

**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 15 april 2021

Betreft

Melding 4505

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

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 mevrouw [beëdigde],

Op 7 mei 2020 heeft [bank] (hierna: de bank) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

De strekking van de melding houdt in dat u zich schuldig zou hebben gemaakt aan twee diefstallen. U zou op 7 december 2019 bij het wisselen van geld van een klant van de bank, deze klant een bedrag van € 500 te weinig hebben teruggegeven. Verder zou u op 5 februari 2020 een bedrag van € 10 uit de kassa hebben ontvreemd.

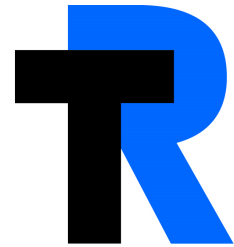
De bank heeft de melding – mede op verzoek van de Algemeen Directeur – met verschillende stukken onderbouwd.

Het onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. In november 2020 bent u over de melding geïnformeerd en zijn u de stukken toegestuurd. Uw gemachtigde, mr. C.M.J. Moerkens, heeft bij brief van 2 december 2020 een verweerschrift ingediend. Op 24 februari 2021 hebt u in het bijzijn van uw gemachtigde een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een verslag opgemaakt dat bij de stukken is gevoegd. Bij het verslag van dit gesprek hebt u nog een aantal opmerkingen geplaatst.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.



U was vanaf 1 juni 1991 in dienst van de bank. Laatstelijk was u werkzaam als caissière op verschillende locaties van de bank op [plaats]. Uw werkzaamheden bestonden uit het wisselen van valuta, kashandelingen met debit- en creditcards, het hosten bij [locatie]] en het bijvullen van geldautomaten. Op 10 juni 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Voorval 7 december 2019

Op 20 januari 2020 heeft een klant bij de bank een klacht ingediend (hierna: de klacht). De klacht houdt – kort samengevat – in dat op 7 december 2019 een medewerkster van de balie op [plaats] tijdens het wisselen van geld bewust of onbewust van de klant een biljet van € 500 zou hebben weggenomen.

De bank heeft de klacht onderzocht. Zij heeft in dit onderzoek twee collega's van u gehoord. De verklaringen van deze twee collega's komen er in de kern op neer dat u tegen hen zou hebben gezegd dat u een keer een verwarde klant aan de balie hebt gehad. Beide collega's hebben niets verklaard over dat u van een klant een biljet van € 500 zou hebben weggenomen.

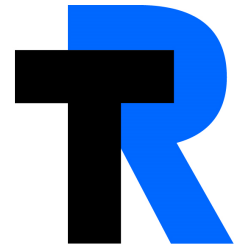
Voorval 5 februari 2020

Op 5 februari 2020 was u met uw collega [bankmedewerker] (hierna: [bankmedewerker]) aan het werk. [Bankmedewerker] heeft er bij haar leidinggevende melding van gemaakt dat u die dag een bedrag van € 10 uit de kassalade hebt gepakt en dit biljet in uw jaszak hebt gestopt. Zij heeft dit op 11 februari 2020 in een verklaring bij de onderzoeksafdeling bank herhaald.

Naar aanleiding van deze melding heeft de bank onderzoek gedaan en de camerabeelden veiliggesteld. De Algemeen Directeur heeft deze camerabeelden bekeken en het volgende waargenomen:

08:19:48 uur:	U sluit de balie door het plaatsen van een bord.
08:19:59 uur:	U pakt met uw rechterhand een papiertje uit de linkerkant van de kassalade en legt dit in het midden van de kassalade.
08:20:35 uur:	U pakt met uw linkerhand een pasje uit het toetsenbord. Met uw rechterhand pakt u het papiertje van de kassalade. U brengt dit over naar uw linkerhand en plaatst dit papiertje achter het pasje.
08:20:39 uur:	U brengt uw linkerhand richting de telmachine. Op dat moment is te zien dat u een roze papiertje met een witte/zilveren rand in uw linkerhand hebt.
08:20:39-08:20:44 uur:	Uw linkerhand is achter de telmachine. Niet is te zien wat u daar doet.
08:20:46 uur:	U stopt uw linkerhand in de zak van uw colbertje.
08:21:30 uur:	U verlaat de balie.

