

# Beslissing

---

## Beslissing d.d. 17 augustus 2018 ex art. 3.9.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

DE ALGEMEEN DIRECTEUR, mr. J. Brouwer,  
benoemd door de Stichting Tucht recht Banken,  
KLAGER,  
gemachtigden: mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. T. Boerman,

tegen

[verweerster],  
werkzaam bij [bank],  
VERWEERSTER.

### 1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 29 juni 2017 is namens [bank] (verder: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tucht recht Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerster, werkzaam bij de bank.

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Op 15 maart 2018 is verweerster door klager gehoord. Vervolgens heeft klager bij brief van 5 juni 2018 aan verweerster kenbaar gemaakt dat een klacht zou worden voorgelegd aan de tuchtcommissie. Het klachtrapport dat naar aanleiding van het onderzoek is opgesteld, is bij brief van 7 juni 2018 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. Bij brief van 11 juni 2018 is het klachtrapport door de secretaris van de tuchtcommissie aan verweerster gezonden en is verweerster opgeroepen voor de vergadering van 11 juli 2018. Ook klager is opgeroepen voor deze vergadering.

1.4. Op de vergadering van 11 juli 2018 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze vergadering zijn de gemachtigden van klager en verweerster verschenen.

1.5. Klager heeft op de vergadering het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnotitie die bij de stukken is gevoegd. Door verweerster is mondeling verweer gevoerd.

1.6. De bank heeft bij brief van 20 juli 2018 en van 26 juli 2018 aan Stichting Tucht recht Banken informatie gezonden over onder meer de aard van de wijzigingen in hersteladviezen. De tuchtcommissie maakt van deze informatie geen gebruik, nu deze na sluiting van de vergadering is ontvangen.

### 2. De vaststaande feiten

Op grond van de inhoud van de gedingstukken en aan de hand van het verhandelde ter vergadering stelt de tuchtcommissie het volgende vast.

---

2.1. Verweerster is sinds 2013 werkzaam bij de (rechtsvoorgangers van de) bank. In 2015 was verweerster werkzaam als hypotheekadviseur bij de bank.

2.2. Verweerster heeft op 22 mei 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.3. Verweerster heeft als hypotheekadviseur schriftelijk hypotheekadvies uitgebracht aan onder meer de volgende klanten van de bank:  
op 21 augustus 2015 aan [klant 1] en [klant 2];  
op 22 september 2015 aan [klant 3]; en  
op 24 september 2015 aan [klant 4].  
Ter bevestiging van het feit dat zij de inhoud van het aan hen uitgebrachte hypotheekadvies hebben begrepen en de gegevens in het advies hebben gecontroleerd, hebben de genoemde klanten de zogenoemde slotverklaring bij het advies ondertekend.

2.4. Nadat de slotverklaringen door de klanten waren ondertekend heeft de [controleafdeling] (hierna: [controleafdeling]) van de bank de hypotheekadviezen die door verweerster waren uitgebracht beoordeeld. De [controleafdeling] kwam in deze gevallen tot de conclusie dat de hypotheekadviezen dienden te worden verbeterd. Verweerster heeft deze verbeteringen verwerkt in zogenoemde hersteladviezen, die in voornoemde gevallen gedateerd zijn respectievelijk 31 december 2015, 7 december 2015 en eveneens 7 december 2015. Ook deze hersteladviezen waren voorzien van een slotverklaring die - conform intern beleid van de bank- door de klanten dienden te worden ondertekend.

2.5. Verweerster heeft evenwel de handtekeningen van de klanten onder de betreffende slotverklaringen gekopieerd. Hierdoor leek het alsof de klanten ook de slotverklaring bij het hersteladvies hadden ondertekend. Deze – niet door de klant ondertekende - slotverklaring heeft verweerster telkens achter het hersteladvies gevoegd, en de hersteladviezen met slotverklaring zijn bewaard gebleven bij de bank. Het hersteladvies van [klant 3] heeft zij hem niet medegedeeld omdat hij dit, gelet op zijn hoge leeftijd, niet zou begrijpen.

