

**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk en Persoonlijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 7 april 2020

Betreft

Melding 4436

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 19 december 2019 is door de heer [melder] (verder: de melder) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. De melder heeft de melding onderbouwd met stukken over de klachtenafhandeling, een opzeggingbrief van 13 november 2019 en een hypotheekofferte.

Naar aanleiding van deze melding is door de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 30 januari 2020 bent u geïnformeerd over deze melding en bent u in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Bij brief van 7 februari 2020 hebt u op de melding gereageerd.

De melding

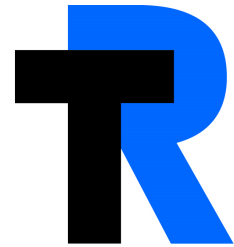
De ingediende melding houdt – kort samengevat – in dat de melder een bindende offerte niet wilde tekenen, waarop u kwaad werd en de melder de toegang tot alle winkels van [bank] werd ontzegd.

De Algemeen Directeur begrijpt dat de melder van mening is dat u, door hem (volgens de melder: ten onrechte) de toegang tot de winkels van [bank] te ontzeggen, de bankierseed hebt geschonden. De Algemeen Directeur begrijpt dat de melder verder van mening is dat u ook door kwaad te worden, onzorgvuldig en daarmee in strijd met de bankierseed, hebt gehandeld.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

U bent werkzaam bij een franchisenemer van [bank] (handelsnaam van de [bank]), genaamd [kantoor naam] te [locatie] (verder: [bank locatie]). U hebt op 30 maart 2015 de bankierseed afgelegd.



Op 27 september 2019 hebt u een gesprek gehad met de melder (hierna ook: de klant) over het verhogen van zijn hypotheek. Na een ondertekende opdracht tot dienstverlening en persoonlijk financieel adviesrapport, hebt u op 1 november 2019 de klant een e-mail gestuurd met de bindende offerte.

De klant was het niet eens met de deze bindende offerte omdat dit volgens hem niet was zoals besproken. U zou volgens de klant boos zijn geworden. U hebt de klant meegedeeld dat de aanvraag tegen annuleringskosten geannuleerd kon worden, met betaling van de advieskosten. De klant heeft vervolgens telefonisch contact gehad met [bank] en heeft op 12 november 2019 [bank, locatie] bezocht. U hebt – op verzoek van de klant – op 13 november 2019 de aanvraag geannuleerd.

Per e-mail van 13 november 2019 hebt u de klant op de hoogte gesteld van de annulering van de aanvraag. U geeft in deze e-mail voorts aan dat het telefoongesprek op 12 november 2019 met de klant onplezierig is geweest, dat hij collega's onjuist heeft bejegend en dat hij u heeft uitgemaakt voor leugenaar. Om deze redenen is de klant niet meer welkom in de winkels van de bank. U wijst er in deze e-mail op dat de melder daarover nog een brief zal ontvangen en dat u de correspondentie zal doorsturen aan de klachtenafdeling voor een definitief oordeel.

Op 13 november 2019 is door de (centrale) klachtenafdeling van [bank] een klacht van de klant aan u doorgestuurd, met het verzoek daarop te reageren. Op diezelfde dag hebt u daarop per e-mail met bijlagen gereageerd.

Op 13 november 2019 is door de directie van [bank] per brief aan de klant bericht dat de relatie met hem wordt opgezegd en dat hem permanent de toegang tot alle winkels van de bank wordt ontzegd.

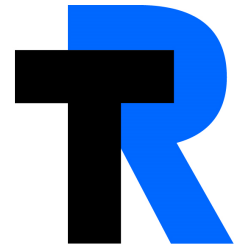
Per e-mail van 16 december 2019 heeft de klachtenafdeling van [bank] in reactie op de klacht van de klant onder meer aan hem meegedeeld dat [bank] het standpunt billijkt dat aan hem een winkelverbod is opgelegd en dat de klantrelatie is opgezegd. Daarbij wordt opgemerkt dat de klantcontacten in het verleden al vaker onaangenaam zijn geweest. De klant wordt erop gewezen dat, indien hij het niet eens is met deze beslissing, hij de mogelijkheid heeft een klacht voor te leggen aan Kifid of aan de burgerlijke rechter.

Uw verweer

Bij brief met bijlagen van 7 februari 2020 hebt u een verweerschrift ingediend. Uw verweer laat zich als volgt samenvatten.

Het opzeggen van een klantrelatie en het weigeren tot alle winkels van [bank] gebeurt pas na overleg met de leidinggevende en directe collega's. De beslissing wordt genomen door de afdeling [afdeling].

Het weigeren van de melder bij alle winkels van [bank] en het opzeggen van de bankrelatie is het gevolg van meerdere incidenten met de melder. Door verschillende conflicten en confrontaties met de melder met u en uw collega's



was reeds eerder overwogen de klantrelatie op te zeggen. Het ging daarbij om onfatsoenlijke bejegeningen, respectloze omgang, schofferen van medewerkers, veelvuldig indienen van klachten en het afdwingen van schadevergoedingen. De welbekende druppel zag op het einde van het adviestraject. U bent van oordeel dat u de melder over de procedure en de financieringskosten uitvoerig op de hoogte hebt gesteld, terwijl dat door de melder wordt betwist en hij u op 12 november 2019 bij [bank, locatie] voor leugenaar uitmaakte. Daarnaast zou de melder recent tijdens gesprekken naar u en uw collega's hebben geschreeuwd en uw directe collega onheus hebben bejegend.

Beslissing

De Algemeen Directeur is van oordeel dat niet 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 seponeert de zaak. Deze beslissing wordt hierna toegelicht.

De Algemeen Directeur toetst niet of het weigeren van de toegang tot de bankkantoren en het opzeggen van de bankrelatie terecht is geweest. Deze beslissing is genomen door de directie van [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 door u verstrekte informatie maakt dit niet anders. Zoals aan de melder door de klachtenafdeling van de bank is bericht, kan de melder als hij het niet eens is met deze beslissing een klacht voorleggen aan Kifid of aan de burgerlijke rechter.

Voor zover de melding inhoudt dat u boos zou zijn geworden, oordeelt de Algemeen Directeur als volgt. Uit de melding volgt niet op welke manier deze boosheid zich zou hebben geuit. In de melding en onderbouwing daarvan wordt in dit verband uitsluitend toegelicht dat u tegen de melder zou hebben gezegd dat hij de winkel moest verlaten. De Algemeen Directeur acht, gelet op de inhoud van het dossier, aannemelijk dat tussen u en de melder een gesprek heeft plaatsgevonden waarbij de gemoederen verhit zijn geraakt. Dat u daarbij op een tuchtrechtelijk verwijtbare wijze boos zou zijn geworden, volgt echter niet uit de melding. Dat u zou hebben gezegd dat de melder de winkel moest verlaten, is daarvoor gelet op de bijzondere omstandigheden van het geval onvoldoende. De melding is daarom op dit punt onvoldoende onderbouwd.

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 hem 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. E. Govers
jurist