

[melder]
[adres melder]

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

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

Datum

Amsterdam, 22 november 2019

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4416

Geachte [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen directeur van de Stichting Tuchtrect Banken (hierna: de directeur) van 16 oktober 2019 te herzien. De directeur heeft besloten uw melding niet nader te onderzoeken en geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie).

Uw melding

Uw melding ziet erop dat u reeds twee jaar de toegang tot het [bank]-bankfiliaal aan het [locatie] te Amsterdam wordt geweigerd. U spreekt over treiteren en discriminatie door een bankmedewerker van dat filiaal, maar de naam van die persoon is u niet bekend.

Beslissing van de directeur en uw herzieningsverzoek

De directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar uw melding. Een voldoende nauwkeurige aanduiding van de betrokken bankmedewerker ontbreekt volgens de directeur in uw melding. Maar ook als de identiteit van de medewerker wel bekend was zou uw melding niet tot nader onderzoek leiden. U heeft aangegeven dat het weigeren van de toegang door heel het bankfiliaal gebeurt. Het tuchtrect is gericht op gedragingen van individuele medewerkers en niet op handelingen of dienstverlening van de bank als instelling.

In uw herzieningsverzoek schrijft u dat u het niet eens bent met de beslissing van de directeur. De Stichting Tuchtrect Banken kan volgens u bij het bankfiliaal navragen om welke bankmedewerker het gaat, en ook wat de reden is dat u de toegang wordt geweigerd.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

Ik ben het met u eens dat de Stichting Tuchtrect Banken bij de bank zou kunnen navragen welke bankmedewerker de beslissing heeft genomen om u de toegang tot het bankfiliaal te (blijven) ontzeggen. Die persoon zou op basis van uw melding immers met gering onderzoek kunnen worden geïndividualiseerd, en in die zin heeft u die persoon in uw melding voldoende nauwkeurig aangeduid.

Ik ben op basis van uw melding echter van oordeel dat de kwestie waarover u klaagt zich niet leent voor een beoordeling door de tuchtrecter. In uw herzieningsverzoek van 17 november 2019 meldt u dat u geen internet heeft en geen email en dat de tuchtcommissie daarom aan de bank moet vragen wat de reden is om u de toegang tot het kantoor te weigeren. Het is echter aan u om daar (per brief of telefoon) navraag

naar te doen bij de bank. Op die manier kan u duidelijkheid krijgen over de reden van de weigering en over de voorwaarden waaronder u mogelijk opnieuw toegang kan krijgen tot het bankfiliaal.

Ik ben van mening dat de tuchtcommissie niet kan beoordelen of de bank u terecht toegang weigert, dit is een beslissing van de bank. Van een verwijtbare gedraging van een bankmedewerker die getoetst kan worden aan de gedragsregels voor bankmedewerkers is mij niet gebleken. Ik neem daarbij in aanmerking dat u tegen een medewerker van de Stichting Tuchtrect Banken heeft gezegd dat u wel telefonisch contact heeft met het bankfiliaal, en dat ook anderszins niet is gebleken dat u door het verbod dit ene filiaal te betreden ernstig wordt beperkt in de mogelijkheid uw bankzaken te regelen. Een tuchtrechtelijke beoordeling is daarom niet op zijn plaats.

Dit betekent dat ik uw herzieningsverzoek afwijs.

De beslissing

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

M.E. Olthof
Secretaris Tuchtcommissie Banken