

T.a.v. dhr. [melder]

Per e-mail.

Datum

Amsterdam, 1 februari 2023

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].

Op 19 augustus 2022 heb ik een tussenbeslissing genomen op uw verzoek de beslissing van de algemeen directeur van 30 juni 2022 om geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie, te herzien.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

Naar aanleiding van de hiervoor bedoelde tussenbeslissing zijn aan de bankmedewerker de volgende vragen gesteld:

- waarom heeft het ongeveer drie maanden geduurd voordat u een antwoord kreeg op uw vragen,
- waarom is niet gereageerd op e-mails die u heeft gestuurd na uw e-mail van 6 mei 2020,
- was de bankmedewerker bekend met (de inhoud van) het Rapport [rapport] waarin staat dat vanaf oktober 2013 geen actieve klantrelatie met u bestond,
- waarop de informatie was gebaseerd dat uw gegevens na zeven jaar, en dat zou zijn in januari 2027, zouden worden verwijderd.

Uit de informatie die het nadere onderzoek heeft opgeleverd, volgt dat u eind 2019 probeerde een rekening te openen bij de [bank]. De bankmedewerker heeft u bij e-mail van 21 januari 2020 geïnformeerd over bepaalde persoonsgegevens waar de bank over beschikte. Deze gegevens zijn u verstrekt via [systeem], een systeem dat door de bank wordt gebruikt voor personen die geen klant zijn van de bank. Omdat u problemen had om een wachtwoord in te voeren om uw gegevens te kunnen bekijken heeft u een e-mail gestuurd met daarin taalgebruik die in het maatschappelijk verkeer niet gepast is. De bank vermoedt dat dit de reden is dat deze e-mail in de spamfolder terecht is gekomen. Ook van een e-mail van 5 maart 2020 vermoedt de bank dat deze in de spamfolder is gekomen en daardoor bankmedewerkers niet heeft bereikt. Dit verklaart volgens informatie van de bank dat u niet telkens op tijd een reactie heeft ontvangen op u e-mails.

Op de vraag waarom niet is gereageerd op de e-mails die u heeft gestuurd na uw e-mail van 6 mei 2020 is als reactie gegeven dat de bankmedewerker u op 6 mei 2020 heeft geïnformeerd dat uw verzoek om verwijdering van gegevens moest worden gemotiveerd. De bankmedewerker heeft gehandeld in overeenstemming met het beleid dat een motivering nodig is. Nadien door u gezonden e-mails heeft de bankmedewerker niet gezien. Zij heeft geen bewuste keuze gemaakt om uw berichten te negeren.

Op de vraag of de bankmedewerker bekend was met het Rapport [rapport] waarin staat dat er vanaf oktober 2013 geen actieve klantrelatie met u was, is geantwoord dat de bankmedewerker slechts controleert of het rapport betrekking heeft op de juiste persoon. Het rapport wordt niet in zijn geheel bekeken. In aanvulling hierop is op de laatste vraag gereageerd dat bij de bankmedewerker verwarring was ontstaan over het moment waarop u voor het laatst klant bent geweest bij de bank. De bankmedewerker betreurt dat haar mededeling aan u hierover niet juist bleek te zijn. In de reactie is verder opgemerkt dat u hiervan geen nadelige gevolgen heeft ondervonden en dat u een antwoord heeft gekregen waarin de onjuiste mededeling is gecorrigeerd en aan uw verwijderingsverzoek is voldaan.

De algemeen directeur heeft mij op 18 januari 2023 schriftelijk laten weten dat de spamfolder van de bank automatisch wordt verwijderd, zodat niet kan worden nagegaan of dit ook inderdaad de reden is geweest dat niet op al uw e-mails is gereageerd.

Ik kom tot het oordeel dat aannemelijk is dat de bankmedewerker een aantal van de door u gezonden e-mails niet heeft ontvangen. Uit het feit dat zij op bepaalde e-mails correct heeft gereageerd leid ik af dat zij, voor zover ze uw berichten heeft ontvangen, bereid was om u zo goed mogelijk te informeren. De bank hanteert een systeem om bepaalde e-mails automatisch in een spamfolder te plaatsen die na 30 dagen wordt geleegd. De bankmedewerker is zelf niet bevoegd om in deze spamfolder te kijken. Dit beleid van de bank voor ongewenste e-mails kan de bankmedewerker niet worden tegengeworpen. Verder heeft de bankmedewerker u juist geïnformeerd over de manier waarop u een verzoek moest indienen om uw gegevens te laten verwijderen. Ook is de onjuiste informatie die zij u heeft gegeven over het moment waarop uw gegevens zouden worden verwijderd, gecorrigeerd. Dat deze verkeerde mededeling voor u nadelige gevolgen heeft gehad, is niet gebleken. Gelet hierop vind ik deze verkeerde mededeling, hoe vervelend misschien ook, niet voldoende ernstig om een tuchtrechtelijke procedure te starten.

Het voorgaande brengt mij tot de conclusie dat ik geen reden zie om een klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie. Ik zal daarom uw verzoek om herziening 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 van de Tuchtcommissie Banken