

**Tuchtrect
Banken**

VERTROUWELIJK

Per e-mail:
[e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 24 juli 2017

Betreft

Uw melding bij Stichting Tuchtrect Banken (3714)

Onderwerp

Beslissing

Tuchtrect Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrectbanken.nl
www.tuchtrectbanken.nl
kvk 62964410

Geachte [melder],

Op 3 juli jl. heeft u een melding tegen [beëdigde] ingediend bij de Stichting Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur betreffende uw melding.

Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [beëdigde], medewerker en uw aanspreekpunt bij [bank]. U stelt dat [beëdigde] niet voldoende transparant is geweest over de vaststelling van de rente door [bank]. Daarnaast vermeldt u dat [beëdigde] met zijn collega [bankmedewerker 1] de behandeling van uw klacht namens [bedrijf] door de klachtcommissie belemmert door te doen alsof zij de klacht hebben afgehandeld. Voorts meldt u dat [beëdigde] onterecht een aanbod voor een hypothecaire geldlening heeft ingetrokken en aanvragen van krediet(verhoging) heeft afgewezen. Tot slot stelt u dat [beëdigde] het dossier van [bedrijf] bij de bank ten onrechte heeft laten overdragen aan de afdeling [bijzonder beheer].

Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.



Het civiele recht gaat daarentegen over conflicten tussen personen en/of organisaties. Uw melding inhoudende de vaststelling van de rente en de afwijzingen van uw aanvragen van een krediet(verhoging) betreft dergelijke conflicten. Deze zien namelijk op de vraag of de bank wel of niet terecht een overeenkomst met [bedrijf] aangaat of nakomt. Voor de beoordeling van dergelijke civielrechtelijk conflicten is de civiele rechter bevoegd. De Tuchtcommissie Banken is daarentegen bevoegd voor kwesties in het bancaire tuchtrecht. De reden hiervoor is dat het bancaire tuchtrecht en het civiele recht uiteenlopende systematiek en andere doelen hebben. Daarnaast heeft de civiele rechter de specifieke kennis en ervaring die benodigd is voor de beoordeling van civiele conflicten. Deze zijn in eerste instantie niet belegd bij de Tuchtcommissie Banken. U kunt uw melding voor een volledige beoordeling dan ook beter voorleggen aan civiele rechter.

In aanvulling daarop merk ik het volgende op. Uw melding is gericht op [beëdigde] als aanspreekpunt van de bank. Uit de omschrijving van de melding blijkt niet zozeer wat u [beëdigde] in zijn persoonlijke rol verwijt, maar blijkt vooral dat u het oneens bent met het handelen van de bank – bij monde van [beëdigde]. Handelingen of dienstverlening van de bank als instelling zijn (expliciet) uitgesloten van de tuchtprocedure bij Tuchtrect Banken. De Gedragsregels voor bankmedewerkers zijn gericht op persoonlijke gedragingen van de individuele medewerkers.

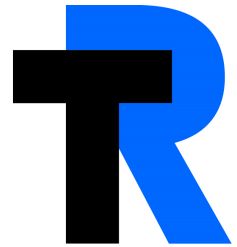
Wat betreft uw melding over het belemmeren van de klachtprocedure bij [bank] door [beëdigde] en [bankmedewerker 1], het volgende. De voorliggende melding is gericht tegen [beëdigde]. Uw stellingen over de wijze waarop de klacht in behandeling is genomen en de onderbouwing daarvan betreffen echter het handelen van [bankmedewerker 1]. Dit handelen wordt niet beoordeeld in een tuchtprocedure jegens [beëdigde], omdat het tuchtrecht gaat over zijn persoonlijke handelen. Overigens wijst [bankmedewerker 1] u in haar e-mailbericht op het vervolg van de klachtprocedure: de mogelijkheid in beroep te gaan bij de directie van [bank] tegen de behandeling van uw klacht.

Ten slotte meldt u dat [beëdigde] ten onrechte het dossier van [bedrijf] heeft laten overdragen aan de afdeling [bijzonder beheer]. Uit de stukken bij de melding blijkt dat [bankmedewerker 2] namens [bank] hierover uitleg heeft gegeven. Zoals hierboven is uitgelegd, is het handelen van de bank expliciet uitgesloten van de tuchtprocedure bij Tuchtrect Banken. Niet gebleken is dat [beëdigde] in persoon enig tuchtrechtelijk verwijt valt te maken over het feit dat de bank het dossier van [bedrijf] intern heeft laten overdragen aan de afdeling [bijzonder beheer].

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kunt u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie Dit verzoek dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrectbanken.nl of een brief sturen naar:

Stichting Tuchtrect Banken
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam



Als u nog vragen heeft over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

mw. mr. L.E. Verwey
jurist