

Vertrouwelijk

Mevrouw [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, 11 juli 2025

Betreft

Uw melding 5167

Onderwerp

Beslissing op uw melding

Geachte mevrouw [melder],

Op 22 april 2025 hebt u bij Tuchtrecht Banken een tweetal (samenhangende) meldingen ingediend, waarvan één tegen mevrouw [bankmedewerker] (hierna: de bankmedewerker), [functie] bij[bank] (hierna: de bank). De Algemeen directeur van Tuchtrecht Banken heeft uw tegen de bankmedewerker ingediende melding en de door u aangeleverde (aanvullende) stukken bestudeerd, zulks met inachtneming uiteraard van het telefonisch contact dat met u heeft plaatsgevonden op 28 mei 2025. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen directeur.

Melding

In uw melding(en) stelt u twee kernpunten aan de orde. Deze kernpunten worden hier kort weergegeven. Op de achtergrond speelt een geschil tussen u en de bank over (kort geduid) uw (beleggings)hypothek. Dit is onderwerp geweest van een (interne) klachtprocedure bij de bank. Deze heeft geresulteerd in een door de bank verzonden brief van 26 augustus 2024, waarin de bank uw klacht van de hand heeft gewezen. Deze brief is ondertekend door de (beide) door u gemelde bankmedewerker(s); blijkens de gegevens opgenomen bij de aanhef van de brief vormde de bankmedewerker de tweede behandelaar). In vervolg op de (interne) klachtprocedure bij de bank loopt inmiddels een (externe klacht)procedure bij het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). In deze procedure bij het Kifid wordt u bijgestaan door een gemachtigde (advocaat). Deze heeft, namens u, bij de bank een uitvoerige informatie-uitvraag neergelegd. Het eerste kernpunt dat u in uw melding(en) aanvoert, is dat daarop, doelbewust, onvoldoende antwoord is gegeven. Daarbij verwijst u naar een door de bank aan u(w gemachtigde) toegezonden schrijven van 10 februari 2025, dat – zo verklaarde u althans ten tijde van het hierboven genoemde telefonisch contact van 28 mei 2025 – de laatste correspondentie vormt in dezen. Ook deze brief is ondertekend door de (beide) door u gemelde bankmedewerker(s); blijkens de gegevens opgenomen bij de aanhef van de brief vormde de bankmedewerker wederom de tweede behandelaar). Het tweede kernpunt dat u in uw melding(en) aanvoert, is dat die reactie bovendien te lang op zich heeft laten wachten en de reactietermijnen, die de bank (zelf) stelt te hanteren, niet



in acht zijn genomen. Dit gold, zo voert u nog aan, eigenlijk ook reeds voor de door de bank verzonden brief van 26 augustus 2024.

In de bovenbedoelde kernpunten ligt naar uw mening besloten dat de bankmedewerker (de gedragsregels verbonden aan) de bankierseed heeft geschonden.

Beslissing en toelichting

De Algemeen directeur is van oordeel dat uit de meldingsstukken genoegzaam volgt dat uw tegen de bankmedewerker ingediende melding geen grond voor een tuchtklacht geeft en heeft daarom – op de voet van artikel 2.1.3.2 van het Tuchtreglement Bancaire Sector (hierna: het tuchtreglement) – besloten om geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtreglement Banken is om banking professionals aan te spreken op gedrag in strijd met de bankierseed en de daaraan verbonden gedragsregels. Deze gedragsregels schrijven voor hoe een bankmedewerker zich behoort te gedragen in de uitoefening van zijn/haar beroep. Tuchtreglement Banken is de onafhankelijke instantie die toetst of het gedrag van een bankmedewerker in lijn met deze gedragsregels is. Zo wordt gewaarborgd dat een bankmedewerker zich houdt aan de normen en waarden waar de beroepsgroep voor staat, zoals integriteit en zorgvuldigheid. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op normschendend/normafwijkend gedrag. Daarbij kan, indien dat aansluit bij de ernst van dat gedrag, sanctionerend (corrigerend) worden opgetreden, door tuchtmaatregelen op te leggen (de maatregelen opgesomd in artikel 5.6.2.1 van het tuchtreglement). Echter, het bieden van leereffecten voor de individuele bankmedewerker en de beroepsgroep als geheel vormt ook een belangrijk aspect van het bancaire tuchtreglement. Het strekt kortom dus mede tot kwaliteitsbevordering.

