

# uitspraak

---

## Uitspraak d.d. 18 december 2019 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4320

**DE ALGEMEEN DIRECTEUR,**  
benoemd door de Stichting Tuchtrect Banken,  
**KLAGER,**  
gemachtigden: mr. H.D. Coumou en mr. M. Bijleveld,

tegen

**[verweerder],**  
werkzaam bij [bank 1],  
**VERWEERDER,**  
advocaat: mr. J. Achterberg.

### 1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 18 februari 2019 zijn door [melder 1] en [melder 2] (hierna ook: melders of melder) meldingen gedaan bij Stichting Tuchtrect Banken (hierna: STB). Deze meldingen hebben betrekking op verweerder, werkzaam bij de bank.

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Verweerder is, bijgestaan door zijn advocaat, op 10 juli 2019 gehoord door de gemachtigden van klager. Bij brief van 9 augustus 2019 heeft klager aan verweerder een schikking inhoudende een berisping aangeboden. Nadat namens verweerder aan klager kenbaar was gemaakt dat de schikking niet werd aanvaard, heeft klager in een e-mailbericht van 29 augustus 2019 aan verweerder medegedeeld dat een klacht zou worden voorgelegd aan de tuchtcommissie. Het klachtrapport dat naar aanleiding van het onderzoek is opgesteld, is bij brief van 13 september 2019 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. Bij brief van 10 oktober 2019 zijn verweerder en zijn advocaat door de secretaris opgeroepen voor de zitting van 13 november 2019. Ook klager is opgeroepen voor deze zitting.

1.4. Bij e-mailbericht van 7 november 2019 heeft de advocaat van klager een verweerschrift ingediend bij de secretaris.

1.5. Op de zitting van 13 november 2019 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting zijn de gemachtigden van klager, en verweerder, bijgestaan door zijn advocaat, verschenen. Met instemming van klager is op verzoek van verweerder toegang tot de (besloten) zitting verleend aan de partner en de leidinggevende van verweerder.

1.6. Klager heeft op de zitting het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnota die bij de stukken is gevoegd. Door en namens verweerder is

---

mondeling verweer gevoerd, onder verwijzing naar het in het verweerschrift ingenomen standpunt.

## **2. De vaststaande feiten**

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

2.1. Verweerder is sinds 1 april 2015 werkzaam bij de bank in de functie van senior-jurist op de afdeling Klachtenmanagement.

2.2. Verweerder heeft op 19 mei 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.3. Tussen de bank en melders (waarbij [melder 2] is opgetreden namens [melder 1]) is een geschil ontstaan over door [melder 1] betaalde rente. [Melder 1] was van mening dat sinds 2004 onverschuldigd rente is betaald omdat er geen overeenkomst aan de lening ten grondslag ligt. Daarnaast heeft de bank haar zorgplicht geschonden door voorafgaand aan het verstrekken van het krediet niet na te gaan of [melder 1] in staat was tot terugbetaling.

2.3.1. Op 10 april 2018 heeft [melder 1] een brief gestuurd naar de afdeling Klachtenmanagement van de bank waarin hij vraagt om een ondertekende kopie van de overeenkomst die ten grondslag ligt aan een flexibel krediet. Volgens [melder 1] is deze overeenkomst er nooit geweest. Er is hem een creditcard verstrekt en toen bleek dat zijn financiële draagkracht onvoldoende was is de creditcardschuld door de bank eenzijdig omgezet in een krediet. Deze lening blijkt, zo vermeldt [melder 1] in zijn brief, mede door de in rekening gebrachte rente een gebed zonder eind te worden. [Melder 1] heeft begrepen dat er naar dergelijke kredietconstructies, die zonder haalbaarheidstoets zijn verstrekt/omgezet, steeds kritischer wordt gekeken door toezichthouders.

