



**Tuchtrect
Banken**

Mevrouw [melder]

Per e-mail:

datum

5 december 2016

betreft

Beslissing op herzieningsverzoek

Geachte mevrouw [melder],

U hebt mij verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrect Banken (hierna: de directeur) van 29 juni 2016 te herzien. De beslissing betreft het niet voorleggen van een door u ingediende klacht aan de Tuchtcommissie Banken. In uw melding van 13 juni 2016 noemt u de betrokken bankmedewerker de heer [naam]. Uit de stukken volgt echter dat uw melding betrekking heeft op [beëdigde]. Nu er geen misverstand over kan bestaan dat de melding betrekking heeft op laatstgenoemde, heb ik heb kennisgenomen van de stukken die betrekking hebben op deze melding. Naar mijn oordeel heeft de directeur uw email van 29 juni 2016 terecht aangemerkt als een verzoek tot herziening, hoewel uw email niet een expliciet verzoek tot herziening bevat.

Uw melding heeft betrekking op het weigeren van het verstrekken van stukken uw (financierings-) dossier bij de bank nadat u daarom had verzocht.

In de inhoud van de stukken heb ik aanleiding gezien nadere vragen te stellen aan de directeur. Allereerst heb ik op 26 augustus 2016 verzocht het dossier te laten aanvullen met de geldende regels en/of het geldende beleid omtrent het verstrekken van stukken aan klanten. Nadat hierop een reactie is ontvangen, heb ik op 26 september 2016 de directeur verzocht om aan [beëdigde] te vragen of het juist is dat niet alle stukken zijn verstrekt en – indien dat het geval is – of hij kan aangeven om welke reden / op welke grond niet alle stukken aan u zijn verstrekt. Op laatst genoemd verzoek is per email van 15 november 2016 een reactie van [beëdigde] binnengekomen die aan het dossier is toegevoegd. Deze reactie behelst onder meer het volgende:

“Gegeven de moeilijke situatie waarin mevrouw [melder] zich bevond heeft [bank] aangeboden haar resterende rekening courant krediet buiten invordering te stellen, zodat ze het boek kon sluiten en naar de toekomst kon gaan kijken. Mevrouw [melder] is hier vervolgens niet op ingegaan. [Bank] heeft haar desalniettemin medegedeeld dat de bank geen verdere invorderingsactie zou ondernemen, waarmee de zaak voor ons tot een einde was gekomen. Omdat [bank] er vanuit ging dat hiermee het dossier was gesloten, is niet ingegaan op het verzoek om (additionele) stukken ter beschikking te stellen.”

Aan het dossier is door de directeur voorts toegevoegd een email van 14 oktober 2016. Deze email bevat als bijlage onder meer een email van advocate mr. Slump van 11 oktober 2016, gericht aan mevrouw Wörst werkzaam bij Stichting Tuchtrect Banken. Deze email heeft mr. Slump, naar ik begrijp, namens u verzonden. Gelet op de hiervoor genoemde chronologie is deze email aan het dossier toegevoegd terwijl het herzieningsverzoek reeds door mij in behandeling was genomen. Het gaat om een aanvulling van het dossier, zonder dat op dit punt door mij om aanvulling was gevraagd. Aangezien de directeur er desalniettemin voor heeft gekozen om het dossier met deze stukken aan te vullen, zal ik deze stukken betrekken in de beoordeling van het herzieningsverzoek.

In de hiervoor bedoelde email van mr. Slump, wijst zij op de door haar meegestuurde "Handreiking Bijzonder Beheer" van de Nederlandse Vereniging van Banken. In deze handreiking staat onder punt 10 vermeld:

"Toegang tot relevante informatie. Het is belangrijk dat klanten toegang hebben tot alle relevante informatie over hun financiering. Als een klant niet (meer) beschikt over eerder verstrekte of ontvangen informatie zal de bank die op verzoek overhandigen. Dat geldt ook voor gespreksverslagen."

Gelet op de inhoud van de hiervoor vermelde tekst in samenhang met de hiervoor geciteerde email van [beëdigde] ben ik van oordeel dat mogelijk sprake zou kunnen zijn van schending van gedragsregels 3 en 4 van de gedragscode behorende bij de bankierseed. In deze regels staat respectievelijk kort gezegd vermeld dat de bankmedewerker de belangen van de klant centraal stelt en zich houdt aan de geldende wetten en regels.

Op grond van het voorgaande ben ik tot het oordeel gekomen om de beslissing van de directeur te herzien.

Het voorgaande betekent dat uw klacht ter verdere behandeling aan de directeur zal worden verzonden, waarna deze de klacht conform artikel 2.2.8 van het Tuchtreglement Bancaire Sector zal voorleggen aan de Tuchtcommissie Banken.

U zult op de hoogte worden gesteld van het verdere verloop van de procedure.

Hoogachtend,

Mr. M. Jurgens

Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

Mr. M. Bijleveld

Secretaris Tuchtcommissie Banken