



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk en Persoonlijk

Mevrouw [melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 23 juli 2020

Betreft

Uw meldingen 4517 en 4518

Onderwerp

Beslissing

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 mevrouw [melder],

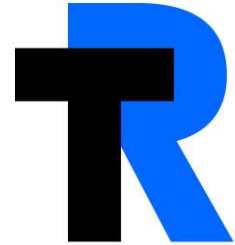
Op 16 juni 2020 hebt u bij ons meldingen ingediend over de heer [bankmedewerker 1], [functie] en de heer [bankmedewerker 2], [functie], beiden werkzaam bij [bank] (verder: de bank). Omdat u van oordeel bent dat beide heren een gedeeld standpunt hebben en de meldingen en stukken in beide dossiers identiek zijn, worden beide zaken in één beslissing behandeld. Hierbij informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw meldingen houden – kort samengevat – in dat de bank u heeft medegedeeld dat [bedrijf 1] en uw eenmanszaak [bedrijf 2] niet in aanmerking komen voor de BMKB-C regeling. Eén van de redenen zou zijn dat onvoldoende perspectief op bedrijfscontinuïteit is geconstateerd. De heer [bankmedewerker 2] zou vervolgens wel een (verruiming van uw bestaande) krediet hebben geopperd met uw woning (die u niet meer bezit) als onderpand. U vindt het laakbaar dat een krediet met een dergelijk – voor uw eigen risico komend – onderpand wel mogelijk zou zijn geweest, terwijl tegelijkertijd de bedrijfscontinuïteit (volgens de bank) ter sprake stond. U bent van oordeel dat hierdoor de zorgplicht en het klantbelang worden geschonden want, stel dat u uw woning in onderpand had gegeven, dan had u uw woning kunnen verliezen. Voorts heeft de bank getracht haar eigen positie te verbeteren, mede doordat uw woning als extra onderpand zou gelden voor het reeds bestaande krediet. Tot slot bent u van mening dat beide heren een ongepast vlerkerige toon hebben aangeslagen en zich ongepast hebben gedragen mede door de hoge klanttevredenheidsscores die als onderbouwing van de continuïteit horen, weg te honen. U bent van oordeel dat beide heren door bovengenoemde handelwijze in strijd met de bancaire gedragsregels handelen.

Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.



Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

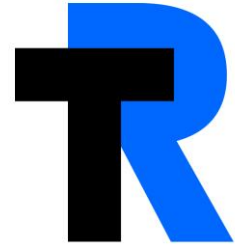
In de tuchtrectelijke procedure staat het handelen en/of nalaten van individuele bankmedewerkers centraal. Het gaat daarbij om hun persoonlijke gedragingen. U hebt uw meldingen dat de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] een persoonlijk tuchtrectelijk verwijt kunnen worden gemaakt, onvoldoende onderbouwd. Uit de door u ingediende stukken blijkt dat enkel de e-mails van 3 april 2020 en 6 april 2020 door de heer [bankmedewerker 2] zijn geschreven. De Algemeen Directeur acht de inhoud van deze e-mails geen blijk geven van zorgplicht schending, een ongepaste toon of anderszins van handelen in strijd met de bancaire gedragsregels door de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2]. Daarnaast hebt u de melding onderbouwd met een e-mailwisseling tussen u en de heer [bankmedewerker 3] in de periode van 21 april tot 18 mei 2020. Uit de inhoud van deze e-mails volgt naar het oordeel van de Algemeen Directeur eveneens niet dat de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] de bankierseed hebben geschonden.

Schending zorgplicht en klantbelang

Uit de door u verstrekte stukken volgt dat de bank heeft geoordeeld dat een BMKB-C krediet voor [bedrijf 1] en uw eenmanszaak [bedrijf 2] niet tot de mogelijkheden behoort. Uit de e-mail van de heer [bankmedewerker 2] van 6 april 2020 volgt voorts dat de bank andere mogelijkheden heeft onderzocht om uw kredietbehoefte op te vangen. Daarbij is het vanzelfsprekend dat (toekomstige en bestaande) zekerheden worden onderzocht. Dat het BMKB-C krediet niet tot de mogelijkheden behoorde wegens – onder meer – onvoldoende bedrijfscontinuïteit, betekent niet zonder meer dat de bank niet om zekerheden mag vragen om (andere) vormen van kredietverlening te onderzoeken. De Algemeen Directeur is van oordeel dat niet is gebleken dat de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] hun zorgplicht hebben geschonden, of dat louter in het belang van de bank is gehandeld. Het is immers ook in het belang van de klant om alle mogelijkheden grondig te onderzoeken. Zo had de bank bij andere zekerheidsrechten een nieuwe of andere beoordeling voor een kredietaanvraag kunnen maken of aan u een andere vorm van krediet kunnen aanbieden, waarmee aan uw (eerdere) verzoek tegemoet kon worden gekomen. Het zou slechts mogelijk in strijd met het klantbelang kunnen zijn geweest als het krediet dan verstrekt zou zijn, terwijl dit financieel onverstandig was. Daar is niet van gebleken, omdat slechts onderzocht werd óf het mogelijk was om aan u een gepast krediet te kunnen aanbieden.

Ongepaste toon

De Algemeen Directeur is van oordeel dat onvoldoende onderbouwd is dat sprake is van een ongepaste toon in de communicatie van de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] jegens u. Van het weghonen van hoge klanttevredenheidsscores is niet gebleken. Uit de e-mail van 23 april 2020 van de bank volgt dat de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] hebben getracht u duidelijk te maken dat positieve klanttevredenheidsscores niet van belang



zijn indien de financiële cijfers dermate negatief zijn. Hieruit volgt niet dat de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] u op een ongepaste toon hebben bejegend. Voor zover zij uitlatingen hebben gedaan die niet op de juiste wijze op u zijn overgekomen, geldt dat de bank reeds bij e-mail van 23 april 2020 en 14 mei 2020 heeft aangegeven dat het spijtig is dat de uitlatingen van de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] zo op u zijn overgekomen.

Uit de door u ingediende stukken blijkt evenmin dat de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] in hun overige communicatie jegens u dermate onzorgvuldig, onfatsoenlijk en onprofessioneel hebben gehandeld dat zij daarmee een integriteitsnorm hebben geschonden. Van een ongepaste vlerkerige toon is niet gebleken. Voor zover uw melding zich richt tegen de bewoordingen van de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2] dat zij een verhoging van uw krediet 'niet opportuun' achten, merkt de Algemeen Directeur op, dat dit wellicht een ongelukkige woordkeuze is, maar onvoldoende ernstig voor een tuchtrechtelijk verwijt.

Overig

Uw stelling dat u veel tijd hebt gependeed aan het aanleveren van gevraagde stukken, is eveneens onvoldoende voor een tuchtrechtelijk verwijt aan de heren [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2]. Van bankmedewerkers mag immers verwacht worden dat zij de (on)mogelijkheden van een gevraagd krediet grondig onderzoeken en daarvoor de voor hen relevante stukken opvragen. Voor zover de bank in haar e-mail van 21 april 2020 volgens u zou dreigen met het opeisen van de woning, vermeldt de Algemeen Directeur dat de heer [bankmedewerker 3] u slechts heeft gewezen op dat u hoofdelijk aansprakelijk bent. Daaruit volgt geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Ook voor het overige bestaat voor de Algemeen Directeur geen aanleiding om onderzoek te verrichten.

Mogelijkheid tot 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 veertien 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

Als u nog vragen hebt over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen Directeur



mr. E. Govers
jurist