

GIP

Geschillen
Instantie
Pensioenfondsen



De werkwijze van GIP

Versie 24 september 2024

Geschillen
Instantie
Pensioenfondsen

Over GIP

GIP is de officiële geschilleninstantie voor pensioenfondsen. Alle pensioenfondsen in Nederland zijn bij ons aangesloten. We doen ons werk onpartijdig en onafhankelijk.

Onze aanpak

Als u een geschil heeft met uw pensioenfonds kan een onafhankelijke geschilleninstantie uitkomst bieden. Het is een makkelijk en goedkoop alternatief voor een rechter. GIP zet bij het oplossen van een geschil in op bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen. Lukt bemiddeling niet? Of heeft u een voorkeur voor beslechting? Dan wordt uw geschil voorgelegd aan de geschillencommissie voor een juridische uitspraak.

Er bestaat een belangrijk verschil tussen een klacht en een geschil. Hoe dat zit, leest u hieronder.

Een klacht? Volg de klachtenprocedure van uw pensioenfonds.

Als u een klacht heeft over de dienstverlening van uw pensioenfonds of over de wijze waarop u geholpen bent, volgt u eerst de klachtenprocedure van uw pensioenfonds. Op de website van het fonds leest u hoe dit moet.

Tip: Geef bij het indienen van uw klacht in de eerste paar zinnen direct aan waar uw klacht over gaat. Omschrijf vervolgens concreet de inhoud van uw klacht. Doe dit eventueel puntsgewijs. Denk er van tevoren over na wanneer voor u de klacht is opgelost. Wat wilt u bereiken met uw klacht? Doe een voorstel.

Niet eens met het besluit? Dan is er sprake van een geschil.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht? Dan spreken we van een geschil. Een geschil kunt u voorleggen aan GIP. Een klacht niet.

Dien uw klacht altijd eerst in bij het pensioenfonds.



Stap 1: U dient het geschil in

Op onze website kunt u het geschil indienen. Indienen per post kan ook, maar heeft niet onze voorkeur. Bij het indienen stellen we een aantal vragen die belangrijk zijn voor de beoordeling van uw geschil:

1.

Heeft uw geschil betrekking op een pensioenfonds?

Het antwoord op deze vraag moet 'ja' zijn. GIP behandelt uitsluitend geschillen tussen aangesloten pensioenfondsen en hun deelnemers en andere gerechtigden. We behandelen geen pensioenklachten over verzekeraars en Premie Pensioen Instellingen (PPI's). Hiervoor kunt u terecht bij Kifid.

2.

Heeft u het geschil al voorgelegd aan uw pensioenfonds?

Het antwoord op deze vraag moet 'ja' zijn. Het geschil moet al behandeld zijn volgens de klachtenprocedure van het pensioenfonds. Het fonds moet daarbij een definitief standpunt ingenomen hebben. Vaak verwijst het fonds in deze brief ook naar de Geschilleninstantie Pensioenfondsen. Hierbij geldt één uitzondering: als het fonds er meer dan twaalf weken overdoet om uw klacht af te handelen, kunt u wél al naar GIP.

3.

Is uw geschil op of na 1 juli 2023 bij het pensioenfonds gemeld?

Het antwoord op deze vraag moet 'ja' zijn. GIP behandelt uitsluitend geschillen die na 1 juli 2023 bij pensioenfondsen gemeld zijn.

4.

Ligt het geschil bij de rechter? Of heeft de rechter al een uitspraak gedaan?

