

uitspraak

Uitspraak d.d. 1 april 2020 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4377

DE ALGEMEEN DIRECTEUR,
benoemd door de Stichting Tuchtrect Banken,
KLAGER,
gemachtigden: mr. H.D. Coumou en mr. C. Verboom-Kortlever,

tegen

mevrouw [verweerster]
voorheen werkzaam bij [bank],
VERWEERSTER.

1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 1 augustus 2019 is namens [bank] (hierna: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tuchtrect Banken (hierna: STB). Deze melding heeft betrekking op verweerster, voorheen werkzaam bij de bank.

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Verweerster is naar aanleiding van de melding op 20 november 2019 gehoord door de algemeen directeur. Het klachtrapport dat naar aanleiding van het onderzoek is opgesteld, is bij e-mail van 10 december 2019 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. In een e-mail van 16 januari 2020 heeft verweerster aan de secretaris laten weten niet aanwezig te zullen zijn bij de zitting van 19 februari 2020. Bij e-mailbericht van 19 januari 2020 is zij desondanks door de secretaris opgeroepen voor die zitting. Ook klager is opgeroepen voor deze zitting.

1.4. Op de zitting van 19 februari 2020 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting zijn de gemachtigden van klager verschenen. Verweerster is, zoals door haar aangekondigd, niet verschenen. Klager heeft op de zitting het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnota die bij de stukken is gevoegd. De uitspraak is toen bepaald op heden.

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 15 juni 2002 werkzaam geweest bij de bank, laatstelijk in de functie van [functie].

2.2. Verweerster heeft op 21 mei 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.3. Verweerster, die gewoonlijk werkzaam was in het bankfiliaal te Bussum, heeft in de week van 3 tot en met 7 december 2018 gewerkt op het filiaal te Breukelen vanwege een personeelstekort aldaar. Op 7 december 2018 heeft zij een klant van de bank, de heer [persoon 1], (hierna: de klant) getracht te helpen bij het intrekken van zijn verzoek een overstap naar een andere bank te bewerkstelligen. Daartoe diende het digitale formulier '[naam]' te worden ingevuld, waarna het ingevulde formulier diende te worden uitgeprint en te worden ondertekend door de klant en zijn partner [persoon 2] (hierna: de partner) (tezamen: de klanten) als rekeninghouders. Verweerster heeft tot vier keer toe met de klant het digitale formulier ingevuld, maar het lukte telkens niet het formulier uit te printen. Na de laatste poging heeft verweerster aan de klant gevraagd zijn gegevens op een blanco papier te schrijven, zodat zij later de intrekking kon regelen, waarna de klant het filiaal heeft verlaten.

2.4. Op 7 december 2018 om 16:58 uur heeft verweerster twee keer een bestand '[naam]' geprint.

2.5. Op 19 december 2018 heeft een bankmedewerker de klant een e-mail gestuurd, waarin hij schrijft dat het intrekken van de overstapservice is mislukt door het ontbreken van de handtekening van de partner, met als bijlage een formulier '[naam]' dat reeds door de klant leek te zijn getekend. Later is dit formulier in de systemen van de bank aangetroffen, met daarop handgeschreven de voorletters en achternaam van de klant, een handtekening die enigszins op de handtekening van [persoon 1] lijkt en de tekst "Breukelen, 07.12.'18". De klant heeft te kennen gegeven dat hij die handtekening niet op het formulier heeft geplaatst.

2.6. Op 20 maart 2019 zijn de klanten in het bankfiliaal te Gouda geweest om de nog steeds niet verwerkte intrekking van de overstapservice alsnog te bewerkstelligen. Een bankmedewerkster heeft toen een formulier '[naam]' aan de klanten getoond, met daarop handgeschreven de voorletters en achternaam van de partner, een handtekening die enigszins op de handtekening van haar lijkt en de tekst "Breukelen, 07.12.'18". De partner heeft te kennen gegeven dat zij die handtekening niet heeft geplaatst.

2.7. In een vonnis van 15 juli 2019 heeft de kantonrechter in de rechtbank Midden-Nederland, locatie Almere, op verzoek van de bank om het arbeidscontract van verweerster bij de bank ontbonden per 1 oktober 2019 met toekenning van een transitievergoeding.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1. De klacht houdt in dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels 1, 4 en 7 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode. Klager acht aannemelijk dat verweerster de handtekeningen van de klanten onder de twee formulieren '[naam]' heeft geplaatst. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerster een voorwaardelijk beroepsverbod voor de duur van drie maanden op te leggen.

