

MR C.J. VAN ZEBEN
VOORZITTER GCB, KCE, KCO EN KCF

Van Zeben laat zich niet uit het veld slaan

Jhr mr G. Hooft Graafland, advocaat te Den Haag, schreef eens over de Klachtencommissies Optiebeurs en Effectenbedrijf: 'Uit vele uitspraken valt af te leiden dat de commissies zich kritisch opstellen tegenover de banken en hoge eisen stellen aan hun gedrag'. Over hoe geschillencommissies werken en hoe de financiële wereld de uitspraken ervaart, spreken we met Mr C.J. van Zeben.

Toen de Vereniging voor de Effectenhandel in 1983 de Klachtencommissie Effectenbedrijf (afgekort KCE) in het leven riep, werd Mr C.J. van Zeben de eerste voorzitter. Van de verschillende commissies die daarna in het leven zijn geroepen, te weten de Klachtencommissie Optiebeurs (KCO), de Klachtencommissie Financiële Termijnmarkt Amsterdam (KCF) en de Geschillencommissie Bankbedrijf (GCB), hanteert hij ook de voorzittershamer.

Van Zeben schetst eerst even het kader waarbinnen de verschillende commissies werken. Van Zeben: 'Er is geen beroep op de GCB mogelijk als de klacht ook bij een andere buitenrechtelijke geschillencommissie kan worden neergelegd, bijvoorbeeld bij de KCE of KCO. Ook is geen beroep op deze commissie mogelijk als de cliënt reeds een geding aanhangig heeft gemaakt bij of een uitspraak is gedaan door de rechter. Daarnaast is het zo dat bij de GCB in tegenstelling tot de KCO en KCE, alleen natuurlijke personen een klacht kunnen indienen. Bij de KCE en KCO kan een ieder die meent dat hij of zij door een handelen of nalaten daarvan door een bedrijfslid/beurslid direct in zijn belang is getroffen, een klacht indienen'.

Voordat de GCB een klacht ontvankelijk verklaart, dient de klager echter uiterlijk binnen een jaar na het ontstaan van het geschil de klacht te hebben ingediend bij de hoofdvestiging van de desbetreffende bank. Als de bank niet binnen 3 maanden na het indienen van de klacht tot een minnelijke schikking is gekomen, krijgt de klager het recht het geschil bij de commissie aanhangig te maken. Bij de GCB is de klager dan f 50,- aan griffiekosten verschuldigd; de KCO en KCE vragen een dergelijk bedrag niet.

Men kan slechts een beroep doen op de GCB indien men op basis van een met de bank gesloten of nog te sluiten overeenkomst meent door de bank in zijn belang te zijn geschaad. Behandeling van geschillen waarbij de klager een tuchtrechtelijke uitspraak over het doen en laten van de bank vraagt, is uitgesloten.

Bij de KCE werden in 1990 63 klachten gedeponeerd, waarbij het in 40 gevallen het tot een uitspraak kwam. Voor de KCO en de GCB was het aantal gedeponeerde klachten respectievelijk 80 en 258; het aantal uitspraken bedroeg respectievelijk 53 en 96.

Wat deed u voordat u als voorzitter van de verschillende geschillen- en klachtencommissies werd gevraagd?

Toen ik werd benaderd, was ik, evenals thans, lid van de Raad van State. Daarvóór was ik achtereenvolgens werkzaam bij het ministerie van Justitie ten behoeve van het nieuwe BW, rechter in Rotterdam, hoogleraar burgerlijk recht in Rotterdam en Utrecht. Begin 1978 werd ik benaderd om lid te worden van de Raad van State. Ik stond toen op de voordracht voor de Hoge Raad. Na enig aarzelen heb ik gekozen voor de Raad van State, omdat dat bijzonder afwisselend werk geeft. Alle wetgeving in Nederland passeert immers de Raad van State. Daarnaast heeft de Raad een heel belangrijke, rechtsprekende taak waarbij je als rechter heel direct met burger en overheid in aanraking komt. Rechtspreken vond ik altijd al boeiend.

Wie kwam juist u op het spoor om die klachtencommissies te gaan leiden?

Precies weet ik het niet. Ik zat in het bestuur van het administratiekantoor Westland Utrecht Hypotheekbank en daar ontmoette ik mr Y. Scholten. Hij had contacten met de Effectenbeurs, waar op dat moment de wens leefde om een Klachtencommissie Effectenbedrijf op te zetten. Scholten schijnt toen de Vereniging op het spoor te hebben gezet door mijn naam te noemen. Maar ik ben benaderd door Baron Van Ittersum.

Hoeveel tijd dacht u dat het werk zou gaan kosten en hoeveel is het uiteindelijk geworden?