Op 5 februari 2020 is de dag afgesloten met een kasverschil van € 1,72. Dit wordt volgens de bank gezien als dat er geen kasverschil is.



Overig

De bank heeft naar aanleiding van deze twee voorvallen u op staande voet ontslagen. Dit is omgezet in een vaststellingsovereenkomst met wederzijds goedvinden waarbij geen transitievergoeding is afgesproken. U hebt wel een outplacementvergoeding ontvangen en uw salaris is tot augustus 2020 doorbetaald.

De bank heeft uw gegevens geregistreerd in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister voor de duur van acht jaar.

Uw verklaring en verweer

U hebt op 12 februari 2020 bij de bank en op 24 februari 2021 bij Tuchtrect Banken een verklaring afgelegd. Verder hebt u op 2 december 2020 een verweerschrift ingediend. Uw verklaring en verweer houden – kort samengevat – het volgende in.

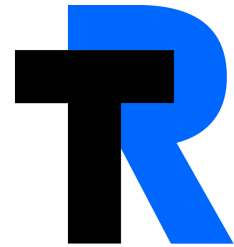
Voorval 7 december 2019

U ontkent op 7 december 2019 een klant te hebben geholpen die binnen de klacht past. De bank heeft dit volgens u verder ook op geen enkele wijze vastgesteld. Evenmin is gebleken dat u degene bent geweest die het biljet van € 500 hebt doen verdwijnen. Daarbij hebt u erop gewezen dat de klacht ruim een maand na het voorval is gediend en u pas twee weken daarna van de klacht op de hoogte bent gesteld. Hierdoor is het niet vreemd dat u zich het voorval niet kunt herinneren. Op een werkdag helpt u namelijk gemiddeld vijf à zes klanten per dag en daar zitten vaker klanten tussen die zich anders gedragen. U hebt niet met uw collega's over een verwarde klant gesproken.

Voorval 5 februari 2020

Met betrekking tot het voorval van 5 februari 2020 hebt u te kennen gegeven geen biljet van € 10 uit de kassalade te hebben gepakt, maar een roze en een wit notitieblaadje. Alle collega's bewaarden in verband met een clean desk policy notitieblaadjes en bonnetjes in de kassalade. U hebt een foto van een soortgelijk roze notitieblaadje met daarachter een wit notitieblaadje bij uw verweer gevoegd. U hebt toegelicht dat dit hetgeen was dat u op dat moment in uw hand had. Volgens u is op de camerabeelden niet goed waarneembaar wat u uit de kassalade pakt noch wat u in de zak van uw colbertje stopt. De camerabeelden zijn daarvoor onvoldoende scherp en duidelijk. U betwijfelt of [bankmedewerker] vanuit haar positie kon waarnemen wat u deed, terwijl zij op dat moment druk bezig was met een eigen klant. Verder hebt u erop gewezen dat die dag geen significant kasverschil is vastgesteld.

Voor zover u weet is met betrekking tot de twee vermeende diefstallen tegen u geen aangifte gedaan.



Beslissing

De Algemeen Directeur stelt voorop dat in deze tuchtrechtelijke procedure met een voldoende mate van aannemelijkheid dient te worden vastgesteld of u de door de bank verweten diefstallen hebt begaan. Naar het oordeel van de Algemeen Directeur is hiervan geen sprake. Hij overweegt daartoe het volgende.

