

Beslissing

Beslissing d.d. 20 december 2017 ex art. 3.9.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

DE ALGEMEEN DIRECTEUR, mr. J. Brouwer,
benoemd door de Stichting Tucht recht Banken,
KLAGER,
gemachtigden: mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. L.E. Verwey,

tegen

[verweerder],
werkzaam geweest bij [bank],
VERWEERDER.

1. Het verloop van de procedure

1.1 Op 12 juni 2016 heeft [meldster] (verder: meldster) een melding ingediend bij Stichting Tucht recht Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerder, werkzaam geweest bij [bank] (verder: de bank).

1.2 Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding bij brief van 29 juni 2016 beslist om geen klacht aan de tuchtcommissie voor te leggen. Meldster heeft per e-mailbericht van 29 juni 2016 om herziening van deze beslissing verzocht. De voorzitter van de tuchtcommissie heeft hierop het herzieningsverzoek in behandeling genomen. In het kader van dit herzieningsverzoek is verweerder in de gelegenheid gesteld zijn standpunt kenbaar te maken. Verweerder heeft hierop per e-mailbericht van 15 november 2016 op de inhoud van de melding gereageerd. De voorzitter heeft het dossier voorts laten aanvullen met de binnen de bank geldende regels en/of het geldende beleid omtrent het verstrekken van stukken aan klanten. Bij beslissing van 5 december 2016 heeft de voorzitter de beslissing van klager om geen klacht aan de tuchtcommissie voor te leggen herzien.

1.3 Klager heeft hierop een onderzoek ingesteld naar aanleiding van de melding. Meldster is op 11 januari 2017 telefonisch gehoord door de gemachtigden van klager. Op 29 maart 2017 is verweerder telefonisch door de gemachtigden van klager gehoord. Op 25 april 2017 is meldster nader telefonisch gehoord door de gemachtigden van klager. Per e-mailbericht van 20 juli 2017 heeft verweerder een nadere reactie verzonden aan klager. Het onderzoek heeft geresulteerd in een klachtrapport dat bij brief van 9 oktober 2017 bij de secretaris van de tuchtcommissie is ingediend.

1.4 Per e-mailbericht van 9 oktober 2017 is het klachtrapport door de secretaris van de tuchtcommissie aan verweerder gezonden.

1.5 Op de vergadering van 22 november 2017 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze vergadering zijn verschenen de gemachtigden van klager, mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. L.E. Verwey. Verweerder heeft via een telefonische verbinding deelgenomen aan de vergadering.

1.6 Mevrouw C. Verboom-Kortlever heeft op genoemde vergadering het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een schriftelijke pleitnotitie die bij de stukken is gevoegd. Verweerder heeft het woord gevoerd.

2. De vaststaande feiten

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

2.1 Verweerder was vanaf 1 januari 1992 werkzaam bij de bank en was ten tijde van de feiten waarop de klacht betrekking heeft hoofd van de afdeling [Bijzonder Beheer]. Per 1 oktober 2016 is het dienstverband van verweerder beëindigd.

2.2 Verweerder heeft op 4 december 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.3 Meldster is in 2007 een franchise-onderneming van [bedrijf] gestart. Ten behoeve van deze franchise-onderneming heeft meldster een financieringsovereenkomst met de bank gesloten. Nadat financiële problemen ontstonden in de onderneming van meldster, is het dossier van meldster binnen de bank overgedragen aan de afdeling [Bijzonder Beheer] van de bank.

2.4 Meldster stelt dat de in 2007 afgesloten financieringsovereenkomst tot stand is gekomen op basis van onjuiste taxatierapporten en valse omzetsprognoses. Franchisegever [bedrijf] zou volgens meldster doelbewust een te positief beeld hebben geschetst van de te verwachten omzet. Mede op basis van deze onjuiste informatie zou de bank tot kredietverstrekking hebben beslist. Meldster en [bedrijf] hebben hierover een conflict. Meldster heeft het voornemen geuit om aangifte bij de politie tegen [bedrijf] te doen. Meldster is van oordeel dat de bank bij de totstandkoming van de financieringsovereenkomst onvoldoende rekening heeft gehouden met haar belangen als klant van de bank door aan haar een krediet te verstrekken op basis van onjuiste gegevens, aangeleverd door de franchisegever, terwijl de bank volgens meldster wist dat deze gegevens onjuist waren.