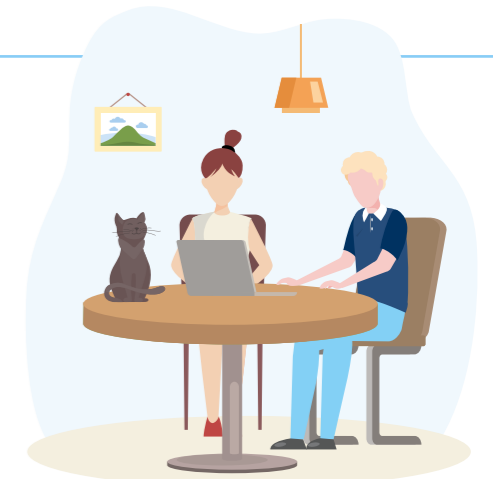
Het antwoord op deze vraag moet 'nee' zijn. Een geschil dat door de rechter behandeld wordt of is, wordt door GIP niet in behandeling genomen.

5.

Gaat het geschil uitsluitend over u?

Het antwoord op deze vraag moet 'ja' zijn. Het is bij GIP niet mogelijk om een geschil in te dienen waarbij meerdere belanghebbenden zijn.

Na het beantwoorden van deze vragen, kunt u uw gegevens invullen. Om uw geschil te kunnen beoordelen hebben wij een kopie nodig van de klacht die u bij het pensioenfonds heeft ingediend en een kopie van de beslissing van het pensioenfonds waar u het niet mee eens bent. Zonder deze documenten kunnen wij uw geschil niet behandelen.



Stap 2: We hebben het geschil ontvangen en maken een portaal voor u aan

Het eerste wat wij voor u doen, is het aanmaken van een mijn-omgeving. Als deze omgeving gereed is, krijgt u van ons een e-mail. In deze e-mail staat hoe u kunt inloggen. U ontvangt deze e-mail binnen enkele werkdagen. In de mijn-omgeving kunt u veilig en eenvoudig documenten toevoegen aan het geschil dat u ingediend heeft. Zoals gestuurde en ontvangen e-mails, brieven en andere relevante stukken.

Stap 3: Het ingediende geschil wordt gecontroleerd

Een collega van het team Service & Support controleert het door u ingediende geschil. Klopt alles en is het geschil compleet? Dan wordt uw dossier doorgestuurd naar een dossierbehandelaar om verder te beoordelen. Is het geschil nog niet compleet? Dan vragen we u om de ontbrekende stukken alsnog toe te voegen. Voldoet het geschil toch niet aan de eisen van stap 1? Dan melden we u dat het geschil helaas niet voor behandeling in aanmerking komt.

Als uw geschil compleet en gecontroleerd is, gaat een dossierbehandelaar er inhoudelijk naar kijken. We proberen dit binnen drie weken te doen. Uit deze beoordeling kunnen twee conclusies komen:

- 1: Uw geschil kan **wel** door GIP behandeld worden
- 2: Uw geschil kan **niet** door GIP behandeld worden

Hoe wordt bepaald of het geschil behandeld wordt?

Bij stap 1 worden al een aantal vragen gesteld die bepalen of uw geschil wél of niet in behandeling kan worden genomen. Daarnaast gelden er nog een aantal andere voorwaarden. U vindt deze in ons reglement. De belangrijkste is dat uw geschil moet gaan over de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement. Hiernaast ziet u enkele voorbeelden van geschillen die wél en niet door ons worden behandeld.

Twijfelt u of uw geschil voor behandeling in aanmerking komt? Neem dan contact met ons op. U bereikt ons op 030 202 91 47.



Voorbeelden van geschillen die GIP wel behandelt:

- ✓ Een geschil over een toegekende aanspraak.
- ✓ Een geschil over een terugvordering van uitgekeerd pensioen.
- ✓ Een geschil over premievrijstelling.
- ✓ Een geschil over foutieve informatie die u ontvangen heeft.

Voorbeelden van geschillen die GIP niet behandelt:

- ✗ Geschillen die gaan over afspraken die sociale partners met elkaar hebben gemaakt.
- ✗ Geschillen die gaan over een besluit dat voor alle belanghebbenden geldt en niet alleen voor u.

Wordt uw geschil niet in behandeling genomen?

Dan ontvangt u van ons een brief waarin staat waarom dat het geval is. U heeft de mogelijkheid om hiertegen bezwaar te maken.