2.6. Dit handelen van verweerster is binnen de bank aan het licht gekomen. Na onderzoek waarbij verweerster op 10 november 2016 door de afdeling [onderzoeksafdeling] is gehoord, heeft de bank verweerster interne sancties opgelegd, die bij brief van 5 december 2016 zijn bevestigd. Die sancties bestonden eruit dat verweerster is berispt en dat haar prestatiepremie over het jaar 2016 is verminderd tot nihil. In afwachting van het interne onderzoek van de bank is verweerster in de periode van 10 november 2016 tot 5 december 2016 op non-actief gesteld geweest. De bank heeft verweerster niet opgenomen in het Intern Verwijzingsregister of het Extern Verwijzingsregister.

2.7. Uit de stukken van het geding en het ter vergadering verhandelde blijkt voorts het volgende. De zaak tegen verweerster staat niet op zichzelf. De bank heeft circa tachtig meldingen bij klager gedaan met betrekking tot hypotheekadviseurs die, zonder toestemming of medeweten van de klant(en), handtekeningen onder slotverklaringen bij hersteladviezen hebben geplaatst door deze te kopiëren of na te maken (hierna tezamen ook aangeduid als kopiëren.)

2.8. De meldingen van de bank zijn het uitvloeisel van een intern onderzoek van de bank naar de oorzaken van het door haar hypotheekadviseurs kopiëren van handtekeningen. De belangrijkste bevindingen en conclusies uit dit onderzoek zijn de volgende.

---

2.8.1. Van ruim 850 hypotheekadviseurs binnen de bank hebben aantoonbaar 114 adviseurs in één of meer dossiers handtekeningen van klanten gekopieerd. In de periode 2013 tot en met 2016 gaat het om bijna 700 van circa 9.900 hersteladviezen. De oorzaken hiervoor zijn volgens de bank te vinden in tekortkomingen in het werkproces, in de aansturing door leidinggevenden en in de cultuur binnen de bank. Een combinatie van deze factoren heeft geresulteerd in hoge werkdruk voor de hypotheekadviseurs, hetgeen een aantal van hen ertoe heeft gebracht handtekeningen van klanten op hersteladviezen te kopiëren.

2.8.2. Uit het onderzoek volgt ten aanzien van het proces dat aan klanten uitgebrachte hypotheekadviezen in de desbetreffende periode achteraf werden gecontroleerd door de [controleafdeling]. Voor de hypotheekadviseurs gold als richtlijn dat 80% van de adviezen zonder aanpassingen door deze controle moest komen. Als het advies diende te worden aangepast, moest het hersteladvies door de hypotheekadviseur binnen een maand opnieuw worden ingediend bij de [controleafdeling], waarbij de slotverklaring onder het hersteladvies moest zijn ondertekend door de klant. Na dit herstel diende 100% van de adviezen correct te zijn. De inrichting van het hypotheekadvies(herstel)proces was echter complex door de vele verschillende stappen, door zogenoemde workarounds en door een veelheid aan betrokken ketenpartijen en controlemomenten. IT-systemen ontbeerden belangrijke functionaliteiten voor een ‘in-één-keer-goed’ hypotheekadvies.

2.8.3. Doordat de controle achteraf plaatsvond en de [controleafdeling] met achterstanden kampte, vond herstel van het advies veelal plaats nadat de hypotheek reeds was verstrekt en de klant al was verhuisd. Bovendien konden de verbeteringen zien op ondergeschikte onderdelen, die niet of nauwelijks gevolgen hadden voor de klant. Een deel van de hypotheekadviseurs voelde hierdoor schaamte en schroom om de klant hier - achteraf - voor te benaderen. De [controleafdeling] had door teveel werk achterstand en hierdoor was er geen tijd om met adviseurs te sparren over complexe adviezen.

