



## Tuchtrecth Banken

Tuchtrecth Banken  
Beursplein 5  
1012 JW Amsterdam  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90  
info@tuchtrecthbanken.nl  
www.tuchtrecthbanken.nl  
kvk 62964410

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

**Datum**  
Amsterdam, 11 mei 2017

**Betreft**  
Melding 3663

**Onderwerp**  
Beslissing op melding

Geachte heer [melder],

Op 19 januari 2017 heeft u een melding tegen [bankmedewerker] ingediend bij de Stichting Tuchtrecth Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur betreffende uw melding.

### Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [bankmedewerker], werkzaam bij [bank]. U meldt dat [bankmedewerker] zich ongefundeerd, grievend en onjuist over u heeft uitgelaten door (onder meer) te stellen dat u het onderhoud van uw woning niet adequaat uitvoert. U geeft aan dat [bankmedewerker] niet integer heeft gehandeld en hiermee de gedragsregels heeft geschonden. De klacht die u hierover heeft ingediend bij de klachtencommissie van de bank is ongemotiveerd afgewezen en was dermate aanmatigend en onbevredigend dat u zich genoodzaakt voelde om u tot Stichting Tuchtrecth Banken te wenden.

### Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrecth Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrecth Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrecth Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

[Bankmedewerker] heeft in zijn e-mailbericht van 9 november 2015 geschreven dat de bank niet langer wenst te wachten met de verkoop van uw woning, onder meer omdat het onderhoud van de woning niet adequaat wordt uitgevoerd. Deze uitlating leidt niet tot een (voldoende ernstige) schending van het bancaire tuchtrecth. Dat deze opmerking onverwacht en ongemotiveerd was, maakt dit niet anders. Voor schending van het bancaire tuchtrecth is vereist dat [bankmedewerker] zich niet integer en onzorgvuldig heeft gedragen gezien de uitoefening van zijn beroep en dat is hier niet aan de orde. Ook is niet gebleken dat [bankmedewerker] andere uitlatingen jegens u heeft gedaan die een tuchtrecthelijk verwijt opleveren.

Wat betreft uw melding over de behandeling van uw klacht door de bank, ziet deze melding op gedragingen van de bank en niet op de handelwijze van [bankmedewerker]. Medewerkers van de bank handelen klachten af namens de bank. Handelingen of dienstverlening van de bank als instelling zijn (expliciet) uitgesloten van de tuchtprocedure bij de Stichting Tuchtrect Banken. Er is dan ook niet gebleken dat de bankierseed bij de behandeling van uw klacht door [bankmedewerker] of een andere medewerker van de bank, is geschonden. Daarbij kan worden opgemerkt dat uit de stukken niet kan worden afgeleid dat [bankmedewerker] bij de behandeling van uw klacht betrokken is geweest.

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kunt u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar [info@tuchtrectbanken.nl](mailto:info@tuchtrectbanken.nl) of een brief sturen naar:

Stichting Tuchtrect Banken  
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen heeft over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar [info@tuchtrectbanken.nl](mailto:info@tuchtrectbanken.nl) of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

mw. mr. L.E. Verwey  
*jurist*