

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2286

Vragen van het lid **Alkaya** (SP) aan de Minister van Financiën over *het bericht dat consumenten bot vangen bij Tuchtrect Banken* (ingezonden 4 mei 2018).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 31 mei 2018)

Vraag 1

Kent u het bericht dat consumenten, die zich melden bij de Stichting Tuchtrect Banken, bot vangen?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2, 3 en 6

Erkent u dat het uiterst opmerkelijk is dat tot dusver de Stichting Tuchtrect Banken vooral zaken behandelt die door de banken zelf worden aangedragen? Kunt u uw antwoord toelichten?

Kunt u een overzicht geven van de meldingen die bij de Stichting Tuchtrect Banken binnen zijn gekomen, van wie ze afkomstig waren en hoe deze klachten zijn behandeld dan wel op welke grond ze zijn afgewezen?

Op welke wijze kan een consument met een klacht over beleid van een bank – dat vaak niet op een individuele bankmedewerker kan worden geprojecteerd – wel zijn recht halen? Blijken de bankierseed en het tuchtrect voor dit soort klachten ongeschikt?

Antwoord 2, 3 en 6

Volgens cijfers die ontleend zijn aan de Stichting Tuchtrect Banken zijn er tussen 2015 en 2018 in 244 meldingen door consumenten ingediend en 141 door banken. Van deze meldingen hebben er 20 tot een uitspraak van de tuchtcommissie geleid, waarvan er 7 afkomstig zijn van consumenten. Meldingen worden niet doorgestuurd naar de tuchtcommissie als ze ongegrond zijn of als ze onvoldoende ernstig zijn. Uit de cijfers blijkt dat het overgrote deel van de meldingen die de tuchtcommissie niet bereiken ongegrond zijn verklaard. Een melding is volgens het tuchtreglement<sup>2</sup> van de Stichting Tuchtrect Banken onder meer ongegrond wanneer de gedraging

<sup>1</sup> <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/consumenten-vangen-bot-bij-tuchtrect-banken>

<sup>2</sup> [https://www.tuchtrectbanken.nl/files/attachments/tuchtreglement\\_bancaire\\_sector\\_01092016\\_def\\_2.pdf](https://www.tuchtrectbanken.nl/files/attachments/tuchtreglement_bancaire_sector_01092016_def_2.pdf).

waarop de melding betrekking heeft onderdeel is van de interne klacht- of onderzoeksprocedures van de betrokken bank of wanneer die in behandeling is of is geweest bij een toezichthouder uit hoofde van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Hiernaast moet de melding betrekking hebben op een gedraging die plaats heeft gevonden nadat degene tegen wie de melding gericht is de bankierseed heeft afgelegd. Voor personen die voor 1 april 2015 reeds werkzaam waren in de bancaire sector geldt dat zij op 1 april 2016 de eed moeten hebben afgelegd. Bovendien moet de melding zien op een overtreding van de gedragscode<sup>3</sup> die op de bankierseed is gebaseerd. In de gedragscode staat onder meer dat bankmedewerkers integer en zorgvuldig zijn, ze een zorgvuldige afweging van belangen maken en zich aan de wet en andere regels houden die voor het werken bij de bank gelden. Indien een individuele medewerker op een moment nadat die de bankierseed heeft afgelegd in strijd met deze regels handelt is die tuchtrechtelijk aan te spreken. Meldingen van consumenten die niet voor de tuchtcommissie zijn gekomen zagen in de regel op een verzoek om schadevergoeding, of gingen over zaken als spaarrente of de beloning van de bestuursvoorzitter, waar het tuchtrecht voor individuele bankmedewerkers niet voor bedoeld is. Voor dergelijke geschillen, waar veelal het beleid van de bank ter discussie staat, en niet de individuele gedraging van de bankmedewerker, hebben consumenten andere mogelijkheden. Consumenten kunnen hiervoor bijvoorbeeld naar KiFiD (het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) of naar de burgerlijke rechter. De Stichting Tuchtrecht Banken verwijst consumenten actief door naar het KiFiD of de burgerlijke rechter indien daar aanleiding toe is.

