

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, 24 februari 2026

Betreft

Uw melding 5121

Onderwerp

Beslissing op uw melding

Geachte heer [melder],

Op 13 december 2024 hebt u bij Tuchtrecht Banken een melding ingediend tegen de heer [bankmedewerker] (hierna: de bankmedewerker), op dat moment werkzaam als medewerker [functie] van [bank] (hierna: de bank). Tevens hebt u over twee andere medewerkers van de bank een melding ingediend. Deze meldingen worden ieder afzonderlijk behandeld, echter de informatie uit die dossiers is wel betrokken bij de beoordeling van deze melding.

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.

Onderwerp van uw melding

Uw melding ziet op de behandeling door de bankmedewerker van uw klacht inzake het (onvolledig) verstrekken van informatie over de door u op uw Krediet Hypotheek verrichte aflossingen.

Wat ging er aan uw melding vooraf?

De Algemeen directeur heeft uit de door u verstrekte informatie het volgende kunnen afleiden. Opgemerkt wordt dat de tijdslijn diverse hiaten bevat, welke hiaten door u niet zijn opgehelderd. Hierop zal in de overwegingen die ten grondslag liggen aan deze beslissing, voor zover daartoe aanleiding bestaat, nader worden ingegaan.

U hebt op 1 december 1997 een 'Onderhandse overeenkomst Krediet Hypotheek behorende bij een [banknaam] Bankhypotheek' met contractnummer [nummer] en een looptijd van 30 jaar (hierna: Krediet Hypotheek) afgesloten. Het krediet op deze lening was gemaximeerd tot fl. 60.000, -.



Een Krediet Hypotheek biedt de mogelijkheid om geld op te nemen tot een maximaal bedrag. Opnames kunnen door de geldnemer/debiteur plaatsvinden op het moment dat deze over de gelden wenst te beschikken en tot het maximale bedrag van de lening. Aflossingen kunnen gedurende de looptijd van de Krediet Hypotheek plaatsvinden. Over het uitstaande bedrag wordt een rentevergoeding in rekening gebracht. De aflossing van het openstaande saldo dient uiterlijk aan het einde van de looptijd plaats te vinden. Hierdoor vertoont de Krediet Hypotheek grote gelijkenis met een doorlopend krediet. Deze leningsvorm is door de banken van de markt gehaald en wordt niet meer aangeboden.

Op 1 juli 1998 is de schuld op de lening fl. 60.091,22. Op 2 juli 1998 heeft de notaris met de verkoopopbrengst van uw (vorige) woning de Krediet Hypotheek in zijn geheel afgelost.

Uit een door u overgelegd aflossingsoverzicht (printdatum 15 februari 2022) blijkt dat op 6 september 2008 de schuld op de lening € 26.977,85 (fl. 59.451,36) bedraagt. Opgemerkt wordt dat het aflossingsoverzicht betrekking heeft op een lening met rekeningnummer 91.89.53.170. Naar u heeft aangegeven betreft dit dezelfde lening als die u op 1 december 1997 heeft afgesloten.

Uit het in de vorige alinea genoemde aflossingsoverzicht blijkt verder dat u over de periode van 6 september 2008 tot en met 3 september 2021 op onregelmatige basis heeft afgelost. Het overzicht loopt door tot 5 januari 2022, op welke datum de schuld € 22.790,59 bedraagt.

Verdere informatie over de opbouw van de schuld ontbreekt en heeft u, ook nadat hierom is verzocht, niet gegeven.

Verder blijkt uit de door u overgelegde informatie dat de bank u in april 2018 een herinnering heeft gestuurd met betrekking tot de op dat moment openstaande schuld op uw Krediet Hypotheek. Daarbij werd u verzocht de Krediet Hypotheek om te zetten (kennelijk in een andere financieringsvorm). Volgens u kon er geen sprake zijn van een openstaande schuld en weigerde u in te gaan op het verzoek tot omzetting van de lening.

Over het bestaan van de schuld is meermaals gecorrespondeerd tussen u en uw gemachtigde(n) enerzijds en de bank anderzijds.

Op 30 maart 2020 heeft de bank de totale schuld opgeëist en bij het BKR hiervan melding gemaakt, hetgeen heeft geleid tot een 'negatieve registratie'. Op 14 april 2020 heeft de bank nogmaals de schuld (€ 25.341,94) opgeëist en loonbeslag aangekondigd bij het uitblijven van betaling van de schuld voor uiterlijk 21 april 2020. U geeft aan dat u door de BKR-notering financiële schade hebt geleden. Hetgeen voor u aanleiding is geweest een klachtprocedure bij de bank te starten.

Over het verloop en de inhoud van deze klachtprocedure hebt u beperkt informatie verstrekt. Uit een schrijven van de bank d.d. 8 september 2022 (ondertekend door de bankmedewerker) blijkt dat de klacht door de bank op 13 juni 2022 is afgewezen en dat u een coulancevoorstel van de bank hebt afgewezen. De afwijzingsbrief ontbreekt aan de stukken. Voor de bank gold dat de klachtprocedure was doorlopen. U bent nog gewezen op de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan het Kifid. Van deze mogelijkheid hebt u geen gebruik gemaakt omdat, zoals u telefonisch toelichtte, geen vertrouwen had in een procedure bij het Kifid.

Tot slot blijkt uit de stukken dat u op 27 september 2024 met de bank een 'Overeenkomst kwijtschelding geldlening' heeft gesloten.



