

Beslissing

Beslissing d.d. 20 december 2017 ex art. 3.9.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

DE ALGEMEEN DIRECTEUR, mr. J. Brouwer,
benoemd door de Stichting Tucht recht Banken,
KLAGER,
gemachtigden: mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. L.E. Verwey,

tegen

[verweerder],
werkzaam bij [bank].,
VERWEERDER,
raadsman: de heer mr. J. Achterberg.

1. Het verloop van de procedure

1.1 Op 14 oktober 2016 heeft [meldster] (verder: meldster) een melding ingediend bij Stichting Tucht recht Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerder, werkzaam bij [bank] (verder: de bank).

1.2 Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Op 11 januari 2017 is meldster telefonisch door klager gehoord. Namens verweerder is op 18 januari 2017 een e-mailbericht aan klager verzonden met daarin een reactie van verweerder op de inhoud van de melding. Op 28 februari 2017 is verweerder in aanwezigheid van zijn raadsman door de gemachtigde van klager gehoord. Op 25 april 2017 is meldster nogmaals telefonisch door klager gehoord. Op 21 juli 2017 heeft verweerder een e-mailbericht aan klager verzonden met daarin een nadere reactie op de inhoud van de melding. Het onderzoek heeft geresulteerd in een klachtrapport dat bij brief van 9 oktober 2017 bij de secretaris van de tuchtcommissie is ingediend.

1.3 Bij brief van 9 oktober 2017 is het klachtrapport door de secretaris van de tuchtcommissie aan de raadsman van verweerder gezonden.

1.4 Bij brief van 26 oktober 2017 aan de secretaris van de tuchtcommissie heeft de raadsman van verweerder een verweerschrift ingediend.

1.5 Op de vergadering van 22 november 2017 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze vergadering zijn verschenen de gemachtigden van klager, mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. L.E. Verwey, alsmede verweerder en zijn raadsman.

1.6 Mevrouw C. Verboom-Kortlever heeft op genoemde vergadering het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnotitie die bij de stukken is gevoegd. Verweerder en zijn raadsman hebben het woord gevoerd.

2. De vaststaande feiten

Op grond van de inhoud van de gedingstukken en aan de hand van het verhandelde ter vergadering stelt de tuchtcommissie het volgende vast.

2.1 Verweerder is vanaf 1 maart 1990 werkzaam bij de bank en was ten tijde van de feiten waarop de melding betrekking heeft directeur MKB.

2.2 Verweerder heeft op 1 april 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.3 Meldster is in 2007 een franchise-onderneming van [bedrijf] gestart. Ten behoeve van deze onderneming heeft meldster een financieringsovereenkomst met de bank gesloten. Nadat financiële problemen ontstonden in de onderneming van meldster, is het dossier van meldster binnen de bank overgedragen aan de afdeling [Bijzonder Beheer] van de bank.

2.4 Meldster stelt dat de in 2007 afgesloten financieringsovereenkomst tot stand is gekomen op basis van onjuiste taxatierapporten en valse omzetprognoses. Franchisegever [bedrijf] zou volgens meldster doelbewust een te positief hebben geschat van de te verwachten omzet. Mede op basis van deze onjuiste informatie zou de bank tot kredietverstrekking hebben beslist. Meldster en [bedrijf] hebben hierover een conflict. Meldster heeft het voornemen geuit om aangifte bij de politie tegen [bedrijf] te doen. Meldster is van oordeel dat de bank bij de totstandkoming van de financieringsovereenkomst onvoldoende rekening heeft gehouden met haar belangen als klant van de bank door aan haar een krediet te verstrekken op basis van onjuiste gegevens, aangeleverd door de franchisegever, terwijl de bank volgens meldster wist dat zij deze niet kon voldoen.

2.5 Op 30 november 2015 heeft bij de bank een gesprek plaatsgevonden met meldster en [persoon 1] (aan wie een soortgelijk krediet was verstrekt) over de financiële situatie van meldster en [persoon 1]. Aan dit gesprek namen namens de bank deel verweerder en [bankmedewerker 1] (hierna: [bankmedewerker 1]). [Bankmedewerker 1] was het hoofd van de afdeling [Bijzonder Beheer], de afdeling waaraan het dossier van meldster was overgedragen.

