

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 5037

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 Tuchtrecht 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], klachtenmanager bij 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 klachtenmanager persoonlijk tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gehandeld. In de wijze waarop [bankmedewerker] met u heeft gecommuniceerd in het kader van de afhandeling van de klacht ziet de algemeen directeur geen onzorgvuldig of niet integer handelen, als gevolg waarvan de algemeen directeur geen reden ziet 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 bank op basis van onder meer de wettelijke zorgplicht verplicht zou zijn een correcte klachtbehandeling te hebben, waarvan in uw geval niet zou zijn gebleken. In dat kader vestigt u tevens de aandacht op het feit dat toegezonden brieven niet bij de verzochte afdeling van de bank terecht zijn gekomen, maar onder andere bij [bankmedewerker] als klachtenmanager. Voor dit handelen (van de bank) acht u (onder andere) [bankmedewerker] (eind)verantwoordelijk. Verder verwijt u [bankmedewerker] dat hij zich achter het schrijven van [persoon].

Nu in uw herzieningsverzoek in de kern (wederom) aandacht wordt besteed aan handelingen van de bank (zelf) over de procedure van klachtbehandeling waarover het bancaire tuchtrecht zich niet uitstrekt en uw verzoek in beperkte mate ziet op het individuele handelen van [bankmedewerker], zie ik geen aanknopingspunten die nader onderzoek naar eventueel tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van [bankmedewerker] zouden rechtvaardigen. Ook die individuele gedragingen van [bankmedewerker] bieden daarvoor onvoldoende aanknopingspunten. Gelet daarop 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