



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

Bart.de.Man@kvdl.com

Datum

Amsterdam, 14 augustus 2019

Betreft

Melding 4323

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

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 [beëdigde],

Op 2 maart 2019 is door [melder] (hierna: de melder) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. De melder heeft deze melding onder meer onderbouwd met correspondentie van u namens [bank] (een handelsnaam van [bank]).

Naar aanleiding van deze melding is door de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Op 2 mei 2019 bent u geïnformeerd over deze melding en bent u in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Uw gemachtigde, mr. B. de Man, heeft bij brief van 13 juni 2019 een verweerschrift ingediend. U hebt voorts op 7 augustus 2019 een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgesteld dat bij de stukken is gevoegd.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken. U bent werkzaam als Teammanager Advies & Service bij [bank] en hebt op 2 september 2016 de bankierseed afgelegd.

De ingediende melding houdt – kort samengevat – in dat u een brief aan de melder zou hebben verzonden waarin wordt gedreigd dat de relatie met [bank] zal worden opgezegd als de melder door hem geplaatste berichtgeving op sociale media over een medewerker van [bank] niet zou verwijderen. De melder heeft dit begrepen als een dreigement dat de hypotheek van hem en zijn partner bij [bank] zou worden opgezegd en meent dat sprake is van machtsmisbruik.

In de door de melder bedoelde brief van u van 1 maart 2019 staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:



“(...)

Wat verwachten wij van u?

Wij verzoeken u binnen 24 uur uw berichtgeving te verwijderen. Wij zetten onze dienstverlening aan u alleen puur zakelijk voort. Verder geven wij aan dat wij, als u geen gehoor geeft aan ons verzoek, de relatie met u opzeggen.

(...)”

Op 2 maart 2019 heeft de melder per e-mail aan u op de brief gereageerd. In deze e-mail schrijft hij onder meer dat hij de intimiderende en dreigende brief hoog opneemt. Voorts vermeldt hij dat hij diezelfde dag een tuchtklacht tegen u heeft ingediend.

Op 4 maart 2019 heeft over voornoemde brief telefonisch overleg plaatsgevonden tussen de melder, u en uw leidinggevende, [bankmedewerker 1]. Van dit gesprek is een kort gespreksverslag opgemaakt dat op 5 maart 2019 aan de melder is verzonden. Uit dit gespreksverslag volgt dat u excuses hebt aangeboden voor de foutieve formulering in de brief. Voorts volgt uit dit gespreksverslag dat (onder meer) is afgesproken dat de melder een aparte excuusbrief zal ontvangen.

Op 4 maart 2019 is door u de hiervoor bedoelde excuusbrief verstuurd aan de melder. In deze brief maakt u excuses voor de manier waarop de brief bij de melder is overgekomen. In de brief staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

“(...)

Wat bedoelde ik met de brief?

In de brief van 1 maart 2019 vroeg ik u de berichtgeving op de sociale media over onze medewerker te verwijderen. In de brief schreef ik dat wij de relatie opzeggen als u hieraan geen gehoor geeft. Ik bedoelde hiermee de relatie tussen u en onze medewerker. Op u kwam dit over alsof wij in dat geval uw lening zouden opeisen. Ik ben het met u een dat het opeisen van uw hypotheek in deze situatie buiten proportioneel is. Hier bied ik u nogmaals mijn verontschuldigingen voor aan.

(...)”

In uw verweerschrift, alsmede tijdens uw mondelinge toelichting, hebt u een toelichting gegeven op uw handelen. Hieruit volgt – kort samengevat – het volgende. U bent op 1 maart 2019 door een medewerker van de afdeling waaraan u leiding geeft, benaderd over een contact tussen hem en de melder en door de melder op sociale media geplaatste informatie over dit contact. De medewerker had aan de melder verzocht de door hem geplaatste berichtgeving te verwijderen, hetgeen door de melder werd geweigerd. U hebt vervolgens contact gezocht met uw eigen leidinggevende, [bankmedewerker 1], die hierop u heeft verzocht contact op te nemen met de melder alsmede met de [onderzoeksafdeling] van de bank (hierna: [onderzoeksafdeling]). Het lukte u op dat moment niet om de melder telefonisch te bereiken. [Onderzoeksafdeling] adviseerde u de melder te sommeren de door hem geplaatste berichten te verwijderen, daarbij een deadline te noemen en aan te geven dat als daaraan geen gevolg zou worden gegeven de hypothecaire lening zou worden opgeëist. U hebt vervolgens een conceptbrief opgesteld waarin dit was opgenomen. Deze conceptbrief hebt u doorgestuurd



