

[melder]

Per email: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 20 februari 2020

Tuchtcommissie Banken
T +31 (0)23 751 52 10

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4414

Correspondentie verloopt bij
voorkeur per email:
secretariaat@secretariaat-tcb.nl

Geachte heer [melder],

U hebt verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tucht recht Banken (hierna: de algemeen directeur) van 31 oktober 2019 te herzien. De directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 4 oktober 2019 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Uw melding ziet op [bankmedewerker 1], werkzaam bij [bank].

Uw melding

Uw melding ziet op het stopzetten van uw rekening-courantkrediet bij de bank. U bent het er niet mee eens dat [bankmedewerker 1] heeft geschreven dat u weigert medewerking te verlenen aan de stopzetting en/of een gesprek over uw mogelijkheden na het stopzetten van het krediet door de bank. Door bovendien dat gesprek niet met u aan te gaan, en enkel op de voorwaarden van de bank het krediet te stoppen, gaat zij voorbij aan uw persoonlijke situatie, behoeften en argumenten om voor een andere benadering te kiezen.

Beslissing van de directeur en uw herzieningsverzoek

De algemeen directeur heeft besloten geen onderzoek in te stellen naar uw melding. De beslissing om het krediet stop te zetten is een beslissing van de bank die [bankmedewerker 1] niet persoonlijk kan worden aangerekend. Daarnaast is niet gebleken dat zij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Zij kon uit uw e-mails afleiden dat u niet wilde meewerken met de stopzetting. Zij hoefde ook niet persoonlijk met u af te spreken, en heeft u bovendien telkens zorgvuldig geïnformeerd.

In uw herzieningsverzoek zet u uiteen waarom het niet eens bent met de beslissing van de algemeen directeur.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

Uit het dossier in uw zaak blijkt dat de bank u voor het eerst op 16 juli 2019 per e-mail heeft benaderd over het stopzetten van het krediet, nadat eerder telefonisch contact niet tot stand was gekomen. Reeds de volgende dag, 17 juli 2019, heeft u een e-mail ontvangen waarin de bank schrijft dat zij u helaas niet heeft kunnen bereiken en dat het krediet wordt opgezegd. Dezelfde dag heeft u daar bezwaar tegen gemaakt en schreef u dat u verwacht “dat er helemaal niets gebeurt totdat u mij daadwerkelijk gesproken hebt (ik wens dat enkel face-to-face te doen op kantoor).”

Op 19 en 20 augustus 2019 zoekt [bankmedewerker 1] namens de bank opnieuw contact met u. In één van uw e-mails van 20 augustus 2019 schrijft u dat u niet akkoord

gaat met wijzigingen van het krediet en dat een afspraak dus ook niet meer gewenst is. Dit heeft geleid tot een brief van 20 augustus 2019, waarin de bank schrijft dat zij niet heeft kunnen bepalen of de verlaging van het krediet betaalbaar voor u is, omdat u heeft aangegeven voor zo'n gesprek geen belangstelling te hebben. De bank vraagt u in de brief nogmaals om binnen vier weken contact op te nemen om gezamenlijk naar uw mogelijkheden te kijken.

Eén dag na de dagtekening van die brief, namelijk 21 augustus 2019, stuurt u [bankmedewerker 1] een e-mail waarin u zegt met vakantie te zijn, dat u per 2 september bereikbaar bent, en schrijft u: "U gaat helemaal niets aanpassen totdat er een gesprek is geweest (...)". Vanaf 7 september 2019 hebben u en [bankmedewerker 1] een aantal keer over en weer ge-emaild om een afspraak te maken, waarbij u aangeeft dat uw voorkeur uitgaat naar een persoonlijk gesprek boven een gesprek via 'beeldbankieren'.

