

**Per e-mail**  
[e-mailadres melder]

**Datum**  
Amsterdam, 22 mei 2017

**Betreft**  
Melding 3623

**Onderwerp**  
Beslissing

Geachte [melder],

Op 10 oktober 2016 heeft u een melding tegen [beëdigde] ingediend bij de Stichting Tuchtrecht Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur over uw melding.

Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [beëdigde]. Kort gezegd stelt u dat [beëdigde] voortdurend heeft vastgehouden aan zijn eigen, niet afgestemde strategie en het eigen gelijk en het belang van de bank heeft laten prevaleren boven uw belang en het belang van uw onderneming en uw schuldeisers. U heeft melding gemaakt van vijf overschrijdingen van de bankierseed door [beëdigde].

Ten eerste verwijt u [beëdigde] dat hij pertinent onjuiste redenen heeft gegeven voor het opzeggen van uw financiering. Volgens u heeft [beëdigde] ten onrechte gesteld dat u zelf heeft besloten uw bedrijfsactiviteiten te willen beëindigen, terwijl u voortdurend aan [beëdigde] heeft aangegeven op zoek te zijn naar een nieuwe geldschietter om uw onderneming te kunnen voortzetten.

Ten tweede verwijt u [beëdigde] dat hij de belangen van alle partijen heeft geschonden door vast te houden aan een opzegtermijn van 3 maanden voor uw financiering, terwijl u had aangegeven dat deze termijn te kort was om een nieuwe geldschietter te vinden.

Als derde overschrijding van de bankierseed stelt u dat [beëdigde] zijn toezegging niet is nagekomen. [Beëdigde] zou u hebben toegezegd dat indien de schuldpositie van uw bedrijf niet zou toenemen, u gebruik mocht blijven maken van uw rekening-courant. Ondanks dat uw schuldpositie niet is toegenomen, heeft [beëdigde] de rekening-courant van uw onderneming geblokkeerd. Hierdoor is u de kans ontnomen uw verplichtingen aan uw schuldeisers na te komen.

Ten vierde merkt u op dat u met uw toenmalige accountmanager van de bank de afspraak heeft gemaakt dat u voor een bedrag van € 100.000,- borg staat en dit

bedrag evenredig afneemt met de aflossing op uw financiering. U verwijt [beëdigde] dat hij u aansprakelijk houdt voor het volledige bedrag van de borgstelling, terwijl uw financiering voor 90% is afgelost.

Ten slotte stelt u dat de opzegging van uw particuliere woningfinanciering door [beëdigde] niet proportioneel is. Volgens u waren er geen betalingsachterstanden en had u voldoende zekerheid en inkomen om de vordering te voldoen.

Gelet op voornoemde punten heeft [beëdigde] in uw ogen niet integer gehandeld en het vertrouwen in de financiële sector geschaad.

### Beslissing

De Algemeen Directeur legt de kwestie niet voor aan de Tuchtcommissie Banken. In het onderzoek naar de melding hebben wij niet kunnen vaststellen dat sprake is van een (voldoende ernstige) schending van de Gedragsregels voor bankmedewerkers. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrecht Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrecht Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrecht Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

Ten eerste bent u van mening dat [beëdigde] ten onrechte heeft gesteld dat u zelf heeft besloten uw onderneming te beëindigen. U verwijst hiervoor naar een brief van 27 oktober 2015 die ondertekend is door [bankmedewerker]. Deze uitlating leidt niet tot een (voldoende ernstige) schending van het bancaire tuchtrecht. Dat u met [beëdigde], dan wel met [bankmedewerker] heeft besproken uw bedrijfsactiviteiten te willen voortzetten, maakt dit niet anders. Voor schending van het bancaire tuchtrecht is vereist dat [beëdigde] zich niet integer en onzorgvuldig heeft gedragen gezien de uitoefening van zijn beroep en dat is hier niet aan de orde. Ook is niet gebleken dat [beëdigde] (andere) uitlatingen jegens u heeft gedaan die een tuchtrechtelijk verwijt opleveren.

