

COMMISSIE VAN BEROEP als bedoeld in artikel 4.2.1 van het Tuchtreglement bancaire sector

BESLISSING van 3 mei 2018 inzake de beroepen van de Algemeen directeur van de Stichting Tuchtrect Banken en van de hierna te noemen verweerder tegen de beslissing van 20 december 2017 van de Tuchtcommissie in de zaak van

de **ALGEMEEN DIRECTEUR VAN DE STICHTING TUCHTRECT BANKEN**, mr. J. Brouwer,
kantoorhoudende te Amsterdam,

tegen

[verweerder], te [woonplaats], [land],
werkzaam geweest bij [bank] (hierna: de bank).

De partijen worden hierna aangeduid als “de Algemeen directeur” respectievelijk
“verweerder”.

1. Het verloop van de procedure

1.1 Een cliënte van de bank, [meldster] (hierna: de meldster), heeft op 12 juni 2016 bij de Algemeen directeur een melding gedaan over gedragingen van verweerder. De Algemeen directeur heeft de beslissing genomen geen klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. De meldster heeft per e-mail van 29 juni 2016 gevraagd om herziening van deze beslissing. De voorzitter van de Tuchtcommissie is, na verweerder hierover te hebben gehoord, op 5 december 2016 tot het oordeel gekomen dat “*mogelijk sprake zou kunnen zijn van schending van gedragsregels 3 en 4 van de gedragscode behorende bij de bankierseed*”. Hij heeft de beslissing van de Algemeen directeur om geen klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen, herzien en heeft de melding ter verdere behandeling aan de Algemeen directeur gezonden.

1.2 De Algemeen directeur heeft hierop een nader onderzoek ingesteld naar aanleiding van de melding. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een klacht die is neergelegd in een klachtrapport van 9 oktober 2017 (met bijlagen), dat is toegezonden aan de Tuchtcommissie.

1.3 Het verloop van de daarop gevolgde procedure voor de Tuchtcommissie is vermeld in de beslissing van 20 december 2017 van dat college (hierna: de bestreden beslissing), die op deze zelfde datum aan de beide partijen (de Algemeen directeur en verweerder) is verzonden en aan deze beslissing van de Commissie van Beroep is gehecht. In de bestreden beslissing is de klacht van de Algemeen directeur gegrond verklaard en is aan verweerder de maatregel van berisping opgelegd.

1.4 De Algemeen directeur heeft op 10 januari 2018 *pro forma* beroep ingesteld tegen de bestreden beslissing. Met een beroepschrift van 29 januari 2018 (met elf bijlagen) heeft de Algemeen directeur de (nadere) gronden van zijn beroep ingediend. Hij verzoekt de Commissie van Beroep om de bestreden beslissing te vernietigen en voorts om *primair* de in 1.2 vermelde klacht niet-ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren en *subsidiar*, in geval van grondverklaring, aan verweerder geen maatregel op te leggen.

1.5 Verweerder heeft op 31 januari 2018 ook van zijn kant beroep ingesteld tegen de bestreden beslissing. In zijn beroepschrift van deze datum heeft hij de Commissie van Beroep verzocht de bestreden beslissing te vernietigen en, in plaats daarvan, de klacht van de Algemeen directeur alsnog niet-ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren en, in geval van grondverklaring, te bepalen dat hem, verweerder, geen maatregel wordt opgelegd.

1.6 De Algemeen directeur en verweerder hebben met berichten van 21 respectievelijk 2 februari 2018 aan de secretaris van de Commissie van Beroep meegedeeld af te zien van de mogelijkheid om schriftelijk op elkaars beroepschriften te reageren.

1.7 Met een brief van 12 maart 2018 heeft de secretaris van de Commissie van Beroep namens de Commissie aan de meldster meegedeeld dat de Commissie, met toepassing van artikel 3.8.1 van het Tuchtreglement bancaire sector (hierna: het Reglement), haar uitnodigt om tijdens de mondelinge behandeling van de beroepen te worden gehoord. In nadere correspondentie met de meldster heeft de secretaris aan haar bericht dat zij zich mag laten vergezellen door een advocaat of andere raadsman of -vrouw. De beide partijen hebben kopieën van de hier vermelde correspondentie met de meldster gekregen.

