



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 21 maart 2022

Betreft

Melding 4688

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

Tuchtrecth Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrecthbanken.nl
www.tuchtrecthbanken.nl
kvk 62964410

Geachte heer [beëdigde],

Op 13 oktober 2021 heeft [de 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 melding houdt – kort samengevat – in dat u een klant van de bank zou hebben beledigd en mishandeld.

Onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 16 november 2021 bent u over de melding geïnformeerd. Bij brief van 19 november 2021 zijn u de stukken toegestuurd en bent u in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. U hebt bij e-mail van 23 november 2021 een schriftelijke reactie op de melding gegeven. Op 11 januari 2021 hebt u een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een verslag opgemaakt dat bij de stukken is gevoegd. Op dit gespreksverslag hebt u nog een aanvulling gestuurd.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

U bent op 19 september 1989 bij de bank in dienst gekomen. Laatstelijk was u werkzaam als [functie]. Op 31 maart 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Op 16 juli 2021 was u werkzaam op het kantoor van de bank in [plaats]. Omstreeks 10:15 uur kwam een klant (hierna: de klant) het kantoor binnen. Deze klant kreeg vervolgens een discussie met een collega van u over de handdispenser.



Op een gegeven moment is er een rij in het bankkantoor ontstaan. Een andere collega van u heeft vanwege de drukte onder andere de klant gesommeerd het kantoor te verlaten. De klant wilde in eerste instantie het kantoor niet verlaten, maar is uiteindelijk toch naar buiten gegaan. Buiten heeft hij bij de geldautomaat gepind. Vervolgens is de klant het kantoor weer binnengekomen en heeft uw collega met wie de discussie over de handdispenser was, aangesproken. De klant vroeg om de naam van uw collega. Toen uw collega die niet wilde geven, heeft de klant foto's van uw collega gemaakt. U hebt de klant toen aangesproken dat hij geen foto's mocht maken. Daarop is de klant ook foto's van u gaan maken. Vervolgens heeft de klant het kantoor verlaten, waarna een collega en u achter de klant zijn aangegaan. Buiten hebt u de klant een duw in de rug gegeven.

De bank heeft van het incident de camerabeelden bekeken en beluisterd. De bank heeft, voor zover relevant, daaruit het volgende vastgesteld:¹

10:25:53 uur:

K1 pakt een voorwerp uit zijn binnenzak van zijn jas en richt deze op M2. M2 maakt hierop een naar links wegduikende beweging.

M1: *"u mag hier geen foto's maken, meneer, u mag hier binnen geen foto's maken"*

K1: *"ik heb 'em"*

K1 draait zich hierna direct om en loopt richting de uitgang van het kantoor

10:26:01 uur:

K1 stopt in de deuropening (...) en maakt weer een foto met zijn telefoon.

M1: *"u bent gewoon asociaal, lul"*

K1: *"dat heb ik ook opgenomen"*

(...)

M1: *"en optyfen, lekker naar een andere bank gaan, nee"*

10:26:08 uur:

K1 (...) haalt weer zijn telefoon uit de binnenzak van zijn jas en richt het op de medewerkers, waarop M1 en M2 weer wegduiken en M3 in de richting van K1 gaat lopen.

10:26:08 uur:

M1 volgt M3 achter K1 aan naar buiten (...)

M1: *"moet ik die telefoon uit je klauwen slaan, ouwe gek, ben je nou helemaal gek geworden"*

10:26:14 uur:

K1 verlaat het kantoor op de voet gevolgd door M1 en M3 waarbij M1 ogenschijnlijk met beide handen K1 een duw ter hoogte van de schouderbladen geeft. K1 struikelt hierdoor naar voren, maar valt niet. M1 en M3 draaien zich beiden om en lopen snel weer terug naar de ingang van het kantoor waardoor zij naar binnen gaan.

¹ M1 bent u, M2 en M3 zijn uw collega's. K1 is de klant.



(...)

10:26:52 uur:

M1 en M3 lopen het kantoor uit en lopen in de richting van K1 (...)

M1: "ik zal bij deze mijn excuses aanbieden".

De klant heeft van het incident aangifte gedaan bij de politie. U hebt van deze aangifte niets meer vernomen.

De bank heeft u met ingang van 10 augustus 2021 vrijgesteld van werkzaamheden. Vervolgens is de bank een ontbindingsprocedure gestart. Bij beschikking van 19 november 2021 heeft de kantonrechter de arbeidsovereenkomst met ingang van 1 februari 2022 ontbonden met toekenning van de transitievergoeding.

De bank heeft uw persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenisadministratie van de bank.

Uw verweer

Op 13 augustus 2021 hebt u bij de bank een verklaring afgelegd en op 11 januari 2022 bij Tuchtrect Banken. Verder hebt u op 23 november 2021 en 2 februari 2022 schriftelijk een reactie aan Tuchtrect Banken gegeven. Uw verweer komt, kort samengevat, op het volgende neer.

