



**Tuchtrecth
Banken**

T +31 (0)23 751 52 10

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

[melder]

Per email: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 17 september 2019

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4323

Geachte [melder],

U hebt verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrecth Banken (hierna: de directeur) van 14 augustus 2019 te herzien. De directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 2 maart 2019 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Uw melding ziet op [beëdigde], werkzaam bij [bank] ([bank]).

Uw melding

Uw melding houdt in dat [beëdigde] u een brief heeft gestuurd waarin wordt gedreigd dat [bank] de relatie met u opzegt als u (verkort weergegeven) een bericht op sociale media over een (niet bij naam genoemde) medewerker van [bank] niet zou verwijderen. U heeft dit opgevat als een dreigement dat de klantrelatie, en daarmee uw hypotheek bij de bank zou worden opgezegd. U vindt dit buitenproportioneel en intimiderend, en spreekt van machtmisbruik.

Beslissing van de directeur en uw herzieningsverzoek

De directeur heeft onderzoek gedaan naar uw melding. Voor een uitgebreid relaas van zijn bevindingen verwijs ik naar de beslissing van de directeur. De directeur heeft na het onderzoek besloten geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie. De bankierseed is volgens de directeur onvoldoende ernstig geschonden. De brief van 1 maart 2019 van [beëdigde] is onzorgvuldig geformuleerd omdat daaruit kon worden afgeleid dat de bankrelatie en daarmee de hypotheek zou worden opgezegd. Dat dit volgens [beëdigde] niet de bedoeling was (omdat zij slechts heeft willen zeggen dat de relatie met haar afdeling/de betreffende medewerker werd opgezegd) doet daar niet aan af. Maar [beëdigde] heeft, nadat de brief op vrijdag 1 maart 2019 was verstuurd, reeds op maandag 4 maart 2019 zowel telefonisch als per brief excuses aangeboden. Deze korte tijdsspanne acht de directeur van belang. Ook de opstelling van [beëdigde] tijdens het onderzoek, die de directeur typeert als zelfbewust en zelfkritisch, weegt de directeur mee. Voor tuchtrechtelijk ingrijpen bestaat alles overziend volgens de directeur geen aanleiding.

In uw herzieningsverzoek wijst u erop dat de [onderzoeksafdeling] van de bank in eerste instantie wel [beëdigde] zou hebben geadviseerd in de brief te vermelden dat de hypothecaire lening zou worden opgeëist als u uw bericht niet zou verwijderen. Daarnaast was er geen relatie met de betrokken bankmedewerker (meer). De brief zou dus een loos dreigement zijn, als [beëdigde] daadwerkelijk heeft bedoeld dat alleen de relatie tussen u en de medewerker zou worden beëindigd. Volgens u doelde [beëdigde] dan ook weldegelijk op de bankrelatie. Ook bent u het er niet mee eens dat de directeur rekening houdt met de korte tijdsspanne. Doordat de brief

vrijdagnamiddag werd verstuurd, was door het weekend de bank daarna twee dagen niet bereikbaar.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

In de brief van 1 maart 2019 schrijft [beëdigde] dat [bank] van u verwacht dat u uw berichtgeving op sociale media over een medewerker binnen 24 uur verwijdert. In de brief noemt zij die berichtgeving ongepast en onacceptabel. Verder is in de brief vermeld: "Wij zetten onze dienstverlening aan u alleen puur zakelijk voort. Verder geven wij aan dat wij, als u geen gehoor geeft aan ons verzoek, de relatie met u opzeggen."

In de brief doelt [beëdigde] op uw bericht op LinkedIn, waar u later naar heeft verwezen in een tweet. Naar aanleiding van een vraag van een medewerker van de bank om in het kader van een voorgenomen wijziging van uw hypotheek belastingaangiftes, ID-bewijzen e.d. per email toe te sturen schrijft u in dat bericht:

"Nu [bank]medewerker mijn achtergrond zo graag wil uitpluizen, doe ik hetzelfde. Volgens zijn gedateerde LinkedIn zoekt hij een stage. Verder was hij volgens z'n FB-profiel regelmatig dronken, en plaatst ie op Myspace o.a. 'grappige' stoephoerfoto's. Niet direct de onbekende naar wie je al je financiële gegevens mailt."

