

**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 10 maart 2021

Betreft

Melding 4520

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

Tuchtrecth Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrecthbanken.nl
www.tuchtrecthbanken.nl
kvk 62964410

Geachte heer [beëdigde],

Op 20 juni 2020 heeft de heer [melder] (hierna: melder) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

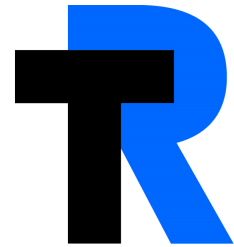
Melding

De melding houdt – kort samengevat – het volgende in. Melder en [bank] (hierna: de bank) hebben een langlopend geschil over de afwikkeling van twee nalatenschappen, meer in het bijzonder over een woning die tot die nalatenschappen behoort. Zowel in Nederland als in België lopen civiele procedures tussen melder en de bank. Melder verwijt u dat u op zijn brieven van 11 maart 2020, 17 april 2020 en 20 april 2020 die aan de directie respectievelijk aan u persoonlijk zijn gericht, niet zou hebben gereageerd. Volgens melder zou u hiermee zijn (klant-)belang niet centraal hebben gesteld en daarmee gedragsregels 3 en 4 hebben geschonden. Daarbij heeft melder gewezen op de Handreiking Bijzonder Beheer, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Sector.

Melder heeft de melding onder meer onderbouwd met kopieën van de betreffende brieven.

Onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 26 oktober 2020 bent u in kennis gesteld dat een melding tegen u is ingediend en de stukken zijn u bij brief van 4 november 2020 toegestuurd. Uw gemachtigde, mevrouw mr. A. Salkazanova, heeft bij brief van 7 december 2020 een verweerschrift ingediend. Gelet op de inhoud van dit verweerschrift ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding van u een nadere reactie te vragen.



De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

U bent sinds 2006 werkzaam voor de bank. Vanaf 1 februari 2020 vervult u de rol van [functie 1] van het kantoor te [locatie]. In die functie bent u onder meer (mede) verantwoordelijk voor het algemene beleid en de strategie van de bank in de regio. Op 22 juni 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

In de regels van de bank [naam] staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...) Overdracht klanten

De overdracht naar [afdeling] is het moment waarop het aanspreekpunt voor de klant wijzigt. Dit is niet langer de adviseur van de lokale bank, maar de behandelaar van [afdeling]. (...) We benadrukken hierbij dat het gaat om specialistische inzet met als doel om samen met de klant tot een oplossing te komen. Het moet geen verrassing zijn voor de klant dat contact wordt opgenomen vanuit [afdeling].(...)"

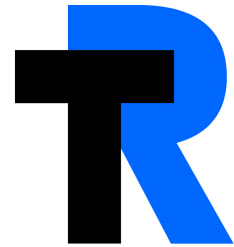
Melder heeft op 11 maart 2020 twee brieven aan de bank gestuurd. Deze brieven houden – kort samengevat – het volgende in. In de eerste brief heeft melder verzocht om een overzicht van de bedragen die de bank met betrekking tot de nalatenschappen aan de notaris en derden heeft betaald. In de tweede brief, die is gericht aan de directie, heeft melder de bank verzocht goedkeuring te verstrekken dat melder de woning kan overnemen.

U hebt deze brieven gelezen. Omdat u de achtergrond van deze kwestie niet kende, hebt u navraag gedaan bij de manager [functie 2] (hierna: de manager). Uit een check van het interne systeem van de bank bleek dat melder in de portefeuille van de afdeling Bijzonder Beheer zat. Bij e-mail van 13 maart 2020 heeft de manager de brieven van melder van 11 maart 2020 aan Bijzonder Beheer gestuurd met het verzoek die op te pakken. Op 18 maart 2020 heeft Bijzonder Beheer hierop gereageerd dat zij de brief van melder van een passend antwoord zullen voorzien.

Op 30 maart 2020 heeft de advocaat van de bank per e-mail aan de advocaat van melder een reactie op de brieven van 11 maart 2020 gestuurd. Die reactie houdt – kort samengevat – in dat het verzoek in de eerste brief om verstrekking van het overzicht van de betalingen wordt afgewezen. Met betrekking tot de tweede brief heeft de advocaat te kennen gegeven dat de bank niet bereid is tot minnelijk overleg met melder over verkoop van de woning en dat de inhoud van de brief onjuist is.

De advocaat van melder heeft deze e-mail dezelfde dag doorgestuurd aan melder. Melder heeft in een e-mail van 30 maart 2020 aan de advocaat van de bank verzocht een volmacht te overleggen en gemeld dat hij het handelen van de advocaat wegens het ontbreken van die volmacht als ongeldig beschouwt.

