

**PROCESREGLEMENT**  
**OMBUDSMAN PENSIOENEN EN GESCHILLENCOMMISSIE**  
**STICHTING GESCHILLEN INSTANTIE PENSIOENFONDSEN**

versie 7 december 2023



Toelichting Procesreglement Ombudsman Pensioenen en geschillencommissie

*In dit procesreglement zijn procesregels opgenomen voor de bemiddeling van geschillen door de Ombudsman Pensioenen en de behandeling van geschillen door de geschillencommissie van de stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen (afgekort als GIP).*

*Het procesreglement omvat regels over welke geschillen aan de Ombudsman Pensioenen en aan de geschillencommissie kunnen worden voorgelegd, hoe die geschillen worden behandeld en welke procedureregels daarbij gelden. In het procesreglement is geregeld tot welke uitspraak de geschillencommissie kan komen en wanneer de uitspraak voor partijen bindend of niet bindend is. Voor het verschil tussen een bindende en een niet bindende uitspraak verwijzen wij naar de toelichting bij artikel 5 van dit reglement.*

*De Ombudsman Pensioenen bemiddelt bij geschillen tussen verzoekers en pensioenfondsen. Als de verzoeker niet voor bemiddeling kiest, de Ombudsman Pensioen geen ruimte voor bemiddeling ziet of als bemiddeling niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, dan kan het geschil aan de geschillencommissie worden voorgelegd.*

## Inhoud

<b>Hoofdstuk 1 – Definities .....</b>	<b>4</b>
Artikel 1 – Definities.....	4
<b>Hoofdstuk 2 – Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie .....</b>	<b>6</b>
Artikel 2 – Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie .....	6
<b>Hoofdstuk 3 – Welke geschillen worden behandeld .....</b>	<b>7</b>
Artikel 3 – Welke geschillen behandelt GIP .....	7
Artikel 4 – Welke geschillen behandelt GIP niet .....	9
<b>Hoofdstuk 4 – Aanhangig maken van een geschil.....</b>	<b>11</b>
Artikel 5 – Wijze van aanhangig maken van een geschil .....	11
Artikel 6 – Termijnen voor het aanhangig maken van een geschil .....	12
Artikel 7 – Bevestigen ontvangst geschil .....	14
Artikel 8 – Geschil niet behandelbaar .....	14
Artikel 9 – Bezwaar tegen het niet behandelen van het geschil.....	14
<b>Hoofdstuk 5 – Behandeling door GIP.....</b>	<b>16</b>
Artikel 10 – Behandelen geschil door GIP .....	16
Artikel 11 – Informatieverzoek .....	16
Artikel 12 – Termijnen voor het voldoen aan een verzoek .....	16
Artikel 13 – Vertegenwoordiging.....	16
Artikel 14 – Taal.....	17
Artikel 15 – Communiceren met GIP.....	17
Artikel 16 – Niet meewerken aan de behandeling van het geschil .....	18
Artikel 17 – Aanpassen en intrekken geschil .....	18
Artikel 18 – Minnelijke regeling.....	19
Artikel 19 – Geheimhouding .....	19
<b>Hoofdstuk 6 – Bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen .....</b>	<b>20</b>
Artikel 20 – Gang van zaken bij bemiddeling .....	20
Artikel 21 – Voorstel door de Ombudsman Pensioenen.....	21
<b>Hoofdstuk 7 – Behandeling door de geschillencommissie.....</b>	<b>22</b>
Artikel 22 – Aanvang behandeling door de geschillencommissie .....	22
Artikel 23 – Samenstelling van de geschillencommissie .....	22
Artikel 24 – Schriftelijk onderzoek .....	22
Artikel 25 – Mondelinge behandeling.....	23
Artikel 26 – Vervolg van de procedure na de mondelinge behandeling .....	25

Artikel 27 – Aanhouden van het geschil .....	25
<b>Hoofdstuk 8 – Betrokkenheid van een ander pensioenfonds .....</b>	<b>27</b>
Artikel 28 – Een ander pensioenfonds betrekken .....	27
<b>Hoofdstuk 9 – Verkorte procedure bij de geschillencommissie .....</b>	<b>28</b>
Artikel 29 – Verkorte procedure .....	28
<b>Hoofdstuk 10 – Bewijsregels en beoordeling van het geschil .....</b>	<b>29</b>
Artikel 30 – Regels over het leveren en beoordelen van bewijsmiddelen .....	29
Artikel 31 – De beoordeling van een geschil.....	29
<b>Hoofdstuk 11 – De uitspraak.....</b>	<b>31</b>
Artikel 32 – Uitspraak.....	31
Artikel 33 – Verbeteren evidente vergissing .....	33
Artikel 34 – Gevolgen gedeeltelijke uitspraak van de geschillencommissie .....	33
Artikel 35 – In beroep bij de commissie van beroep van GIP .....	33
<b>Hoofdstuk 12 – Sluiting dossier.....</b>	<b>35</b>
Artikel 36 – Sluiten dossier .....	35
<b>Hoofdstuk 13 – Niet naleven van een bindende uitspraak.....</b>	<b>36</b>
Artikel 37 – Niet opvolgen van een bindende uitspraak door het pensioenfonds.....	36
<b>Hoofdstuk 14 – Aanvullende bevoegdheden Ombudsman Pensioenen .....</b>	<b>37</b>
Artikel 38 – Informatie geven .....	37
Artikel 39 – Onderzoek en aanbevelingen .....	37
<b>Hoofdstuk 15 – Waarborging onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid en aansprakelijkheid .....</b>	<b>38</b>
Artikel 40 – Onafhankelijk, onpartijdig en deskundig.....	38
Artikel 41 – Verschoning en wraking .....	38
Artikel 42 – Aansprakelijkheid .....	39
<b>Hoofdstuk 16 – Bepalingen omtrent dit reglement .....</b>	<b>40</b>
Artikel 43 – Uitleg, aanvulling of afwijken van het reglement .....	40
Artikel 44 – Vaststelling en wijziging van het reglement .....	40
Artikel 45 – Datum van inwerkingtreding.....	40

## Hoofdstuk 1 – Definities

### Artikel 1 – Definities

In dit reglement worden de volgende definities gehanteerd:

- a. adres: een postadres of een e-mailadres;
- b. bestuur: bestuur als genoemd in de statuten van GIP;
- c. bewijsmiddelen: alle vormen van bewijs die door partijen zijn aangeleverd;
- d. commissievoorzitter: het lid van de geschillencommissie dat bij de behandeling van een geschil de geschillencommissie voorziet en daartoe door de voorzitter is aangewezen;
- e. commissie van beroep: de commissie van beroep van GIP als genoemd in de statuten van GIP;
- f. GIP: stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen;
- g. geschil: geschil dat betrekking heeft op de uitvoering of toepassing van het pensioenreglement door het pensioenfonds en op handelingen van het pensioenfonds die daarmee verband houden;
- h. geschillencommissie: de geschillencommissie van GIP die een geschil behandelt als genoemd in de statuten van GIP;
- i. interne klachten- en geschillenprocedure: interne klachten- en geschillenprocedure van het pensioenfonds als bedoeld in art. 48b Pensioenwet en 59b Wet verplichte beroepspensioenregeling;
- j. Minister: de minister met het beleidsgebied pensioenen binnen zijn portefeuille, dan wel de ter zake bevoegde staatssecretaris;
- k. Ombudsman Pensioenen: de Ombudsman Pensioenen als genoemd in de statuten van GIP;
- l. partijen: de verzoeker en het pensioenfonds;
- m. pensioenfonds: het pensioenfonds als genoemd in artikel 1 van de Pensioenwet, of het pensioenfonds als genoemd in artikel 1 van de Wet verplichte beroepspensioenregeling dat bij GIP is aangesloten, alsmede de pensioeninstelling uit een andere lidstaat als genoemd in artikel 1 van de Pensioenwet of de Wet verplichte beroepspensioenregeling ten aanzien van de pensioenregeling waarop de Nederlandse sociale en arbeidswetgeving van toepassing is die bij GIP is aangesloten;
- n. pensioenreglement: het pensioenreglement van het pensioenfonds dat op de verzoeker van toepassing is;
- o. Raad van Advies: Raad van Advies als genoemd in de statuten van GIP;
- p. secretaris: de secretaris van GIP die de Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie ondersteunt;
- q. schriftelijk: per post of elektronisch, afhankelijk van de keuze van de partij waarmee GIP correspondeert;
- r. verzoeker: de deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde die een geschil tegen het pensioenfonds bij GIP heeft ingediend;
- s. voorzitter: de voorzitter van de geschillencommissie van GIP. Bij afwezigheid van de voorzitter wordt een vicevoorzitter aangewezen die de voorzitter vervangt.

Toelichting artikel 1

*De pensioenbegrippen in dit reglement hebben dezelfde betekenis als in de Pensioenwet en in de Wet verplichte beroepspensioenregeling voor beroepspensioenfondsen, tenzij in dit reglement een andere uitleg aan een begrip wordt gegeven.*

*De definitie van de Ombudsman Pensioenen, de geschillencommissie, de voorzitter, commissievoorzitter en secretaris worden als volgt toegelicht.*

*De Ombudsman Pensioenen bemiddelt bij geschillen tussen de verzoeker en het pensioenfonds. De werkwijze van de Ombudsman Pensioenen bij bemiddeling is geregeld in hoofdstuk 6. Daarnaast heeft de Ombudsman Pensioenen enkele aanvullende bevoegdheden die in hoofdstuk 14 zijn geregeld.*

*De geschillencommissie behandelt een geschil en doet een uitspraak in een geschil dat door een verzoeker bij de geschillencommissie aanhangig is gemaakt.*

*De voorzitter heeft de leiding van de geschillencommissie. De voorzitter kan beslissingen nemen over zaken die betrekking hebben op de behandeling van geschillen door de geschillencommissie. De voorzitter wijst de leden en de commissievoorzitter aan die in een bepaald geschil de geschillencommissie vormen.*

*De commissievoorzitter is het lid van de geschillencommissie in een bepaald geschil, die de geschillencommissie voorziet en daartoe door de voorzitter is aangewezen. De persoon van de commissievoorzitter kan dezelfde of een andere persoon zijn als de voorzitter.*

*De secretaris ondersteunt de Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie. Hij/zij is het aanspreekpunt tijdens de bemiddeling van het geschil bij de Ombudsman Pensioenen en de behandeling van het geschil bij de geschillencommissie. Een secretaris die de Ombudsman Pensioenen in een geschil ondersteunt, kan niet de geschillencommissie in hetzelfde geschil ondersteunen. De secretaris voert zijn/haar werkzaamheden uit onder verantwoordelijkheid van GIP.*

## Hoofdstuk 2 – Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie

### Artikel 2 – Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie

1. Bij GIP bemiddelt de Ombudsman Pensioenen bij een geschil tussen de verzoeker en het pensioenfonds en doet de geschillencommissie uitspraak in een geschil tussen de verzoeker en het pensioenfonds
2. GIP behandelt het geschil als volgt:
  - a. eerst bemiddelt de Ombudsman Pensioenen, behalve als hij daarvoor geen ruimte ziet of als de verzoeker het geschil zonder tussenkomst van de Ombudsman Pensioenen wil voorleggen aan de geschillencommissie;
  - b. als bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, als de Ombudsman Pensioenen geen ruimte voor bemiddeling ziet, of de verzoeker het geschil direct aan de geschillencommissie wil voorleggen, dan behandelt de geschillencommissie het geschil.

