

Vertrouwelijk

De heer [bankmedewerker]

Per e-mail: [e-mailadres]

Tuchtrecht Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam

Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

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

Datum

Amsterdam, 27 mei 2024

Betreft

Uw melding 4900

Onderwerp

Beslissing Algemeen directeur

Geachte [bankmedewerker],

Op 16 juni 2023 heeft [melder] (hierna: Melder) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed heeft geschonden. Onder verwijzing naar ons gesprek op 8 april 2024 bericht ik u met deze brief over de beslissing van de Algemeen directeur.

Melding

De melding houdt kort en zakelijk weer gegeven in dat u zijn klacht(en) in een langlopend civielrechtelijk geschil discussie tussen de bank en Melder niet naar behoren zou hebben behandeld. Het civielrechtelijke geschil zag op een kwestie over een hypotheek en de gedwongen verkoop middels veiling van het betreffende pand van Melder. Volgens Melder is die veiling niet eerlijk verlopen. In dat civielrechtelijke geschil heeft Melder diverse procedures aangespannen met voor hem onbevredigende uitkomsten. Zo heeft hij onder andere een tuchtzaak tegen de makelaar gevoerd die tot niets heeft geleid. Hij voelt zich met name benadeeld door de volgens hem significant te lage opbrengst uit de gedwongen verkoop. De bank heeft Melder bericht dat geen feiten zijn vastgesteld die wijzen op een onjuiste gang van zaken. Melder heeft daarover een klacht ingediend en is niet tevreden met de behandeling daarvan.

Onderzoek

De (aard van de) melding geeft de Algemeen directeur aanleiding om een verkort onderzoek in te stellen om zodoende in lijn met het tuchtreglement te kunnen bepalen of in redelijkheid sprake is van een melding over een gedraging die onder het tuchtrecht zou kunnen vallen. In dit geval heeft de Algemeen directeur gekozen voor (direct) een gesprek met uzelf. Dat gesprek heeft plaatsgevonden op 8 april 2024.

De onderzoeksresultaten

In het genoemde gesprek is met u ingegaan op de melding en de aangedragen feiten door Melder. Daaruit bleek onder andere dat de Melder diverse relevante informatie



achterwege heeft gelaten en daarmee volgens u een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven of willen geven. Tevens heeft u verteld dat de klacht(en) van Melder zeer uitgebreid en serieus zijn aangepakt waarbij onder andere ook gebruik is gemaakt van een reconstructie. De wijze van communiceren is volgens u gebruikelijk geweest en conform de (interne) richtlijnen. De Algemeen directeur heeft geen reden aan uw verklaring te twijfelen.

Voorts is met u ook nog gesproken over uw functie en verantwoordelijkheid ten aanzien van het klachtenmanagement en het interne beleid. En meer specifiek hoe dat zich volgens u zelf vertaalt naar toepassing van de bankierseed en de gedragscode. Het werd duidelijk dat u in uw functie al snel in discussie kan komen met ontevreden klanten van de bank en daardoor mogelijk – vanuit die functie - gevoeliger bent voor (dreiging met) klachten bij Tuchtrect Banken.

Beslissing

De Algemeen directeur stelt voorop dat in een tuchtrechtelijke procedure het individuele handelen (of nalaten) van een bankmedewerker centraal staat. Niet het gedrag van de bank.

De Algemeen directeur is van mening dat de onderhavige melding, gegeven de omstandigheden, niet tot een tuchtrechtelijk verwijt zal kunnen leiden en derhalve zal hij de melding niet voorleggen aan de Tuchtcommissie. Daartoe overweegt hij het navolgende.

In de eerste plaats ziet de inhoudelijke discussie op een (ouder) civielrechtelijk geschil waarover het bankentuchtrect niet kan oordelen. Vervolgens resteert - in de tweede plaats – de beoordeling van de bejegening van Melder door u terzake. Bij de beoordeling daarvan ziet de Algemeen directeur in de uitgebreide melding en het beperkte onderzoek dat hij vervolgens deed, geen gedragingen aan uw zijde die voldoende reden zouden vormen voor verder onderzoek. Dat Melder niet gelijk heeft gekregen omtrent zijn klacht is voor hem natuurlijk vervelend, maar de wijze van de behandeling van de klacht en wijze van communicatie levert geen aanknopingspunten op voor verder tuchtrechtelijk onderzoek .

Gelet op het vorenstaande zal de Algemeen directeur het onderzoek staken en de Melding niet voorleggen aan de Tuchtcommissie onder verwijzing naar artikel 2.2.3 van het Tuchtreglement.

Mogelijkheid herziening

Tot slot wijst de Algemeen directeur 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,

i.o.

mr. J. Brouwer
Algemeen directeur