

**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 10 september 2020

Betreft

Melding 4455

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

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 heer [beëdigde],

In deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur naar aanleiding van het door hem naar u uitgevoerde onderzoek.

Het onderzoek

Op 24 januari 2020 heeft Tuchtrect Banken een melding ontvangen dat u mogelijk de gedragsregels voor bankmedewerkers hebt geschonden. De Algemeen Directeur is naar aanleiding van deze melding een onderzoek gestart. U bent daarvan bij brief van 12 mei 2020 op de hoogte gesteld. Als bijlage bij deze brief zijn de stukken aan u verstrekt. Aan u is het verzoek gedaan een reactie op de melding in te dienen. Daarbij is aangegeven op welke specifieke punten een reactie werd verzocht, aangezien de melding een bredere strekking heeft dan het door de Algemeen Directeur gestarte onderzoek.

Per e-mail van 2 juni 2020 hebt u een reactie ingediend. Uw gemachtigde, mr. O. van der Kind, heeft bij brief van 23 juni 2020 een aanvullend verweerschrift ingediend. Op 4 augustus 2020 hebt u, bijgestaan door uw gemachtigde, een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een verslag opgemaakt dat bij de stukken is gevoegd. Uw gemachtigde heeft op 12 augustus 2020 een reactie op het gespreksverslag ingediend. Deze reactie is eveneens bij de stukken gevoegd.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is – kort samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende gebleken.

U bent werkzaam bij het specialistenteam achterstanden binnen [bank] (hierna: de bank). In deze functie behandelt u complexe achterstand-zaken bij particuliere vorderingen. Op 9 februari 2016 hebt u de bankierseed afgelegd.



Eén van de zaken die u behandelt, is die van mevrouw [meldster] (hierna: meldster). Deze zaak kan – voor zover hier relevant – als volgt worden samengevat. Meldster heeft een juridisch geschil met de bank over de vordering van de bank uit hoofde van een hypothecaire lening, waarbij de woning het onderpand vormt. Op de terugbetaling van deze hypothecaire lening zijn achterstanden ontstaan. Meldster stelt dat zij een vordering op de bank heeft en dat die vordering kan worden verrekend met de hypotheek. Dat is de reden waarom zij de hypotheekpremie niet meer heeft voldaan. De bank is van mening dat meldster geen vordering op de bank heeft. In een brief van 19 november 2019 heeft de bank de hypothecaire lening opgeëist en meldster verzocht de volledige schuld aan de bank te voldoen. Meldster werd, tot het begin van 2020, in dit juridische geschil met de bank niet door een advocaat bijgestaan.

U hebt namens de bank met meldster gecorrespondeerd. De door meldster ingediende melding heeft voor een deel betrekking op het hiervoor beschreven civielrechtelijke conflict tussen haar en de bank. Het onderzoek van de Algemeen Directeur is niet gericht geweest op dit aspect van de melding, omdat – kort samengevat – het bancaire tuchtrecht niet is bedoeld dergelijke civielrechtelijke conflicten te beoordelen of te beslechten.

Het onderzoek van de Algemeen Directeur heeft zich toegespitst op het – volgens meldster – onaangekondigd in rekening brengen en incasseren van juridische kosten van de bank. In dit verband zijn de volgende omstandigheden van belang.

Bij meldster zijn de juridische kosten van de bank ter hoogte van € 11.401,13 in rekening gebracht door deze kosten bij de openstaande hypotheekvorderingen op te tellen. Meldster heeft in een e-mail aan u geschreven dat de bank, zonder ook maar enige specificatie of toelichting en zonder berichtgeving vooraf, de kosten van de door de bank ingeschakelde advocaat bij haar in rekening heeft gebracht. In dit verband hebt u per e-mail van 6 februari 2020 aan meldster bericht dat voornoemd bedrag bij haar in rekening wordt gebracht voor de juridische kosten die de bank heeft moeten maken bij de reacties op de correspondentie van meldster over de hypotheek. Daarbij wijst u erop dat deze kosten op basis van artikel 8 van de Algemene Voorwaarden [bank] Hypotheken in rekening worden gebracht.

Uw verweer

U erkent dat u niet op voorhand met meldster hebt gecommuniceerd over de in rekening gebrachte kosten. U wijst erop dat de bank, gelet op de toepasselijke voorwaarden, bevoegd is dergelijke juridische kosten in rekening te brengen bij de klant. In de hypotheekakte wordt verwezen naar deze voorwaarden. De voorwaarde over de juridische kosten is daarbij imperatief geformuleerd: kosten worden in rekening gebracht. Meldster was daarom ermee bekend dat kosten in rekening konden, en zouden, worden gebracht. Bovendien kon meldster daarmee bekend zijn omdat dit aspect in een eerdere gerechtelijke procedure tussen haar en de bank aan de orde is gekomen.