#### Toelichting artikel 2 lid 2

*Bij een geschil tussen de verzoeker en het pensioenfonds kan GIP via de Ombudsman Pensioenen bemiddelen of via de geschillencommissie een uitspraak doen. Dit kan alleen nadat de interne klachten- en geschillenprocedure van het pensioenfonds is doorlopen.*

*Bij bemiddeling onderzoekt de Ombudsman Pensioenen of de verzoeker en het pensioenfonds tot een oplossing van het geschil kunnen komen. Bemiddelen is het zoeken naar een oplossing voor het geschil. De Ombudsman Pensioenen kan voorstellen voor oplossingen doen. Als het geschil via bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen niet is opgelost, kan de verzoeker zich daarna tot de geschillencommissie wenden, die een uitspraak in het geschil doet. De verzoeker kan ook besluiten naar de rechter te gaan.*

*De verzoeker is niet verplicht om het geschil aan de Ombudsman Pensioenen voor te leggen. Hij/zij kan GIP ook verzoeken om het geschil direct voor te leggen aan de geschillencommissie en dus niet eerst de Ombudsman Pensioenen om bemiddeling vragen. De geschillencommissie doet uitspraken in geschillen die aan haar worden voorgelegd.*

## Hoofdstuk 3 – Welke geschillen worden behandeld

### Artikel 3 – Welke geschillen behandelt GIP

1. GIP neemt een geschil in behandeling als het geschil betrekking heeft op de uitvoering of de toepassing van het pensioenreglement door het pensioenfonds en op handelingen van het pensioenfonds die daarmee verband houden en daardoor het individuele belang van de verzoeker wordt geschaad.
2. Onder uitvoering van het pensioenreglement wordt tevens verstaan:
  - a. de uitvoering van een implementatieplan als genoemd in art. 150i Pensioenwet en art. 145h Wet verplichte beroepspensioenregeling;
  - b. de uitvoering van een collectieve waardeoverdracht naar de gewijzigde pensioenregeling als genoemd in art. 150m Pensioenwet en art. 145l Wet verplichte beroepspensioenregeling.
3. In ieder geval behoren niet tot de bevoegdheid van GIP:
  - a. geschillen ten aanzien van afspraken die door sociale partners respectievelijk werkgever en werknemer of de beroepspensioenvereniging zijn gemaakt over de inhoud van de pensioenregeling;
  - b. geschillen over besluiten met algemene strekking van het pensioenfonds; en
  - c. geschillen die verband houden met de vraag of sprake is van verplichte deelneming in een bedrijfstakpensioenfonds of een beroepspensioenregeling.

#### Algemene toelichting artikel 3

*Een deelnemer, gewezen deelnemer, pensioengerechtigde of andere aanspraakgerechtigde van een pensioenfonds kan als verzoeker bij GIP een geschil aanhangig maken tegen dat pensioenfonds over de uitvoering of de toepassing van het pensioenreglement op hem/haar.*

*In dit artikel is geregeld welke soort zaken GIP in behandeling neemt. Dit geldt zowel voor de bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen als voor de geschilbeslechting door de geschillencommissie. GIP kent geen onderscheid in het soort zaken dat de Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie in behandeling kunnen nemen.*

#### Toelichting artikel 3 lid 1

*Tot de bevoegdheid van GIP behoren geschillen die gaan over de uitvoering of de toepassing van het pensioenreglement door het pensioenfonds en over handelingen van het pensioenfonds die daarmee verband houden. Hieronder valt ook een nalaten van het pensioenfonds, wat betekent dat een pensioenfonds niet heeft uitgevoerd, toegepast of gehandeld terwijl het dat wel had moeten doen.*

*De bevoegdheid van GIP heeft een ruime omschrijving en wordt door GIP ruim ingevuld. De zinsnede ‘handelingen van het pensioenfonds die daarmee verband houden’ brengt dit tot uitdrukking. Het handelen van het pensioenfonds moet Het GIP behandelt alleen geschillen over de uitvoering van het pensioenreglement waarbij het handelen van het pensioenfonds*



*gevolgen heeft voor de individuele rechtspositie van de verzoeker jegens het individuele belang van de verzoeker wordt geschaad. In het tweede deel van lid 1 komt tot uitdrukking dat voor toegang tot GIP vereist is dat het handelen van het pensioenfonds een uitwerking moet hebben voor de rechtsverhouding tussen verzoeker en pensioenfonds. Een geschil kan ook bestaan en behandeld worden door GIP, als tussen verzoeker en pensioenfonds een geschil bestaat of er sprake is van een pensioenaanspraak of pensioenrecht, bijvoorbeeld van een partner van een deelnemer.*

*Onder meer behandelt GIP geschillen over de door het pensioenfonds voor de verzoeker vastgestelde, berekende of toegekende aanspraak of recht op (ouderdoms-, nabestaanden- of arbeidsongeschiktheids-)pensioen, de premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, de door de verzoeker ontvangen informatie (waaronder in het kader van keuzebegeleiding), pensioenoverzichten en andere communicatie-uitingen van het pensioenfonds, een terugvordering van uitgekeerd pensioen en termijnoverschrijdingen.*

*De bevoegdheid van GIP kent beperkingen. Klachten die uitsluitend betrekking hebben op de wijze van bejegening door het pensioenfonds en die niet ook de uitvoering en toepassing van het pensioenreglement betreffen, worden door de Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie niet behandeld.*

#### Toelichting artikel 3 lid 2

*Geschillen kunnen ook gaan over de overgang naar het nieuwe pensioenstelsel als gevolg van de Wet toekomst pensioenen. Een verzoeker kan een geschil over de uitvoering van het implementatieplan aan GIP voorleggen. Kort gezegd legt het pensioenfonds in het implementatieplan vast hoe het de overgang naar de nieuwe pensioenregeling vormgeeft en hoe het daarbij met de opgebouwde pensioenen omgaat. Geschillen over het inbaarverzoek van de sociale partners zelf kunnen niet aan GIP worden voorgelegd. Zie ook de toelichting bij lid 1.*

*De verzoeker kan ook geschillen over de uitvoering of toepassing van het zogenaamde inbaarbesluit aan GIP voorleggen. Bij invaren worden de opgebouwde pensioenaanspraken en rechten ingebracht in de nieuwe pensioenregeling. Geschillen over de inhoud van het inbaarbesluit van het pensioenfonds kunnen niet aan GIP worden voorgelegd.*

#### Toelichting artikel 3 lid 3

*Geschillen die gaan over de inhoud van de pensioenregeling en de vaststelling of wijziging daarvan, behandelt GIP niet. Dit wordt in het arbeidsvoorwaardelijk overleg tussen de werkgever(sorganisaties) en de werknemer(sorganisaties) afgesproken. Bij een beroepspensioenregeling wordt de pensioenregeling door de beroepspensioenvereniging vastgesteld. Dit valt buiten de bevoegdheid van GIP.*

*Geschillen in verband met de (eventuele) aansluitplicht van een werkgever en over de uitvoering en toepassing van verplichtstellingsbesluiten vallen buiten de bevoegdheid van GIP. Voorbeelden van deze geschillen zijn geschillen die betrekking op en verband houden*

*met premievorderingen van het pensioenfonds op de werkgever en geschillen die betrekking hebben op het geen premie wel recht beginsel in geval van een verplichtgesteld bedrijfstakpensioenfonds, waarbij de verzoeker stelt dat de werkgever zich had moeten aansluiten bij het pensioenfonds. Voor een uitspraak daarover moet immers ook geoordeeld worden of de verplichtstelling van toepassing is en daarvoor is GIP niet bevoegd.*

*(Geschillen over) Besluiten van het pensioenfonds met een algemene strekking kunnen niet aan GIP worden voorgelegd. Geschillen die aan GIP worden voorgelegd moeten een individueel karakter hebben. Wanneer de uitvoering van een dergelijk besluit valt onder 'de uitvoering van het pensioenreglement' als bedoeld in artikel 3 lid 1 en het individuele belang van de deelnemer hierdoor wordt geschaad, kan het betreffende geschil wél worden voorgelegd aan GIP. Als voorbeeld: een indexatiebesluit is een besluit van algemene strekking. Het GIP behandelt geen geschillen hierover. Maar wanneer er een geschil is tussen de verzoeker en het pensioenfonds of de indexatie voor deze deelnemer correct is vastgesteld, dan is de deelnemer door de uitvoering van (de indexatiebepaling van het) pensioenreglement in zijn individuele belang geschaad. Dit geschil kan op grond van artikel 3 lid 1 wel worden voorgelegd aan GIP.*

#### **Artikel 4 – Welke geschillen behandelt GIP niet**

1. GIP behandelt een geschil niet in de volgende gevallen:
  - a. het geschil behoort niet tot de bevoegdheid van GIP, zoals genoemd in artikel 3 van dit reglement;
  - b. een andere door de overheid erkende buitengerechtelijke geschilleninstantie is bevoegd om het geschil te behandelen;
  - c. een rechter, arbiter of een bindend adviseur heeft het geschil in behandeling of heeft over het geschil al een uitspraak gedaan;
  - d. GIP heeft het geschil van de verzoeker al in behandeling of al behandeld;
  - e. het geschil is aanhangig gemaakt door twee of meer personen die hun belangen hebben gebundeld. GIP behandelt alleen geschillen van individuele verzoekers;
  - f. er zijn al afspraken gemaakt tussen de verzoeker en het pensioenfonds om het geschil op te lossen en beide partijen hebben met deze afspraken aantoonbaar ingestemd;
  - g. het geschil is door GIP beoordeeld als 'kennelijk ongegrond'. Dat is het geval als op basis van wetgeving, jurisprudentie of eerdere uitspraken van GIP het onmiddellijk duidelijk is dat de vordering van verzoeker niet zal worden toegewezen;
  - h. de verzoeker maakt een geschil aanhangig waarbij het belang van de vordering meer dan een miljoen (1.000.000) euro (exclusief vertragingsrente en kosten) bedraagt. In dat geval behandelt GIP het geschil alleen tot een miljoen (1.000.000) euro;
  - i. de behandeling van het geschil brengt de effectieve werking van GIP ernstig in het gedrang. Hiervan is onder meer sprake als het onderzoek dat nodig is voor de behandeling van het geschil te veel tijd vraagt of te ingewikkeld is.
2. GIP behandelt geen geschillen die voor 1 juli 2023 als klacht in de klachten- en geschillenprocedure van het pensioenfonds zijn gemeld.
3. GIP behandelt geen tegenvorderingen van het pensioenfonds tegen de verzoeker.

