



**Tuchtrecth
Banken**

T +31 (0)23 751 52 10

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

[melder]

Per email: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 30 juni 2019

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4329

Geachte [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen directeur van de Stichting Tuchtrecth Banken (hierna: de directeur) van 7 mei 2019 te herzien. De directeur heeft besloten uw melding van 8 maart 2019 niet nader te onderzoeken en geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Uw melding ziet op [bankmedewerker], werkzaam bij [bank].

Uw melding

Uw melding gaat over een telefoongesprek dat u met [bankmedewerker] heeft gevoerd over het openen van een bankrekening. U vond de benadering van [bankmedewerker] in dat gesprek zeer stuitend. Hij heeft u op beschuldigende toon gezegd dat u geen registeraccountant bent terwijl uw inschrijving bij de KvK daar wel op duidt. Daarnaast heeft hij u op aanvallende toon gezegd dat de bank haar klanten kiest en niet andersom, en dat u zich moest vervoegen op het bankkantoor voor uitleg omdat er anders geen rekening zou worden geopend. U heeft dit gezien als machtsvertoon. Er is op geen enkel moment gebleken van echte welwillendheid van [bankmedewerker] als dienstverlener.

Beslissing van de directeur en uw herzieningsverzoek

De directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar uw melding. De directeur wijst erop dat de bank de wettelijke verplichting heeft 'de klant te kennen'. Dat dit leidt tot vragen die u als vervelend ervaart brengt op zichzelf geen schending van de gedragsregels mee. Er is niet aannemelijk geworden dat [bankmedewerker] een integriteitsnorm heeft geschonden.

In uw herzieningsverzoek schrijft u samengevat dat uw melding niet ziet op de beoordeling van uw aanvraag voor een bankrekening door de bank, maar op de bejegening door [bankmedewerker]. Daar is de directeur volgens u niet op ingegaan.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld. De communicatie tussen u en [bankmedewerker] is kennelijk niet goed verlopen, waardoor u zich onheus bejegend voelt. Als ik uitga van wat u schrijft over het gesprek, is het gedrag van [bankmedewerker] niet ernstig genoeg om hem een tuchtrechtelijk verwijt te maken. Een tuchtrechtelijke procedure is namelijk een ingrijpende procedure, met mogelijk verstreckende gevolgen voor de bankmedewerker. Alleen als sprake is van ernstig verwijtbaar gedrag zal daarom een tuchtrechtelijke procedure worden gestart. [Bankmedewerker] heeft zich in de uitvoering van zijn werk kennelijk genoodzaakt gezien om u vragen te stellen die u als vervelend hebt ervaren. De directeur wijst er terecht op dat de bank soms verplicht is dergelijke vragen te stellen. Daarbij geldt dat

vragen die niet of niet naar tevredenheid van de bank zijn beantwoord door de klant opnieuw kunnen en mogen worden gesteld. Dat u de toon van het gesprek op een gegeven moment beschuldigend of aanvallend vond is vervelend, maar vind ik in dit geval onvoldoende om te spreken van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Ik zal daarom uw herzieningsverzoek afwijzen.

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:

M.E. Olthof
Secretaris Tuchtcommissie Banken