



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 26 augustus 2019

Betreft

Uw melding 4363

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 [melder],

Op 5 juni jl. hebt u een melding tegen [bankmedewerker] ingediend bij Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [bankmedewerker]. Uw melding komt er in de kern op neer dat [bankmedewerker] u onjuist en onvolledig heeft geïnformeerd. In haar brief aan u van 9 januari 2017 zou zij namelijk niet de volledige termijn voor het indienen van een klacht bij Kifid hebben genoemd. [Bankmedewerker] schrijft dat u binnen drie maanden na dagtekening van die brief een klacht kunt voorleggen aan het Kifid, maar volgens u dient dit een jaar te zijn. U hebt geen klacht bij het Kifid ingediend, omdat u niet in staat was dat binnen de gestelde termijn van drie maanden te doen.

Op 26 september 2018 bent u erachter gekomen dat de termijn die [bankmedewerker] in haar brief heeft gesteld, onvolledig was.¹ U hebt vervolgens [bankmedewerker] bij e-mail van 11 maart 2019 daarop aangesproken en medewerking verzocht die (reeds ruim verstreken) termijn buiten beschouwing te laten, zodat u alsnog uw klacht bij het Kifid kunt voorleggen.

[Bankmedewerker] heeft bij brief van 2 april 2019 erkend niet volledig te zijn geweest in haar informatieverstrekking over de termijn voor het indienen van een klacht bij het Kifid en daarvoor haar excuses aangeboden. Verder schrijft zij dat de bank niet voornemens is aan uw verzoek te voldoen. Gelet hierop heeft [bankmedewerker] volgens u uw klantbelang niet centraal heeft gesteld. Evenmin zou zij zich open en toetsbaar hebben opgesteld, aldus steeds u.

Beslissing

¹ In uw melding staat abusievelijk 26 september 2019.



De Algemeen Directeur doet geen nader onderzoek naar uw melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tucht recht Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tucht recht Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tucht recht 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.

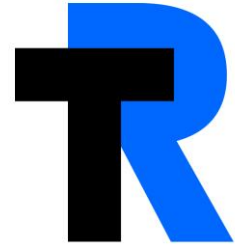
Uit de door u aangeleverde stukken is onvoldoende aannemelijk geworden dat [bankmedewerker] onzorgvuldig en onprofessioneel heeft gehandeld en daarmee een integriteitsnorm heeft geschonden. Uit de door u aangeleverde stukken kan uitsluitend worden afgeleid dat [bankmedewerker] zelf erkent niet geheel volledig is geweest in de informatieverstrekking met betrekking tot de termijn voor het indienen van een klacht bij Kifid. Hoewel de Algemeen Directeur begrijpt dat u hierover ontevreden bent, brengt die enkele omstandigheid niet met zich dat [bankmedewerker] ook een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Deze tekortkoming in de informatievoorziening is immers geen voldoende ernstige schending van de bankierseed en de daaraan verbonden gedragsregels. In dit verband speelt mee dat zij heeft erkend niet volledig te zijn geweest en daarvoor haar excuses aan u heeft aangeboden. Anders dan u stelt volgt bovendien uit uw melding en de onderbouwing daarvan niet dat [bankmedewerker] zich niet open en toetsbaar zou hebben opgesteld.

Voor zover u van mening bent dat [bankmedewerker] uw belang als klant van de bank niet centraal heeft gesteld omdat de bank geen medewerking wil verlenen aan het buiten beschouwing laten van de termijnoverschrijding, geldt het volgende. In de tuchtrechtelijke procedure staat het handelen/nalaten van de individuele bankmedewerker centraal en niet gedragingen van de bank als instelling. De beslissing van de bank op uw verzoek om niet in te stemmen met het buiten beschouwing laten van de termijnoverschrijding, betreft een beslissing van de bank zelf en is derhalve geen individuele gedraging van [bankmedewerker] die tuchtrechtelijk relevant zou kunnen zijn.

Ten overvloede wijst de Algemeen Directeur erop dat [bankmedewerker] u er terecht op heeft gewezen dat het u vrij staat alsnog een klacht voor te leggen aan Kifid. Als u dat doet kunt u namelijk bij Kifid de door u gesignaleerde onvolledige informatievoorziening aan de orde stellen en zich (bijvoorbeeld onder verwijzing naar art. 5.6 onder a van het reglement van Kifid) op het standpunt stellen dat sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding. Het is vervolgens aan Kifid om te bepalen hoe met dat standpunt van u moet worden omgegaan.

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 of een brief sturen naar:



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

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

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur

mevrouw W.M. Biesbrouck
Juridisch medewerker