Op 6 april 2020 heeft melder nogmaals een e-mail aan de directie gestuurd. Als bijlagen bij deze e-mail heeft melder de twee brieven van 11 maart 2020



gevoegd. In zijn e-mail schrijft melder daarop geen reactie te hebben ontvangen. U hebt vervolgens ervoor gezorgd dat de manager deze e-mail aan de afdeling Bijzonder Beheer heeft doorgestuurd.

Bij e-mail van 17 april 2020 heeft de advocaat van de bank aan de advocaat van melder zijn reactie van 30 maart 2020 opnieuw gestuurd. De advocaat van de bank heeft hieraan de volgende alinea toegevoegd:

“Tot slot bericht ik u dat cliënte (ook niet meer via mij) zal reageren op brieven van uw cliënt. Het gaat al jaren over dezelfde items en al jaren heeft cliënte hierop consequent gereageerd. Het standpunt van cliënte is helder. Uw cliënt is het daarmee niet eens, dat is ook helder. Maar cliënte weigert iedere keer standpunten te herhalen, omdat uw cliënt steeds weer hierom verzoekt. Ik ga er vanuit dat u dit deelt met uw cliënt.”

Melder heeft vervolgens op 17 en 20 april 2020 brieven gestuurd die aan u persoonlijk waren gericht. In de brief van 17 april 2020 heeft melder verzocht om correspondentie tussen de bank en de notaris over de nalatenschappen. In de brief van 20 april 2020 heeft melder zijn verzoek om een overzicht van de door de bank betaalde bedragen aan de notaris herhaald.

Bij e-mail van 21 april 2021 hebt u aan de manager gevraagd deze brieven weer door te zetten aan Bijzonder Beheer met daarbij het verzoek dat de behandelaar u belt. De manager heeft dit gedaan en daarbij Bijzonder Beheer meegedeeld dat u contact zult opnemen.

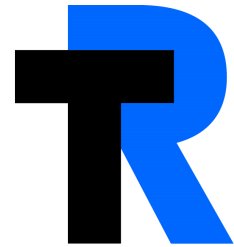
U hebt hierop telefonisch met Bijzonder Beheer over deze kwestie gesproken. In het interne systeem van de bank heeft Bijzonder Beheer van dit gesprek een aantekening gemaakt. Daarin staat vermeld dat aan u het dossier is toegelicht en dat is besproken dat aan de advocaat van melder is meegedeeld dat de bank niet meer op brieven van melder zal reageren.

Op de brieven van 17 en 20 april 2020 is door de bank noch door u gereageerd.

Uw verweer

U hebt op 7 december 2020 een schriftelijke reactie op de melding ingediend. U hebt – kort samengevat – gesteld dat u zorgvuldig bent omgegaan met de van melder ontvangen berichten. Naar aanleiding van de brieven van 11 maart 2020 bent u terughoudend omgegaan met het opvragen van informatie. U hebt volgens het beleid van de bank enkel het interne systeem geraadpleegd om te kunnen duiden wat de relatie tussen melder en de bank is. Toen daaruit bleek dat melder in de portefeuille van Bijzonder Beheer zat, hebt u de brieven van melder aan deze afdeling laten doorsturen. Volgens beleid van de bank heeft Bijzonder Beheer namelijk het exclusieve mandaat een klant te bedienen. Dat u (ten onrechte) bent aangeschreven, verandert dit niet. Bovendien is het wenselijk de communicatie via de advocaat van de bank te laten verlopen.

Voor de brieven van 17 en 20 april 2020 geldt hetzelfde. U hebt eveneens proactief gehandeld door die door te sturen en telefonisch contact op te nemen met Bijzonder Beheer. Nadat u was meegedeeld dat reeds aan melder was te



kennen gegeven dat niet meer op zijn brieven zou worden gereageerd, was voor u de kwestie afgedaan.

Met betrekking tot de regelgeving waarop melder zich heeft beroepen, hebt u te kennen gegeven dat die niet op u of deze situatie van toepassing is.

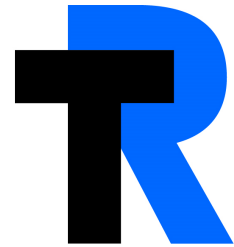
Beslissing

In deze tuchtrechtelijke zaak staat het verwijt van melder centraal dat u niet op zijn brieven van 11 maart, 17 en 20 april 2020 zou hebben gereageerd. De Algemeen Directeur ziet geen aanleiding met betrekking tot dit verwijt een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Hij overweegt daartoe het volgende.

