



**Tuchtrect  
Banken**

**Vertrouwelijk**

Aan: [melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

**Datum**

Amsterdam, 12 juli 2018

**Betreft**

Uw melding 3955

**Onderwerp**

Beslissing

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

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

Geachte [melder],

Op 7 mei 2018 hebt u een melding tegen [bankmedewerker 1], werkzaam als Financieel Adviseur bij [bank] (verder: de bank), ingediend bij Stichting Tuchtrect 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 kom er in de kern op neer dat u een huis wilde kopen met een hypothecaire financiering van de bank. Alle lichten stonden op groen, totdat de hypotheekaanvraag door [bankmedewerker 1] alsnog plotseling afgewezen werd. U vroeg om een toelichtend gesprek over de afwijzing, maar dat was niet nodig volgens [bankmedewerker 1]. [Bankmedewerker 1] gaf volgens u aan u de schuld van de afwijzing omdat u gelogen zou hebben in het eerste oriëntatie gesprek.

**Beslissing**

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

De bank heeft geweigerd u een hypotheek te verstrekken. De redenen daartoe zijn in de brief van [bankmedewerker 2] (klachtenmanager) van 8 juni 2018 uiteengezet. Het weigeren van de bank om u een hypotheek te verstrekken ziet op een civielrechtelijk conflict. Het civiele recht gaat over conflicten tussen personen en/of organisaties. Voor de beoordeling van dergelijke civielrechtelijk conflicten is de civiele rechter bevoegd. Tuchtcommissie Banken is daarentegen bevoegd voor kwesties in het bancaire tuchtrect. In het bancaire tuchtrect wordt slechts beoordeeld of een individuele medewerker van de bank zich aan zijn bankierseed heeft gehouden. Conflicten met de bank vallen hier niet onder. De reden hiervoor is dat het bancaire tuchtrect en het civiele recht uiteenlopende systematiek en andere doelen hebben. Daarnaast heeft de civiele rechter de specifieke kennis en ervaring die benodigd is voor de beoordeling van civiele conflicten. Deze zijn in eerste instantie niet belegd bij Tuchtcommissie Banken.



Er zou slechts sprake kunnen zijn van schending van het bancaire tuchtrecht als [bankmedewerker 1] zich in de uitoefening van haar beroep niet integer en onzorgvuldig heeft gedragen of op andere wijze haar bankierseed – op voldoende ernstige wijze – heeft geschonden. Dit volgt echter niet uit de inhoud van de melding en de door u verstrekte stukken. Hieruit blijkt namelijk dat [bankmedewerker 1] namens de bank heeft opgetreden. Uit de e-mails van onder meer 19 maart 2018, 24 april 2018 en 2 mei 2018 volgt voorts dat [bankmedewerker 1] telkens adequaat reageert op uw vragen en naar oplossingen zoekt. Dit wordt onderschreven in de brief van de bank van 8 juni 2018 waarin wordt benadrukt dat de desbetreffende medewerkers van de bank (waaronder [bankmedewerker 1]) hun best hebben gedaan om te zoeken naar een mogelijkheid om u toch een financiering aan te bieden.

De Algemeen Directeur kan zich voorstellen dat u de afwijzing van de hypotheekaanvraag als teleurstellend hebt ervaren. Uit de stukken blijkt echter dat [bankmedewerker 1] de verschillende risico's heeft afgewogen en u vervolgens op een zorgvuldige wijze op de hoogte heeft gebracht van de bezwaren. Daarbij acht de Algemeen Directeur het niet aannemelijk geworden dat [bankmedewerker 1] u doelbewust de schuld heeft gegeven of u beticht heeft van liegen. [Bankmedewerker 1] heeft in de betreffende e-mails slechts toegelicht waarom geen hypotheek kon worden verstrekt. Gelet op de context en bijbehorende correspondentie, waarin voornoemde uitleg is gegeven, vindt de Algemeen Directeur het niet onbegrijpelijk dat [bankmedewerker 1] geen gesprek met u aanging. In haar e-mail van 2 mei 2018 schrijft zij overigens dat een gesprek – wat haar betreft – geen toegevoegde waarde zou hebben, maar dat uw adviseur haar altijd zou kunnen bellen. De Algemeen Directeur ziet in dit handelen geen persoonlijk verwijtbaar handelen van [bankmedewerker 1].

#### 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@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) onder vermelding van het meldingsnummer of een brief sturen naar:

Stichting Tuchtrecht Banken  
T.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

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

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur

mevrouw E. Govers  
*jurist*