Voorval 7 december 2019

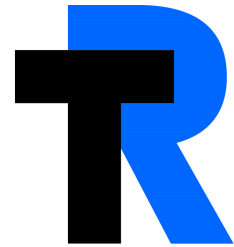
Het verwijt van de bank dat u op 7 december 2019 van een klant van de bank een biljet van € 500 hebt weggenomen, is slechts gestoeld op veronderstellingen en indirect bewijs. De enkele omstandigheid dat een klant van de bank hierover een klacht heeft ingediend, is onvoldoende om met een voldoende mate van aannemelijkheid te kunnen vaststellen dat daadwerkelijk van deze klant door toedoen van een medewerkster van de bank een biljet van € 500 is verdwenen. Aanvullend bewijs hiervoor ontbreekt immers. Daarbij is van belang dat de klant pas anderhalve maand na het voorval deze klacht bij de bank heeft ingediend. Hierdoor is het niet meer mogelijk om bijvoorbeeld met behulp van camerabeelden vast te stellen of hetgeen de klant in de klacht stelt, ook feitelijk is gebeurd. Voorts is niet gebleken dat de klant ter ondersteuning van de klacht bij de politie aangifte van diefstal heeft gedaan. Verder kan uit de verklaringen van de twee collega's evenmin de conclusie worden getrokken dat u van deze klant een biljet van € 500 zou hebben weggenomen.

Bij deze stand van zaken is onvoldoende aannemelijk geworden dat u van een klant van de bank een biljet van € 500 hebt weggenomen. Er kan u derhalve in dit kader geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

Voorval 5 februari 2020

Het is evenmin voldoende aannemelijk geworden dat u op 5 februari 2020 een biljet van € 10 uit de kassalade hebt weggenomen. U hebt dit uitdrukkelijk ontkend en consistent verklaard dat u een notitieblaadje uit de kassalade hebt gepakt. Naar het oordeel van de Algemeen Directeur wordt uw verklaring niet ontkracht door de camerabeelden die van die ochtend zijn gemaakt. Op deze camerabeelden is immers niet duidelijk te zien dat het papiertje dat u uit de kassalade pakt, een biljet van € 10 betrof. Ter onderbouwing van uw verklaring hebt u een foto overgelegd van roze notitieblaadje met daarachter een wit notitieblaadje dat volgens u overeenkomt met hetgeen u op 5 februari 2020 uit de kassalade hebt gepakt. Gezien deze foto kan hiermee – zoals u terecht hebt gesteld – de witte/zilveren rand worden verklaard die op de camerabeelden te zien is. Voorts ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding te twijfelen aan uw verklaring dat u in verband met de clean desk policy dergelijke notitieblaadjes in de kassalade bewaarde.

Verder acht de Algemeen Directeur van doorslaggevend belang dat is gebleken dat op 5 februari 2020 geen kasverschil is vastgesteld. Gelet op deze objectieve vaststelling hecht de Algemeen Directeur minder waarde aan de verklaring van [bankmedewerker]. Het gebrek aan een kasverschil betekent immers dat volgens de administratie geen biljet van € 10 is verdwenen.



Al deze omstandigheden, in onderlinge samenhang gezien, brengen met zich dat niet kan worden uitgesloten dat u daadwerkelijk een notitieblaadje – en dus geen biljet van € 10 – uit de kassa hebt gepakt en dit in de zak van uw colbertje hebt gestopt. Dit betekent dat u ten aanzien van dit voorval geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

Conclusie

Het voorgaande brengt met zich dat de Algemeen Directeur geen aanleiding ziet een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Hij seponereert dan ook de zaak.

Mogelijkheid herziening

Tot slot wijst de Algemeen Directeur u erop dat de melder een afschrift van deze beslissing ontvangt. De melder heeft de mogelijkheid om binnen veertien dagen na de mededeling van deze beslissing een verzoek tot herziening in te dienen bij de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken. Het dossier zal in dat geval voor een nieuwe beoordeling aan haar worden voorgelegd. Als een herzieningsverzoek wordt ingediend, wordt u door ons van deze procedure op de hoogte gehouden.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen Directeur,

mr. H.D. Coumou
jurist