

# Beslissing

---

## Beslissing d.d. 20 december 2017 ex art. 3.9.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

DE ALGEMEEN DIRECTEUR, mr. J. Brouwer,  
benoemd door de Stichting Tucht recht Banken,  
KLAGER,  
gemachtigden: mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. L.E. Verwey,

tegen

[verweerder],  
werkzaam bij [bank],  
VERWEERDER,  
raadsman: de heer mr. J. P. Postma.

### 1. Het verloop van de procedure

1.1 Op 27 februari 2016 heeft [meldster] (verder: meldster) een melding ingediend bij Stichting Tucht recht Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerder, werkzaam bij [bank] (verder: de bank).

1.2 Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding bij brief van 22 april 2016 beslist om geen klacht aan de tuchtcommissie voor te leggen. Meldster heeft bij brief van 4 mei 2016 de voorzitter van de tuchtcommissie om herziening van deze beslissing verzocht. De voorzitter heeft hierop het herzieningsverzoek in behandeling genomen. In het kader van dit herzieningsverzoek is verweerder in de gelegenheid gesteld diens standpunt kenbaar te maken. Verweerder heeft hierop bij brief van 30 juni 2016 een schriftelijke toelichting gegeven die aan de stukken is toegevoegd. De voorzitter heeft het dossier voorts laten aanvullen met de binnen de bank geldende regels en/of het geldende beleid omtrent het verstrekken van stukken aan klanten.

1.3 Bij beslissing van 4 oktober 2016 heeft de voorzitter de beslissing van klager om geen klacht aan de tuchtcommissie voor te leggen herzien. In deze beslissing staat – voor zover hier relevant – het volgende opgenomen:

“Ik heb het dossier laten aanvullen met de vanuit de bank geldende regels en/of het geldende beleid omtrent het verstrekken van stukken aan klanten. Door een medewerker van de bank is hierop onder meer een document afkomstig van de Nederlandse Vereniging van Banken met als titel “Handreiking Bijzonder Beheer” aan het dossier toegevoegd. In deze handreiking staat onder punt 10 vermeld:

*“Toegang tot relevante informatie. Het is belangrijk dat klanten toegang hebben tot alle relevante informatie over hun financiering. Als een klant niet (meer) beschikt over eerder*

---

*verstrekke of ontvangen informatie zal de bank die op verzoek overhandigen. Dat geldt ook voor gespreksverslagen.”*

Gelet op de inhoud van de hiervoor vermelde tekst in samenhang met de hiervoor genoemde brief van 5 april 2016 ben ik van oordeel dat mogelijk sprake zou kunnen zijn van schending van gedragsregels 3 en 4 van de gedragscode behorende bij de bankierseed. In deze regels staat respectievelijk kort gezegd vermeld dat de bankmedewerker de belangen van de klant centraal stelt en zich houdt aan de geldende wetten en regels.

Op grond van het voorgaande ben ik tot het oordeel gekomen om de beslissing van de directeur te herzien.”

1.4 Klager heeft hierop een onderzoek ingesteld naar aanleiding van de melding. Meldster heeft bij brief van 3 december 2016 de eerder ingediende melding aangevuld. Klager heeft verweerder bij brief van 21 december 2016 in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op de inhoud van de melding. Verweerder heeft bij brief van 6 februari 2017 inhoudelijk gereageerd op de melding en de aanvulling daarop. Op 21 maart 2017 is verweerder in aanwezigheid van zijn raadsman door de gemachtigden van klager gehoord. Het onderzoek heeft geresulteerd in een klachtrapport dat bij brief van 3 oktober 2017 bij de secretaris van de tuchtcommissie is ingediend.

1.5 Bij brief van 6 oktober 2017 is het klachtrapport door de secretaris van de tuchtcommissie aan de raadsman van verweerder gezonden.

1.6 Op de vergadering van 22 november 2017 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze vergadering zijn verschenen de gemachtigden van klager, mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. L. Verwey, alsmede verweerder en zijn raadsman.

1.7 Mevrouw C. Verboom-Kortlever heeft op genoemde vergadering het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnotitie die bij de stukken is gevoegd. Verweerder en zijn raadsman hebben het woord gevoerd.

## **2. De vaststaande feiten**

Op grond van de inhoud van de gedingstukken en aan de hand van het verhandelde ter vergadering stelt de tuchtcommissie het volgende vast.

2.1 Verweerder is vanaf 1 december 2009 werkzaam bij de bank, laatstelijk op de afdeling Recovery, onderdeel van de afdeling Bijzonder Beheer.

