

# Beslissing

---

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

Melding: 3754

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

tegen

[verweerster],  
werkzaam bij [bank],  
VERWEERSTER,  
gemachtigde: mr. E. Jagt.

### **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 22 mei 2018 is verweerster door klager gehoord. Vervolgens heeft klager bij brief van 25 juli 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 10 augustus 2018 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. Het klachtrapport is door de secretaris van de tuchtcommissie aan verweerster gezonden en verweerster is opgeroepen voor de vergadering van 19 september 2018. Ook klager is opgeroepen voor deze vergadering.

1.4. Op 10 september 2018 is door de secretaris een reactie op het klachtrapport ontvangen, ingediend door mr. J. Achterberg.

1.5. Op de vergadering van 19 september 2018 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze vergadering zijn de gemachtigden van klager en verweerster en haar gemachtigde, mevrouw mr. E. Jagt, verschenen.

1.6. Klager heeft op de vergadering het in het klaagschrift ingenomen standpunt aangevuld en nader toegelicht aan de hand van een pleitnotitie die bij de stukken is gevoegd. Door verweerster is mondeling verweer gevoerd waarbij is verwezen naar de op 10 september 2018 ingediende reactie op het klachtrapport.

### **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 1985 werkzaam bij de (rechtsvoorgangers van de) bank. In 2016 was verweerster werkzaam als adviseur Inkomen en Vermogen bij de bank.
- 2.2. Verweerster heeft op 11 mei 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.
- 2.3. Verweerster heeft als adviseur een klant, genaamd [persoon], geholpen bij de waardeoverdracht van een vrijgekomen beleggingspolis. Teneinde dit te bewerkstelligen heeft verweerster [persoon] verzocht een formulier “opdracht tot waardeoverdracht” in te vullen en te ondertekenen.
- 2.4. Op 30 september 2016 heeft verweerster van [persoon] vernomen dat de waardeoverdracht nog niet was geregeld. Hierop heeft zij [persoon] nogmaals een formulier waardeoverdracht laten ondertekenen.
- 2.5. Rond 1 november 2016 is aan verweerster gebleken dat het door [persoon] ondertekende formulier wederom niet was binnengekomen op de betreffende afdeling. Hierop heeft zij het formulier nogmaals uitgeprint en op dit formulier zelf de gegevens van [persoon] ingevuld en deze vervolgens in plaats van [persoon] voorzien van een handtekening, die de handtekening van [persoon] voorstelt.
- 2.6. Deze - niet door de klant ondertekende - opdracht tot waardeoverdracht heeft verweerster vervolgens per interne post ingestuurd naar de afdeling die de waardeoverdracht zou moeten afhandelen.
- 2.7. Toen verweerster door de afdeling Expiratie werd gevraagd een kopie van een legitimatiebewijs van [persoon] aan te leveren, heeft verweerster bij haar collega [bankmedewerker] gemeld dat zij “uit frustratie” “iets stoms” had gedaan, en gaf zij aan zelf de handtekening onder het formulier tot waardeoverdracht te hebben gezet.
- 2.8. Nadat [bankmedewerker] had gezegd dat hij dit wilde melden bij zijn leidinggevende, heeft verweerster zelf contact opgenomen met haar leidinggevende om dit voorval te melden en uit te leggen.
- 2.9. Na onderzoek, waarbij verweerster op 25 november 2016 door de [onderzoeksafdeling] is gehoord, heeft de bank verweerster interne sancties opgelegd, die bij brief van 2 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 25 november 2016 tot 2 december 2016 op non-actief gesteld geweest.

---

### **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 valselijk een handtekening van een klant te zetten op een formulier “Opdracht tot waardeoverdracht”. Klager voert, kort samengevat, ter onderbouwing van dit standpunt aan dat eenieder er te allen tijde op moet kunnen vertrouwen dat een handtekening is gezet door de persoon aan wie de handtekening toebehoort. Dat de klant om deze waardeoverdracht heeft verzocht maakt dit niet anders. Er bestond voor verweerster geen goede reden om niet nogmaals naar de klant toe te gaan en hem om een handtekening te vragen. Klager geeft de tuchtcommissie, onder verwijzing naar de overwegingen en beslissingen van de tuchtcommissie in het zogenoemde hypotheekdossier, in overweging aan verweerster een beroepsverbod op te leggen voor de duur van drie maanden.

3.2. Door en namens verweerster is ter vergadering, kort samengevat, het volgende aangevoerd. Het handelen van verweerster komt voort uit frustratie over de interne procedures bij de bank. Zij heeft op geen enkele wijze de klant willen benadelen, het klantbelang stond voorop bij het handelen van verweerster. Het zetten van de handtekening door verweerster droeg juist bij aan het verwezenlijken van de nadrukkelijke wens van de klant, namelijk de waardeoverdracht. Daarbij speelde ook mee dat een te late overdracht van het geld mogelijk nadelige fiscale consequenties zou hebben voor de klant. Het klantbelang is dus niet geschonden; [persoon] had er ook geen problemen mee. Een vergelijking met het hypotheekdossier gaat niet op, omdat anders dan in het hypotheekdossier het hier niet zo is dat zich in het dossier van de klant een document bevond met zijn handtekening, zonder dat de klant van de inhoud van dat document op de hoogte was. Wel is het zo dat ook in deze zaak sprake is van een niet goed functionerende organisatie, als gevolg waarvan tot twee keer toe het waardeoverdrachtformulier is zoek geraakt, hetgeen verweerster heeft gebracht tot wat zij heeft gedaan. Van schending van het vertrouwen van de samenleving in de bank is geen sprake, omdat deze zaak niet in de media terecht is gekomen. Voorts is het opleggen van een maatregel onnodig en dubbelop. Verweerster is al intern tot de orde geroepen door de berisping, het inhouden van de prestatiebonus en de op non-actiefstelling. De boodschap dat haar handelen onjuist was is al voldoende duidelijk en het doel van het tuchtrecht, namelijk het voorkomen van herhaling, is al voldoende gerealiseerd. Verweerster verzoekt de klacht niet-ontvankelijk dan wel ongegrond te verklaren, subsidiair haar geen tuchtrechtelijke maatregel op te leggen.

