

T.a.v. dhr. [melder]

Per e-mail.

Datum

Amsterdam, , 9 oktober 2022

Tuchtcommissie Banken
T 085 013 00 64

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4785

Correspondentie verloopt bij
voorkeur per e-mail:
secretariaat@tuchtcommissie
banken.nl

Geachte heer [melder],

U hebt verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tucht recht Banken (hierna: de algemeen directeur) van 3 augustus 2022 te herzien. De algemeen directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 14 april 2022 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding heeft betrekking op mevrouw [bankmedewerker 1], werkzaam bij [bank].

Uw melding

Uw melding ziet op de communicatie door mevrouw [bankmedewerker 1] rond het identificatieproces door [bank].

Beslissing algemeen directeur

De algemeen directeur heeft besloten geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie.

Uw herzieningsverzoek

In uw herzieningsverzoek zet u uiteen waarom u het niet eens zijn met de beslissing van de algemeen directeur. Ik ga daar hierna op in.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld. Daarbij ben ik ervan uitgegaan dat de correspondentie die u in de procedure heeft ingebracht volledig is. Omdat de melding nauw verband houdt met uw melding met nummer 4786, heb ik ook de correspondentie die u bij die melding hebt ingestuurd meegenomen in mijn beoordeling.

In november 2021 heeft [bank] u gevraagd om zich te legitimeren. In die maand is een medewerker van [bedrijf] bij u langs geweest om uw identificatie te regelen. Bij die identificatie heeft u uw pasfoto afgeschermd omdat het naar uw mening niet is vereist op grond van de WWFT en ook is het volgens u niet vereist dat uw BSN nummer wordt vastgelegd. Uw identificatie voldeed daarmee niet aan de eisen die [bank] daaraan stelt. In de e-mail van 13 december 2021 heeft mevrouw [bankmedewerker 1] u geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden om u te legitimeren. U stelt dat die e-mail niet duidelijk was en vragen opriep. In de e-mails die u in december 2021 en januari 2022 heeft teruggestuurd aan [bank] heeft u echter niet om verduidelijking gevraagd van de wijze waarop de legitimatie zou kunnen plaatsvinden, terwijl u wel van één van die mogelijkheden gebruik heeft gemaakt door zich in januari 2022 met behulp van een notaris te legitimeren. Het is mij daarom niet gebleken dat de e-mail van mevrouw [bankmedewerker 1] voor u onduidelijk is geweest, wat betreft de wijze waarop u zich volgens [bank] zou kunnen legitimeren.

Wel is het zo, dat u in uw e-mail van 14 december 2021 (dus een dag ná de e-mail van mevrouw [bankmedewerker 1]) onder meer heeft uiteengezet waarom volgens u de WWFT niet vereist dat [bank] uw BSN-nummer en een kopie uw identiteitsbewijs met pasfoto vraagt. U schrijft in uw e-mail ook dat u graag een reactie wilt zodat u de verschillende mogelijkheden die mevrouw [bankmedewerker 1] heeft beschreven in haar e-mail van 13 december 2021 goed kon beoordelen. Nadien heeft u [bank] er een aantal keer op geattendeerd dat nog niet was gereageerd op uw e-mails. U schrijft in uw herzieningsverzoek dat, omdat u geen antwoord kreeg terwijl u op korte termijn naar het buitenland zou vertrekken, u noodgedwongen naar de notaris bent gegaan om zich te laten identificeren. Pas daarna, op 27 januari 2022, heeft mevrouw [bankmedewerker 2] op uw e-mail geantwoord.

Ik ben het met u eens dat het niet klantvriendelijk is geweest dat een reactie op uw e-mails is uitgebleven. Mevrouw [bankmedewerker 2] heeft daar in de e-mail van 27 januari 2022 ook excuses voor aangeboden. Ik zal echter de algemeen directeur niet opdragen om onderzoek te doen naar mogelijk tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen hierin. Uw e-mails komen erop neer dat u het niet eens bent met het feit dat [bank] u vraagt om een niet-afgeplakt legitimatiebewijs aan te bieden. Uit de e-mail van mevrouw [bankmedewerker 2] van 27 januari 2022 blijkt dat [bank] erbij blijft dat voor het legitimatieproces waarbij met speciale software een scan van uw legitimatiebewijs wordt gemaakt van belang is dat gegevens (waaronder de pasfoto) niet zijn afgeplakt. Als dat antwoord u eerder had bereikt, had dat geen verandering gebracht in het feit dat u zich, zoals u heeft gedaan, zou moeten legitimeren op één van de wijzen die mevrouw [bankmedewerker 1] op 13 december 2021 had omschreven. Daarom is er onvoldoende belang om een tuchtrechtelijk onderzoek te starten.

