



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk en Persoonlijk

Mevrouw [melder]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 10 december 2020

Betreft

Uw melding 4553

Onderwerp

Beslissing

Tuchtrecth Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrecthbanken.nl
www.tuchtrecthbanken.nl
kvk 62964410

Geachte mevrouw [melder],

Bij brief van 10 oktober 2020 hebt u bij ons een melding ingediend over mevrouw [bankmedewerker 1], werkzaam bij [afdeling] bij [bank] (verder: de bank). Hierbij informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

U bent van mening dat mevrouw [bankmedewerker 1] in strijd met de bankierseed heeft gehandeld. U hebt uw melding onderverdeeld in negen klachten die hieronder kort worden samengevat:

- (i) Mevrouw [bankmedewerker 1] steunt de bank in haar standpunt dat zij niet verplicht is te voldoen aan de verbintenis tot schadevergoeding die volgens u sinds 13 oktober 2015 bestaat;
- (ii) Mevrouw [bankmedewerker 1] heeft bewust aangerommeld inzake de toezegging van de bank de veiling van uw huis niet eerder op te starten dan op 1 december 2020;
- (iii) Mevrouw [bankmedewerker 1] houdt onterecht vol dat u de bank proceskosten van € 20.879,99 verschuldigd bent;
- (iv) Mevrouw [bankmedewerker 1] houdt onterecht vol dat u € 26.043,43 aan zakelijke kosten aan de bank bent verschuldigd;
- (v) De bank stelt ten onrechte dat u € 11.401,13 aan kosten bent verschuldigd;
- (vi) Mevrouw [bankmedewerker 1] ontkent bewust uw recht op terugbetaling van de door de bank geïnde rente;
- (vii) Mevrouw [bankmedewerker 1] heeft zich wanordelijk, leugenachtig en niet volgens de wet gedragen met betrekking tot de inhoud van de aflosnota van 17 augustus 2020 inzake de geplande executoriale verkoop van uw woning;
- (viii) Mevrouw [bankmedewerker 1] schendt artikel 6:131 BW en 6:62 BW;
- (ix) Er is sprake van laster en smaad door ongegronde aantijgingen dat u medewerkers van de bank zou bedreigen.



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.

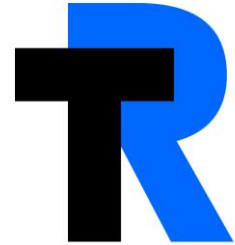
Uw melding heeft in de kern betrekking op een zakelijk geschil met de bank over de vordering van de bank uit hoofde van een hypothecaire lening, waarbij de woning het onderpand vormt.¹ Op de terugbetaling van deze hypothecaire lening zijn achterstanden ontstaan. U stelt dat u een vordering op de bank hebt en dat die vordering kan worden verrekend met de hypotheek. Dat is de reden waarom u de hypotheekpremie niet meer heeft voldaan. De bank is van mening dat u geen vordering op de bank heeft. In een brief van 19 november 2019 heeft de bank de hypothecaire lening opgeëist en u verzocht de volledige schuld aan de bank te voldoen. Het bancaire tuchtrect is in beginsel niet bedoeld om zakelijke geschillen of beslissingen die namens de bank zijn genomen inhoudelijk te toetsen. Uw klachten onder (i), (iii), (iv), (v), (vi) en (viii) hebben betrekking op uw zakelijke geschil met de bank en niet op persoonlijke gedragingen van mevrouw [bankmedewerker 1]. Uit deze klachten volgt immers dat u het inhoudelijk niet eens bent met de standpunten die zij namens de bank heeft ingenomen. De Algemeen Directeur ziet gelet op het bovengenoemde geen aanleiding uw melding op die klachten te onderzoeken.

Uw klachten onder (ii), (vii) en (ix) geven de Algemeen Directeur evenmin aanleiding uw melding te onderzoeken.

