

De heer [melder]

Per e-mail: [e-mailadres]

Tuchtrecht Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

secretariaat@
tuchtcommissiebanken.nl

Datum

Amsterdam, 24 april 2026

Betreft

Beslissing op herzieningsverzoeken – meldingen 5119, 5120 en 5121

Geachte heer [melder],

U hebt verzocht om de beslissingen van de Algemeen Directeur van de Stichting Tuchtrecht Banken (hierna: de algemeen directeur) van 24 februari 2026 te herzien. De algemeen directeur heeft naar aanleiding van uw meldingen van 13 december 2024 besloten geen nader onderzoek te doen naar uw meldingen en derhalve geen klachten voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw meldingen hebben betrekking op de heer [bankmedewerker 1] (meldingsnummer 5119), de heer [bankmedewerker 2] (meldingsnummer 5120), de heer [bankmedewerker 3] (meldingsnummer 5121), allen werkzaam bij de [bank] (hierna: de bankmedewerkers respectievelijk de bank).

Uw melding

Uw meldingen houden verband met een langlopend geschil tussen u en de bank over een door u in 1997 afgesloten Krediet Hypotheek en de vraag of deze lening reeds in 1998 volledig is afgelost. In dat kader heeft u bij de bank klachten ingediend over onder meer de behandeling van uw dossier, de registratie van een vermeende schuld en de verstrekking van informatie.

Meer specifiek verwijt u de in uw meldingen genoemde bankmedewerkers dat zij in het kader van dit geschil niet integer en niet zorgvuldig hebben gehandeld. Ten aanzien van melding 5119 stelt u dat de betrokken bankmedewerker zijn toezegging om toe te zien op een correcte afwikkeling van uw geschil niet is nagekomen. Ten aanzien van melding 5120 voert u aan dat de betrokken bankmedewerker op de hoogte was van het geschil, maar desondanks heeft toegestaan dat een negatieve BKR-registratie werd geplaatst en gehandhaafd. Ten aanzien van melding 5121 verwijt u de betrokken bankmedewerker dat hij in de behandeling van uw klacht niet uw belangen zorgvuldig heeft afgewogen en onvolledige informatie heeft verstrekt.

Het tuchtrechtelijk verwijt dat u de bankmedewerkers maakt, is dat zij daarmee hebben gehandeld in strijd met de bankierseed en de daaraan verbonden gedragsregels.

Beslissing algemeen directeur

De algemeen directeur benadrukt allereerst dat het doel van het bancaire tuchtrecht is gelegen in het aanspreken van professionele bankmedewerkers op persoonlijk gedrag in strijd met de bankierseed. De algemeen directeur heeft in alle drie de meldingen geoordeeld dat de meldingen onvoldoende aanleiding geven voor tuchtrechtelijk onderzoek.

Ten aanzien van melding 5119 heeft de algemeen directeur overwogen dat de persoonlijke betrokkenheid van de betreffende bankmedewerker beperkt is gebleven tot één telefonisch contactmoment. Nadat u met hem had gesproken, is de verdere inhoudelijke behandeling van uw klacht overgelaten aan een medewerker van de afdeling klachtenmanagement van de bank. Volgens de algemeen directeur kan de bankmedewerker daarom in deze situatie geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

Ten aanzien van melding 5120 heeft de algemeen directeur overwogen dat het opeisen van een krediet en de beslissing om een BKR-registratie te laten plaatsen in beginsel handelingen van de bank als instelling betreffen en dat de vraag of de bank daartoe gerechtigd was, een civielrechtelijk vraagstuk is. Voor zover de melding ziet op de rol van de betrokken bankmedewerker in het communicatieverloop, heeft de algemeen directeur geoordeeld dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat deze bankmedewerker persoonlijk betrokken is geweest bij de inhoudelijke behandeling van uw dossier. Dat de brieven van 30 maart 2020 en 14 april 2020 van zijn handtekening zijn voorzien, achtte de algemeen directeur daarvoor onvoldoende, mede omdat deze brieven qua inhoud en strekking als gestandaardiseerde brieven van de afdeling [afdelingnaam] moeten worden aangemerkt.

