

Strikt persoonlijk en vertrouwelijk

De heer [melder]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 18 april 2020

Tuchtcommissie Banken
T +31 (0)23 751 52 10

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4440

Correspondentie verloopt bij
voorkeur per email:
secretariaat@secretariaat-tcb.nl

Geachte heer [melder],

U hebt verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrecht Banken (hierna: de algemeen directeur) van 6 februari 2020 te herzien. De directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 23 december 2019 geen nader onderzoek te verrichten en geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding ziet op mevrouw [bankmedewerker], werkzaam bij de [bank].

Uw melding

U bent van mening dat mevrouw [bankmedewerker] u aanzet tot huisvredebreuk door in het kader van uw aanvraag voor de 'Geld Terug Service' van u te verlangen dat u zult proberen met valse tickets een concert binnen te komen.

Beslissing algemeen directeur

De algemeen directeur is van mening dat u een civielrechtelijk geschil hebt met de bank, en dat niet is gebleken dat mevrouw [bankmedewerker] tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Reden voor herziening

U heeft herziening gevraagd omdat u het niet eens bent met de beslissing van de algemeen directeur.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

De [bank], kennelijk bij monde van mevrouw [bankmedewerker], heeft u verteld dat uit de informatie die u de bank heeft verstrekt niet blijkt dat uw aanvraag voor de 'Geld Terug Service' aan de voorwaarden voor toekenning voldoet. De bank vindt namelijk dat nog niet met zekerheid is te zeggen dat de tickets niet, of verkeerd zullen worden geleverd, of mogelijk nep zijn. Dit is volgens de bank pas ná de datum van het concert definitief vast te stellen.

In de correspondentie van de ING lees ik niet dat u volgens de bank pas in aanmerking komt voor de 'Geld Terug Service' nadat u heeft geprobeerd tóch bij het concert binnen te komen.

In de email van 28 augustus 2019 heeft de bank het volgende vermeld:

"Mocht blijken dat u voor of op 24 juni 2020 geen tickets heeft ontvangen of dat deze geen toegang hebben gegeven tot het concert van Rammstein dan gaan wij graag voor u het proces opgang brengen om uw geld terug te vragen. Als aanvullend bewijs

ontvangen wij graag een bewijs van de weigering of een mail naar Viagogo waaruit blijkt dat u de kaarten niet volgens de voorwaarden heeft ontvangen.”

Hierin beschrijft de bank op welke manier u eventueel uw geld terug kan vragen. Uit de informatie van de bank kan niet worden afgeleid dat de bank of mevrouw [bankmedewerker] u zou aanzetten tot huisvredebreuk. Als u niet duidelijk is op welke (legale) wijze u kunt aantonen dat uw aanvraag wel aan de voorwaarden voldoet, raad ik u aan daarover met de bank (of de creditcardmaatschappij die de voorwaarden stelt) in overleg te treden.

In ieder geval blijkt niet dat mevrouw [bankmedewerker] tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Dit betekent dat ik uw herzieningsverzoek afwijs.

De beslissing

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Tegen deze beslissing staat geen beroep open.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

M.E. Olthof
Secretaris Tuchtcommissie Banken