



**Tuchtrecth
Banken**

T +31 (0)23 751 52 10

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

[melder]

Per email: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 24 september 2019

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4363 & 4364

Geachte [melder],

U hebt verzocht om twee beslissingen van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrecth Banken (hierna: de directeur) van 26 augustus 2019 te herzien. De directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw meldingen van 5 juni 2019 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Uw meldingen zien op [bankmedewerker 1] (4363) en [bankmedewerker 2] (4364), beiden werkzaam bij [bank].

Uw melding

Uw melding houdt in dat [bankmedewerker 1] in een brief van 9 januari 2017 niet volledig is geweest in de vermelding van de termijn waarbinnen u een klacht kon indienen bij het Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (het Kifid). Naast een termijn van drie maanden na dagtekening van die brief, gold er tevens een termijn van een jaar, te rekenen vanaf het eerste contact tussen u en de bank over het geschil. Door omstandigheden bent u er niet aan toegekomen binnen drie maanden na de brief van [bankmedewerker 1] een klacht in te dienen bij het Kifid. Maar u zou er wel aan toe zijn gekomen om dat te doen binnen de langere termijn, en zou dat ook hebben gedaan. Voorts wil [bankmedewerker 1] thans niet meewerken aan het alsnog voorleggen van de klacht aan het Kifid. In reactie op uw klacht die u bij de bank heeft ingediend over het handelen van [bankmedewerker 1], heeft [bankmedewerker 2] in een brief van 11 april 2019 geschreven (kortweg) dat [bankmedewerker 1] juist heeft gehandeld. Deze reactie voldoet volgens u niet aan hetgeen de bankierseed van hem vraagt.

Beslissingen van de directeur en uw herzieningsverzoeken

De directeur heeft besloten geen onderzoek te doen naar uw meldingen en geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie. De enkele omstandigheid dat [bankmedewerker 1] onvolledig is geweest in haar informatievoorziening maakt nog niet dat haar een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Dit is niet een voldoende ernstige schending van de bankierseed. De beslissing om niet in te stemmen met het buiten beschouwing laten van de termijnoverschrijding is een beslissing van de bank, en niet een individuele gedraging van [bankmedewerker 1] die tuchtrechtelijk relevant zou kunnen zijn. Ook de beslissing van [bankmedewerker 2] op uw klacht beschouwt de directeur als een beslissing van de bank zelf. Dat [bankmedewerker 2] het belang van u als klant niet centraal heeft gesteld kan niet uit uw melding worden afgeleid.

Uit uw herzieningsverzoek volgt dat u het er onder meer niet mee eens bent dat volgens de directeur gedragingen van werknemers die beleid van de bank uitvoeren niet kunnen worden getoetst aan de bankierseed.

Beoordeling van de herzieningsverzoeken

Ik heb uw herzieningsverzoeken beoordeeld.

[Bankmedewerker 1] heeft in een brief van 9 januari 2017 gereageerd op uw klacht over de wijze van berekening van een boeterente door de bank. Afsluitend heeft zij u in haar brief gewezen op beroepsmogelijkheden. De brief houdt het volgende in.

Wat zijn uw beroepsmogelijkheden?

Bent u het niet eens met mijn conclusie? Dan kunt u binnen drie maanden na de datum van deze brief uw klacht voorleggen aan het Klachtinstituut Financiële Dienstverlening. In plaats daarvan kunt u uw klacht ook voorleggen aan de burgerlijke rechter. Voor meer informatie verwijst ik u graag naar [website bank] of naar www.kifid.nl.

Ik ben van oordeel dat [bankmedewerker 1] niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Zij heeft u gewezen op een termijn voor het indienen van uw klacht, die rechtstreeks volgt uit het reglement van het Kifid. De vermelding is dan ook niet fout. Het reglement van het Kifid laat alleen onder omstandigheden een langere termijn toe. Toen u voorzag dat u de primaire termijn van drie maanden niet zou halen, lag het op uw weg te onderzoeken of u toch tijdig een klacht zou kunnen voorleggen aan het Kifid dan wel of u uitstel had kunnen vragen voor het indienen van de klacht. U bent immers degene die de klacht wil indienen.

Het reglement geeft u voorts de mogelijkheid zelf het Kifid te verzoeken uw termijnoverschrijding verontschuldigbaar te achten. Daar heeft u de medewerking van de bank niet voor nodig. U schrijft overigens in uw herzieningsverzoek dat u dat verzoek hebt gedaan, maar dat het Kifid daar niet mee heeft ingestemd. Een tweede mogelijkheid die het reglement biedt is dat de bank bij het Kifid aangeeft dat zij de klacht behandeld wenst te zien. In uw geval ziet de bank kennelijk geen aanleiding om het Kifid om een inhoudelijk oordeel te vragen over uw klacht. Dat is een beslissing die aan de bank is voorbehouden. De bank hoeft deze bevoegdheid in ieder geval niet aan te wenden om uw termijnoverschrijding te verhelpen, te minder nu als gezegd uzelf het Kifid kunt vragen de termijnoverschrijding door de vingers te zien. [Bankmedewerker 1] heeft dan ook niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door niet met uw verzoek in te stemmen.

[Bankmedewerker 2] heeft een reactie gegeven op uw klacht over [bankmedewerker 1]. U bent het niet eens met zijn conclusies, maar dat maakt nog niet dat hij de bankierseed heeft geschonden. Dat de bankmedewerker de belangen van de klant centraal moet stellen betekent niet dat hij in een geschil de klant telkens gelijk moet geven. De bank moet immers met u van mening kunnen verschillen. Uit zijn brief aan u, noch uit hetgeen u naar voren heeft gebracht in uw melding en herzieningsverzoek, volgt dat hij in redelijkheid niet tot zijn standpunt kon komen of dat hij bijvoorbeeld onzorgvuldig heeft gehandeld.

Het voorgaande brengt mij ertoe uw herzieningsverzoeken af te wijzen.

De beslissing

Uw verzoeken tot herziening worden 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