



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail gemachtigde: [e-mail]

Met cc: [e-mail]

Datum

Amsterdam, 17 februari 2021

Betreft

Melding 4564

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 heer [beëdigde],

Op 6 november 2020 heeft Tuchtrect Banken een door de heer [melder] (hierna: melder) ingediende melding tegen u ontvangen. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

De melding

De melding komt er in de kern op neer dat u, in uw e-mail van 29 oktober 2020, melder onterecht van fraude en valsheid in geschrifte zou hebben beschuldigd. Tijdens het daaropvolgende telefoongesprek zou u melder onheus hebben bejegend, beledigd en niet uit laten praten. U zou hem hebben bedreigd door te zeggen dat er al een jaar een beëindigingsbrief in de lade zou liggen. Volgens melder zou u zich schuldig hebben gemaakt aan smaad en laster. Melder is van mening dat u zijn goede naam zwart probeert te maken.

Onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. In een brief van 17 december 2020 bent u over de melding geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld daarop schriftelijk te reageren. Op 5 januari 2021 heeft uw gemachtigde, mevrouw mr. T.M. Penninks, aanvullende stukken ontvangen. Op 21 januari 2021 heeft mevrouw Penninks namens u een verweerschrift ingediend. Gelet op de inhoud van het verweerschrift ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding van u een nadere reactie te vragen.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is – kort samengevat – het volgende gebleken.

U bent werkzaam voor [bank 1] (hierna: de bank) in de functie van [functie 1]. Op 1 oktober 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.



Op 29 oktober 2020 hebt u melder een e-mail gestuurd naar aanleiding van een door melder bij de bank ingediende schadeclaim. Deze schadeclaim hield in dat sprake was van een probleem met de creditcard van melder. Melder heeft van de bank een coulancevergoeding van € 125,- toegekend gekregen. Op 29 oktober 2020 hebt u aan melder een e-mail gestuurd waarin onder meer het volgende staat opgenomen:

“Wel zie ik in uw dossier geen enkel bewijs van een betaling aan [bedrijf], dan wel een bewijs van de door u geleden schade. Om die reden verzoek ik u om mij per omgaande een bewijs aan te leveren van de door u geleden schade. Dit om het dossier compleet te maken.”

In reactie op deze e-mail heeft melder u op 29 oktober 2020 gebeld en hebt u telefonisch met hem over deze e-mail gesproken.

Bij brief van 2 november 2020 heeft de bank de klantrelatie met melder per 3 januari 2021 opgezegd vanwege een gebrek aan vertrouwen in de klant-bankrelatie.

Uw verweer

Uw verweer, zoals weergegeven in uw verweerschrift van 21 januari 2021, houdt – kort samengevat – het volgende in.

Primair stelt u dat de melding niet aan de eisen van artikel 2.1.1 Tuchtreglement bancaire sector voldoet, omdat uit de melding niet zou volgen met welke specifieke gedragsregel uw gedragingen in strijd zouden zijn geweest.

U betwist subsidiair de door melder geuite beschuldigen. Uit de klantnotities van telefoongesprekken met melder over afgelopen jaren, blijkt dat de toon van melder veelal als dwingend en agressief werd ervaren. Melder heeft over diverse bankmedewerkers klachten ingediend. U stelt dat het telefoongesprek en e-mail van 29 oktober 2020 daarom niet op zich staan.

U hebt de e-mail van 29 oktober 2020 gestuurd om het dossier te completeren. U wijst erop dat het enkel vragen om een bewijsstuk geenszins bedoeld is melder te beschuldigen van fraude of valsheid in geschrifte. Daaropvolgend vond een verhit telefoongesprek plaats waarbij volgens u niet melder, maar u niet kon uitpraten. Van dit telefoongesprek is geen opname gemaakt, aangezien u op uw mobiele telefoonnummer werd gebeld. U erkent dat u hebt aangegeven dat er al een opzegbrief in de lade lag, omdat eerder ook al een opzegging was overwogen. Een dergelijke uitlating betekent niet dat sprake is van belediging of een onheuse bejegening.