2.8.4. Wat betreft de aansturing van de hypotheekadviseurs volgt uit het onderzoek dat deze werd gedomineerd door ‘targets’ en overzichten. In deze overzichten stonden de beste performers bovenaan en de slechtste onderaan, waarbij geen onderscheid werd gemaakt tussen complexe en eenvoudige adviezen. Dit leidde tot werkstress en de perceptie dat het halen van targets het belangrijkste was. Door jaarlijkse reorganisaties wisselden veel leidinggevenden, waren er periodes zonder leidinggevenden of leidinggevenden met een beperkte kennis van hypotheken. De kwaliteitseisen van de [controleafdeling] werden als onvoorspelbaar ervaren. In complexe dossiers konden meer wegen tot een goed advies leiden, maar het individuele oordeel van de [controleafdeling]-medewerker bepaalde welke weg moest worden gekozen. Beleid, en de aanpassingen daarop, werden onvoldoende eenduidig gecommuniceerd, waren niet eenvoudig te raadplegen en soms tegenstrijdig.

2.8.5. Ten aanzien van de cultuur binnen de bank volgt uit het onderzoek dat belemmeringen (in het werkproces) maar beperkt bespreekbaar waren. Een deel van het senior management heeft aangegeven geprobeerd te hebben veranderingen te bewerkstelligen, maar daarin belemmerd te worden door zowel de benodigde ketenpartners als (de tuchtcommissie begrijpt: een deel van het) senior management, die eigen te realiseren doelstellingen voorop stelden. Een ander deel van het senior management zegt nooit signalen te hebben ontvangen over belemmeringen in het werkproces. Het senior management van de ketenpartners en een deel van de direct leidinggevenden hadden een beperkt vertrouwen in het handelen van de hypotheekadviseurs. Zo werd het feit dat de handtekening van de klant onder een hersteladvies geen wettelijk vereiste was niet gedeeld met de hypotheekadviseurs uit angst dat

---

hersteladviezen niet meer zouden worden gedeeld met de klant. De workarounds rond de IT-systemen leidden voorts tot een cultuur van afwijkende werkinstructies op regels en procedures. Hierdoor vervaagde het onderscheid tussen regelvolgend en regeloverschrijdend gedrag.

2.8.6. Adviseurs die handtekeningen kopieerden, hadden geen direct (financieel) voordeel van dit ontoelaatbare handelen. Zij hoefden hierdoor niet terug naar de klant en hierdoor werd een schaamtevolle situatie vermeden. Door de gekopieerde handtekeningen konden dossiers gesloten worden, waardoor hun positie op de prestatieoverzichten verbeterde. Voordelen voor de adviseurs op hun individuele beoordelingen of prestatiepremies zijn niet vastgesteld, maar kunnen niet uitgesloten worden.

2.9. In het klachtrapport van klager is in dit verband verder nog het volgende vermeld. In drie van de bijna zevenhonderd dossiers waarin een handtekening is gekopieerd is de klant (voor minder dan € 1.000) benadeeld, welk nadeel door de bank is gecompenseerd. In het onderzoeksrapport van de bank wordt gesproken over ruim 800 adviseurs, maar dit getal omvat ook medewerkers die incidenteel hypotheekadviezen gaven. Deze medewerkers liepen niet tegen de problemen aan waarmee de 'voltijd-'hypotheekadviseurs hadden te kampen. Het aantal hypotheekadviseurs dat handtekeningen heeft gekopieerd, is onder deze laatste groep procentueel gezien vele malen groter.

2.10. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek heeft de bank grote wijzigingen aangebracht in het proces van het verstrekken van hypotheekadviezen. De controle door de [controleafdeling] vindt nu vooraf plaats, er zijn kortere lijnen tussen de hypotheekadviseurs en de [controleafdeling], er heeft een cultuurverandering plaatsgevonden en er wordt gekeken naar aanpassingen in de IT-systemen. Daarnaast is de sturing op prestaties in grote mate (naar beneden) bijgesteld.

