



**Tuchtrect  
Banken**

De heer [melder]  
**Per e-mail:** [e-mailadres]

**Datum**  
Amsterdam, 6 februari 2020

**Betreft**  
Uw melding 4440

**Onderwerp**  
Beslissing

Tuchtrect Banken  
Beursplein 5  
1012 JW Amsterdam  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90  
info@tuchtrectbanken.nl  
www.tuchtrectbanken.nl  
kvk 62964410

Geachte heer [melder],

Op 23 december 2019 hebt u een melding ingediend bij Tuchtrect Banken over mevrouw [bankmedewerker] een medewerker van [bank] (hierna: de bank), werkzaam bij de afdeling Transactieonderzoek. De Algemeen Directeur heeft uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing.

#### Melding

Uw melding richt zich tegen de handelwijze van mevrouw [bankmedewerker]. Uw melding houdt in dat u online concertkaartjes hebt gekocht en betaald hebt met uw creditcard. De volgende dag hebt u de betaling willen annuleren omdat de kaartjes volgens u vals zouden zijn. De website waar u de kaartjes hebt gekocht laat de annulering echter niet toe. Omdat u met een creditcard hebt betaald, hebt u bij de bank een beroep gedaan op de 'Geld Terug Service'. De bank heeft dit geweigerd omdat niet is komen vast te staan dat de kaartjes daadwerkelijk valselijk zijn. De bank heeft daarbij geadviseerd om het concert af te wachten en eerst proberen het concert binnen te komen met de kaartjes (ondanks de bevestiging die u hebt gehad van het management van de betreffende artiest dat die kaartjes vals zijn). U hebt daaropvolgend ook telefonisch contact gehad met de bank omdat u een klacht wilde indienen en wilde weten wie de verantwoordelijke is voor het advies/besluit van de bank. U bent doorverbonden met mevrouw [bankmedewerker] die verantwoordelijk zou zijn voor bovenstaand advies. Zij heeft u telefonisch uitgelegd dat een dergelijke procedure gebruikelijk is, omdat de bank het bedrag anders niet terug kan vorderen bij Mastercard. U bent het daar niet mee eens en bent van mening dat mevrouw [bankmedewerker] u aanzet tot huisvredebreuk en geen rekening wordt gehouden met uw belangen als klant.



### Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de bancaire Gedragscode. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragscode houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

Uit de onderbouwing van uw melding volgt dat u bij de bank een beroep hebt gedaan op een 'Geld Terug Service'. Deze service van de bank kent verschillende voorwaarden. Volgens de bank is niet aan deze voorwaarden voldaan en bestaat daarom geen aanleiding het aankoopbedrag van de door u gekochte tickets aan u te vergoeden. De bank onderbouwt dit door erop te wijzen dat nog niet bekend is of de door u gekochte tickets worden geleverd en evenmin of uw aankoop aan de specificaties voldoet. De bank wijst daarbij voorts op de mogelijkheid dat als u de tickets niet tijdig ontvangt, of als deze niet echt blijven te zijn, de bank alsnog het proces op gang zal brengen om uw geld terug te vragen.

Uw melding houdt feitelijk in dat u het niet eens bent met deze beslissing van de bank. Dit betreft echter een civielrechtelijke conflict tussen u en de bank, waarvoor de tuchtrectelijke procedure niet de geëigende weg is om het conflict te beslechten. De Algemeen Directeur zal zich dan ook niet uitlaten over de vraag of de bank gehouden was om naar aanleiding van uw verzoek op grond van de 'Geld Terug Service' te voldoen, tot betaling aan u over te gaan.

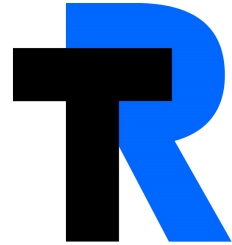
De Algemeen Directeur is voorts van oordeel dat uit uw melding niet volgt dat mevrouw [bankmedewerker] een persoonlijk tuchtrectelijk verwijt te maken valt. Uit uw melding volgt namelijk slechts dat mevrouw [bankmedewerker] u namens de bank te woord heeft gestaan en het (hiervoor in samengevatte vorm) standpunt van de bank heeft verwoord. Dat u het niet eens bent met het standpunt van de bank, betekent niet dat mevrouw [bankmedewerker] ten aanzien van dat standpunt een tuchtrectelijk verwijt kan worden gemaakt. De bank moet immers met u van mening kunnen verschillen.

Omdat uit uw melding en de onderbouwing daarvan niet volgt dat mevrouw [bankmedewerker] zich tuchtrectelijk verwijtbaar zou hebben gedragen, ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding om een onderzoek te verrichten.

De Algemeen Directeur begrijpt tot slot uw zorg over de door u vermoedde frauduleuze praktijken van de partij waarbij u de kaarten hebt gekocht. U hebt deze zorg ook duidelijk aan de bank laten blijken. Het is echter aan de bank zelf om te bepalen op welke manier zij met dergelijke meldingen omgaan.

Gelet op het bovenstaande ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding om nader onderzoek te doen.

### Mogelijkheid tot herziening



Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kan u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen veertien dagen na dagtekening van deze brief te zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar [info@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) of een brief sturen naar:

Tuchtrecht Banken  
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen hebt over deze brief of de procedure, kan u ons bereiken door te e-mailen naar [info@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

Mevrouw W.M. Biesbrouck  
*jurist*