



**Tuchtrecth  
Banken**

**Per e-mail**  
[e-mailadres melder]

**Datum**  
Amsterdam, 12 juni 2018

**Betreft**  
Uw melding 3948

**Onderwerp**  
Beslissing

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

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

Geachte [melder],

Op 16 april 2018 hebt u een melding tegen [bankmedewerker], [functie] bij [bank] (verder: de bank), ingediend bij Stichting Tuchtrecth Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur betreffende uw melding.

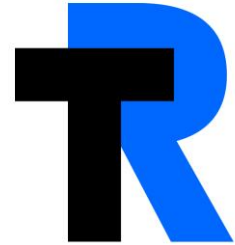
#### Melding

Uw melding komt er in de kern op neer dat u en uw zoon verder in de financiële moeilijkheden raken door het handelen van de bank/[bankmedewerker]. Zo zou [bankmedewerker] u niet hebben verteld dat – bij de gang naar een advocaat – kosten gemoeid zouden zijn. Dat terwijl [bankmedewerker] wist dat uw financiële situatie nijpend is. Daarnaast vindt u het onbegrijpelijk dat [bankmedewerker] niet direct tegen de advocaat heeft verteld dat alleen u de opdrachtovereenkomst met de advocaat zou moeten tekenen en niet u en uw zoon. Verder hebt u nooit excuses van [bankmedewerker] gehad.

#### Beslissing

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

Uit de meegezonden stukken is niet gebleken dat [bankmedewerker] bij haar adviezen richting u een persoonlijk tuchtrecthelijk verwijt valt te maken. [Bankmedewerker] heeft u (en uw zoon) trachten te begeleiden en heeft daarbij ook in uw belang geadviseerd een advocaat in te schakelen. De Algemeen Directeur merkt in dit kader op dat hij het juist zorgvuldig acht dat klanten handvatten aangereikt krijgen om te zorgen dat het kredietrisico afneemt. Dat [bankmedewerker] u niet vooraf op de hoogte heeft gesteld van de advocaatkosten is [bankmedewerker] niet te verwijten. Het is immers algemeen bekend dat een advocaat geld kost. Het ligt bovendien op de weg van de advocaat – en niet op die van [bankmedewerker] – om de kosten met u te bespreken (zoals vervolgens ook is gedaan). Dit leidt niet tot een persoonlijk tuchtrecthelijk verwijt aan de zijde van [bankmedewerker]. Dit geldt ook voor het verwijt dat [bankmedewerker] niet direct



tegen de advocaat verteld zou hebben dat alleen u de opdrachtovereenkomst met de advocaat zou moeten tekenen. De eventuele invulling van de afspraken is immers iets tussen de advocaat en u/uw zoon als opdrachtgever, [bankmedewerker] speelt daarin geen persoonlijke rol. Overigens blijkt uit de meegezonden app dat [bankmedewerker] verschillende situaties schetst en zij juist uw zoon adviseert er goed over na te denken. De Algemeen Directeur acht het ook hier zorgvuldig dat [bankmedewerker] betrokken heeft trachten te blijven in deze kwestie.

Tot slot kan [bankmedewerker] niet persoonlijk verweten worden dat uw zoon verder in de schulden is gekomen en mede hierdoor de financiële situatie slechter is geworden. Zoals hierboven aangegeven heeft [bankmedewerker] u en uw zoon trachten te begeleiden, en uit de stukken is niet gebleken dat [bankmedewerker] hierbij onzorgvuldig en onprofessioneel heeft gehandeld en daarmee een integriteitsnorm heeft geschonden. Dat zij niet haar excuses heeft aangeboden, als dat al van haar verwacht had mogen worden, levert geen voldoende ernstig tuchtrechtelijk verwijt op. Indien u het oneens bent met de functie-uitoefening van [bankmedewerker], kunt u – voor zover u dat niet reeds hebt gedaan – een interne klacht indienen bij de bank.

#### 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@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) onder vermelding van het meldingsnummer of een brief sturen naar:

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

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

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur

Mevrouw E. Govers  
*jurist*