2.5 Op 30 november 2015 heeft bij de bank een gesprek plaatsgevonden met meldster en [persoon 1] (aan wie een soortgelijk krediet was verstrekt) over de financiële situatie van meldster en [persoon 1]. Aan dit gesprek namen namens de bank deel verweerder en [bankmedewerker 1] (hierna: [bankmedewerker 1]). [Bankmedewerker 1] was directeur van de afdeling MKB.

2.6 Naar aanleiding van voornoemd gesprek wordt op 16 december 2015 namens de bank aan meldster bericht dat de bank bereid is om de openstaande schuld kwijt te schelden. Hiertoe wordt door [incassobureau], de organisatie die zich namens de bank bezighoudt met de afwikkeling van de schuld van meldster, een vaststellingsovereenkomst aan meldster verzonden. Op 9 januari 2016 stuurt meldster aan verweerder een e-mailbericht waarin zij meedeelt dat zij de vaststellingsovereenkomst vanwege de daarin opgenomen geheimhoudingsclausule en handhaving van de BKR-registratie niet wenst te tekenen. In dit e-mailbericht geeft meldster voorts aan dat zij de advocaat van de bank, alsmede [incassobureau] meermalen heeft verzocht om inzage in haar stukken, maar dat dit haar telkens is geweigerd.

2.7 Per e-mailbericht van 15 februari 2016 verzoekt meldster aan verweerder en [bankmedewerker 1] om een afschrift van/inzage in de financieringsstukken. Meldster onderbouwt dit verzoek door te stellen 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-mailbericht als volgt gereageerd op het verzoek van meldster:

“Beste [meldster],

De behandeling van uw dossier loopt via [incassobureau], zoals eerder is aangegeven. [Medewerker incassobureau] [ook in cc] is op de hoogte.

Met vriendelijke groet,

[Verweerder]
[Bank] / [Bijzonder Beheer]”

2.8 Per e-mailbericht van 17 februari 2016 gericht aan verweerder, [bankmedewerker 1] en [medewerker incassobureau], werkzaam bij [incassobureau], heeft meldster haar verzoek om verstrekking van stukken herhaald.

2.9 Per e-mailbericht van 17 maart 2016 bericht verweerder aan meldster en in cc aan [bankmedewerker 1] en [medewerker incassobureau], het volgende:

“Geachte [meldster],

Wij hebben u laten weten dat de behandeling van het dossier bij [incassobureau] loopt. Zeker nu wij de incasso hebben opgeschort, kunnen wij niets voor u doen. Met uw aanvullende vragen kunt u bij [incassobureau] terecht.

Zoals aan u doorgegeven, wordt de incasso van onze vordering voorlopig aangehouden. Wij doen dit om u tijd te geven om eventueel alsnog met ons aanbod in te stemmen. Daarmee kan u het dossier sluiten en wordt u niet langer aansprakelijk

gehouden voor de openstaande vordering. Indien u alsnog op het aanbod in mocht willen gaan, dan verzoeken wij u dit aan [incassobureau]kenbaar te maken.

Uit het vonnis van 15 juli 2014 tussen u en [bedrijf] maken wij op dat tussen u en [bedrijf] een vaststellingsovereenkomst is gesloten die mede was bedoeld om een einde te maken aan de discussie tussen u en [bedrijf] 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 [bedrijf]. Indien er sprake is van strafbare feiten dan kunt u daarvan aangifte doen, zo staat het ook opgenomen in het vonnis van 15 juli 2014. Wij hebben geen stukken zien langskomen die duiden op frauduleus handelen. Dat een bedrijf niet slaagt of dat gewenste omzetten niet gehaald worden, kan verschillende bedrijfs(economische) redenen hebben.

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

Met vriendelijke groet,

[Verweerder]

[Bank]

2.10 Per e-mailbericht van 17 maart 2016 gericht aan meldster, verweerder en [bankmedewerker 1] heeft advocate N.M. Slump verzocht om meldster inzage in het kredietdossier te geven.