Ik werk vrij snel. Stukken inzien en concepten bekijken doe ik tussen mijn andere werkzaamheden door, of in de avonden en de weekends. Toen we in '83 begonnen met de KCE en KCO, en in '85 met de Geschillencommissie Bankbedrijf, werd gezegd dat het tijdsbeslag één zittingsdag per commissie per maand zou zijn. Bij de KCE kwamen we eerst eens in de maand plenair bijeen. Toen het aantal klachten eerst geleidelijk en in '87/'88, mede door de gebeurtenissen van oktober '87, explosief toenam was het - ook qua zwaarte van de klachten - niet meer mogelijk om op een efficiënte wijze plenair te blijven vergaderen. Een tijd lang hebben we toen voor de KCE en KCO één plenaire vergadering per maand gehouden en twee vergaderingen van commissies van drie. Nu het aantal klachten weer daalt, hebben we besloten eens per zes weken een plenaire vergadering te houden en commissievergaderingen om de drie weken. Alles bij elkaar, inclusief de twee à drie zittingsdagen per maand, denk ik dat ik zo'n 10 procent van mijn tijd besteed aan de commissies. Echt gemeten heb ik het nooit.

Wat is het voordeel van plenair vergaderen?

Op het effecten-, optie- en bankterrein krijg je vaak

met moeilijke problemen te maken. Daarom zitten er, afhankelijk van het soort commissie, bankdeskundigen, effectendeskundigen, optiedeskundigen en juristen in een klachtencommissie. Die moeten goed op elkaar ingespeeld raken wat betreft de problematiek en de benadering van de problemen, zodat je bepaalde lijnen kunt uitzetten. In de praktijk komen bepaalde juridische problemen steeds weer terug. Toen we die lijn eenmaal hadden, hebben we gezegd: nou gaan we commissies van drie vormen die de zittingen doen en als er zich weer nieuwe problemen voordoen - zoals de grote problemen rond het HOS-systeem - dan komen we in elk geval plenair bijeen. Sinds die splitsing zit professor Mok, de plaatsvervangend voorzitter KCO en KCE, de ene commissie van drie voor en ik de andere commissie van drie. Om de contacten te onderhouden en de gezamenlijke problemen te bespreken, vergaderen we eens per maand plenair. De GCB heeft steeds in commissies van drie gewerkt.

Wie redigeert de voorstellen van de uitspraken?

Bij de KCE en KCO maken de leden die geen vaste functie meer hebben, veelal zijn het ex-bankmensen of -effectenmensen, de concepten zelf. Ook de secretarissen maken concepten, zoals bij de GCB. Mok en ik hebben daar minder tijd voor. Een enkele keer, bij een diepgaand probleem van echt juridische aard, maken we zelf wel een aanzet. Nadat de concepten zijn gemaakt en besproken door de ene commissie worden ze voorgelegd en besproken in de andere commissie. Commissies zien dus altijd elkaars stukken. Er gaat met het oog op de homogeniteit van de uitspraken ook geen stuk de deur uit voordat we het allemaal gezien hebben.

Gaat die homogeniteit ook op voor de Geschillencommissie Bankbedrijf?

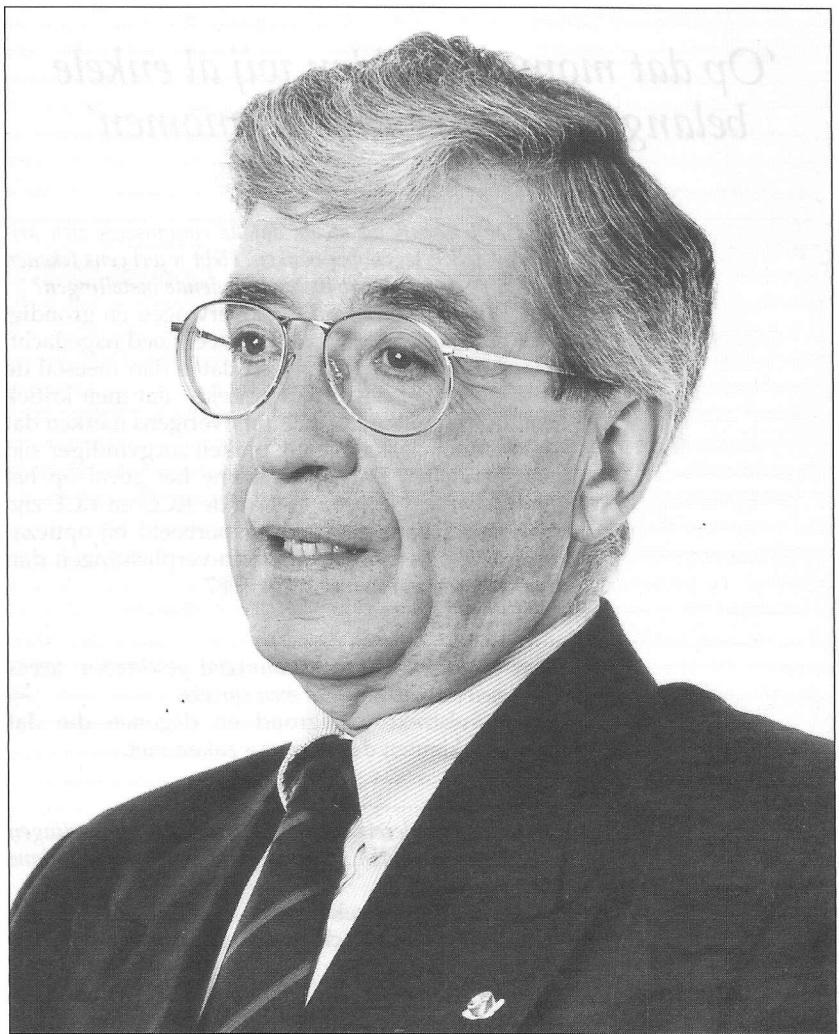
Toen wij hoorden dat de GCB er zou komen, heb ik aan de toenmalige voorzitter van het CvO, de heer Lardinois, gevraagd of het mogelijk was om een soort link te leggen tussen de KCE en KCO aan de ene kant en de GCB aan de andere kant. Waarom? Omdat wij als KCE en KCO geïnformeerd wilden worden over de behandeling van andere bancaire klachten. Aan KCE- en KCO-klachten zitten vaak ook gewone bancaire aspecten. Het zou dus betreurenswaardig zijn als er geen afstemming zou zijn en alles uit elkaar zou groeien. Lardinois was het daar volkomen mee eens. Dat bleek wel uit zijn reactie: 'dat hadden we ook al gedacht'.

