

# uitspraak

---

## **Uitspraak d.d. 3 april 2019 ex art. 5.6.1. Tuchtreglement Bancaire Sector**

Melding: 3752

### **DE ALGEMEEN DIRECTEUR,**

benoemd door de Stichting Tucht recht Banken,

### **KLAGER,**

gemachtigden: de heer mr. M. Bijleveld en mevrouw L. Schoenmaker,

tegen

### **[verweerster]**

werkzaam (geweest) 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 onder meer betrekking op verweerster, ten tijde van onder 2. vermelde gedragingen werkzaam bij de bank.

1.2. De tuchtcommissie heeft in tien soortgelijke zaken op 17 augustus 2018 uitspraak gedaan.

1.3. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld, waarna aan verweerster kenbaar is gemaakt dat een klacht zou worden voorgelegd aan de tuchtcommissie. Het klachtrapport dat naar aanleiding van het onderzoek is opgesteld, met onder meer een verweerschrift van verweerster, is bij brief van 14 december 2018 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.4. Verweerster heeft in een emailbericht van 28 december 2018 aan de secretaris laten weten niet ter zitting te zullen verschijnen.

1.5. Bij brief van 6 februari 2019 is verweerster opgeroepen voor de zitting van 20 februari 2019. Ook klager is opgeroepen voor deze zitting.

1.6. Op de zitting van 20 februari 2019 zijn de gemachtigden van klager verschenen. Verweerster is zoals aangekondigd niet verschenen.

1.7. De voorzitter van de tuchtcommissie heeft ter zitting meegedeeld dat op basis van de stukken in het dossier een beslissing wordt genomen in de zaak van verweerster.

## **2. De vaststaande feiten**

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

- 2.1. Verweerster was ten tijde van de hieronder genoemde gedragingen als hypotheekadviseur werkzaam bij de bank.
- 2.2. Verweerster heeft op 18 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 klanten van de bank. Ter bevestiging van het feit dat klanten de inhoud van het hypotheekadvies hadden begrepen en de gegevens in het advies hadden gecontroleerd, dienden zij de zogenoemde slotverklaring bij het advies te ondertekenen.
- 2.4. De [controleafdeling] van de bank (hierna: de [controleafdeling]) had tot taak de uitgebrachte hypotheekadviezen te beoordelen. Als de [controleafdeling] tot de conclusie kwam dat het hypotheekadvies diende te worden verbeterd, moest de hypotheekadviseur de verbetering verwerken in een zogenoemd hersteladvies. Het interne beleid van de bank was aldus dat de klant ook de slotverklaring bij dit hersteladvies diende te ondertekenen.
- 2.5. Na intern onderzoek bij de bank is aan het licht gekomen dat op de slotverklaring van vijf door verweerster uitgebrachte hersteladviezen niet de klant zijn handtekening heeft geplaatst, maar dat verweerster die handtekening op de slotverklaring van het hersteladvies heeft gefotokopieerd of nagemaakt.
- 2.6. Uit de stukken van het geding 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 op slotverklaringen bij hersteladviezen hebben geplaatst door deze te fotokopiëren of na te maken (hierna tezamen ook aangeduid als kopiëren). In tien van die zaken heeft de tuchtcommissie reeds uitspraak gedaan op 17 augustus 2018.
- 2.7. 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.
- 2.7.1. 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.
- 2.7.2. Uit het onderzoek volgt ten aanzien van het proces dat aan klanten uitgebrachte hypotheekadviezen in de desbetreffende periode achteraf, dus na de verstrekking van de hypothecaire geldlening door de bank, 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 proces voor het verstrekken van hypotheek(herstel)advies 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.

2.7.3. Doordat de controle achteraf plaatsvond en de [controleafdeling] met achterstanden kampte, vond herstel van het advies veelal plaats nadat de hypothecaire geldlening 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 werkachterstand geen tijd om met adviseurs te sparren over complexe adviezen.

2.7.4. 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 hypotheeken. 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.

2.7.5. 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 seniormanagement heeft aangegeven geprobeerd te hebben veranderingen te bewerkstelligen, maar daarin belemmerd te worden door zowel de benodigde ketenpartners als (de tuchtcommissie begrijpt: een ander deel van) het seniormanagement, die eigen te realiseren doelstellingen voorop stelden. Een ander deel van het seniormanagement zegt nooit signalen te hebben ontvangen over belemmeringen in het werkproces. Het seniormanagement 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 ten aanzien van regels en procedures. Hierdoor vervaagde het onderscheid tussen regelvolgend en regeloverschrijdend gedrag.

2.7.6. 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.

