

T.a.v. mw. [melder]

Per e-mail: [e-mailadres]

**Datum**

Amsterdam, 25 september 2025

Tuchtcommissie Banken  
T 085 013 00 64

**Betreft**

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 5167

Correspondentie verloopt bij  
voorkeur per e-mail:  
secretariaat@tuchtcommissie  
banken.nl

Geachte mevrouw [melder],

U hebt verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrect Banken (hierna: de algemeen directeur) van 11 juli 2025 te herzien. De algemeen directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 22 april 2024 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding heeft betrekking op mevrouw mr. [bankmedewerker], werkzaam bij de [bank] (hierna ook: de bank).

**Uw melding**

Uw melding ziet op handelen van mevrouw[bankmedewerker], werkzaam als [functie] bij de bank. De melding houdt verband met een geschil tussen u en de bank over een (beleggings)hypotheek, waarover allereerst een (interne) klachtprocedure bij de bank is gevoerd. Deze procedure heeft geresulteerd in een afwijzende beslissing van 26 augustus 2024, welke beslissing mede is ondertekend door de bankmedewerkster. Daaropvolgend bent u naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) gestapt. U had in dat kader bijstand van een advocaat. Deze advocaat heeft namens u bij de bank een uitvoerige informatie-aanvraag neergelegd. Op deze informatie-aanvraag is door de bank gerespondeerd op 10 februari 2025, waarbij deze reactie (wederom) mede is ondertekend door de bankmedewerkster als tweede behandelaar.

Uw klachten tegen de bankmedewerkster houden in (i) dat doelbewust onvoldoende antwoord is gegeven op de bij de bank neergelegde informatie-aanvraag en (ii) dat beide antwoorden van de bank te lang op zich hebben laten wachten indachtig de door bank zelf gehanteerde reactietermijn. Dit tezamen maakt in uw optiek dat mevrouw [bankmedewerker] heeft gehandeld in strijd met de bankierseed.

**Beslissing algemeen directeur**

De algemeen directeur heeft naar aanleiding van uw klacht op grond van artikel 2.1.3.2 van het Tuchtreglement Bancaire Sector besloten geen nader onderzoek te doen instellen en daarmee geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie.

De algemeen directeur stelt in zijn beslissing voorop dat in een geval als het onderhavige de tuchtrechtelijke beoordeling zich toespitst op de vraag of in het proces van totstandkoming en kenbaarmaking van de beslissing c.q. het standpunt van de bank sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbare onzorgvuldigheid in de communicatie van de bankmedewerkster jegens u, althans in de dossierbehandeling. Het vellen van een inhoudelijk (juridisch) oordeel over een (civielrechtelijk) geschil is immers aan instanties als het Kifid en de civiele rechter voorbehouden.

Over uw eerste klachtonderdeel, inhoudende dat (onder andere) de bankmedewerkster bij het schrijven van 10 februari 2025 doelbewust, onvoldoende antwoord heeft gegeven op een uitvoerige informatie-aanvraag die bij de bank is neergelegd, benoemt de algemeen directeur dat dit (mede) een communicatief aspect van uw civielrechtelijke geschil met de bank behelst. Daarmee valt dit verwijt binnen de context van het bancaire tuchtrecht. De algemeen directeur overweegt vervolgens dat uit de stukken genoegzaam volgt dat in het onderhavige geval geen (inhoudelijke) grond bestaat voor een tuchtklacht. Hij vermeldt dat met het schrijven van 10 februari 2024 in ieder geval een gedeelte van de verzochte informatie is verstrekt, dat de bank van oordeel is dat het – gelet op de reeds afgeronde interne procedure – niet gehouden was inhoudelijk te reageren maar dit desalniettemin toch heeft gedaan en – tot slot – dat dit antwoord als summierlijk kan worden getypeerd. In de visie van de algemeen directeur levert dit laatste in de onderhavige context echter geen grond op voor een tuchtklacht over het gedrag van de bankmedewerkster. Tot besluit geeft de algemeen directeur aan dat 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, er reeds om die reden onvoldoende aanleiding bestaat voor een tuchtklacht over het gedrag van de bankmedewerkster.

Voor wat betreft het tweede klachtonderdeel, betrekking hebbende op de overschrijding van de reactietermijnen, overweegt de algemeen directeur dat een eventuele overschrijding van een termijn uit een klachtenregeling ook veroorzaakt kan worden door omstandigheden die buiten de feitelijke macht van de uiteindelijke behandelaar liggen. De algemeen directeur wijst verder op het feit dat in onderhavige zaak niet is gebleken dat de gestelde overschrijding van de reactietermijnen te wijten is aan persoonlijk gedrag van de bankmedewerkster.

### **Uw herzieningsverzoek**

In uw herzieningsverzoek zet u uiteen waarom u het niet eens bent met de beslissing van de algemeen directeur. Ik ga daar hierna op in.

### **Beoordeling van het herzieningsverzoek**

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld.

In uw herzieningsverzoek geeft u aan dat de bankmedewerkster zich persoonlijk schuldig heeft gemaakt aan tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag, wat zou blijken uit de wijze waarop zij (mede) verantwoordelijk is geweest voor het frustreren van een correcte en tijdige afhandeling van de klacht en de informatie-aanvraag. U wijst er daarbij op dat de brief van 26 augustus 2024 mede door de bankmedewerkster is ondertekend, dat de bankmedewerkster persoonlijk is aangeschreven op 27 en 28 oktober 2024 maar daarop – ondanks herhaalde contactverzoeken van uw advocaat – niet heeft gereageerd, dat naar aanleiding van het schrijven van 13 december 2024 evenmin inhoudelijk is gereageerd en dat op 10 februari 2025 enkel een zeer summiere reactie is ontvangen waarbij wederom geen telefoonnummer is verstrekt. Deze summiere en sterk vertraagde wijze van reageren zou maken dat onvoldoende zorgvuldig, integer en transparant is gehandeld door de bankmedewerkster.

Op basis van de door u naar voren gebrachte omstandigheden ben ik van oordeel dat de algemeen directeur op juiste gronden heeft besloten geen nader onderzoek te doen instellen en derhalve geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. De door u beschreven feitelijke gang van zaken in uw herzieningsverzoek is onvoldoende om te spreken van persoonlijk gedrag van de bankmedewerkster dat in strijd zou zijn met enige tuchtrechtelijke norm. Dat daarbij sprake zou zijn van doelbewust handelen, zoals u in uw herzieningsverzoek stelt, is geenszins aannemelijk geworden. Voor de summiere wijze van reageren neem ik in het bijzonder in aanmerking de stand van zaken waarin het geschil tussen u en de bank zich op dat moment bevond.

**De beslissing**

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Tegen deze beslissing staat geen beroep open.

Hoogachtend,

E.A. Messer  
*Voorzitter Tuchtcommissie Banken*

Namens deze:

D.J.M. Dammers  
*Secretaris Tuchtcommissie Banken*