

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 Tuchtrect Banken,
KLAGER,
gemachtigden: mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. T. Boerman,

tegen

[verweerder],
werkzaam bij [bank],
VERWEERDER,
advocaat: mr. M.D.N. van Duyl.

1. Het verloop van de procedure

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

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Op 15 maart 2018 is verweerder door klager gehoord. Vervolgens heeft klager bij brief van 30 mei 2018 aan verweerder 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 31 mei 2018 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. Bij brief van 5 juni 2018 is het klachtrapport door de secretaris van de tuchtcommissie aan verweerder gezonden en is verweerder opgeroepen voor de vergadering van 4 juli 2018. Ook klager is opgeroepen voor deze vergadering.

1.4. De advocaat van verweerder heeft een verweerschrift d.d. 3 juli 2018 met bijlagen ingediend, welk verweerschrift bij de stukken is gevoegd.

1.5. Op de vergadering van 4 juli 2018 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze vergadering zijn de gemachtigden van klager verschenen. Verweerder is eveneens verschenen, bijgestaan door zijn advocaat.

1.6. 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 en namens verweerder is mondeling verweer gevoerd, waarbij de advocaat van verweerder eveneens aan de hand van een pleitnotitie de inhoud van het verweerschrift heeft toegelicht.

1.7. De bank heeft bij brief van 20 juli 2018 en van 26 juli 2018 aan Stichting Tuchtrect 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. Verweerder is sinds 2006 werkzaam bij de (rechtsvoorgangers van de) bank. In 2015 en 2016 was verweerder werkzaam als hypotheekadviseur bij de bank.

2.2. Verweerder heeft op 18 mei 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.3. Verweerder heeft als hypotheekadviseur schriftelijk hypotheekadvies uitgebracht aan onder meer de volgende klanten van de bank:

op 3 juni 2015 aan [klant 1] en [klant 2];

op 26 juni 2015 aan [klant 3];

op 9 juli 2015 aan [klant 4] en [klant 5];

op 30 juli 2015 aan [klant 6] en [klant 7];

op 30 september 2015 aan [klant 8] en [klant 9];

op 21 december 2015 aan [klant 10];

op 4 januari 2016 aan [klant 11] en [klant 12] en

op 18 februari 2016 aan [klant 13] en [klant 14].

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. De [controleafdeling] (hierna: [controleafdeling]) van de bank heeft telkens, nadat de klanten de slotverklaring reeds hadden ondertekend, de hypotheekadviezen die door verweerder waren uitgebracht beoordeeld. De [controleafdeling] kwam tot de conclusie dat de hypotheekadviezen gedeeltelijk dienden te worden verbeterd. Verweerder heeft deze verbeteringen verwerkt in zogenoemde hersteladviezen, die in voornoemde gevallen gedateerd zijn op respectievelijk

15 juli 2015, 30 juli 2015, 17 augustus 2015, 29 oktober 2015, 16 november 2015, 7 januari 2016, 14 januari 2016 en 29 februari 2016. Verweerder heeft verklaard in de meeste gevallen de klanten telefonisch van de wijzigingen in het hypotheekadvies op de hoogte te hebben gebracht.

2.5. Evenals bij het oorspronkelijke hypotheekadvies, behoorde ook bij de hersteladviezen een slotverklaring, die - conform intern beleid van de bank - door de klanten diende te worden ondertekend. Van de onder 2.3. genoemde gevallen heeft de bank geconstateerd dat handtekeningen van klanten op de slotverklaringen het adviesrapport en het hersteladviesrapport identiek zijn, zoals hierna blijkt uit 4.4. Verweerder heeft hierover verklaard dat er gevallen tussen zitten waar door hem de handtekening is gekopieerd. De - niet door de klant ondertekende - slotverklaringen heeft verweerder telkens achter de hersteladviezen gevoegd en de hersteladviezen met slotverklaringen zijn bewaard gebleven bij de bank.

2.6. Dit handelen van verweerder is binnen de bank aan het licht gekomen. Na onderzoek, waarbij verweerder op 17 november 2016, 24 november 2016 en 13 december 2016 door de afdeling [onderzoeksafdeling] van de bank is gehoord, heeft de bank verweerder interne sancties opgelegd. De sancties zijn bij brief van 22 december 2016 bevestigd en bestonden eruit dat verweerder is berispt en dat zijn prestatiepremie over het jaar 2016 is verminderd tot nihil. In afwachting van het interne onderzoek van de bank is verweerder gedurende de