Stap 4: Uw geschil kan behandeld worden. De dossierbehandelaar belt u.

De dossierbehandelaar meldt dat het geschil behandeld kan worden en vraagt of u een voorkeur heeft voor bemiddeling of beslechting. Bemiddeling gebeurt door de Ombudsman Pensioenen. Hij kijkt naar beide kanten van het verhaal en zoekt van daaruit naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is. Bij beslechting wordt uw geschil voorgelegd aan de geschillencommissie voor een juridische uitspraak.

Als u kiest voor bemiddeling volgt stap 5. Als u kiest voor beslechting volgt stap 8.

Bemiddeling of beslechting, wat past bij mij?

De keuze tussen bemiddeling en beslechting is vooral een persoonlijke keuze. Hieronder leest u een aantal overwegingen.

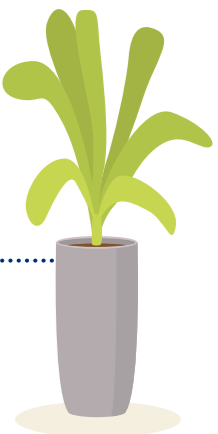


Bemiddeling

- U heeft er nog vertrouwen in dat er een gezamenlijke oplossing kan worden gevonden voor uw geschil.
- U bent bereid om eventueel water bij de wijn te doen tijdens het vinden van een oplossing.
- U vindt het prettig om met een neutrale partij aan tafel te zoeken naar een oplossing.

Beslechting

- U vindt het belangrijk dat juridisch duidelijk wordt wie er gelijk heeft.
- U wilt een uitspraak waarin staat of uw vordering gegrond of ongegrond is.
- U heeft een voorkeur voor een hoorzitting (bij GIP noemen dit mondelinge behandeling) waarin beide partijen door de commissie bevrraagd worden.



Stap 5: De Ombudsman Pensioenen wordt geraadpleegd

De dossierbehandelaar legt uw geschil voor aan de Ombudsman Pensioenen en vraagt of de ombudsman ruimte ziet om te bemiddelen. Vaak is die ruimte er, maar niet altijd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als de ombudsman vindt dat het fonds juist gehandeld heeft, of als eerdere bemiddeling in een vergelijkbaar geval geen resultaat heeft opgeleverd.

Ziet de ombudsman ruimte om te bemiddelen? Dan volgt stap 6. Ziet de ombudsman geen ruimte? Dan kunt u ervoor kiezen om het geschil alsnog te laten beslechten. Dit gebeurt onder stap 8.



Stap 6: De bemiddeling gaat van start

De ombudsman gaat op zoek naar een oplossing die voor beide partijen acceptabel is. Er kan daarbij gevraagd worden om meer informatie en u kunt worden uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. Tijdens dit gesprek gaat de ombudsman met u en met het pensioenfonds in gesprek. Vragen die tijdens dit gesprek aan de orde komen zijn bijvoorbeeld: hoe ziet u de situatie en wat is voor u belangrijk. Ook wordt aan beide partijen gevraagd om op elkaars standpunten te reageren, want dit kan belangrijke inzichten opleveren voor een latere oplossing.

Stap 7: De bemiddeling is klaar

Hopelijk is het gelukt om via bemiddeling het geschil op te lossen. Daarvoor moeten beide partijen het eens worden over een oplossing. Wordt er geen oplossing gevonden waarin beide partijen zich kunnen vinden? Dan kunt u ervoor kiezen om het geschil alsnog te laten beslechten. Dit gebeurt onder stap 8.

Stap 8: Het geschil wordt beslecht

U kunt op meerdere manieren bij stap 8 terecht gekomen zijn. U koos bijvoorbeeld direct voor beslechting bij stap 4 of de bemiddeling onder stap 6 leverde geen resultaat op. Bij beslechting wordt er niet naar een gezamenlijke oplossing gezocht, maar wordt er op basis van de beschikbare informatie een uitspraak gedaan. Deze uitspraak doet de geschillencommissie. U kunt daarbij kiezen tussen een bindende en een niet-bindende uitspraak.