Toelichting artikel 4 lid 2

*GIP behandelt met ingang van 1 januari 2024 geschillen tussen verzoekers en aangesloten pensioenfondsen.*

*Hierbij gaat het om geschillen die vanaf 1 juli 2023 als klacht in de klachten- en geschillenprocedure door een pensioen- of aanspraakgerechtigde bij het pensioenfonds zijn gemeld. Geschillen die door een pensioen- of aanspraakgerechtigde als klacht vóór 1 juli 2023 bij het pensioenfonds zijn gemeld, worden niet door GIP behandeld.*

*De reden is dat de wettelijk verplichting van pensioenfondsen om zich bij een buitengerechtelijke geschilleninstantie aan te melden, met de invoering van de Wet toekomst pensioenen ontstaan. Deze wet is per 1 juli 2023 in werking getreden. GIP behandelt per 1 januari 2024 geschillen tussen verzoekers en pensioenfondsen. De datum van de invoering van de Wet toekomst pensioenen wordt als grensdatum aangehouden.*

*Voor de geschillen die voor 1 juli 2023 in de interne klachten- en geschillenprocedure zijn gemeld bij het pensioenfonds, is het reglement van de Ombudsman Pensioenen van toepassing zoals dat luidde op 31 december 2023.*

Toelichting artikel 4 lid 3

*Een pensioenfonds kan geen tegenvordering indienen tegen de verzoeker bij GIP. Dit wil zeggen dat een pensioenfonds geen tegeneis bij GIP aanhangig kan maken. In artikel 48c van de Pensioenwet is bepaald dat GIP er is voor klachten en geschillen van de deelnemer tegen het pensioenfonds. GIP stelt het pensioenfonds uiteraard wel in de gelegenheid om verweer te voeren tegen hetgeen door de verzoeker naar voren is gebracht. Als het pensioenfonds een geschil heeft met de deelnemer kan het pensioenfonds naar de rechter gaan.*

## Hoofdstuk 4 – Aanhangig maken van een geschil

### Artikel 5 – Wijze van aanhangig maken van een geschil

1. De verzoeker kan een geschil bij GIP aanhangig maken:
  - a. door het online klachtenformulier op de website van GIP in te vullen en te verzenden;
  - b. door het papieren klachtenformulier van GIP in te vullen en op te sturen;
  - c. door een brief of e-mail te sturen naar GIP; of
  - d. op een andere manier die GIP toestaat.
2. De verzoeker legt bij het aanhangig maken van het geschil zo duidelijk mogelijk uit:
  - a. waar het geschil over gaat;
  - b. wat het pensioenfonds volgens de verzoeker verkeerd heeft gedaan; en
  - c. wat het pensioenfonds volgens de verzoeker moet doen om het geschil op te lossen.
3. De verzoeker geeft bij het aanhangig maken van het geschil aan of hij/zij kiest voor een bindende uitspraak of een niet bindende uitspraak van de geschillencommissie, als hij/zij het geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen. **De keuze voor een bindende of niet bindende uitspraak kan op een later tijdstip niet worden gewijzigd.**
4. De verzoeker kan bij het aanhangig maken van het geschil bewijsmiddelen bijvoegen.
5. Een geschil kan worden aanhangig gemaakt door de vertegenwoordiger van een verzoeker, als is voldaan aan artikel 13 van dit reglement.

#### Toelichting artikel 5 lid 1

*De verzoeker kan op verschillende manieren een geschil bij GIP aanhangig maken. Als een verzoeker een brief of e-mail naar GIP stuurt of op een andere manier die GIP toestaat een geschil aanhangig maakt, kan het zijn dat GIP de verzoeker zal vragen om ook het klachtenformulier in te vullen en op te sturen. GIP beschikt dan over alle informatie die nodig is voor het in behandeling nemen van een geschil.*

#### Toelichting artikel 5 lid 3

*De verzoeker moet bij het aanhangig maken van het geschil bij GIP aangeven of hij/zij kiest voor een bindende uitspraak of een niet bindende uitspraak van de geschillencommissie, als hij/zij het geschil aan de geschillencommissie wil voorleggen.*

*De verzoeker moet dit in het klachtenformulier aangeven, als hij daarvan gebruik maakt. Stuurt de verzoeker een brief of e-mail naar GIP of legt de verzoeker op een andere manier die GIP toestaat contact, dan moet hij/zij de keuze voor een bindende of niet bindende uitspraak daarin aangeven. De verzoeker kan een eenmaal gemaakte keuze voor een bindende of niet bindende uitspraak niet achteraf wijzigen. Indien een verzoeker geen keuze maakt, dan zal GIP de verzoeker vragen alsnog een keuze te maken. Als de verzoeker dan nog geen keuze maakt, neemt de geschillencommissie het geschil niet in behandeling.*

*De verzoeker kan kiezen voor een bindende uitspraak of een niet bindende uitspraak. Wij leggen de belangrijkste verschillen uit. Bij een bindende uitspraak moeten beide partijen de uitspraak van de geschillencommissie naleven. Een partij die het niet eens is met een bindende uitspraak kan in beroep bij de commissie van beroep van GIP.*

*De verzoeker en het pensioenfonds zijn verplicht een bindende uitspraak op te volgen. Wel staat tegen een bindende uitspraak in bepaalde gevallen beroep open bij de commissie van beroep. Zie hiervoor artikel 35 van dit procesreglement en het procesreglement commissie van beroep. Daarnaast kunnen de verzoeker en het pensioenfonds aan de burgerlijke rechter vragen om een bindende uitspraak te vernietigen. Zie de toelichting bij artikel 32 lid 9 van dit reglement.*

*Bij een niet bindende uitspraak zijn partijen niet verplicht zich te houden aan de uitspraak van de geschillencommissie. Partijen kunnen ook niet in beroep gaan bij de commissie van beroep, behalve in uitzonderlijke situaties die zijn omschreven in artikel 2 van het reglement van de commissie van beroep. Een partij die het niet eens is met een niet-bindende uitspraak, kan wel naar de rechter stappen.*

*Als een verzoeker kiest voor een niet bindende uitspraak, dan is de uitspraak ook voor het pensioenfonds niet bindend. Dit betekent dat partijen niet verplicht zijn een niet bindende uitspraak op te volgen. Wanneer een verzoeker het niet eens is met de uitspraak, kan deze zich richten tot de bevoegde rechter.*

*Een pensioenfonds heeft bij de aansluiting bij GIP ingestemd met een bindende uitspraak van de geschillencommissie, als de verzoeker hier bij het aanhangig maken van het geschil ook voor kiest. Hierop geldt de uitzondering dat een uitspraak van de geschillencommissie voor de verzoeker en het pensioenfonds niet bindend is als de geschillencommissie een uitspraak doet met een financieel belang van meer dan 250.000 euro. Dit betekent dat de verzoeker en het pensioenfonds de uitspraak niet hoeven op te volgen. De verzoeker en het pensioenfonds kunnen wel samen afspreken dat de uitspraak wel bindend voor beide partijen is. Beide partijen moeten hiermee akkoord gaan.*

*Verwezen wordt naar art. 32 lid 5 van dit procesreglement en de toelichting hierop.*

#### Toelichting artikel 5 lid 4

*De verzoeker kan bij het aanhangig maken van het geschil bewijsmiddelen bijvoegen, die zijn standpunt kunnen onderbouwen. Te denken valt aan correspondentie met het pensioenfonds of pensioenoverzichten die de verzoeker van het pensioenfonds heeft ontvangen.*

### **Artikel 6 – Termijnen voor het aanhangig maken van een geschil**

1. De verzoeker kan een geschil bij GIP aanhangig maken nadat:
  - a. de interne klachten- en geschillenprocedure bij het pensioenfonds is doorlopen;

- b. tien (10) weken zijn verstreken na ontvangst van de ontvangstbevestiging van het pensioenfonds als reactie op de klacht; of,
  - c. twaalf (12) weken zijn verstreken na het indienen van de klacht bij het pensioenfonds.
2. De termijnen genoemd in lid 1 worden verlengd met de termijn van beantwoording die het pensioenfonds aan de verzoeker heeft gegeven om vragen te beantwoorden na het voorleggen van de klacht aan het pensioenfonds. De termijnen worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door het pensioenfonds.
  3. De termijnen genoemd in lid 1 worden verlengd met de periode die partijen in onderling overleg hebben afgesproken teneinde in de interne klachten- en geschillenprocedure het geschil op te lossen.
  4. De verzoeker kan bij GIP een geschil aanhangig maken tot een (1) jaar nadat het pensioenfonds in de interne klachten- en geschillenprocedure de klacht geheel of gedeeltelijk heeft afgewezen en daarbij op de mogelijkheid heeft gewezen bij GIP een geschil aanhangig te maken.
  5. Als het pensioenfonds de klacht van verzoeker geheel of gedeeltelijk heeft afgewezen maar het pensioenfonds niet op de mogelijkheid heeft gewezen bij GIP een geschil aanhangig te maken, dan kan de verzoeker binnen een redelijke termijn een geschil aanhangig maken, nadat de verzoeker van het bestaan van GIP op de hoogte is geraakt.
  6. Een te laat aanhangig gemaakt geschil behandelt GIP alleen als de verzoeker de termijnoverschrijding niet kan worden verweten en deze overschrijding ook niet om andere redenen voor rekening en risico van de verzoeker moet komen. Hierbij wordt in aanmerking genomen dat het belang van het pensioenfonds niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat aanhangig maken van het geschil.
  7. De datum waarop GIP het document heeft ontvangen waarmee het geschil aanhangig wordt gemaakt als genoemd in art. 5 lid 1 van dit reglement, geldt als de datum waarop het geschil aanhangig is gemaakt.

### *Toelichting artikel 6*

*De verzoeker moet een geschil altijd eerst als klacht bij het pensioenfonds voorleggen. Het pensioenfonds heeft hiervoor een interne klachten- en geschillenprocedure ingericht. Via deze procedure kan het pensioenfonds mogelijk zelf de klacht naar tevredenheid oplossen. Lukt dat niet of niet helemaal, dan kan de verzoeker zich tot GIP wenden en de klacht als geschil bij GIP aanhangig maken.*

*Het pensioenfonds heeft hiervoor een interne klachten- en geschillenprocedure. Het pensioenfonds moet binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de verzoeker sturen. Het pensioenfonds moet daarna uiterlijk binnen 10 weken inhoudelijk op de klacht reageren. Deze termijn kan worden verlengd als de verzoeker vragen moet beantwoorden, als het pensioenfonds aanvullende informatie van hem/haar nodig heeft of als dit in onderling overleg samen is afgesproken.*

*Als het pensioenfonds geen ontvangstbevestiging heeft gestuurd, dan kan de verzoeker 12 weken nadat hij/zij de klacht bij het pensioenfonds heeft ingediend, zich rechtstreeks tot*

*GIP wenden. Hij/zij hoeft dan niet meer te wachten op de reactie van het pensioenfonds op de ingediende klacht.*

*De verzoeker moet een geschil tijdig bij GIP aanhangig maken. Dit betekent dat de verzoeker binnen 1 jaar nadat het pensioenfonds de klacht heeft afgewezen en de verzoeker op de mogelijkheid heeft gewezen om bij GIP een geschil in te dienen. Als het pensioenfonds niet op GIP heeft gewezen, dan geldt een redelijke termijn nadat de verzoeker bekend is geraakt met het bestaan van GIP.*

*Als het geschil te laat bij GIP aanhangig is gemaakt, kan GIP dit geschil alleen in behandeling nemen als dit niet aan de verzoeker kan worden verweten en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor zijn/haar rekening en risico moet komen. De termijnoverschrijding moet zich hebben voorgedaan door een situatie die buiten de invloed van verzoeker ligt en waar hij/zij niet voor verantwoordelijk is. Het belang dat het pensioenfonds heeft, speelt hierbij ook een rol.*

#### **Artikel 7 – Bevestigen ontvangst geschil**

1. GIP stuurt aan de verzoeker schriftelijk een ontvangstbevestiging binnen twee (2) weken na de ontvangst van het geschil.
2. In de ontvangstbevestiging krijgt de verzoeker in ieder geval informatie over:
  - a. de procedure bij GIP; en
  - b. de mogelijkheid om zich door iemand anders als bedoeld in artikel 13 van dit reglement, te laten bijstaan of vertegenwoordigen.