Het tweede, derde en vierde onderdeel van uw melding betreffen een civielrechtelijk conflict. Deze onderdelen zien op het verschil van mening tussen u en de bank over de duur van de opzegtermijn van de financiering, het blokkeren van uw rekening-courant en de hoogte van de borgstelling. Het gaat bij deze aspecten van de melding onvoldoende om de rol en gedragingen van [beëdigde] zelf, maar ziet op de handelwijze van de bank als instelling. Het is de bank die besluit op welke wijze voorwaarden en regelgeving wordt toegepast en hoe (al dan niet) gemaakte afspraken worden uitgelegd. Voor de beoordeling van een civielrechtelijk conflict is de civiele rechter bevoegd, terwijl de Tuchtcommissie Banken bevoegd is voor gedragingen in strijd met het bancaire tuchtrecht. De reden hiervoor is het verschil tussen de systematiek en de doelmatigheid van het civiele recht en het tuchtrecht. De civiele rechter heeft de benodigde specifieke kennis en ervaring voor civiele conflicten. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de Algemeen Directeur aanleiding zien om naast een civielrechtelijke procedure een tuchtprocedure te starten tegen een beëdigd bankmedewerker. Dit is in bovengenoemde aspecten van uw melding

niet aan de orde, omdat niet is komen vast te staan dat [beëdigde] binnen het lopende conflict tussen u en de bank de bankierseed heeft geschonden.

Het laatste onderdeel van uw melding ziet op de beëindiging van uw particuliere woningfinanciering. [Beëdigde] is tot deze maatregel overgegaan omdat u weigerde de door u betwiste vordering te voldoen, terwijl u wel over de benodigde middelen zou beschikken. Er kan sprake zijn van een tuchtrechtelijk verwijt indien de bankmedewerker de klant treft met een maatregel die naar zijn aard niet passend is gelet op het doel van de bank, alsmede gelet op de gevolgen voor de klant onevenredig zwaar kan uitvallen.

Uit de informatie die wij van u en [beëdigde] hebben ontvangen, blijkt onvoldoende dat [beëdigde] met deze maatregel de gedragsregels van het tuchtrecht heeft geschonden. In het “[protocol]” van de bank staat onder meer dat een particuliere woningfinanciering kan worden opgezegd als de klant (gedurende lange tijd) niet aan zijn financiële verplichtingen voldoet en het niet lukt om een betalingsregeling te treffen. Voorts staat in artikel 15 van de “Algemene Voorwaarden [...]” van de bank dat de bank het verschuldigde onmiddellijk kan opeisen indien de klant handelt in strijd met of tekort schiet in de nakoming van een andere verplichting jegens de bank.

Uit de stukken blijkt dat de bank u meerdere schriftelijke aanmaningen heeft toegezonden en aan u meerdere keren heeft aangeboden een betalingsregeling te treffen. Tevens heeft de bank u in een brief 27 oktober 2015 erop gewezen dat wanneer u niet zou voldoen aan uw betalingsverplichting of geen betalingsregeling overeen zou komen, tot opzegging van de particuliere woningfinanciering zou worden overgegaan. Dit heeft er niet toe geleid dat u de vordering heeft betaald. Gelet op voornoemde voorwaarden heeft [beëdigde] gehandeld conform het beleid van de bank door uw particuliere woningfinanciering te beëindigen. Het gegeven dat u het niet eens was met de (hoogte van de) vordering, maakt dit niet anders. Daarnaast is het zogenoemde ‘vierogen-principe’ toegepast bij de correspondentie die door [beëdigde] aan u is gestuurd en bij het tot stand komen van het opzeggingsbesluit van de particuliere woningfinanciering. De leidinggevende van [beëdigde] heeft het besluit tot opzegging van uw financiering mede goedgekeurd, waardoor het besluit geen willekeurige en/of persoonlijke aangelegenheid van [beëdigde] is geweest. Voorts is niet gebleken van onevenredig nadeel dat u door het opzeggen van de particuliere woningfinanciering heeft geleden.

#### Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kunt u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie Dit verzoek dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar [info@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) of een brief sturen naar:

Stichting Tuchtrecht Banken  
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen heeft over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar [info@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

mw. mr. S. van der Hoorn  
*jurist*