### **3. De klacht en de standpunten van partijen**

3.1. De klacht houdt in dat verweerster in strijd met de gedragsregels 1, 4 en 7 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode heeft gehandeld, door in de onder 2.3. genoemde gevallen handtekeningen van klanten te kopiëren onder de slotverklaringen bij de hersteladviezen. Klager voert, kort samengevat, ter onderbouwing van dit standpunt aan dat een ieder er te allen tijde op moet kunnen vertrouwen dat een handtekening is gezet door de persoon aan wie de handtekening toebehoort. Dat het hersteladvies met name voor de interne administratie van de bank moest worden ondertekend, maakt dat niet anders. Klager geeft de tuchtcommissie in overweging aan verweerster een berisping op te leggen. Daarbij heeft klager begrip voor de situatie waarin verweerster zich bevond, maar de door de verweerster ervaren werkdruk staat niet aan de toerekenbaarheid van de gedragingen aan verweerster in de weg. Wel heeft klager de reeds door de bank opgelegde sancties meegewogen. Desondanks is klager van mening dat het kopiëren van handtekeningen zodanig ernstig is dat de oplegging van een tuchtrechtelijke maatregel en daarbij een aantekening in het Tuchtrechtelijk Register op zijn plaats is.

3.2. Door verweerster is ter vergadering, kort samengevat, het volgende aangevoerd. In grote lijnen klopt hetgeen in het klachtrapport is vermeld. Toen zij de handtekeningen kopieerde had zij niet het idee dat zij de klant tekort deed, maar wilde zij slechts het dossier sluiten. De werkdruk lag heel hoog. Het sluiten van dossiers was bovendien heel belangrijk, omdat zij anders op een lijstje zou komen te staan en daar op zou worden afgerekend. Zij was werkzaam op een locatie waar twee hypotheekadviseurs zouden werken, maar door een

---

reorganisatie is de tweede adviseur nooit begonnen. Omdat verweerster nog niet lang werkzaam was als hypotheekadviseur werd zij hierdoor in het diepe gegooid, terwijl zij zich wel wilde bewijzen. Verweerster zou het kopiëren van de handtekeningen nooit gedaan hebben in gevallen waarin de klant zou worden benadeeld. Zij heeft nooit met slechte intenties gehandeld, en heeft spijt betuigd.

#### **4. De gronden van de beslissing**

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerster in strijd is met de door haar afgelegde bankierseed en de daaraan verbonden gedragscode. In deze gedragscode staat voor zover hier relevant het volgende vermeld:

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.
7. De bankmedewerker draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.

4.2. De tuchtcommissie stelt voorop dat de vraag of verweerster de klanten op enigerlei wijze heeft geïnformeerd over de inhoud van het hersteladvies niet aan de klacht ten grondslag is gelegd. De klacht is derhalve beperkt tot het kopiëren van de handtekeningen van de klanten. De tuchtcommissie is van oordeel dat verweerster heeft gehandeld in strijd met deze gedragsregels door de handtekeningen van de onder 2.3. genoemde klanten te kopiëren onder de slotverklaringen bij het hersteladvies. Dit handelen kwalificeert niet als integer werken, is in strijd met de wet en andere regels die voor het werken bij de bank gelden, en schaadt het vertrouwen van de samenleving in de bank. Door verweerster is ook niet betwist dat sprake is van een schending van de gedragsregels. De klacht is dan ook gegrond.

4.3. Ten aanzien van de vraag welke maatregel passend is overweegt de tuchtcommissie als volgt.

4.4. Zoals hiervoor vermeld, heeft de tuchtcommissie kennisgenomen van de resultaten van het interne onderzoek dat de bank heeft gedaan naar de oorzaken van het kopiëren van handtekeningen door hypotheekadviseurs. Bij lezing van die bevindingen ontstaat het beeld dat het werkproces rond het sluiten van hersteladviezen grote druk kon leggen op de hypotheekadviseurs. De handtekening van de klant onder de slotverklaring van het hersteladvies moest in een betrekkelijk korte periode van een maand worden verkregen en was een vereiste voor het administratief afronden van een hersteladvies. Hypotheekadviseurs met openstaande hersteladviezen, bijvoorbeeld omdat een klant niet meer reageerde, kwamen op een lijstje terecht. Door publicatie van dit lijstje was voor collega's zichtbaar dat de [controleafdeling] aanmerkingen had op de kwaliteit van het werk van de betreffende hypotheekadviseur. Er werd daarbij sterk gestuurd op cijfers en targets. Zo diende 80% van de hypotheekadviezen zonder verbeteringen door de kwaliteitscontrole te komen, terwijl tegelijkertijd de IT-systemen de hypotheekadviseurs onvoldoende ondersteunden om juiste adviezen op te stellen. In sommige regio's waren openstaande hersteladviezen van invloed op de beoordeling van het functioneren van de hypotheekadviseur en soms ook op de interne bevoegdheden die de adviseur in het uitoefenen van zijn werk had toebedeeld gekregen. Voorts was de [controleafdeling] moeilijk te bereiken voor hypotheekadviseurs die vragen hadden over de voorgestelde verbeteringen, of die zich niet in de wijzigingen konden vinden. De tuchtcommissie is niet gebleken van intern beleid bij de bank, voor gevallen waarin de hypotheekadviseurs de periode van één maand om welke reden ook niet haalden.

