

**Tuchtrect
Banken**

Per e-mail
[e-mailadres melder]

Datum
Amsterdam, 28 juni 2017

Betreft
Melding 3682

Onderwerp
Beslissing

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

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrectbanken.nl
www.tuchtrectbanken.nl
kvk 62964410

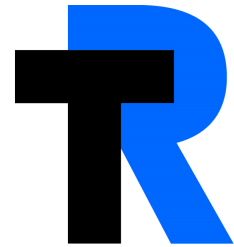
Geachte [melder],

Op 4 maart 2017 heeft u een melding tegen [beëdigde] ingediend bij de Stichting Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur betreffende uw melding.

Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [beëdigde]. Kort gezegd is uw onvrede ontstaan door een discussie met de bank over de verkoop van uw bedrijfspand en de mogelijkheden om de lening die op uw bedrijfspand rust boetevrij af te lossen. [Beëdigde] heeft hierin in uw ogen een rol gespeeld. U bent van mening dat [beëdigde] heeft gehandeld in strijd met de bankierseed. U maakt haar de volgende tuchtrectelijke verwijten.

1. [Beëdigde] heeft in haar brief van 14 december 2016 geprobeerd u te misleiden, dan wel u opzettelijk onjuist voorgelicht over uw juridische positie waardoor u niet goed op de hoogte was van de gevallen waarin volgens de bank sprake is van een bedrijfsbeëindiging.
2. Ook heeft [beëdigde] niet integer gehandeld door onjuiste en steeds wisselende argumenten te geven waarom er geen sprake zou zijn van beëindiging van uw bedrijf zonder dit standpunt te onderbouwen door elke poging van u - om aan de vereisten voor een boetevrije aflossing te voldoen - bij voorbaat te beschouwen als een poging tot ter kwader trouw zijn en een poging tot contractbreuk.
3. [Beëdigde] weigert mee te denken in voor u gunstige oplossingen om de lening op uw bedrijfspand boetevrij te kunnen aflossen. Zij heeft nagelaten het klantbelang centraal te stellen door in de overeenkomsten en afspraken die u met de bank heeft gemaakt steeds de meest gunstige lezing voor de bank te zoeken.
4. Bij brief van 3 januari 2017 heeft [beëdigde] u bericht dat de bank akkoord gaat met uw voorstel tot verkoop van uw pand mits u de boeterente betaalt die de bank onder bepaalde voorwaarden na verloop van tijd aan u zal terugbetalen zonder vergoeding van rente. U bent van mening dat hieruit



- blijkt dat [beëdigde] niet integer heeft gehandeld en de machtspositie van de bank tegen u gebruikt.
5. [Beëdigde] heeft de macht en kennis van de bank ten eigen voordele misbruikt om u aantoonbaar onjuiste feiten te presenteren inzake uw rechten en positie.
 6. U heeft na het aflossen van uw lening(en) [beëdigde] herhaaldelijk verzocht om het innen van de rente te beëindigen. [Beëdigde] heeft nagelaten hier tijdig zorg voor te dragen.
 7. U verwijt [beëdigde] dat zij uw recht op privacy heeft geschonden door aan u gerichte correspondentie over deze melding te versturen naar het adres van uw werkgever in plaats van het vestigingsadres van [bedrijf 1] B.V. Werknemers hebben deze brieven geopend. Daarnaast heeft [beëdigde] op 20 februari 2017 contact opgenomen met de praktijkmanager van uw werkgever om gegevens over uw dienstbetrekking los te krijgen.
 8. [Beëdigde] heeft niet gereageerd op uw verzoeken om haar personalia aan u te verstrekken voor het kunnen indienen van deze melding. U verwijt [beëdigde] dat zij niet bereid is zich open te stellen voor het toetsen van haar handelen en u bewust tegenwerkt bij uw streven om een volledig ingevulde melding te kunnen indienen.
 9. [Beëdigde] heeft bewust een "eigen tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid" op zich genomen door uw verzoek te weigeren om een jurist of een kennisexpert aanwezig te laten zijn bij het gesprek op 19 december 2016 aangezien zij zelf over alle benodigde expertise zou beschikken.

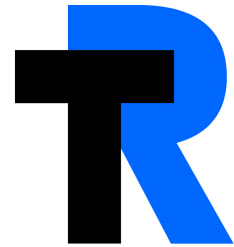
Beslissing

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

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

U heeft de melding tegen [beëdigde] samengevoegd met meldingen tegen drie collega's van [beëdigde]. U schrijft in uw melding dat u heeft gepoogd per beëdigde zijn of haar aandeel nader te specificeren. Bepaalde onderdelen van uw melding zijn gericht tegen alleen [beëdigde], andere onderdelen tegen [beëdigde] en haar collega('s) gezamenlijk. Tuchtrect Banken beoordeelt de voorgelegde gedragingen per individu. Wij beoordelen het persoonlijke handelen van [beëdigde] dan ook individueel.