1.8 De Commissie van Beroep heeft de zaak behandeld tijdens een mondelinge behandeling ("vergadering") van 13 april 2018. Daarbij zijn verschenen enerzijds mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. W. Biesbrouck namens de Algemeen directeur en anderzijds verweerder, met diens raadsman mr. O. van der Kind, advocaat te Amsterdam. De meldster heeft de behandeling bijgewoond samen met haar raadsman mr. F.E. Olberts, advocaat te Amsterdam. Mr. Verboom heeft het woord gevoerd mede aan de hand van een pleitnotitie, die aan de Commissie van Beroep is overgelegd. Verweerder heeft bij monde van zijn raadsman het woord gevoerd. Hij heeft ook zelf nadere informatie aan de Commissie van Beroep gegeven. De meldster en haar raadsman hebben vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De feiten waarvan kan worden uitgegaan

2.1 Verweerder is van 1 januari 1992 tot 1 oktober 2016 werkzaam geweest bij de bank. Ten tijde van de feiten waarop de klacht betrekking heeft was hij hoofd van de afdeling [Bijzonder Beheer] van de bank. Hij heeft op 4 december 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.2 De meldster is in 2007 begonnen met een franchiseonderneming van de franchisegever [bedrijf] (hierna: de franchisegever). Voor deze onderneming heeft zij toen een financieringsovereenkomst met de bank gesloten. Na verloop van tijd heeft de onderneming financiële problemen gekregen, ook in de verhouding tot de bank. Daardoor is

binnen de bank het dossier van de meldster overgedragen aan de afdeling [Bijzonder Beheer]. Voor de incasso van de openstaande vordering heeft de bank een externe partij ingeschakeld, te weten [incassobureau]. [Incassobureau] maakte in dit verband ook gebruik van de diensten van een externe advocaat.

2.3 De meldster stelt dat de financieringsovereenkomst van 2007 is tot stand gekomen op basis van onjuiste taxatierapporten en valse omzetprognoses. Volgens haar heeft de franchisegever doelbewust een te positief beeld geschetst van de te verwachten omzet en heeft de bank mede op basis van deze onjuiste informatie het krediet verschaft. De meldster en de franchisegever hebben hierover een conflict. De meldster heeft het voornemen geuit om strafrechtelijke aangifte te doen tegen de franchisegever. Zij verwijt de bank dat deze bij de totstandkoming van de financieringsovereenkomst onvoldoende rekening heeft gehouden met haar belangen als klant door aan haar een krediet te verstrekken op basis van gegevens die de franchisegever beschikbaar had gesteld en, naar de bank wist, onjuist waren.

2.4 Op 30 november 2015 heeft bij de bank een gesprek plaatsgevonden met de meldster en een andere klant van de bank, aan wie een soortgelijk krediet was verschaft als aan de meldster. De financiële situatie van deze klanten was het onderwerp van het gesprek. Aan de zijde van de bank waren verweerder en een collega van hem (de directeur van de afdeling MKB) hierbij aanwezig. Verweerder was niet de behandelaar van het dossier van de meldster bij de bank, maar van dat moment af wel haar aanspreekpunt bij de bank, althans een van haar aanspreekpunten. Na dit gesprek heeft de meldster met een e-mail van 1 december 2015 aan verweerder gevraagd om kwijtschelding van het openstaande bedrag.

2.5 Vervolgens heeft de bank met een brief van 16 december 2015 aan de meldster bericht bereid te zijn de openstaande schuld aan haar kwijt te schelden. De bank heeft de meldster meegedeeld dat [incassobureau] hiervoor een (concept)vaststellingsovereenkomst zal sturen. Op 9 februari 2016 heeft de meldster aan verweerder laten weten dat zij de vaststellingsovereenkomst, waarvan zij de concepttekst intussen had ontvangen, niet wenst te tekenen wegens twee daarin opgenomen clausules: één met betrekking tot door haar te betrachten geheimhouding en één betreffende de handhaving van de zogeheten BKR-registratie. In haar bericht van 9 februari 2016 heeft de meldster aan verweerder ook meegedeeld dat zij de eerder bedoelde advocaat van [incassobureau] en [incassobureau] zelf meermalen tevergeefs heeft verzocht om inzage in haar stukken.

2.6 Op een later moment heeft verweerder bewerkstelligd dat de schuld van de meldster ook als zij de vaststellingsovereenkomst niet zou tekenen, buiten invordering blijft.