Vervolgens heeft mevrouw [bankmedewerker 2] u in een e-mail van 31 januari 2022 bericht dat uw notariële stukken door [bank] waren ontvangen. Zij schrijft tevens dat bij die akte twee keer een kopie van het paspoort van de Extra Card-houder is ontvangen, maar dat een kopie van uw paspoort ontbreekt. Zij vraagt u om die kopie alsnog toe te sturen. Mevrouw [bankmedewerker 2] heeft dit herhaald in een e-mail van 22 februari 2022. Klaarblijkelijk heeft u hieraan geen gevolg gegeven, waarna u op 31 maart 2022 een (gestandaardiseerde) e-mail van [bank] heeft ontvangen waarin staat dat u nog 10 dagen had om u te legitimeren. Tegen deze achtergrond ben ik van oordeel dat mevrouw [bankmedewerker 1] niet kan worden verweten dat zij niets heeft gedaan met de notariële documentatie. Die notariële stukken zijn door [bank] ontvangen, maar er ontbrak een stuk waardoor het identificatieproces niet kon worden afgerond, en u bent daarover geïnformeerd.

In de ochtend van 1 april 2022 heeft u vervolgens een telefoongesprek gevoerd met mevrouw [bankmedewerker 1]. Die dag heeft zij u om 12.44 uur een e-mail gestuurd waarin zij u verder informeert. In uw herzieningsverzoek schrijft u dat was afgesproken dat u zou worden teruggebeld, maar na de e-mail heeft mevrouw [bankmedewerker 1] daar kennelijk geen aanleiding meer voor gezien. Dat is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. In de e-mail vraagt zij u om alsnog een gewaarmerkte kopie van uw identiteitsbewijs toe te sturen. Klaarblijkelijk heeft u die dag mevrouw [bankmedewerker 1] in de middag toch nog een tweede keer telefonisch gesproken. U stelt in uw herzieningsverzoek dat mevrouw [bankmedewerker 1] toen zou hebben gezegd dat ook een gewone, niet gewaarmerkte kopie van uw legitimatiebewijs zou volstaan en dat zij in zoverre niet duidelijk heeft gecommuniceerd. Ook zou zij het gesprek abrupt hebben beëindigd.

Ik zie echter onvoldoende grond om naar aanleiding van uw stellingen een tuchtrechtelijk onderzoek te starten. Wat precies in het telefoongesprek is gezegd valt nu niet meer vast te stellen. In het licht van haar e-mail kort daarvoor (12.44 uur) waarin zij, na overleg met collega's, aan u schrijft dat een gewaarmerkte kopie wordt verlangd, is niet zonder meer aannemelijk dat zij u in het telefoongesprek verkeerd heeft willen

informereren. In haar e-mail van 13 april 2022 heeft mevrouw [bankmedewerker 1] opnieuw aan u heeft geschreven dat een gewaarmerkte kopie werd verlangd. Er zijn dus geen aanwijzingen dat niet duidelijk met u is gecommuniceerd.

U klaagt verder dat in de e-mail van 13 april 2022 mevrouw [bankmedewerker 1] de termijn voor het afronden van het legitimatieproces heeft verlengd tot 30 april 2022 terwijl u had laten weten tot half juni in het buitenland te zijn. Bij de stukken die u heeft aangeleverd bevindt zich echter geen informatie van ná 14 april 2022, zodat ik niet kan vaststellen of [bank] aan deze datum is blijven vasthouden. Daarnaast kan in dit geval, waarin u al in januari 2022 bent geïnformeerd dat de notariële stukken die u had aangeleverd niet volledig waren omdat een gewaarmerkte kopie van uw legitimatiebewijs ontbrak, niet zonder meer gezegd worden dat tuchtrechtelijk verwijtbaar is gehandeld door eind april een uiterste termijn te stellen.

Tot slot meent u dat de algemeen directeur zich had moeten uitlaten over de vraag of [bank] op grond van wet- en regelgeving een kopie van de foto op uw legitimatiebewijs moest vragen. Het ligt echter niet op de weg van de algemeen directeur om een oordeel te geven over de vraag of de wijze waarop [bank] haar identificatie procedure heeft vormgegeven in overeenstemming is met wet- en regelgeving. U stelt dat dit niet het geval is, en verwijt mevrouw [bankmedewerker 1] daarom gebrek aan kennis. Mevrouw [bankmedewerker 1] kan in dit geval niet persoonlijk worden verweten dat zij het beleid van [bank] uitvoert en u daarover informeert. Als medewerker van [bank] is zij daar in beginsel toe gehouden. Daarom was het voor de algemeen directeur niet nodig hier verder op in te gaan.

Het voorgaande brengt mee dat ik uw verzoek om herziening zal afwijzen.

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