



**Tuchtrect  
Banken**

**Vertrouwelijk**

Mevrouw [beëdigde]

**Per e-mail aan gemachtigde:**

[e-mailadres]

**Datum**

Amsterdam, 11 januari 2021

**Betreft**

Melding 4480

**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 mevrouw [beëdigde],

Op 9 april 2020 is door [meldster] en [melder] (hierna afzonderlijk: meldster en melder, tezamen: melders) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

**De melding**

De melding houdt – kort samengevat – het volgende in. Volgens melders hebt u zich tijdens een adviestraject ten behoeve van het afsluiten van een hypothecaire financiering voor meldster tuchtrectelijk verwijtbaar gedragen. Meldster had ten aanzien van deze financiering bepaalde wensen. Volgens meldster wist u aan het begin van het adviestraject dat haar wensen haalbaar waren. U hebt echter een (van de wensen van meldster afwijkend) advies gegeven zonder zorgvuldig onderzoek te doen. Verder bent u volgens melders niet transparant geweest over het gegeven advies. Het meest verstrekende verwijt is dat u volgens melders moedwillig en op grond van onjuiste argumenten meldster een veel duurdere lening hebt aangeboden. U zou daarmee meldster bewust nadeel toebrengen. Meldster stelt dat als zij uw advies had opgevolgd, door meldster in totaal ongeveer € 57.000 meer betaald zou moeten worden, terwijl de bank dit ongeveer € 42.000 extra zou opleveren. Verder zou door het oorspronkelijk gegeven advies meldster een aanzienlijk belastingvoordeel mislopen. U zou verder hebben geweigerd berekeningen te delen op grond waarvan u meldster advies hebt gegeven.

**Onderzoek**

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Melders en [bank] (hierna: de bank) hebben op verzoek van de Algemeen Directeur aanvullende stukken verstrekt. In een brief van 13 juli 2020 bent u over de melding geïnformeerd en in



de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Op 7 september 2020 heeft uw gemachtigde, mw. mr. A. Salkazanova, een verweerschrift ingediend.

### **De onderzoeksresultaten**

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

U bent sinds 1999 werkzaam bij de bank en vervult de functie van financieel adviseur. U verstrekt daarbij onder meer advies rondom de aanvraag en het oversluiten van hypotheek. Op 18 juni 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Meldster was samen met haar partner klant van de bank. Zij hadden gezamenlijk aan de bank een recht van hypotheek verstrekt voor de financiering van hun woning. Meldster en haar partner zijn uit elkaar gegaan, waarna meldster rond mei 2019 contact heeft opgenomen met de bank voor een financieel advies.

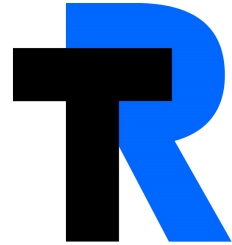
Op 27 mei 2019 hebt u een oriënterend gesprek gevoerd met meldster. Meldster wilde in de woning blijven wonen en wilde weten wat de mogelijkheden waren. Tijdens dit gesprek is onder meer besproken dat moest worden onderzocht of de bestaande bankspaarhypotheek kon worden gehandhaafd. Ook de eventuele inzet van spaargeld is besproken. In de periode na dit gesprek hebt u per e-mail contact gehad met meldster. Op 11 en 12 juni 2019 (u was toen afwezig) heeft een collega van u telefonisch en per e-mail contact met meldster gehad naar aanleiding van vragen over een eventueel te betalen boete.

Voorafgaand aan een tweede gesprek heeft melder de wensen van meldster in een e-mail aan u kenbaar gemaakt. U hebt naar aanleiding hiervan overleg gevoerd met een collega. Op 16 juli 2019 hebt u het tweede gesprek gevoerd met meldster. Bij dit gesprek was ook melder als haar adviseur aanwezig. Tijdens dit gesprek hebt u een schriftelijk uitgewerkt advies besproken. U adviseerde een nieuwe annuïteitenhypotheek bestaande uit vijf delen. Melders verzochten u vervolgens om twee scenario's waarin de bestaande hypotheek kon worden behouden, uit te werken. In een e-mail van 26 juli 2019 hebt u door middel van twee berekeningen duidelijk gemaakt hoe die scenario's zouden uitwerken. In deze berekeningen stond geen boete vermeld.

