

**Tucht recht
Banken**

[melder]
[e-mailadres melder]

Datum
Amsterdam, 29 oktober 2018

Betreft
Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4025

Tuchtcommissie Banken
T +31 (0)23 751 52 10

Correspondentie verloopt bij
voorkeur per email:
secretariaat@secretariaat-tcb.nl

Geachte [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tucht recht Banken (hierna: de directeur) van 4 oktober 2018 te herzien. De directeur heeft beslist uw melding niet nader te onderzoeken en geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Deze door u ingediende melding heeft betrekking op [bankmedewerker 1], werkzaam bij [bank] te [locatie].

Uw melding

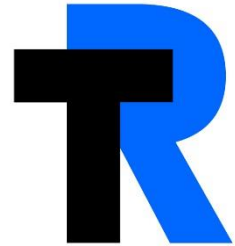
Uw melding van 30 juli 2018 houdt in dat [bankmedewerker 1] in zijn brief van 30 juli 2018 aan uw rechtsbijstandverlener een onjuiste mededeling heeft gedaan, door te schrijven dat een geldbedrag van € 1.000 door [bank] aan u is uitgekeerd uit coulance in een tussen u en [bank] bestaand verschil van inzicht over de hoogte van door u te betalen boeterente. In werkelijkheid is volgens u het bedrag aan u uitgekeerd om te voorkomen dat u een melding tegen enkele medewerkers van [bank] zou indienen bij de Stichting Tucht recht Banken. Daarnaast heeft [bankmedewerker 1] volgens u in een brief van 14 mei 2018 ten onrechte vermeld dat u in 2009 op gesprek bent geweest bij [bank] voor de verlenging van uw rentecontracten. U heeft de contracten via internet overgesloten. Verder plaatst u -zo begrijp ik uw melding- kanttekeningen bij de berekeningswijze van de boeterente die [bankmedewerker 1] in die brief uiteenzet.

Beslissing van de directeur en uw herzieningsverzoek

De directeur is van mening dat u uw stelling dat het geldbedrag van € 1.000 met een ander doel is uitgekeerd dan is vermeld in de brief van 30 juli 2018 onvoldoende hebt onderbouwd. Aan u is de gelegenheid geboden die stelling nader te onderbouwen, maar toen heeft u volstaan met een herhaling van uw stelling. De vraag of u in 2009 in persoon of via internet de rentecontracten heeft overgesloten vindt de directeur van zodanig ondergeschikt belang dat dit geen nader onderzoek rechtvaardigt.

In uw herzieningsverzoek schrijft u dat op 23 februari 2018 [bankmedewerker 2] van [bank] bij u thuis is geweest en dat u toen € 1.000 is geboden als u zou afzien van het indienen van een melding bij de Stichting Tucht recht Banken. De brief van [bank] waarin de boeterentes werden voorberekend heeft u pas na die afspraak ontvangen, zodat het bedrag van € 1.000 daar volgens u geen betrekking op kan hebben. U heeft bij uw herzieningsverzoek voorts de brief van [bankmedewerker 1] van 30 juli 2018 gevoegd, met een notitiebriefje waarop de uitbetaling van € 1.000 zou zijn bevestigd. U gaat daarnaast nader in op de berekening van de boeterentes, en de redenen waarom de berekening door [bank] volgens u niet klopt. U blijft ook bij uw klachtonderdeel dat ten onrechte in de brief van [bankmedewerker 1] van 14 mei 2018 is vermeld dat u in 2009 de rentecontracten in persoon hebt overgesloten, omdat hieruit volgens u blijkt hoe de [bank] met haar klanten omgaat.

Beoordeling van het herzieningsverzoek



Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

De punten die u in uw melding en in uw herzieningsverzoek naar voren brengt zijn in de kern onderdeel van een geschil tussen uzelf en [bank] omtrent het oversluiten van uw hypotheek, waarbij er onder meer verschil van inzicht bestaat over de berekeningswijze van de boeterente. Ik stel voorop dat het bancaire tuchtrecht niet het middel is om dit geschil te beslechten. Zoals de directeur terecht in zijn beslissing schrijft dient het tuchtrecht een ander doel, namelijk het aanspreken van bankmedewerkers op handelen dat in strijd is met de Gedragsregels. Dit betekent dat ik in uw aanmerkingen op berekeningswijze van de boeterente, geen aanleiding zie om de beslissing van de directeur te herzien.

Ook de vraag wat tijdens het gesprek op 23 februari 2018 tussen u en [bankmedewerker 2] is besproken en wat de reden is van de uitkering van € 1.000 heeft naar mijn oordeel (in hoofdzaak) betrekking op het geschil over de berekening van de boeterente. In uw brief van 30 januari 2018 aan de [bank] stelt u onder meer dat [bankmedewerker 3] u telefonisch informatie heeft gegeven over een vergelijkingsrente van 2% en het boetevrije percentage van een van uw leningen. In uw brief van 11 februari 2018 aan de [bank] heeft u onder andere vragen gesteld over het hanteren van 1,6% als vergelijkingsrente door de bank in plaats van de volgens u toegezegde vergelijkingsrente van 2%. Hieruit volgt dat u reeds vóórdat [bankmedewerker 1] bij u thuis is geweest op 23 februari 2018 contact had met de [bank] over de te betalen boeterente. Uw stelling dat het geldbedrag van € 1.000 geen verband kan houden met de boeterente omdat de brief daarover u nog niet had bereikt volg ik dus niet. Ik acht aannemelijk dat [bankmedewerker 1] u heeft bezocht om de berekeningswijze van de boeterente en de communicatie daarover met u te bespreken en op te lossen.

Met de directeur ben ik van mening dat u de stelling dat [bankmedewerker 1] (opzettelijk) niet de waarheid spreekt over de reden voor het aan u uitkeren van de € 1.000 niet zodanig heeft onderbouwd dat dit als zelfstandige klacht een tuchtrechtelijk onderzoek rechtvaardigt. De beslissing van de directeur om dat onderzoek niet in te stellen vind ik in het licht van wat u aanvoert niet onbegrijpelijk. Hetzelfde geldt voor zijn beslissing dat de vraag of u in 2009 in persoon of via internet het contract heeft overgesloten van onvoldoende gewicht is om zo'n onderzoek te rechtvaardigen. Ik zal de beslissing van de directeur dan ook in stand laten.

De beslissing

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

M.E. Olthof
Secretaris Tuchtcommissie Banken