In het kader van het conflict met meldster is door u namens de bank een externe advocaat ingeschakeld. Het is niet gebruikelijk om de klant op de hoogte te



brengen zodra de bank besluit extern juridisch advies in te winnen. Meldster was in dit geval echter in een vroeg stadium op de hoogte dat de bank een externe advocaat had ingeschakeld.

De kosten van een externe advocaat worden in de praktijk, tenzij de klant in het gelijk wordt gesteld, altijd op de klant verhaald. De bij meldster in rekening gebrachte kosten betreffen de advocaatkosten die door de bank zijn gemaakt in de periode van maart t/m november 2019. Het gaat om een factuur van de advocaat van 8 november 2019. Het in rekening brengen van deze kosten gebeurt, zoals binnen de bank gebruikelijk is, zonder vooraankondiging aan de klant. In dit geval hebt u het in rekening brengen van de kosten niet besproken met een leidinggevende. Daartoe bestond volgens u geen aanleiding.

U meent dat het servicegerichter en beter zou zijn om het in rekening brengen van dergelijke juridische kosten wel aan de klant aan te kondigen. U meent dat u en de bank het beter hadden kunnen doen. Met de kennis van nu meent u dat het wel zo netjes en ook beter was geweest om de klant te waarschuwen over de kosten. U hebt daarom naar aanleiding van dit voorval het vooraf informeren van de klant binnen de bank aan de orde gesteld. Het achterwege laten van een waarschuwing aan de klant is echter onvoldoende om u een tuchtrechtelijk verwijt te kunnen maken.

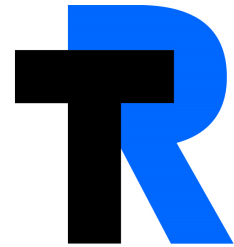
Beslissing

De Algemeen Directeur is van oordeel dat u met uw handelen de volgende uit de aan de bankierseed verbonden gedragscode hebt geschonden:

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;
3. De bankmedewerker stelt de belangen van de klant centraal.

Uit hoofde van uw functie bent u belast met de behandeling van complexe achterstand-zaken van consumenten. De Algemeen Directeur stelt voorop dat bij de uitvoering van deze werkzaamheden de belangen van de klant enerzijds en de belangen van de bank anderzijds niet altijd gelijklopen. Ook in deze verhouding, waarin een spanningsveld kan bestaan tussen deze belangen, dient de bankmedewerker zich integer en zorgvuldig te gedragen en de belangen van de klant centraal te stellen. Dit brengt – voor zover hier van belang – onder meer mee dat de bankmedewerker de klant op een zorgvuldige manier moet informeren over aspecten die zijn of haar (klant)belangen raken.

U was belast met de zaak van meldster. U correspondeerde daarbij namens de bank met meldster en hebt ook namens de bank een externe advocaat ingeschakeld. Ook bent u degene die ervoor heeft gezorgd dat de kosten van deze externe advocaat bij meldster in rekening zouden worden gebracht. U hebt meldster daarop echter niet expliciet gewezen door haar te waarschuwen dat – vanaf het inschakelen van de externe advocaat – de kosten daarvoor bij haar in rekening zouden worden gebracht. Dat is niet gebeurd bij het inschakelen van de advocaat en evenmin gedurende de periode dat de advocaat zijn werkzaamheden uitvoerde. Het eerste moment dat meldster ervan op de hoogte raakte dat de kosten daadwerkelijk bij haar in rekening werden gebracht, gebeurde doordat zij kennisnam van een incasso-overzicht waarbij per 3 februari 2020 deze kosten



stonden vermeld. Op dat moment waren de kosten dus reeds in rekening gebracht. Meldster heeft gelet op het voorgaande geen enkel zicht gehad op de (gedurende meerdere maanden oplopende) kosten die bij haar in rekening zouden worden gebracht.