Op 12 augustus 2019 hebt u melder telefonisch een toelichting gegeven op de berekeningen. In dit gesprek is onder meer de boete besproken die zou moeten worden betaald bij een hogere aflossing dan het boetevrije deel. Tijdens dit gesprek heeft melder aangegeven uw manager te willen spreken omdat hij het niet eens was met de te betalen boete.

Op 15 en 16 augustus 2019 hebt u per e-mail nader contact gehad met melder over de te betalen boete. Uw manager heeft op 16 augustus 2019 een e-mail gestuurd aan melder met daarin een toelichting op het adviestraject.

Op 21 augustus 2019 hebt u namens de bank een offerte uitgebracht aan meldster. Deze offerte is door meldster op 22 augustus 2019 getekend. In deze offerte is onder meer de bestaande hypotheek behouden en is een renteboete



verwerkt. Voor het adviestraject is een bedrag van € 1.600 aan kosten in rekening gebracht.

In de periode na het accepteren van de offerte door meldster heeft melder zijn bezwaren kenbaar gemaakt tegen de gang van zaken. De bank heeft naar aanleiding hiervan geen aanleiding gezien een vergoeding te betalen.

Op 22 januari 2020 heeft melder een klacht ingediend bij de bank. In een brief van 28 februari 2020 is namens de bank gereageerd op deze klacht en is geoordeeld dat de bank niet kon vaststellen dat u een verkeerd advies hebt gegeven.

Op 6 mei 2020 heeft melder een klacht ingediend bij Kifid over – kort samengevat – het hypotheekadvies. Naar aanleiding van deze klacht heeft een zitting bij Kifid plaatsgevonden, waarna de bank met meldster een schikking heeft getroffen waarbij de advieskosten van € 1.600 zijn terugbetaald.

#### **Uw verweer**

Uw verweer, zoals weergegeven in uw verweerschrift van 7 september 2020, houdt – kort samengevat – het volgende in.

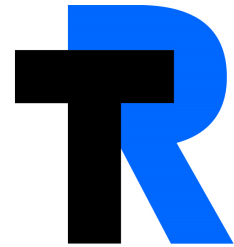
U hebt bij de advisering van meldster het binnen de bank gebruikelijke traject gevolgd. Dit bestaat achtereenvolgens uit een inventarisatiegesprek, een oriëntatiegesprek en een adviesgesprek. Dit traject mondt uit in een advies. Als de klant tevreden is met het advies, wordt vervolgens een offerte uitgebracht.

In de onderhavige adviesprocedure heeft geen afzonderlijk adviesgesprek plaatsgevonden, omdat melder had aangegeven daar geen behoefte aan te hebben. In de voorbereiding op het gesprek van 16 juli 2019 hebt u overleg gevoerd met een collega over de haalbaarheid van de wensen van meldster. Het advies van 16 juli 2019 vormde nog geen definitief advies, maar een opzet. Toen tijdens het gesprek bleek dat meldster de bestaande hypotheek wilde behouden, hebt u naar een alternatief gezocht waarbij dat mogelijk zou zijn. Dit hebt u uitgewerkt in twee voorbeeldberekeningen.

De uiteindelijke offerte was gebaseerd op het behoud van de bestaande hypotheek, een gedeeltelijke annuïteitenhypotheek en inbreng van eigen middelen.

Dat boeterente zou moeten worden betaald, is in het adviestraject door u naar voren gebracht, maar niet opgenomen in de twee voorbeeldberekeningen. Bij het uitbrengen van de offerte is de te betalen boeterente wel opgenomen. Achteraf gezien vindt u dat het beter was geweest als u de te betalen boeterente wel in de voorbeeldberekeningen had meegenomen. U bent van mening dat het achterwege laten daarvan niet tuchtrechtelijk verwijtbaar is. U wijst er daarbij op dat voor melders wel duidelijk is geweest dat een boeterente zou moeten worden betaald.

Het uiteindelijke product dat is afgenomen, is het resultaat van uw werkzaamheden, gecombineerd met de suggesties van melder. U betwist dat u



meldster een duurdere lening hebt willen verkopen, terwijl voor haar aantrekkelijkere opties aanwezig waren. U hebt verder geen fiscaal advies gegeven en uw advies ook niet als zodanig gepresenteerd.