En toen hebben ze u meteen maar voorzitter gemaakt van de GCB?

Ja. Na enig aandringen heb ik het gedaan. Achteraf besef ik - en dat blijkt ook in de praktijk - dat het goed is dat je als voorzitter weet wat bij de KCE, KCO, KCF en GCB binnenkomt aan klachten. Om het tijdsbeslag niet te groot te laten worden, heb ik wel bedongen om wat minder zittingen te doen voor de GCB en het accent vooral te leggen op de organisatie van en de coördinatie tussen de commissies.

Is er inmiddels al sprake van routinewerk?

Routine zal het nooit worden, want elke zaak is



De heer C.J. van Zeben, geboren 16 juli 1927 in Zutphen, studeerde na het gymnasium Burgerlijk Recht in Utrecht. Na zijn studie werkte hij van '57 tot '63 bij het ministerie van Justitie aan het NBW. In 1960 promoveerde Van Zeben. Van 1963 tot 1967 was hij rechter in Rotterdam en van '67 tot '78 hoogleraar Burgerlijk Recht aan achtereenvolgens de NEH Rotterdam en de universiteit van Utrecht. Sinds 1978 is hij Lid van de Raad van State en vanaf '83 werd hij benoemd tot voorzitter van achtereenvolgens de Klachtencommissie Effectenbedrijf, de Klachtencommissie Optiebeurs, de Geschillencommissie Bankbedrijf en de Klachtencommissie Financiële Termijnmarkt Amsterdam. De heer Van Zeben is voorts plaatsvervangend raadshoofd van het Gerechtshof in Den Haag.

anders. Wel is het zo dat een aantal problemen terugkomt. Wij hebben bijvoorbeeld een aantal klachten na de koersval in '87 plenair behandeld. Hetzelfde hebben we gedaan met de klachten die voortkwamen uit de storing van het HOS-systeem in '89. In beide gevallen hebben we een stuk of vier klachten tegen verschillende banken genomen om te bekijken wat daar de gemeenschappelijke noemer was en of er ook verschillen waren. Later bleek dat die klachten met dezelfde problematiek bij de verschillende banken terugkwamen. Op dat moment hadden wij al enkele belangrijke beslissingen genomen, bijvoorbeeld dat de gevolgen van de storing van het HOS-systeem voor rekening en risico van de banken kwamen en over de tijd die in die gevallen mocht verstrijken tussen het opgeven en het uitvoeren van een order.

Waarom voelde de financiële sector zich in de tachtiger jaren eigenlijk ineens geroepen om klachtencommissies in te stellen?

Ik denk dat banken enerzijds voelden dat rechtsbescherming nodig was, maar er anderzijds tegenop zagen buitenstaanders een oordeel te laten geven over hun handelen. Aanvankelijk gingen daarbij de gedachten van de sector uit naar een ombudsman. De Vereniging voor de Effectenhandel heeft het voortouw genomen door het instellen van een klachtencommissie. Na enig kat uit de boom kijken, volgde in '85 de Geschillencommissie Bankbedrijf.

'Op dat moment hadden wij al enkele belangrijke beslissingen genomen'

Mr Hoofd Graafland stelde dat de commissies zich kritisch opstellen tegenover banken. Hebt u wel eens tekenen van spijt gemerkt bij de instandhoudende instellingen?