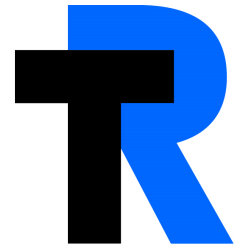
De Algemeen Directeur acht het onzorgvuldig dat u meldster niet expliciet hebt geïnformeerd en gewaarschuwd dat deze kosten daadwerkelijk gingen lopen en in rekening zouden worden gebracht. Dat de bank op basis van de geldende voorwaarden de bevoegdheid heeft dergelijke kosten in rekening te brengen, betekent nog niet dat daarmee ook de klant voldoende is geïnformeerd. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat meldster eerder geconfronteerd is geweest met het betalen van juridische kosten van de bank. Beide omstandigheden vormen immers geen specifieke – op de klant en concrete situatie – toegesneden informatieverstrekking. Door het concreet informeren en waarschuwen achterwege te laten, is meldster pas achteraf geconfronteerd met (een zeer forse) kostenpost. Het is daarbij niet ondenkbaar dat meldster, als zij daarvan had geweten, daarmee in haar communicatie met de bank rekening zou hebben gehouden. De Algemeen Directeur acht het daarom van groot belang dat een klant (in het bijzonder: een consument) bij het in rekening brengen van juridische kosten daarvan onder alle omstandigheden duidelijk wordt geïnformeerd.

De Algemeen Directeur is, gelet op het voorgaande, van oordeel dat meldster een groot belang had om expliciet over het in rekening brengen van deze kosten te worden geïnformeerd. Door de klant hierover niet expliciet te informeren en te waarschuwen hebt u het belang van de klant niet centraal gesteld. Daarbij weegt de Algemeen Directeur mee dat de klant hier een consument betreft en deze kosten haar persoonlijk zouden raken, terwijl bovendien voor u duidelijk was dat er juist een geschil was over de betaling van (hypotheek)kosten. Juist omdat de financiële positie – en daarmee een zwaarwegend belang – van meldster in het geding was, had het expliciet informeren en waarschuwen over de kosten niet achterwege mogen blijven. Bovendien communiceerde meldster persoonlijk en werd zij – anders dan de bank – in de hier relevante periode van maart t/m november 2019 niet bijgestaan door een advocaat. Ook dit aspect maakt dat u ervan bewust had moeten zijn dat meldster zorgvuldig zou worden geïnformeerd.

De Algemeen Directeur is – gelet op het voorgaande – van oordeel dat u vanwege het (klant)belang van meldster had moeten zorgdragen voor een zorgvuldige en tijdige communicatie over het in rekening brengen van juridische kosten van de bank. Dit hebt u achterwege gelaten en dat acht de Algemeen Directeur tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Voorstel minnelijke schikking

De Algemeen Directeur acht de aard en de ernst van de overtreding van de Gedragscode dusdanig dat het voorleggen van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken gerechtvaardigd is. De Algemeen Directeur ziet echter aanleiding u – ter voorkoming daarvan – een minnelijke schikking als bedoeld in art. 2.2.5 Tuchtreglement Bancaire Sector aan te bieden.



De Algemeen Directeur weegt de volgende omstandigheden mee. U ziet in dat het beter was geweest als u namens de bank de klant had geïnformeerd en gewaarschuwd over de kosten. Tijdens de door u gegeven mondelinge toelichting hebt u dit expliciet en herhaaldelijk benadrukt. Verder hebt u, naar aanleiding van deze kwestie, het informeren van klanten over het in rekening brengen van juridische kosten, binnen de bank aan de orde gesteld. De Algemeen Directeur begrijpt hieruit dat u zich binnen de bank zal hardmaken dat de werkwijze rondom het informeren van de klanten over juridische kosten zal worden aangepast. De Algemeen Directeur acht deze opstelling blijk geven van een zelfkritische houding. Bovendien volgt hieruit een bereidheid om de huidige werkwijze van de bank op dit punt aan te pakken en te verbeteren. Het voorgaande weegt de Algemeen Directeur in matigende zin mee.

De Algemeen Directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een **berisping**. Deze maatregel zal – conform de toepasselijke reglementen – tevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register Banken. Daarnaast zal deze beslissing van de Algemeen Directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Stichting Tucht recht Banken (www.tucht rechtbanken.nl).

Graag verneem ik **binnen één maand** na dagtekening van deze brief of u deze schikking accepteert.

Over de motivering en inhoud van dit schikkingsvoorstel wordt niet onderhandeld.

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert legt de Algemeen Directeur alsnog een klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken. Ik merk in dit verband op dat in een procedure bij de Tuchtcommissie Banken de Algemeen Directeur niet gehouden is de voorgestelde maatregel te herhalen. Dit betekent dat de Algemeen Directeur dan ook een andere maatregel kan voorstellen.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wacht uw eventuele berichten af.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

mr. M. Bijleveld
jurist