

Dhr. [melder]

Per email: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 23 juni 2020

Tuchtcommissie Banken
T +31 (0)23 751 52 10

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4471

Correspondentie verloopt bij
voorkeur per email:
secretariaat@secretariaat-tcb.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 14 april 2020 te herzien. De directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 11 maart 2020 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Uw melding ziet op mevrouw [bankmedewerker] – directeur [afdeling] bij de [bank] [locatie] (hierna: de bank).

Uw melding

Uw melding houdt in dat mevrouw [bankmedewerker] niet integer en zorgvuldig te werk is gegaan door niet goed op uw klacht te reageren. U heeft eerder een klacht ingediend bij de bank over hun dienstverlening. Nadat u ook bij het Kifid een klacht had ingediend heeft de heer [bankmedewerker] (directievoorzitter bij de bank) per e-mailbericht voorgesteld het een en ander te laten rusten in afwachting van de uitspraak van het Kifid. Na de uitspraak heeft u contact opgenomen met mevrouw [bankmedewerker], maar zij zou nergens op hebben gereageerd. Wel zijn vanaf het e-mailadres [e-mailadres] berichten naar u verstuurd waarin gevraagd wordt naar uw ervaring met de afhandeling van uw klacht door de bank. De e-mailberichten zijn ondertekend door [bankmedewerker], de persoon waartegen u uw melding heeft gericht.

Op 24 februari 2020 heeft mevrouw [bankmedewerker] telefonisch contact met u opgenomen. U vindt dat mevrouw nergens inhoudelijk op heeft gereageerd en niet tot een voor u bevredigende oplossing is gekomen. Ook zou u onbeschoft te woord zijn gestaan.

Beslissing algemeen directeur

De algemeen directeur heeft besloten geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie.

Reden voor herziening

U heeft herziening gevraagd omdat u het niet eens bent met de beslissing van de algemeen directeur. U voert aan dat het niet enkel om het telefoongesprek gaat - welke op 24 februari jongstleden tussen u en mevrouw [bankmedewerker] gevoerd is - maar ook dat u genegeerd bent door de gehele directie, terwijl u wel toezeggingen zijn gedaan met betrekking tot de klacht die u eerder bij de bank heeft ingediend.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

Ik stel voorop dat de klachtprocedures bij de Tuchtcommissie Banken zich dienen te richten tot individuele bankmedewerkers en uit uw stukken maak ik op dat uw melding gaat over mevrouw [bankmedewerker]. Daarnaast verwijst u in uw schrijven van 15 maart 2020 en 20 april 2020 naar de eerder door u ingediende klacht en herzieningsverzoek (4458) over mevrouw [bankmedewerker], waarop reeds op 16 maart 2020 door mij een beslissing is genomen. Met betrekking tot hetgeen u hierover aanvoert verwijs ik u naar de afwijzing van dat herzieningsverzoek.

Ik merk op dat het niet correct is van de bank om u per e-mail een enquête te sturen over uw (on)tevredenheid over de klachtenafhandeling, terwijl op dat moment uw klacht (nog) niet behandeld was. Dit gaat om correspondentie van de bank die (automatisch) is verstuurd zonder dat feitelijk is nagegaan of u inmiddels bent benaderd over de klacht. Dit is vervelend voor u, maar het is geen gedraging van mevrouw [bankmedewerker] die getoetst kan worden aan de gedragsregels behorend bij de bankierseed.

Verder verwijt u mevrouw [bankmedewerker] dat zij op 24 februari j.l. telefonisch niet inhoudelijk heeft gereageerd op uw klacht, geen verantwoordelijkheid heeft genomen voor haar gedragingen, niet tot een bevredigende oplossing is gekomen en dit gesprek onbeschoft heeft beëindigd. Uit uw melding maak ik op dat u het inhoudelijk niet eens bent met de manier waarop de bank uw klacht heeft behandeld. Dat is echter een beslissing van de bank. De inhoud van uw melding is, gelet op de onderbouwing daarvan, niet voldoende om een tuchtrechtelijk onderzoek naar de gedragingen van mevrouw [bankmedewerker] te rechtvaardigen. De manier waarop u het telefoongesprek hebt ervaren is hiervoor onvoldoende. De algemeen directeur heeft terecht besloten geen klacht aan de tuchtcommissie voor te leggen.

Dit betekent dat ik uw herzieningsverzoek afwijs.

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:

C. Ihataren
Secretaris Tuchtcommissie Banken