2.7 Met een e-mailbericht van 15 februari 2016 heeft de meldster aan verweerder verzocht om een afschrift van (of inzage in) de financieringsstukken. Zij heeft dit verzoek toegelicht met de stelling dat zij deze stukken nodig heeft om in een strafzaak te kunnen aantonen dat bij de totstandkoming van de financiering fraude is gepleegd. Verweerder heeft op 16 februari 2016 per e-mail aan de meldster geantwoord dat de behandeling van haar dossier via [incassobureau] loopt, "zoals eerder aangegeven", en dat een met name

genoemde medewerker van [incassobureau] op de hoogte is. Deze medewerker heeft een kopie van dit e-mailbericht ontvangen.

2.8 De meldster heeft met een e-mailbericht van 17 februari 2016 aan verweerder (met kopieën voor de directeur van de afdeling MKB van de bank en voor de zojuist genoemde [incassobureau]-medewerker) haar verzoek om verstrekking van de stukken herhaald. Verweerder heeft hierop geantwoord met een e-mail van 17 maart 2016 (te 11.00 uur) aan de meldster (met een kopie onder meer voor de genoemde [incassobureau]-medewerker). In deze e-mail heeft hij opnieuw vermeld dat *“de behandeling van het dossier bij [incassobureau] loopt”* en voorts dat de bank, zeker nu zij de incasso heeft opgeschort, *“niets”* voor haar kan doen. De e-mail vermeldt verder onder meer het volgende:

“Uit het vonnis van 15 juli 2014 tussen u en [de franchisegever] maken wij op dat tussen u en [de franchisegever] een vaststellingsovereenkomst is gesloten die mede was bedoeld om een einde te maken aan de discussie tussen u en [de franchisegever] over de omzetprognose. Wij lezen dat u bij het sluiten van de vaststellingsovereenkomst beschikte over jaarstukken.

Wij kunnen en zullen ons niet mengen in de discussie tussen u en [de franchisegever]. (...)

Wij zullen eventuele andere vragen niet meer beantwoorden. Het zij herhaald, hiervoor kunt u bij [incassobureau] terecht. Vooralsnog laten wij de zaak rusten.”

2.9 Een advocaat, mevrouw mr. N. Slump, heeft op 17 maart 2016 (te 11.52 uur) een e-mailbericht aan de meldster en aan twee bankmedewerkers, onder wie verweerder, gezonden. Hierin heeft zij een mededeling opgenomen die in het bijzonder voor de meldster was bedoeld en daarnaast diverse vragen aan de beide bankmedewerkers voorgelegd. Het voor hen bestemde gedeelte van de e-mail bevat onder meer de volgende tekst:

“(...) wat ik zo moeilijk kan begrijpen, is waarom jullie niet bereid zijn om inzage te geven in een kredietdossier van jullie klanten. (...)

Als ik jullie houding vergelijk met die van [volgt de naam van een andere bank, toevoeging CvB], dan zie ik echt een wereld van verschil. De (...) medewerkers van de afdeling ‘bijzonder beheer’ [van die andere bank, toevoeging CvB] lezen bijvoorbeeld mee als ik een concept-brief aan de franchisegever schrijf met een aansprakelijkstelling. (...) Ook verstrekken ze mij alle stukken die onderbouwen dat bepaalde (achteraf onjuiste) informatie van de franchisegever een doorslaggevende rol heeft gespeeld bij de financiering.

(...)

De bewijsvoering in civiele zaken is uitermate lastig. De franchisegever heeft een ‘goudgerande’ start. (...)

Zodoende mijn vurige pleidooi: geef [de meldster] nu gewoon inzage in het kredietdossier! (...)”

2.10 Per e-mail van 2 juni 2016 heeft de meldster aan verweerder en diens collega van de afdeling MKB nogmaals verzocht om het kredietdossier. Op dit bericht heeft verweerder gereageerd met een e-mailbericht van 3 juni 2016, dat het volgende inhoudt:

“Sinds onze eerste ontmoeting is mij bijgebleven hoe moeilijk deze situatie voor jou is. Daarom hebben wij als [de bank] aangeboden jouw resterende onbetaalde schuld buiten invordering te willen stellen. Dat geeft rust en daarmee kan je het hoofdstuk [de bank] uit dit boek sluiten.