Het in bovenstaande alinea tot uitdrukking gebrachte gegeven dat het bancaire tuchtreglement (uitsluitend) op het *persoonlijke gedrag* van de (individuele) bankmedewerker ziet, brengt met zich dat beslissingen/standpunten en de wijze van opereren van de bank, als instelling, (in beginsel) buiten het bereik van het bancaire tuchtreglement vallen. Wanneer een melding is ingediend tegen de achtergrond van een civielrechtelijk geschil tussen de melder en de bank – zoals bij uw melding(en) het geval is – geldt dus als uitgangspunt dat de *inhoud* van de beslissing c.q. het standpunt van de bank buiten de tuchtrechtelijke beoordeling valt. Voor het vellen van een (rechts)oordeel dáároveň zijn (immers) andere instanties – zoals de civiele rechter en het Kifid – bedoeld en bevoegd. In uw geval loopt in dat kader inmiddels een geschilprocedure bij het Kifid. De *tuchtrechtelijke* beoordeling spitst zich in dit soort gevallen toe op – kort gezegd – de vraag of in het proces van totstandkoming en kenbaarmaking van de beslissing c.q. het standpunt van de bank er sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbare onzorgvuldigheid in de communicatie van de bankmedewerker jegens u, althans in diens dossierbehandeling.

Met het eerste kernpunt dat u in uw melding(en) aanvoert, verwijt u de bankmedewerker dat mede zij een schrijven heeft opgesteld (het schrijven van 10 februari 2025) waarin, doelbewust, onvoldoende antwoord wordt gegeven op een uitvoerige (doch volgens u alleszins gerechtvaardigde) informatie-uitvraag die bij de bank is neergelegd in het kader van uw civielrechtelijke geschil met de bank. Dit verwijt jegens de bankmedewerker kan inderdaad geduid worden als een verwijt dat (mede) ziet op een communicatief aspect binnen het (contextbepalende) civielrechtelijke geschil tussen u en de bank. Daarmee valt dat verwijt binnen het bereik van het bancaire tuchtreglement en leent dat verwijt zich dus voor een inhoudelijke beoordeling. Dat oordeel van de Algemeen directeur luidt als gezegd dat uit de meldingsstukken genoegzaam volgt dat in casu geen (inhoudelijke) grond bestaat voor een tuchtklacht.

De Algemeen directeur stelt hier voorop dat met het schrijven van 10 februari 2025 in ieder geval een gedeelte van de door u(w gemachtigde) opgevraagde informatie is verstrekt. En



daarbij heeft de bank haar standpunt toegelicht (a) dat de interne klachtprocedure reeds met haar brief van 26 augustus 2024 was afgesloten en dat zij zich (reeds) om die reden niet ertoe gehouden acht inhoudelijk te reageren op de informatie-uitvraag die in het kader van die klacht / dat geschil bij haar is neergelegd doch (b) dat de bank bij wijze van uitzondering toch inhoudelijk daarop zal reageren. Vervolgens is inderdaad dus inhoudelijk gereageerd, zij het op een wijze die – kort gezegd – als summierlijk kan worden getypeerd.

Dit laatste geeft, althans in een context als in het vorenstaande geschetst, geen grond voor een tuchtklacht over het gedrag van de bankmedewerker. De (enkele) omstandigheid dat de inhoudelijke reactie als summierlijk kan worden getypeerd, is daarvoor onvoldoende. Bij gebreke van een nadere (en in voldoende mate geconcretiseerde) kenbaarmaking jegens de bankmedewerker dat en waarom het volgens u op haar weg lag om u meer informatie te verstrekken, bestaat reeds om die reden onvoldoende aanleiding voor een tuchtklacht over het gedrag van de bankmedewerker.

Ten aanzien van het tweede kernpunt dat u in uw melding(en) aanvoert – inhoudende dat de reacties van de bank te lang op zich hebben laten wachten en dat de reactietermijnen die de bank (zelf) stelt te hanteren niet in acht zijn genomen – komt de Algemeen directeur als gezegd tot eenzelfde slotsom. Uw argumentatie (a) dat het schrijven van 26 augustus 2024 drie maanden op zich heeft laten wachten en het schrijven van 10 februari 2025 meer dan drie maanden op zich heeft laten wachten, (b) dat dit langer is dan de reactietermijnen die u in de klachtenregeling van de bank ziet vermeld en (c) dat de bankmedewerker dus (de gedragsregels verbonden aan) de bankierseed heeft geschonden, miskent immers dat een eventuele overschrijding van een reactietermijn opgenomen in een klachtenregeling vele oorzaken kan hebben, ook oorzaken die buiten de feitelijke macht (de feitelijke sfeer) van de uiteindelijke behandelaar liggen. Zoals op de vorige pagina reeds tot uitdrukking is gebracht, kan het bancaire tuchtrecht echter pas in beeld komen als het *persoonlijke gedrag* van een bankmedewerker niet in overeenstemming is met de gedragsregels verbonden aan de bankierseed. Uit uw melding en de door u ingebrachte stukken komt niet naar voren dat de door u gestelde termijnoverschrijding(en) althans doorlooptijd(en) te wijten zou(den) zijn aan dergelijk persoonlijk gedrag van de bankmedewerker, één en ander nog los van de vraag of überhaupt wel van een termijnoverschrijding door de bank, als instelling, sprake is. Kortom, ook dit punt geeft geen aanleiding voor nader (tuchtrechtelijk) onderzoek.

Nu dus geen van beide onderdelen van uw melding aanleiding voor nader onderzoek geeft, gaat de Algemeen directeur over tot sluiting van het meldingsdossier.

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

M. Bikker
jurist