periode van 17 november 2016 tot 22 december 2016 op non-actief gesteld geweest. De bank heeft verweerder 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 verweerder 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, kort samengevat, 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 verweerder in strijd met de gedragsregels 1, 4 en 7 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode heeft gehandeld, door in acht gevallen de handtekeningen van de klant 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 verweerder een berisping op te leggen. Daarbij heeft klager begrip voor de situatie waarin verweerder zich bevond, maar de door de verweerder ervaren werkdruk staat niet aan de toerekenbaarheid van de gedragingen aan verweerder 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 en namens verweerder is in het verweerschrift en ter vergadering, kort samengevat, het volgende aangevoerd. Verweerder erkent dat hij handtekeningen heeft gekopieerd en dat hij hiermee heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels. Dit moet evenwel niet tot de conclusie leiden dat hem een tuchtrechtelijke maatregel moet worden opgelegd, omdat, gelet op de beperkte mate van verwijtbaarheid en onvoldoende ernst, een door de tuchtcommissie op te leggen maatregel onredelijk en onnodig is. Het kopiëren van de handtekeningen moet worden beoordeeld tegen de achtergrond van het (inmiddels gewijzigde) werkproces binnen de bank, de cultuur binnen de bank, de werkdruk die verweerder ervaarde, en de vraag of het kopiëren van handtekeningen niet werd gedoogd en daarmee een officieuze beleidslijn was. Daarnaast heeft de bank al sancties opgelegd aan verweerder, die vergelijkbaar zijn met de sancties die de tuchtcommissie kan opleggen.

3.3. Wat betreft het werkproces rond het opstellen en herstellen van een hypotheekadvies is aangevoerd dat dit werkproces te complex en omslachtig is geweest. De IT-systemen van de bank ontbeerden daarbij belangrijke functionaliteiten om een hypotheekadvies in een keer goed op te stellen. Er zijn daardoor veel workarounds ontstaan, die de kans op fouten deden toenemen. Daarbij werden hypotheekadviezen achteraf door de [controleafdeling] gecontroleerd. Dit riep weerstand op bij klanten omdat veelal de hypotheekakte al was gepasseerd en de klanten al waren verhuisd. De klant zag dan niet het belang om de slotverklaring nogmaals te ondertekenen. Daarbij zagen de wijzigingen in de hersteladviezen veelal op futiliteiten, die geen consequenties hadden voor de klant of de verstrekte hypotheek. Het aangaan van de discussie met de [controleafdeling] over de wijzigingen of over het tijdig indienen van het ondertekende hersteladvies was volgens verweerder niet mogelijk. De werkdruk en de tijdsdruk maakten het voor verweerder eenvoudigweg onmogelijk om binnen vier weken de vereiste werkzaamheden in een hersteldossier uit te voeren, terwijl de leidinggevende van verweerder daar wel op bleef hameren. Ondanks dat verweerder meerdere keren heeft gezegd dat het proces niet werkzaam was, is het proces niet gewijzigd.

3.4. Daarnaast heeft verweerder zich er telkens van vergewist dat de klant geen schade zou lijden als gevolg van het kopiëren van de handtekening. Uit het onderzoek van de bank blijkt ook dat de klanten geen schade hebben geleden. Verweerder heeft zelf geen financieel voordeel gehad. Hij had slechts tot doel het dossier te kunnen sluiten en zodoende zijn leidinggevende tevreden te stellen, en de klant niet lastig te hoeven vallen met kleine aanpassingen in het adviesrapport. Hij heeft geen frauduleuze intenties gehad, maar het belang van de klant centraal gesteld en vanuit het klantbelang gehandeld.

3.5. Ook wordt er in het verweerschrift op gewezen dat er reeds een intern onderzoek door de bank heeft plaatsgevonden en dat verweerder daaraan zijn medewerking heeft verleend. De bank heeft hem naar aanleiding van dat onderzoek reeds zware arbeidsrechtelijke sancties opgelegd. De op non-actiefstelling heeft op verweerder grote impact gehad, en in de politiek en media zijn de betrokken hypotheekadviseurs weggezet als kwaadwillende fraudeurs.

3.6. Verweerder heeft altijd goed gefunctioneerd en er zijn hem niet eerder arbeidsrechtelijke sancties opgelegd. Verweerder is van mening dat hij zwaar genoeg is gestraft. Hij erkent dat hij onjuist heeft gehandeld en buiten kijf staat dat hij niet nogmaals iets soortgelijks zal doen. Het doel dat het bancaire tuchtrecht nastreeft, is daarmee al bereikt. Daarnaast speelt een rol dat verweerder is gevraagd te solliciteren voor de functie van private banker bij een andere bancaire instelling. Als de tuchtcommissie verweerder een maatregel oplegt, is de kans zeer groot dat hij niet zal worden aangenomen.

4. De gronden van de beslissing

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerder in strijd is met de door hem 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 verweerder 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 verweerder heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels door handtekeningen van klanten te kopiëren onder de slotverklaring bij hersteladviezen. Dit handelen kwalificeert niet als integer werken, is in strijd met de wet, en schaadt het vertrouwen van de samenleving in de bank. Door verweerder is ook niet betwist dat sprake is van een schending van de gedragsregels. De klacht is dan ook gegrond.