Een bindende uitspraak

Aan een bindende uitspraak moeten zowel u als het pensioenfonds zich houden. U kunt tegen de uitspraak niet in beroep gaan bij de rechter. Dit kan wel binnen GIP. Dit gebeurt bij de Commissie van Beroep. Hier zijn wel voorwaarden aan verbonden. Deze staan in het reglement. Ook kunt u de rechter nog vragen om een marginale toetsing. Dit moet gebeuren binnen één jaar na de uitspraak van de geschillencommissie. Een marginale toetsing is een beperkte beoordeling. De rechter kijkt dan uitsluitend of de geschillencommissie zich aan de regels heeft gehouden.

Een niet-bindende uitspraak

Aan een niet-bindende uitspraak hoeven zowel u als uw pensioenfonds zich niet te houden. Tegen een niet-bindende uitspraak kunt u bij GIP niet in beroep gaan. Wel kunt u nog naar de rechter gaan. Hier zijn

wel kosten aan verbonden. Is het financiële belang van uw vordering meer dan 250.000 euro? Dan kan er alleen een niet-bindende uitspraak worden gedaan.

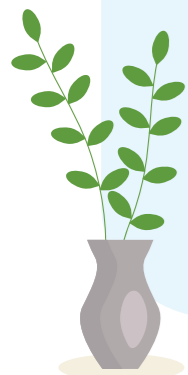
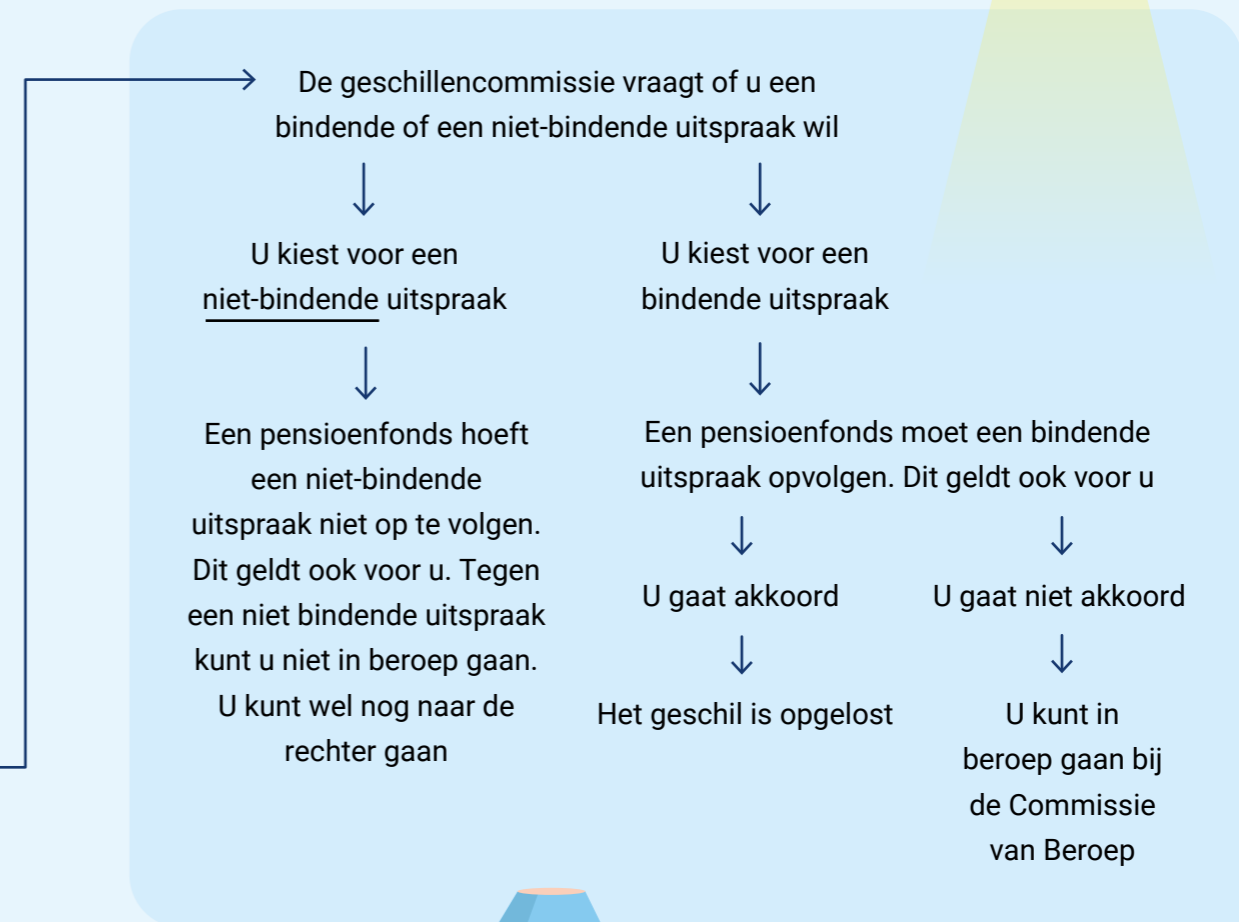
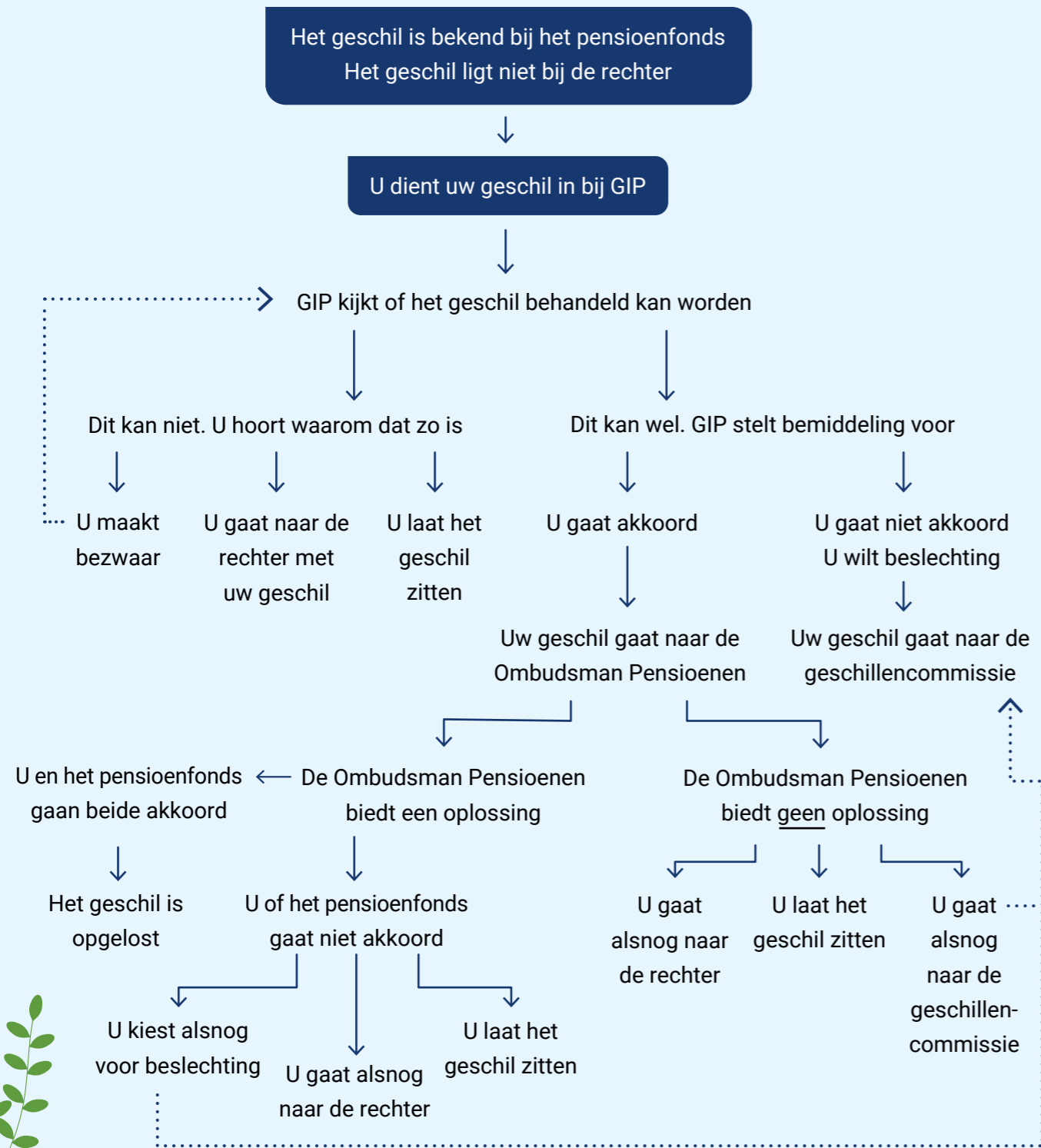
Wat kunt u verder verwachten bij beslechting:

