



## Tuchtrecth Banken

Tuchtcommissie 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, 19 november 2018

### Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4255

Geachte [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrecth Banken (hierna: de directeur) van 11 oktober 2018 te herzien. De directeur heeft beslist uw melding niet nader te onderzoeken en geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Deze door u ingediende melding heeft betrekking op [bankmedewerker 1], werkzaam bij [bank].

### Uw melding

Uw melding houdt in dat [bankmedewerker 1] niet akkoord is gegaan met uw verzoek om uw hypotheek en de aflossing op een hypotheekachterstand op twee tijdstippen in de maand af te schrijven, in plaats van één keer per maand het gehele bedrag. U vindt dit een onzorgvuldige afweging van belangen. Daarnaast heeft u op 4 oktober 2018 aan de directeur geschreven dat u nooit goedkeuring heeft gegeven voor het inschakelen van een budgetcoach door [bankmedewerker 2], die kennelijk eveneens werkzaam is voor [bank].

### Beslissing van de directeur en uw herzieningsverzoek

De directeur heeft besloten uw melding niet nader te onderzoeken. Volgens de directeur is de beslissing van [bankmedewerker 1] om niet op uw verzoek in te gaan een beslissing van de bank, en geen individuele gedraging van [bankmedewerker 1]. Daarnaast blijkt niet dat [bankmedewerker 1] u niet op een zorgvuldige en professionele wijze zou hebben behandeld.

In uw herzieningsverzoek van 22 oktober 2018 vult u uw melding aan door te schrijven dat u het inschakelen van een budgetcoach als erg onvriendelijk heeft ervaren.

### Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

Uit de stukken blijkt dat er een betalingsachterstand op uw hypotheekaflossingen is ontstaan. Na het contact dat u daarover heeft gehad met [bank], heeft [bank] u een budgetcoach aangeboden. U heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. In het verslag van de budgetcoach is vermeld dat uw echtgenoot wekelijks salaris ontvangt en dat er daarom niet steeds voldoende saldo op uw rekening staat om de maandelijkse hypotheekafdracht te voldoen. U zou daarom graag zien dat de afschrijvingen tweemaandelijks plaatsvinden. Er is u kennelijk door [bankmedewerker 1] te kennen gegeven dat dit eenmalig mogelijk was, maar daarna niet meer.

Ik heb begrip voor uw situatie, maar ik ben tevens van oordeel dat [bankmedewerker 1] niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Zij heeft namens de bank met u een



regeling te treffen om een einde te maken aan uw betalingsachterstand van uw hypotheeklening. Zij moet naast uw belangen ook rekening houden met de belangen van de bank, en met mogelijk intern beleid van de bank op dit punt. U voert onvoldoende aan om te concluderen dat [bankmedewerker 1] in dit geval onzorgvuldig, en zelfs in strijd met de gedragsregels heeft gehandeld door niet op uw verzoek in te gaan. De beslissing van de directeur om geen nader onderzoek in te stellen zal ik daarom in stand laten.

Wat betreft het inschakelen van een budgetcoach geldt dat [bankmedewerker 3] op 1 maart 2018 aan u heeft gemaaild dat u openstond voor het aanstellen van een budgetcoach die u zou worden aangeboden door de bank. Niet blijkt dat [bankmedewerker 1] hierbij betrokken was. Hierin ligt dus geen reden om de beslissing van de directeur om geen onderzoek in te stellen naar het handelen van [bankmedewerker 1] te herzien.

**De beslissing**

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn  
*Voorzitter Tuchtcommissie Banken*

Namens deze:

M.E. Olthof  
*Secretaris Tuchtcommissie Banken*