

[melder]

Per email: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 28 oktober 2019

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4331, 4342 - 4345

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

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

Geachte [melder],

U hebt verzocht om de beslissingen van de Algemeen Directeur van de Stichting Tucht recht Banken (hierna: de directeur) van 31 juli 2019 te herzien. De directeur heeft besloten om uw meldingen van 11 maart 2019 resp. 7 april 2019 niet nader te onderzoeken en geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (hierna: de tuchtcommissie). Uw meldingen zien op [bankmedewerker 1] (4331), [bankmedewerker 2] (4342), [bankmedewerker 3] (4343), [bankmedewerker 4] (4344) en [bankmedewerker 5] (4345), allen werkzaam bij of voor [bank].

Het voortraject

Uw meldingen betreffen de betrokkenheid van voornoemde bankmedewerkers bij uw verzoek aan de bank om de hypothecaire lening in verband met uw woning voort te zetten na het overlijden van uw echtgenoot. Voor een uiteenzetting van uw meldingen en de beslissingen van de directeur verwijs ik naar de brieven van de directeur van 31 juli 2019 in de verschillende zaken. U bent het er niet mee eens dat de directeur heeft besloten om geen klachten voor te leggen aan de tuchtcommissie en heeft herzieningsverzoeken ingediend. Op de inhoud van uw herzieningsverzoeken ga ik hieronder bij de beoordeling van die verzoeken in.

Beoordeling van de herzieningsverzoeken

Ik heb uw herzieningsverzoeken beoordeeld en kom tot de volgende conclusies.

Uw meldingen hebben betrekking op de behandeling van uw verzoek aan de bank om de hypothecaire lening in verband met uw woning na het overlijden van uw echtgenoot voort te zetten. Uit uw meldingen en herzieningsverzoeken maak ik op dat een belangrijk onderdeel van uw klacht is dat de bankmedewerkers uiteindelijk niet met die voortzetting hebben ingestemd. U bent het daar niet mee eens en volgens u is dit in strijd met de geldende wettelijke regels. Bovendien spreken de bankmedewerkers volgens u soms ten onrechte over herfinanciering, terwijl het gaat om de voortzetting van uw hypothecaire lening.

Ik stel voorop dat de tuchtcommissie niet de instantie is die kan onderzoeken of de bank terecht en op goede gronden heeft besloten om de hypothecaire lening niet voort te zetten. Dat geldt ook voor de beantwoording van de vraag of het gaat om een herfinanciering of een voortzetting van deze lening. Het bancaire tucht recht is bedoeld om bankmedewerkers persoonlijk aan te spreken op ernstig verwijtbaar gedrag. Het is in beginsel niet bedoeld om zakelijke beslissingen die namens de bank zijn genomen inhoudelijk te toetsen. Voor zover uw klacht is dat de bankmedewerkers aan uw klantbelang tekort hebben gedaan door (kort gezegd) uw verzoek af te wijzen, kan dat

niet tot herziening leiden. Zij hebben namens de bank het standpunt ingenomen dat, gelet op alle omstandigheden, de bank in uw geval niet verplicht is mee te werken aan de voortzetting van uw hypothecaire lening. Dat u een andere opvatting heeft en het niet eens bent met het besluit van de bank, maakt nog niet dat de bankmedewerkers de bankierseed hebben geschonden.

Uit de stukken die u bij uw meldingen heeft gevoegd is mij niet gebleken dat de bankmedewerkers bij de behandeling van uw dossier onzorgvuldig, of anderszins in strijd met de bankierseed te werk zijn gegaan.

Wat betreft [bankmedewerker 2] en [bankmedewerker 3] geldt daarbij dat zij naar mijn oordeel niet in strijd met de bankierseed hebben gehandeld door de kinderen van uw wijlen partner te benaderen. Uit de brief van [bankmedewerker 4] van 20 januari 2017 blijkt dat de bank het onder hun zorgplicht vond vallen om contact op te nemen met de kinderen van uw overleden partner, omdat zij als mede-erfgenamen tevens als klant van de bank konden worden aangemerkt en de bank daarom ook hun belangen in acht diende te nemen. De bank kon de positie van deze mede-erfgenamen niet wijzigen (hen ontslaan uit hoofdelijke aansprakelijkheid) zonder ze daarover te informeren. Dat is naar mijn oordeel een begrijpelijk standpunt. In zoverre is er geen sprake van het ongeoorloofd delen van vertrouwelijke informatie met de kinderen, en is de bankierseed niet geschonden.

U verwijt [bankmedewerker 4] hoofdzakelijk dat hij (vervolgens) niet heeft willen meewerken aan het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de kinderen. Dit is een zakelijke beslissing van de bank, die [bankmedewerker 4] u heeft medegedeeld. Onder verwijzing naar hetgeen ik hiervoor schreef over beslissingen van de bank die in beginsel niet door de tuchtcommissie worden getoetst, kan ook dit onderdeel niet tot herziening leiden. Het is mij op basis van de stukken die u bij uw meldingen heeft gevoegd ook niet gebleken dat [bankmedewerker 4] zich in het contact met u onprofessioneel of zelfs intimiderend heeft opgesteld. Toetsing door de tuchtcommissie aan de gedragsregel is daarom niet aan de orde.

Ten aanzien van uw klachten over [bankmedewerker 5] onderschrijf ik de conclusies van de Algemeen Directeur in zijn beslissing.

Ten aanzien van alle voorgenoemde personen is mij niet gebleken dat zij u geïntimideerd hebben.

U houdt [bankmedewerker 1] als CEO van de bank verantwoordelijk voor de fouten die andere bankmedewerkers volgens u hebben gemaakt, temeer omdat hij in gesprekken met u vertrouwelijke, prudente en spoedige voortgang van uw dossier heeft toegezegd. Dit is hij volgens u niet nagekomen. Uit hetgeen ik hiervoor schreef volgt echter dat mij niet is gebleken dat de bankmedewerkers die bij uw dossier betrokken zijn de bankierseed hebben geschonden. [Bankmedewerker 1] heeft de bankierseed ook niet geschonden door de behandeling van uw dossier over te dragen aan andere bankmedewerkers. Van hem kan als CEO niet worden verwacht dat hij de behandeling zelf ter hand zou nemen.

Uit de door u ingediende stukken leid ik af dat u door een verschil van inzicht een zakelijk conflict hebt gekregen met de bank. Doordat de bank niet aan uw verzoek heeft voldaan ondervindt u negatieve gevolgen. In uw situatie, die is ontstaan door het overlijden van uw partner is dit betreuenswaardig, maar niet gezegd worden dat enkel door het feit dat de bankmedewerkers het niet met u eens zijn, zij de bankierseed hebben geschonden. Dat de bankierseed mede inhoudt dat uw klantbelang centraal moet worden gesteld, betekent niet dat de bank u in het gelijk moet stellen ook als zij het niet met u eens is. Ook wat betreft de wijze waarop de bankmedewerkers u in dit

dossier tegemoet zijn getreden is mij niet gebleken van ongeoorloofdheden, hoewel u dat misschien anders heeft ervaren. Dit alles brengt mij tot de conclusie dat de directeur begrijpelijkerwijs heeft besloten om geen verder onderzoek te doen naar u meldingen en geen klachten voor te leggen aan de tuchtcommissie. Uw herzieningsverzoeken zal ik daarom afwijzen.

De beslissing

Uw verzoeken tot herziening worden afgewezen.

Tegen deze beslissing staat geen beroep open.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

M.E. Olthof
Secretaris Tuchtcommissie Banken