

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

2678

Vragen van het lid **Alkaya** (SP) aan de Minister van Financiën over *het nog steeds tekortschieten van het tuchtrecht voor banken* (ingezonden 16 april 2019).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 16 mei 2019).

Vraag 1, 2, 3, 4

Kent u de uitzending van Spraakmakers van 15 april 2019, waarin hoogleraar Rob van Eijbergen, lid van de Tuchtcommissie Banken, aangeeft dat er nog steeds veel klachten bij de Stichting Tuchtrecht Banken binnenkomen die geen betrekking hebben op de bankierseed?¹ Wat is uw reactie hierop? Wat is uw reactie op de stelling dat consumenten de stichting nog steeds slecht weten te vinden en dat het daarnaast nog vaak onduidelijk is waar de stichting precies uitspraken over doet?

Herinnert u zich uw antwoorden op Kamervragen, waarin u aangaf dat u het van belang acht 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?² Welke stappen zijn er sindsdien gezet om de toegankelijkheid en bekendheid van deze stichting te verbeteren?

Herinnert u zich dat u in uw antwoorden destijds aangaf dat de Stichting Tuchtrecht Banken het in haar afwijzingsbrieven zou vermelden indien een zaak zich leent voor behandeling door KiFiD of de burgerlijke rechter in plaats van door haarzelf (en vice versa)? Is deze werkwijze ondertussen al in de praktijk gebracht? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 1, 2, 3, 4

Ja, die uitzending ken ik. In de uitzending komt naar voren dat consumenten zich soms tot het tuchtrecht wenden om een zakelijk geschil te beslechten. Het tuchtrecht banken ziet daar niet op. Het is primair aan de sector om in te spelen op eventuele signalen uit de maatschappij over de bekendheid en de werking van het tuchtrecht en dit gebeurt ook, zoals reeds opgemerkt in de antwoorden op de eerdere set Kamervragen van het lid Alkaya. Zo heeft de Stichting Tuchtrecht Banken (de Stichting) een checklist ingevoerd die

¹ <https://www.nporadio1.nl/spraakmakers/onderwerpen/497797-rob-van-eijbergen-over-integriteit-in-relatie-tot-het-bancaire-tuchtrecht>

² Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 2286

consumenten moeten invullen alvorens zij een klacht indienen. Uit de antwoorden op de verschillende vragen in de checklist blijkt vervolgens of een klacht in aanmerking komt voor behandeling door de tuchtrechter. Wanneer er een verzoek tot schadevergoeding wordt gedaan, is bijvoorbeeld niet de tuchtrechter, maar de civiele rechter of Kifid de aangewezen instantie. De stichting brengt consumenten die desalniettemin een verzoek tot schadevergoeding indienen er schriftelijk van op de hoogte dat zij hiervoor een beroep moeten doen op Kifid of de civiele rechter. Indien er zaken bij Kifid worden ingediend die zich lenen voor het tuchtrecht verwijst Kifid de consument door naar de stichting. Wat betreft de bekendheid van het tuchtrecht bij consumenten geldt dat het aantal meldingen dat door consumenten gedaan wordt bij de Stichting jaarlijks stijgt. Volgens cijfers ontleend aan de Stichting bedroeg het aantal meldingen van consumenten in 2015, het eerste jaar, 34, in het tweede jaar 115 en in het derde jaar 203 en is er ook in 2018 weer sprake geweest van een stijging.

Vraag 5, 6

Wat vindt u van het geopperde idee dat niet alleen individuele bankiers, maar ook de bank als organisatie onder het tuchtrecht voor banken moet vallen? Erkent u dat het aantal meldingen van consumenten dat de Stichting Tuchtrecht Banken kan behandelen hierdoor flink zou toenemen? Bent u bereid om met de Nederlandse Vereniging van Banken te spreken over een eventuele verbreding van de reikwijdte van de Gedragscode Banken?

Antwoord 5, 6

Tuchtrecht richt zich bij uitstek op het functioneren van het individu (de medewerker). Voor het aanspreken van de bank als organisatie bestaan voldoende andere mogelijkheden. Zo richt het bestuursrechtelijk toezicht van DNB en de AFM zich primair op de 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 een schending van de (civielrechtelijke) zorgplicht. Ik zie dan ook geen aanleiding – en dit zou ook zeer afwijken van andere tuchtrechtelijke stelsels, zoals het medisch tuchtrecht – de reikwijdte uit te breiden zodat ook de bank als organisatie tuchtrechtelijk kan worden aangesproken.

Vraag 7

Erkent u ook dat het uiterst onaannemelijk is dat – ook als de bankierseed, de gedragscode voor bankiers en de bijbehorende stichting goed zouden functioneren – het tuchtrecht voldoende zal zijn om de cultuur in de financiële sector wezenlijk te veranderen?

Antwoord 7

De eed of belofte en het daaraan verbonden tuchtrecht strekken ertoe om het belang van de normen en waarden waar de financiële sector voor staat te onderstrepen, de bewustwording te versterken van degenen die de eed of belofte afleggen en (daarmee) het vertrouwen van de consument in de financiële sector te vergroten. In 2016 hebben de AFM en DNB gezamenlijk geïnventariseerd in hoeverre de verplichting tot het afleggen en borgen van de eed of belofte is nageleefd door banken en verzekeraars. Hieruit kwam naar voren dat banken en verzekeraars veel aandacht besteden aan het goed inbedden van de eed of belofte in hun organisatie en dat de eed of belofte kan bijdragen aan verdere bewustwording over de integriteit van de sector. Zo bleek uit het onderzoek van de toezichthouders dat banken en verzekeraars dialoogsessies, plenaire bijeenkomsten en teamsessies met leidinggevenden organiseren en dat de verdere inbedding van de eed of belofte vaak wordt gekoppeld aan een breder cultuur- en integriteitsprogramma. Dit neemt uiteraard niet weg dat voor een cultuurverandering meer nodig is. De sector moet laten zien dat zij haar speciale maatschappelijke rol en verantwoordelijkheid serieus neemt. Financiële instellingen moeten hun klanten en de samenleving vakkundig en fatsoenlijk bedienen. Om dat mogelijk te maken, moeten zij zorgen dat hun eigen ondernemingen stabiel, klantgericht en innovatief zijn. Deze kernwaarden moeten verankerd zijn in de cultuur van financiële instellingen.