Nee. Wij doen ons werk weloverwogen en grondig. Over elke beslissing wordt ook zeer goed nagedacht. Maar het kan best wezen - en dat is dan meestal de partij die in het ongelijk is gesteld - dat men kritiek heeft op een uitspraak. Je kunt overigens merken dat banken door de gedane uitspraken zorgvuldiger zijn gaan handelen. Dat is met name het geval op het gebied van de klachten die aan de KCO en KCE zijn voorgelegd. Banken letten bijvoorbeeld bij optiezoeken nu veel beter op de margin-verplichtingen dan vóór de koersval van oktober 1987.

De pers heeft wel eens laatdunkend geschreven: wiens brood men eet, diens woord men spreekt.

Dat is volstrekt ongegrond en degenen die dat schrijven, kennen de gang van zaken niet.

Hebben bestuurders van de NVB wel eens zinspelingen gemaakt, die duiden op ontevredenheid over de gedane uitspraken?

Dat is nooit voorgekomen. Of ze dat niet rechtstreeks doen en misschien achter mijn rug wel, dat weet ik natuurlijk niet.

U laat zich ook niet imponeren?

Nee. Bij de instelling van de KCE, KCO en GCB is er uiteraard contact geweest met degenen die ons hebben opgericht: de VvdE, de EOE en het - toenmalige - CvO. Daarna zijn we onze eigen gang gegaan. Wij leggen geen rekening en verantwoording af aan de banken. Wij leggen rekening en verantwoording af in onze uitspraken en in ons jaarverslag. Er is nooit, en dat zou ik ook niet accepteren, een bemerking gekomen van jullie moeten het eigenlijk zus en zo doen.

Wat zou u doen als dat soort pressie wel zou worden uitgeoefend?

Ik zou daar niet in het minst van onder de indruk komen. Wij zijn een onafhankelijke commissie en ik heb niet de minste twijfel dat alle leden van de commissies waar ik in zit een onafhankelijk en integer oordeel hebben. Natuurlijk kunnen we fouten maken of kan er kritiek zijn op onze beslissingen. Maar dan is er altijd nog de weg naar de rechter. Daar kan men een uitspraak marginaal laten toetsen. Dat is echter nog niet vaak voorgekomen. Integendeel. Het gezag en de deskundigheid van de commissieleden worden kennelijk zo hoog aangeslagen dat een president bij een kort geding partijen adviseert om hun probleem door één van de commissies te laten oplossen. Daarnaast komt het nogal eens voor dat leden van de KCE of KCO door een rechtbank als deskundige worden aangewezen in een rechtbankprocedure.

Bent u daar trots op?

Jazeker. Ik vind dat een blijk van groot vertrouwen in onze commissies.

In het begin zou u meer dan een gewone rechter gelet hebben op ordentelijkheid, prudentie etc. dan in de voorwaarden en contracten tussen cliënten en banken is opgenomen. Hebben instandhoudende instellingen u dat wel eens voor de voeten geworpen?

Ik heb tot heden die opmerking nooit gehoord en acht haar ook niet juist. In onze jurisprudentie kunnen we wel meer op de redelijkheid en billijkheid letten omdat onze uitspraken bindende adviezen zijn.

Bij klachten over Eurocheques huldigde u het standpunt dat het niet voldoende was dat de voorwaarden voor allerlei bankprodukten overhandigd waren aan de cliënt. Gaat het niet wat ver de bankmedewerker te laten nagaan of de andere partij er ook kennis van heeft genomen?

De GCB is van oordeel dat de voorlichting aan cliënten voor verbetering vatbaar is. Men kan aan de balie meer aandacht geven. Gebrek aan aandacht is een regelmatig geuite klacht op zittingen. Dan zegt iemand: 'ja, als ze me dat eerder hadden verteld, dan was ik niet eens hier gekomen. Zit het zo?' Banken moeten proberen de cliënt aan de balie een bevredigend antwoord te geven. Het is toch te gek dat de cliënt op de zitting moet horen hoe iets werkt. Een ander belangrijk punt waarmee de GCB regelmatig wordt geconfronteerd en waar de medewerker(st)er aan de balie goed op moet letten, is het vragen van voldoende legitimatie indien men de cliënt niet persoonlijk kent.

Hebt u de indruk dat alleen al het bestaan van klachtencommissies preventief doorwerkt in de bejegening van het publiek?

Ik denk dat het grote belang van het instellen van de Geschillencommissie Bankbedrijf is geweest. Parallel daaraan is namelijk de interne klachtenregeling bij de bank van de grond gekomen. In dat traject worden nu geweldig veel klachten behandeld en recht gezet. Voor België, waar sinds kort een ombudsman aan de gang is, wordt beweerd dat 90 procent van de klachten in dat interne circuit tot een oplossing komt. Dat verklaart waarschijnlijk waarom wij de groei van het aantal klachten in Nederland hebben overschat. Bij de Geschillencommissie Bankbedrijf komen nu zo'n 250 klachten per jaar binnen. Op het aantal klachten dat in het interne circuit wordt opgelost, hebben we geen zicht.