#### **Artikel 8 – Geschil niet behandelbaar**

1. GIP meldt de verzoeker en het pensioenfonds schriftelijk dat het geschil niet door de Ombudsman Pensioenen en/of de geschillencommissie wordt behandeld. GIP streeft ernaar dat dit gebeurt binnen drie (3) weken na ontvangst van het geschil of van de aanvullende informatie waar GIP om heeft gevraagd. Daarbij geeft GIP aan wat de reden is dat het geschil niet wordt behandeld en dat de verzoeker het recht heeft om naar de rechter te gaan.
2. Als de interne klachten- en geschillenprocedure bij het pensioenfonds niet is afgerond, dan vraagt GIP aan het pensioenfonds om de interne klachten- en geschillenprocedure zo spoedig mogelijk af te ronden. GIP vraagt dit alleen als de verzoeker hiervoor toestemming heeft gegeven.

#### *Toelichting Artikel 8 lid 1*

*In artikel 3 en 4 staat welke geschillen GIP (niet) behandelt.*

#### **Artikel 9 – Bezwaar tegen het niet behandelen van het geschil**

1. De verzoeker kan bij de voorzitter bezwaar maken tegen de beslissing van GIP om het geschil niet of niet verder te behandelen.

2. De verzoeker dient het bezwaar in per post of elektronisch door het invullen en opsturen van het bezwaarformulier dat op de website van GIP staat.
3. De verzoeker dient het bezwaar bij GIP in binnen vier (4) weken na de dagtekening van het bericht van GIP dat het geschil niet wordt behandeld.
4. Als de voorzitter het bezwaar gegrond verklaart, dan neemt GIP het geschil alsnog in behandeling.
5. Als de voorzitter het bezwaar niet gegrond verklaart, of als het bezwaar niet op tijd is ingediend, dan wordt het geschil niet verder in behandeling genomen. GIP sluit dan het dossier.
6. Er is bij GIP geen bezwaar mogelijk tegen het oordeel van de voorzitter over het bezwaar.



## Hoofdstuk 5 – Behandeling door GIP

### Artikel 10 – Behandelen geschil door GIP

GIP streeft ernaar alle geschillen te behandelen binnen twaalf (12) maanden nadat het geschil bij GIP aanhangig is gemaakt.

### Artikel 11 – Informatieverzoek

1. De Ombudsman Pensioenen en de geschillencommissie kunnen partijen vragen om informatie aan te leveren. Ook kan GIP informatie met betrekking tot het geschil dat door de verzoeker aanhangig is gemaakt aan een ander pensioenfonds vragen dan het pensioenfonds waartegen het geschil aanhangig is gemaakt. De verzoeker moet hiervoor schriftelijk toestemming geven.
2. De ontvangen informatie wordt aan partijen in het geschil beschikbaar gesteld.
3. De andere partij mag op de informatie reageren, tenzij de Ombudsman Pensioenen of de geschillencommissie de informatie niet van belang vindt voor het beoordelen van het geschil. In dat geval wordt de informatie niet met de andere partij gedeeld.
4. Tegen de beslissing om wel of geen informatie op te vragen is geen bezwaar mogelijk. Dat geldt ook voor de beslissing om wel of geen reactie op de verstrekte informatie op te vragen.

### Artikel 12 – Termijnen voor het voldoen aan een verzoek

1. De termijn waarbinnen een partij informatie moet aanleveren of een ander verzoek van GIP moet opvolgen is drie (3) weken. Deze drie (3) weken lopen vanaf het moment dat daarom schriftelijk is gevraagd door GIP. Als een partij daarom vraagt, kan GIP die termijn verlengen;
2. GIP stuurt een schriftelijke herinnering als de gevraagde informatie niet tijdig is ontvangen of een ander verzoek niet tijdig is opgevolgd. De partij krijgt dan een extra termijn van twee (2) weken;
3. GIP bepaalt wat de gevolgen zijn als de gevraagde informatie na een herinnering niet is aangeleverd of als een ander verzoek van GIP niet tijdig is opgevolgd.
4. Bij het bepalen of de door GIP gevraagde informatie tijdig is aangeleverd of een ander verzoek van GIP tijdig is opgevolgd, kijkt GIP naar:
  - a. de datum waarop GIP het bericht met het informatieverzoek of ander verzoek heeft verstuurd (dagtekening); en
  - b. de datum waarop GIP het gevraagde heeft ontvangen.

### Artikel 13 – Vertegenwoordiging

Partijen kunnen zich bij GIP laten bijstaan of vertegenwoordigen, door een advocaat of een andere persoon. In het geval van bijstand of vertegenwoordiging door een andere persoon, moet de partij deze persoon hiervoor machtigen door het ondertekenen van een machtigingsformulier dat op de website van GIP staat.

### Toelichting artikel 13

*Van bijstand is sprake als een partij zich laat bijstaan door een of meer personen. Deze persoon of personen kunnen helpen bij het opstellen van de stukken en kunnen samen met de verzoeker tijdens een bemiddelingsprocedure en/of een zitting van de geschillencommissie aanwezig zijn en het woord voeren.*

*Van vertegenwoordiging is sprake als een persoon of andere personen namens de verzoeker optreden. Een vertegenwoordiger kan namens de verzoeker stukken opstellen en het woord voeren. Bij vertegenwoordiging hoeft de verzoeker niet zelf aanwezig te zijn bij een bemiddelingsprocedure en/of een zitting van de geschillencommissie. De geschillencommissie kan hierom wel vragen als dit in het belang van de zaak is.*

### **Artikel 14 – Taal**

1. GIP behandelt het geschil in de Nederlandse taal.
2. Als het klachtenformulier of een bewijsstuk is geschreven in een andere taal dan het Nederlands of Engels, kan GIP vragen om een vertaling door een vertaler. De kosten hiervan worden gedragen door de partij die het stuk indient.
3. De verzoeker kan zich laten bijstaan door een tolk. De kosten hiervan worden gedragen door de verzoeker.

### Toelichting artikel 14

*De vertaler en de tolk als genoemd in lid 2 en lid 3 van dit artikel hoeven niet als zodanig te zijn beëdigd. Zij dienen te zorgen voor een adequate vertaling of vertolking.*

### **Artikel 15 – Communiceren met GIP**

1. GIP stuurt de berichten aan de verzoeker naar het laatste adres dat de verzoeker aan GIP heeft doorgegeven.
2. Als de verzoeker een vertegenwoordiger heeft en hiervoor kiest, stuurt GIP de berichten naar de vertegenwoordiger.
3. GIP stuurt berichten aan het pensioenfonds naar het laatste adres dat het pensioenfonds aan GIP heeft doorgegeven. Heeft het pensioenfonds een vertegenwoordiger, dan stuurt GIP berichten alleen naar zijn vertegenwoordiger.
4. GIP stelt een beveiligde digitale omgeving (Mijn Omgeving) beschikbaar, waarbinnen de verzoeker en het pensioenfonds documenten aan GIP kunnen verzenden en van GIP kunnen ontvangen. Partijen kunnen GIP meedelen via de digitale omgeving met GIP te willen corresponderen.

### Toelichting artikel 15 lid 2

*GIP stuurt berichten aan de verzoeker. Alleen als de verzoeker ervoor heeft gekozen dat GIP de berichten aan de vertegenwoordiger stuurt, dan stuurt GIP de berichten alleen aan die vertegenwoordiger. De verzoeker wordt dan door de vertegenwoordiger geïnformeerd.*

### Toelichting artikel 15 lid 4

*Als de verzoeker en/of het pensioenfonds via de beveiligde digitale Mijn Omgeving documenten aan GIP willen sturen en van GIP willen ontvangen, dan wordt niet via een postadres of digitaal adres gecommuniceerd. Bij het gebruik van de Mijn Omgeving ontvangt de gebruiker notificaties als er berichten door GIP worden gestuurd of zijn ontvangen.*

## **Artikel 16 – Niet meewerken aan de behandeling van het geschil**

1. Partijen onthouden zich van ongewenst of onbehoorlijk gedrag ten opzichte van elkaar en ten opzichte van GIP en degenen die voor GIP werkzaamheden uitvoeren.
2. GIP is bevoegd om passende maatregelen te treffen als een partij ongewenst of onbehoorlijk gedrag vertoont of als een partij de vaststelling van de feiten frustreert. Hiertegen staat geen bezwaar open.

### Toelichting artikel 16 lid 2

*Een passende maatregel in het geval van ongewenst of onbehoorlijk gedrag kan zijn het uitsluiten van een partij van de mondelinge behandeling. Een ander passende maatregel is dat de verzoeker of het pensioenfonds wordt gevraagd zich door een ander te laten vertegenwoordigen. Ook kan GIP de behandeling van het geschil beëindigen. GIP behandelt het geschil dan niet verder.*

## **Artikel 17 – Aanpassen en intrekken geschil**

1. De verzoeker kan de inhoud van het geschil schriftelijk aanpassen tot het einde van het schriftelijk onderzoek door de geschillencommissie als genoemd in artikel 24 van dit reglement. Hierbij geldt het volgende:
  - a. GIP informeert het pensioenfonds over de aanpassing van het geschil;
  - b. het pensioenfonds kan tegen de aanpassing binnen twee (2) weken bezwaar maken. De Ombudsman Pensioenen of de commissievoorzitter beslist dan op het bezwaar;
  - c. de Ombudsman Pensioenen of de commissievoorzitter kan de aanpassing van de inhoud van het geschil weigeren als dit naar zijn oordeel in strijd is met de eisen van een goede procesorde.
2. De verzoeker kan het geschil schriftelijk intrekken tot aan de uitspraak van de geschillencommissie. De Ombudsman Pensioenen of de geschillencommissie bevestigt de intrekking schriftelijk aan partijen.

### Toelichting artikel 17

*Een verzoeker mag zowel tijdens de bemiddelingsfase als tijdens de geschilbeslechttingsfase de inhoud van het geschil aanpassen. Hij/zij kan bijvoorbeeld minder of meer vorderen. Ook het wijzigen van de vordering is mogelijk. Het aanpassen van de inhoud van het geschil kan tot het eind van het schriftelijk onderzoek door de geschillencommissie.*

*Tijdens de bemiddelingsfase moet de verzoeker een verzoek tot het wijzigen van de inhoud van het geschil voorleggen aan de Ombudsman. Als het geschil bij de geschillencommissie aanhangig is gemaakt, dan moet de verzoeker een dergelijk verzoek voorleggen aan de commissievoorzitter.*

*De Ombudsman Pensioenen of de commissievoorzitter kan de aanpassing/wijziging weigeren als dit naar zijn oordeel in strijd is met de goede procesorde. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de aanpassing/wijziging leidt tot een onnodige vertraging in de bemiddeling in of behandeling van het geschil.*

### **Artikel 18 – Minnelijke regeling**

1. Tijdens de behandeling van het geschil door GIP, kunnen partijen altijd onderling bezien of zij samen tot een afspraak kunnen komen die het geschil oplost.
2. Als het geschil volgens de verzoeker is opgelost, bevestigt hij/zij dit schriftelijk aan GIP. In dat geval sluit GIP het dossier en meldt GIP dit aan partijen.

