



# Klachtenreglement

Vastgesteld: 27 maart 2026

## Niet tevreden met ons fonds: wat kunt u doen?

Wij doen ons best om uw pensioenregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u een klacht hebt.

# 1. Hoe dient u een klacht in?

Bent u niet tevreden met wat ons fonds doet of zegt? Of de manier waarop dat gebeurt? Dan kunt u een klacht indienen bij onze uitvoerder, AZL.

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen. U kunt:

- het contactformulier op de website gebruiken, <https://bpfl.nl/service-contact/>
- een e-mail sturen naar [info@bpfl.nl](mailto:info@bpfl.nl)
- bellen naar 088 - 116 3070 of
- een brief sturen naar Bedrijfstakpensioenfonds Levensmiddelen, Postbus 4471, 6401 CZ Heerlen.

Weet u niet goed of u een klacht heeft? Dan kunt u ons bellen en helpen wij u daarbij.

Bij het indienen van uw klacht moet u altijd aangeven waarom u vindt dat u een klacht heeft. Vermeld ook uw klantnummer en telefoonnummer.

# 2. Wie mag een klacht indienen?

U mag een klacht indienen als u:

- Deelnemer bent
- Ex-partner van een (oud-)deelnemer of pensioengerechtigde bent
- Oud-deelnemer bent
- Pensioengerechtigd bent

U mag ook een klacht indienen als u een wettelijke vertegenwoordiger bent.

In alle andere gevallen beslist het bestuur of de klacht in behandeling wordt genomen.

### 3. Als u uw klacht heeft ingediend

U krijgt dan binnen 2 weken een bericht dat uw klacht is ontvangen. In die ontvangstbevestiging die u van AZL ontvangt, staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen.

Als het kan, krijgt u meteen een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Soms vragen wij u om extra informatie, als dat nodig is om uw klacht in behandeling te nemen. Dit kan ervoor zorgen dat het langer duurt voordat de klacht is afgehandeld. Wij laten dit dan aan u weten.

Hoort u niets van AZL? Dan kunt u meteen uw klacht voorleggen aan het bestuur.

### 4. Wat doen wij met uw klacht?

Onze uitvoerder, AZL, beoordeelt uw klacht en:

- zorgt ervoor dat uw klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld
- laat u telefonisch, per e-mail of in een brief weten wat er is besloten en waarom zo is besloten én
- laat u weten wat u kunt doen als u het niet eens bent met de beslissing.

AZL behandelt uw klacht binnen 6 weken na de ontvangstbevestiging.

Als we extra informatie bij u hebben opgevraagd kan het langer duren voordat uw klacht is afgehandeld. AZL laat dit dan aan u weten.

Krijgt u geen inhoudelijke reactie? Dan kunt u binnen 10 weken nadat u de ontvangstbevestiging heeft ontvangen, uw klacht rechtstreeks voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP), waarbij ons fonds is aangesloten. Of als u binnen 12 weken na het indienen van uw klacht niets heeft vernomen.

### 5. Wat als u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoerder?

Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het bestuur. In de brief die u heeft gekregen, staat hoe u dit kan doen. U kunt ons ook bellen, dan helpen wij u daarbij.

De klacht voorleggen aan het bestuur doet u binnen 6 weken nadat u het antwoord van AZL hebt ontvangen.

Bij het voorleggen van uw klacht aan het bestuur moet u altijd aangeven waarom u niet tevreden bent met de beslissing van de uitvoerder, AZL. Vermeld ook uw klantnummer en telefoonnummer.

U krijgt binnen 2 weken een bericht van het bestuur dat uw brief of email ontvangen is. In die ontvangstbevestiging staat wanneer u een reactie krijgt. En ook waar u vragen kunt stellen. Soms kan het bestuur al binnen 2 weken een reactie geven. Dan krijgt u niet altijd een ontvangstbevestiging.

## 6. Wat doet het bestuur?

Het bestuur neemt binnen 6 weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging een besluit over uw klacht. U krijgt hier een brief over. In deze brief legt het bestuur uit waarom dit besluit is genomen. Als het bestuur onderzoek moet doen of hulp van deskundigen nodig heeft, dan kan dit langer duren. Wij laten u dit dan weten.