Ten aanzien van melding 5121 heeft de algemeen directeur overwogen dat uw melding betrekking heeft op de behandeling van uw klacht door de bankmedewerker inzake het volgens u onvolledig verstrekken van informatie over aflossingen op uw Krediet Hypotheek. De algemeen directeur heeft daarbij vooropgesteld dat hij zich niet uitlaat over het civielrechtelijke geschil over het al dan niet bestaan van een openstaande schuld, maar uitsluitend over de vraag of sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. De algemeen directeur heeft geoordeeld dat op basis van de door u verstrekte informatie onvoldoende aanknopingspunten bestaan om vast te stellen dat de bankmedewerker bewust informatie heeft willen achterhouden of u heeft willen benadelen. Daarbij heeft de algemeen directeur in aanmerking genomen dat de ontbrekende pagina's van het overzicht u op uw verzoek binnen enkele dagen alsnog zijn toegezonden.

Op grond van het voorgaande heeft de algemeen directeur besloten de meldingen 5119, 5120 en 5121 zonder nader onderzoek te sluiten.

Uw herzieningsverzoeken

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

Beoordeling van de herzieningsverzoeken

In uw herzieningsverzoeken geeft u aan dat u het niet eens bent met de beslissingen van de algemeen directeur. U voert daartoe - samengevat

- aan dat de betrokken bankmedewerkers wel degelijk persoonlijk betrokken zijn geweest bij uw dossier en dat zij onvoldoende rekening hebben gehouden met het onderliggende geschil en uw belangen als klant.

Ter beoordeling van uw herzieningsverzoeken stelt de voorzitter voorop dat het bancaire tuchtrecht is gericht op het persoonlijk aanspreken van bankmedewerkers op gedrag in strijd met de bankierseed en de daaraan verbonden gedragsregels. Daarbij geldt dat een melding voldoende concreet en feitelijk moet zijn onderbouwd om tot tuchtrechtelijk onderzoek te kunnen leiden.

De voorzitter is van oordeel dat de algemeen directeur terecht heeft geoordeeld dat uw meldingen onvoldoende aanknopingspunten bieden voor tuchtrechtelijk onderzoek. Voor zover uw meldingen betrekking hebben op het opeisen van een krediet, de registratie bij het BKR en de vraag of sprake was van een (openstaande) schuld, betreft dit in de kern civielrechtelijke vraagstukken die buiten de reikwijdte van het bancaire tuchtrecht vallen.

Voor zover uw meldingen zien op de persoonlijke betrokkenheid van de afzonderlijke bankmedewerkers, heeft u ook in uw herzieningsverzoeken onvoldoende concrete feiten en omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat zij persoonlijk tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld. De door u gestelde betrokkenheid blijft in algemene bewoordingen en wordt niet ondersteund door stukken waaruit een zodanige persoonlijke rol blijkt.

Ten aanzien van de behandeling van uw klacht en de verstrekking van informatie geldt dat uit de stukken niet volgt dat sprake is van bewust onjuist of misleidend handelen door de betrokken bankmedewerkers. Dat u zich niet kunt vinden in de wijze waarop uw dossier is behandeld of in de uitkomst daarvan, maakt dit niet anders.

Gelet op het voorgaande kon de algemeen directeur naar het oordeel van de voorzitter besluiten om geen nader onderzoek te doen naar uw meldingen.

De beslissingen

Uw verzoeken tot herziening worden afgewezen.

Tegen deze beslissingen staat geen beroep open.

Hoogachtend,

E.A. Messer
Voorzitter Tuchtcommissie Banken

Namens deze:

C. Ihataren
Secretaris Tuchtcommissie Banken