Hoopt u dat de commissies zichzelf op den duur overbodig maken?

Fouten of vergissingen worden er altijd gemaakt, ook al zijn de banken nog zo goed. Er zullen dus altijd instanties moeten blijven die over die klachten beslissen.

Is het leuk om dit soort rechtspraak te doen?

Rechtspreken, maar dan spreek ik in het algemeen, is bijzonder boeiend.

Als er een klacht met een nieuw thema komt, reageert u dan van: ha, we hebben er weer een, of wat jammer nou?

Het is zeker aardig als een nieuw probleem op je tafel wordt gelegd. Dan is er weer een uitdaging om

te kijken hoe dat tot een redelijke en billijke oplossing kan komen.

Hoe verzamelt u alle ins en outs van het bankbedrijf die van belang zijn om zo'n nieuw probleem te kunnen beoordelen?

Het punt van de specialistische kennis doet zich altijd gevoelen. Daarom zitten in elke commissie mensen die als deskundige werkzaam zijn geweest in het vak. Als u vraagt waar die specialistische kennis het meeste nodig is, dan is mijn antwoord: in KCE, KCO en KCF.

Maar daarin zitten toch hooggeleerde heren die alleen zaken van afstand hebben leren bekijken. Of laat u zich adviseren?

In de eerste plaats merk ik op dat de hooggeleerde heren ook zaken van nabij hebben leren bekijken. Wat uw vraag over het laten adviseren betreft het volgende. Wij zouden deskundigen van buiten de commissies kunnen inschakelen. Dat is nog nooit gebeurd. Er is binnen de commissies voldoende deskundigheid en ervaring aanwezig. Het is wel zo dat wij informatie kunnen opvragen bij de Vereniging of bij de afdeling Compliance van de Optiebeurs en dat doen wij ook.

'Het is toch te gek dat de cliënt op de zitting moet horen hoe iets werkt'

Komt u wel eens querulanten of zielepieten tegen?

Natuurlijk kom je die op zittingen tegen. En dan niet alleen mensen die hun bankpas of cheques zijn verloren. Maar ook heel andere trieste gevallen. Wij hebben meegemaakt dat mensen bij effecten- en optietransacties zeer grote geldbedragen, soms miljoenen, zijn kwijtgeraakt.

Dat is toch gewoon eigen schuld, dikke bult.

Niet altijd. Het kan zijn dat ook aan de kant van de bank onzorgvuldig is gehandeld. Ik wijs u op de vele uitspraken van de KCE en KCO uit de afgelopen jaren.

Gaat het er vaak emotioneel aan toe?

Dat valt erg mee. Wij proberen het zo zakelijk mogelijk te benaderen, juist om die emoties te bedwingen. Mijn standpunt op zittingen is: er is een klacht voorgelegd aan onze commissie, die klacht moet voor ons worden duidelijk gemaakt, wij ondervragen daarbij de klager en de bank. We trachten te voorkomen dat er op de zitting een ruzie-achtige sfeer ontstaat door partijen zoveel mogelijk niet met elkaar in discussie te laten gaan.

Wat is dan het voordeel van die hoorzitting?

Natuurlijk heb je eerst een goede schriftelijke voorbereiding nodig. Maar vaak is het zo dat er naar aanleiding van de geschreven stukken nog onduidelijkheden zijn. Op de zitting kunnen de klager en de bank dan nog eens duidelijk aangeven wat er is voorgevallen en wat de aard van de klacht is. Een andere functie van een hoorzitting is dat de klager de kans krijgt voor een objectief forum nog eens mondeling zijn grieven te uiten. Dat kan bevrijdend werken. Als rechter krijg ik vaak te horen: misschien heb ik geen gelijk, maar ik heb vandaag in elk geval de kans gekregen om mijn verhaal rustig te kunnen vertellen. Er is tenminste naar mij geluisterd. Tenslotte kun je op een hoorzitting gemakkelijker een schikking bereiken.

Wat vindt u van de zielepiet die klaagt dat een ander met zijn pincode geld van de rekening heeft afgehaald?

Als ik door de stad loop, kijk ik altijd met belangstelling naar de rijen voor geldautomaten. Wat me dan verbaast, is hoe mensen met z'n tweeën, als vriendenpaar of als echtpaar, met belangstelling elkaar gadeslaan of zelfs samen de knoppen bedienen. Dat mag niet, want de pincode is strikt persoonlijk.

Zegt u tegen zo iemand: dat kan niet, vraagt u thuis nog maar eens na?