### Toelichting artikel 18 lid 1

*GIP streeft ernaar om partijen te bewegen om tot een gezamenlijke oplossing voor het geschil te komen, als beide partijen daarvoor openstaan.*

*Partijen kunnen onderling een minnelijke regeling treffen. GIP is daar niet verder bij betrokken en de behandeling bij GIP wordt dan ‘on hold’ gezet. Als zij er samen uit zijn, dan wordt het dossier door GIP gesloten.*

### **Artikel 19 – Geheimhouding**

1. GIP stelt regels vast voor het verwerken van persoonsgegevens.
2. Iedereen die werkzaam is bij GIP of voor GIP werkzaamheden uitvoert en daarbij gegevens of persoonsgegevens over partijen krijgt, ondertekent een geheimhoudingsverklaring en houdt deze gegevens geheim. Dit geldt niet als:
  - a. uit zijn/haar taak de noodzaak tot bekendmaking van de gegevens voortvloeit;
  - b. een wettelijk voorschrift verplicht tot bekendmaking van de gegevens;
  - c. de gegevens beschikbaar zijn in het publieke domein zoals in publieke uitspraken; of
  - d. als een partij laat weten dat GIP de eigen persoonsgegevens niet geheim hoeft te houden.

## Hoofdstuk 6 – Bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen

### Artikel 20 – Gang van zaken bij bemiddeling

1. Bij bemiddeling kan de Ombudsman Pensioenen aan het pensioenfonds vragen om op het geschil te reageren. De Ombudsman Pensioenen stuurt daarbij alle relevante documenten mee die hij van de verzoeker heeft ontvangen. De Ombudsman Pensioenen kan de argumenten van de verzoeker ook aanvullen of toelichten. Het pensioenfonds wordt gevraagd hierop binnen de door de Ombudsman Pensioenen gestelde termijn te reageren.
2. Na ontvangst van de reactie van het pensioenfonds, onderzoekt de Ombudsman Pensioenen of bemiddeling zinvol is of niet.
3. De Ombudsman Pensioenen kan partijen tijdens de bemiddeling onder meer:
  - a. vragen om extra informatie;
  - b. vragen op elkaars standpunten te reageren; of
  - c. uitnodigen voor een bemiddelingsgesprek.
4. De Ombudsman Pensioenen hoort geen getuigen en deskundigen van partijen.
5. De Ombudsman Pensioenen kan een deskundige om advies vragen. Partijen ontvangen van de Ombudsman Pensioenen een exemplaar van het advies en krijgen de gelegenheid om op het advies te reageren.
6. De Ombudsman Pensioenen stuurt van alle relevante documenten die hij van een partij ontvangt een exemplaar aan de andere partij. In bijzondere omstandigheden kan de Ombudsman Pensioenen daarvan gemotiveerd afwijken.
7. De Ombudsman Pensioenen wordt bij zijn werkzaamheden ondersteund door een secretaris.

#### Toelichting artikel 20

*Bemiddeling is het zoeken naar een oplossing voor het geschil. De Ombudsman Pensioenen bepaalt zelf hoe hij bemiddelt. Dat kan bijvoorbeeld door uit te zoeken of sprake is van een misverstand, te onderzoeken of de uitleg van de verzoeker en het pensioenfonds juridisch juist is of het pensioenfonds te vragen om zijn standpunt opnieuw te bekijken. Ook kan de Ombudsman Pensioenen partijen uitnodigen voor een bemiddelingsgesprek en/of een voorstel voor een oplossing te doen (zie artikel 21 van dit reglement).*

#### Toelichting artikel 20 lid 5

*In het bemiddelingsproces zorgt de Ombudsman Pensioenen ervoor dat partijen alle relevante documenten ontvangen. Als sprake is van bijzondere omstandigheden, kan de Ombudsman Pensioenen hiervan afwijken. Hij moet dit wel motiveren. Als bijzondere omstandigheden kunnen medische documenten van de verzoeker of andere vertrouwelijke documenten en informatie worden aangemerkt. Zoals financiële gegevens van de verzoeker.*

## Artikel 21 – Voorstel door de Ombudsman Pensioenen

1. De Ombudsman Pensioenen kan tijdens de bemiddeling aan partijen een voorstel doen om te komen tot een oplossing. De Ombudsman Pensioenen meldt daarbij aan partijen:
  - a. dat zij de keuze hebben om wel of niet akkoord te gaan met het voorstel;
  - b. dat het mogelijk blijft om het geschil aan de rechter of de geschillencommissie voor te leggen;
  - c. dat het voorstel kan verschillen van een uitspraak door een rechter of de geschillencommissie; en
  - d. wat de rechtsgevolgen zijn als partijen akkoord gaan met het voorstel.
2. De Ombudsman Pensioenen geeft partijen voldoende tijd om op het voorstel te reageren. Deze termijn is minimaal twee (2) weken. De termijn kan worden verlengd als dit voor de oplossing van het geschil nodig is.
3. Als het geschil volgens de verzoeker is opgelost, bevestigt de Ombudsman Pensioenen dat schriftelijk aan partijen in een brief. Als een van de partijen hierom vraagt, worden de afspraken vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst.
4. De Ombudsman Pensioenen laat het schriftelijk aan partijen weten als bemiddelen naar zijn mening niet of niet meer mogelijk is. De Ombudsman Pensioenen bericht partijen schriftelijk:
  - a. de reden waarom verder bemiddelen niet meer mogelijk is;
  - b. dat de verzoeker de geschillencommissie om een uitspraak kan vragen binnen zes (6) weken na de dagtekening van het bericht; en
  - c. dat de verzoeker in plaats van de geschillencommissie de rechter kan vragen om een uitspraak.

### Toelichting artikel 21 lid 3

*Als bemiddeling tot een oplossing van het geschil heeft geleid, dan worden de afspraken door de Ombudsman Pensioenen vastgelegd in een brief aan de verzoeker en het pensioenfonds.*

*De afspraken worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst als een van de partijen daar om vraagt. Een vaststellingsovereenkomst is een bindende overeenkomst tussen partijen waarin de gemaakte afspraken zijn vastgelegd.*

## Hoofdstuk 7 – Behandeling door de geschillencommissie

### Artikel 22 – Aanvang behandeling door de geschillencommissie

De geschillencommissie behandelt een geschil nadat:

- a. de verzoeker heeft meegedeeld geen bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen te willen;
- b. de Ombudsman Pensioenen van oordeel is dat er geen ruimte is voor bemiddeling, waarna de Ombudsman Pensioenen het geschil doorstuurt naar de geschillencommissie; of
- c. bemiddeling door de Ombudsman Pensioenen heeft plaatsgevonden, maar alleen als de verzoeker daar schriftelijk om vraagt. De verzoeker moet dit verzoeken binnen zes (6) weken na dagtekening van het bericht van de Ombudsman Pensioenen dat de bemiddeling is stopgezet.

### Artikel 23 – Samenstelling van de geschillencommissie

1. De geschillencommissie bestaat uit drie (3) leden, behalve als het geschil eenvoudig van aard is dan bestaat de geschillencommissie uit één (1) lid.
2. De voorzitter beslist per voorgelegd geschil uit hoeveel leden de geschillencommissie bestaat, wijst de leden van de geschillencommissie aan die het geschil behandelen en wijst de commissievoorzitter aan.

#### Toelichting artikel 23 lid 1

*Een geschil dat eenvoudig van aard is, heeft veelal een geringe complexiteit, mede gelet op het beperkte (financiële en/of inhoudelijke) belang van hetgeen wordt gevorderd en de toepassing van de rechtsregels.*

#### Toelichting artikel 23 lid 2

*De voorzitter van de geschillencommissie wijst de leden van de geschillencommissie aan die het geschil behandelen. De voorzitter van de geschillencommissie wijst ook de commissievoorzitter aan, die in de betreffende zaak de taken van de voorzitter overneemt. De commissievoorzitter kan dezelfde of een ander persoon dan de voorzitter zijn. De commissievoorzitter zit de behandeling door de geschillencommissie van het betreffende geschil voor.*

*Tegen de beslissing van de voorzitter of de geschillencommissie uit drie leden of één lid bestaat, is geen beroep mogelijk.*

### Artikel 24 – Schriftelijk onderzoek

1. De geschillencommissie start de behandeling van het geschil door kennis te nemen van de schriftelijke stukken uit de bemiddelingsprocedure als deze heeft plaatsgevonden. Hierbij wordt geen kennis genomen van:
  - a. de werkaantekeningen van de Ombudsman Pensioenen en van degenen die de Ombudsman Pensioenen ondersteunen;
  - b. de informatie die een partij vertrouwelijk aan de Ombudsman Pensioenen heeft gegeven, behalve als die partij daar zelf schriftelijk om vraagt.Als er geen bemiddelingsprocedure bij de Ombudsman Pensioenen heeft plaatsgevonden, dan neemt de geschillencommissie kennis van het document waarmee het geschil aanhangig wordt gemaakt als genoemd in art. 5 lid 1 van dit reglement en de daarbij bijgevoegde bewijsmiddelen.
2. De geschillencommissie vraagt het pensioenfonds om schriftelijk op het geschil te reageren. De geschillencommissie stuurt het pensioenfonds hierbij, als bemiddeling heeft plaatsgevonden, het dossier uit de bemiddelingsprocedure bij de Ombudsman Pensioenen als genoemd in lid 1 van dit artikel. Als geen bemiddelingsprocedure bij de Ombudsman Pensioenen heeft plaatsgevonden, dan stuurt GIP het pensioenfonds het klachtenformulier van de verzoeker en de door de verzoeker aan GIP verstrekte stukken.
3. De geschillencommissie bevestigt de ontvangst van de reactie van het pensioenfonds aan het pensioenfonds en stuurt een exemplaar van de reactie van het pensioenfonds naar de verzoeker. De geschillencommissie laat het schriftelijk aan de verzoeker weten als het pensioenfonds niet heeft gereageerd.