2.6 Naar aanleiding van voornoemd gesprek wordt op 16 december 2015 namens de bank aan meldster bericht dat de bank bereid is om de openstaande schuld kwijt te schelden. Hiertoe wordt door [incassobureau], de organisatie die zich namens de bank bezighoudt met de afwikkeling van de schuld van meldster, een vaststellingsovereenkomst aan meldster verzonden. Op 9 januari 2016 stuurt meldster

aan verweerder en [bankmedewerker 1] een e-mailbericht waarin zij verweerder mededeelt dat zij de vaststellingsovereenkomst vanwege de daarin opgenomen geheimhoudingsclausule en handhaving van de BKR-registratie niet wenst te tekenen. In dit e-mailbericht geeft meldster voorts aan dat zij de advocaat van de bank, alsmede [incassobureau] meermalen heeft verzocht om inzage in haar stukken, maar dat dit haar telkens is geweigerd.

2.7 Per e-mailbericht van 15 februari 2016 verzoekt meldster aan verweerder en [bankmedewerker 1] om een afschrift van/inzage in de financieringsstukken. Meldster onderbouwt dit verzoek door te stellen dat zij deze stukken nodig heeft om in een strafzaak te kunnen aantonen dat bij de totstandkoming van de financiering fraude is gepleegd. Verweerder heeft niet gereageerd op dit verzoek. [Bankmedewerker 1] heeft op 16 februari 2016 per e-mailbericht gereageerd door aan te geven dat [incassobureau] haar dossier in behandeling heeft. Dit e-mailbericht is tevens in cc aan [incassobureau] en verweerder verzonden.

2.8 Per e-mailbericht van 17 februari 2016 gericht aan verweerder, [bankmedewerker 1] en [medewerker incassobureau], werkzaam bij [incassobureau], heeft meldster haar verzoek om verstrekking van stukken herhaald.

2.9 Per e-mailbericht van 17 maart 2016 bericht [bankmedewerker 1] aan meldster dat de behandeling van het dossier bij [incassobureau] loopt en dat zij bij aanvullende vragen bij [incassobureau] terecht kan. In deze e-mail staat voorts dat de incasso van de vordering voorlopig wordt aangehouden om meldster in de gelegenheid te stellen alsnog met het aanbod van de bank in te stemmen. Verder is in deze e-mail vermeld dat de bank zich niet zal mengen in een discussie tussen meldster en [bedrijf]. Dit e-mailbericht is tevens in cc aan [medewerker incassobureau] en verweerder verzonden.

2.10 Per e-mailbericht van 17 maart 2016 gericht aan meldster, verweerder en [bankmedewerker 1] heeft advocate N.M. Slump verzocht om meldster inzage in het kredietdossier te geven.

2.11 Per e-mailbericht van 21 maart 2016 gericht aan verweerder heeft meldster gewezen op haar eerdere e-mailbericht aan [bankmedewerker 1] van 17 maart 2016. In dit e-mailbericht geeft meldster aan dat [medewerker incassobureau] niet reageert op haar verzoeken. Meldster herhaalt voorts haar verzoek om haar financieringsdossier. Uit het dossier is niet gebleken dat op dit e-mailbericht is gereageerd.

2.12 Per e-mailbericht van 2 juni 2016 gericht aan verweerder en [bankmedewerker 1] verzoekt meldster nogmaals om het financieringsdossier. Per e-mailbericht van 3 juni 2016 reageert [bankmedewerker 1] op het verzoek. In deze e-mail staat onder meer vermeld dat de bank buiten het geschil tussen meldster en [bedrijf] wil blijven. In reactie op dit e-mailbericht herhaalt meldster per e-mailberichten van 3 en 12 juni 2016 haar verzoek om een afschrift van het financieringsdossier.

2.13 Per e-mailberichten van 8 oktober 2016 en 11 oktober 2016 gericht aan verweerder en [bankmedewerker 1] herhaalt meldster haar verzoek om een afschrift van het financieringsdossier. In laatstgenoemde e-mail wijst meldster in dit verband op de inhoud van de Handreiking Bijzonder Beheer. [Bankmedewerker 1] was ten tijde van het versturen van deze e-mailberichten niet meer werkzaam voor de bank.