2.11 Per e-mailbericht van 21 maart 2016 gericht aan [bankmedewerker 1] heeft meldster gewezen op haar eerdere e-mailbericht aan verweerder van 17 maart 2016. In dit e-mailbericht geeft meldster aan dat [medewerker incassobureau] niet reageert op haar verzoeken. Meldster herhaalt voorts haar verzoek om haar financieringsdossier. Uit het dossier is niet gebleken dat op dit e-mailbericht is gereageerd.

2.12 Per e-mailbericht van 2 juni 2016 gericht aan verweerder en [bankmedewerker 1] verzoekt meldster nogmaals om het financieringsdossier. Per e-mailbericht van 3 juni 2016 reageert verweerder als volgt op het verzoek.

“Beste [meldster]-

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

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

Met vriendelijke groet,

[Verweerder]
[Bank] / [Bijzonder Beheer]”

2.13 In reactie op dit e-mailbericht herhaalt meldster per e-mailberichten van 3 en 12 juni 2016 haar verzoek om een afschrift van het financieringsdossier.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1 Het klachtrapport houdt in dat verweerder in strijd heeft gehandeld met de Gedragsregels 3 en 4. Primair is klager van oordeel dat deze schending onvoldoende ernstig is om aan verweerder een tuchtrechtelijk verwijt te maken. De klacht dient hierom niet-ontvankelijk, althans ongegrond, te worden verklaard. Subsidiair is klager van oordeel dat, indien de tuchtcommissie de klacht gegrond acht, aan verweerder geen maatregel dient te worden opgelegd. Tijdens de vergadering van 22 november 2017 heeft klager gesteld dat de klacht uitsluitend ziet op de communicatie tussen verweerder en meldster naar aanleiding van de door meldster gedane verzoeken.

3.2 Klager voert, kort samengevat, ter onderbouwing van dit standpunt het volgende aan. Een beslissing op een verzoek om inzage in stukken, of afschriften daarvan dan wel om stukken te verstrekken betreft een beslissing van de bank die bij monde van een bankmedewerker wordt medegedeeld. Als een dergelijk verzoek een wettelijke grondslag heeft, zoals artikel 35 Wet bescherming persoonsgegevens, dan betreft een conflict daarover een civielrechtelijk conflict. Het tuchtrecht is niet bestemd om dergelijke geschillen te beslechten. Dit kan slechts anders zijn als bij de behandeling van het verzoek de bankierseed en de daarmee samenhangende gedragscode zijn geschonden.

3.3 Klager wijst er op dat meldster herhaaldelijk heeft verzocht om afschriften van en/of inzage in haar financieringsdossier en dat zij daarbij heeft vermeld om welke stukken het gaat en welk belang zij bij de stukken heeft. Volgens klager had het op de weg van verweerder gelegen deze verzoeken door te sturen naar een behandelaar van de afdeling [Bijzonder Beheer], die de verzoeken conform het beleid van de bank en op de juiste wijze had kunnen beoordelen. Dat verweerder van mening was dat inzage door melder geen nut had, nu zij reeds een vaststellingsovereenkomst had gesloten met de franchisegever, maakt dit niet anders.

3.4 Klager stelt dat verweerder er blijkens zijn reactie op de melding ten onrechte vanuit is gegaan dat vanwege de omstandigheid dat de bank geen verdere invorderingsactie zou ondernemen, het dossier daarom was gesloten. Hiermee is verweerder voorbijgegaan aan het feit dat het financieringsdossier nog steeds door meldster kan worden opgevraagd.

3.5 Volgens klager heeft verweerder zich door op deze wijze te handelen niet gehouden aan de Gedragsregels. Verweerder had de bedoeling had om, mede gelet op de emotionele toestand van meldster, de financiële problemen van meldster op een bevredigende manier op te lossen. Verweerder verkeerde in de veronderstelling dat, door meldster te verwijzen naar [incassobureau] en de incassomaatregelen in te trekken, haar zo goed mogelijk had geholpen. Het handelen van verweerder is onder deze omstandigheden, aldus klager, onvoldoende ernstig om hem een tuchtrechtelijk verwijt te maken.

3.6 Klager heeft verzocht de klacht niet-ontvankelijk, dan wel ongegrond te verklaren. Indien de tuchtcommissie de klacht gegrond acht, dient aan verweerder geen maatregel te worden opgelegd.

