

*Uitspraak Commissie van Beroep*

## **KLACHT TEGEN BANKMEDEWERKER TERECHT GEGROND VERKLAARD**

**De Tuchtcommissie heeft terecht een klacht gegrond verklaard tegen een bankmedewerker die het belang van een cliënt niet centraal stelde. Dit oordeelt de Commissie van Beroep, de tuchtrechtelijke beroepsinstantie voor de bankensector. Zij concludeert dat er in dit geval, ondanks de ernst van het verwijt, onvoldoende reden is om een maatregel op te leggen.**

Een cliënte van een bank deed in 2016 een melding over een bankmedewerker. Zij wilde een afschrift van of inzage in haar kredietdossier. De Tuchtcommissie overwoog dat de bankmedewerker was tekortgeschoten in de communicatie. Hij stelde het belang van de klant niet centraal; dat is in strijd met de gedragscode. De Tuchtcommissie verklaarde de klacht daarom gegrond en legde een berisping op.

Zowel de aanklager als de bankmedewerker stelde beroep in tegen de beslissing van de Tuchtcommissie.

### **Klacht gegrond**

De Commissie van Beroep oordeelt, net als de Tuchtcommissie, dat de bankmedewerker de gedragscode schond door het belang van de klant niet centraal te stellen. Hij reageerde niet adequaat op duidelijke verzoeken om informatie. De meldster beklagde zich er terecht over dat zij van het kastje naar de muur werd gestuurd. Ook volgens de Commissie van Beroep is de klacht gegrond en kan de medewerker een tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

### **Geen maatregel**

Ondanks de ernst van het verwijt is er niet voldoende reden om een maatregel op te leggen. Daarbij houdt de Commissie van Beroep rekening met de specifieke omstandigheden van het geval. Zo was de bankmedewerker niet de eigenlijke behandelaar van het dossier, maar was hij alleen ingeschakeld om een minnelijke oplossing te bereiken. Daartoe spande hij zich naar behoren in. De bank bleek bereid de vordering op de meldster buiten invordering te laten. Gelet op de omstandigheden acht de Commissie van Beroep een tuchtrechtelijke maatregel niet gerechtvaardigd.

De volledige uitspraak is in te zien op <http://www.tuchtrechtbanken.nl/uitspraken>.

---

*Noot voor de redactie, niet voor publicatie: voor vragen over uitspraken kunt u terecht bij Paul van Dijk, woordvoerder Tuchtcommissie en Commissie van Beroep, te bereiken op 06-10131144 of [pers@tuchtrechtbanken.nl](mailto:pers@tuchtrechtbanken.nl).*