#### *Toelichting artikel 24 lid 1 onder b*

*De Ombudsman Pensioenen verstrekt geen informatie aan de geschillencommissie die een partij vertrouwelijk aan hem heeft gegeven, tenzij een partij hiervoor toestemming geeft. Vertrouwelijke informatie kan bijvoorbeeld zijn medische of financiële gegevens/documenten van de verzoeker.*

#### **Artikel 25 – Mondelinge behandeling**

1. Als een van de partijen om een mondelinge behandeling vraagt, besluit de geschillencommissie tot een mondelinge behandeling.
2. Als geen van de partijen daarom vraagt, besluit de geschillencommissie op basis van het schriftelijk onderzoek of een mondelinge behandeling plaatsvindt. Als de geschillencommissie voldoende informatie uit het schriftelijk onderzoek heeft verkregen om uitspraak te doen, dan vindt geen mondelinge behandeling plaats.
3. De geschillencommissie besluit hoe de mondelinge behandeling plaatsvindt:
  - a. in persoon op het kantoor van de geschillencommissie of op een andere plaats die de geschillencommissie bepaalt; of
  - b. via een door de geschillencommissie aangewezen videoverbinding.De geschillencommissie houdt hierbij rekening met de door partijen opgegeven voorkeuren.
4. Uiterlijk vier (4) weken voor de mondelinge behandeling worden partijen schriftelijk uitgenodigd voor de mondelinge behandeling. In de uitnodiging staat:



- a. de datum, het tijdstip en de plaats van de mondelinge behandeling;
  - b. hoe de mondelinge behandeling plaatsvindt;
  - c. wie de leden van de geschillencommissie zijn;
  - d. dat tot twee (2) weken voor de datum van de mondelinge behandeling schriftelijke stukken mogen worden ingebracht;
  - e. dat tot twee (2) weken voor de mondelinge behandeling schriftelijk kan worden gevraagd om de mondelinge behandeling op een ander moment te laten plaatsvinden. Dit verzoek kan worden afgewezen als daarvoor een zwaarwegende reden is. Deze reden noemt de geschillencommissie in zijn besluit; en
  - f. de tijd die voor de mondelinge behandeling beschikbaar is.
5. Tot uiterlijk twee (2) weken voor de mondelinge behandeling kan elke partij de geschillencommissie:
- a. schriftelijk laten weten dat hij één of meer personen wil meenemen als deskundige, getuige of tolk, en wie dat is/zijn. De verzoeker draagt zelf de kosten. De geschillencommissie beslist of deskundigen of getuigen bij de mondelinge behandeling worden toegelaten en informeert beide partijen hier tijdig over;
  - b. schriftelijk vragen om meer tijd uit te trekken voor de mondelinge behandeling, met daarbij een uitleg van de reden daarvoor. De geschillencommissie informeert beide partijen hier tijdig over;
  - c. schriftelijk laten weten niet deel te nemen aan de mondelinge behandeling.
6. De mondelinge behandeling is niet openbaar.
7. Tijdens de mondelinge behandeling krijgen partijen de gelegenheid om hun standpunten toe te lichten en kan de geschillencommissie alle aanwezige personen vragen stellen. Dit geldt ook voor getuigen of deskundigen. Getuigen en deskundigen worden niet onder ede gehoord.
8. Er mogen geen beeld- of geluidsopnamen van de mondelinge behandeling worden gemaakt door de verzoeker of het pensioenfonds. Een uitzondering geldt als hierom vooraf door een van de partijen is gevraagd en beide partijen alsmede de geschillencommissie hiervoor toestemming hebben gegeven.
9. De geschillencommissie hoort partijen in elkaars aanwezigheid. Als een partij wel is uitgenodigd maar niet bij de mondelinge behandeling aanwezig is, dan hoort de geschillencommissie alleen de andere partij. Zijn partijen niet bij de mondelinge behandeling aanwezig, dan doet de geschillencommissie uitspraak zonder partijen mondeling te horen.

*Toelichting artikel 25 lid 2*

*In beginsel vindt er een mondelinge behandeling plaats, tenzij de geschillencommissie voldoende informatie uit het schriftelijk onderzoek heeft verkregen om uitspraak te doen. Wanneer een van de partijen heeft gevraagd om een mondelinge behandeling, vindt altijd een mondelinge behandeling plaats.*

*Toelichting artikel 25 lid 5*

*Als de verzoeker een vertegenwoordiger heeft aangewezen, hoeft de verzoeker niet zelf aanwezig te zijn bij een zitting van de geschillencommissie. De geschillencommissie kan hierom wel vragen als dit in het belang van de zaak is.*

## Artikel 26 – Vervolg van de procedure na de mondelinge behandeling

1. Als de geschillencommissie het nodig acht voor de beoordeling van het geschil, kan de geschillencommissie een partij na de mondelinge behandeling om aanvullende informatie vragen. De geschillencommissie stuurt een exemplaar van die informatie naar de andere partij, die daarop kan reageren.
2. De geschillencommissie kan in een tussenuitspraak beslissen om een of meer getuigen te horen. De tussenuitspraak vindt zo spoedig mogelijk plaats na de mondelinge behandeling. Voor het horen van een getuige gelden de volgende regels:
  - a. partijen worden schriftelijk uitgenodigd voor het getuigenverhoor;
  - b. partijen kunnen tijdens het getuigenverhoor vragen aan een getuige stellen;
  - c. als een getuige is uitgenodigd maar niet komt opdagen, kan de geschillencommissie een nieuwe datum voor het getuigenverhoor vaststellen; en
  - d. het horen van een getuige is niet openbaar.
3. De geschillencommissie kan in een tussenuitspraak beslissen om een deskundigen te raadplegen. De tussenuitspraak vindt zo spoedig mogelijk plaats na de mondelinge behandeling. Voor het raadplegen van een deskundige gelden de volgende regels:
  - a. de geschillencommissie bepaalt in de tussenuitspraak waarover het deskundigenadvies wordt gevraagd, nadat partijen hierover zijn gehoord;
  - b. de deskundige geeft in het deskundigenadvies aan op basis waarvan het advies tot stand is gekomen; en
  - c. de geschillencommissie zendt een exemplaar van het deskundigenadvies naar de partijen die daarop kunnen reageren.
4. Als het verdere onderzoek daartoe aanleiding geeft, kan de geschillencommissie besluiten om partijen opnieuw tijdens een mondelinge behandeling te horen. Artikel 25 van dit reglement is hierbij van toepassing.
5. Als de geschillencommissie beslist om een getuige te horen of een deskundige te raadplegen, dan draagt GIP de kosten daarvan.

## Artikel 27 – Aanhouden van het geschil

1. De geschillencommissie kan de behandeling van een geschil op verzoek van een van de partijen of uit eigen beweging aanhouden in de volgende situaties:
  - a. in afwachting van de bemiddeling van de Ombudsman Pensioenen of een beslissing van de geschillencommissie of de commissie van beroep in een vergelijkbaar geschil;
  - b. in afwachting van een beslissing van een andere buitengerechtelijke geschilleninstantie in een vergelijkbaar geschil;
  - c. in afwachting van een uitspraak van een rechter die belangrijk is voor de beoordeling van het geschil;
  - d. om de verzoeker of het pensioenfonds gelegenheid te geven om bewijsmiddelen in te dienen;

2. De geschillencommissie informeert partijen over het besluit om het geschil aan te houden. De geschillencommissie informeert partijen als de behandeling weer wordt hervat.
3. Tegen de beslissing om de behandeling van het geschil aan te houden staat geen bezwaar open.

## Hoofdstuk 8 – Betrokkenheid van een ander pensioenfonds

### Artikel 28 – Een ander pensioenfonds betrekken

1. Als een ander pensioenfonds bij het geschil is betrokken, kan GIP de verzoeker in de gelegenheid stellen om een geschil in te dienen tegen het andere pensioenfonds.
2. Het andere pensioenfonds wordt eerst in de gelegenheid gesteld om een standpunt over het geschil in te nemen. Vervolgens wordt het oorspronkelijke geschil verder in behandeling genomen.
3. GIP behandelt het nieuwe geschil samen met het oorspronkelijke geschil.
4. Als de verzoeker geen geschil aanhangig wil maken tegen het andere pensioenfonds kan de Ombudsman Pensioenen de bemiddeling beëindigen of kan de geschillencommissie de behandeling van het oorspronkelijke geschil beëindigen. Dit kan alleen als door de voorzetting van het geschil het belang van het pensioenfonds waartegen het oorspronkelijke geschil aanhangig is gemaakt, onredelijk wordt geschaad.
5. Tegen de beslissing van de Ombudsman Pensioenen of de geschillencommissie om de behandeling van het geschil te beëindigen, is geen bezwaar mogelijk.

#### Toelichting artikel 28

*Dit artikel heeft betrekking op de situatie dat twee pensioenfondsen betrokken zijn bij het geschil. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij een waardeoverdracht, waarbij een zogenaamd uitgaand pensioenfonds en inkomend pensioenfonds is betrokken. Als niet duidelijk is tot welk pensioenfonds het geschil zich richt of als het geschil zich richt op beide pensioenfondsen, dan kan GIP de verzoeker in de gelegenheid stellen een geschil tegen het andere pensioenfonds aanhangig te maken. In dat geval krijgt het andere pensioenfonds eerst de gelegenheid om binnen een redelijke termijn een standpunt in te nemen.*

*Als de verzoeker besluit om ook een geschil over de uitvoering van het pensioenreglement van het andere pensioenfonds in te dienen, dan voegt GIP beide geschillen. Dit betekent dat GIP beide geschillen tegelijkertijd behandelt.*

*Als de verzoeker geen geschil tegen het andere pensioenfonds aanhangig wil maken, kan GIP de behandeling van het oorspronkelijke geschil beëindigen. Dit gebeurt als het pensioenfonds waartegen het oorspronkelijke geschil aanhangig is gemaakt, onredelijk in zijn belang wordt geschaad. Dit is bijvoorbeeld het geval als het voor de bemiddeling in of beoordeling van het geschil duidelijk is dat ook het andere pensioenfonds moet worden betrokken.*

## Hoofdstuk 9 – Verkorte procedure bij de geschillencommissie

### Artikel 29 – Verkorte procedure

1. De voorzitter besluit schriftelijk dat de geschillencommissie een geschil in een verkorte procedure behandelt, als:
  - a. de verzoeker daarom schriftelijk vraagt;
  - b. het geschil op grond van artikel 3 van dit reglement kan worden behandeld; en
  - c. er een duidelijk spoedeisend belang is.Voordat de voorzitter besluit tot een verkorte procedure, hoort hij het pensioenfonds.
2. Beslist de voorzitter tot een verkorte procedure, dan:
  - a. krijgen partijen binnen twee (2) weken na het besluit van de voorzitter om een verkorte procedure te starten een schriftelijke uitnodiging voor de mondelinge behandeling;
  - b. gelden verder de regels van de artikelen 11 tot en met 19 van dit reglement. De regels uit artikel 25 zijn van toepassing, met uitzondering van de genoemde termijnen. De geschillencommissie kan de termijnen uit deze artikelen verkorten tot twee (2) weken. De termijn kan ook korter zijn dan twee (2) weken als partijen hiermee instemmen.
3. Na de mondelinge behandeling kan de geschillencommissie beslissen dat er geen spoedeisend belang is. In dat geval vindt de behandeling van het geschil plaats op de wijze zoals genoemd in artikel 2 van dit reglement.
4. In de verkorte procedure doet de geschillencommissie schriftelijk uitspraak binnen twee (2) weken:
  - a. na de mondelinge behandeling, als er geen verder onderzoek plaatsvindt; of
  - b. nadat het verdere onderzoek is afgerond.
5. De geschillencommissie kan de termijn van twee (2) weken voor het doen van een schriftelijke uitspraak verlengen als hiervoor aanleiding bestaat. De geschillencommissie laat het aan partijen weten als de termijn wordt verlengd en geeft aan wanneer partijen de uitspraak kunnen verwachten.