Overigens heeft de betrokken medewerker van [bank] ontkend dat hij de persoon is over wie u de in uw bericht genoemde informatie heeft achterhaald.

In uw herzieningsverzoek betwist u dat [beëdigde] in haar brief slechts heeft bedoeld te zeggen dat de relatie met de medewerker [bankmedewerker] zou worden opgezegd. U denkt dat zij weldegelijk het oog had op het opzeggen van de gehele bankrelatie en zodoende op het stoppen van uw hypotheek.

In het feit dat de zin 'Dit betekent voor u dat wij de lening dan opeisen' is verwijderd uit het concept van de brief, zie ik echter aanleiding om van de lezing van [beëdigde] uit te gaan. Zij heeft tijdens het onderzoek door de directeur gezegd dat zij het opeisen van de lening te ver vond gaan en dat zij daarom de conceptbrief heeft voorgelegd aan de afdeling Klachtenmanagement. De zin is daarna verwijderd. In de brief is blijven staan 'dat wij, als u geen gehoor geeft aan ons verzoek, de relatie met u opzeggen'. [Beëdigde] heeft hierover verklaard dat hiermee is bedoeld dat het contact tussen u en haar afdeling (in uw geval vertegenwoordigd door [bankmedewerker]) zou worden stopgezet. Zij wilde voorkomen dat haar medewerkers opnieuw het onderwerp zouden worden van soortgelijke berichten van uw kant op sociale media. Ik ga er vanuit dat zij niet heeft bedoeld dat de gehele bankrelatie zou worden opgezegd en/of uw hypotheek zou worden opgeëist als u uw bericht niet zou verwijderen.

Dat de brief op u wel die indruk heeft gemaakt is gezien de formulering begrijpelijk en daarmee zeer vervelend. U zag zich geconfronteerd met de dreiging dat de bank uw hypothecaire lening zou opeisen. De bank heeft al toegegeven dat dit een buitenproportionele reactie zou zijn, dus uw schrik is voorstelbaar.

Het staat dan ook niet ter discussie dat de brief onzorgvuldig is opgesteld. Het is om die reden, dat [beëdigde] direct nadat zij hiervan na het weekend op 4 maart 2019 op de hoogte was zowel telefonisch als schriftelijk haar excuses aan u heeft aangeboden voor de gang van zaken. De vraag die nu voorligt is of er, ook nu dit misverstand binnen korte tijd is weggenomen en excuses zijn aangeboden, reden is om de zaak aan de tuchtcommissie voor te leggen.

Ik ben van oordeel dat dat niet het geval is. Een tuchtrechtelijke procedure is een ingrijpende procedure met mogelijk verstrekende gevolgen voor de betrokken bankmedewerker. Uit het dossier maak ik op dat [beëdigde] zich bewust is van het feit dat zij de brief zorgvuldiger had moeten opstellen. Ook heeft [beëdigde] voordat zij de brief aan u verstuurde advies gevraagd aan de afdeling Klachtenmanagement van de bank, juist omdat zij het opzeggen van de lening te ver vond gaan. Hieruit spreekt dat zij weldegelijk oog heeft gehad voor uw belangen als klant voordat zij de brief verstuurde. Ik ben daarom van oordeel dat door de snelle herstelacties van [bank], met bijbehorende excuses, de fout voldoende is rechtgezet. Het starten van een tuchtrechtelijke procedure tegen [beëdigde] zou disproportioneel zijn; de mate waarin de bankierseed is geschonden is daarvoor onvoldoende ernstig. Dit leidt ertoe dat ik uw verzoek tot herziening zal afwijzen.

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