4.3. Naar het oordeel van de tuchtcommissie is de schending van de gedragsregels voorts voldoende ernstig om klager in diens klacht te ontvangen. De tuchtcommissie zal de klacht dus niet op grond van art. 3.7.2 onder c van het Tuchtreglement wegens de onvoldoende ernstige aard van de schending van de gedragsregels niet-ontvankelijk verklaren. De tuchtcommissie stelt verder vast dat geen sprake is van ontoelaatbare dubbele bestraffing. De sancties die de bank aan verweerder heeft opgelegd zijn arbeidsrechtelijk van aard. Dit staat niet in de weg aan beoordeling van het gedrag van verweerder 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.

4.4. Door de advocaat van verweerder is de vraag opgeworpen waaruit blijkt dat in de onder 2.3. genoemde gevallen de handtekeningen zijn vervalst. Zij heeft erop gewezen dat een handtekeningenonderzoek geen deel uitmaakt van het dossier. De tuchtcommissie overweegt te dien aanzien dat verweerder in het gesprek met klager op 15 maart 2018 heeft verklaard dat hij niet ontkent handtekeningen onder slotverklaringen te hebben gekopieerd, maar dat hij, op één klant na, niet meer weet of hij ook de handtekeningen onder de hier aan de orde zijnde slotverklaringen heeft gekopieerd. Ter vergadering van de tuchtcommissie heeft hij geen ander standpunt ingenomen. De oorspronkelijke slotverklaringen én de slotverklaringen bij de

hersteladviezen maken onderdeel uit van de stukken. Op elk van die slotverklaringen staan twee of drie handtekeningen, namelijk de handtekening van ten minste één klant en de handtekening van verweerder. De twee of drie handtekeningen op elk van de slotverklaringen bij de hersteladviezen zijn - zo heeft de tuchtcommissie geconstateerd - identiek aan de handtekeningen op de oorspronkelijke slotverklaring, zodat er geen twijfel over bestaat dat het kopieën betreffen. Gezien de verklaring van verweerder dat hij handtekeningen heeft gekopieerd, acht de tuchtcommissie voorts aannemelijk dat verweerder in de hier aan de orde zijnde gevallen de handtekeningen heeft gekopieerd, temeer nu er geen andere verklaring is gegeven voor het identiek zijn van de handtekeningen.

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

4.6. Zoals hiervoor overwogen heeft de tuchtcommissie kennis genomen van de resultaten van het interne onderzoek dat de bank heeft gedaan naar de oorzaken van het op grote schaal 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 doordat 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.

4.7. Daarnaast is gebleken dat het nut van de hersteladviezen niet altijd door de hypotheekadviseurs werd gevoeld, doordat de [controleafdeling] de adviezen pas achteraf controleerde. De klant had het schriftelijk 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.

4.8. 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 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.

4.9. Het voorgaande laat onverlet dat de geschetste werkomstandigheden de individuele hypotheekadviseurs, onder wie verweerder, 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 de [controleafdeling] op de hoogte waren van het kopiëren van handtekeningen zal daarom voorbijgegaan worden. Daarbij heeft de tuchtcommissie 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 financiële instellingen te herstellen, speelt de vraag of het klantbelang is gerespecteerd een belangrijke rol. De tuchtcommissie acht aannemelijk dat verweerder niet de bedoeling heeft gehad klanten te benadelen. Niettemin is aan het klantbelang ernstig tekort gedaan. In de administratie van de bank bevonden zich immers ondertekende hersteladviezen die de klanten niet zelf hadden getekend en zonder dat deze klanten 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 het hersteladvies, en de vraag of de klant voor kennisneming daarvan heeft getekend, van belang kan 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 verweerder niet zou zijn geschonden dan ook niet volgen.

4.10. Hoezeer de tuchtcommissie ook oog heeft voor de omstandigheden waaronder verweerder tot zijn handelen is gekomen en het feit dat de bank al interne sancties aan verweerder 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 de handtekening 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. 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.

4.11. 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 verweerder tot zijn handelen is gekomen als gevolg van de druk van het door de bank gecreëerde moeizame werkproces en waarbij door leidinggevend werd gestuurd op targets en ondervonden belemmeringen niet of nauwelijks bespreekbaar konden worden gemaakt- ziet de tuchtcommissie aanleiding om in voor verweerder gunstige zin van 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 maatregelen passend:

- één 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.

4.12. De tuchtcommissie ziet in de onderhavige zaak geen omstandigheden die aanleiding geven om van deze uitgangspunten af te wijken. Dat betekent dat aan verweerder een beroepsverbod voor de duur van 6 weken zal worden opgelegd.

5. De beslissing

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerder de aanwijzing op dat hij gedurende een periode van **zes (6) 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.