging of reactie van de pensioenadministrateur in deze periode van 2 weken?

Dan is er mogelijk iets mis gegaan en in dit geval vragen wij u om (nogmaals) telefonisch of per e-mail contact op te nemen met AZL of het bestuur/A&CC van PF MSD.

3. Wat doet de pensioenadministrateur met uw klacht?

Uw klacht wordt binnen een redelijke termijn door de pensioenadministrateur afgehandeld. Wat redelijk is kan per klacht verschillen. De ene klacht zal eenvoudiger zijn in de afhandeling dan de andere.

Uitgangspunt is dat de pensioenadministrateur uw klacht binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging afhandelt.

De pensioenadministrateur kan u om extra informatie vragen als dat nodig is om uw klacht af te handelen. De pensioenadministrateur geeft dan aan wanneer u uiterlijk moet reageren. Uw klacht wordt door het opvragen van deze extra informatie mogelijk ook later afgehandeld.

De pensioenadministrateur beoordeelt uw klacht met inachtneming van artikel 7.

Hierna laat de pensioenadministrateur u:

- telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat is besloten en waarom dat besluit is genomen én
- weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie van de pensioenadministrateur? In dit geval vragen wij u om eerst (nogmaals) telefonisch of per e-mail contact op te nemen met AZL of het bestuur/A&CC van PF MSD.

4. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van de pensioenadministrateur?

Dan noemen wij uw klacht een geëscaleerde klacht en deze kunt u melden bij het bestuur/A&CC van PF MSD.

U kunt deze geëscaleerde klacht op verschillende manieren bij het bestuur/A&CC van PF MSD indienen.

U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken <https://www.pf-msd.nl/het-pensioenfonds/klachten-en-geschillen/>
- een e-mail sturen naar pf-msd@azl.eu
- bellen naar 088-1163009 of
- een brief sturen naar Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen, ter attentie van Bestuur/A&CC van Pensioenfonds MSD.

Doe dit bij voorkeur binnen 4 weken nadat u het antwoord van de pensioenadministrateur hebt ontvangen.

Wij vragen u om bij het indienen van deze tweede (geëscaleerde) klacht te verwijzen naar de eerdere behandeling van uw klacht en om zo goed mogelijk uit te leggen waarom u nog niet tevreden bent.

Ook vragen wij u om uw klantnummer en uw telefoonnummer door te geven. Het klantnummer staat op alle brieven die u van PF MSD ontvangt.

Wellicht heeft u in de mailwisseling of in het telefoongesprek met de pensioenadministrateur al duidelijk laten blijken dat u het niet eens bent met het besluit van de pensioenadministrateur. In dit geval kan het ook zo zijn dat de pensioenadministrateur uw klacht direct al aanmerkt als een geëscaleerde klacht en deze voorlegt aan het bestuur/A&CC.

U krijgt binnen 2 weken een bericht dat uw (geëscaleerde) klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt en ook waar u vragen kunt stellen. Soms kan er al binnen 2 weken een reactie worden gegeven; dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

Krijgt u geen ontvangstbevestiging of reactie van het bestuur/A&CC? In dit geval vragen wij u om eerst (nogmaals) telefonisch of per e-mail contact op te nemen met AZL of het bestuur/A&CC van PF MSD.

5. Wat doet het bestuur met uw geëscaleerde klacht?

Het bestuur/A&CC beoordeelt de geëscaleerde klacht op basis van artikel 7 en neemt een besluit.

Dit gemotiveerde besluit ontvangt u schriftelijk binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging. Als het bestuur/A&CC onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, kan dit langer duren. Maar ook dan ontvangt u altijd binnen een redelijke termijn het oordeel van het bestuur/A&CC.

Mondelinge toelichting

Afhankelijk van de aard en omvang van de geëscaleerde klacht kan het bestuur/A&CC u eventueel vragen om uw klacht persoonlijk toe te lichten. U kunt het bestuur/A&CC ook verzoeken om uw klacht persoonlijk toe te lichten.

Het bestuur/A&CC laat u weten wat u kunt doen als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur/A&CC.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie van het bestuur/A&CC? In dit geval vragen wij u om eerst (nogmaals) telefonisch of per e-mail contact op te nemen met AZL of het bestuur/A&CC van PF MSD.

6. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur of A&CC namens het bestuur?

Als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur/A&CC, dan noemen we dat een geschil.

