

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 5042

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 naar aanleiding van uw melding van 21 mei 2024 besloten deze niet nader te onderzoeken en derhalve geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding heeft betrekking op [bankmedewerker], werkzaam als klachtenmanager bij [bank] (hierna ook: 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. U bent van mening dat [bankmedewerker] niet integer en niet zorgvuldig heeft gehandeld door in haar brief van 29 februari 2024 te beweren dat u niet via de reguliere online route een klacht heeft ingediend, terwijl u zich op het standpunt stelt die route wel te hebben gevolgd. Dit 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] 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 benoemt u wederom het feit dat [bankmedewerker] heeft aangegeven dat u niet de juiste route voor indiening van uw klacht zou hebben gevolgd. Verder stelt u dat [bankmedewerker] andere feitelijke onjuistheden heeft medegedeeld en verwijt u haar dat zij niet heeft aangezet tot correctieve acties.

Ik ben van oordeel dat, voor zover uw herzieningsverzoek geen betrekking heeft op de algemene procedure van klachtbehandeling waarover het bancaire tuchtrecht zich niet uitstrekt, de door u naar voren gebrachte onderdelen van het handelen van [bankmedewerker] onvoldoende aanknopingspunten behelzen die nader onderzoek naar eventueel tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen zouden rechtvaardigen.

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