

[adres melder]

Per email:  
[e-mailadres melder]

**Datum**  
Amsterdam, 11 september 2018

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

**Betreft**  
Beslissing op herzieningsverzoek – melding 3948

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

Geachte [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrect Banken (hierna: de directeur) van 12 juni 2018 te herzien. De directeur heeft beslist geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie) naar aanleiding van een door u ingediende melding. Deze door u ingediende melding heeft betrekking op [bankmedewerker], werkzaam bij [bank]. De melding houdt – kort gezegd - in dat [bankmedewerker] u had moeten wijzen op de kosten van de hulp van een advocaat en dat zij direct tegen de advocaat had moeten vertellen dat alleen u de opdrachtovereenkomst met de advocaat zou moeten tekenen en niet u en uw zoon.

#### **Beslissing van de directeur en uw standpunt**

De directeur heeft besloten om uw melding niet voor te leggen aan de tuchtcommissie omdat hij van oordeel is dat [bankmedewerker] geen tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Volgens de directeur is niet gebleken dat zij onzorgvuldig of onprofessioneel heeft gehandeld in haar advisering, en speelt [bankmedewerker] geen rol in de (financiële) afspraken tussen u en de ingeschakelde advocaat.

U hebt in uw herzieningsverzoek geschreven dat u het niet eens bent met de beslissing van de directeur om uw melding niet voor te leggen aan de tuchtcommissie. U schrijft dat de kosten voor het gesprek met de advocaat niet van te voren met u zijn besproken, dat er zonder uw toestemming (financiële) gegevens zijn gedeeld met de advocaat door [bankmedewerker], en dat uw zoon nu met hogere schulden is achtergebleven. U schrijft ook dat u open staat voor een oplossing in de vorm van het betalen van de rekening van de advocaat en het aanbieden van excuses.

#### **Beoordeling van het herzieningsverzoek**

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld. Uit de dossierstukken blijkt dat [bankmedewerker] met u heeft gesproken over uw financiële problemen en dat zij heeft meegedacht om hiervoor oplossingen te vinden. Het is vervolgens aan u om al dan niet in te gaan op de mogelijkheden die [bankmedewerker] u heeft voorgesteld. In het

dossier vind ik geen redenen om aan te nemen dat de door [bankmedewerker] geboden oplossingen niet zorgvuldig zouden zijn geweest.

Bij email van 16 januari 2018 heeft [bankmedewerker] u en uw zoon geïnformeerd dat zij, zoals eerder die dag was besproken, voor donderdag 18 januari 2018 een afspraak heeft gemaakt met een advocaat. In deze mail heeft zij u medegedeeld dat zij daar om 15:30 uur zou zijn om de advocaat in te lichten over uw situatie. Door deze email was het u vooraf bekend dat [bankmedewerker] uw zaak zou bespreken met de advocaat voordat u en uw zoon bij deze afspraak aanwezig zouden zijn. Zij heeft u ook laten weten dat u dan niet opnieuw uw verhaal zou hoeven doen. Dat zij met de advocaat zou spreken over uw financiële situatie ligt, gelet op het doel van de bespreking, voor de hand. Het ligt op uw weg om vooraf te melden dat u niet instemt met de door [bankmedewerker] in haar email beschreven handelwijze. Ook is het aan u om vooraf informatie in te winnen over de kosten die verbonden zijn aan dienstverlening door een advocaat. Het is immers algemeen bekend dat hieraan kosten zijn verbonden.

Met de directeur van de Stichting Tuchtrect Banken ben ik daarom van mening dat [bankmedewerker] geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Voor het betalen van de rekening van de advocaat door de bank en/of het aanbieden van excuses bestaat geen enkele reden.

#### **De beslissing**

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen. Dit betekent dat naar aanleiding van de melding geen klacht zal worden voorgelegd aan de tuchtcommissie.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn  
*Voorzitter Tuchtcommissie Banken*

Namens deze:

M.E. Olthof  
*Secretaris Tuchtcommissie Banken*