2.2 Verweerder heeft op 3 augustus 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.3 Meldster is in 2008 een franchise-onderneming van [bedrijf] gestart. Ten behoeve van deze onderneming heeft meldster een financieringsovereenkomst met de bank gesloten. In 2014 ontstonden financiële problemen in de onderneming van

---

meldster, waarna het dossier van meldster binnen de bank is overgedragen aan de afdeling Recovery. Verweerder is aangewezen als behandelaar.

2.4 Meldster is van oordeel dat de financieringsovereenkomst op een onjuiste wijze tot stand is gekomen. De informatie van franchisegever [bedrijf] over het te verwachten rendement zou een te positief beeld hebben geschetst, op basis waarvan de bank tot kredietverstrekking zou hebben beslist. Meldster en [bedrijf] hebben hierover een conflict. Meldster heeft aangifte gedaan tegen [bedrijf] in verband met valsheid in geschrift. Meldster stelt voorts dat de bank onvoldoende onderzoek heeft verricht naar de juistheid van de door [bedrijf] geschetste prognoses.

2.5 De echtgenoot van meldster verzoekt op 12 februari 2016 per brief aan verweerder om alle stukken uit het kredietdossier. Op 13 februari 2016 wordt dit verzoek door verweerder per e-mailbericht beantwoord, onder verwijzing naar eerdere correspondentie met de advocaat van meldster.

2.6 Per e-mailbericht van 15 februari 2016 verzoekt de echtgenoot van meldster nogmaals om een kopie van het kredietdossier. Bij een aan de echtgenoot van meldster gerichte brief van 3 maart 2016 heeft verweerder gereageerd op het verzoek. In deze brief meldt verweerder dat het kredietdossier onderdeel uitmaakt van de interne organisatie van de bank en dat de bank daarin aan derden geen inzage verstrekt. Verweerder meldt voorts dat de bank wel bereid is om kopieën van eerder tussen de bank en de klant gewisselde stukken, zoals brieven, (krediet-)overeenkomsten en rekeningafschriften, te verstrekken. Deze stukken kunnen uitsluitend door meldster zelf worden opgevraagd. In de brief staat voorts dat als de echtgenoot van meldster het niet eens is met de inhoud van de brief dat dan een klacht kan worden ingediend bij de afdeling klachtenmanagement. De brief is ondertekend door verweerder en [bankmedewerker 1].

2.7 Per e-mailbericht van 8 maart 2016 aan verweerder herhaalt meldster het verzoek dat eerder door haar echtgenoot was gedaan. Bij brief van 5 april 2016 reageert verweerder op dit verzoek. De strekking van deze brief is gelijk aan de hiervoor genoemde brief van 3 maart 2016, voorts wijst verweerder meldster op de mogelijkheid om op grond van artikel 35 Wet bescherming persoonsgegevens een inzageverzoek te doen. De brief is ondertekend door verweerder en [bankmedewerker 2]. Per e-mailbericht van 7 april 2016 laat meldster aan verweerder weten dat de brief van 5 april 2016 niet de informatie geeft waarom meldster had verzocht.

2.8 Op 29 december 2016 verzoekt meldster per e-mailbericht wederom om het volledige kredietdossier. Ter motivering van dit verzoek stelt meldster dat zij zo inzicht kan krijgen in de totstandkoming van de aan haar in 2008 verstrekte leningen. Verweerder reageert hier inhoudelijk op per brief van 9 februari 2017. In deze brief wordt door verweerder omschreven dat is getracht de historie van het krediet op te sporen. De stukken waarover de bank in dit verband beschikt zijn als bijlagen bij de brief gevoegd in de vorm van een fysieke kopie alsmede op een beveiligde USB-stick. In deze brief wordt voorts herhaald dat interne stukken van de bank niet worden verstrekt. De brief is ondertekend door verweerder en [bankmedewerker 3]. Op 12

---

februari 2017 reageert meldster per e-mailbericht met bijlage op de inhoud van de brief van verweerder. Uit deze reactie volgt onder meer dat meldster niet heeft ontvangen wat zij in haar verzoek bedoelde.

2.9 In aanvulling op de brief van 9 februari 2017 heeft verweerder bij brief van 2 maart 2017 afschriften van stukken verzonden, die sinds het versturen van de vorige brief binnen de bank zijn gevonden. In deze brief herhaalt verweerder dat interne stukken van de bank niet worden verstrekt. De brief is ondertekend door verweerder en [bankmedewerker 4]. Meldster reageert per e-mailbericht van 2 maart 2017 dat de stukken nog steeds niet voldoen aan haar verzoek. Verweerder heeft per e-mailbericht van 16 maart 2017 gereageerd op het e-mailbericht van meldster. In dit e-mailbericht schrijft verweerder dat alle stukken die zijn gevonden en met meldster kunnen worden gedeeld aan haar zijn verzonden. Verweerder wijst erop dat één van deze stukken een prognose betreft die door de bank is gebruikt voor haar berekening van het aan meldster verstrekte krediet. Verweerder benadrukt voorts dat geen interne stukken, correspondentie met derden en andere stukken die de interne afwegingen weergeven worden verstrekt.

