



**Tuchtrect
Banken**

Tuchtcommissie Banken
T +31 (0)23 751 52 10

Correspondentie verloopt bij
voorkeur per email:
secretariaat@secretariaat-tcb.nl

[melder]

Per email: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 19 november 2018

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4004

Geachte [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrect Banken (hierna: de directeur) van 17 oktober 2018 te herzien. De directeur heeft beslist uw melding niet nader te onderzoeken en geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Deze door u ingediende melding heeft betrekking op [bankmedewerker], werkzaam bij [bank].

Uw melding

Uw melding houdt in dat [bankmedewerker] onzorgvuldig heeft gewerkt, zelfs heeft gelogen, door in zijn brief van 23 augustus 2018 in reactie op uw klacht te schrijven dat uit de bankadministratie niet blijkt dat in 2013 het (hypotheek)dossier van [persoon 1] en [persoon 2] “haastig is opgepakt” door de bank. Uit e-mailcorrespondentie van [persoon 1] blijkt volgens u dat dit wel het geval is geweest.

Beslissing van de directeur en uw herzieningsverzoek

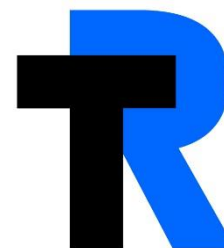
De directeur heeft besloten uw melding niet nader te onderzoeken. Volgens de directeur is niet gebleken dat [bankmedewerker] in zijn dienstverlening onzorgvuldig of onprofessioneel heeft gehandeld en daarmee een integriteitsnorm heeft geschonden. Daarnaast klaagt u volgens de directeur over een inhoudelijk oordeel van de bank op uw klacht, terwijl handelingen van of dienstverlening door de bank als instelling zijn uitgesloten van de tuchtprocedure.

In uw herzieningsverzoek van 23 oktober 2018 schrijft u dat [bankmedewerker] niet aanspreekt op het gedrag van de bank, maar wel op zijn leugen dat geen sprake is van het haastig oppakken van het dossier. Dit is volgens u een persoonlijke uitspraak van [bankmedewerker], en dit betreft niet het handelen van de bank.

Beoordeling van het herzieningsverzoek

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

U heeft in juli 2018 namens [persoon 2] [bank] aansprakelijk gesteld voor het in 2013 verstrekken van hypothecaire leningen zonder een voorziening bij overlijden van de wijlen echtgenoot van [persoon 2]. [Bankmedewerker] heeft in zijn brief van 23 augustus 2018 namens de bank die aansprakelijkheid afgewezen. Daarbij heeft hij, kennelijk in reactie op uw standpunt dat de hypotheek onder grote tijdsdruk is afgesloten, geschreven dat uit de bankadministratie niet blijkt dat dit dossier haastig is opgepakt. Tegen deze mededeling richt uw melding zich. Uit e-mailcorrespondentie van de overleden echtgenoot van [persoon 2] rondom het afsluiten van de hypotheek blijkt volgens u dat er weldegelijk sprake is geweest van haast.



Ik ben met de directeur van oordeel dat hetgeen u aan uw melding ten grondslag legt geen aanleiding is een tuchtrechtelijke procedure tegen [bankmedewerker] te starten. De mededeling van [bankmedewerker] in zijn brief, is een reactie op uw klacht en uw aansprakelijkstelling van de bank. De bank, in dit geval bij monde van [bankmedewerker], moet in beginsel vrijelijk een standpunt kunnen innemen in geval zij aansprakelijk wordt gesteld. In dit geval is dat standpunt dat niet blijkt dat het hypotheekdossier van [persoon 2] en wijlen [persoon 1] haastig is opgepakt, waarbij [bankmedewerker] zich kennelijk heeft gebaseerd op de informatie die hem in de administratie van de bank ter beschikking stond.

Dat u op basis van de e-mailcorrespondentie tot een andere conclusie komt, maakt nog niet dat [bankmedewerker] onzorgvuldig, niet professioneel of niet integer heeft gehandeld. Hij heeft slechts een tegengesteld standpunt ingenomen. In het bijzonder zie ik geen aanleiding te veronderstellen dat [bankmedewerker] met zijn -algemeen verwoorde- opmerking opzettelijk de waarheid geweld heeft willen aandoen. Uit het dossier blijkt daarnaast niet of en in hoeverre [bankmedewerker] op de hoogte was van de inhoud van de door u geciteerde e-mailcorrespondentie. Maar ook als dat wel het geval was, stond het hem vrij daar namens de bank een andere conclusie aan te verbinden dan u doet.

Of [bank] -al dan niet vanwege de gestelde tijdsdruk bij het aangaan van de hypothecaire leningen- aansprakelijk is jegens [persoon 2] is een kwestie waarover de tuchtcommissie niet kan beslissen. Wat betreft vragen die de tuchtcommissie wel beoordeelt, ben ik van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is dat [bankmedewerker] bij de behandeling van uw klacht enige tuchtrechtelijke norm heeft overschreden. Dit betekent dat ik uw herzieningsverzoek zal afwijzen.

De beslissing

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

M.E. Olthof
Secretaris Tuchtcommissie Banken