

Vertrouwelijk

De heer [melder]

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, 26 juni 2025

Betreft

Melding 5104

Onderwerp

Beslissing op uw melding

Geachte heer [melder],

Op 11 november 2024 heeft u bij Tuchtrecht Banken een melding ingediend tegen de heer [bankmedewerker], voormalig [functie] van [bank] (hierna: de bankmedewerker). De Algemeen directeur heeft uw melding inclusief producties bestudeerd, zulks met inachtneming van het telefonisch contact dat met uw gemachtigde, de heer R. Baars, heeft plaatsgevonden op 13 januari, 18 februari en 22 mei 2025. Ook heeft de Algemeen directeur kennis genomen van uw aanvullende meldingen van 6 februari 2025 en 20 mei 2025 (tegen andere bankmedewerkers doch over hetzelfde dossier), steeds inclusief producties, en de op ons verzoek door uw machtigde verstrekte aanvullende informatie. Verder is de bank om (nadere) informatie verzocht. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen directeur.

Wat aan de melding voorafging

U was DGA van [bedrijf] (hierna: [bedrijf]). Tussen [bedrijf] en [bank] (hierna: de bank) is een kredietovereenkomst gesloten op basis waarvan de bank aan [bedrijf] een krediet in rekening-courant heeft verstrekt. In 2014 is [bedrijf] failliet verklaard. Bij vonnis van 26 mei 2021 heeft de rechtbank Noord-Nederland u veroordeeld tot betaling van [bedrijf] kredietschuld aan de bank. Dit vonnis is in 2024 in hoger beroep bekrachtigd. Aldus had de bank een (voor executie vatbare) vordering op u.

De bank en u zijn het niet met elkaar eens over wie de rechthebbende van voornoemde vordering is. U bent van mening dat de bank de vordering (reeds voorafgaand aan de rechtszaken) heeft verkocht aan [bedrijf 1] (opvolger van [bedrijf 2]) waardoor zij de rechthebbende is. De bank stelt zich op het standpunt dat zij altijd rechthebbende van de vordering is gebleven en uitsluitend de inning van de vordering uit handen heeft gegeven aan [bedrijf 1]. In het kader van dit geschil heeft u de bank verzocht om bewijs en overlegging van uw dossier.



Feiten

Op grond van uw melding en de door de bank verstrekte informatie wordt uitgegaan van de volgende feiten.

1. In een e-mail van 10 september 2024 heeft u aan de bankmedewerker gevraagd of de bank de vordering had verkocht en of dit aan [bedrijf 2] (inmiddels [bedrijf 1]) was.
2. In reactie hierop heeft zijn assistente u bericht dat de bankmedewerker aan de heer [bankmedewerker 1] ([functie 1] bij de bank) had gevraagd om uw vragen te behandelen en beantwoorden.
3. In dit kader heeft [bankmedewerker 1] in een e-mail van 17 september 2024 onder meer het volgende aan u bericht: *“De overdracht van de vordering heeft als gevolg van het faillissement in de 2^e helft van 2014 plaatsgevonden”* en *“Wij hebben derhalve binnen onze afdelingen o.a. Legal, debiteurenbeheer geen dossiers meer. Daarnaast zijn er geen actieve producten onder [bedrijf]. Toch ben ik intern verder gaan kijken of toch nog de documentatie toch aanwezig is. Ook dit is niet het geval.”*
4. In de maanden hierna heeft u (of uw gemachtigde) diverse e-mails naar de bankmedewerker verstuurd. Zo heeft u op 24 september 2024 aan de bankmedewerker bericht dat medewerkers van de bank stellingen innamen die in strijd zijn met de onderzoeksresultaten van [bankmedewerker 1] en hem verzocht of hij deze medewerkers kon inlichten over dit onderzoek en de bevindingen. Op 3 oktober 2024 heeft u de bankmedewerker onder meer gevraagd of de vordering was overgedragen of verkocht. Op 18 oktober 2024 heeft u de bankmedewerker bericht over uw voornemen om een tuchtklacht tegen de heer [bankmedewerker 2] ([functie 2] bij de bank) in te dienen en de reden daarvoor uiteengezet. Op 22 oktober 2024 heeft u de bankmedewerker ingelicht dat de negentien vragen die u heeft gesteld aan medewerkers niet zijn beantwoord en heeft u twee aanvullende vragen aan de bankmedewerker gesteld. Op 31 oktober 2024 is de bankmedewerker alsnog in de gelegenheid gesteld om al uw vragen te beantwoorden en heeft u aan hem gevraagd of [bankmedewerker 2] namens hem sprak. Op 17 maart 2025 heeft u de bankmedewerker bericht dat hij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) overtrad en verzocht om inzage te verschaffen in alle gegevens die over [bedrijf]/ [melder] zijn gedeeld met [bedrijf 1] en [persoon].
5. Op deze berichten is steeds door [bankmedewerker 2] of [persoon] (de advocaat die de rechtszaken tegen u heeft gevoerd) gereageerd.