Aan de andere kant wil jij doorgaan met jouw strijd tegen [de franchisegever], alhoewel je in een eerder stadium met [de franchisegever] bindende en inperkende afspraken hebt gemaakt. Er is vervolgens ook een rechtszaak tussen jou en [de franchisegever] geweest. Zonder in details te willen treden wijst de uitspraak van de rechter er op dat hij in het voordeel van [de franchisegever] heeft gesproken. Als [de bank] hebben we bovendien eerder aangegeven buiten jouw geschil met [de franchisegever] te willen blijven.”

2.11 De meldster heeft hierna, met e-mails van 3 en 12 juni 2016 aan verweerder, haar verzoek om afgifte van het kredietdossier herhaald.

2.12 De meldster heeft geen kredietdossier ontvangen van de bank.

3. De beslissing van de Tuchtcommissie en de gronden van deze beslissing

3.1 De Tuchtcommissie heeft de klacht ontvankelijk geacht. Zij heeft voorts vermeld dat de Algemeen directeur ter vergadering het standpunt heeft ingenomen dat de verwijtbare gedraging uitsluitend ziet op de communicatie tussen verweerder en de meldster naar aanleiding van haar verzoeken. Het verwijt dat verweerder heeft gehandeld in strijd met punt 10 van de Handreiking bijzonder beheer (zie hierna in 6.2), zoals aanvankelijk mede ten grondslag was gelegd aan de klacht, is op die zitting niet gehandhaafd. De Tuchtcommissie heeft vermeld dat zij daarom over dit aspect geen oordeel zal geven.

3.2 De Tuchtcommissie heeft overwogen dat verweerder is tekortgeschoten in zijn communicatie met de meldster en daarmee haar belang niet centraal heeft gesteld. De Tuchtcommissie heeft geoordeeld dat verweerder in strijd heeft gehandeld met gedragsregel 3 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode. Hij moest hebben begrepen dat het voor de meldster een belangrijke kwestie betrof. Van hem had een actievere houding mogen worden verwacht bij de beantwoording van de verzoeken van de meldster. De schending is voldoende ernstig, nu de meldster een concreet en zwaarwegend belang had bij het verkrijgen van de door haar gevraagde informatie. Volgens de Tuchtcommissie heeft verweerder dit belang van de meldster niet op juiste wijze ingeschat en niet datgene gedaan wat van hem, in zijn functie van hoofd van de afdeling [Bijzonder Beheer], mocht worden verwacht en binnen zijn mogelijkheden lag.

3.3 De Tuchtcommissie heeft de klacht gegrond verklaard en heeft, alles overwegende, gelet op de ernst van het verwijt, aan verweerder de maatregel van berisping opgelegd.

4. De grieven van de Algemeen directeur (samengevat)

4.1 De Algemeen directeur heeft aan zijn in 1.4 weergegeven verzoek – samengevat – het volgende ten grondslag gelegd. De meldster heeft veelvuldig en aan vele personen, zowel binnen als buiten de bank, uitgebreide en soms onsamenhangende berichten gestuurd. Verweerder is slechts in beperkte zin en tijdelijk bij het dossier van de meldster betrokken geraakt. Na het gesprek op 30 november 2015 heeft hij het dossier weer aan [incassobureau] overgedragen. Hij heeft de vele e-mailberichten van de meldster met verzoeken om stukken uit haar kredietdossier niet als zodanig herkend en in elk geval niet op de juiste wijze in behandeling genomen. Dat was niet erg dienstverlenend, maar levert in de bijzondere omstandigheden van dit geval, waarin de meldster het conflict is blijven zoeken, niet een gedraging op die voldoende ernstig is voor een tuchtrechtelijk verwijt. Hierbij is mede van belang dat het verlenen van inzage in een kredietdossier in de eerste plaats een civielrechtelijke kwestie tussen de bank en de betrokkene (in dit geval de meldster) vormt. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan tevens sprake zijn van een tuchtrechtelijk verwijt, maar zo'n geval doet zich hier niet voor. Daarom dient de klacht niet-ontvankelijk dan wel ongegrond te worden verklaard. Als de Commissie van Beroep tot gegrondverklaring komt, zou een maatregel een te zware sanctie zijn. De door de Tuchtcommissie opgelegde maatregel van berisping is absoluut disproportioneel. Door deze beslissing zal een bankmedewerker, uit vrees voor een tuchtrechtelijke veroordeling, in de toekomst niet meer geneigd zijn enkel te bemiddelen in een conflictsituatie.