2.10 Op 18 april 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen medewerkers van de bank, waaronder verweerder, en meldster. Van dit gesprek is door meldster op 21 april 2017 een gespreksverslag opgemaakt en aan verweerder opgestuurd. Omdat verweerder zich niet herkende in dit weergave heeft verweerder ook een gespreksverslag opgemaakt en als bijlage bij een e-mailbericht van 10 mei 2017 aan meldster verstrekt. Blijkens beide gespreksverslagen is onder meer gesproken over de door de bank ondernomen pogingen om de door meldster opgevraagde stukken aan haar te verstrekken.

### **3. De klacht en de standpunten van partijen**

3.1 Het klachtrapport houdt in dat niet is komen vast te staan dat aan verweerder een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

3.2 Klager voert, kort samengevat, ter onderbouwing van dit standpunt het volgende aan. Een beslissing op een verzoek om inzage in, of afschriften van, stukken te verstrekken betreft een beslissing van de bank die bij monde van een bankmedewerker wordt medegedeeld. Als een dergelijk verzoek een wettelijke grondslag heeft, zoals artikel 35 Wet bescherming persoonsgegevens, dan betreft een conflict daarover een civielrechtelijk conflict. Het tuchtrecht is niet bestemd om dergelijke geschillen te beslechten. Dit kan slechts anders zijn als bij de behandeling van het verzoek de bankierseed en de daarmee samenhangende gedragscode zijn geschonden. Hiervan is geen sprake geweest. Uit het dossier volgt dat verweerder de verzoeken van meldster telkens zeer zorgvuldig heeft behandeld. De brieven van de bank aan meldster zijn telkens in opdracht van de leidinggevende van verweerder door een jurist van de bank opgesteld. De brieven zijn telkens door verweerder zelf, alsmede door een collega, ondertekend zodat aan het vier-ogen principe is voldaan. De beslissingen op de

---

verzoeken van meldster betroffen telkens weloverwogen standpunten die werden gedragen binnen de bank. Deze beslissingen zijn in lijn met het beleid van de bank. Aan de uitvoering van hetgeen is vermeld in de Handreiking Bijzonder Beheer wordt door de bank invulling gegeven. Dit heeft ertoe geleid dat de stukken die reeds eerder met meldster waren verstrekt op verzoek nogmaals aan haar zijn verstrekt en dat geen inzage werd gegeven in interne stukken van de bank omdat dit bedrijfsgevoelige informatie betreft. Verweerder heeft vanaf februari 2016 consequent het beleid van de bank aan meldster gecommuniceerd. Dat de bank niet meer de beschikking heeft over documenten uit 2008 is geen verwijt dat aan verweerder te maken valt. Van een schending van de aan de bankierseed verbonden gedragscode, in het bijzonder regels 3 en 4, is daarom geen sprake.

3.3 Klager heeft op de vergadering van 22 november 2017 gesteld dat van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen geen sprake is en heeft verzocht om de klacht niet-ontvankelijk, dan wel ongegrond te verklaren.

3.4 Verweerder heeft ter vergadering verklaard dat hij de verzoeken van meldster telkens zorgvuldig heeft behandeld. Hij heeft alles wat binnen zijn mogelijkheden lag gedaan om de stukken die mogelijk konden worden verstrekt op te sporen. Ter toelichting heeft verweerder erop gewezen dat hij onder meer stukken die hij zelf had laten archiveren bij het centrale archief van de bank heeft opgevraagd. Voorts heeft hij zijn collega's gevraagd om in e-mailarchieven te kijken en heeft hij aan de afdeling veiligheidszaken verzocht om technisch onderzoek te doen in e-mailarchieven. Een deel van de verzochte stukken dateert uit 2008. Oorspronkelijk werden stukken door de bank fysiek gearchiveerd. Nadien is de bank op een andere manier gaan archiveren, namelijk door digitalisering. In verband met een gemaakte selectie werden echter niet alle fysiek gearchiveerde documenten gedigitaliseerd, terwijl deze fysieke stukken wel werden vernietigd. Dit heeft tot gevolg gehad dat sommige stukken niet meer konden worden verstrekt. Verweerder heeft de door hem ondernomen pogingen om de stukken op te sporen, alsmede de informatie die daaruit naar voren is gekomen met meldster gedeeld. De door verweerder aan meldster verzonden brieven zijn telkens tot stand gekomen in overleg met directe collega's, met de leidinggevende van verweerder en met medewerkers van de afdeling juridische zaken.

