

T.a.v. dhr. [melder]
Per e-mail.

Datum

Amsterdam, 19 augustus 2022

Tuchtcommissie Banken
T 085 013 00 64

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4793

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 30 juni 2022 te herzien. De algemeen directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 20 mei 2022 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding heeft betrekking op mevrouw [bankmedewerker].

Uw melding

Uw melding gaat er onder andere over dat mevrouw [bankmedewerker] niet heeft gereageerd op uw e-mails met vragen over informatie die de bank over u bijhoudt.

Beslissing algemeen directeur

De algemeen directeur heeft besloten geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie naar aanleiding van uw melding.

Uw herzieningsverzoek

In uw herzieningsverzoek schrijft u dat de algemeen directeur ten onrechte in zijn beslissing heeft geschreven dat mevrouw [bankmedewerker] wel heeft gereageerd. Pas nadat u een klacht heeft ingediend, zijn de gegevens verwijderd.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

Uit de door u ingediende stukken maak ik op dat u in december 2019 heeft geprobeerd om een rekening te openen bij de [bank]. Dit is niet gelukt doordat bij de [bank] gegevens over u bekend zijn die dit kennelijk verhinderen. In uw e-mail van 12 februari 2020 schrijft u: 'Nu kan ik wel de gegevens zien'. Ik begrijp dat u hiermee bedoelde dat u inzage kreeg in de gegevens op grond waarvan de [bank] voor u geen rekening opende. Over de reden(en) waarom de [bank] dit niet doet, bevat het dossier geen informatie.

Als ik afga op de stukken die u heeft ingestuurd, constateer ik dat u lang hebt moeten wachten op een reactie van mevrouw [bankmedewerker] op de twee vragen die u in uw e-mail van 12 februari 2020 heeft gesteld. U heeft op 5 maart 2020 en op 29 april 2020 gevraagd om te reageren op uw mail van 12 februari 2020. In haar e-mails van 1 en 6 mei 2020 heeft mevrouw [bankmedewerker] wel geantwoord op de vragen die u op dat moment had voorgelegd. Dat neemt niet weg dat onduidelijk blijft waarom het ongeveer drie maanden heeft geduurd voordat u een reactie heeft gekregen. Ook is niet duidelijk waarom niet is gereageerd op de e-mails die u heeft gestuurd na de mail van mevrouw [bankmedewerker] van 6 mei 2022.

Verder is in de e-mail van mevrouw [bankmedewerker] van 6 mei 2020 vermeld dat uw gegevens na 7 jaren, in januari 2027, worden verwijderd. In de e-mail van 24 november 2021 is daarentegen vermeld dat in het [rapport] dat u reeds had ontvangen, is te lezen dat er vanaf oktober 2013 geen actieve klantrelatie is. Als deze laatste informatie juist is, en ook mevrouw [bankmedewerker] over dit rapport de beschikking heeft gehad, had zij u kunnen informeren dat uw gegevens in oktober/november 2020 zouden worden verwijderd.

Het dossier bevat over de hiervoor bedoelde punten onvoldoende informatie. Ook over uw eerdere melding met nummer 4697 bevat het dossier geen gegevens zodat ik die niet bij mijn beoordeling kan betrekken. Ik zal daarom de algemeen directeur de gelegenheid geven om nader onderzoek te doen en binnen zes weken schriftelijk te reageren op uw herzieningsverzoek.

De beslissing

De beslissing op uw verzoek wordt aangehouden totdat de algemeen directeur nader onderzoek heeft gedaan.

Tegen deze beslissing staat geen beroep open.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

M.E. Olthof
Secretaris van de Tuchtcommissie Banken