#### Toelichting artikel 29 lid 1 onder c

*Als de verzoeker een duidelijk spoedeisend belang heeft kan de verzoeker vragen om een verkorte procedure. De geschillencommissie behandelt het geschil in dat geval sneller dan in de standaardprocedure.*

*Er is sprake van een duidelijk spoedeisend belang als er aan de kant van de verzoeker zodanige urgentie is dat niet van de verzoeker kan worden gevraagd om de gebruikelijke procedure van de geschillencommissie af te wachten. De voorzitter bepaalt of er sprake is van een duidelijk spoedeisend belang. Bij het beoordelen van het spoedeisend belang houdt de voorzitter onder meer rekening met het belang van het pensioenfonds.*

## Hoofdstuk 10 – Bewijsregels en beoordeling van het geschil

### Artikel 30 – Regels over het leveren en beoordelen van bewijsmiddelen

1. Voor de regels over het leveren en beoordelen van bewijsmiddelen sluit de geschillencommissie zoveel mogelijk aan bij de regels in artikel 149 tot en met 162 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Staan er in dit reglement andere regels dan in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, dan wordt de regels van dit reglement gevolgd.
2. Partijen geven de geschillencommissie de informatie waar de geschillencommissie om vraagt.
3. Partijen mogen de vaststelling van feiten niet frustreren. Als een partij de vaststelling van feiten wel frustreert, kan de geschillencommissie daaraan passende gevolgen verbinden.
4. Partijen kunnen schriftelijke bewijsmiddelen indienen. Dit zijn stukken die de standpunten van partijen kunnen ondersteunen. De geschillencommissie gebruikt schriftelijk ingediende bewijsmiddelen alleen als de andere partij daarop heeft kunnen reageren.
5. De geschillencommissie weigert schriftelijke bewijsmiddelen als het toelaten van deze stukken in strijd is met de goede procesorde.
6. De geschillencommissie kan getuigen oproepen. Partijen worden hierover geïnformeerd. Partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van de getuigen en vragen stellen.
7. De geschillencommissie kan deskundigen inschakelen. Partijen worden hierover geïnformeerd. Als de deskundige een deskundigenrapport opstelt, ontvangen partijen dit deskundigenrapport en krijgen zij de gelegenheid om hierop te reageren. De geschillencommissie bepaalt welke termijn partijen krijgen om te reageren op het deskundigenrapport.

#### *Toelichting artikel 30 lid 5*

*Er kan sprake zijn van strijd met de goede procesorde als de andere partij onredelijk wordt benadeeld of het proces onredelijk veel langer gaat duren.*

### Artikel 31 – De beoordeling van een geschil

1. De geschillencommissie onderzoekt bij de beoordeling van een geschil actief de feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn.
2. De geschillencommissie kan rechtsgronden zelfstandig aanvullen.
3. De geschillencommissie beoordeelt een geschil op basis van de regelen van het recht.
4. De geschillencommissie baseert de beslissing alleen op argumenten, bewijzen, documenten, feiten en informatie waarvan partijen hebben kunnen kennisnemen.

Toelichting artikel 31 lid 3

*Bij het beoordelen van het geschil op basis van de regelen van het recht, betreft de geschillencommissie onder meer Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en jurisprudentie.*

## Hoofdstuk 11 – De uitspraak

### Artikel 32 – Uitspraak

1. De geschillencommissie doet uitspraak binnen negentig (90) dagen nadat het dossier volledig is.
2. De geschillencommissie kan de termijn van negentig (90) dagen met maximaal eenzelfde periode verlengen als daartoe een aanleiding bestaat. De geschillencommissie laat dit aan partijen weten. Daarbij maakt de geschillencommissie bekend wanneer partijen de uitspraak kunnen verwachten.
3. De geschillencommissie beslist na beraadslaging. De beraadslaging vindt onder geheimhouding plaats.
4. In de uitspraak kan de geschillencommissie beslissen dat:
  - a. het geschil niet behoort tot bevoegdheid van GIP;
  - b. de vordering van de verzoeker geheel of gedeeltelijk wordt toegewezen dan wel afgewezen;
  - c. het pensioenfonds moet doen of nalaten;
  - d. dat het pensioenfonds schade moet vergoeden;
  - e. het pensioenfonds de gemaakte kosten van de verzoeker tot een maximumbedrag van 5.000 euro moet vergoeden, wanneer het redelijk is dat de kosten zijn gemaakt en dat zij naar hun omvang redelijk zijn;
  - f. beroep bij de commissie van beroep van GIP wordt opengesteld in verband met het belang van de zaak als er sprake is van een niet bindende uitspraak en een van de partijen hierom heeft gevraagd;
  - g. al het andere dat de geschillencommissie geraden voorkomt..
5. De uitspraak van de geschillencommissie is voor de verzoeker en het pensioenfonds bindend, als de verzoeker heeft aangegeven te kiezen voor een bindende uitspraak. In afwijking van de eerste volzin is een uitspraak voor de verzoeker en het pensioenfonds niet bindend als de geschillencommissie een uitspraak doet met een financieel belang van meer dan 250.000 euro, tenzij de verzoeker en het pensioenfonds hier andere afspraken over maken.
6. De uitspraak van de geschillencommissie wordt ondertekend door de commissievoorzitter en de secretaris en bevat in ieder geval:
  - a. de namen van de leden van de geschillencommissie die de beslissing hebben genomen;
  - b. de namen van partijen, hun eventuele vertegenwoordigers en hun woonplaats of vestigingsplaats;
  - c. de standpunten van partijen;
  - d. de beslissing van de geschillencommissie;
  - e. de motivering van de beslissing van de geschillencommissie;
  - f. of de uitspraak bindend of niet bindend is; en
  - g. de datum van beslissing.
7. GIP stuurt een exemplaar van de ondertekende uitspraak naar partijen.
8. Bindende uitspraken van de geschillencommissie worden op de website van GIP gepubliceerd. Niet bindende uitspraken van de geschillencommissie worden alleen op de



website van GIP gepubliceerd als beide partijen daarmee instemmen. Publicatie van de uitspraak gebeurt zonder vermelding van de persoonsgegevens en de woonplaats van partijen en betrokkenen. De naam en de vestigingsplaats van het pensioenfonds wordt wel vermeld.

9. Bindende uitspraken van de geschillencommissie hebben dezelfde rechtskracht als een vaststellingsovereenkomst. Artikel 7:904 BW is van toepassing op de bindende uitspraak.

Toelichting bij artikel 32 lid 1

*Het volledige dossier betreft alle informatie die nodig is om te beslissen op een geschil. Dit kan in sommige geschillen alleen een ingediende klacht en een schriftelijk verweer betreffen. In andere zaken is mogelijk ook informatie ter zitting vereist of zelfs een deskundigenbericht ter completering van een dossier.*

Toelichting bij artikel 32 lid 4 sub f

*In geval van een bindende uitspraak kunnen partijen in hoger beroep gaan indien er sprake is van een financieel belang van minimaal 25.000 euro. Bij niet bindende uitspraken kunnen partijen in beginsel niet in beroep gaan, tenzij de geschillencommissie deze mogelijkheid in de uitspraak heeft opengesteld of als de voorzitter van de commissie van beroep toestemming geeft om in beroep te gaan. Voor de volledige bepaling wijzen wij naar artikel 2 van het reglement commissie van beroep.*

Toelichting bij artikel 32 lid 4 sub g

*Tussenuitspraken zoals omschreven in artikel 26 waarin de geschillencommissie beslist om getuigen te horen of deskundigen te raadplegen vallen niet onder lid 4 sub g.*

Toelichting bij artikel 32 lid 5

*Uit deze bepaling volgt dat als de verzoeker voor een bindende uitspraak kiest, de uitspraak ook bindend is voor het pensioenfonds. Een bindende uitspraak betekent dat de verzoeker en het pensioenfonds zich aan de uitspraak moeten houden.*

*Kiest de verzoeker voor een niet bindende uitspraak, dan is de uitspraak ook voor het pensioenfonds niet bindend.*

*Als de geschillencommissie een uitspraak doet met een financieel belang van meer dan 250.000 euro, dan is de uitspraak voor de verzoeker en het pensioenfonds niet bindend, ook al heeft de verzoeker voor een bindende uitspraak gekozen. De verzoeker en het pensioenfonds kunnen wel samen hierover andere afspraken maken.*

*Verwezen wordt naar toelichting op artikel 5 lid 3 van dit procesreglement.*

Toelichting bij artikel 32 lid 9

*Een bindende uitspraak van de geschillencommissie heeft dezelfde rechtskracht als een vaststellingsovereenkomst in de zin van artikel 900 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.*

*Verzoeker en pensioenfonds zijn gebonden aan een bindende uitspraak. Wanneer de verzoeker of het pensioenfonds het niet eens is met een bindende uitspraak, kan deze onder voorwaarden in beroep bij de commissie van beroep van GIP. Zie artikel 35 van dit reglement. Ook kan een verzoeker of een pensioenfonds de burgerlijke rechter vragen naar de bindende uitspraak te kijken. Deze kan de uitspraak van de geschillencommissie vernietigen, als naar het oordeel van de burgerlijke rechter de uitspraak naar inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

### **Artikel 33 – Verbeteren evidente vergissing**

1. Staat in de uitspraak een evidente schrijffout, rekenfout of een andere evidente vergissing die zich leent voor herstel, dan kan de geschillencommissie de uitspraak verbeteren. De geschillencommissie doet dit op eigen initiatief of als een partij hierom vraagt binnen vier (4) weken na de verzenddatum van de uitspraak.
2. Beslist de geschillencommissie om de fout te verbeteren, dan krijgen beide partijen een exemplaar van de ondertekende verbeterde uitspraak. De eerdere uitspraak is dan niet meer geldig.
3. De oorspronkelijke uitspraak van de geschillencommissie die op de website van GIP staat, wordt vervangen door de verbeterde uitspraak.

### **Artikel 34 – Gevolgen gedeeltelijke uitspraak van de geschillencommissie**

1. Als in de uitspraak over een deel van het aanhangig gemaakte geschil geen beslissing is genomen, kan een partij de geschillencommissie vragen om de uitspraak aan te vullen. Een partij moet hiertoe schriftelijk een verzoek indienen binnen vier (4) weken na de verzenddatum van de uitspraak van de geschillencommissie.
2. De werking van de uitspraak van de geschillencommissie wordt opgeschort tot het moment dat de geschillencommissie een beslissing heeft genomen.
3. De geschillencommissie kan besluiten de uitspraak aan te vullen.
4. Tegen de beslissing van de geschillencommissie om een uitspraak wel of niet aan te vullen is geen bezwaar mogelijk.

### **Artikel 35 – In beroep bij de commissie van beroep van GIP**

Tegen de bindende uitspraak van de geschillencommissie kan de verzoeker of het pensioenfonds in beroep bij de commissie van beroep, als aan de voorwaarden voor het instellen van beroep is voldaan.

#### *Toelichting artikel 35*

*De voorwaarden voor het instellen van beroep bij de commissie van Beroep zijn geregeld in het procesreglement commissie van beroep van GIP.*

*Als een uitspraak niet bindend is, kan de verzoeker het geschil aan de rechter voorleggen. De rechter beoordeelt het geschil inhoudelijk opnieuw en is bij zijn beoordeling niet gebonden aan de uitspraak van GIP.*

## Hoofdstuk 12 – Sluiting dossier

### Artikel 36 – Sluiten dossier

1. De behandeling van het geschil eindigt met:
  - a. het bericht dat het geschil niet (verder) wordt behandeld;
  - b. het bericht van de Ombudsman Pensioenen dat (verder) bemiddelen niet mogelijk is, behalve als de verzoeker binnen zes (6) weken na het bericht heeft gevraagd om een uitspraak van de geschillencommissie;
  - c. de bevestiging van de Ombudsman Pensioenen aan partijen dat het geschil is opgelost via bemiddeling;
  - d. het bericht aan partijen dat het geschil door de verzoeker is ingetrokken;
  - e. het bericht van partijen dat het geschil in onderling overleg is opgelost; of
  - f. de uitspraak van de geschillencommissie.
2. Nadat de behandeling van het geschil is geëindigd en er geen beroep is ingediend, sluit GIP het dossier.