3.5 De raadsman van verweerder heeft ter vergadering gesteld dat de conclusies zoals deze door klager zijn geformuleerd in het klachtrapport en ter vergadering naar voren zijn gebracht worden onderschreven.

#### **4. De gronden van de beslissing**

4.1. Ten aanzien van de ontvankelijkheid van de klacht, overweegt de tuchtcommissie als volgt. De aan de tuchtcommissie voorgelegde klacht is de uitkomst van een herzieningsbeslissing. In deze beslissing heeft de voorzitter van de tuchtcommissie aan klager opgedragen een klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie. De in de klacht omschreven gedragingen, betreffen gedragingen van een beëdigd bankier die duidelijk zijn omschreven en met stukken zijn onderbouwd.

---

De klacht voldoet daarmee aan de daaraan gestelde eisen. Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht slaat de tuchtcommissie geen acht op de ernst van de gedragingen, aangezien dit een inhoudelijke beoordeling van de klacht vergt. De tuchtcommissie acht de ingediende klacht ontvankelijk.

4.2. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerder in strijd is met de door haar afgelegde bankierseed en de daaraan verbonden gedragscode. In deze gedragscode staat voor zover hier relevant het volgende vermeld:

3. De bankmedewerker stelt de belangen van de klant centraal.
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.

4.3. De in het klachtrapport omschreven gedragingen van verweerder hebben – kort gezegd – betrekking op diens handelen naar aanleiding van herhaalde verzoeken van meldster om afschriften van stukken te verstrekken.

4.4. Uit de gedingstukken en het verhandelde ter vergadering volgt dat verweerder telkens op een adequate en passende wijze heeft gereageerd op verzoeken van meldster. Verweerder heeft in reactie op verzoeken van meldster en haar echtgenoot uitvoerige brieven verstuurd. In deze brieven, in het bijzonder van respectievelijk 3 maart 2016 en 5 april 2016 en 9 februari 2017 heeft verweerder meldster op de hoogte gebracht van het standpunt van de bank met betrekking tot de door meldster gedane verzoeken. Deze brieven zijn op een zorgvuldige wijze tot stand gekomen, hetgeen blijkt uit de omstandigheid dat de brieven in samenspraak met de juridische afdeling van de bank zijn opgesteld. De brieven zijn bovendien telkens door verweerder en een collega ondertekend. Dat deze brieven de door meldster verzochte informatie niet bevatte betekent op zichzelf niet dat het daardoor ontstane geschil een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen aan de zijde van verweerder oplevert. Verweerder heeft aan meldster bovendien kenbaar heeft gemaakt wat zij kon doen als zij het niet eens was met het standpunt van de bank, door te verwijzen naar de klachtprocedure.

4.5. Uit de gedingstukken en het verhandelde ter vergadering volgt voorts dat verweerder voldoende moeite heeft gedaan om de vragen van meldster te beantwoorden en om de verzochte stukken te kunnen verstrekken. Dat aan verweerder is gebleken dat sommige stukken niet meer beschikbaar waren, is niet een omstandigheid waarvan verweerder een persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Deze omstandigheid lag immers buiten zijn persoonlijke invloedssfeer.

4.6. De tuchtcommissie overweegt voorts dat niet is gebleken dat verweerder in strijd heeft gehandeld met punt 10 van de Handreiking Bijzonder Beheer. Deze regel houdt – voor zover hier relevant – het volgende in:

“Als een klant niet (meer) beschikt over eerder verstrekte of ontvangen informatie zal de bank die op verzoek overhandigen.”

---

Deze regel levert, gelet op de formulering daarvan geen verplichting voor de bank op om alle stukken waarom wordt verzocht, te verstrekken. Verweerder heeft gelet op de inhoud van de door hem gestuurde brieven en hetgeen hij over de door hem genomen stappen heeft verklaard, deze regel niet miskend.

4.7. De tuchtcommissie is van oordeel dat verweerder niet in strijd heeft gehandeld met gedragsregels 3 en 4 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode. Er is niet gebleken dat verweerder het klantbelang niet centraal heeft gesteld en evenmin is gebleken dat verweerder in strijd heeft gehandeld met de voor hem geldende wetten en regels. De tuchtcommissie acht alles overwegende de klacht ongegrond.

## **5. De beslissing**

De tuchtcommissie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door mr. A.P.M. Van Rijn, voorzitter, prof. dr. A.J.C.C.M. Loonen en mr. F.B. Dement, in aanwezigheid van mr. M. Bijleveld, secretaris.

\_\_\_\_\_  
voorzitter

\_\_\_\_\_  
secretaris

Deze beslissing is aan partijen verzonden op 20 december 2017.

Ingevolge artikel 4.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerder en klager tegen deze beslissing binnen 1 maand na dagtekening van de beslissing daarvan hoger beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.