Uw melding

In uw melding geeft u het volgende aan:

“Toen [bank] eindelijk moest erkennen dat er geen openstaande schuld was, werd door mijn juridisch adviseur een terugbetaling verzocht van mijn onverschuldigde betalingen. [Bank] deed op 21 juni 2022 een beroep de waarplicht *[aannemende dat wordt bedoeld: 'bewaarplicht' toevoeging TrB]* m.a.w. we kunnen niet aan mijn eis voldoen, maar hierbij het overzicht van wat we kunnen vinden”.

U verwijt de bankmedewerker dat hij twee pagina's van het aflossingsoverzicht (printdatum 15 april 2022) niet heeft meegezonden en dat hij daarmee bewust informatie heeft willen achterhouden om u te benadelen.

Beslissing

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

Doel bancaire tuchtrecht

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 tuchtreglement). 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.

Reikwijdte bancaire tuchtrecht

Uw melding betreft de wijze waarop uw klacht door de bank(medewerker) is behandeld. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de Algemeen directeur de behandeling van een klacht bij de bank enkel vanuit een tuchtrechtelijk kader kan toetsen. Of de bank gerechtigd was het krediet op te eisen en of de bank uw klacht terecht heeft afgewezen zijn aan te merken als civielrechtelijk vraagstukken. Vanuit tuchtrechtelijk perspectief kan de Algemeen directeur wel een oordeel vormen over het (communicatieve)verloop van de klachtenprocedure. Aspecten van het klachtverloop die in dit kader worden beoordeeld, zijn of u antwoord hebt ontvangen op uw verzoeken en vragen, of deze antwoorden voldoende zijn onderbouwd en of deze qua toonzetting en vorm passend waren in het contact tussen de betrokken bankmedewerker(s) en u als klant. Om dit te kunnen beoordelen dient het verloop van de klachtenprocedure voor de Algemeen directeur in het geheel inzichtelijk te zijn.

Kern van u melding

In de kern maakt u de bank het verwijt dat zij ontkent dat de Krediet Hypotheek op 2 juli 1998 geheel is afgelost, als gevolg waarvan (volgens u) de lening zou zijn vervallen. En voorts merkt u op dat nadat de bank moest erkennen dat er geen openstaande schuld was, u bent tegengewerkt in het verkrijgen van een volledig overzicht van onverschuldigde betalingen.



Onduidelijke weergave feiten

De Algemeen directeur kan en zal zich verder niet uitlaten over de inhoud van het geschil over het al dan niet bestaan van een openstaande schuld, omdat dit een civielrechtelijk geschil betreft en buiten de reikwijdte van het bancaire tuchtrecht valt. Daarbij merkt de Algemeen directeur op dat de door u verstrekte informatie niet alleen een onvolledig beeld geeft, maar ook diverse tegenstrijdigheden bevat.

Zo wordt genoemd: hypotheeknummers die niet overeenkomen, door u gedane aflossingsbetalingen op een schuld die u niet erkent. En waar u stelt, zonder dit nader te onderbouwen, dat de bank in medio 2022 heeft moeten erkennen dat er geen schuld (vordering) is, blijkt uit het schrijven van de bank van 8 september 2022 het tegendeel. In voorgenoemde brief staat: "Nadat de beroepstermijn bij KIFID is verstreken, zal de afdeling Financiële zorg contact met u opnemen om de terugbetaling met u te bespreken". Voorts blijkt uit de minnelijke schikking d.d. 27 september 2024 dat partijen verschillen over de grondslag van de vordering.

Wij hebben u -zowel telefonisch als per e-mail (d.d. 4 en 22 september 2025) benaderd en aangegeven dat aan de melding informatie ontbrak. Meermaals hebben wij u verzocht om toezending van de correspondentie tussen u en de bank vanaf het moment dat de bank u in 2018 heeft verzocht de Krediet Hypotheek om te zetten tot aan de afwijzing van uw klacht door de bank in 2022. Naar u aangaf beschikt u niet meer over de informatie dan wel is die informatie naar uw oordeel niet van belang om tot een inhoudelijke beoordeling van uw melding te kunnen komen.

Conclusie

De Algemeen directeur ziet op basis van de verstrekte informatie onvoldoende aanknopingspunten om te oordelen dat de bankmedewerker bewust informatie heeft willen achterhouden. Waarbij opgemerkt wordt dat het incompleet verstrekken van de door u opgevraagde informatie als onzorgvuldig kan worden aangemerkt, ziet de Algemeen directeur onvoldoende aanknopingspunten om de vast te stellen dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. In zijn overwegingen betreft de Algemeen directeur dat de ontbrekende pagina's u op uw verzoek binnen enkele dagen zijn toegezonden.

Voorts ziet de Algemeen directeur geen steun in de stukken dat sprake zou zijn van benadeling. De gedragingen waar u de bankmedewerker een verwijt van maakt vonden medio juni 2022 plaats, rond welke tijd de bank naar u stelt zou hebben erkend dat deze geen vordering op u heeft. Dit correspondeert niet met het bericht van 8 september 2022. Aldus was er medio juni 2020 geen erkenning door de bank.

Ook anderszins ziet de Algemeen directeur geen aanleiding nader onderzoek te doen. De door u overgelegde correspondentie met de bank heeft een zakelijke toonzetting, passend in het geschil met betrekking tot een tussen twee partijen bestaand geschil. Niet gebleken is van aan een bankmedewerker toerekenbaar tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

Eén en ander brengt de Algemeen directeur tot de slotsom dat uw melding onvoldoende aanleiding geeft voor nader onderzoek en dat aldus tot sluiting van het meldingsdossier overgegaan dient te worden.



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