aan de afdeling Klachtenmanagement voor nader advies. U hebt daarbij aangegeven dat u het opzeggen van de hypothecaire lening u een te zware consequentie leek. De medewerker van de afdeling Klachtenmanagement, [bankmedewerker 2], was dit met u eens. Hij heeft vervolgens de conceptbrief aangepast door (voor zover hier van belang) na de zin *“Verder geven wij aan dat wij, als u geen gehoor geeft aan ons verzoek, de relatie met u opzeggen.”* de zin: *“Dit betekent voor u dat wij de lening dan opeisen.”* uit de brief te verwijderen. U hebt de aangepaste brief eerst ter controle aan uw leidinggevende en vervolgens aan de melder verzonden. U ziet in dat de door u verzonden brief onzorgvuldig is geformuleerd en dat daaruit door de melder kon worden afgeleid dat de bankrelatie en daarmee de hypotheek zou worden opgezegd. Dit was niet de bedoeling en om die reden hebt u zich zowel telefonisch als per brief geëxcuseerd. U hebt door dit voorval uw les geleerd, namelijk dat u altijd aandacht moet besteden aan een zorgvuldige formulering.

Beslissing

De Algemeen Directeur is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat u de door u afgelegde bankierseed in voldoende ernstige mate hebt geschonden. De Algemeen Directeur legt daarom geen klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken en seponeert de zaak.

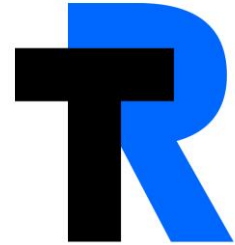
De door u aan de melder verzonden brief is onzorgvuldig geformuleerd. Zoals u zelf ook erkent, kon uit de formulering van de brief door de melder worden afgeleid dat de bankrelatie, en daarmee de hypotheek, zou worden opgezegd. Dit betreft een zeer vergaande consequentie die begrijpelijkerwijs bij de melder tot onrust heeft geleid. Dat het opzeggen van de relatie in deze zin volgens u niet de bedoeling van de inhoud van de brief was, doet daar niet aan af. Zoals reeds aangegeven begrijpt u immers dat de inhoud van de brief ook anders, namelijk zoals door de melder, kon worden begrepen.

De Algemeen Directeur is van oordeel dat de verzending van deze onzorgvuldig geformuleerde brief in dit geval niet voldoende ernstig is om een tuchtrechtelijk verwijt op te leveren. In dit verband speelt mee dat, nadat de melder zijn beklag had gedaan over de inhoud van de brief, u hem zowel telefonisch als per brief excuses hebt gemaakt. Hierbij acht de Algemeen Directeur de korte tijdspanne van belang. Op vrijdag 1 maart 2019 hebt u de bedoelde brief verzonden en reeds op maandag 4 maart 2019 hebt u uw excuses gemaakt. De Algemeen Directeur acht uw optreden in dit verband gepast en adequaat.

De Algemeen Directeur weegt voorts uw opstelling in deze tuchtrechtelijke procedure in uw voordeel mee. U neemt de volle verantwoordelijkheid voor de door u verzonden brief, terwijl ook de [onderzoeksafdeling], de klachtenafdeling en uw leidinggevende bij de opstelling en verzending daarvan betrokken zijn geweest. De Algemeen Directeur waardeert deze zelfbewuste en zelfkritische opstelling, waarmee u zich open en toetsbaar hebt opgesteld. Voor tuchtrechtelijk ingrijpen bestaat alles overziend geen aanleiding.

Mogelijkheid herziening

Tot slot wijs ik u erop dat de melder een afschrift van deze beslissing ontvangt. De melder heeft de mogelijkheid om binnen veertien dagen na de mededeling



van deze beslissing een verzoek tot herziening in te dienen bij de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken. Het dossier zal in dat geval voor een nieuwe beoordeling aan hem worden voorgelegd. Als een herzieningsverzoek wordt ingediend, wordt u door ons van deze procedure op de hoogte gehouden.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen Directeur,

mr. M. Bijleveld
jurist