

# uitspraak

---

## Uitspraak d.d. 26 juli 2023 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4824

DE ALGEMEEN DIRECTEUR,  
benoemd door de Stichting Tucht recht Banken,  
KLAGER,  
gemachtigden: mr. M. Bikker en mr. S. Meghoe,

tegen

mevrouw [verweerster],  
werkzaam voor [bank],  
VERWEERSTER,  
gemachtigde: mr. M. Kokx,

### 1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 5 september 2022 is namens [bank] (hierna: 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. Het klachtrapport dat klager naar aanleiding van het onderzoek heeft opgesteld, is bij brief van 13 april 2023 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. Op 17 mei 2023 is verweerster in een brief, als bijlage verstuurd bij een e-mail aan de gemachtigde van verweerster, uitgenodigd voor de zitting van 14 juni 2023. Ook klager is opgeroepen voor deze zitting.

1.4. Op de zitting van 14 juni 2023 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting zijn de gemachtigden van klager verschenen. Verweerster en haar gemachtigde zijn niet verschenen.

1.5. Klager heeft op de zitting het in het klachtrapport ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnota die bij de stukken is gevoegd.

### 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 is sinds 1 september 1991 werkzaam voor de bank, ten tijde van de verweten gedraging in de functie van '[functie]'.

---

2.2. Verweerster heeft op 17 juni 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd, en daarbij tevens verklaard zich te houden aan de Gedragsregels Bancaire Sector en de handhaving van die gedragsregels op de wijze als uiteengezet in het Tuchtreglement Bancaire Sector te erkennen.

2.3. Uit onderzoek van de bank is gebleken dat verweerster op 14 september 2021 met twee klanten van de bank een oriënterend gesprek heeft gevoerd over de financiering van de aankoop van een tweede woning. Van dit gesprek heeft verweerster een gespreksverslag opgemaakt, waarin melding wordt gemaakt van een DUO-lening ter hoogte van € 22.500.

2.4. Op 7 oktober 2021 stuurt verweerster vervolgens een e-mail aan de klanten ter bevestiging van een afspraak voor een adviesgesprek dat op 14 oktober 2021 zal plaatsvinden. In deze e-mail wordt onder meer aangegeven welke documenten de bank nodig heeft voor de beoordeling van de financiering. Hierbij wordt onder meer vermeld dat de klanten een 'Bericht terugbetalen studieschuld DUO' moeten aanleveren. Op 13 oktober 2021 heeft verweerster via WhatsApp contact met een van de klanten ('klant 2'), waarin onder meer het navolgende wordt besproken:

*"[klant 2] Goedemiddag [verweerster], Ik zag je e-mail over mijn duo schuld. Ik heb echter bij mijn berichten in duo niet zo 'n overzicht staan. Vandaar dat ik de printscreen heb toegevoegd waar bovenin mijn naam en BSN te zien zijn. Dit was bij vorige hypotheekaanvragen voldoende. Ik zou ook niet meer weten of ik ooit zo 'n bericht heb gehad van DUO. Hij staat in ieder geval nu niet in de Berichtenbox op mijnDUO. Is zo 'n bericht tegenwoordig nodig? Of is het overzicht zoals ik hem meegestuurd heb dan wel voldoende? Met vriendelijke groet, [klant 2]*  
*[verweerster] Ik ga hem dan zo proberen te gebruiken. Schijnt een bug bij duo te zijn*  
*[klant 2] Dat dat bericht niet in de Berichtenbox staat?*  
*[verweerster] Ja dat dit het enige is wat men nu kan raadplegen in duo*  
*[klant 2] Ja behoorlijk irritant (...)"*

2.5. Op 14 oktober 2021 vindt vervolgens een videoadviesgesprek plaats tussen verweerster en de klanten. Van dit gesprek is een transcript gemaakt. Hieruit volgt onder meer dat verweerster het volgende heeft gezegd:

*"...als ik die DUO schuld eruit haal en er gewoon geen rekening mee houd dan weten we het ook niet, zeg maar. Dat is wel een beetje niet, niet heel integer, maar dat voorkomt wel een boel werk, zeg maar, en dat doet toch niet zo heel veel."*  
*"Is ie (tuchtcommissie: de studieschuld) er niet of zouden jullie in één keer aflossen dan hoef ik er geen rekening mee te houden, bij wijze van, dan kun je ook gewoon die € 175.000 of wat jullie willen lenen."*  
*"Studielening bij DUO volgens het oude stelsel van de studiefinanciering dat is tot 1 september 2015. Dan moet ik ze voor 7,8% meenemen, maar wat ik eventjes ga doen. Ik haal em eruit."*  
*"Doen we gewoon alsof ie gewoon afgelost is."*

2.6. Door verweerster wordt op diezelfde dag, 14 oktober 2021, een hypotheekofferte aan de klanten gestuurd voor een aflossingsvrije hypotheek van € 180.000, naast de reeds bestaande hypothecaire financieringen voor de eerste woning. Deze offerte is gebaseerd op de berekening in het 'Formulier Aanvraag financiering particulieren', waarin onder correctieposten de DUO-lening niet is opgenomen.

---

2.7. Naar aanleiding hiervan wordt door een van de klanten bij de bank een klacht tegen verweerster ingediend, waarna het dossier is overgedragen aan een andere bankmedewerker die een nieuwe offerte heeft uitgebracht. In die offerte is de DUO-lening wel opgenomen, welke op dat moment nog € 1.723 bedroeg.

