



**Tucht recht  
Banken**

**Vertrouwelijk**

[beëdigde]

**Per e-mail aan gemachtigde:**

[e-mailadres gemachtigde]

**Datum**

Amsterdam, 23 december 2019

**Betreft**

Melding 4372

**Onderwerp**

Beslissing Algemeen Directeur

Tucht recht Banken  
Beursplein 5  
1012 JW Amsterdam  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

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

Geachte mevrouw [beëdigde],

Op 3 juli 2019 heeft [gemachtigde meldster] namens [meldster] (hierna: meldster) een melding ingediend dat u mogelijk de door u op 16 juni 2015 afgelegde bankierseed hebt geschonden. Deze melding is onder meer onderbouwd met (e-mail)correspondentie. Namens meldster is voorts een vonnis van de kantonrechter van de rechtbank Rotterdam van 12 juli 2019 verstrekt.

Naar aanleiding van deze melding is door de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Op 9 september 2019 bent u geïnformeerd over deze melding en bent u in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Uw gemachtigde, mr. A.O. Salkazanova, heeft bij brief van 17 oktober 2019 een verweerschrift ingediend. U hebt voorts op 20 november 2019 in aanwezigheid van uw gemachtigde een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgesteld dat bij de stukken is gevoegd.

**De melding**

De ingediende melding houdt – kort samengevat – het volgende in. In een e-mail heeft u gesteld dat meldster misbruik heeft gemaakt van haar positie als gemachtigde van een rekening. Volgens meldster mocht u, als bankmedewerkster, dit niet als een feit stellen, aangezien dit nergens uit blijkt. Ook presenteert u het als feit dat de meldster geld heeft overgeboekt naar haar rekening of de rekening van haar zoon. U was echter niet bij de overboekingen aanwezig en uit niets blijkt dat de meldster deze overboekingen heeft gedaan. Verder worden door u geen argumenten genoemd waarom de omschrijvingen bij de overboekingen misleidend zouden zijn. Volgens meldster hebt u hierdoor de door u afgelegde bankierseed geschonden.



### **De onderzoeksresultaten**

Uit het onderzoek is het volgende gebleken. U bent werkzaam bij [bank] (verder: de bank) als [functie] en hebt op 16 juni 2015 de bankierseed afgelegd.

Meldster is door haar zus gedagvaard. De zus heeft gevorderd dat voor recht wordt verklaard dat meldster onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld en wordt veroordeeld tot betaling van een geldbedrag. Bij de dagvaarding is een door u op 19 juni 2018 aan een andere zus van meldster verzonden e-mail gevoegd. Deze e-mail houdt – voor zover hier relevant – het volgende in:

“(…) Alle gesprekken zijn vertrouwelijk. Zoals verteld hebben wij een geheimhoudingsplicht. Uw zus was gemachtigd op de rekening. Desondanks heeft zij misbruik gemaakt van haar positie en geld overgeboekt naar haar rekening of rekening van haar zoon. Ook de omschrijvingen bij de overboekingen waren misleidend door de gemachtigde (fiets).

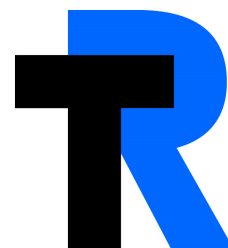
Ik zou adviseren om aangifte te doen hoe moeilijk dit ook is. Zoals aangegeven, is er geen pas uitgegeven op rekeningnummer eindigend met 833. De enige pas in omloop is van een rekening eindigend met 137.”

Bij vonnis van de kantonrechter van de rechtbank Rotterdam van 12 juli 2019 zijn de vorderingen van de zus van meldster afgewezen.

### **Uw verweer**

In uw verweerschrift, alsmede tijdens uw mondelinge toelichting, hebt u een toelichting gegeven op uw handelen. U hebt daarbij desgevraagd door de Algemeen Directeur de gehele e-mailcorrespondentie die voorafgaat aan de e-mail waarop de melding betrekking heeft, aangeleverd. Uit uw toelichting volgt – kort samengevat – het volgende.