De Gedragsregels voor bankmedewerkers zijn gericht op gedragingen van de individuele medewerkers. Handelingen of dienstverlening van de bank als instelling zijn (expliciet) uitgesloten van de tuchtprocedure bij de Stichting Tuchtrect Banken. Voor een voldoende ernstige schending van het bancaire tuchtrect is vereist dat [beëdigde] zich niet integer en onzorgvuldig heeft gedragen gezien de uitoefening van haar beroep. De onderdelen 1 tot en met 5 zien grotendeels op de uitleg van afspraken die u met de bank heeft gemaakt en op de overeenkomst(en)

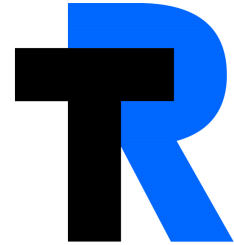


die u met de bank heeft gesloten. Kort gezegd bent u van mening dat [beëdigde] in de discussie over het boetevrij aflossen van uw lening uw klantbelang niet centraal heeft gesteld en niet integer heeft gehandeld door vast te houden aan de belangen van de bank. Uit de door u overgelegde stukken bij uw melding blijkt dat de bank – bij monde van [beëdigde] - niet akkoord gaat met uw voorstellen tot verkoop, dan wel overdracht van de verhuuractiviteiten van uw pand zonder het betalen van een boeterente. [Beëdigde] verwijst in dit kader naar hetgeen u met de bank bent overeengekomen. U geeft aan dat u met de bank een discussie heeft over de uitleg van contractuele verplichtingen. U stelt dat [beëdigde] de voor haar meest gunstige lezing van de afspraken heeft gemaakt en u hierdoor wordt benadeeld. Deze kwesties zien dan ook op de uitleg van de overeenkomst die tussen u en de bank is gesloten. Dergelijke contractuele discussies met de bank betreffen een civielrechtelijk conflict. Voor de beoordeling van een civielrechtelijk conflict is de civiele rechter bevoegd, terwijl de Tuchtcommissie Banken bevoegd is voor gedragingen in strijd met het bancaire tuchtrecht. De reden hiervoor is het verschil tussen de systematiek en de doelmatigheid van het civiele recht en het tuchtrecht. De civiele rechter heeft de benodigde specifieke kennis en ervaring voor civiele conflicten. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de Algemeen Directeur aanleiding zien om naast een civielrechtelijke procedure een tuchtprocedure te starten tegen een beëdigd bankmedewerker. Dit is in bovengenoemde aspecten van uw melding niet aan de orde, omdat niet is komen vast te staan dat [beëdigde] binnen het lopende conflict tussen u en de bank de bankierseed heeft geschonden.

De aspecten van de onderdelen 1 tot en met 5 die zien op uitlatingen van [beëdigde] waarmee zij in uw ogen onder meer insinueert dat u te kwader trouw bent en poogt contractbreuk te plegen door te proberen om manieren te vinden om uw lening boetevrij af te lossen, leiden niet tot een (voldoende ernstige) schending van het bancaire tuchtrecht. Er kan sprake zijn van een tuchtrechtelijk verwijt indien wij vaststellen dat de uitlatingen van [beëdigde] zodanig ernstig zijn of dat zij zich zodanig heeft opgesteld dat zij daarmee de Gedragsregels voor bankiers heeft overtreden. Dat is in deze niet het geval. Uit de bijlagen bij uw melding blijkt dat [beëdigde] haar zienswijze baseert op hetgeen u met de bank bent overeengekomen. Het feit dat u het niet eens bent met de bewoordingen waarmee [beëdigde] uw voorstellen van de hand heeft gewezen, is onvoldoende voor een tuchtrechtelijk verwijt.

Onderdeel 6 van uw melding ziet op het niet tijdig stopzetten van de incasso van de rente op uw leningen. Voor zover aannemelijk is dat [beëdigde] heeft nagelaten het innen van de rente door de bank tijdig te beëindigen, leidt dit niet tot een (voldoende ernstige) schending van het bancaire tuchtrecht. Het is vervelend dat u hierdoor ongemak heeft ervaren, maar dat maakt dit niet anders. De bank is als instelling verantwoordelijk voor beëindiging van het incasseren van rente als een lening is afgelost. Het is dan ook onvoldoende gebleken dat [beëdigde] hierin een persoonlijke rol heeft gespeeld.

In onderdeel 7 van uw melding verwijt u [beëdigde] dat zij uw recht op privacy heeft geschonden. Het gegeven dat onbevoegde derden bij uw werkgever uw post hebben geopend is vervelend, echter is dit geen handeling die [beëdigde] verwijtbaar is. Daarnaast stelt u dat [beëdigde] contact met de praktijkmanager van uw werkgever heeft opgenomen om gegevens over uw dienstbetrekking los te krijgen. Hoewel het meer voor de hand had gelegen indien [beëdigde] hieromtrent contact met u zou hebben opgenomen, is ook deze kwestie onvoldoende ernstig



voor een tuchtrechtelijk verwijt. Niet gebleken is dat [beëdigde] onbevoegde derden vertrouwelijke informatie heeft verschaft en dat u daardoor onevenredig nadeel heeft geleden. Hiermee is ook dit onderdeel van uw melding onvoldoende voor een tuchtrechtelijk verwijt.

Voor zover vast is komen te staan dat [beëdigde] heeft geweigerd haar persoonlijke gegevens aan u te verstrekken, is hierbij geen sprake van een tuchtrechtelijk verwijt. Ook zonder het verkrijgen van de door u opgevraagde persoonsgegevens was het voor u mogelijk om een melding tegen [beëdigde] bij ons in te dienen. Daarnaast is een beëdigde niet verplicht aan dergelijke verzoeken van een melder mee te werken.

Voor eventuele overige aspecten van uw melding die hierboven niet zijn besproken is uit de stukken niet gebleken dat [beëdigde] onzorgvuldig en onprofessioneel heeft gehandeld en daarmee een integriteitsnorm heeft geschonden.

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 14 dagen na dagtekening van deze brief zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of een brief sturen naar:

Stichting Tucht recht 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,

mw. mr. S. van der Hoorn
jurist