Op 24 september 2019, toen er nog geen afspraak tot stand was gekomen, schrijft [bankmedewerker 1] in een e-mail aan u: "De afbouw van de RC-faciliteit is een gegeven", en "Het traject om u te informeren over de afbouw van de RC-faciliteit is afgerond op 20 augustus. (...). In het telefonisch gesprek van 20 augustus heeft u aangegeven niet mee te werken". In een brief van gelijke datum schrijft de bank aan u:

"Uw krediet wordt opgeheven. U heeft aangegeven niet mee te willen werken aan de limietverlaging op uw rekening. Wij hebben u daarna gevraagd om contact op te nemen en samen naar een oplossing te kijken. Dit is niet gelukt. Wij gaan uw krediet daarom opzeggen. Dit betekent dat op 26 november 2019 uw limiet wordt verlaagd naar € x [en] uw limiet vanaf 26 november 2019 in 60 maanden wordt verlaagd met € 225,00 per maand".

Ik ben van oordeel dat de inhoud van deze brief, en de mededeling van [bankmedewerker 1] dat het traject om u te informeren al is afgerond op 20 augustus, zich niet verhoudt met de brief van 20 augustus 2019. Daarin wordt u immers gevraagd om binnen vier weken contact op te nemen om uw mogelijkheden na de stopzetting van het krediet te bespreken. Hoewel u eerder had laten weten een gesprek niet gewenst te vinden, heeft u vanaf 21 augustus te kennen gegeven dat gesprek wel te willen. U wordt vervolgens in de brief van 24 september 2019 voor het (voor de bank) voldongen feit geplaatst dat uw krediet per 26 november 2019 wordt opgezegd omdat het niet gelukt zou zijn 'samen naar een oplossing te kijken', terwijl een gesprek met u nog niet had plaatsgevonden en u om die reden dus ook nog niet geïnformeerd was over uw alternatieven na de stopzetting van het krediet ondanks uw wens daartoe. Dit volgt ook nog eens op de voornoemde correspondentie van de bank van juli 2019, waarbij er kennelijk weinig tijd heeft gezeten tussen het moment dat is getracht met u in contact te komen en de mededeling van 17 juli 2019 dat het krediet daadwerkelijk wordt opgezegd.

Daarbij is van belang dat de bank uw krediet eenzijdig opzegt. Het is goed voorstelbaar dat de opzegging u voor financiële problemen kan stellen, ook al gaat de afbouw van het krediet gefaseerd. Gezien de financiële consequenties die het stopzetten voor u kon hebben, mag van de bank worden verwacht dat met bijzondere zorgvuldigheid wordt omgegaan met uw belangen. De e-mail van [bankmedewerker 1] van 24 september 2019 is op zijn minst verwarrend nu niet duidelijk is geworden waarom aan de mogelijkheid die geboden is in de brief van 20 augustus 2019 om binnen vier weken contact op te nemen voorbijgegaan wordt gegaan. Dat het niet mogelijk bleek om een persoonlijk gesprek te voeren en dat dit slechts via 'beeldbankieren' kon vind ik, gelet op de gevolgen van de opzegging van het krediet, niet klantvriendelijk.

Ik zal uw herzieningsverzoek echter niet toewijzen. Uit de informatie die de algemeen directeur op mijn verzoek bij uzelf en de bank heeft ingewonnen, blijkt dat er naar aanleiding van de klacht die u bij de bank heeft ingediend, toch een gesprek met u gaat plaatsvinden. De bank heeft u op 6 november 2019 uitgenodigd voor een gesprek met [bankmedewerker 1] of [bankmedewerker 2] waarbij u kunt aangegeven met wie u dat gesprek wil hebben. Uit het feit dat een gesprek is voorgesteld door de bank leid ik af dat de bank alsnog tot een oplossing wil komen van de ontstane situatie. Uit de brief maak ik op dat dit gesprek ook bedoeld is om u te informeren over uw alternatieven na het stopzetten van het krediet. Daarmee is er, er van uitgaande dat de bank in deze de nodige stappen zal zetten, niet voldoende aanleiding om een tuchtrechtelijke procedure te beginnen.

De beslissing

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Tegen deze beslissing staat geen beroep open.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

M.E. Olthof
Secretaris Tuchtcommissie Banken