3.2. Door verweerster is ter zitting geen verweer gevoerd. In haar verklaringen bij de onderzoeksafdeling van de bank ([onderzoeksafdeling]) en ten overstaan van (de gemachtigden van) klager, heeft zij aangegeven dat zij zich het plaatsen van de handtekeningen niet herinnert, maar dat zij dit wel gedaan moet hebben. De naam '[persoon

2]’ en de datum op het formulier, is haar handschrift, aldus verweerster bij [onderzoeksafdeling] (verklaring 26 maart 2019, p. 4). Toen de klant in het bankfiliaal te Breukelen was, lukte het door een systeemupdate die tijdens werkuren moest worden uitgevoerd niet om het digitale formulier te printen. Daarbij zat de bank in een overgangsfase naar zelfsturende teams waardoor er geen leidinggevende was die zij om advies kon vragen. Een collega van het bankfiliaal te Breukelen kreeg zij telefonisch niet te pakken. Verweerster heeft aangevoerd dat zij slechts in het klantbelang heeft willen handelen, dat zij de bank niet heeft benadeeld en zichzelf niet heeft bevoordeeld. Zij is na twintig jaar haar geliefde baan verloren.

4. De gronden van de uitspraak

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerster in strijd is met de 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 acht aannemelijk dat het verweerster is geweest die de handtekeningen van de klanten heeft geplaatst onder de twee formulieren. Daartoe is allereerst redengevend dat op beide formulieren is vermeld dat zij op 7 december 2018 te Breukelen zijn ondertekend. Dit is de dag dat de klant op het bankfiliaal te Breukelen aanwezig was maar geen formulier(en) heeft ondertekend, en verweerster aan het einde van die dag, toen de klant weg, was twee formulieren heeft uitgeprint. Uit het feit dat de partner van de klant die dag niet in het bankfiliaal aanwezig was, volgt reeds dat die partner zelf niet het formulier kan hebben ondertekend. Verweerster heeft ten aanzien van het formulier van de klant bovendien verklaard dat de vermelde naam, plaats en datum haar handschrift is. Daarnaast is er geen enkele aanwijzing dat een ander dan verweerster de handtekeningen heeft gezet. De verklaring van verweerster bij de onderzoeksafdeling van de bank en ten overstaan van (de gemachtigden van) klager komt er ook neer dat zij de handtekeningen van de klanten wel gezet moet hebben op de twee formulieren.

4.3. 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 bevonden zich immers formulieren met handtekeningen van de klanten die zij niet zelf hadden 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.

4.4. De tuchtcommissie heeft oog voor de omstandigheden waaronder verweerster tot haar handelen is gekomen. Deze omstandigheden zijn onweersproken door verweerster gesteld en de tuchtcommissie heeft ook geen redenen hieraan te twijfelen. Maar er kan niet aan worden voorbij gegaan dat de binnen het bankwezen geldende normen met voeten zijn getreden. Het namaken 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 wordt 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 onvoorwaardelijk beroepsverbod.

4.5. De tuchtcommissie zou een beroepsverbod voor de duur van drie maanden in beginsel passend hebben geacht, als er niet verzachtende omstandigheden aan de orde waren geweest. In deze omstandigheden - kort gezegd dat tijdens werkuren een verplichte systeemupdate plaatsvond en verweerster geen mogelijkheid had een leidinggevende of collega om hulp te vragen, en zij door haar handelen na een lang dienstverband haar baan heeft verloren - ziet de tuchtcommissie aanleiding om in voor verweerster gunstige zin af te wijken van dit uitgangspunt. Daarbij speelt ook een rol dat verweerster zich in haar gesprekken met de bank en met klager schuld bewust heeft getoond. De tuchtcommissie acht een beroepsverbod van na te melden duur passend.

5. De uitspraak

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster de aanwijzing op dat zij gedurende een periode van **twee weken** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

Aldus beslist door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, mr. R.K. Pijpers en M.W. Scholten, in aanwezigheid van mr. M.E. Olthof, secretaris.

voorzitter

secretaris

De secretaris is buiten staat deze uitspraak mede te ondertekenen.

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 1 april 2020.

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