

T.a.v. De heer [melder]

Per e-mail.

Datum

Amsterdam, 22 februari 2022

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

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4699

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 Tuchtrecht Banken (hierna: de algemeen directeur) van 28 januari 2022 te herzien. De algemeen directeur heeft besloten om naar aanleiding van de melding van de bank van 22 oktober 2021 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding heeft betrekking op mevrouw [bankmedewerker], werkzaam bij [bank].

Uw melding

Uw melding houdt het volgende in. Eerder kon u in e-mails aan de [afdeling] van de bank overschrijvingen doorgeven, die de bank vervolgens voor u verrichtte vanaf een nabestaanderekening waarover u het beheer voert. Op 22 oktober 2021 heeft mevrouw [bankmedewerker] u een e-mail gestuurd waarin zij onder meer schrijft dat voor dergelijke opdrachten het vereist is om een kopie van de nota mee te sturen, die door u moet zijn ondertekend. U vindt dat hiermee onvoldoende aan uw belang is gedacht, uw belang niet centraal is gesteld en er onzorgvuldig is gehandeld door de bankmedewerker.

Beslissing algemeen directeur

De algemeen directeur heeft besloten geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie. De beslissing van de bank dat een nota vereist is, is een beleidsbeslissing. Nu het niet gaat om een individueel handelen van de bankmedewerker kan het handelen niet tuchtrechtelijk worden getoetst.

Uw herzieningsverzoek

In uw herzieningsverzoek uit u uw verbazing over de beslissing van de algemeen directeur omdat, als het om beleid gaat, het probleem nog groter is dan wanneer het een individuele gedraging van een bankmedewerker betreft.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

In een e-mail van 9 november 2021 van de klachtenafdeling van de bank, schrijft de bank dat de eerdere transacties zijn verricht om u vanuit het oogpunt van serviceverlening tegemoet te komen, niet omdat de bank daartoe verplicht was.

Uit de e-mail van mevrouw [bankmedewerker] volgt onder welke voorwaarden de bank voor u in het vervolg betalingsopdrachten zal uitvoeren. U bent ook geïnformeerd over de verschillende manieren waarop u zelf betalingsopdrachten kunt regelen. De bank is gaan verlangen dat u ondertekende nota's meestuurt met uw betalingsopdrachten en dat u voor overboekingen zonder nota's een opdrachtbrief meestuurt met daarin onder meer de IBAN nummers. De bank mag zulke voorwaarden stellen aan haar

dienstverlening. Deze voorwaarden zijn niet onredelijk. U heeft ook niet onderbouwd waarom hierdoor uw belangen in het geding zouden komen. De bankmedewerker die u over het beleid heeft geïnformeerd handelt niet zonder meer tuchtrechtelijke verwijtbaarheid. Naar mijn oordeel is in uw geval geen sprake van een schending van de gedragsregels.

Dit betekent dat ik uw herzieningsverzoek zal 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