4.2 Op de verdere stellingen van de Algemeen directeur zal de Commissie van Beroep zo nodig hierna ingaan.

5. De grieven van verweerder (samengevat)

5.1 Verweerder heeft aan zijn in 1.5 weergegeven verzoek – samengevat – het volgende ten grondslag gelegd. Hij heeft naar eer en geweten met de meldster gecommuniceerd, maar deze communicatie was niet altijd eenvoudig. De inhoud van haar berichten was vaak onduidelijk en ook de hoeveelheid maakte het lastig om te reageren. Hij heeft haar verwezen naar [incassobureau], die de juiste organisatie was omdat het dossier daar in behandeling was. Anders dan de Tuchtcommissie heeft vermeld, had de meldster geen *“concreet en zwaarwegend belang”* bij het verkrijgen van de door haar gevraagde informatie. Zij had de door haar gewenste stukken immers al in haar bezit. Zelf heeft hij steeds, zoveel en zo goed als mogelijk, geprobeerd het klantbelang van de meldster centraal te stellen. Dit alles rechtvaardigt niet-ontvankelijkverklaring dan wel ongegrondverklaring van de klacht. Voor het geval de Commissie van Beroep hierover anders oordeelt, verzoekt verweerder dat hem geen maatregel wordt opgelegd.

5.2 Op de verdere stellingen van verweerder zal de Commissie van Beroep zo nodig hierna ingaan.

6. De tekst van de bankierseed en van de hier mogelijk relevante Gedragsregels

6.1 De door verweerder afgelegde bankierseed houdt onder meer in dat hij bij de zorgvuldige afweging tussen de belangen van alle partijen die bij de bank zijn betrokken, “het belang van de klant centraal zal stellen” en dat hij zich zal gedragen naar de wetten, de reglementen en de gedragscodes die op hem van toepassing zijn. De gedragsregels van de bank houden onder meer in dat hij de belangen van de klant centraal stelt (punt 3) en dat hij zich houdt aan de wet en andere regels die voor zijn werk bij de bank gelden (punt 4).

6.2 De bank kent een “Handreiking Bijzonder Beheer”. Dit stuk houdt, in onderdeel 10, het volgende in:

“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 verstrekte of ontvangen informatie zal de bank die op verzoek overhandigen. (...)”

7. De beoordeling van de beroepen

7.1 De in het Reglement bedoelde tuchtcolleges oordelen over klachten over gedragingen van personen die de bankierseed hebben afgelegd. De beoordeling betreft de vraag of de beëdigden zich hebben gedragen op een wijze die strijdig is met de verplichtingen die zij door het afleggen van de eed hebben aanvaard. In deze zaak gaat het om de vraag of verweerder, nadat hij op 4 december 2015 de bankierseed had afgelegd, dergelijke verplichtingen heeft geschonden. Het gaat dus niet om gedragingen van of namens de bank bij het aangaan van de financieringsovereenkomst of in verband met de opbouw van het toen aangelegde kredietdossier. Verweerder is bij de afwikkeling van het contact met de meldster betrokken geraakt door zijn functie bij de afdeling [Bijzonder Beheer].

7.2 De klacht betreft de wijze waarop verweerder is omgegaan met de herhaalde verzoeken van (of voor) de meldster om afgifte van (of inzage in) “haar” kredietdossier van de bank. Daarbij kan het alleen gaan om gedragingen van verweerder tot het tijdstip van zijn vertrek bij de bank, per 1 oktober 2016. Het enkele gegeven dat verweerder niet meer werkzaam is bij de bank, staat niet in de weg aan de toetsing door de tuchtcolleges. Tussen de partijen is dit overigens ook geen punt van geschil.

7.3 De klacht betreft niet de inhoud van de vaststellingsovereenkomst die de bank, via [incassobureau], aan de meldster heeft voorgelegd. Dit betekent enerzijds dat niet aan de orde is of de bank met haar aanbod zich welwillend – of zelfs genereus – heeft opgesteld tegenover de meldster, en anderzijds dat aan de Commissie van Beroep geen oordeel toekomt over de gegrondheid van de bezwaren van de meldster die ertoe hebben geleid dat zij de conceptovereenkomst niet heeft ondertekend.

