



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 10 maart 2021

Betreft

Melding 4526

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

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 heer [beëdigde],

Op 6 juli 2020 heeft de heer [melder] (hierna: de melder) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

De melding houdt – kort samengevat – het volgende in. Melder en [bank] (hierna: de bank) hebben een langlopend geschil over de afwikkeling van twee nalatenschappen, meer in het bijzonder over een woning die tot die nalatenschappen behoort. Zowel in Nederland als in België lopen civiele procedures tussen melder en de bank. Melder verwijt u dat u op zijn brieven van 2 en 19 juni 2020 die aan u persoonlijk zijn gericht, niet zou hebben gereageerd. Volgens melder zou u hiermee zijn (klant-)belang niet centraal hebben gesteld en daarmee gedragsregels 3 en 4 hebben geschonden. Daarbij heeft melder gewezen op de Handreiking Bijzonder Beheer, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Sector.

De melder heeft de melding onder meer onderbouwd met kopieën van de betreffende brieven.

Onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 26 oktober 2020 bent u in kennis gesteld dat een melding tegen u is ingediend en de stukken zijn u bij brief van 4 november 2020 toegestuurd. Uw gemachtigde, mevrouw mr. T.M. Penninks, heeft bij brief van 10 december 2020 een verweerschrift ingediend. Gelet op de inhoud van dit verweerschrift ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding van u een nadere reactie te vragen.



Melder heeft met betrekking tot hetzelfde feitencomplex tevens een melding ingediend tegen een collega van u (melding 4520). De relevante stukken uit dat dossier zijn aan uw dossier toegevoegd.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

U bent sinds 1 november 2002 werkzaam bij de bank. Thans werkt u als medewerker Bijzonder Beheer op de afdeling [afdelingsnaam] te Eindhoven. Op 30 juni 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

U was tot juli 2019 betrokken bij het dossier van melder. Daarna hebt u het dossier overgedragen aan een andere afdeling.

Melder heeft op 11 maart 2020 twee brieven aan [bank] gestuurd. Deze brieven houden – kort samengevat – het volgende in. In de eerste brief heeft melder verzocht om een overzicht van de bedragen die de bank met betrekking tot de nalatenschappen aan de notaris en derden heeft betaald. In de tweede brief, die is gericht aan de directie, heeft melder de bank verzocht goedkeuring te verstrekken dat melder de woning kan overnemen.

Op 30 maart 2020 heeft de advocaat van de bank per e-mail aan de advocaat van melder een reactie op de brieven van 11 maart 2020 gestuurd. Die reactie houdt – kort samengevat – in dat het verzoek in de eerste brief om verstrekking van het overzicht van de betalingen wordt afgewezen. Met betrekking tot de tweede brief heeft de advocaat te kennen gegeven dat de bank niet bereid is tot minnelijk overleg met melder over verkoop van de woning en dat de inhoud van de brief onjuist is.

De advocaat van melder heeft deze e-mail dezelfde dag doorgestuurd aan melder. Melder heeft in een e-mail van 30 maart 2020 aan de advocaat van de bank verzocht een volmacht te overleggen en gemeld dat hij het handelen van de advocaat wegens het ontbreken van die volmacht als ongeldig beschouwt.

Op 6 april 2020 heeft melder nogmaals een e-mail aan de directie gestuurd. Als bijlagen bij deze e-mail heeft melder de twee brieven van 11 maart 2020 gevoegd. In zijn e-mail schrijft melder daarop geen reactie te hebben ontvangen.

Bij e-mail van 17 april 2020 heeft de advocaat van de bank aan de advocaat van melder zijn reactie van 30 maart 2020 opnieuw gestuurd. De advocaat van de bank heeft hieraan de volgende alinea toegevoegd:

“Tot slot bericht ik u dat cliënte (ook niet meer via mij) zal reageren op brieven van uw cliënt. Het gaat al jaren over dezelfde items en al jaren heeft cliënte hierop consequent gereageerd. Het standpunt van cliënte is helder. Uw cliënt is het daarmee niet eens, dat is ook helder. Maar cliënte weigert iedere keer standpunten te herhalen, omdat uw cliënt steeds weer hierom verzoekt. Ik ga er vanuit dat u dit deelt met uw cliënt.”



Melder heeft op 2 en 19 juni 2020 aan u persoonlijk brieven gestuurd. In de brief van 2 juni 2020 heeft melder opnieuw verzocht om een overzicht van de bedragen die de bank met betrekking tot de nalatenschappen aan de notaris en derden heeft betaald. De brief van 19 juni 2020 betreft een herhaling van dit verzoek, omdat – zoals melder schrijft – hij geen reactie op de brief van 2 juni 2020 heeft mogen ontvangen. Beide brieven zijn geadresseerd aan het kantoor van de bank in Utrecht.

Op de brieven van 2 en 19 juni 2020 is door de bank noch door u gereageerd.

Uw verweer

U hebt op 10 december 2020 een schriftelijke reactie op de melding ingediend. U hebt – kort samengevat – het volgende gesteld. Omdat u niet meer bij het dossier van melder was betrokken in verband met de overdracht daarvan aan een nadere afdeling, hebt u de brief van 2 juni 2020 doorgestuurd aan de betreffende behandelaar van het dossier ter verdere kennisneming. U kunt zich niet herinneren dat de brief van 19 juni 2020 bij u terecht is gekomen. Daarbij hebt u erop gewezen dat de adressering van beide brieven onjuist is, omdat u werkzaam bent in Eindhoven en niet in Utrecht.