## Hoofdstuk 13 – Niet naleven van een bindende uitspraak

### Artikel 37 – Niet opvolgen van een bindende uitspraak door het pensioenfonds

1. Als het pensioenfonds zich niet houdt aan een bindende uitspraak, kan de verzoeker dit melden bij GIP. GIP verzoekt het pensioenfonds zich alsnog aan de uitspraak te houden.
2. Als het pensioenfonds zich niet houdt aan een bindende uitspraak, kan de verzoeker een vordering tot nakoming van de bindende uitspraak aanhangig maken bij de rechter.
3. Blijft het pensioenfonds na het verzoek van GIP weigeren zich aan de bindende uitspraak te houden, dan kan GIP dit melden aan De Nederlandsche Bank [en](#)/of de Autoriteit Financiële Markten.

## Hoofdstuk 14 – Aanvullende bevoegdheden Ombudsman Pensioenen

### Artikel 38 – Informatie geven

De Ombudsman Pensioenen kan algemene informatie geven over zijn werkzaamheden. De Ombudsman Pensioenen bepaalt zelf de vorm waarin dit gebeurt.

#### Toelichting artikel 38

*De Ombudsman Pensioenen kan algemene voorlichting geven over zijn werkzaamheden, bijvoorbeeld door het geven van presentaties.*

### Artikel 39 – Onderzoek en aanbevelingen

1. De Ombudsman Pensioenen kan onderzoek doen als hij meer geschillen ter bemiddeling krijgt aangeboden die betrekking hebben op hetzelfde of een soortgelijk onderwerp. Het onderzoek vindt plaats buiten de bemiddeling van individuele geschillen.
2. De Ombudsman Pensioenen bepaalt zelf hoe onderzoek plaatsvindt.
3. De Ombudsman Pensioenen kan gebruik maken van gegevens die zijn gedeeld met de Ombudsman Pensioenen in het kader van de bemiddeling. Hierbij is vereist dat de gegevens zijn geanonimiseerd.
4. De Ombudsman Pensioenen deelt zijn conclusies met de pensioenfondsen waarover de geschillen gaan. Zij kunnen dan op de conclusies reageren binnen een door de Ombudsman Pensioenen gestelde termijn. De Ombudsman Pensioenen kan op basis van het onderzoek adviezen geven aan de pensioenfondsen waarover de geschillen gaan. De Ombudsman Pensioenen kan zijn adviezen die volgen uit het onderzoek geanonimiseerd openbaar maken.
5. De Ombudsman Pensioenen kan op basis van zijn ervaringen in algemene zin aan de pensioensector bevindingen voorleggen en aanbevelingen doen. De Ombudsman Pensioenen brengt dit op effectieve wijze onder de aandacht van pensioenfondsen. De Ombudsman Pensioenen heeft over deze bevindingen en aanbevelingen ten minste twee (2) keer per jaar overleg met de Pensioenfederatie.
6. De Ombudsman Pensioenen maakt melding van zijn bevindingen en aanbevelingen in het jaarverslag van GIP.

## Hoofdstuk 15 – Waarborging onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid en aansprakelijkheid

### Artikel 40 –Onafhankelijk, onpartijdig en deskundig

1. De Ombudsman Pensioenen en de leden van de geschillencommissie:
  - a. hebben geen direct of indirect eigen belang bij een geschil dat zij behandelen;
  - b. voeren hun functie onafhankelijk, onpartijdig en naar eigen inzicht uit; en
  - c. accepteren geen instructies over de inhoudelijke uitoefening van hun functie.
2. GIP zorgt ervoor dat de Ombudsman Pensioenen over de vereiste deskundigheid beschikt om in geschillen te bemiddelen.
3. GIP zorgt ervoor dat de leden van de geschillencommissie beschikken over de vereiste deskundigheid om tot een uitspraak te komen.
4. De Ombudsman Pensioenen, de voorzitter en de leden van de geschillencommissie melden aan het bestuur van GIP hun functies en nevenfuncties alsmede wijzigingen daarvan. Relevante functies en nevenfuncties van de Ombudsman Pensioenen, de voorzitter en de leden van de geschillencommissie worden op de website van GIP geplaatst.
5. De Ombudsman Pensioenen, de voorzitter en de leden van de geschillencommissie stellen het bestuur van GIP onverwijld in kennis van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn, of kunnen worden gezien als zijnde van invloed, op hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid of aanleiding kunnen geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij het geschil dat hun ter bemiddeling of beslechting wordt voorgelegd.

### Artikel 41 – Verschoning en wraking

1. De leden van de geschillencommissie verschonen zich als er feiten of omstandigheden zijn waardoor twijfel kan ontstaan over hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid bij de bemiddeling of behandeling van een geschil.
2. De partij die op basis van concrete feiten of omstandigheden een objectief gegronde reden heeft om te twijfelen of een lid van de geschillencommissie het geschil onafhankelijk en onpartijdig behandelt, kan die persoon wraken.
3. De wraking:
  - a. gebeurt schriftelijk via een wrakingsverzoek;
  - b. gebeurt binnen twee (2) weken na bekendwording met de feiten of omstandigheden waardoor aan de onpartijdigheid of onafhankelijkheid wordt getwijfeld; en
  - c. vermeldt in het wrakingsverzoek wat de concrete feiten of omstandigheden zijn waardoor er twijfel is aan het onafhankelijk oordeel of de onpartijdigheid van een lid van de geschillencommissie.
4. Een partij kan ook tijdens de mondelinge behandeling een mondeling wrakingsverzoek doen. Het wrakingsverzoek wordt ter plekke mondeling gemotiveerd. De wraking moet binnen twee (2) weken schriftelijk worden bevestigd.
5. Het schriftelijke wrakingsverzoek moet voldoen aan de voorwaarden opgenomen in het wrakingsprotocol. Hierin staat ook hoe de wrakingsprocedure bij de wrakingscommissie als genoemd in het wrakingsprotocol verloopt. Dit protocol staat op de website van GIP.

6. In het geval van verschoning, terugtrekking of een terechte wraking wordt het lid van de geschillencommissie vervangen. Een lid van de geschillencommissie wordt vervangen door een ander lid van de geschillencommissie.
7. De bemiddeling of behandeling van het geschil gaat dan verder vanaf het punt voordat een beroep werd gedaan op verschoning of wraking.

#### Toelichting artikel 41 lid 2

*Er moet bij wraking sprake zijn van een concrete aanleiding om te twijfelen aan de onpartijdigheid of schijn van partijdigheid aan te nemen. In de rechtspraak wordt gesproken van uitzonderlijke omstandigheden die voordoen die zwaarwegende aanwijzingen opleveren dat er is sprake is van vooringenomenheid bij een rechter of dat die vrees gerechtvaardigd is. Voorbeelden van redenen om een lid van de geschillencommissie te wraken kunnen zijn dat een lid een nevenfunctie of financieel belang bij een van de partijen heeft. Een andere situatie is als het lid van de geschillencommissie tijdens de zitting iets zegt wat wijst op vooringenomenheid of een partij geen gelegenheid geeft om te reageren. Beslissend is of de twijfel van de onpartijdigheid door objectieve factoren gerechtvaardigd kan worden. GIP zal de algemene lijn van de rechtspraak volgen bij het beoordelen van een wrakingsverzoek.*

#### **Artikel 42 – Aansprakelijkheid**

GIP en iedereen die betrokken is bij het toepassen van dit reglement is niet aansprakelijk voor schade door enig handelen of nalaten bij de behandeling van het geschil. Dit geldt niet voor zover dwingend Nederlands recht hieraan in de weg staat.



## Hoofdstuk 16 – Bepalingen omtrent dit reglement

### Artikel 43 – Uitleg, aanvulling of afwijken van het reglement

1. De voorzitter kan het reglement uitleggen.
2. De Ombudsman Pensioenen en de voorzitter kunnen in individuele zaken om redenen van een goede procesorde afwijken van onderdelen van het reglement. Er moet dan een aanleiding zijn gelet op alle omstandigheden van het geval.
3. Tegen een beslissing van de voorzitter tot uitleg, aanvulling of afwijking van het reglement of een beslissing van de Ombudsman Pensioenen tot afwijking van het reglement, is geen bezwaar mogelijk.
4. Als zaken in dit reglement niet zijn geregeld, beslist de Ombudsman Pensioenen als het gaat om zijn werkzaamheden. In alle andere gevallen beslist de voorzitter.

#### Toelichting artikel 43 lid 1

*Uitleggen en aanvullen is bijvoorbeeld mogelijk en/of nodig als het reglement niet voorziet in een bepaalde situatie.*

#### Toelichting artikel 43 lid 2

*Afwijken is mogelijk wanneer de Ombudsman Pensioenen bij bemiddeling en de voorzitter bij geschillenbeslechting aanleiding voor ziet, daarbij gelet op alle omstandigheden van het geval.*

*De voorzitter kan bijvoorbeeld afwijken van de standaardprocedure en eerst een mondelinge behandeling gelasten om met partijen te overleggen hoe de behandeling van het geschil verder gaat. Dat kan zinvol zijn als het gaat om een complex geschil.*

### Artikel 44 – Vaststelling en wijziging van het reglement

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur van GIP. Wijziging van dit reglement door het bestuur geschiedt niet eerder dan nadat de voorzitter, de Ombudsman Pensioenen en de Raad van Advies daarover zijn gehoord en na het verkrijgen van instemming van de Minister.

### Artikel 45 – Datum van inwerkingtreding

1. Dit reglement geldt vanaf 1 januari 2024 en is van toepassing voor geschillen die vanaf 1 juli 2023 eerst als klacht in de interne klachten- en geschillenprocedure bij het pensioenfonds zijn gemeld.
2. Het reglement van de Ombudsman Pensioenen zoals dat luidde op 31 december 2023 blijft gelden voor geschillen die de verzoeker heeft ingediend als klacht bij het pensioenfonds vóór 1 juli 2023.

Toelichting artikel 45 lid 1

*GIP behandelt met ingang van 1 januari 2024 geschillen tussen verzoekers en aangesloten pensioenfondsen.*

*Hierbij gaat het om geschillen die vanaf 1 juli 2023 als klacht in de klachten- en geschillenprocedure door een pensioen- of aanspraakgerechtigde bij het pensioenfonds zijn gemeld. Geschillen die door een pensioen- of aanspraakgerechtigde als klacht vóór 1 juli 2023 bij het pensioenfonds zijn gemeld, worden niet door GIP behandeld.*

*De reden is dat de wettelijk verplichting van pensioenfondsen om zich bij een buitengerechtelijke geschilleninstantie aan te melden, met de invoering van de Wet toekomst pensioenen is ontstaan. Deze wet is per 1 juli 2023 in werking getreden. GIP behandelt per 1 januari 2024 geschillen tussen verzoekers en pensioenfondsen. De datum van de invoering van de Wet toekomst pensioenen wordt als grensdatum aangehouden.*

*Voor de geschillen die voor 1 juli 2023 in de interne klachten- en geschillenprocedure zijn gemeld bij het pensioenfonds, is het reglement van de Ombudsman Pensioenen van toepassing zoals dat luidde op 31 december 2023.*