

[melder]

Per email: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 18 oktober 2018

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

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 3957

Correspondentie verloopt bij
voorkeur per email:
secretariaat@secretariaat-tcb.nl

Geachte [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrect Banken (hierna: de directeur) van 28 juni 2018 te herzien. De directeur heeft beslist geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie) naar aanleiding van een door u ingediende melding. De door u ingediende melding heeft betrekking op [bankmedewerker 1], werkzaam bij [bank].

De korte inhoud van uw melding alsmede de motivering van de beslissing van de Algemeen Directeur zijn weergegeven in de beslissing van 28 juni 2018. Die beslissing houdt het volgende in:

“Melding

Uw melding richt zich tegen de handelwijze van [bankmedewerker 1]. [Bankmedewerker 1] heeft volgens u de bancaire gedragsregels geschonden. Uw melding komt er in de kern op neer dat [bankmedewerker 1] haar zorgplicht niet is nagekomen. Zij heeft gedreigd, u bedreigd en geïntimideerd. Zij is niet integer en betrouwbaar waardoor uw grondrechten in het geding komen. Zij heeft normen en waarden overschreden door bijvoorbeeld zich niet voor te stellen en doordat zij de correspondentie van [bankmedewerker 2] overnam. Er is sprake van misleiding doordat zij vanuit een niet bestaand advocatenkantoor contact met u onderhield. U verwijst daarbij naar onder andere artikel 5 en 7:4 Verordening op de advocatuur, artikel 10a Advocatenwet en de Gedragscode der advocatuur. Verder stelt u dat [bankmedewerker 1] zich niet houdt aan de AVG door onrechtmatig (privé) informatie over u in haar bezit te hebben. Tot slot meldt u dat de bank haar zorgplicht niet in acht neemt en geld onthoudt en onttrekt.

Wij hebben – in verband met uw dyslexie – contact gehad over de samenvattende kern van de melding, om misverstanden over de inhoud van de melding te voorkomen. U hebt hierop nog aanvullingen gedaan, waarop de kern van de melding is aangescherpt. De Algemeen Directeur benadrukt dat het een door hem opgestelde samenvatting blijft, waardoor uw melding niet woordelijk is overgenomen.

Beslissing

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

U schrijft dat u de wijze waarop [bankmedewerker 1] u heeft benaderd als intimiderend, bedreigend en niet integer hebt ervaren. [Bankmedewerker 1] zou haar zorgplicht niet nakomen, bedreigd hebben en onbetrouwbaar zijn. Wat betreft uw standpunt dat er sprake zou zijn van bedreigende, intimiderende en niet integere communicatie merkt de Algemeen Directeur op dat uit het dossier niet is gebleken dat [bankmedewerker 1] u op zodanige wijze heeft bejegend dat op dit punt aan haar een tuchtrechtelijk verwijt zou kunnen worden gemaakt dat dit voorgelegd moet worden aan de Tuchtcommissie Banken. Uit de correspondentie volgt juist dat [bankmedewerker 1] telkens een correcte toon aanslaat en adequaat, geduldig en beleefd reageert en helder uitlegt wat het standpunt van de bank is. Verwezen wordt naar de e-mailcorrespondentie (inclusief e-mailfragmenten) van bijvoorbeeld 13 december 2017, 12 maart 2018, 9 mei 2018, 24 mei 2018, 31 mei 2018 en 13 juni 2018. Uit deze correspondentie blijkt evenmin dat [bankmedewerker 1] haar zorgplicht niet nakomt, u moedwillig (be)dreigt of onbetrouwbaar is waardoor een tuchtrechtelijke grens is overtreden.

Ook het feit dat [bankmedewerker 1] de correspondentie van [bankmedewerker 2] overnam, levert geen tuchtrechtelijk verwijt op. Het staat banken immers vrij om de contactpersonen te wijzigen, indien daartoe aanleiding is. De bank heeft in haar correspondentie van 25 oktober 2017 van de Directie Arnhem aangegeven dat de communicatie voortaan rechtstreeks plaats zou vinden met [bankmedewerker 1] in plaats van met [bankmedewerker 2]. Hieruit blijkt dat de bank op een heldere wijze heeft trachten te communiceren en de nieuwe contactpersoon ([bankmedewerker 1]) u niet onbekend was. De Algemeen Directeur acht dit juist zorgvuldig. Niet alleen heeft de Directie Arnhem reeds laten weten dat de communicatie voortaan rechtstreeks zou plaatsvinden via [bankmedewerker 1], ook heeft [bankmedewerker 1] zelf in haar e-mails van 13 december 2017 en 12 maart 2018 haar functie verder uitgelegd. De Algemeen Directeur meent dat u zich hierdoor voldoende bewust was van de rol van [bankmedewerker 1] in deze kwestie. In dat kader merkt de Algemeen Directeur op dat schendingen van de bankierseed moeten zien op voldoende ernstige gedragingen waardoor een bankmedewerker zo onzorgvuldig en/of onprofessioneel heeft gehandeld dat hij daarmee de Gedragsregels (voldoende ernstig) heeft geschonden. Zich niet voorstellen op de door u verlangde wijze is daartoe onvoldoende.