### **Beslissing**

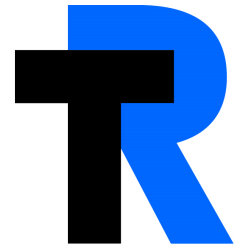
De Algemeen Directeur stelt voorop dat hij geen oordeel velt over de vraag of de inhoud van het door u gegeven hypotheekadvies passend is geweest. De Algemeen Directeur is daartoe niet bevoegd omdat dat geen tuchtrechtelijk, maar een civielrechtelijk vraagstuk betreft. Een beoordeling van die vraag kan bijvoorbeeld wel door Kifid worden gegeven, aan welke instantie deze casus door melders ook is voorgelegd.

In deze tuchtrechtelijke procedure staat de vraag centraal of u, zoals melders stellen, een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. De strekking van de melding – voor zover die door de Algemeen Directeur kan worden beoordeeld – is dat uw werkzaamheden rondom het hypotheekadvies dusdanig onder de maat zijn geweest, dat geen sprake is geweest van een zorgvuldige en integere werkwijze. U zou daarbij de belangen van meldster, als klant van de bank, niet centraal hebben gesteld en zou zich niet open en toetsbaar hebben opgesteld. Het gaat kortom over de kwaliteit van uw werkzaamheden.

De Algemeen Directeur toetst uw gedragingen aan de gedragsregels zoals die zijn opgenomen in de aan de bankierseed verbonden gedragscode. De wijze waarop u uw werkzaamheden uitvoert, moet voldoen aan wat binnen uw werkgebied als professionele standaard geldt. Die professionele standaard veronderstelt een handelen met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwame en redelijk handelende bankmedewerker in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. Toegesneden op deze melding betekent dit dat van u als (hypotheek-)adviseur mag worden verwacht dat u, na het zorgvuldig inwinnen van informatie, een gedegen advies uitbrengt waarin de financiële gevolgen en risico's voor de klant duidelijk worden gemaakt.

De Algemeen Directeur is van oordeel dat uw werkzaamheden aan deze professionele standaard hebben voldaan. Uit de inhoud van het dossier komt naar voren dat u zich in het adviseringstraject hebt gedragen zoals van een redelijk handelend (hypotheek-)adviseur mag worden verwacht. Van enig tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is de Algemeen Directeur niet gebleken. Hierbij is relevant dat u de binnen de bank gebruikelijke werkwijze hebt gehanteerd, dat u uitvoerig contact hebt onderhouden met melders en dat u de gevolgen van de verschillende mogelijkheden hebt uitgerekend en toegelicht. Verder hebt u binnen de bank overleg gevoerd over het uit te brengen advies en bent u ingegaan op de input en informatie die door melder tijdens het adviestraject naar voren is gebracht. Deze van melder afkomstige input hebt u uiteindelijk ook verwerkt in de uitgebrachte offerte. Dat u meldster tijdens dit adviestraject moedwillig een nadelige financiering zou hebben aangeboden, is de Algemeen Directeur niet gebleken.

U hebt aan meldster voorbeeldberekeningen gestuurd. Dat u in deze voorbeeldberekeningen nog niet de te betalen boeterente had opgenomen, betekent dat deze voorbeeldberekeningen niet volledig zijn geweest. Deze



omissie is echter op zichzelf niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. In dit verband is relevant dat het (slechts) ging om voorbeeldberekeningen en dat de te betalen boete wel in de uiteindelijke offerte is opgenomen. Meldster heeft daardoor tijdig kunnen kennismaken van de te betalen boete. Het is vervolgens een keus van meldster geweest de offerte te accepteren en te tekenen. Er bestaat verder geen concrete – op een gedragsregel gebaseerde verplichting – uw eigen voorbereidende aantekeningen aan een klant te verstrekken.

Dat een door melder ingediende klacht bij Kifid de bank aanleiding heeft gegeven de betaalde advieskosten terug te betalen, doet aan het voorgaande niet af. Het is daarbij bovendien onduidelijk wat de aanleiding heeft gevormd voor de bank om een schikking met meldster te treffen. Uit de omstandigheid dat een schikking is getroffen, kunnen daarom geen conclusies worden getrokken over eventueel tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

Het voorgaande brengt met zich dat u geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Gelet daarop ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Hij seponneert dan ook de zaak.

#### **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. M. Bijleveld  
*jurist*