2.3.2. In een reactie van 15 mei 2018 schrijft een medewerker van de bank dat geen schriftelijke kredietovereenkomst is aangetroffen maar dat dit niet betekent dat er geen kredietovereenkomst is. Uit de administratie van de bank blijkt dat aan [melder 1] in 2004 een krediet is verstrekt en dat hij hiervan ook al die tijd gebruikt heeft gemaakt. De bank betwist dat, voor zover gesteld, de bank het krediet niet had mogen verstrekken. Voorts houdt de brief in dat de bank niet begrijpt wat verweerder bedoelt met de stelling dat de rente een gebed zonder eind wordt. De brief sluit af met de mededeling dat de rechter de aangewezen instantie is om in beroep te gaan als melder het niet eens is met het antwoord in de brief.

2.3.3. In een e-mail van 1 juni 2018 van [melder 2], optredend als gemachtigde van [melder 1], aan de bankmedewerker schrijft [melder 2] dat [melder 1] niet het krediet van € 12.500 betwist, maar wel de verschuldigdheid van de jarenlang berekende en betaalde rente over het krediet. [Melder 2] schrijft dat [melder 1] hoopt op een passende reactie/oplossing van de zijde van de bank.

2.3.4. In een e-mail van 26 juni 2018 schrijft verweerder dat de bank geen oplossing biedt. Een schadevergoedingsvordering is verjaard. De omzetting van de ongeoorloofde debetstand begin 2004 in een kredietrekening heeft [melder 1] niet in een financieel nadeligere positie gebracht.

---

2.3.5. In een e-mailbericht van dezelfde datum reageert [melder 2] op de e-mail van verweerder, en schrijft de onterechte rentebetalingen te vorderen.

2.4. [Melder 1] heeft de bank gedagvaard voor de kantonrechter. De comparitie na antwoord voor de kantonrechter heeft plaatsgevonden op 31 januari 2019. Verweerder was aanwezig met twee bankmedewerkers als vertegenwoordigers van de bank. [Melder 2] trad op als gemachtigde van [melder 1]. Op voorstel van de kantonrechter hebben partijen tot drie keer toe op de gang de mogelijkheid van een schikking besproken. Verweerder heeft tot drie keer toe eenzelfde schikkingsvoorstel gedaan aan [melder 2], waarbij het rentepercentage op het krediet zou worden verlaagd en partijen hun eigen proceskosten zouden dragen. Na de derde onderbreking heeft [melder 2] de aangeboden schikking aanvaard. Zij bleek vervolgens tijdens de comparitie niet gemachtigd de schikking namens [melder 1] aan te gaan. [Melder 2] heeft toen de kantonrechter vonnis gevraagd, waarna partijen uit elkaar zijn gegaan.

2.5. Op 12 februari 2019 heeft [melder 2] een e-mail met de volgende inhoud gestuurd aan verweerder:

*“Geachte [verweerder],*

*Op 31 januari jl. troffen wij elkaar bij de kantonrechter inzake het geschil [melder 1] / [bank 1]. Het doel van deze zitting was te komen tot een schikking. De rechter heeft beide partijen heengezonden met de opdracht om nog eens goed na te denken over hoe wij toch nog tot elkaar kunnen komen bij gebreke van een schikking hij op 1 maart aanstaande een vonnis zal wijzen.*

*Niemand is op 31 januari jl. de rechtbank uitgelopen met een gevoel van overwinning. Een zeer teleurstellende dag.*

*Het voorstel zoals door u die dag op tafel gelegd, te weten de volledige hoofdsom aflossen in 60 maanden met een rente van 3%, is door [melder 1] afgewezen. Terecht in mijn optiek. Aan de claim van [melder 1] gaat u volledig voorbij. U bent namens de bank nooit bereid geweest de zaak te schikken. Dit bleek in het voortraject alsook op de zitting, waarbij uw voorstel in een paar minuten tijd ongefundeerd en zonder cijfermatige onderbouwing op tafel werd gelegd. In de uitgebreide mailwisseling voorafgaand aan de dagvaarding heeft u nooit een voorstel gedaan. Sterker nog u heeft zelf aangestuurd op een rechtszaak.*

*Dat u op de zitting met drie personen verschijnt, is mij ook een raadsel. Daar niemand van u een echte belangrijke bijdrage had. Op het moment dat deze zaak aan de orde werd gesteld, was u notabene pas een aantal maanden werkzaam bij de bank. Wat kan je dan echt zeggen over een dossier uit 2004. Bij bepaalde vragen van de rechter, bleef het bij vissen en wij denken dat .....*