In overleg met de directievoorzitter van de bank ([locatie]) en de [functie 2] van de bank, is besloten de bankrelatie te beëindigen wegens een gebrek aan wederzijds respect en vertrouwen.

U verwijt melder dat hij niet onderbouwde en ongefundeerde beschuldigen uit, dreigt met het inschakelen van advocaten en het starten van (civiele) procedures



en concludeert dat geen sprake is van persoonlijk (tuchtrechtelijk) klachtwaardig handelen.

Beslissing

De Algemeen Directeur is van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat u de door u afgelegde bankierseed hebt geschonden. De Algemeen Directeur legt daarom geen klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken en seponereert de zaak. Deze beslissing wordt hierna toegelicht.

De Algemeen Directeur stelt voorop dat in de tuchtrechtelijke procedure het handelen of nalaten van een bankmedewerker centraal staat. Daarbij gaat het om zijn of haar persoonlijke gedragingen. De beslissing om een klantrelatie te beëindigen betreft echter een beslissing van de bank. De Algemeen Directeur toetst niet of deze beëindiging terecht is geweest. Deze beslissing is immers genomen door de bank en betreft geen gedraging die u persoonlijk tuchtrechtelijk kan worden aangerekend. Dat deze beslissing, gelet op de motivering daarvan, in het bijzonder is genomen op basis van de ervaringen van u en uw collega's, maakt dit niet anders. Zoals aan melder in de daaropvolgende communicatie is bericht, kan melder, als hij het niet eens is met deze beslissing, hierover een klacht voorleggen aan Kifid of aan de burgerlijke rechter.

Met betrekking tot het onderdeel van de melding dat erop ziet dat u in uw e-mail van 29 oktober 2020 melder zou hebben beschuldigd van fraude, valsheid in geschrifte, smaad, laster of anderszins onoorbaar gedrag, is de Algemeen Directeur van oordeel dat dit geenszins uit uw e-mail volgt. De e-mail is klaarblijkelijk enkel bedoeld om ten behoeve van de bank een dossier te completeren. De Algemeen Directeur is van oordeel dat de vraag aan u om voor het dossier ter onderbouwing van een schadeclaim bewijs aan te leveren, een legitieme vraag is. Daaruit volgt in het geheel niet dat u melder beschuldigt van fraude, valsheid in geschrifte, smaad, laster of anderszins onoorbaar gedrag. Dit blijkt evenmin uit andere correspondentie die door melder is overgelegd.

De Algemeen Directeur is voorts van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat u melder tijdens het telefoongesprek van 29 oktober 2020 onheus hebt bejegend. Nu bij het telefoongesprek enkel u en melder aanwezig waren en het telefoongesprek niet is opgenomen, kan – gelet op uw uitdrukkelijke betwisting – niet worden vastgesteld dat u melder onheus zou hebben bejegend. Dit oordeel berust op het uitgangspunt dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag liggen. Nu de Algemeen Directeur deze feiten niet kan vaststellen, kan niet worden geconcludeerd dat sprake is van een onheuse bejegening door u en dus evenmin dat u in dit kader tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gehandeld. De Algemeen Directeur is verder van oordeel dat uit de opmerking van u tijdens het telefoongesprek, dat er reeds een opzeggingsbrief in de lade lag, evenmin een persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt volgt. Die enkele opmerking is daarvoor onvoldoende ernstig.

Melder heeft na zijn melding aanvullende e-mails gestuurd waarin hij u tot slot verwijt dat hij geen rekening bij [bank 2] (hierna: [bank 2]) kan openen. Melder heeft ten aanzien hiervan gesteld dat u in een databank ongefundeerde



beschuldigingen hebt geuit en onrechtmatig hebt gehandeld waardoor [bank 2] geen bankrekening heeft willen openen, maar heeft dit verder niet onderbouwd. Nu er geen begin van aannemelijkheid is dat u een persoonlijke rol hebt gehad in de weigering van [bank 2] om een bankrekening voor melder te openen, kan u wat dit onderdeel betreft evenmin een tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. De Algemeen Directeur seponeert de melding derhalve ook op dit onderdeel.

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