#### Vraag 4, 5 en 7

Deelt u de mening dat wanneer consumenten nauwelijks gehoord worden door de Stichting Tuchtrecht Banken het beeld ontstaat dat het tuchtrecht er niet voor hen is? Kunt u uw antwoord toelichten?

Bent u van mening dat het doel van de bankierseed en het tuchtrecht – namelijk opbouw van professionele integriteit binnen de beroepsgroepen in een bank en daarmee herstel van vertrouwen in de banken – niet behaald wordt als blijkt dat consumenten met klachten geen gehoor krijgen op basis van de bankierseed en het tuchtrecht? Kunt u uw antwoord toelichten? Wat vindt u van de suggestie om banken als organisatie tuchtrechtelijk aan te klagen? Bent u bereid dit mogelijk te maken? Kunt u uw antwoord toelichten?

#### Antwoord 4, 5 en 7

Tuchtrecht richt zich bij uitstek op het functioneren van het individu (de medewerker). Tuchtrecht is primair gericht op de beoordeling van de vraag of een individu de voor de groep geldende normen en regels heeft nageleefd. Sanctionering van overtreding van die normen vormt een wezenlijk onderdeel van het tuchtrecht. De tuchtrechtelijke instantie kan met de toetsing van het concrete gedrag van groepsleden normovertredingen zichtbaar maken voor personen binnen en buiten de groep en indien nodig maatregelen opleggen. Medewerkers worden zich hierdoor meer bewust van de normen en waarden die in de sector (behoren te) gelden.

Voor het aanspreken van de bank als organisatie bestaan voldoende andere mogelijkheden. Zo richt het bestuursrechtelijk toezicht van De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zich primair op de financiële onderneming. Dit toezicht door DNB en de AFM ziet ook op gedrag en cultuur. Ook het civiele recht biedt mogelijkheden voor consumenten jegens een bank. Zo kan een consument schadevergoeding van een bank vorderen ingeval van bijvoorbeeld schending van de (civielrechtelijke) zorgplicht. Er is dan ook geen aanleiding – en dit zou ook zeer afwijken van andere tuchtrechtelijke stelsels, zoals het medisch tuchtrecht – om banken als organisatie te onderwerpen aan tuchtrecht.

Wel acht ik het van belang dat ook consumenten de Stichting Tuchtrecht Banken goed weten te vinden en dat zoveel mogelijk onduidelijkheid over de bevoegdheden van de stichting en de werking van het tuchtrecht wordt voorkomen. Veel klachten die door consumenten bij de Stichting Tuchtrecht Banken zijn ingediend komen voort uit een geschil met een bank (en hebben de facto geen betrekking op tuchtrechtelijk laakbaar handelen van een

<sup>3</sup> <https://www.tuchtrechtbanken.nl/de-gedragscode>.

individuele medewerker). Deze klachten vallen veeleer onder de competentie van KiFiD of de burgerlijke rechter. De Stichting Tuchtrect Banken en KiFiD hebben in dit kader afspraken gemaakt. De Stichting Tuchtrect Banken vermeldt, indien daar aanleiding toe is, in afwijzingsbrieven dat de gedraging waar de melding betrekking op heeft zich leent voor behandeling door KiFiD of de burgerlijke rechter. Omgekeerd is in het reglement van KiFiD opgenomen dat klachten die bij het KiFiD zijn ingediend die zien op tuchtrecttelijk laakbaar handelen worden doorgestuurd naar het relevante tuchtrecttelijke college. Daarnaast heeft de Stichting Tuchtrect Banken ter ondersteuning van consumenten die een melding willen doen een checklist<sup>4</sup> ontwikkeld die ingevuld moet worden voordat een melding daadwerkelijk wordt ingediend en waarmee vooraf reeds duidelijkheid wordt verschaft over de geschiktheid van de melding voor de Stichting Tuchtrect Banken.

---

<sup>4</sup> <https://www.tuchtrectbanken.nl/melding/checklist>.