U hebt te kennen gegeven dat u het heel erg vindt wat er is gebeurd en daar veel spijt van hebt. U had de klant niet mogen duwen en bent evenmin trots op wat u tegen de klant hebt gezegd. De bank heeft u de camerabeelden getoond en daarvan bent u erg geschrokken. Het incident heeft veel impact op u gehad. U herkent zichzelf hier niet in. U zat hoog in uw emotie. Ook baalt u ervan dat u de bank mogelijk in diskrediet hebt gebracht. U had nooit deze dingen mogen zeggen in het bijzijn van klanten. Verder hebt u gewezen op de persoonlijke omstandigheden die toentertijd speelden. U ervoer door uw scheiding veel spanning. Ook hebt u te kennen gegeven dat u de bank al zou verlaten en van de bank een ontslagvergoeding zou ontvangen. Uw handelen heeft echter tot gevolg gehad dat u geen recht meer had op deze ontslagvergoeding. De transitievergoeding die u uiteindelijk bent overeengekomen, bedraagt veel minder dan wat de ontslagvergoeding zou zijn. Tot slot hebt u verzocht bij de beslissing rekening te houden dat deze zaak van invloed zal zijn voor uw huidige arbeidscontract.

Beslissing

De Algemeen Directeur is van oordeel dat u met uw handelen de volgende regels van de aan de bankierseed verbonden gedragscode hebt geschonden.

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig.

De Algemeen Directeur verwijt u dat u een klant van de bank een duw hebt gegeven. De klant had als gevolg daarvan moeite overeind te blijven. Ook hebt u zich onfatsoenlijk jegens deze klant gedragen door hem uit te schelden door te



zeggen “u bent gewoon asociaal, lul” en “moet ik die telefoon uit je klauwen slaan, ouwe gek, ben je nou helemaal gek geworden”. Het is evident dat dit niet het integere gedrag is dat van een bankmedewerker wordt verwacht.

Van een professioneel bankmedewerker wordt verwacht dat hij zich te allen tijde jegens klanten behoorlijk gedraagt. Dit dient hij ook te doen als klanten zich op een onheuse of agressieve wijze gedragen. Het is dan juist aan de bankmedewerker om de rust te bewaren en ervoor te zorgen dat de situatie niet uit de hand loopt. U hebt dat niet gedaan. Integendeel, u bent nadat de klant het bankkantoor al had verlaten, de klant achterna gerend en hebt hem toen een duw gegeven. Dit acht de Algemeen Directeur dermate onbehoorlijk gedrag dat u in strijd met de bankierseed hebt gehandeld.

De Algemeen Directeur acht de aard en de ernst van de schending van de bankierseed dusdanig dat het voorleggen van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken op zijn plaats is.

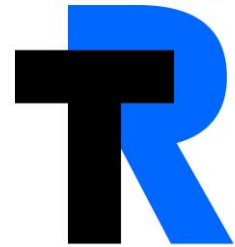
Voorstel minnelijke schikking

De Algemeen Directeur ziet aanleiding u – ter voorkoming van de voorlegging van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken – een minnelijke schikking als bedoeld in art. 2.2.5 Tuchtreglement Bancaire Sector aan te bieden. De Algemeen Directeur overweegt daartoe het volgende.

U hebt te kennen gegeven dat u enorm bent geschrokken van wat u hebt gedaan en hebt daarvoor spijt betuigd. Op de Algemeen Directeur is dit als oprecht overgekomen. U hebt dan ook inzicht getoond in het kwalijke van uw handelen. Tevens wordt rekening gehouden met de omstandigheid dat u 34 jaar bij de bank werkzaam bent geweest zonder dat u eerder bij een dergelijk voorval betrokken bent geweest. Er is dan ook sprake van een incident. Daarbij hebt u toegelicht dat u door uw persoonlijke omstandigheden niet uzelf was en dat mogelijk eraan heeft bijgedragen dat u op deze wijze hebt gereageerd. Gelet op uw onberispelijke staat van dienst acht de Algemeen Directeur dit aannemelijk. Voorts weegt mee dat de klant zich ook provocerend heeft gedragen door foto's van u en uw collega's te blijven maken, terwijl u hem herhaaldelijk had verzocht daarmee te stoppen. Hoewel dit natuurlijk uw handelen geenszins rechtvaardigt, wordt daar wel rekening mee gehouden. Tot slot weegt mee dat u als gevolg van uw handelen reeds nadelige gevolgen hebt ondervonden doordat uw ontslagvergoeding is gehalveerd. Al deze omstandigheden brengen met zich dat de Algemeen Directeur u een schikking aanbiedt.

De Algemeen Directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een geldboete van € 100,- (honderd euro). Uw gegevens zullen – conform de toepasselijke reglementen – tevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register Banken. Voorts zal deze beslissing van de Algemeen Directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Tucht recht Banken (www.tucht rechtbanken.nl).

Graag verneemt de Algemeen Directeur binnen één maand na dagtekening van deze brief of u zich in de oplegging van deze maatregel kunt vinden. Indien u het voorstel accepteert, dient u het transactiebedrag van € 100,- uiterlijk binnen één



maand na heden over te maken op rekening NL16 ABNA 0625719530 ten name van Stichting Tuchtrect Banken te Amsterdam, onder vermelding van "Transactie [beëdigde] / melding 4688".

Over de motivering en inhoud van dit schikkingsvoorstel wordt niet onderhandeld.

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert – of indien de geldboete niet (tijdig) wordt voldaan – legt de Algemeen Directeur alsnog een klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken. De Algemeen Directeur merkt in dit verband op dat in een procedure bij de Tuchtcommissie Banken hij niet is gehouden de voorgestelde maatregel te herhalen. Dit betekent dat de Algemeen Directeur de bevoegdheid heeft om dan een andere maatregel voor te stellen.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wacht uw eventuele berichten af.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

mr. H.D. Coumou
jurist