Uit de hiervoor opgenomen onderzoeksresultaten blijkt dat u hebt gehandeld met een zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend bankmedewerker in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. De Algemeen Directeur ziet – mede gelet op de door u overgelegde stukken – geen aanleiding te twifelen aan uw toelichting over de wijze waarop u hebt gehandeld. Daaruit volgt dat u na ontvangst van de brieven van 11 maart 2020 direct actie hebt ondernomen en dat u, omdat u zelf geen persoonlijke rol in de kwestie met melder had, ervoor zorg hebt gedragen dat deze brieven zouden worden afgehandeld door de hiervoor binnen de bank aangewezen afdeling, te weten Bijzonder Beheer. Vervolgens heeft de advocaat van de bank namens Bijzonder Beheer op 30 maart 2020 op de brieven van melder van 11 maart 2020 gereageerd. De stelling van melder dat hij geen reactie op deze brieven heeft ontvangen, is dan ook onjuist. De omstandigheid dat u niet persoonlijk op deze brieven hebt gereageerd, maakt dit niet anders. Het dossier van melder liep immers bij Bijzonder Beheer, waardoor die afdeling volgens het beleid van de bank het contact met melder dient te hebben. Zoals van u als professioneel bankmedewerker in die gegeven omstandigheden mag worden verwacht, hebt u ervoor gezorgd dat deze brieven bij de juiste afdeling terecht kwamen en daarop zou worden gereageerd. Dit handelen acht de Algemeen Directeur zorgvuldig. Bovendien kan een klant die een geschil heeft met de bank, in redelijkheid niet directieleden aanschrijven en vervolgens verwachten dat hij van dat betreffende directielid een persoonlijk antwoord krijgt. Een antwoord van een advocaat of een andere bankmedewerker volstaat. Dat u niet persoonlijk op deze brief van melder hebt gereageerd is daarom niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Ook met betrekking tot de brieven van 17 en 20 april 2020 hebt u zorgvuldig gehandeld en kan u geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. U hebt die brieven immers wederom aan de daartoe binnen de bank aangewezen afdeling doorgestuurd en hebt daarna telefonisch contact met Bijzonder Beheer opgenomen om naar het contact met melder te informeren. Bijzonder Beheer heeft u vervolgens geïnformeerd over de aan deze brieven voorafgaande mededeling van de advocaat van de bank aan melder dat op diens brieven niet meer zou worden gereageerd. De Algemeen Directeur is van oordeel dat u op deze informatie van Bijzonder Beheer hebt mogen afgaan en hebt mogen aannemen dat daarmee de kwestie was afgedaan.

De mededeling waarnaar Bijzonder Beheer verwijst, heeft de advocaat van de bank bij e-mail van 17 april 2020 aan de advocaat van melder gestuurd. Deze e-



mail betreft een reactie op de e-mail van 6 april 2020 van melder waarin melder zijn verzoeken uit de brieven van 11 maart 2020 herhaalt, en is voorafgaand aan de brieven van melder van 17 en 20 april 2020 verstuurd. In deze e-mail van 17 april 2020 heeft de advocaat van de bank in niet mis verstaande woorden duidelijk gemaakt dat op brieven van melder door de bank niet meer zal worden gereageerd. Gelet op de inhoud van deze e-mail is de Algemeen Directeur van oordeel dat het voor melder zonneklaar had moeten zijn dat op zijn brieven door u persoonlijk noch door een andere medewerker van de bank zou worden gereageerd. Zijn stelling dat op deze brieven had moeten worden gereageerd, is dan ook onterecht. Overigens heeft melder nagelaten deze e-mail van de advocaat van de bank van 17 april 2020 bij zijn melding in te dienen. De Algemeen Directeur wijst erop dat van een melder wordt verwacht dat hij alle stukken die relevant zijn voor de beoordeling van een melding, bij zijn melding overlegt.

Voor zover de melding inhoudt dat voor u een tuchtrechtelijke verplichting zou bestaan de door melder verzochte aan hem te verstrekken, overweegt de Algemeen Directeur het volgende. Los van de omstandigheid dat het twijfelachtig is of de verantwoordelijkheid van het verschaffen van deze stukken bij u persoonlijk zou liggen, blijkt uit het dossier dat melder en de bank juist van mening verschillen welke stukken aan melder dienen te worden verstrekt. Dit betreft een civielrechtelijk geschil waarvoor het bancaire tuchtrecht niet is bedoeld. De civiele rechter is voorbehouden civiele geschillen te beoordelen.

Het voorgaande brengt met zich dat u ten aanzien van de melding geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Dit betekent dat Algemeen Directeur de zaak seponeert.

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 haar 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. H.D. Coumou
jurist