---

4.5. Daarnaast is gebleken dat het nut van de hersteladviezen niet altijd door de hypotheekadviseurs werd gevoeld, omdat de [controleafdeling] de hypotheekadviezen pas achteraf controleerde. De klant had het hypotheekadvies dus al ontvangen en ondertekend, en in veel gevallen was de hypotheek feitelijk ook al verstrekt of was de klant reeds verhuisd. Daarbij kon het gaan om verbeteringen op ondergeschikte onderdelen, of om wijzigingen die niet meer als relevant werden ervaren omdat die waren achterhaald door het afsluiten en verstrekken van de hypotheek. Hoewel daarmee niet kan worden aangenomen dat de hersteladviezen geen enkel doel meer dienden, kan niet worden ontkend dat het voornaamste doel van een kwaliteitscontrole - de klant juist en volledig adviseren vóór het aangaan van een hypotheek - niet meer werd bereikt. Daarmee staat de druk die de bank vervolgens oplegde aan de eigen hypotheekadviseurs om deze hersteladviezen binnen strakke termijnen na het aangaan van de hypotheek administratief af te werken in schril contrast.

4.6. Daarbij is het de bank aan te rekenen dat dit werkproces niet eerder is aangepast, en niet voldoende is geluisterd naar geluiden van de hypotheekadviseurs dat een onwerkbaar systeem was gecreëerd. Op de bank rust immers de plicht een werkproces zodanig in te richten dat medewerkers zich niet aangezet voelen om normen te overschrijden. De grote schaal waarop handtekeningen zijn gekopieerd doet vermoeden dat het werkproces in dit geval niet aan die voorwaarde heeft voldaan.

4.7. Het voorgaande laat onverlet dat de geschetste werkomstandigheden de individuele hypotheekadviseurs, onder wie verweerster, niet van hun eigen verantwoordelijkheid ontslaan zich te onthouden van gedragingen die in strijd zijn met de afgelegde bankierseed. Aan de vraag of en in hoeverre leidinggevend en medewerkers van [controleafdeling] op de hoogte waren van het kopiëren van handtekeningen zal daarom voorbijgegaan worden. De tuchtcommissie heeft mede tot taak om de integriteits- en zorgvuldigheidsnormen die binnen de sector gelden te bevestigen, en het handelen van individuele bankmedewerkers langs die lat te beoordelen. Omdat het bancaire tuchtrecht mede in het leven is geroepen om het vertrouwen van consumenten in banken te herstellen, speelt de vraag of het klantbelang is gerespecteerd een belangrijke rol. De tuchtcommissie acht aannemelijk dat verweerster niet de bedoeling heeft gehad de klant te benadelen. Niettemin is aan het klantbelang ernstig tekort gedaan. In de administratie van de bank bevonden zich immers ondertekende hersteladviezen met handtekeningen van klanten die zij niet zelf hadden gezet en zonder dat zij daarvan op de hoogte waren. Dit schaadt het vertrouwen dat klanten in het bankwezen moeten kunnen stellen. Klanten moeten ervan verzekerd zijn dat de bank integer omgaat met hun gegevens, documenten en belangen. Wat betreft dit laatste - de belangen van de klant - kan in het bijzonder niet worden uitgesloten dat op enig moment de hersteladviezen, en de vraag of de klant voor kennisneming daarvan heeft getekend, van belang kunnen blijken te zijn. De klant zal dan worden geconfronteerd met een hersteladvies waar hij niet voor heeft getekend, en kan daaraan dan gebonden worden geacht. De tuchtcommissie kan de stelling dat het klantbelang door verweerster niet zou zijn geschonden dan ook niet volgen.