Een klant van de bank had contact opgenomen met het callcenter van de bank en daarbij gemeld dat onbekende transacties op haar rekening hadden plaatsgevonden. De callcentermedewerker heeft aan de klant meegedeeld dat zij met haar vraag het beste naar een bankkantoor kon gaan. De klant heeft dit gedaan, waarbij u haar (op 13 juni 2018) te woord hebt gestaan. De klant verscheen samen met haar zus; een andere zus dan de gemachtigde op de rekening van de klant (meldster). U hebt samen met de klant en haar zus naar de transacties op de rekening van de klant gekeken. Daarbij is geconcludeerd dat de klant meerdere transacties niet kon plaatsen. U hebt meegedeeld dat de volmacht zou kunnen worden ingetrokken. Omdat de klant het betalingsverkeer nog wilde doornemen, hebt u afgesproken dat de klant en/of de zus die haar had vergezeld daarop nog terug zouden komen. Diezelfde avond heeft deze zus van de klant per e-mail bericht dat zij de (transacties op de) rekening hebben doorgenomen en dat daaruit is gebleken dat misbruik wordt gemaakt van de rekening. Op 14 juni 2018 hebt u per e-mail aan de zus van de klant bericht dat u de volmacht per direct hebt ingetrokken. Op 17 juni 2018 heeft de zus van de klant aan u per e-mail bericht dat voor zover zij kan nagaan is gefraudeerd op de rekening van de klant. De e-mail waarop de melding betrekking heeft, betreft een directe beantwoording van deze voorgaande e-mail. U hebt in deze e-mail willen



weergeven wat er volgens de klant en haar zus speelde. U ziet in dat u de e-mail duidelijker had moeten formuleren omdat daarin niet staat vermeld dat u de standpunten van de klant en haar zus weergeeft. De e-mail was echter niet bedoeld voor verdere verspreiding en voor de ontvanger moet dit duidelijk zijn geweest.

### **Beslissing**

De Algemeen Directeur is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat u de door u afgelegde bankierseed in voldoende ernstige mate hebt geschonden. De Algemeen Directeur legt daarom geen klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken en seponeert de zaak. Deze beslissing wordt hierna toegelicht.

De Algemeen Directeur gaat ervan uit dat – zoals u hebt verklaard – u in de e-mail waarop de melding betrekking heeft, de standpunten van de klant en haar zus hebt willen weergeven. Deze door u aan zus van de klant verzonden e-mail is echter onzorgvuldig geformuleerd. Uit deze e-mail volgt immers niet dat de daarin opgenomen standpunten (dat misbruik is gemaakt van de rekening van de klant en dat sprake is van misleidende omschrijvingen) geen standpunten van u namens de bank waren, maar standpunten van de klant en haar zus. U had zich moeten realiseren dat dit tot voor verwarring zou kunnen leiden, in het bijzonder omdat u de e-mail afsluit met het advies aangifte te doen. U had, juist vanwege dit advies, er rekening mee kunnen en ook moeten houden dat (de inhoud van) uw e-mailbericht door de klant en haar zus zouden worden gebruikt om stappen te ondernemen jegens meldster. U had kortom de e-mail zorgvuldiger moeten formuleren. U erkent dat zelf ook.

De Algemeen Directeur is van oordeel dat de formulering van de e-mail in dit bijzondere geval niet zodanig onzorgvuldig is dat u een tuchtrechtelijk verwijt te maken. In dit verband is in het bijzonder van belang dat bij kennisneming van de volledige e-mailwisseling die is voorafgegaan aan de e-mail van 19 juni 2018 en uw uitleg daarover volgt dat u reageert op standpunten van de klant en haar zus. Dat door de klant en haar zus in de civiele procedure kennelijk niet de volledige e-mailwisseling is ingebracht en daarmee een onjuist beeld heeft kunnen ontstaan, kan u bovendien niet worden aangerekend.

### **Mogelijkheid herziening**

Tot slot wijs ik 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 hem 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. M. Bijleveld  
*jurist*