Melding

In uw melding wordt gesteld dat de bankmedewerker op meerdere wijzen in strijd met (de Gedragscode verbonden aan) de bankierseed heeft gehandeld. Kort samengevat komen de jegens hem gemaakte verwijten neer op het volgende:

- met zijn toezegging om uw vragen te behandelen en beantwoorden heeft de bankmedewerker de verantwoordelijkheid op zich genomen om te onderzoeken wat er met de vordering is gebeurd. Hij had daarom het onderzoek moeten afronden, waar nodig moeten corrigeren en misstanden moeten adresseren, hetgeen hij heeft nagelaten;



- de bankmedewerker heeft na zijn toezegging niet meer gereageerd op uw e-mailberichten;
- nadat [bankmedewerker 1] de onderzoeksresultaten met u had gedeeld, heeft de bankmedewerker [bankmedewerker 2] de vrije hand gegeven om alle medewerkers van de bank van u af te sluiten om [bedrijf 1] en [persoon] niet in de wielen te rijden;
- nadat de bankmedewerker ervan op de hoogte was dat [bankmedewerker 2] een volgens u dubieuze rol speelde en u een klacht tegen hem had ingediend, heeft de bankmedewerker niet ingegrepen. Ook heeft de bankmedewerker vragen en berichten vanuit uw kant laten afhandelen door [bankmedewerker 2];
- de bankmedewerker heeft deelgenomen aan een afspraak gemaakt tussen dertien medewerkers van de bank, inhoudende dat zij weigeren u te antwoorden en weigeren om het dossier of bewijs aan u te overleggen. Deze afspraak is gemaakt teneinde bewijs achter te houden waaruit blijkt dat uw standpunt juist is.

Beslissing

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

Reikwijdte van het bankentuchtrecht

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

In het bankentuchtrecht kan dus alleen het aan de (individuele) bankmedewerker toe te rekenen gedrag worden getoetst, niet de wijze van opereren van de bank (als instelling). Beslissingen en standpunten van de bank als financiële instelling vallen in beginsel buiten het bereik van het bankentuchtrecht. Wanneer een melding is ingediend tegen de achtergrond van een civielrechtelijk geschil tussen de melder en de bank, zoals bij uw melding deels het geval is, geldt als uitgangspunt dat de inhoud van de beslissing of het standpunt van de bank buiten de tuchtrechtelijke beoordeling valt. Daarvoor zijn andere instanties bevoegd (de civiele rechter of KiFiD). De tuchtrechtelijke beoordeling spitst zich in dit soort gevallen toe op de vraag of bij de totstandkoming van die civielrechtelijke beslissingen of het innemen van een standpunten sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbare onzorgvuldigheid in het contact tussen de bankmedewerker en u, althans in het door de bankmedewerker bewandelde werkproces.

Niet afronden onderzoek en uitblijven reactie nadien

U verwijt de bankmedewerker dat hij de verantwoordelijkheid heeft genomen om te onderzoeken wat er met de vordering is gebeurd, maar dit onderzoek niet heeft afgemaakt en niet heeft ingegrepen toen medewerkers andersluidend dan [bankmedewerker 1] verklaarden. Ook verwijt u de bankmedewerker dat hij na het bericht van [bankmedewerker 1] niet meer op uw vragen heeft gereageerd.

De Algemeen directeur is van oordeel dat deze verwijten geen aanleiding geven voor verder onderzoek. Uitgangspunt is dat de bankmedewerker door zijn functie niet persoonlijk betrokken is en hoeft te zijn bij de klantdossiers op uitvoeringsniveau. U bent zich op enig moment tot de bankmedewerker gaan richten, om opheldering te krijgen



over de vraag of de vordering aan [bedrijf 1] was verkocht. Dit terwijl het aan de daarvoor bestemde (klacht)afdeling was om deze vraag te beantwoorden, hetgeen ook is gedaan door mevrouw [bankmedewerker 3] ([functie 3]) op 28 juli 2021. Hoewel het de bankmedewerker vrij stond om uw vraag te beantwoorden, brengt dit niet met zich dat hij daarmee verantwoordelijk werd voor uw dossier. Hij heeft zich ook überhaupt niet als betrokkene bij uw dossier opgeworpen. Hij heeft slechts op enig moment aan u doorgegeven, middels een bericht van zijn assistente, dat hij de heer [bankmedewerker 1] had verzocht uw vragen te behandelen en beantwoorden, niet meer en niet minder. Kortom, uw verwijt dat van hem, naar aanleiding van het bericht van zijn assistente, een persoonlijke betrokkenheid bij uw dossier mocht worden verwacht, is ongegrond.