4.8. Hoezeer de tuchtcommissie ook oog heeft voor de omstandigheden waaronder verweerster tot haar handelen is gekomen en het feit dat de bank al interne sancties aan verweerster heeft opgelegd, kan in het kader van deze tuchtprocedure niet voorbij gegaan worden aan de hoge mate waarin de binnen het bankwezen geldende normen met voeten zijn getreden. Het kopiëren van handtekeningen van klanten is naar het oordeel van de tuchtcommissie in alle gevallen, en ook in dit geval, een bijzonder ernstige schending van de gedragsregels. De door klager voorgestelde maatregel van een berisping brengt deze ernst naar het oordeel van de tuchtcommissie onvoldoende tot uitdrukking. De mate waarin het vertrouwen van de klant in het bankwezen is geschaad, en de mate waarin het klantbelang is

---

geschaad, maken dat naar het oordeel van de tuchtcommissie niet kan worden volstaan met een andere maatregel dan een tijdelijk beroepsverbod.

4.9. De tuchtcommissie zou een beroepsverbod voor de duur van drie maanden in beginsel passend hebben geacht, als niet de hiervoor geschetste verzachtende omstandigheden aan de orde waren geweest. In deze omstandigheden - kort gezegd dat verweerster tot haar handelen is gekomen als gevolg van de druk van het door de bank gecreëerde moeizame werkproces en waarbij door leidinggevenden werd gestuurd op targets en ondervonden belemmeringen niet of nauwelijks bespreekbaar konden worden gemaakt - ziet de tuchtcommissie aanleiding om in voor verweerster gunstige zin af te wijken van dit uitgangspunt. Nu deze zaak onderdeel is van een groter aantal zaken waarbij hypotheekadviseurs van dezelfde bank één of meer handtekeningen hebben gekopieerd, ziet de tuchtcommissie aanleiding om in meer algemene zin uiteen te zetten welke maatregelen het in deze zaken, alle omstandigheden in aanmerking genomen, passend acht. Daarbij vormt het aantal slotverklaringen met gekopieerde handtekeningen het uitgangspunt. Bijzondere omstandigheden daargelaten, acht de tuchtcommissie in deze gevallen de volgende maatregel passend:

- een slotverklaring: een beroepsverbod van twee weken;
- twee tot en met vijf slotverklaringen: een beroepsverbod van vier weken;
- zes of meer slotverklaringen: een beroepsverbod van zes weken.

Het feit dat de bank (als werkgever) de betrokken medewerkers niet gelijk heeft behandeld wat betreft al dan niet op non-actiefstelling tijdens het onderzoek en de duur ervan, is geen bijzondere omstandigheid die tot matiging van de maatregel aanleiding geeft.

4.10. De tuchtcommissie ziet in de onderhavige zaak geen omstandigheden die aanleiding geven om van dit uitgangspunt af te wijken. Dat betekent dat aan verweerster een beroepsverbod voor de duur van vier weken zal worden opgelegd.

## 5. De beslissing

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster de aanwijzing op dat zij gedurende een periode van **vier (4) weken** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

Aldus beslist door mr. A.P.M. van Rijn, voorzitter, mr. J.W.M. Tromp en mr. R.K. Pijpers, in aanwezigheid van mr. M.E. Olthof, secretaris.

---

mr. Van Rijn

---

secretaris mr. Olthof

---

Deze beslissing is aan partijen verzonden op 17 augustus 2018.

Ingevolge artikel 4.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerder en klager tegen deze beslissing binnen 1 maand na dagtekening van de beslissing daarvan hoger beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.