

T.a.v. De heer [melder]

Per e-mail.

Datum

Amsterdam, 3 maart 2022

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

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4677

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

Geachte heer [melder],

U hebt verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrect Banken (hierna: de algemeen directeur) van 16 december 2021 te herzien. De algemeen directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 19 september 2021 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding heeft betrekking op mevrouw [bankmedewerker], werkzaam bij de [bank].

Uw melding

Uw melding houdt het volgende in. Mevrouw [bankmedewerker] heeft zonder kennisgeving de toegang tot uw verzekeringen geblokkeerd. Daarnaast heeft zij niet gereageerd nadat u was toegezegd dat u hierover zou worden teruggebeld, en zij heeft niet gereageerd op uw e-mail van 7 september 2021. Daarnaast klaagt u dat mevrouw [bankmedewerker] onzorgvuldig heeft gehandeld door u vragen te stellen over aan u toebehorende panden, waarbij zij u als vastgoedhandelaar zou hebben bestempeld, en over afbetalingen van een lening door uw zoon en schoondochter. Bij dit laatste is volgens u sprake van discriminatie omdat de vraag alleen is ingegeven door de achternaam van uw schoondochter.

Beslissing algemeen directeur

De algemeen directeur heeft besloten geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie. Volgens de algemeen directeur heeft mevrouw [bankmedewerker] geen gedragsregels geschonden. De vragen die aan u gesteld zijn komen volgens de algemeen directeur voort uit de wettelijke "ken uw klant"-verplichting van de bank. Van discriminatie is niet gebleken. Verder heeft mevrouw [bankmedewerker] in een e-mail van 28 september 2021 uitgelegd waarom het even op zich heeft laten wachten voordat zij contact met u opnam en daarbij haar excuses aangeboden. Ook als wordt aangenomen dat u inderdaad geen toegang had tot uw verzekeringen is dat onvoldoende ernstig om mevrouw [bankmedewerker] een persoonlijk verwijt te maken.

Uw herzieningsverzoek

In uw herzieningsverzoek verzoekt u om de door de algemeen directeur onderscheiden klachtonderdelen, als één klacht te beschouwen. Daarnaast heeft u uw melding verder toegelicht. U schrijft onder andere dat u niet begrijpt dat de Wwft zo rigide wordt toegepast door de bank, terwijl uw achtergrond eenvoudig is te achterhalen uit uw dossiers bij de bank, en iedere debiteur op uw rekening eenvoudig is te verifiëren. U wilt weten of er een dossier over u wordt bijgehouden bij de bank en/of waarom de rigide toepassing van de wet op u wordt toegepast. Verder wijst u erop dat de e-mail van 28 september 2021 van mevrouw [bankmedewerker] een reactie is op de klachten die u heeft ingediend bij de bank en bij de Stichting Tuchtrect Banken en niet op uw eerdere telefoontjes en e-mail van 7 september 2021. In die e-

mail van 28 september 2021 schrijft mevrouw [bankmedewerker] bovendien dat het onderzoek van de bank nog gaande is, terwijl u daarover nooit bent geïnformeerd. U vindt het onzorgvuldig en onprofessioneel dat u niet op de hoogte bent gehouden dat het onderzoek nog liep, dat uw toegang tot uw verzekering zonder kennisgeving is afgesloten en dat onduidelijk is hoe lang het onderzoek nog duurt. Uit een e-mail van 25 juni 2021 van mevrouw [bankmedewerker] had u opgemaakt dat het onderzoek al was afgesloten. Tot slot uit u een vermoeden dat derden zijn geïnformeerd over het lopende onderzoek en daardoor bancaire activiteiten elders zijn geblokkeerd.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

Mevrouw [bankmedewerker] is [functie] bij een afdeling van de bank die zich bezighoudt met het 'Know Your Customer' beleid ('ken uw klant'). Deze afdeling doet onder meer onderzoek naar signalen dat een bankrekening mogelijk gebruikt wordt voor witwasdoeleinden. De bank heeft namelijk de wettelijke plicht om te voorkomen dat de bankrekeningen worden gebruikt voor witwassen. Er wordt door toezichthouders streng op toegezien dat de bank die wettelijke plicht nauwkeurig uitvoert.

In uw geval is een contante storting die u heeft gedaan de aanleiding geweest om aan u vragen te stellen. Contante stortingen waarbij coupures van € 200 en € 500 gebruikt worden, kunnen namelijk een aanwijzing zijn dat sprake is van crimineel geld. De bank heeft als gezegd bij zo'n aanwijzing de plicht om dit uit te zoeken. Om haar taak goed uit te voeren en een goed beeld te krijgen van u en de geldstromen op uw rekening, was het voor mevrouw [bankmedewerker] kennelijk nodig om ook vragen te stellen over onroerend goed en over afbetalingen op een lening. Dit volgt uit haar e-mail van 28 september 2021 aan u. Daarin legt zij uit dat die vragen ook worden gesteld voor het geval de dossiers van de bank niet (meer) compleet of actueel zijn, en omdat de bank niet in klantdossiers van andere klanten (bijvoorbeeld uw familieleden) mag kijken. Uit het dossier blijkt mij niet dat de vragen over de afbetalingen zijn ingegeven door discriminatie vanwege de achternaam van uw schoondochter.

