

**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk en Persoonlijk

[adres melder]

Datum

Amsterdam, 31 oktober 2019

Betreft

Uw melding 4414

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 heer [melder],

Op 4 oktober 2019 hebt u bij ons een melding ingediend over [bankmedewerker], werkzaam als [functie] bij de afdeling [afdeling] bij [bank] (verder: de bank). Hierbij informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw melding komt er in de kern op neer dat [bankmedewerker] heeft gelogen, door te stellen dat u weigert om mee te werken bij de afbouw van uw rekening courant krediet. Dit is volgens u onjuist: nadat u aanvankelijk de boot afhield, wilde u op kantoor langskomen voor een gesprek. [Bankmedewerker] weigerde dit en zou verder ook geen ander voorstel hebben gedaan. U bent van mening dat [bankmedewerker] hierdoor niet integer handelt. Zij stelt het klantbelang niet centraal door niet het gesprek aan te gaan en enkel op de condities van de bank – daarbij voorbijgaand aan uw persoonlijke situatie – het krediet stop te zetten. Het vertrouwen in de financiële sector neemt daardoor nog verder af.

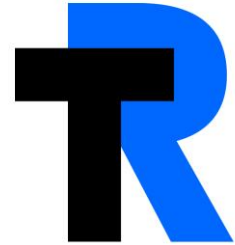
Ter onderbouwing hebt u een achtergrondschets meegezonden, e-mailcorrespondentie en een brief van 24 september 2019. Op 20 oktober 2019 hebt u uw melding nader onderbouwd met een brief van 20 augustus 2019 en uw klacht aan de bank zelf.

Beslissing

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

Feiten

Uit de door u overgelegde stukken blijkt dat de bank u vanaf 12 juli 2019 heeft getracht te bereiken over de afbouw van uw rekening courant krediet. Aanvankelijk belde een bankmedewerker u om u hierover te informeren, toen de bankmedewerker u telefonisch niet kon bereiken heeft de bankmedewerker u op 16 juli 2019 gemaïld met de boodschap dat een geleidelijke limietverlaging zou gaan plaatsvinden. In deze e-mail werd voorts u verzocht terug te bellen. In de



periode daarna heeft regelmatig (voornamelijk via e-mail) contact plaatsgehad tussen u en [bankmedewerker]. Op 20 augustus 2019 heeft [bankmedewerker] u een brief geschreven over de introductie van de geleidelijke limietverlaging: eerst wordt uw limiet verlaagd naar het hoogste bedrag dat u in de laatste drie maanden rood heeft gestaan. Daarna zal uw limiet in een periode van vijf jaar worden afgebouwd naar nul. In de brief van 24 september 2019 wordt herhaald dat een geleidelijke limietverlaging geïntroduceerd zal worden. [Bankmedewerker] schrijft in haar e-mail en brief van 24 september 2019 dat u hebt aangegeven niet mee te willen werken (aan de limietverlaging op uw rekening).

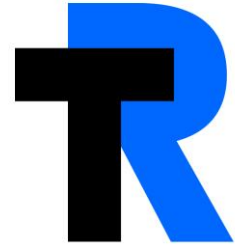
Beoordeling

Er zou slechts sprake kunnen zijn van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen als [bankmedewerker] 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. Ter toelichting wordt het volgende opgemerkt.

[Bankmedewerker] heeft namens de bank een boodschap aan u overgedragen als klant van de bank. De boodschap was dat het rekening courant krediet eerst geleidelijk zou worden afgebouwd en uiteindelijk zou worden opgeheven. De Algemeen Directeur heeft er begrip voor dat dit bericht u onaangenaam heeft verrast. De beslissing tot limietverlaging en opheffing van uw rekening courant krediet is echter een beslissing van de bank die [bankmedewerker] niet persoonlijk kan worden aangerekend. Dit betreft een zakelijk geschil tussen u en de bank waarvoor het bancaire tuchtrecht niet de geëigende weg is. In het bancaire tuchtrecht wordt immers uitsluitend beoordeeld of een individuele medewerker van de bank – kort gezegd – de bankierseed heeft geschonden. Conflicten met de bank als instelling vallen hier niet onder. U kunt zich beter tot de klachtenprocedure bij de bank zelf wenden (dit hebt u inmiddels gedaan) en mocht dat geen soelaas bieden, eventueel tot het Kifid (vgl. de eerdere Kifid uitspraken waarvan u op de hoogte bent).

Dat [bankmedewerker] persoonlijk tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld zou hebben door te liegen volgt niet uit de onderbouwing van uw melding. Niet is gebleken dat [bankmedewerker] heeft gelogen in haar correspondentie. U hebt immers aanvankelijk aangegeven niet mee te willen werken aan veranderingen, zoals bijvoorbeeld blijkt uit uw e-mail van 17 juli 2019, 23:55 uur en uw e-mail van 20 augustus 2019, 10:36 uur. De Algemeen Directeur vindt de interpretatie van [bankmedewerker], dat u had aangegeven niet mee te willen werken aan de limietverlaging op uw rekening, daarom niet onbegrijpelijk. Van enig tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is dan ook in zoverre geen sprake.

Hetzelfde geldt voor uw standpunt dat [bankmedewerker] geen persoonlijke afspraak met u wenst te maken. De Algemeen Directeur heeft weliswaar begrip dat uw voorkeur uitgaat naar een 'face-to-facegesprek', echter dat maakt het handelen van [bankmedewerker] niet onzorgvuldig. Zij heeft immers herhaaldelijk andere redelijke opties van overleg aangeboden zoals telefonisch of via beeldbankieren. Niet is gebleken dat dergelijke opties voor u niet (op een voor u geschikte dag en tijdstip) haalbaar zouden zijn. De Algemeen Directeur acht het daarom niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat [bankmedewerker] uw verzoek tot een persoonlijk gesprek niet heeft gehonoreerd.



De Algemeen Directeur constateert verder dat uit de correspondentie is gebleken dat [bankmedewerker] u telkens op zorgvuldige wijze heeft trachten te informeren rondom de beslissing van de bank. Zij heeft hiertoe telefonisch contact met u opgenomen en u per e-mail en brief aangeschreven. De correspondentie geeft geen blijk van onnadenkendheid of onzorgvuldig handelen. Zo volgt uit de e-mail van 19 augustus 2019, 14:58 uur dat [bankmedewerker] met uw persoonlijke situatie rekening heeft gehouden: zij heeft contact opgenomen met uw hypotheekadviseur over het hoofdelijk ontslag van uw ex-partner van uw hypotheek en vervolgens heeft zij gewacht tot de wijziging van het hoofdelijk ontslag verwerkt is en u meer zicht zou hebben op uw nieuwe financiële maandlasten. Bij de aanpassing van de hypotheek is vervolgens ook rekening gehouden met de maandelijkse afbouw van de rekening courant faciliteit. Uit deze handelwijze volgt dat [bankmedewerker] telkens oog heeft gehad voor het belang dat u als klant van de bank hebt. Uit de gedragingen van [bankmedewerker] kan daarom niet volgen dat door haar handelen een verlies in het vertrouwen in de bancaire sector zou zijn veroorzaakt.

De Algemeen Directeur concludeert dat onvoldoende aannemelijk is dat [bankmedewerker] een persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Er bestaat daarom geen aanleiding uw melding nader te onderzoeken.

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 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 of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen Directeur

mevrouw E. Govers
jurist