

**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

per e-mail:
[e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 16 juni 2017

Betreft

Zaaksnummer 3640

Onderwerp

Beslissing melding

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 [melder],

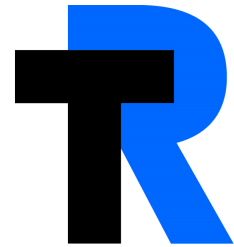
Op 9 november 2016 ontvingen wij van u een melding dat [beëdigde] mogelijk de Gedragsregels voor bankmedewerkers heeft overtreden. Naar aanleiding van deze melding is onderzoek verricht naar de wijze waarop [beëdigde] heeft gehandeld. Op 21 december 2016 informeerden wij [beëdigde] over deze melding. Op 19 januari 2017 heeft [beëdigde] hierop schriftelijk gereageerd. Daarnaast heeft [beëdigde] op 22 maart 2017 een mondelinge toelichting gegeven op de melding en zijn door raadsman op 4 mei 2017 aanvullende stukken ingediend.

Melding

De melding komt er in de kern op neer dat [beëdigde] het vertrouwen van de klant in de bank heeft geschonden, omdat hij geen inzage in uw kredietdossier heeft gegeven. Bij de afwijzing van dit verzoek heeft [beëdigde] volgens u geen rekening gehouden met uw klantbelang, zijnde de mogelijkheid tot het onderzoeken van de handtekeningen op de kredietovereenkomsten om vast te stellen of hiermee is gefraudeerd. U klaagt erover dat [beëdigde] met zijn houding u in uw onderzoek zou tegenwerken. Ter onderbouwing van de melding heeft u de Handreiking Bijzonder Beheer van de Nederlandse Vereniging van Banken en een onderzoeksrapport van het Nationaal Forensisch Onderzoeksbureau (hierna: 'het onderzoeksrapport') ingediend. Tot slot meldt u dat [beëdigde] onterecht een boeterente in rekening heeft gebracht.

Onderzoek

Uit de reacties van 19 januari en 22 maart 2017 van [beëdigde] volgt dat hij - vanuit zijn functie als medewerker van de afdeling [bijzonder beheer] van de bank - vanaf 2013 regelmatig contact met u had in het kader van de afwikkeling van de financiering van uw camping. Vanaf medio juli 2016 ontving [beëdigde] uw verzoeken om inzage in het (originele) kredietdossier. In zijn reactie aan Stichting Tuchtrect Banken geeft [beëdigde] aan dat hij bij de behandeling van uw verzoek het beleid van de bank heeft toegepast. Voorts heeft [beëdigde] zijn reacties op de verzoeken, waaronder de brief van 2 november 2016, afgestemd met medewerkers van de afdeling [juridische zaken] van [bank] en heeft zijn leidinggevende de door



hem verzonden reactie medeondertekend. Het is [beëdigde] en de bank niet (voldoende) duidelijk welk belang u heeft bij inzage in het originele kredietdossier. Ter onderbouwing van zijn reactie heeft [beëdigde] een brief van de afdeling [juridische zaken] van [bank] d.d. 2 mei 2017 overlegd, waarin het door hem gestelde beleid wordt bevestigd.

Wat betreft de boeterente heeft [beëdigde] aangegeven dat – als al sprake zou zijn van een onterechte boeterente – dit een fout van de bank en niet hemzelf is.

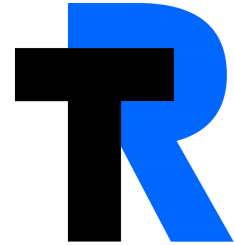
Beslissing

Namens de Algemeen Directeur deel ik u mee dat is besloten in dit specifieke geval *geen* klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie. Wij zijn van oordeel dat – mede gelet op alle feiten en omstandigheden zoals hierboven weergegeven – niet kan worden geconcludeerd dat sprake is van een voldoende ernstige schending van de Gedragsregels.

De reden hiervoor is dat uit het onderzoek niet is gebleken dat [beëdigde] uw verzoeken onzorgvuldig heeft behandeld. De uit naam van [beëdigde] verzonden reactie van 2 november 2016 is geformuleerd door de medewerkers van de afdeling [juridische zaken] en door hem en zijn leidinggevende ondertekend. Uit deze werkwijze volgt dat [beëdigde] uw verzoek zorgvuldig heeft beoordeeld en behandeld. Niet is gebleken dat [beëdigde], zoals in de melding wordt gesteld, daarbij de door hem afgelegde bankierseed en de daarmee samenhangende gedragscode heeft geschonden. Voorts is niet gebleken dat [beëdigde] u op enige wijze heeft tegengewerkt. Dat niet aan uw verzoek tot inzage in het dossier wordt voldaan, maakt dit niet anders.

In overleg met afdeling [juridische zaken] en zijn leidinggevende heeft [beëdigde] gemeend dat (vooralsnog) niet aan uw verzoek kan worden voldaan. Daarnaast heeft [beëdigde] u in zijn reacties verzocht uw verzoeken nader te onderbouwen en heeft hij u een alternatieve oplossing aangeboden. Wat ook zij van de bewoordingen van deze reacties, hieruit volgt geen (voldoende ernstige) schending van de gedragscode. Uit het onderzoek volgt voorts dat de reacties van [beëdigde] inhoudelijk in overeenstemming zijn met het beleid van de bank, dat een nadere uitwerking is van de Handreiking Bijzonder Beheer. Dergelijke beleidskwesties betreffen niet het persoonlijke handelen van [beëdigde], maar zien op het functioneren van de bank als instelling. Deze kunnen aldus in het kader van het bancaire tuchtrecht - dat slechts ziet op naleving van de gedragscode door individuele bankmedewerkers - niet nader worden getoetst. Daarbij merk ik voor de volledigheid op dat voor u andere wegen open staan voor het aanvechten van de weigering van uw verzoek om inzage.

Voor zover de melding zich richt tegen het handelen van [beëdigde] met betrekking tot de boeterente, hebben wij geen nader onderzoek gedaan. Dit onderdeel van de melding ziet namelijk op de vraag of een rechtsgrond aanwezig is voor het bij u in rekening brengen van een boeterente. Dit betreft een conflict tussen u en [bank] over de gesloten overeenkomsten en is aldus een civielrechtelijk vraagstuk, waarvoor geen plaats is in een tuchtprocedure. De reden hiervoor is dat het bancaire tuchtrecht en het civiele recht uiteenlopende systematiek en andere doelen hebben. Daarnaast heeft de civiele rechter de specifieke kennis en ervaring die benodigd is voor de beoordeling van civiele conflicten. Deze zijn in eerste instantie niet belegd bij de Tuchtcommissie Banken. Niet is gebleken dat [beëdigde] met betrekking tot



de boeterente persoonlijk handelingen heeft verricht, waarbij aan hem een (voldoende ernstig) tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

Voor de volledigheid merk ik voorts het volgende op. In de melding wordt eveneens geklaagd over mogelijke fraude in uw financieringsdossier bij de bank, doordat valse handtekeningen op de kredietovereenkomst zouden zijn geplaatst. Voor zover hier al sprake zou zijn van onregelmatigheden of valselijkheden, is niet komen vast te staan dat [beëdigde] hierin ná 1 april 2015 enige (tuchtrechtelijk verwijtbare) rol in zou hebben gespeeld.

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 of een brief sturen naar:

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

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u nog vragen heeft, kunt u mij bereiken via telefoonnummer +31 (0)20 760 8090 of via info@tuchtrechtbanken.nl.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

mw. mr. C. Verboom-Kortlever
jurist