Nee, maar ik vermoed dat er nogal eens bedragen worden afgeschreven omdat een huisgenoot de pincode kent. Die neemt dan even het pasje mee zonder dat degene aan wie dat pasje toebehoort dat weet.

Zijn er mensen die zich door dure advocaten laten begeleiden om hun wrevel tegenover de financiële instelling op de spits te drijven?

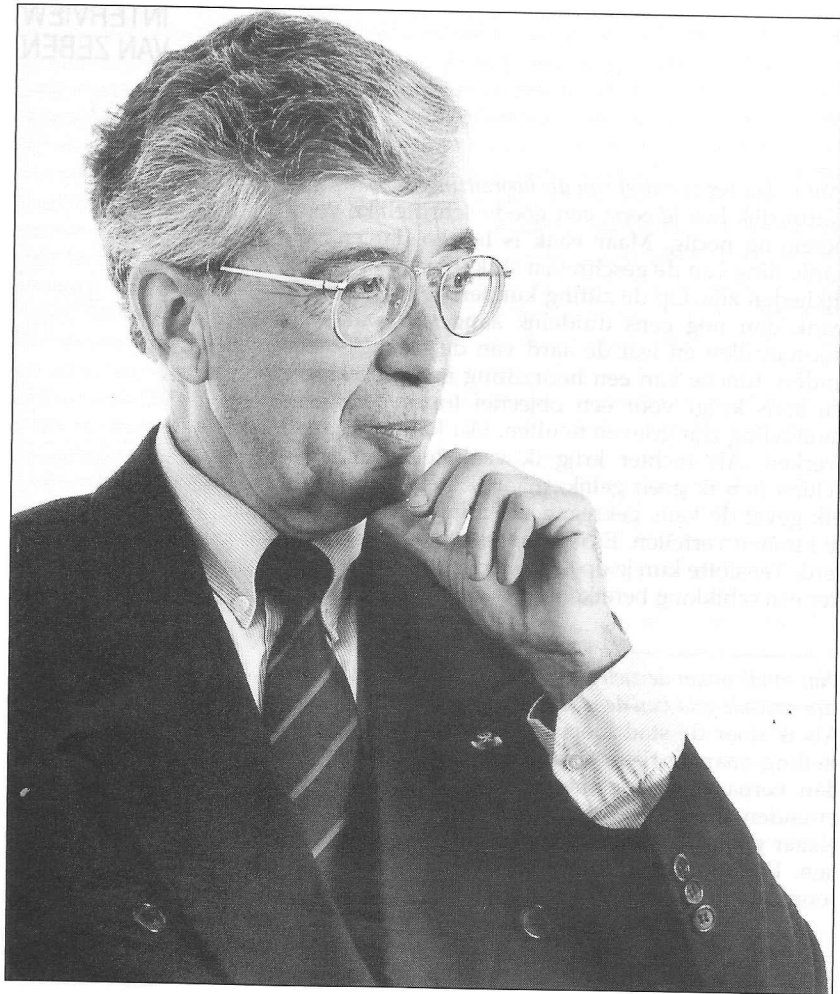
Mijn ervaring is dat klagers hun standpunt dikwijls uitstekend zelf onder woorden kunnen brengen. Velen komen dan ook zonder advocaat of andere raadsman. Bovendien moet U bedenken dat de commissie door het stellen van vragen er voor kan zorgen dat het standpunt waar nodig duidelijker voor het voetlicht komt. Wel is het zo dat het bij effecten en opties, waar het soms om grote bedragen gaat, raadzaam kan zijn om een advocaat te nemen. Het voordeel van een advocaat is dan dat hij op een beter gestructureerde manier de zaken aan de commissie kan presenteren.

Er zijn ook cliënten die niet klagen zolang de koersontwikkeling in hun voordeel werkt, maar zodra ze verlies moeten nemen, mekkeren dat de bank 6 weken eerder de order niet goed heeft uitgevoerd. Wat doet u daaraan?

Zoiets zal bij de beoordeling door de commissie een rol kunnen spelen.

En als meneer of mevrouw op vakantie is geweest?

Ik heb wel eens een geval gehad dat iemand op het punt stond op vakantie te gaan. Even voordat hij wegreed, stapte hij nog uit de auto om een order op te geven. Daar kwamen onduidelijkheden over. Dat was ook niet zo verwonderlijk, want de aanhang zat al in de auto en riep: 'pa waar blijf je'. Dan moet je je



niet verbazen dat er problemen ontstaan over de uitvoering van die order. Ook de optieliefhebbers die uit een telefooncel in het buitenland doorgaan met het geven van opdrachten en vervolgens onvindbaar zijn als de bank hen nodig heeft, zijn niet onbekend.

Maakt u in geval van onduidelijkheden gebruik van tapes als bewijsmateriaal?

We plegen niet zelf de banden af te luisteren. We krijgen wel transcripten, waar de gesprekken precies op zijn weergegeven.