Ik begrijp dat de vragen u in eerste instantie misschien hebben verbaasd, zeker als uw idee daarbij was dat de antwoorden op de vragen over het onroerend goed gemakkelijk waren te achterhalen uit uw klantdossier. Het ligt naar mijn mening inderdaad op de weg van de bank om eerst te achterhalen welke informatie zich reeds in het klantdossier bevindt. Daardoor wordt voorkomen dat onnodige vragen worden gesteld. Is niet alle informatie (meer) beschikbaar, dan kunnen specifieke vragen worden gesteld. Dat neemt niet weg dat iedere klant van de bank met zo'n onderzoek geconfronteerd kan worden als sprake is van een signaal dat de bank verder moet onderzoeken, zoals in uw geval de contante storting daarvoor de aanleiding was. Uit de stukken blijkt niet dat deze verplichting van de bank in specifiek uw geval rigide wordt uitgevoerd. Mevrouw [bankmedewerker] heeft hierin niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

Uit de stukken maak ik op dat u op 22 juni 2021 een telefoongesprek heeft gevoerd met mevrouw [bankmedewerker] over de vragen die zij u had gesteld. Op 25 juni 2021 heeft mevrouw [bankmedewerker] u hierover een e-mail gestuurd. Uit uw melding en herzieningsverzoek begrijp ik dat het u na die e-mail niet duidelijk was dat het onderzoek zou worden voortgezet en evenmin dat u gedurende dat onderzoek niet zelf (digitaal) wijzigingen in uw autoverzekering(en) kon doorvoeren. In augustus en september 2021 bent u hier onverwachts alsnog mee geconfronteerd.

Het had op de weg gelegen van mevrouw [bankmedewerker] om u in haar e-mail van 25 juni 2021 duidelijk te informeren dat nader onderzoek zou worden gedaan, welke maatregelen tijdens het onderzoek door de bank zouden worden genomen en dat u

hierover met haar of de lokale bank contact had kunnen opnemen. Maar ik meen dat dit gebrek aan informatie over de voortzetting van het onderzoek en de consequenties daarvan niet zodanig is, dat de gedragsregels voor bankiers zijn overtreden. Daarbij betrek ik dat de e-mail van 25 juni 2021 mogelijk een verkeerde verwachting heeft gewekt doordat mevrouw [bankmedewerker] schrijft dat zij uw uitleg over de grote coupures begrijpelijk vindt. Het feit dat in de e-mail niet wordt ingegaan op het onroerend goed en de afbetalingen van de hypotheeklening terwijl daarover wel vragen aan u waren gesteld, en dat mevrouw [bankmedewerker] in de e-mail schrijft dat zij zich bewust is dat de bank extra inspanningen van u vraagt, wijst erop dat het onderzoek nog niet gereed was. Zij heeft zich mogelijk niet gerealiseerd dat voor u niet duidelijk was dat het onderzoek nog niet was afgerond. Uit het dossier wordt niet duidelijk of het beleid van de bank voorschrijft dat u erover wordt geïnformeerd dat u gedurende het onderzoek bepaalde handelingen, zoals in dit geval het aanpassen van autoverzekering(en), niet zelf kunt verrichten. Maar ook als mevrouw [bankmedewerker] u daar ten onrechte niet over heeft geïnformeerd, rechtvaardigt dit naar mijn oordeel niet het voorleggen van een klacht aan de tuchtcommissie, omdat het nadeel dat u hiervan heeft ondervonden gering is. Uit de e-mail van mevrouw [bankmedewerker] van 28 september 2021 blijkt namelijk dat na uw telefonische verzoek de aanpassingen van de autoverzekering wel door de lokale bank zijn doorgevoerd. Het is vervelend dat u hierover kennelijk enige tijd met vragen hebt gezeten, omdat u naar uw zeggen niet bent teruggebeld. Maar mevrouw [bankmedewerker] heeft destijds de lokale bank gevraagd u terug te bellen. Zij heeft toen kennelijk geen aanleiding meer gezien zelf nog contact met u op te nemen naar aanleiding van uw telefoontjes naar de bank, tot -na haar vakantie- haar e-mails van 28 september 2021. Gelet op deze gang van zaken, is naar mijn oordeel het handelen van mevrouw [bankmedewerker] niet zodanig dat haar een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

Om de redenen die ik hiervoor heb genoemd, ben ik van oordeel dat de algemeen directeur terecht heeft besloten om geen tuchtrechtelijk onderzoek op te starten. Dit betekent dat ik uw herzieningsverzoek zal afwijzen.

Uw vermoeden dat de bank derden heeft geïnformeerd over het lopende onderzoek heeft u niet onderbouwd. Daarom kan ook dat niet leiden tot toewijzing van het herzieningsverzoek.

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