



**Tuchtrecth**  
**Banken**

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

**datum**  
4 oktober 2016

**betreft**  
Beslissing op herzieningsverzoek

Geachte [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrecth Banken (hierna: de directeur) van 22 april 2016 te herzien. De beslissing betreft het niet voorleggen van een door u ingediende klacht aan de Tuchtcommissie Banken.

Ik heb kennisgenomen van de stukken die betrekking hebben op deze klacht en van uw email van 4 mei 2016 met daarin uw gemotiveerde verzoek tot herziening. Voorts heb ik nadere informatie laten inwinnen.

Uw klacht heeft onder meer betrekking op het weigeren van het verstrekken van stukken uit het (krediet-) dossier nadat u daarom bij email van 8 maart 2016 had verzocht. Bij brief van 5 april 2016 heeft [beëdigde] u laten weten dat het kredietdossier deel uitmaakt van de interne organisatie van [bank] (verder: de bank) en dat daarin geen inzage wordt gegeven. Aan uw verzoek hieromtrent is daarom niet voldaan.

Ik heb het dossier laten aanvullen met de vanuit de bank geldende regels en/of het geldende beleid omtrent het verstrekken van stukken aan klanten. Door een medewerker van de bank is hierop onder meer een document afkomstig van de Nederlandse Vereniging van Banken met als titel "Handreiking Bijzonder Beheer" aan het dossier toegevoegd. In deze handreiking staat onder punt 10 vermeld:

*"Toegang tot relevante informatie. Het is belangrijk dat klanten toegang hebben tot alle relevante informatie over hun financiering. Als een klant niet (meer) beschikt over eerder verstrekte of ontvangen informatie zal de bank die op verzoek overhandigen. Dat geldt ook voor gespreksverslagen."*

Gelet op de inhoud van de hiervoor vermelde tekst in samenhang met de hiervoor genoemde brief van 5 april 2016 ben ik van oordeel dat mogelijk sprake zou kunnen zijn van schending van gedragsregels 3 en 4 van de gedragscode behorende bij de bankierseed. In deze regels staat respectievelijk kort gezegd vermeld dat de bankmedewerker de belangen van de klant centraal stelt en zich houdt aan de geldende wetten en regels.

Op grond van het voorgaande ben ik tot het oordeel gekomen om de beslissing van de directeur te herzien.

Het voorgaande betekent dat uw klacht ter verdere behandeling aan de directeur zal worden verzonden, waarna deze de klacht conform artikel 2.2.8 van het Tuchtreglement Bancaire Sector zal voorleggen aan de Tuchtcommissie Banken.

U zult op de hoogte worden gesteld van het verdere verloop van de procedure.

Hoogachtend,

Mr. M. Jurgens

*Voorzitter Tuchtcommissie Banken*

Namens deze:

Mr. M. Bijleveld

*Secretaris Tuchtcommissie Banken*