Is dat bij een bepaalde omvang van de klacht?

Nee. Maar wanneer het om grotere financiële belangen gaat, zal men eerder behoefte hebben om een band te overleggen. Er zijn ook klagers, met name in die optie- en effectensfeer, die alles op band opnemen.

Waarom worden de commissieleden benoemd door de president van de arrondissementsrechtbank?

Ik denk dat de instellende instanties daarmee de onafhankelijkheid van de commissies hebben willen benadrukken. Die onafhankelijkheid is overigens ook zonder de benoeming door de president gewaarborgd.

Toetst de president van de rechtbank de mensen ook?

Ik heb daarover nooit een gesprek met hem gehad maar ik ben er zeker van dat de president van de rechtbank een benoeming niet accordeert indien hij

twijfelt aan de integriteit en bekwaamheid van de personen die hij benoemt.

Is er wel eens een voordracht geweigerd?

Nee, althans mij is dat niet bekend. Er hebben zich overigens nog niet veel wisselingen voorgedaan in de commissies.

Is er een leeftijdsgrens aan het lidmaatschap verbonden?

In de reglementen van alle eerder door mij genoemde commissies is de bepaling opgenomen dat degene die de leeftijd van 70 jaren heeft bereikt, niet voor benoeming of herbenoeming in aanmerking komt. Verder wordt bepaald dat elke benoeming voor de tijd van drie jaren is. Dat betekent dat je, als je 69 bent bij benoeming of herbenoeming, door kunt gaan tot je 72ste. Ik zeg daar overigens bij dat benoemingen bij een leeftijd van 69 niet zijn voorgekomen, wel herbenoemingen. Omdat het toch enige tijd duurt voordat je het werk van een commissie onder de knie hebt, heeft een benoeming voor de duur van slechts drie jaar weinig zin.

Stellen de commissies het op prijs dat de uitspraken worden gepubliceerd in Uitsprakenblad?

Zeer zeker en wij zouden het ook op prijs stellen als er mensen zouden zijn die de uitspraken zouden voorzien van annotaties. Want dat kan ook voor ons leerzaam zijn.

Er is toch informeel een clubje van bankjuristen dat de uitspraken analyseert en met elkaar bespreekt?

Oh, dat weet ik niet. Maar ik zou het me heel goed kunnen voorstellen. De commissies geven overigens in de jaarverslagen uitvoerig aan wat hen naar aanleiding van een aantal uitspraken is opgevallen en doen op grond daarvan aanbevelingen aan de leden van de VvdE of de EOE. Ik zal een voorbeeld geven uit het jaarverslag van de KCE. Deze sluit aan bij hetgeen ik eerder vertelde over de opmerkingen van de GCB met betrekking tot een goede voorlichting. De aanbeveling heeft betrekking op informatie over de gang van zaken bij emissies van aandelen, zowel binnenlandse als buitenlandse. De KCE is van oordeel - en nu citeer ik - 'dat de leden zich in toenemende mate bewust zullen moeten worden van het grote belang dat aan een voldoende en tijdige informatie van hun cliënten verbonden is. De commissie denkt hier niet alleen aan voorlichting in algemene zin, maar in het bijzonder aan de in een bepaald geval op de desbetreffende cliënt en de voor diens rekening uit te voeren handeling gerichte informatie welke in de besproken gevallen juist achterwege was gebleven. Goede voorlichting lijkt dan ook alleszins noodzakelijk'.

Waarom zijn er eigenlijk verschillende commissies?

Voor de beoordeling van effecten-, optie- en termijntransacties is, naast juridische deskundigheid, specialistische ervaring en deskundigheid vereist op die gebieden. Vandaar dat voor de klachten daarover aparte commissies bestaan. Voor de overige bancaire klachten is de GCB bevoegd. Ook daarin zitten personen met bancaire ervaring, maar dan meer op het algemene terrein van de banken. Gaat het om klach-

'Die onafhankelijkheid is overigens ook zonder de benoeming door de president gewaarborgd'

ten tegen de Postbank, dan moet je naar de Geschillencommissie Bankzaken van de Postbank. De leden van de KCE, KCO en KCF zijn dezelfde. Anders gezegd: als KCO en KCF treedt op de KCE, maar wel heeft iedere commissie een eigen secretaris. Door mijn persoon als voorzitter van die commissies en de GCB is er voorts een personele unie met de GCB. De Geschillencommissie van de Postbank staat apart, maar er zijn op het ogenblik gesprekken gaande om tot een integratie van die commissie met de GCB te komen. Professor Nieuwenhuis, voorzitter van de Postbankcommissie, en ik hebben de wenselijkheid daarvan al een paar jaar geleden met elkaar besproken. Maar de beslissing of en, zo ja, hoe er geïntegreerd moet worden, dient door de NVB en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, waaronder de Geschillencie Postbank valt, te worden genomen.

