

T.a.v. [melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 29 augustus 2024

Tuchtcommissie Banken
T 085 013 00 64

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 5021

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

Geachte [melder],

U hebt verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrect Banken (hierna: de algemeen directeur) van 30 mei 2024 te herzien. De algemeen directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 7 maart 2024, welke melding werd vergezeld door een brief van 26 februari 2024, besloten deze niet nader te onderzoeken en derhalve geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding had aanvankelijk betrekking op [bank] (hierna ook: de bank), en is vervolgens nader geconcretiseerd en – in het kader van deze melding – gericht tegen [bankmedewerker], CEO van de bank.

Uw melding

Uw melding houdt verband met de omstandigheid dat u slachtoffer bent geworden van internetfraude. U heeft dit zeer spoedig kenbaar gemaakt bij de bank, maar het is niet gelukt de overboeking tegen te houden. Dit heeft ertoe geleid dat u meerdere klachten bij de bank heeft ingediend. De bank heeft daarop in uw visie onvoldoende adequaat gereageerd, meer concreet door (i) niet te antwoorden op uw vraag op welk specifiek tijdstip het door u overgemaakte bedrag bij de ontvanger is aangekomen, (ii) niet in te gaan op uw klacht(en) van 6 december 2023 en (iii) door geen corrigerende maatregelen te nemen naar aanleiding van de jegens u gepleegde fraude. Dit alles tezamen maakt in uw optiek dat sprake is van handelen in strijd met de bankierseed.

Beslissing algemeen directeur

De algemeen directeur heeft naar aanleiding van uw melding besloten geen nader onderzoek te doen instellen en derhalve geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken.

In dat kader stelt de algemeen directeur voorop dat in een tuchtrechtelijke procedure het individuele handelen of nalaten van een bankmedewerker centraal staat en niet het gedrag van de bank (zelf). De algemeen directeur overweegt vervolgens dat uw melding in essentie ziet op hoe in uw geval de klachtbehandeling als geheel is verlopen vanaf het moment dat u de fraude had ontdekt. De algemeen directeur beschouwt de algemene werkwijze met betrekking tot klachtbehandeling als handelen van de bank als instelling waarop het bancaire tuchtrecht geen betrekking heeft.

Daaraan voegt de algemeen directeur toe dat uit uw melding verder niet volgt op welke wijze [bankmedewerker] als CEO persoonlijk tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gehandeld. Dat u [bankmedewerker] als CEO eindverantwoordelijk houdt voor het niet correct functioneren van een klachtenprocedure behelst in de visie van de algemeen directeur geen persoonlijk gedrag van hem en bovendien was [bankmedewerker] niet

gehouden om persoonlijk op uw correspondentie te reageren, aldus de algemeen directeur.

Gelet op het bovenstaande ziet de algemeen directeur dan ook geen reden om uw melding nader te onderzoeken.

Uw herzieningsverzoek

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

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

In uw herzieningsverzoek geeft u, kort gezegd, aan dat de CEO eindverantwoordelijk is voor alle zaken die door u gemeld zijn bij de algemeen directeur nu de bank onder andere op basis van de wettelijke zorgplicht verplicht zou zijn een correcte klachtbehandeling te hebben, waarvan in uw geval niet is gebleken. Dit te meer, nu door u verzonden brieven niet bij de gewenste afdeling terecht zijn gekomen.

Nu in uw herzieningsverzoek wederom aandacht wordt besteed aan handelingen van de bank (zelf) waarover het bancaire tuchtrecht zich niet uitstrekt en niet ziet op het individuele handelen van [bankmedewerker], zie ik geen aanknopingspunten die nader onderzoek naar eventueel tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van [bankmedewerker] zouden rechtvaardigen. Om die reden zie ik dan ook onvoldoende aanwijzingen om het herzieningsverzoek gegrond te verklaren en zal ik het verzoek derhalve afwijzen.

De beslissing

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Tegen deze beslissing staat geen beroep open.

Hoogachtend,

E.A. Messer
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

D.J.M. Dammers
Secretaris Tuchtcommissie Banken