3.7 Verweerder heeft ter vergadering het volgende verklaard. Bij klanten van de bank bij wie in het kader van een verstrekt krediet betalingsachterstanden ontstaan, komen de behandeling van deze klanten onder de afdeling [Bijzonder Beheer] te vallen. De behandeling van kleinere klanten, waartoe ook meldster behoorde, werd doorgestuurd naar [incassobureau]. Met betrekking tot meldster liep de afwikkeling van het krediet bij [incassobureau] vast. Verweerder heeft het vervolgens op zich genomen om voor dit dossier, samen met [bankmedewerker 1], een oplossing te vinden. Eind 2015 heeft met meldster een gesprek plaatsgevonden waarbij verweerder, samen met [bankmedewerker 1], namens de bank aanwezig was. De oplossing werd geboden door voor te stellen om de resterende schuld kwijt te schelden. Omdat meldster e-mailberichten bleef sturen aan verweerder en [bankmedewerker 1], heeft [bankmedewerker 1] aan verweerder gevraagd of het voor meldster duidelijk was wie haar aanspreekpunt was. Verweerder heeft aan [bankmedewerker 1] gemeld dat hij de communicatie met meldster op zich zou nemen en aan meldster duidelijk zou maken dat zij bij [incassobureau] moest zijn. In de e-mails die door verweerder aan meldster zijn verzonden heeft hij meldster daarop gewezen. Gevraagd naar de e-mail die door mevrouw Slump is verstuurd heeft verweerder verklaard dat het niet bekend was of zij de advocaat was van meldster. Het was verweerder niet bekend of het dossier van meldster nog bij de bank aanwezig was of dat het dossier ook feitelijk aan [incassobureau] was overgedragen. Verweerder heeft geprobeerd om de situatie met meldster op te lossen en aan te geven waar zij terecht kon met haar verzoeken.

4. De gronden van de beslissing

4.1. Ten aanzien van de ontvankelijkheid van de klacht, overweegt de tuchtcommissie als volgt. De in de klacht omschreven gedragingen, betreffen gedragingen van een beëdigd bankier die duidelijk zijn omschreven en met stukken zijn onderbouwd. De klacht voldoet daarmee aan de daaraan gestelde eisen. Bij de beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht slaat de tuchtcommissie geen acht op de ernst van de gedragingen, aangezien dit een inhoudelijke beoordeling van de klacht vergt. De tuchtcommissie acht de ingediende klacht ontvankelijk.

4.2. Klager heeft ter vergadering het standpunt ingenomen dat de verwijtbare gedraging uitsluitend ziet op de communicatie tussen verweerder en meldster naar aanleiding van de door meldster gedane verzoeken. De verwijtbare gedraging dat verweerder met strijd met punt 10 van de Handreiking bijzonder Beheer heeft gehandeld, zoals aanvankelijk ten grondslag was gelegd aan de klacht, is ter vergadering niet gehandhaafd zodat de tuchtcommissie hierover geen oordeel zal geven.

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

3. De bankmedewerker stelt de belangen van de klant centraal.

4.4. De in het klachtrapport omschreven gedragingen van verweerder hebben betrekking op zijn handelen naar aanleiding van herhaalde verzoeken van meldster om afschriften van stukken. De achtergrond van deze verzoeken van meldster hangt samen met de stelling van meldster dat – kort gezegd – de kredietverlening op een onjuiste wijze tot stand is gekomen. De tuchtcommissie oordeelt echter niet over de totstandkoming van het krediet en de omstandigheden die daarbij een rol hebben gespeeld. Het geschil dat hierover tussen de bank en verweerder is gerezen, betreft een civielrechtelijk conflict dat moet worden onderscheiden van de in het klachtrapport omschreven gedragingen.