*Uw zeer aparte en geïrriteerde houding in de rechtbank heb ik echter tot op heden niet begrepen, zelfde noemde u dit “proces-strategie”. U heeft namelijk in uw mails zelf steeds aangestuurd op een rechtszaak en de gang naar de rechter gewild. Voor mij als ex-medewerker van [bank 2] onbegrijpelijk in het kader van imago en klantbelang. In mijn elf werkzame jaren daar stond klantbelang, integriteit, imago, fatsoen, vertrouwen en beleefd zijn altijd voorop. Er is blijkbaar veel veranderd sinds 2010.*

---

*De heer [melder 1] houdt zoals dat zijn goed recht is graag de mogelijkheden voor hoger beroep open en heeft, bij gebrek aan een redelijke minnelijke oplossing, daarvoor een vonnis nodig.*

*U heeft die dag op een zeer agressieve manier een vaststellingsovereenkomst met uw voorstel erdoor willen drukken, heeft mij meerdere keren geschoffeerd met uw lichaamshouding en aparte uitspraken en heeft mij notabene op de gang buiten het zicht van de rechter, ik durf wel te stellen, gehanteerd met een claim van honderden euro's als er niet meteen een akkoord werd bereikt. Althans u zou [melder 1] confronteren met die claim. De fundering van uw claim begrijp ik echter niet. U bent immers allen werkzaam bij de bank en ook deze werkzaamheden zullen onder de betaling van uw reguliere werk vallen.*

*Tenslotte wil ik u in alle openheid mededelen, dat ik een klacht voor schending van de gedragsregels Bankierseed in voorbereiding heb, zowel namens [melder 1] als mijzelf.*

*Indien ik uiterlijk op 22 februari aanstaande niet van u verneem, zal ik de griffie ten overvloede mededelen dat er geen schikking is bereikt en zien wij het vonnis met belangstelling tegemoet.*

*Groet,*

*[melder 2]”*

2.6. Verweerder heeft na overleg met onder meer zijn leidinggevende besloten niet op deze e-mail te reageren.

2.7. De kantonrechter heeft op 1 maart 2019 vonnis gewezen en daarbij (kort samengevat) [melder 1] in het ongelijk gesteld.

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

3.1. De klacht houdt in dat verweerder heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels 1 en 3 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode. Klager verwijt verweerder dat hij de belangen van de melder heeft veronachtzaamd door niet op de e-mail van 12 februari 2019 te reageren. Uit de e-mail kan worden afgeleid dat [melder 2] een reactie van verweerder verwachtte en dat zij graag met verweerder in gesprek wilde gaan over een minnelijke schikking. De Algemeen Directeur gaat daarbij uit van de juistheid van de mededeling van [melder 2] dat de kantonrechter op uiterlijk 28 februari 2019 wilde weten of partijen alsnog tot een schikking waren gekomen. Gelet hierop was [melder 2] terecht in de veronderstelling dat er nog ruimte bestond om tot een vergelijk te komen en de e-mail vormde een allerlaatste poging om met verweerder daarover in gesprek te gaan. Een reactie kon niet uitblijven. De klant zou dan met een onbeantwoorde vraag in een lopende procedure komen te zitten. Verweerder heeft zich bij zijn afweging om niet op de e-mail te reageren laten leiden door de omstandigheid dat hij zich door de e-mail persoonlijk geraakt voelde. Dit betekent dat hij zijn eigen belang boven dat van melder en [melder 2] heeft gesteld en dus niet het klantbelang centraal heeft gesteld. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerder een berisping op te leggen.

