



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

Mevrouw [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[\[e-mailadres\]](#)

Datum

Amsterdam, 22 juli 2021

Betreft

Melding 4598

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

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

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

Geachte mevrouw [beëdigde],

Op 10 februari 2021 is door mw. [meldster] (hierna: meldster) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

De melding houdt – kort samengevat – het volgende in. U zou vertrouwelijke rekeninggegevens van de overleden vader van meldster hebben verstrekt aan de schoonzus en broer van meldster, zonder een bewijs van erfrecht te hebben gevraagd of gekregen. Meldster wijst er daarbij op dat zij altijd de bankzaken voor haar vader heeft gedaan, hoewel zij daarvoor geen expliciete machtiging had. De bank was volgens meldster ermee bekend dat zij de bankzaken voor haar vader deed.

Onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. In een brief van 20 april 2021 bent u ervan in kennis gesteld dat een melding tegen u was ingediend. In een brief van 3 mei 2021 heeft mr. A.O. Salkazanova zich gesteld als uw gemachtigde. De stukken zijn als bijlagen bij een brief van 4 mei 2021 aan uw gemachtigde toegestuurd. In deze brief is om een reactie op de melding verzocht. Uw gemachtigde heeft bij brief van 18 juni 2021 een reactie ingediend.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is, voor zover bij de beoordeling relevant en kort samengevat, het volgende gebleken.



U bent sinds 1 april 2012 werkzaam bij [bank] (hierna: de bank) en vervult momenteel de functie van callcentermedewerker. Op 15 juni 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Op 18 januari 2021 hebben de broer en schoonzus van meldster telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van de bank. U hebt hen te woord gestaan. Zij bleken vragen te hebben over – kort samengevat – de rekeninggegevens van de overleden vader en wilden afschriften krijgen van de bankafschriften vanaf de datum van overlijden. Naar aanleiding van dit verzoek hebt u de broer van meldster met een begeleidend schrijven een afschrift van de transacties, het saldo op de ervenrekening en de saldi op de spaarrekeningen van de overleden vader toegestuurd.

De schoonzus van meldster heeft enige tijd later nogmaals contact opgenomen met de bank en navraag gedaan over een betaling vanaf de ervenrekening. Deze vragen zijn door een andere bankmedewerker beantwoord.

Op 5 februari 2021 heeft meldster een klacht ingediend bij de bank over de hiervoor beschreven informatieverstrekking. Naar het oordeel van meldster is ten onrechte informatie aan haar broer en schoonzus verstrekt. Op 9 februari 2021 hebt u naar aanleiding van die klacht telefonisch contact opgenomen met meldster. De inhoud van hetgeen is besproken hebt u bevestigd aan meldster in een brief van 10 februari 2021. Deze brief houdt – kort samengevat – in dat de klacht over het onrecht delen van klantgegevens aan derden wordt afgewezen. Daarbij wordt erop gewezen dat iedere erfgenaam afzonderlijk recht heeft op inzage op de rekeningen na overlijden. De persoonsgegevens van de verzoeker zijn geverifieerd, waardoor de gevraagde informatie kon worden verstrekt. Ter afsluiting wordt opgemerkt dat, vanwege de familiale omstandigheden, geen informatie meer zal worden versterkt zolang geen verklaring van erfrecht aanwezig is.

Uw verweer

Het is juist dat u rekeninggegevens van de overleden vader aan de broer van meldster hebt verstrekt. Dit is gebeurd nadat u de broer en schoonzus van meldster telefonisch te woord had gestaan. Tijdens dit gesprek hebt u, door middel van het stellen van vragen, zowel de identiteit van de broer als de schoonzus van meldster geverifieerd. In het banksysteem kon u zien dat het overlijden was gemeld bij de bank, dat er geen langstlevende partner was en dat de kinderen (onder wie de broer van meldster) enig erfgenaam waren. U hebt aan de schoonzus van meldster uitgelegd dat u haar geen informatie kon verstrekken omdat zij geen erfgenaam was. U hebt daarna aan de broer van meldster uitgelegd dat hij als erfgenaam inzage kon krijgen in de saldo- en transactiegegevens van de overledene, maar dat hij geen recht had op beschikking of gebruik van de rekening omdat daarvoor een verklaring van erfrecht nodig was. U wijst erop dat u bij alle door u genomen stappen de door de bank voorgeschreven werkwijze hebt gevolgd. U stelt dat u zorgvuldig hebt gehandeld en u geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.



Beslissing

De Algemeen Directeur ziet geen aanleiding een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Hij overweegt daartoe het volgende.

U hebt rekeninggegevens van een overleden klant gedeeld met één van de wettelijk erfgenamen, namelijk de broer van meldster. Uit de door u gegeven toelichting volgt dat u dit hebt gedaan nadat u de door de bank voorgeschreven (en in uw toelichting opgenomen) werkwijze had gevolgd. Deze werkwijze houdt kort samengevat in dat uitgangspunt is dat iedere erfgenaam afzonderlijk recht heeft op inzage op de rekeningen na overlijden van de klant. De informatie die kan worden verstrekt is de stand van de rekening op de dag van overlijden van de klant en het verloop van het saldo na het overlijden. Voordat de informatie kan worden gedeeld, dient te worden geverifieerd of degene die de informatie vraagt inderdaad een erfgenaam is. De Algemeen Directeur constateert dat u deze stappen op de voorgeschreven manier op zorgvuldige wijze hebt doorlopen. Dat u informatie met de broer van meldster hebt gedeeld zonder dat een verklaring van erfrecht aanwezig was, kan u daarom niet worden verweten. De Algemeen Directeur constateert verder dat zodra u bekend werd met de klaarblijkelijk gebrouilleerde familiale omstandigheden u hebt aangekondigd geen verdere informatie te zullen delen met de erfgenamen zolang geen verklaring van erfrecht zou worden verstrekt. Ook dit acht de Algemeen Directeur een zorgvuldige manier van doen.

Het voorgaande leidt ertoe dat u geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Dit betekent dat de Algemeen Directeur de zaak seponeert.

Mogelijkheid herziening

Tot slot wijs ik u erop dat de meldster een afschrift van deze beslissing ontvangt. De meldster heeft de mogelijkheid om binnen veertien dagen na de mededeling van deze beslissing een verzoek tot herziening in te dienen bij de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken. Het dossier zal in dat geval voor een nieuwe beoordeling aan haar worden voorgelegd. Als een herzieningsverzoek wordt ingediend, wordt u door ons van deze procedure op de hoogte gehouden.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen Directeur,

mr. M. Bijleveld
jurist