



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 31 juli 2019

Betreft

Uw melding 4345

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 april 2019 hebt u een melding tegen [bankmedewerker 1], medewerker Juridische Zaken bij [bank] (hierna: 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.

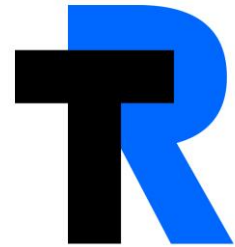
Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [bankmedewerker 1]. Na het overlijden van uw partner hebt u bij de bank het verzoek gedaan de hypotheek – die u gezamenlijk met uw partner had – voort te zetten. U beschikt over een overlijdensbeding. De bank zou uw verzoek echter hebben afgewezen en de kinderen van uw overleden partner niet hebben ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. [Bankmedewerker 1] zou u tijdens een gesprek op 30 mei 2017 geïntimideerd hebben bij het weigeren van het voortzetten van de bestaande hypothecaire financiering. Daarnaast zou [bankmedewerker 1] – in zijn functie als secretaris klachtencommissie – geweigerd hebben een aantal fysieke dossiers met klachten van u aan te nemen. [Bankmedewerker 1] heeft volgens u daarmee wetten en regels niet nageleefd.

Beslissing

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

Het doel van Tuchtrect 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. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect 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.



Uit art. 2.1.1 van het Tuchtreglement Bancaire Sector volgt onder meer dat een melding een onderbouwing dient te bevatten dat de gedragingen in strijd zouden zijn met de gedragsregels.

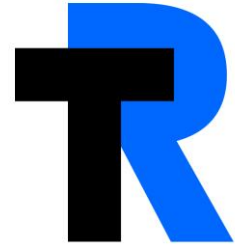
Ter onderbouwing van uw melding hebt u onder meer een verslag van het gesprek dat u op 30 mei 2017 met [bankmedewerker 2], manager [afdeling] bij de bank, en [bankmedewerker 1] hebt gehad, ingediend. Dit verslag hebt u zelf opgesteld. Verder hebt u de e-mail die u op 22 juni 2017 van [bankmedewerker 1] hebt ontvangen, aan ons toegestuurd. Uit deze stukken blijkt dat u met [bankmedewerker 1] contact hebt gehad inzake het voortzetten van de bestaande hypotheek.

Intimidatie

Voor zover u meent dat [bankmedewerker 1] u tijdens het gesprek op 30 mei 2017 geïntimideerd heeft, merkt de Algemeen Directeur het volgende op. U hebt op 6 juni 2017 [bankmedewerker 1] per e-mail een door u opgemaakt verslag gestuurd van het gesprek dat op 30 mei 2017 heeft plaatsgevonden. Uit de inhoud van dit verslag blijkt echter niet dat [bankmedewerker 1] op enige wijze zich richting u intimiderend zou hebben opgesteld. In dit verslag staat immers enkel vermeld dat [bankmedewerker 1] u zou hebben gezegd dat hij geen klachtwaardig gedrag binnen de bank erkent en dat u naar aanleiding daarvan de klachten niet met hem zou kunnen bespreken. Hieruit kan geen intimidatie worden afgeleid. Tijdens ons telefoongesprek van 30 april 2019 hebt u te kennen gegeven dat u een reactie van een advocaat van de bank, [persoon], hebt ontvangen op dit gespreksverslag. Op 2 mei 2019 hebben wij u vervolgens verzocht – ter onderbouwing van uw melding – al uw correspondentie met de advocaat van de bank aan ons te sturen. Bij e-mail van 13 mei 2019 hebt u ons echter laten weten – behalve een e-mail die u op 5 december 2017 aan [persoon] hebt verstuurd – geen correspondentie met de advocaat van de bank aan ons te zullen toezenden. Een reactie van de bank op het gespreksverslag ontbreekt derhalve. Dit betekent dat u de melding dat [bankmedewerker 1] u heeft geïntimideerd niet nader hebt onderbouwd. Uit de overige door u ingediende stukken blijkt evenmin dat [bankmedewerker 1] u op enig ander moment heeft geïntimideerd. Gelet op het voorgaande is de Algemeen Directeur dan ook van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat [bankmedewerker 1] u tijdens het gesprek op 30 mei 2017 heeft geïntimideerd. Dit leidt ertoe dat ten aanzien van dit onderdeel [bankmedewerker 1] geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

Klachten niet aannemen

Uw melding houdt voorts in dat u bij [bankmedewerker 1] een aantal klachten heeft willen indienen, maar dat [bankmedewerker 1] op 30 mei 2017 heeft geweigerd het fysieke dossier in ontvangst te nemen. Uit het dossier volgt echter dat de bank u duidelijk kenbaar heeft gemaakt hoe u een officiële klacht kunt indienen. Op 19 december 2016 heeft [bankmedewerker 2] u namelijk een e-mail gestuurd waarin hij schrijft dat, indien u zich niet kunt verenigen met het standpunt van de bank, u een schriftelijke klacht kunt voorleggen aan de interne klachtencommissie van de bank. Hij meldt u dat u een klacht kunt e-mailen naar [bankmedewerker 1], secretaris van de klachtencommissie. De wijze waarop u de klachten hebt willen indienen, is dan ook een andere wijze dan die waarom de bank heeft verzocht. Dit betekent dat de omstandigheid dat [bankmedewerker 1] heeft geweigerd het fysieke dossier niet in ontvangst te nemen, er niet toe kan leiden dat hem een



persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Uw klacht met dossier had u immers via de officiële wijze moeten indienen.

Overig

Ook voor het overige blijkt uit de door u verstrekte stukken niet dat [bankmedewerker 1] zich niet zorgvuldig, niet professioneel of niet integer zou hebben opgesteld. Evenmin is gebleken dat [bankmedewerker 1] wetten en regels niet zou hebben nageleefd. [Bankmedewerker 1] kan, op basis van uw melding en onderbouwing daarvan, dan ook geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kan u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen veertien 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 Tucht recht 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, kan 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 A. Chu
jurist