---

3.2. Verweerder heeft betwist dat de gedragsregels zijn geschonden. Er was sprake van een uitzonderlijk geval, waardoor is afgeweken van de hoofdregel dat de bank in beginsel altijd reageert op e-mails van klanten. Door de opstelling en mededeling van [melder 2] tijdens de rechtbankprocedure over de wenselijkheid van een vonnis en de onnodig grievende en dreigende toon van de e-mail, heeft verweerder in overleg met (onder meer) zijn leidinggevende gemeend er goed aan te doen om in dit geval niet te reageren. Gezien de gang van zaken op de zitting van de kantonrechter is het bovendien moeilijk voor te stellen dat [melder 2] in de veronderstelling heeft verkeerd dat nog ruimte bestond om tot een vergelijk te komen. Van een onbeantwoorde vraag in een lopende procedure was dan ook geen sprake.

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

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

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig.
3. De bankmedewerker stelt de belangen van de klant centraal.

4.2. De tuchtcommissie overweegt als volgt. Als uitgangspunt heeft te gelden dat op correspondentie van klanten door de bankmedewerkers wordt gereageerd. Daarop zijn echter uitzonderingen mogelijk. Het hangt af van de omstandigheden van het geval of niet reageren in tuchtrechtelijke zin als onzorgvuldig kan worden aangemerkt.

4.3. In dit geval heeft een langdurige standpuntuitwisseling, schriftelijk en mondeling tijdens de zitting bij de kantonrechter, plaatsgevonden voorafgaand aan de e-mail van de melders van 12 februari 2019. De comparitie voor de kantonrechter, waarbij uiteindelijk door [melder 2] vonnis is gevraagd, was het voorlopige sluitstuk. Daarbij gaat de tuchtcommissie er vanuit, zoals door verweerder ter zitting van de tuchtcommissie verklaard, dat de kantonrechter bij het uiteengaan slechts in algemene bewoordingen heeft gezegd dat partijen hem konden verwittigen als alnog een schikking werd getroffen. Het moet voor melders in redelijkheid duidelijk zijn geweest dat het aanbod dat verweerder bij die comparitie tot driemaal toe heeft gedaan, een finaal aanbod was om voor vonnis de zaak te schikken. In de e-mail van 12 februari 2019 geven melders duidelijk te kennen dat schikkingsvoorstel ook op dat moment niet te willen aanvaarden. Zij doen in de e-mail zelf niet een ander schikkingsvoorstel, en dragen ook geen nieuwe argumenten of omstandigheden aan die in dit stadium - tussen comparitie en vonnis - aanleiding gaven voor hernieuwde onderhandelingen. Ook in toonzetting is de e-mail niet constructief voor het mogelijk alnog bereiken van een akkoord. De melders konden aan hun e-mail dan ook niet een redelijke verwachting ontlenen dat verweerder met een ander aanbod zou komen op basis van de e-mail. De tuchtcommissie is van oordeel dat gelet op dit alles de e-mail niet van dien aard was dat een inhoudelijke reactie van verweerder moest volgen.

4.4. Nu de e-mail niet verplichtte tot een inhoudelijke reactie, kon verweerder er naar het oordeel van de tuchtcommissie bovendien voor kiezen om de in de slotzin van de e-mail gegeven uiterste datum voor het geven van een reactie ongebruikt te laten passeren. Het was vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid aan te bevelen geweest om in een korte reactie te schrijven dat geen ander schikkingsvoorstel gedaan zou worden. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, kan echter niet gezegd worden dat melders, zoals door klager aangevoerd, met een onbeantwoorde vraag in een procedure achterbleven.

---

4.5. Verweerder heeft naar het oordeel van de tuchtcommissie dan ook niet in tuchtrechtelijk verwijtbare zin onzorgvuldig of strijdig met de belangen van de klant gehandeld door niet op de e-mail te reageren. De klacht is daarom ongegrond.

## **5. De uitspraak**

De tuchtcommissie

verklaart de klacht **ongegrond**.

Aldus beslist door mr. A.P.M. van Rijn, voorzitter, mr. J.W.M. Tromp en mr. J.L.S.M. Hillen, in aanwezigheid van mr. M.E. Olthof, secretaris.

\_\_\_\_\_  
voorzitter

\_\_\_\_\_  
secretaris

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 18 december 2019.

Ingevolge artikel 6.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerder en klager binnen één maand na verzending van de uitspraak daarvan hoger beroep aantekenen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.