[bankmedewerker 1] heeft op 17 september 2024 zijn bevindingen aan u meegedeeld en op basis daarvan antwoord gegeven op uw vragen. Hiermee heeft de bankmedewerker voldaan aan zijn toezegging en was dit onderzoek afgerond. Gebleken is dat daarna onduidelijkheid is ontstaan, omdat berichtgeving vanuit [bankmedewerker 2] en/of [persoon] niet aansloten op de bevindingen van [bankmedewerker 1]. De Algemeen directeur erkent dat het ongelukkig is dat deze berichtgeving ruimte laat voor discussie. Het was echter niet aan de bankmedewerker om hierover opheldering te geven, nu dit gelet op zijn functie geen persoonlijke verantwoordelijkheid van hem betrof en hij hierover geen belofte aan u had gemaakt.

Berichtgeving door [bankmedewerker 2]

U verwijt de bankmedewerker verder dat hij toestond dat [bankmedewerker 2] alle medewerkers van de bank van u afsloot om [bedrijf 1] en [persoon] te redden. Dit onderdeel vormt evenmin aanleiding voor nader onderzoek. Kennelijk heeft de bank in onderhavige situatie ervoor gekozen om de communicatie hoofdzakelijk via [bankmedewerker 2] en [persoon] te laten verlopen. De bank is vrij in haar keuze wie zij in een klantdossier de positie van contactpersoon laat innemen, bijzondere uitzonderingsgevallen daargelaten. Een dergelijk uitzonderingsgeval doet zich hier niet voor. Hiermee wordt geraakt aan uw volgende verwijt.

Dit betreft het verwijt dat de bankmedewerker niet heeft ingegrepen toen duidelijk werd welke (naar uw oordeel) dubieuze rol [bankmedewerker 2] vervulde en u daarover een klacht tegen hem had ingediend. Op 15 oktober 2024 heeft uw gemachtigde aan mevrouw [bankmedewerker 4] ([functie 4]) een e-mailbericht verstuurd over onder meer het gedrag van [bankmedewerker 2]. Deze e-mail is alleen naar [bankmedewerker 4] verzonden. De bankmedewerker was überhaupt geen geadresseerde van deze e-mail en hij heeft als reeds gezegd ook geen persoonlijke rol bij klantdossiers. Reeds om deze reden gaat uw verwijt niet op.

Afspraak medewerkers van de bank

Tot slot verwijt u de bankmedewerker dat hij heeft deelgenomen aan een afspraak gemaakt tussen dertien medewerkers van de bank om bewust de bankierseed te overtreden. Ter onderbouwing verwijst u naar een e-mailbericht dat binnen de bank is verzonden en waarvan de bankmedewerker een van de geadresseerden was. Deze interne e-mail is per abuis ook naar u verstuurd en luidt als volgt: *“Weer een lang verhaal van [melder]. Ik neem aan dat duidelijk is gemaakt aan de advocaat dat zijn klant moet stoppen met mailen naar medewerkers die hier niets mee te maken hebben?”*

Uit het interne e-mailbericht kan niet de conclusie volgen dat een aantal medewerkers een afspraak met elkaar heeft gemaakt over de communicatie richting u en het achterhouden van bewijs en het dossier, om te verhinderen dat openheid van zaken wordt geboden. Immers, uit de bewoording van het e-mailbericht (*niets mee te maken hebben*) volgt niet dat er enige strategische, heimelijke afspraak is gemaakt. Enkel volgt



daaruit dat de afzender van mening is dat de geadresseerde medewerkers niet betrokken zijn bij de kwestie van de vordering en het geschil daaromtrent. Nu er geen andere stukken zijn overgelegd die aanknopingspunten bevatten dat sprake zou zijn van een afspraak, is uw melding op dit punt onvoldoende onderbouwd.

Conclusie

De slotsom is dat uw melding (kennelijk) ongegrond wordt bevonden. Nu de Algemeen directeur voor verder onderzoek naar de melding dus geen aanleiding ziet, gaat hij over tot sluiting daarvan.

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 te zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of een brief sturen naar:

Tuchtrecht Banken
t.a.v. de voorzitter van de Tuchtcommissie
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen heeft 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. S.P.F. Sneeboer
jurist