7.4 Bij de beantwoording van de vraag of verweerder verplichtingen op grond van de bankierseed heeft geschonden, is een gegeven dat hij het door de meldster gewenste dossier niet onder zich had. Tijdens de mondelinge behandeling heeft hij verklaard dat hij toen niet wist waar het interne dossier zich precies bevond en dat hij dit niet heeft (in)gezien

en ook geen navraag naar het dossier heeft gedaan. [Incassobureau] beschikte volgens hem over (een deel van) het dossier, maar de bank zal volgens hem zeker een eigen dossier hebben behouden. De Algemeen directeur heeft de juistheid van deze verklaringen niet betwist of in twijfel getrokken, zodat de Commissie van Beroep ook daarvan zal uitgaan.

7.5 De Commissie acht het aannemelijk dat het dossier waarop het verzoek van de meldster betrekking had, de eigenlijke kredietaanvraag zou moeten bevatten en daarnaast een of meer bewijsstukken die als toelichting op de aanvraag hebben gediend, zoals taxaties en jaarstukken en/of begrotingen. Ook dit is tussen de partijen niet werkelijk in geschil. De (herhaalde) verzoeken van de meldster waren erop gericht dat zij kennis kon nemen van dit dossier en in het bijzonder van stukken zoals zojuist bedoeld.

7.6 Het staat vast dat verweerder geen gevolg heeft gegeven aan de hier bedoelde, bij herhaling gedane, verzoeken. Voor zover hij heeft gereageerd op de verzoeken, betrof dit verwijzingen naar [incassobureau], met als reden dat het dossier daar in behandeling was. Verweerder heeft betoogd dat hij ervan is uitgegaan dat het de meldster vooral ging om de jaarstukken van de onderneming in kwestie, en dat zij deze stukken al kende uit een vonnis in eerder tussen haar en de franchisegever gevoerde civiele procedure. Als antwoord op de vraag waarom hij het in 2.9 vermelde e-mailbericht van 17 maart 2016 van mr. Slump onbeantwoord heeft gelaten, heeft hij verklaard dat hij niet wist of deze advocaat namens de meldster optrad. Tijdens de mondelinge behandeling heeft hij hieraan toegevoegd dat hij kort na de ontvangst van die e-mail telefonisch contact met mr. Slump heeft opgenomen en dat hem daarbij is gebleken dat zij het bericht niet namens de meldster had verstuurd.

7.7 Het staat ook vast dat verweerder intern niet heeft geverifieerd of heeft laten verifiëren of de door de meldster verzochte informatie beschikbaar was en of deze aan haar kon worden verstrekt. De Tuchtcommissie heeft deze gegevens als vaststaand aangenomen en geen van de partijen heeft in dit hoger beroep betoogd dat deze vaststelling onjuist is.

7.8 De klacht van 9 oktober 2017 van de Algemeen directeur houdt in dat verweerder ten aanzien van de verzoeken van de meldster heeft gehandeld in strijd met zowel gedragsregel 3 als met gedragsregel 4. Bij dit laatste is ook de in 6.2 aangehaalde passage uit de Handreiking Bijzonder Beheer van de bank vermeld. De Commissie van Beroep zal toetsing aan gedragsregel 4 achterwege laten nu de Tuchtcommissie heeft bepaald dat zij (de Tuchtcommissie) geen oordeel zal geven over het aanvankelijk aan verweerder gemaakte verwijt van handelen in strijd met die passage uit de Handreiking. De Tuchtcommissie is hiertoe gekomen nadat de Algemeen directeur had verklaard deze grondslag van de klacht niet te handhaven. De Commissie van Beroep laat in het midden of de Algemeen directeur daartoe de vrijheid had nu de voorzitter van de Tuchtcommissie in de herzieningsbeslissing van 5 december 2016 heeft geoordeeld dat sprake zou kunnen zijn van schending van (ook) gedragsregel 4 en de voorzitter in dat verband met zoveel woorden melding had gemaakt van punt 10 van de hier bedoelde handreiking.