2.14 Per e-mailbericht van 17 november 2016 heeft [bankmedewerker 2] [bankmedewerker 2], werkzaam bij de afdeling [Bijzonder Beheer] van de bank, meldster uitgenodigd voor een gesprek bij de bank. Dit e-mailbericht is een reactie op e-mailberichten van meldster aan [bankmedewerker 2] van respectievelijk 2 november 2016 en 13 november 2016.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1 Het klachtrapport houdt in dat verweerder in strijd heeft gehandeld met de Gedragsregels 3 en 4. Primair is klager van oordeel dat deze schending onvoldoende ernstig is om aan verweerder een tuchtrechtelijk verwijt te maken. De klacht dient hierom niet-ontvankelijk, althans ongegrond, te worden verklaard. Subsidiair is klager van oordeel dat, indien de tuchtcommissie de klacht gegrond acht, aan verweerder geen maatregel dient te worden opgelegd.

3.2 Klager voert, kort samengevat, ter onderbouwing van dit standpunt het volgende aan. Een beslissing op een verzoek om inzage in stukken, of afschriften daarvan dan wel om stukken te verstrekken betreft een beslissing van de bank die bij monde van een bankmedewerker wordt medegedeeld. Als een dergelijk verzoek een wettelijke grondslag heeft, zoals artikel 35 Wet bescherming persoonsgegevens, dan betreft een conflict daarover een civielrechtelijk conflict. Het tuchtrecht is niet bestemd om dergelijke geschillen te beslechten. Dit kan slechts anders zijn als bij de behandeling van het verzoek de bankierseed en de daarmee samenhangende gedragscode zijn geschonden.

3.3 Klager wijst er op dat verweerder niet op de verzoeken van meldster heeft gereageerd. Door [bankmedewerker 1] zijn per e-mailberichten van respectievelijk 16 februari 2016, 17 maart 2016 en 3 juni 2016 reacties aan meldster verzonden.

3.4 Klager stelt dat verweerder niet de aangewezen persoon was om op de verzoeken van meldster in te gaan, nu hij werkzaam was bij de afdeling MKB en het dossier van meldster in behandeling was bij de afdeling [Bijzonder Beheer]. Het had echter op de weg van verweerder gelegen om – al dan niet in overleg met [bankmedewerker 1] – deze verzoeken door te sturen naar een dossierbehandelaar van de afdeling [Bijzonder Beheer]. Wanneer een klant van de bank herhaaldelijk verzoeken doet om inzage in haar dossier, mag van die bankmedewerker worden verwacht dat hij dit verzoek beoordeelt, zo nodig in overleg met een collega en/of juristen van de bank. Door dat na te laten en niet in te grijpen toen bleek dat de verzoeken niet op de juiste wijze in behandeling werden genomen en geen

inhoudelijke reactie te geven op de verzoeken meldster, heeft verweerder zich niet gehouden aan de regels die voor medewerkers van de bank gelden. Verweerder heeft zich in het bijzonder niet gehouden aan de Handreiking Bijzonder Beheer, alsmede aan artikel 35 Wet Bescherming Persoonsgegevens.

3.5 Door de verzoeken van meldster te negeren heeft verweerder volgens klager het belang van de klant niet centraal gesteld. Meldster heeft geen gehoor gekregen op haar verzoeken en is als gevolg daarvan van het kastje naar de muur gestuurd. Ook al was verweerder van mening dat hij niet zelf op de verzoeken van meldster hoefde te reageren, had het op zijn weg gelegen om de verzoeken door te sturen naar een jurist van de bank of een medewerker van de afdeling [Bijzonder Beheer]. Van een leidinggevende van de bank mag in het bijzonder worden verwacht dat hij uitstraalt dat het klantbelang centraal staat en dat verzoeken op een zorgvuldige wijze worden behandeld.