4.5. De tuchtcommissie overweegt ten aanzien van de gegrondheid van de klacht als volgt. Nadat meldster niet meer aan haar verplichtingen kon voldoen, werd de behandeling van haar dossier door de bank uit handen gegeven aan [incassobureau]. Deze overdracht leidde niet tot een bevredigende afwikkeling. Verweerder en [bankmedewerker 1] hebben daarom alsnog geprobeerd met meldster tot een oplossing te komen. Verweerder en [bankmedewerker 1] hebben namens de bank op 30 november 2015 deelgenomen aan een gesprek dat met meldster werd gevoerd en tijdens dit gesprek is beslist om de openstaande schuld van meldster kwijt te schelden. Na dit gesprek heeft verweerder met [bankmedewerker 1] afgesproken dat verweerder de communicatie met meldster zou oppakken. Verweerder was gelet op zijn rol en aanwezigheid tijdens het gesprek op 30 november 2015 en de daarna gemaakte afspraak met [bankmedewerker 1] verantwoordelijk voor (toezicht op) de communicatie met meldster.

4.6. Verweerder heeft in de communicatie met meldster volstaan met een (herhaalde) verwijzing naar [incassobureau] zonder een reactie te geven op haar verzoeken om inzage in en afschriften van stukken. Verweerder heeft de e-mailberichten aan meldster in cc aan (een medewerker van) [incassobureau] verstuurd zonder navraag te doen bij [incassobureau] naar de stand van zaken met betrekking tot het verzoek van meldster. Evenmin heeft verweerder binnen de bank geverifieerd of laten verifiëren of de door meldster verzochte informatie beschikbaar was en of deze aan haar kon worden verstrekt. Ook nadat meldster had aangegeven dat zij bij [incassobureau] geen gehoor vond, is verweerder niet nagegaan waarom zij geen reactie kreeg. Het dossier van meldster was overgedragen aan [incassobureau], zodat zij buiten verweerder (en [bankmedewerker 1]) binnen de bank geen aanspreekpunt meer had. De informatie waar meldster om vroeg, zag echter op informatie die de bank ten tijde van de kredietverstrekking zou hebben ontvangen. Het is ook daarom begrijpelijk dat meldster haar verzoeken om informatie richtte tot verweerder. Dat het voor meldster een belangrijke kwestie betrof, moet verweerder hebben begrepen, temeer daar ook een advocate namens meldster het verzoek om stukken heeft herhaald.

4.7. Onder deze omstandigheden had van verweerder een meer actieve houding mogen worden verwacht bij de beantwoording van de verzoeken van meldster. Mede gelet op de bijzondere betrokkenheid van verweerder bij het dossier van meldster, alsmede gelet op zijn functie als hoofd van de afdeling [Bijzonder Beheer], had verweerder op dusdanige wijze moeten handelen dat meldster op een adequate manier zou worden geholpen. Verweerder had erop toe moeten zien dat de verzoeken van meldster, conform het daartoe strekkende beleid van de bank, zouden worden behandeld en beantwoord. Verweerder had meldster hierover moeten (laten) inlichten. Door dit na te laten is verweerder tekort geschoten in zijn communicatie met meldster en heeft hij door op deze wijze te handelen het belang van meldster niet centraal gesteld.

4.8. De tuchtcommissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat verweerder in strijd heeft gehandeld met gedragsregel 3 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode. De tuchtcommissie acht deze schending, anders dan klager heeft betoogd, voldoende ernstig nu meldster een concreet en zwaarwegend belang had bij het verkrijgen van de door haar gevraagde informatie. Verweerder heeft dit belang van meldster niet op juiste wijze ingeschat en hij heeft niet datgene gedaan wat van hem als hoofd van de afdeling [Bijzonder Beheer] mocht worden verwacht en binnen zijn mogelijkheden lag. De tuchtcommissie zal de klacht gegrond verklaren en zal alles overwegend, gelet op de ernst daarvan, aan verweerder de maatregel van berisping opleggen.

5. De beslissing

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht gegrond,

legt aan verweerder de maatregel van berisping op.

Aldus beslist door mr. A.P.M. van Rijn, voorzitter, prof. dr. A.J.C.C.M. Loonen en mr. F.B. Demenint, in aanwezigheid van mr. M. Bijleveld, secretaris.

voorzitter

secretaris

Deze beslissing is aan partijen verzonden op 20 december 2017.

Ingevolge artikel 4.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerder en klager tegen deze beslissing binnen 1 maand na dagtekening van de beslissing daarvan hoger beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.