Bij de Geschillencommissie Bankzaken weet iedereen dat het om een klacht tegen de Postbank gaat omdat die bank met naam en al wordt genoemd!

Ja. Het aantal klachten is daar overigens minder. Dat komt doordat die commissie een veel kleinere bevoegdheid heeft dan de GCB, namelijk alleen het girale betalingsverkeer. De bevoegdheid van de GCB is vrijwel onbeperkt.

Hoever staat het met de uitbreiding van te behandelen geschillen tot die van de kleine neringdoende, de eenmanszaak?

Ik vind het gewenst dat de GCB ook dat soort klachten in behandeling zou kunnen nemen. De kleine winkelier gebruikt immers ook cheques. Nu is het zo dat wij een zakelijke klacht moeten afwijzen. Maar in feite is het hetzelfde type klacht als van een natuurlijk persoon.

Hoe staat de NVB tegenover behandeling van die klachten door de GCB?

Ik geloof dat men daar mee bezig is. Maar waar je dan precies de grens moet leggen? Bij klachten van ondernemingen uit het MKB en dan beperkt tot het betalingsverkeer? Het is aan de NVB om daarover te beslissen.

Lopen de contacten tussen een commissie en de desbetreffende instandhoudende instelling altijd via de secretaris van de commissie?

Er is wel eens contact met de voorzitter van de NVB over de organisatiekant van de commissie, maar niet regelmatig.

Polst een voordrachtdoende instelling u persoonlijk over kandidaten als er in een commissie een nieuw lid benoemd moet worden?

Het is net andersom. Tot op heden is het zo gegaan dat wanneer een vacature zich aankondigde, we in de commissie de koppen eens bij elkaar staken. Als we dan de juiste persoon met de juiste deskundigheid op de korrel hadden, stapten we naar de Vereniging of NVB en zeiden: 'wij zouden graag die en die benoemd willen hebben'. We kijken naar de deskundigheid en iemands integriteit. Vervolgens staat het de instandhoudende instelling vrij om te

zeggen: 'die persoon draag ik niet voor een benoeming bij de rechtbank voor'.

Stel dat u bij de zittende commissieleden tekenen ontwaart dat iemand niet meer naar behoren functioneert. Hoe handelt u dan?

Ik ben gelukkig nog niet voor dat probleem gesteld. Ik denk dat het moeilijk is om naar iemand toe te gaan en te zeggen: ik moet je adviseren om ontslag te nemen. Mocht dat evenwel nodig zijn, dan zal ik niet schromen. Het is natuurlijk ook mogelijk dat ik dan zeg: ik heb liever niet dat u die en die voor herbenoeming in aanmerking brengt.

Houdt u er bij een voordracht rekening mee hoe de desbetreffende persoon valt of ligt in het circuit van de financiële instellingen? De ene jurist is bankvriendelijker dan de andere!

Nee. Het is in de wereld van de effecten- en optiedeskundigen overigens al moeilijk genoeg om iemand te vinden. De kandidaten mogen immers geen directe banden meer hebben met de instellingen waaraan zij vroeger verbonden waren.

De eerste uitspraken die de GCB deed waren vaak kostelijk om te lezen. Nu lijken ze in toenemende mate juridisch geredigeerd te worden. Leidt dat er niet toe dat de educatieve waarde voor de gewone bankman afneemt?

Die ontwikkeling is mij nog niet opgevallen. Ik zal dat eens nagaan. Educatie van het bankpersoneel lijkt me echter een taak van de bank zelf, waarbij wellicht de eigen juridische afdeling een goede bijdrage kan leveren. Overigens, komische zaken zijn er nog wel. Laatst maakte ik er nog een mee. De klager begon toen tijdens de zitting in zijn zakken te friemelen. Daar haalde hij iets uit en zette dat op zijn hoofd. Eerst dacht ik dat het een walkman was. Maar nee hoor, het waren een paar heel grote oren en toen zei de klager: 'de bank heeft mij een oor aangenaaid'. Daar hebben we met de klager harte-lijk om gelachen. De bank trouwens ook.

Zou u ons model andere landen willen aanbevelen?

Ja. Ik denk dat het Nederlandse model een goede keuze is geweest. Een ombudsman kan hooguit op zijn moreel of persoonlijk gezag in uitspraken worden gevolgd. Maar wij geven een bindend advies. In België vindt men tot mijn verbazing dat dat niet kan omdat het in strijd zou zijn met de grondwet. Daarin staat dat je niet afgehouden mag worden van je rechter. Maar je wordt helemaal niet afgehouden van je rechter. Het is immers de volstrekt vrije keus van de klager om naar ons te gaan in plaats van naar een rechter. Dat kiest hij zelf omdat hij vindt dat het a. goedkoper is b. sneller gaat en c. er met meer deskundigheid naar de zaken gekeken wordt.

drs J.L. Gerards
drs J.J.M. Schipper