### **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 is van oordeel dat verweerster heeft gehandeld in strijd met deze gedragsregels door het formulier “Opdracht tot waardeoverdracht” te ondertekenen met een handtekening, die de handtekening van [persoon] voorstelt. 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. De klacht is dan ook gegrond.

---

4.3. Anders dan verzocht door de advocaat van verweerster, zal de tuchtcommissie de klacht niet op grond van artikel 3.7.2. onder c van het Tuchtreglement wegens onvoldoende ernstige aard van de schending van de gedragsregels niet-ontvankelijk verklaren.

4.4. De tuchtcommissie stelt verder vast dat geen sprake is van ontoelaatbare dubbele bestraffing. De sancties die de bank aan verweerster heeft opgelegd zijn arbeidsrechtelijk van aard. Dit staat niet in de weg aan beoordeling van het gedrag van verweerster aan de bij de bankierseed behorende gedragscode door de tuchtcommissie. Beoordeling door de tuchtcommissie heeft tot doel het bewaken van de kwaliteit en de integriteit van de uitoefening van de werkzaamheden van bankmedewerkers die de bankierseed hebben afgelegd, zodat het vertrouwen van de consument en de samenleving in de bancaire sector wordt bevorderd. Beoordeling door de tuchtcommissie van concrete gedragingen van deze bankmedewerkers en het opleggen van maatregelen dient daarom een ander (maatschappelijk) doel dan bestraffing door een werkgever op grond van een arbeidsrelatie.

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

4.6. 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. Op grond van de stukken en het verhandelde ter vergadering acht de tuchtcommissie aannemelijk dat verweerster niet de bedoeling heeft gehad de klant te benadelen. Niettemin is aan het klantbelang ernstig tekort gedaan. Door het handelen van klagster bevond zich in de administratie van de bank immers een schriftelijk stuk met daarop een handtekening die de handtekening van de klant voorstelt, terwijl de klant het stuk niet had ondertekend. Dit schaadt het vertrouwen dat klanten in het bankwezen moeten kunnen stellen. Klanten moeten er van verzekerd zijn dat de bank integer omgaat met hun gegevens, documenten en belangen. Dat [persoon], die een bekende van verweerster is, geen probleem had met het onderhavige handelen van verweerster en dat het handelen van verweerster niet in de media terecht is gekomen, maakt dit niet anders.

4.7. De tuchtcommissie heeft kennisgenomen van hetgeen door verweerster naar voren is gebracht omtrent de omstandigheden waaronder zij tot het zetten van de handtekening is gekomen. Hieruit blijkt dat haar handelen (mede) ingegeven is geweest door frustratie over het niet goed functionerende werkproces binnen de bank. Zij voert daartoe, kort samengevat, het volgende aan. Het kwam veel vaker voor dat formulieren bij de interne post kwijt raakten. Als verweerster de afdeling daarop aansprak, gaven zij volgens haar geen enkel teken van bereidheid dit op te zullen lossen of ten minste verweerster te helpen dit op te lossen; alles werd bij verweerster teruggelegd met de mededeling “de adviseur is verantwoordelijk”. Het had volgens verweerster ook geen zin een en ander bij haar leidinggevende aan te kaarten, omdat zij dan ook nul op het rekest zou hebben gekregen. Verweerster omschrijft het intern aanklaarten van de problemen binnen het werkproces als “tegen een witte muur praten”.

4.8. Deze, door klager niet (voldoende) weersproken, omstandigheden laten onverlet dat verweerster niet van haar eigen verantwoordelijkheid wordt ontslagen zich te onthouden van gedragingen die in strijd zijn met de afgelegde bankierseed. 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 een handtekeningen van een klant is naar het oordeel van de tuchtcommissie in alle gevallen, en ook in dit geval, een bijzonder ernstige schending van de gedragsregels.

4.9. De tuchtcommissie acht voor gevallen als deze een beroepsverbod voor de duur van drie maanden in beginsel passend. In de hiervoor geschetste verzachtende omstandigheden - kort gezegd het niet goed functionerende werkproces, het gebrek aan collegialiteit van de andere afdeling bij het oplossen van fouten en het gevoel van verweerster dat zij regelmatig gemaakte fouten binnen de organisatie niet kon aankaarten bij haar leidinggevende - ziet de tuchtcommissie aanleiding om in voor verweerster gunstige zin af te wijken van dit uitgangspunt. Alles overwegende acht de tuchtcommissie het passend dat aan verweerster een beroepsverbod voor de duur van twee weken wordt opgelegd.

## **5. De beslissing**

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster de aanwijzing op dat zij gedurende een periode van **twee (2) weken** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

Aldus beslist door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, prof. dr. R. van Eijbergen en prof. mr. D. Busch, leden, in aanwezigheid van mr. R. Cozijnsen, secretaris.

\_\_\_\_\_  
voorzitter mr. Tromp

\_\_\_\_\_  
secretaris mr. Cozijnsen

De secretaris is buiten staat deze beslissing te ondertekenen.

Deze beslissing is aan partijen verzonden op 17 oktober 2018.

Ingevolge artikel 4.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerster 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.