Het feit dat [bankmedewerker 1] optrad via [advocatenkantoor] maakt evenmin dat [bankmedewerker 1] een tuchtrechtelijke grens overtrad. Dat u de entiteit [advocatenkantoor] misleidend acht, is niet een verwijt dat [bankmedewerker 1] persoonlijk gemaakt kan worden. [Bankmedewerker 1] heeft bovendien in haar e-mail van 13 december 2017 helder uitgelegd dat [advocatenkantoor] een onderdeel is van de [bank] en dat zij in die hoedanigheid in dienst is van de bank. Hieruit volgt wederom dat [bankmedewerker 1] openheid heeft gegeven over haar rol. Uit het dossier volgt niet dat [bankmedewerker 1] u (bewust) heeft trachten te misleiden.

Uit de meegezonden correspondentie blijkt verder evenmin dat [bankmedewerker 1] een persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Dat zij u – namens de bank – informeert dat de bank uw ingebrekestelling en aansprakelijkheid afwijst, is een uitspraak die de bank (bij monde van [bankmedewerker 1]) deed, en levert derhalve geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt op. Dit geldt ook voor het algemene onderdeel van uw melding dat ziet op de zorgplicht van de bank en het onthouden en onttrekken van geld. Dit zijn verwijten die de bank gemaakt worden en niet [bankmedewerker 1] persoonlijk. De Algemeen Directeur merkt daarbij op dat de Gedragsregels

voor bankmedewerkers gericht zijn op gedragingen van de individuele medewerkers. Handelingen of dienstverlening van de bank als instelling zijn (expliciet) uitgesloten van de tuchtprocedure bij Stichting Tuchtrect Banken. Daarvoor kunt u zich tot de bank wenden of een civiele procedure aanhangig maken. Het tuchtrect is voor de onderhavige kwestie niet de geëigende weg. Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen kan dit anders zijn.

Van zo een uitzondering is niet gebleken. [Bankmedewerker 1] heeft namens de bank op correcte wijze opgetreden en handelt daarbij niet doelbewust vanwege oneigenlijke redenen. Er is onvoldoende aannemelijk geworden dat zij bij het uitoefenen van haar werkzaamheden dermate grensoverschrijdend, onzorgvuldig en onprofessioneel heeft gehandeld dat zij daarmee op voldoende ernstige wijze een integriteitsnorm heeft geschonden.

Tot slot bericht de Algemeen Directeur dat hij verder niet toetst aan de gedragsregels voor advocaten, de AVG of de grondwet. Voor advocaten geldt een specifiek en wettelijk tuchtrect, het bancaire tuchtrect is niet bedoeld voor de beoordeling van normen die behoren tot het tuchtrect voor advocaten. Klachten over het optreden van een advocaat kunnen worden voorgelegd aan de deken van de orde van advocaten. Voor de AVG geldt dat klachten hierover bij de Autoriteit Persoonsgegevens kunnen worden voorgelegd. Wat betreft de grondwet (en de door u genoemde grondrechten) geldt dat hiervoor de civiele rechter bevoegd is. In de omstandigheden van het onderhavige geval ziet de Algemeen Directeur geen reden de bancaire Gedragsregels zo uit te leggen dat daaronder het tuchtrect voor advocaten, de AVG of de grondwet zou vallen. Het tuchtrect is voor deze kwestie niet de geëigende weg om dit geschil te beslechten.

Ook voor eventuele overige aspecten uit het dossier die hierboven niet zijn besproken is uit de stukken niet gebleken dat [bankmedewerker 1] onzorgvuldig en onprofessioneel heeft gehandeld en daarmee een integriteitsnorm heeft geschonden.”

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld. Ik ben van oordeel dat de directeur op goede en begrijpelijke gronden heeft besloten om uw klacht niet nader te onderzoeken. Hetgeen u schrijft in uw herzieningsverzoek geeft mij geen aanleiding daar anders over te oordelen. Dat betekent dat uw herzieningsverzoek wordt afgewezen.

De beslissing

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

M.E. Olthof
Secretaris Tuchtcommissie Banken