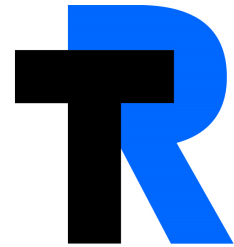
Verder hebt u te kennen gegeven dat de advocaat van de bank in april 2020, en zelfs al in augustus 2016, aan melder heeft meegedeeld dat op zijn brieven niet meer zal worden gereageerd, omdat het al jaren om dezelfde onderwerpen gaat en de bank hier al jaren consequent op heeft gereageerd. Volgens u ziet de klacht van melder op het beleid en deze (interne) instructie van de bank en niet op persoonlijke gedragingen van u. Gelet daarop is geenszins sprake van (tuchtrechtelijk) klachtwaardig handelen door u.

Beslissing

In deze tuchtrechtelijke zaak staat het verwijt van melder centraal dat u niet op zijn brieven van 2 en 19 juni 2020 zou hebben gereageerd. De Algemeen Directeur ziet geen aanleiding met betrekking tot dit verwijt een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Hij overweegt daartoe het volgende.

De Algemeen Directeur is van oordeel dat u hebt gehandeld met een zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend bankmedewerker in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. Hij ziet geen aanleiding te twifelen aan uw toelichting over de wijze waarop u hebt gehandeld. Daaruit volgt dat u na ontvangst van de brief van 2 juni 2020 die direct hebt doorgestuurd naar de betreffende behandelaar van het dossier van melder. U was immers niet meer bij dit dossier betrokken, omdat u het aan een andere afdeling had overgedragen. Dit handelen acht de Algemeen Directeur zorgvuldig. Van een professioneel bankmedewerker kan in die gegeven omstandigheden niet in redelijkheid worden verwacht dat hij een dergelijke brief persoonlijk afhandelt en volstaat het doorsturen daarvan aan de daarvoor binnen de bank aangewezen behandelaar.

Evenmin ziet de Algemeen Directeur aanleiding te twifelen aan uw stelling dat de brief van melder van 19 juni 2020 u niet heeft bereikt. De verkeerde adressering kan hiervoor een logische verklaring zijn geweest. Gelet hierop kan



de omstandigheid dat u niets met deze brief heeft gedaan, u niet tuchtrechtelijk worden aangerekend.

Op de brieven van 2 en 19 juni 2020 heeft melder geen reactie gekregen. De Algemeen Directeur is van oordeel dat het voor melder echter zonder meer duidelijk had moeten zijn dat op zijn brieven door u persoonlijk noch door een andere medewerker van de bank zou worden gereageerd. In de e-mail van 17 april 2020 heeft de advocaat van de bank immers in niet mis verstaande woorden duidelijk gemaakt dat op brieven van melder door de bank niet meer zal worden gereageerd. De stelling van melder dat op deze brieven had moeten worden gereageerd, is dan ook onterecht. Daarbij merkt de Algemeen Directeur op dat een klant van de bank na een dergelijke mededeling van de advocaat van de bank in redelijkheid niet zonder meer diverse bankmedewerkers kan aanschrijven met soortgelijke verzoeken en vervolgens verwachten dat daarop wordt gereageerd. Overigens heeft melder nagelaten deze e-mail van de advocaat van de bank van 17 april 2020 bij zijn melding in te dienen. De Algemeen Directeur wijst erop dat van een melder wordt verwacht dat hij alle stukken die relevant zijn voor de beoordeling van een melding, bij zijn melding overlegt.

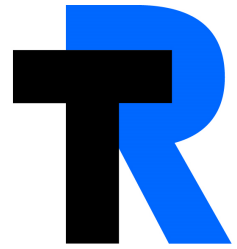
Voor zover de melding inhoudt dat voor u een tuchtrechtelijke verplichting zou bestaan de door melder verzochte aan hem te verstrekken, overweegt de Algemeen Directeur het volgende. Los van de omstandigheid dat het twijfelachtig is of de verantwoordelijkheid van het verschaffen van deze stukken bij u persoonlijk zou liggen, blijkt uit het dossier dat melder en de bank juist van mening verschillen welke stukken aan melder dienen te worden verstrekt. Dit betreft een civielrechtelijk geschil waarvoor het bancaire tuchtrecht niet is bedoeld. De civiele rechter is voorbehouden civiele geschillen te beoordelen.

Het voorgaande brengt met zich dat u ten aanzien van de melding geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Dit betekent dat Algemeen Directeur de zaak seponeert.

Mogelijkheid herziening

Tot slot wijs ik u erop dat de melder een afschrift van deze beslissing ontvangt. De melder heeft de mogelijkheid om binnen veertien dagen na de mededeling van deze beslissing een verzoek tot herziening in te dienen bij de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken. Het dossier zal in dat geval voor een nieuwe beoordeling aan haar worden voorgelegd. Als een herzieningsverzoek wordt ingediend, wordt u door ons van deze procedure op de hoogte gehouden.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.



Met vriendelijke groet,
namens de Algemeen Directeur,

mr. H.D. Coumou
jurist