2.8. Als gevolg van het bovenstaande heeft verweerster van de bank een officiële waarschuwing ontvangen en is zij inmiddels in een andere functie werkzaam binnen de bank.

### **3. De klacht en de standpunten van partijen**

3.1. Klager heeft zich op het standpunt gesteld dat verweerster in strijd met de gedragsregels 1 en 4 van de aan de bankierseed verbonden Gedragsregels Bancaire Sector heeft gehandeld. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerster een voorwaardelijk beroepsverbod voor de duur van één maand op te leggen.

3.2. Verweerster heeft in een gesprek met de bank op 14 april 2022 en in de (door haar gemachtigde ingediende) schriftelijke reactie van 22 november 2022 aangegeven dat zij inziet dat zij niet correct heeft gehandeld en dat haar handelen niet integer is geweest. Zij weet niet precies waarom zij heeft gehandeld zoals zij heeft gehandeld en vermoedt dat de tijd- en prestatiedruk hieraan mogelijk debet zijn geweest. Daarnaast vond verweerster dat de DUO-schuld niet zoveel invloed had en er was sprake van de aankoop van een tweede woning. Verder heeft verweerster in het gesprek met de bank verteld dat zij destijds misschien te veel ‘klantgezwicht’ of klantgericht is geweest en in de desbetreffende periode last heeft gehad van lichamelijke klachten en stress.

3.3. Verweerster heeft spijt van haar handelen en ze schaamt zich hiervoor. Het gaat om een eenmalige misstap gedurende een dienstverband van meer dan 30 jaar met louter goede beoordelingen. Daarnaast is geen sprake geweest van eigen gewin. Het voorval is voor verweerster reden geweest om een geheel andere functie binnen de bank te aanvaarden.

3.4. In het verweerschrift van 26 april 2023 is door de gemachtigde van verweerster tot slot benadrukt dat verweerster voor haar handelen reeds van haar werkgever een officiële waarschuwing heeft gekregen en dat zij in de toekomst werkdruk bespreekbaar zal maken bij een leidinggevende of vertrouwenspersoon om niet opnieuw in een dergelijke situatie te belanden.

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

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerster in strijd is met de Gedragsregels Bancaire Sector. 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.

4.2. Uit zowel de interne regels van de bank, waaronder het ‘[gedragscode bank]’ en het ‘[beleid bank]’, als de Wet op het financieel toezicht en de [regeling bank] vloeit voort dat een financieel dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de klant in acht neemt en handelt in het belang van de klant zodat bij het verstrekken van hypothecair

---

krediet rekening wordt gehouden met de financiële verplichtingen van de klant. In het '[beleid bank]' wordt voor wat betreft de lasten waarmee rekening dient te worden gehouden specifiek verwezen naar de studielening bij DUO.

4.3. Verweerster heeft de klanten de mogelijkheid geboden om hun studieschuld te verzwijgen bij de hypotheekaanvraag om zodoende het gewenste hypotheekbedrag te kunnen lenen. Hierdoor heeft zij gehandeld in strijd met de wet en andere (interne) regels die voor het werk bij de bank gelden. Daarnaast acht de tuchtcommissie het handelen van verweerster niet integer.

4.4. Verweerster heeft derhalve de gedragsregels 1 en 4 behorende bij de bankierseed geschonden. De klacht is gegrond.

4.5. De tuchtcommissie overweegt dat het handelen van verweerster een ernstige schending van de bankierseed is nu zij vanuit haar voormalige functie als '[functie]' klanten diende te behoeden voor overcreditering. Dat verweerster uit zichzelf heeft voorgesteld de DUO-lening buiten beschouwing te laten, rekent de tuchtcommissie haar dan ook zwaar aan. In die omstandigheden zou oplegging van een onvoorwaardelijk beroepsverbod in beginsel passend zijn. De tuchtcommissie heeft echter oog voor het feit dat uit het onderzoek van de bank volgt dat het om een incident gaat, dat verweerster oprecht spijt heeft betuigd en het kwalijke van haar handelen lijkt in te zien. Ook neemt de tuchtcommissie in aanmerking dat zij ruim 30 jaar in dienst van de bank is, ze van de bank een officiële waarschuwing heeft gekregen en inmiddels op een andere afdeling van de bank werkt.

4.6. Alles overwegende acht de tuchtcommissie het passend en geboden dat aan verweerster een voorwaardelijk beroepsverbod voor de duur van één maand wordt opgelegd.

## 5. De uitspraak

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster de aanwijzing op, geheel voorwaardelijk, dat zij gedurende een periode van **1 (een) maand** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector;

bepaalt dat deze voorwaardelijk opgelegde maatregel alsnog kan worden tenuitvoergelegd als verweerster binnen een periode van twee jaren – aanvangend op het moment dat deze beslissing onherroepelijk wordt – wederom in strijd handelt met de aan de bankierseed verbonden gedragscode.

Aldus beslist door mr. A.P.M. van Rijn, voorzitter, mr. R.K. Pijpers en mr. F.B. Demenint, in aanwezigheid van mr. D.J.M. Dammers, secretaris.

---

voorzitter

secretaris

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 26 juli 2023.

Ingevolge artikel 6.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweester 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.