

**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](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl)  
[www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl)  
kvk 62964410

**Datum**

Amsterdam, 24 februari 2026

**Betreft**

Uw melding 5119

**Onderwerp**

Beslissing op uw melding

Geachte heer [melder],

Op 13 december 2024 heeft u bij Tuchtrecht Banken een melding ingediend tegen de heer [bankmedewerker] (hierna: de bankmedewerker), op dat moment werkzaam als directeur van [bank] (hierna: de bank). De Algemeen directeur heeft uw melding en de door u aangeleverde (aanvullende) informatie bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen directeur.

**Melding**

Uw melding ziet op de behandeling van een klacht, althans discussiepunt, door u ingediend bij de bank in 2018. Meer concreet, in 2018 ontstond een discussie tussen u en de bank over de aflossingsstatus van een Krediet Hypotheek die door u in 1997 bij de bank is afgesloten (een doorlopend krediet). Het geschil ziet op de vraag of die in 1997 afgesloten Krediet Hypotheek (reeds) in 1998 uit de verkoop van uw woning is afgelost. Naar aanleiding van uw in 2018 ingenomen stelling dat dit het geval is geweest, heeft u bij de bank een klacht ingediend over betalingen die na die aflossing onverschuldigd zouden zijn verricht.

U geeft aan dat de klachtbehandeling niet correct heeft plaatsgevonden, hetgeen voor u aanleiding is geweest drie meldingen bij Tuchtrecht Banken in te dienen. Deze melding (5119) is één van de drie meldingen.

**Beslissing**

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

Het doel van Tuchtrecht 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. Tuchtrecht 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 tuchtrechtreglement). Echter, het bieden van leereffecten voor de individuele bankmedewerker en de beroepsgroep als geheel vormt ook een belangrijk aspect van het bancaire tuchtrecht. Het strekt kortom dus mede tot kwaliteitsbevordering.

Gelet op hetgeen in de vorige alinea is beschreven, dient de Algemeen directeur allereerst vast te stellen of en in welke mate de bankmedewerker (persoonlijk) betrokken is geweest bij de behandeling van uw (klacht)dossier bij de bank. Deze betrokkenheid heeft zich beperkt tot een telefonisch contactmoment. De bankmedewerker heeft -nadat u hem had gesproken- de (verdere) inhoudelijke behandeling van uw klacht overgelaten aan (een medewerker van) de afdeling klachtenmanagement van de bank. Ook deze medewerker maakt u een tuchtrechtelijk verwijt en heeft u gemeld bij Tuchtrecht Banken. Die melding wordt los van de onderhavige opgepakt.

Aangezien er met de bankmedewerker die in deze melding centraal staat slechts één telefoongesprek heeft plaatsgevonden en uw klacht daarop, zoals u ook mocht verwachten, inhoudelijk is behandeld door (een medewerker van) de afdeling klachtenmanagement, is de Algemeen directeur van mening dat de bankmedewerker in deze situatie geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt en beslist de Algemeen directeur om geen nader onderzoek te doen en sluit hij de melding.

#### 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 [mailadres] 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 [mailadres] of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen directeur

B. Alkemade  
*jurist*