7.9 Aan de orde is dus allereerst de vraag of verweerder gedragsregel 3 ("klantbelangen centraal") heeft geschonden. Bij de beantwoording van deze vraag stelt de Commissie van Beroep voorop dat de herhaalde verzoeken van de meldster om afgifte van (of inzage in) het

kredietdossier van haar bij de bank, niet voor tweeërlei uitleg vatbaar waren. Het was volkomen duidelijk wat zij wenste. Ook het eerder al aangehaalde verzoek van mr. Slump kon – los van haar precieze hoedanigheid – daarover geen misverstand laten ontstaan. Ook was niet voor misverstand vatbaar dat de meldster (een in rechte te respecteren en redelijk) belang had bij haar verzoeken. Zij heeft duidelijk vermeld voor welk doel zij de gevraagde stukken nodig had. De Commissie van Beroep onderschrijft het oordeel van de Tuchtcommissie dat dit belang “concreet en zwaarwegend” was. Overigens had de meldster in beginsel ook *recht* op afgifte of inzage, nu het ging om persoonsgegevens die zijn opgenomen in een bestand dat bij de bank (als “verantwoordelijke”) berust. Dit volgt uit artikel 35 van de Wet bescherming persoonsgegevens (zie ook HR 29 juni 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ4663) en de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen, onder nummer 7. Hierbij is niet relevant of het kredietdossier wellicht ook stukken bevat die de bank, bij een redelijke afweging van alle in aanmerking komende belangen, niet zou behoeven af te geven of waarin zij geen inzage zou behoeven te geven. Het feit dat verweerder geen uitvoering heeft gegeven aan de verzoeken van de meldster was immers niet gebaseerd op bekendheid met dit specifieke dossier. Verweerder heeft het verzoek ook niet afgewezen met een beroep op de vertrouwelijkheid van de gevraagde informatie. Zijn mededeling aan de meldster dat zij reeds beschikte over datgene wat zij wilde krijgen, was ongefundeerd en niet relevant. Hij moest begrijpen dat zij belang had bij – en zoals gezegd: recht had op – méér gegevens dan die welke mogelijk uit het vonnis in de zaak tussen de franchisegever en de meldster waren te destilleren. Zonder kennisneming van het gehele dossier in kwestie kon hij ook niet weten wat zich daarin precies bevond. Ditzelfde gold uiteraard voor de meldster.

7.10 De Algemeen directeur heeft betoogd dat het verzoeken om (gegevens uit) het kredietdossier van een bank in de eerste plaats een civielrechtelijke kwestie is en dat slechts “in uitzonderlijke gevallen”, waarvan volgens hem “absoluut geen sprake” is, daarbij ook plaats kan zijn voor een tuchtrechtelijk verwijt. De Commissie van Beroep is van oordeel dat de Algemeen directeur hiermee aan het tuchtrecht een te beperkte ruimte toekent. Civielrechtelijke en tuchtrechtelijke acties kunnen veel vaker dan in dergelijke uitzonderlijke gevallen samenlopen. Voor het bewandelen van de tuchtrechtelijke weg gelden in dit opzicht geen bijzondere eisen. Als aan de voorwaarden voor een tuchtrechtelijk verwijt is voldaan, kan een kwestie aan de tuchtcolleges worden voorgelegd, onafhankelijk van eventuele civielrechtelijke mogelijkheden.

7.11 Aan verweerder is te verwijten dat hij de verzoeken ofwel onbeantwoord heeft gelaten ofwel heeft beantwoord met een onjuiste mededeling (te weten dat de bank niets voor haar kan doen) dan wel met een verwijzing van de meldster naar [incassobureau]. Deze verwijzing was om meer dan één reden niet adequaat, zoals verweerder ook wist en in elk geval moest begrijpen. Uit de opeenvolgende e-mailberichten was af te leiden dat [incassobureau] niet tot afgifte of inzage overging – zelfs in het geheel niet reageerde – en bovendien was het heel onwaarschijnlijk dat [incassobureau], als incassobureau dat was ingeschakeld voor een openstaande vordering, de beschikking had over het in 2007 opgebouwde kredietdossier. Desgevraagd heeft verweerder tijdens de zitting verklaard dat hij ervan uitgaat dat [incassobureau] voor deze specifieke gegevens zich waarschijnlijk tot de

bank zou hebben moeten melden, omdat alleen de bank daarover beschikte. Zo gezien beklagde de meldster zich er terecht over dat zij van het kastje naar de muur is gestuurd. En hoe dit ook zij: deze opstelling van verweerder getuigde er niet van dat hij het belang van deze klant centraal heeft gesteld. Daarbij doet niet ter zake dat gedragsregel 3 niet inhoudt dat uitsluitend het belang van de klant telt. Uit niets is gebleken dat er zwaarwegende andere belangen in het spel waren die zich tegen afgifte of inzage verzetten. Verweerder heeft dergelijke belangen ook niet genoemd.