- > Het pensioenfonds wordt gevraagd om te reageren op uw geschil.
- > Beide partijen kunnen gevraagd worden om meer informatie te delen.
- > In de meeste gevallen wordt u uitgenodigd voor een mondelinge behandeling. Tijdens deze behandeling krijgt u gelegenheid om uw geschil toe te lichten en/of te reageren op het antwoord van het pensioenfonds. Het fonds krijgt deze gelegenheid ook.
- > De geschillencommissie doet een uitspraak over uw geschil.



Geschillenproces

U heeft een geschil met uw pensioenfonds.



Veelgestelde vragen

Kost het indienen van een geschil geld?

Nee. Voor bemiddeling en beslechting brengt GIP geen kosten in rekening.

Kan ik iemand machtigen om namens mij het geschil in te dienen?

Ja. Vul hiervoor het machtigingsformulier in.

Waarom zou ik kiezen voor GIP en niet voor de rechter?

GIP is toegankelijk en werkt persoonlijk en u betaalt geen kosten.

Hoe kan ik bezwaar maken als GIP mijn geschil niet in behandeling neemt?

Via het bezwaarformulier op onze website.

Hoe lang duurt een procedure gemiddeld?

We streven ernaar om geschillen altijd binnen twaalf maanden af te handelen. Via bemiddeling lukt dit vaak aanzienlijk sneller.

Kan ik mijn geschil bij GIP intrekken?

Ja, dat kan altijd.

Hoe komt de geschillencommissie tot een oordeel?

De geschillencommissie kijkt naar alle informatie die u en het pensioenfonds hebben opgestuurd. Daarnaast wordt er rekening gehouden met alle geldende regels. Dat zijn wetten, reglementen, voorwaarden, gedragscodes en eerdere uitspraken van een geschillencommissie of rechter.


Kan het pensioenfonds ook kiezen tussen een bindende en een niet-bindend uitspraak?

Nee. Deze keuze heeft u alleen.



Contact met GIP

Wij staan voor u klaar als uw vragen heeft. Veel informatie kunt u ook op onze website vinden, bijvoorbeeld onder veelgestelde vragen. Maar u mag altijd contact opnemen.

 030 202 91 47

 info@gipcontact.nl

 www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl



Disclaimer:

Dit is een vereenvoudigde weergave van de werkwijze van GIP. Er kunnen geen rechten aan ontleend worden. Het reglement is altijd leidend. U vindt het reglement op onze website.