De Algemeen Directeur begrijpt dat u met uw klacht onder (ii) bedoelt dat mevrouw [bankmedewerker 1] het aanbod om de veiling van uw huis niet eerder op te starten dan op 1 december 2020 ten onrechte niet zou hebben willen nakomen. U beschouwt dat als bewust aanrommelen. De Algemeen Directeur is van oordeel dat dit uit uw melding en onderbouwing daarvan onvoldoende aannemelijk is geworden. Hij wijst daarbij op het volgende. Bij e-mail van 10 september 2020 heeft mevrouw [bankmedewerker 1] het standpunt van de bank uitgelegd: de bank had u een termijn gegeven om tekortkomingen weg te nemen dan wel uw woning in de verkoop te zetten. U en/of uw advocaat had(den) niet tijdig gereageerd waarop de bank het aanbod heeft ingetrokken. Gelet op deze feitelijke gang van zaken kan daaraan niet de conclusie worden verbonden dat mevrouw [bankmedewerker 1] bewust zou hebben aangerommeld. Van enig tuchtrectelijk verwijtbaar handelen is dan ook geen sprake.

De Algemeen Directeur is voorts van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat mevrouw [bankmedewerker 1] zich wanordelijk, leugenachtig en niet volgens de wet heeft gedragen met betrekking tot de inhoud van de aflosnota van

¹ De Algemeen Directeur verwijst naar beslissing 4455 die in de kern hetzelfde onderliggende geschil betreft.



17 augustus 2020 (klacht (vii)). Niet is gebleken welk persoonlijk aandeel mevrouw [bankmedewerker 1] heeft gehad bij het opstellen dan wel versturen van de aflosnota. Voor zover mevrouw [bankmedewerker 1] wel een persoonlijk aandeel heeft gehad bij de door u betwiste aflosnota, geldt dat dit – net als het leeuwendeel van uw klachten – een zakelijk geschil betreft tussen u en de bank: u bent het immers niet eens met de inhoud van de nota. Het bancaire tuchtrecht is niet de geëigende weg een dergelijk geschil te beslechten.

De Algemeen Directeur is van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat sprake is van laster en smaad door ongegronde aantijgingen van de bank dat u medewerkers van de bank zou bedreigen (klacht ix)). Uit uw melding volgt dat u op 18 september 2020 een telefoongesprek hebt gehad waarin u aangaf dat de bank niet het recht had om de woning te veilen, en waarin mevrouw [bankmedewerker 1] u namens de bank vertelde dat u (volgens de bank) ongelijk had. Blijkbaar heeft mevrouw [bankmedewerker 1] dit gesprek als bedreigend ervaren. Het staat mevrouw [bankmedewerker 1] vrij om naar aanleiding van dat gesprek intern melding te maken dat zij dit gesprek als bedreigend heeft ervaren. Uit de door u overgelegde stukken kan de Algemeen Directeur voorts geen aanknopingspunten vinden dat mevrouw [bankmedewerker 1] daardoor ongegronde aantijgingen zou hebben gedaan waardoor sprake zou zijn van smaad en laster. Dat de bank vervolgens aan de interne melding van mevrouw [bankmedewerker 1] consequenties verbindt, zoals de beslissing correspondentie voortaan uitsluitend via de advocaten te laten lopen, is de bank toegestaan en maakt evenmin het handelen van mevrouw [bankmedewerker 1] tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Tot slot merkt de Algemeen Directeur het volgende op. Uit de e-mail van de heer [bankmedewerker 2] van 18 juni 2020 volgt dat de heer [bankmedewerker 2] niet meer uw dossierbehandelaar is en dat mevrouw [bankmedewerker 1] het dossier van hem overneemt. In die e-mail wordt tevens aangegeven dat de bank de zaak niet opnieuw gaat beoordelen. Tuchtrecht Banken ziet geen aanleiding gedragingen van mevrouw [bankmedewerker 1] (in onderhavige kwestie) van vóór 18 juni 2020 te toetsen aan het bancaire tuchtrecht. Mevrouw [bankmedewerker 1] was toen nog niet actief betrokken bij het dossier en kan daarin geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. Wat betreft de periode na 18 juni 2020 geldt dat mevrouw [bankmedewerker 1], blijkens de door u aangeleverde stukken, u op 10, 16 en 17 september 2020 e-mails heeft gestuurd. Uit deze e-mails, maar ook uit de overige door u ingediende stukken, blijkt evenmin dat mevrouw [bankmedewerker 1] in haar communicatie jegens u onzorgvuldig, onfatsoenlijk en/of onprofessioneel heeft gehandeld.

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kan u herziening vragen aan de voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen veertien dagen na dagtekening van deze brief zijn verzonden. U kan 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, kan 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