7.12 Deze gegevens leiden de Commissie van Beroep tot het oordeel dat verweerder gedragsregel 3 heeft geschonden. Zij ziet hierin een voldoende ernstige overtreding van een verplichting die verweerder door het afleggen van de eed heeft aanvaard. Hij wist of moest weten dat er voor deze klant veel op het spel stond – waarmee uiteraard niet is gezegd dat stukken uit het dossier grond zouden opleveren voor succesvolle juridische acties van de meldster – en heeft haar (klant)belang in dit opzicht bij herhaling en ten onrechte genegeerd. Dit wordt niet anders door het gegeven dat de meldster in veel van haar berichten niet malse bewoordingen heeft gebruikt. Haar doel was immers duidelijk, en zij diende te krijgen waar zij recht op had. De Commissie van Beroep volgt de Algemeen directeur niet in diens stelling dat de meldster *“het conflict blijft zoeken door in haar vele (veelal onsamenvangende) e-mailberichten diverse beschuldigingen te uiten en uiteenlopende eisen te stellen”*. Deze stelling miskent dat de verzoeken duidelijk waren en dat verweerder daarop slechts adequaat heeft behoeven te reageren. De Commissie van Beroep ziet ook geen grond voor de door de Algemeen directeur geuite vrees dat bankmedewerkers in de toekomst niet meer geneigd zullen zijn om enkel te bemiddelen in een conflictsituatie. Wie eenvoudig, klantvriendelijk, antwoordt op gerechtvaardigde verzoeken loopt tuchtrechtelijk geen risico. In dit geval gaat het erom dat er niet adequaat is gereageerd op duidelijke verzoeken om informatie.

7.13 De Tuchtcommissie heeft de klacht dus terecht gegrond verklaard.

7.14 Aan de orde is ten slotte de vraag of het aan verweerder te maken verwijt een tuchtrechtelijke maatregel rechtvaardigt. Bij de beantwoording van deze vraag dient de Commissie van Beroep rekening te houden met alle relevante omstandigheden van dit geval. Hiertoe behoort ook het feit dat verweerder niet de eigenlijke behandelaar van het dossier van de meldster bij de bank was en slechts is ingeschakeld om te bezien of er een minnelijke oplossing kon worden bereikt. Ten aanzien daarvan – en dus afgezien van de kwestie van het opvragen van het kredietdossier van de meldster – heeft de verweerder zich naar behoren ingespannen. Hierbij is van belang dat de daarop gerichte interventie van verweerder (en diens collega) voor de meldster in zoverre succes heeft gehad dat de bank bereid is gebleken haar vordering kwijt te schelden en – na bezwaren van de meldster tegen de daarvoor opgemaakte conceptvaststellingsovereenkomst – buiten invordering te laten. De Commissie van Beroep ziet ook geen aanknopingspunten voor het vermoeden dat verweerder de meldster met opzet inadequaet heeft geantwoord. Gelet op deze bijkomende omstandigheden komt de Commissie van Beroep tot de slotsom dat er ondanks de ernst van het verwijt geen voldoende reden is om aan verweerder een maatregel op te leggen. Dit leidt dan tot de hierna vermelde beslissing.

8. De beslissing in het hoger beroep

De Commissie van Beroep:

8.1 vernietigt de beslissing van 20 december 2017 van de Tuchtcommissie, doch alleen ten aanzien van de daarbij aan verweerder opgelegde maatregel;

8.2 bepaalt dat aan verweerder geen maatregel wordt opgelegd.

Deze beslissing is gegeven op 3 mei 2018 door mr. H.F.M. Hofhuis, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, drs. L. Broekhuizen, mr. W.J.J. Los en mr. R.J. Schimmelpenninck, leden, met bijstand van mr. J. Drijfholt, secretaris.

Deze beslissing is aan de partijen verzonden op