2.8. In drie van de bijna zeventienhonderd dossiers waarin een handtekening is gekopieerd, is de klant (voor minder dan € 1.000) benadeeld, welk nadeel door de bank is gecompenseerd.

2.9. 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, aldus de bank.

2.10. 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.

### **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. Klager voert ter onderbouwing van dit standpunt het volgende aan.

3.1.1. Het kopiëren en/of namaken van handtekeningen van klanten van de bank om die vervolgens te gebruiken op een ander document, is in strijd met de in de bankierseed verankerde integriteitsnormen. Dit gedrag is niet integer en onzorgvuldig. Het handelen van verweersters was bovendien in strijd met het interne beleid van de bank dat voorschreef dat herstellende hypotheekadviezen door de klant getekend dienden te worden. Verweerster heeft voorts de klanten van de bank benadeeld, doordat een schijnbaar door hen getekend document in de administratie van de bank was opgeslagen. Bovendien heeft verweerster door dit handelen ook de bank en collega’s benadeeld doordat het vertrouwen dat in door klanten getekende documenten mag worden gesteld, is geschaad. Tot slot heeft verweerster ook het vertrouwen van de samenleving in de bank geschaad.

3.1.2. Bij de voorgestelde maatregel heeft klager de bijzondere omstandigheden rondom het handelen van verweerster onder ogen gezien. Klager heeft voorts onder ogen gezien en rekening gehouden met de omstandigheid dat verweerster door de op non-actiefstelling en/of door de inhouding van de prestatiepremie, nadelige gevolgen heeft ondervonden van het handelen. In de met verweersters in soortgelijke zaken gehouden gesprekken is het klager voorts duidelijk geworden dat deze tuchtrechtelijke procedure op zichzelf ook een zware belasting vormt.

3.1.3. Klager heeft onder verwijzing naar de in de uitspraken van de tuchtcommissie van 17 augustus 2018 opgenomen staffel betreffende de in beginsel passend geachte maatregelen in soortgelijke zaken, voorgesteld aan verweerster een beroepsverbod voor de duur van vier weken op te leggen. De duur van de tuchtrechtelijke procedure geeft klager geen aanleiding hiervan af te wijken.

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

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 klant 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 handtekening van de klant. De tuchtcommissie is van oordeel dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels door de handtekening van de klant te kopiëren op de slotverklaring onder het hersteladvies. Dit handelen kwalificeert niet als integer werken, is in strijd met de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden en schaadt het vertrouwen van de samenleving in de bank. Door verweerster is ook niet betwist dat er sprake is van een schending van de gedragsregels. De klacht is dan ook gegrond.

4.3. Naar het oordeel van de tuchtcommissie is geen sprake 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.

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

4.5. 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 op de slotverklaring onder 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 de 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.

4.6. Daarnaast is gebleken dat het nut van de hersteladviezen niet altijd door de hypotheekadviseurs werd gevoeld, omdat de [controleafdeling] de oorspronkelijke 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 hypothecaire geldlening. 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 hypothecaire geldlening - 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 hypothecaire geldlening administratief af te werken in schril contrast.

4.7. 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.

4.8. 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. 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 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 bevond zich immers een ondertekend hersteladvies met een handtekening van de klant die hij niet zelf had gezet. Dit schaadt het vertrouwen dat de klant in het bankwezen moet 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 ook anderszins ervan geen kennis draagt, en kan daaraan dan desondanks gebonden worden geacht. De tuchtcommissie kan de stelling dat het klantbelang door verweerster niet zou zijn geschonden dan ook niet volgen.

4.9. 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 het feit dat 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 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.

4.10. 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 leidinggevend 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:

- 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.

4.11. De tuchtcommissie ziet in de onderhavige zaak geen omstandigheden die reden zijn om van dit uitgangspunt af te wijken. De duur van de procedure -in het bijzonder het feit dat de tuchtcommissie in deze zaak later uitspraak doet dan in de zaken waarin op 17 augustus 2018 uitspraak is gedaan- geeft daar geen aanleiding toe. De tuchtcommissie acht de duur van de procedure niet zodanig dat dit een nog verdergaande matiging rechtvaardigt ten opzichte van het in beginsel passend geachte beroepsverbod van drie maanden.

## 5. De uitspraak

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster de aanwijzing op om gedurende een periode van **vier weken** niet werkzaam te zijn in de bancaire sector.

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

\_\_\_\_\_  
mr. Van Rijn, voorzitter

\_\_\_\_\_  
mr. Olthof, secretaris

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 3 april 2019.

Ingevolge artikel 6.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerster en klager binnen 1 maand na verzending van de uitspraak daarvan hoger beroep aantekenen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.