3.6 Verweerder heeft zich naar het oordeel van klager door op deze wijze te handelen niet gehouden aan artikelen 3 en 4 van de Gedragsregels. Het handelen van verweerder is echter gelet op de aard daarvan onvoldoende ernstig om verweerder een tuchtrechtelijk verwijt te maken. Klager neemt daarbij in aanmerking dat verweerder de bedoeling had om de financiële problemen van meldster op een bevredigende manier op te lossen en met dit doel heeft deelgenomen aan het gesprek dat op 30 november 2015 heeft plaatsgevonden. Nadat de poging om tot een oplossing te komen is mislukt, doordat meldster de hiertoe opgestelde vaststellingsovereenkomst niet wilde ondertekenen, is het contact tussen meldster en medewerkers van de bank moeizaam verlopen. Om meldster tegemoet te komen zijn de incassomaatregelen desondanks ingetrokken. Onder deze omstandigheden heeft verweerder volgens klager niet adequaat en behoorlijk op de berichten van meldster gereageerd. De handelwijze van verweerder wordt gerechtvaardigd door de bijzondere omstandigheden, waaronder de – door zijn functie – beperkte betrokkenheid bij de afhandeling van het krediet van meldster. Klager hecht er belang aan dat verweerder in de veronderstelling verkeerde dat zijn collega van de afdeling [Bijzonder Beheer], [bankmedewerker 1], de verzoeken op een juiste wijze zou afhandelen. Het handelen van verweerder is onder deze omstandigheden onvoldoende ernstig om hem een tuchtrechtelijk verwijt te maken.

3.7 Klager heeft op de vergadering van 22 november 2017 gesteld dat verweerder de bankierseed en de daarmee samenhangende gedragscode wellicht heeft geschonden, maar niet op zodanige wijze dat dit leidt tot tuchtrechtelijke verwijtbaarheid. Klager heeft verzocht de klacht niet-ontvankelijk, dan wel ongegrond te verklaren. Indien de tuchtcommissie de klacht gegrond acht, dient aan verweerder geen maatregel te worden opgelegd.

3.8 Verweerder heeft ter vergadering verklaard dat hij op uitnodiging van een collega en betrokken is geraakt bij de afwikkeling van het krediet van meldster. Voordien was namens de bank een advocaat ingeschakeld, zonder dat dit resultaat had gehad. Verweerder is op eigen gezag tot de conclusie gekomen dat deze kwestie financieel moest worden opgelost. Hiertoe werd een inventariserend gesprek gepland

waaraan [bankmedewerker 1] en verweerder namens de bank hebben deelgenomen. Tijdens dit gesprek heeft verweerder de beslissing genomen om de schuld kwijt te schelden. Verweerder was bevoegd tot het nemen van deze beslissing tijdens het gesprek, omdat het hoofd [Bijzonder Beheer] bij het gesprek aanwezig was. Direct nadat de beslissing was genomen tot kwijtschelding van de schuld heeft verweerder zich van de zaak teruggetrokken. Met [bankmedewerker 1] heeft verweerder afgesproken dat [bankmedewerker 1] de communicatie met meldster op zich zou nemen. Toen [bankmedewerker 1] in oktober 2016 de bank verliet, heeft verweerder contact gezocht met collega's van [bankmedewerker 1] om te verzekeren dat de kwestie ook in het vervolg zorgvuldig zou worden behandeld. Meldster is vervolgens uitgenodigd voor een gesprek bij de bank met [bankmedewerker 2] en [bankmedewerker 3], beiden werkzaam op de afdeling [Bijzonder Beheer]. Verweerder is, gelet op de gemaakte afspraken, ervan uitgegaan dat de afdeling [Bijzonder Beheer] zou zorgdragen voor de communicatie. Vanwege de gemaakte interne afspraken heeft verweerder zelf niet gereageerd op de latere verzoeken van meldster.

3.9 De raadsman heeft ter vergadering gesteld dat de inhoud van het klachtrapport een juiste weergave van de feiten bevat en dat verweerder zich kan vinden in de conclusie van klager.

