



## Tuchtrect Banken

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

**Per e-mailbericht**  
[e-mailadres]

**Datum**  
Amsterdam, 13 maart 2017

**Betreft**  
Uw melding 3664

**Onderwerp**  
Beslissing

Geachte heer [melder],

Uw bericht van 7 maart jl. ontvingen wij in goede orde. Met deze brief informeren wij u over uw melding bij Stichting Tuchtrect Banken tegen [bankmedewerker], medewerkster van [bank].

### Melding

Uw melding betreft diverse onderdelen. U meldt dat de bank onterecht de uitkeringen uit de levensverzekeringen van uw zuster niet betaald heeft aan de enig erfgenaam en dat de bank geen inzicht geeft in de afwikkeling van de erfenis van uw zuster. Voorts meldt u dat de bank u als klant beperkingen oplegt, omdat u een vragenlijst niet heeft ingevuld. Daarnaast verzocht u ons op 7 maart jl. het dossier van de bank over uw zuster naar u te sturen.

### Beslissing

De Algemeen Directeur heeft uw melding bestudeerd en besloten dat geen nader onderzoek naar de melding wordt verricht, omdat dit niet tot een gegronde klacht kan leiden. Ik leg u uit waarom.

Het doel van Tuchtrect Banken is bankmedewerkers aanspreken op gedragingen in strijd met de Gedragsregels. In de Gedragsregels voor bankmedewerkers staat hoe zij zich moeten gedragen bij het uitoefenen van hun beroep. Hiermee wordt de kwaliteit en integriteit van de beroepsuitoefening door bankmedewerkers bewaakt en de interne orde en discipline binnen een groep, in dit geval bankmedewerkers, gehandhaafd. Met andere woorden, het bancaire tuchtrect is erop gericht te beoordelen of een individuele bankmedewerker de normen en regels van de beroepsgroep, in dit geval de Bankierseed, heeft nageleefd.

Uw melding betreft het handelen van de bank als instelling en ziet niet op het handelen van individuele bankmedewerkers. De handelingen van een bank in algemene zin, zoals de uitvoering van levensverzekeringsovereenkomsten en de voorwaarden voor een relatie met de klant, vallen in beginsel niet onder het bancaire tuchtrect. In het verlengde hiervan is relevant dat uw melding geen aanknopingspunten biedt om aan te nemen dat [bankmedewerker] een persoonlijke rol heeft gehad in uw contact met de bank. U vermeldt in uw melding enkel haar naam, waarbij u het handelen van de bank beschrijft.

Voorts betreft uw melding civielrechtelijke kwesties, waaronder de uitvoering van het wettelijk erfrecht, inzage in het dossier van een andere klant (uw zuster), de uitvoering van overeenkomsten van levensverzekering met een andere klant (uw zuster) en de voorwaarden voor de bankrelatie. Het civiele recht gaat over conflicten tussen personen en/of organisaties. Voor de beoordeling van een civielrechtelijk conflict is de civiele rechter bevoegd, terwijl de Tuchtcommissie Banken bevoegd is voor gedragingen in strijd met het bancaire tuchtrecht. De reden hiervoor is het verschil tussen de systematiek en de doelmatigheid van het civiele recht en het tuchtrecht. De civiele rechter heeft de benodigde specifieke kennis en ervaring voor civiele conflicten. Slechts aan het einde van een civielrechtelijk traject - na het wijzen van een onherroepelijke uitspraak door een rechter - kan de Algemeen Directeur in uitzonderlijke gevallen aanleiding zien alsnog een tuchtprocedure te starten tegen een beëdigd bankmedewerker. Dit is in uw melding vooralsnog niet aan de orde.

Uit deze beslissing vloeit voort dat geen dossier voor u is opgevraagd bij de bank, zoals u ons verzocht in uw bericht van 7 maart jl. Wij zenden u deze dan ook niet toe.

#### Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar [info@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) of een brief sturen naar:

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

Als u nog vragen heeft over de procedure, kunt 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,

mw. mr. L.E. Verwey  
*jurist*