Een geschil kunt u extern laten beoordelen want u heeft dan al gebruik gemaakt van de interne klachtenprocedure bij PF MSD (u heeft al een klacht ingediend bij de pensioenadministrateur en daarna bij het bestuur/A&CC).

Een geschil kunt u voorleggen aan:

- de Autoriteit Persoonsgegevens indien het een privacyklacht betreft, of
- de Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP) indien het een geschil over de uitvoering en toepassing van het pensioenreglement betreft, of
- de rechter.

De contactgegevens van deze externe instanties kunt u terugvinden via de navolgende links:

Autoriteit persoonsgegevens

www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/gebruik-uw-privacy-rechten/klacht-melden-bij-de-ap

Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP)

Varrolaan 100

3584 BW Utrecht

E-mail: info@gipcontact.nl

Website: www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl

Op de website van GIP ziet u de werkwijze en het geschillenproces van GIP.

GIP kan besluiten om het geschil eerst ter bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te laten behandelen.

Rechter

Als u het niet eens bent met het besluit van PF MSD na een uitspraak van de Autoriteit Persoonsgegevens, de Ombudsman Pensioenen (bij bemiddeling via GIP) of een niet-bindende uitspraak van GIP, kunt u uw geschil nog voorleggen aan de rechter.

Het staat u overigens ook vrij om uw geschil zonder deze tussenstap gelijk bij de bevoegde rechter aanhangig te maken.

Wanneer kunt u met een (geëscaleerde) klacht eerder naar GIP?

In bijzondere gevallen bestaat de mogelijkheid om een (geëscaleerde) klacht eerder aan GIP voor te leggen.

Dit is mogelijk als er geen reactie komt van de pensioenadministrateur op uw klacht respectievelijk geen reactie komt van het bestuur/A&CC op uw geëscaleerde klacht, ook niet nadat u zelf nogmaals contact heeft opgenomen met de pensioenadministrateur of bestuur/A&CC.

In dit geval zijn de volgende termijnen van toepassing:

- Heeft u niet de in hoofdstuk 2 bedoelde ontvangstbevestiging of reactie van de pensioenadministrateur ontvangen? Dan kunt u uw klacht 12 weken na indiening rechtstreeks voorleggen aan GIP.
- Heeft u wel een ontvangstbevestiging maar niet de in hoofdstuk 3 bedoelde inhoudelijke reactie van de pensioenadministrateur ontvangen? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan GIP.
- Heeft u niet de in hoofdstuk 4 bedoelde ontvangstbevestiging of reactie van het bestuur/A&CC ontvangen? Dan kunt u uw geëscaleerde klacht 12 weken na indiening rechtstreeks voorleggen aan GIP.

- Heeft u wel een ontvangstbevestiging maar niet de in hoofdstuk 5 bedoelde inhoudelijke reactie van het bestuur/A&CC ontvangen? Dan kunt u vanaf 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging hebt ontvangen uw klacht rechtstreeks voorleggen aan GIP.

7. Waar kijken de pensioenadministrateur en het bestuur/A&CC naar?

De pensioenadministrateur en het bestuur/A&CC kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels
- de statuten en het pensioenreglement van PF MSD en eventuele van toepassing zijnde aanvullende afspraken die in het deelnemersdossier zijn vastgelegd
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

De pensioenadministrateur en het bestuur/A&CC nemen uw klacht **niet** in behandeling als:

- de klacht al eerder is afgehandeld en er geen nieuwe feiten en omstandigheden bekend zijn en/of
- de klacht al bij de Geschillen Instantie Pensioenfonds (GIP, waaronder de Ombudsman Pensioenen), de Autoriteit Persoonsgegevens, de rechter of een andere geschilleninstantie ligt of daar al is afgesloten.

8. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

De pensioenadministrateur:

- legt alle door de pensioenadministrateur ontvangen klachten vast
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten én
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur van ons fonds én
- verstrekt jaarlijks een klachtenrapportage aan het Verantwoordingsorgaan (VO) in het kader van de oordeelsvorming door het VO.

Het bestuur/A&CC:

- legt alle door het bestuur/A&CC ontvangen klachten vast én
- bespreekt de klachtenoverzichten van de pensioenadministrateur en het bestuur (viermaal per jaar tijdens de bestuursvergadering).

U leest in het jaarverslag van PF MSD (vanaf het jaarverslag over boekjaar 2023) hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld. En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

9. Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur van PF MSD.

10. Wanneer gaat dit klachtenreglement in?

Dit klachtenreglement gaat in op 1 januari 2026.