4. De gronden van de beslissing

4.1. Ten aanzien van de ontvankelijkheid van de klacht, overweegt de tuchtcommissie als volgt. De in de klacht omschreven gedragingen, betreffen gedragingen van een beëdigd bankier die duidelijk zijn omschreven en met stukken zijn onderbouwd. De klacht voldoet daarmee aan de daaraan gestelde eisen. Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht slaat de tuchtcommissie geen acht op de ernst van de gedragingen, aangezien dit een inhoudelijke beoordeling van de klacht vergt. De tuchtcommissie acht de ingediende klacht ontvankelijk.

4.2. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerder in strijd is met de door haar afgelegde bankierseed en de daaraan verbonden gedragscode. In deze gedragscode staat voor zover hier relevant het volgende vermeld:

3. De bankmedewerker stelt de belangen van de klant centraal.
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.

4.3. De in het klachtrapport omschreven gedragingen van verweerder hebben betrekking op diens handelen naar aanleiding van herhaalde verzoeken van meldster om afschriften van stukken. De achtergrond van deze verzoeken van meldster hangt samen met de stelling van meldster dat – kort gezegd – de kredietverlening op een onjuiste wijze tot stand is gekomen. De tuchtcommissie oordeelt echter niet over de totstandkoming van het krediet en de omstandigheden die daarbij een rol hebben gespeeld. Het geschil dat hierover tussen de bank en verweerder is gerezen, betreft

een civielrechtelijk conflict dat moet worden onderscheiden van de in het klachtrapport omschreven gedragingen.

4.4. Verweerder heeft op verzoek van een collega op 30 november 2015 namens de bank deelgenomen aan een gesprek dat met meldster werd gevoerd. Tijdens dit gesprek heeft verweerder beslist om de openstaande schuld van meldster kwijt te schelden. Direct na dit gesprek heeft verweerder zich van de zaak teruggetrokken. De betrokkenheid van verweerder bij de afwikkeling van het krediet van meldster is aldus beperkt gebleven tot dit gesprek en het nemen van de beslissing tot kwijtschelding van de schuld. Voor de feitelijke afwikkeling van deze beslissing en de verdere communicatie met meldster heeft verweerder met zijn collega [bankmedewerker 1] afgesproken dat laatstgenoemde dit zou doen, hetgeen ook voor de hand lag, gegeven de functie van [bankmedewerker 1]. Verweerder mocht erop vertrouwen dat deze afspraak zou worden nageleefd. Er bestond voor verweerder daarom geen reden om zelf te reageren op de verzoeken van meldster die mede aan hem werden verzonden. Verweerder heeft er voorts op toegezien dat, toen [bankmedewerker 1] niet meer werkzaam was voor de bank, de communicatie met meldster door collega's van [bankmedewerker 1] zou worden overgenomen. Verweerder mocht erop vertrouwen dat ook deze afspraak zou worden nageleefd.

4.5. Gelet op de hiervoor in 4.4. vermelde omstandigheden leiden de gedragingen van verweerder niet tot schending van gedragsregel 3. Verweerder heeft voldoende gedaan om te bewerkstelligen dat medewerkers van de afdeling [Bijzonder Beheer] de verzoeken van meldster in behandeling zouden nemen. Dit oordeel brengt mee dat evenmin sprake is van schending van gedragsregel 4. Verweerder kan niet worden aangemerkt als de persoon die moest beoordelen of en welke stukken op grond van punt 10 van de Handreiking Bijzonder Beheer aan meldster moesten worden verstrekt.

4.6. De tuchtcommissie is gelet op het voorgaande van oordeel niet is gebleken dat verweerder het klantbelang niet centraal heeft gesteld en evenmin dat verweerder in strijd heeft gehandeld met de voor hem geldende wetten en regels. De tuchtcommissie acht de klacht ongegrond.

5. De beslissing

De tuchtcommissie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door mr. A.P.M. Van Rijn, voorzitter, prof. dr. A.J.C.C.M. Loonen en mr. F.B. Demenint, in aanwezigheid van mr. M. Bijleveld, secretaris.

voorzitter

secretaris

Deze beslissing is aan partijen verzonden op 20 december 2017.

Ingevolge artikel 4.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerder en klager tegen deze beslissing binnen 1 maand na dagtekening van de beslissing daarvan hoger beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.