Wilt u uw klacht persoonlijk toelichten? Als u uw klacht persoonlijk wil toelichten, dan kan u dit laten weten. Dat doet u bij het indienen van uw klacht bij het bestuur. Het bestuur beslist of u wordt uitgenodigd om uw klacht toe te lichten.

Ontvangt u geen reactie van het bestuur? Dan kunt u 12 weken na het indienen uw klacht voorleggen aan Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP), waarbij ons fonds is aangesloten.

## 7. Wat als u niet tevreden bent met het besluit van het bestuur?

Dan noemen we dat een geschil en dit kunt u voorleggen aan:

- Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP), waarbij ons fonds is aangesloten, of
- De burgerlijke rechter.

Hieronder leest u de contactgegevens van GIP:

Geschillen Instantie Pensioenfondsen

Varrolaan 126

3584 BW Utrecht

Website: [www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl](http://www.geschilleninstantiepensioenfondsen.nl)

Op de website van GIP ziet u hoe u een geschil kan voorleggen en het geschilproces.

GIP kan besluiten om het geschil eerst ter bemiddeling voor de Ombudsman Pensioen te laten behandelen.

Als u het niet eens met het besluit van ons pensioenfonds, na het advies van de Ombudsman Pensioen of het niet bindend advies van Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP), kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijk rechter.

## 8. A Neemt het bestuur het voorstel van de Ombudsman Pensioenen over?

Meestal wel. Maar soms dus niet. Het bestuur moet daar dan wel een goede reden voor hebben. U wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met een duidelijke uitleg van het bestuur.

## 8. B Neemt het bestuur het voorstel van GIP over?

Wij zijn aangesloten bij Geschillen Instantie Pensioenfondsen (GIP). GIP geeft een bindend advies als u hiervoor heeft gekozen. Ons pensioenfonds is op dat moment gebonden aan het advies van GIP. Ons pensioenfonds brengt u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen voor u van een advies van GIP.

Als er geen bindend advies door GIP wordt gegeven, kunnen wij dit advies overnemen. Nemen wij het advies van GIP niet over, dan moet het bestuur daar wel een goede reden voor hebben. Ons fonds brengt u daarvan schriftelijk op de hoogte, met een duidelijke uitleg.

Als u het niet eens bent met het besluit van ons fonds, na het niet-bindend advies van GIP, dan kunt u uw geschil nog voorleggen aan de burgerlijke rechter.

## 9. Waar kijken wij naar bij het nemen van een besluit?

Wij kijken bij het beoordelen van uw klacht naar:

- de wetten en regels
- de statuten van ons fonds en het pensioenreglement
- de normen van zorgvuldigheid, redelijkheid en billijkheid.

Wij nemen uw klacht **niet** in behandeling als:

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

Als wij u klacht niet in behandeling nemen, dan laten wij dit aan u weten en leggen wij uit waarom.

## 10. Wie betaalt de kosten?

Ons fonds betaalt de kosten van de interne klachtafhandeling.

Maakt u zelf kosten, bijvoorbeeld reiskosten of omdat u een vrije dag moet opnemen? En krijgt u gelijk inzake uw klacht? Dan kan het bestuur besluiten deze kosten (gedeeltelijk) voor u te betalen.

## 11. Wat gebeurt er verder met uw klacht?

AZL:

- legt alle door AZL ontvangen klachten vast,
- maakt periodiek een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten, en
- verstrekt dit overzicht aan het bestuur.

Het bestuur:

- legt alle door het bestuur ontvangen klachten vast en
- bespreekt het klachtenoverzicht van AZL en van het bestuur.

U leest in het jaarverslag van ons fonds hoeveel klachten er dat jaar zijn ingediend en afgehandeld.

En ook wat het bestuur naar aanleiding van deze klachten heeft verbeterd.

## 12. Wanneer gaat deze klachtenregeling in?

Deze klachten- en geschillenregeling gaat in op 1 januari 2026. Alle oude klachten- en geschillenregelingen zijn niet meer geldig.