

uitspraak

Uitspraak d.d. 28 oktober 2020 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4327

DE ALGEMEEN DIRECTEUR,
benoemd door de Stichting Tuchtreglement Banken,
KLAGER,
gemachtigden: mr. H.D. Coumou en mr. M. Bijleveld,

tegen

de heer [VERWEERDER],
voorheen werkzaam bij [Bank],
VERWEERDER,
gemachtigde: mr. H.A. Groeneveld.

1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 7 maart 2019 is namens [bank] (hierna: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tuchtreglement Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerder, voorheen werkzaam bij de bank.

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Verweerder is naar aanleiding van de melding op 16 januari 2020 gehoord door klager. Bij brief van 6 februari 2020 heeft klager te kennen gegeven geen klacht tegen verweerder voor te leggen aan de tuchtcommissie. Op 19 februari 2020 heeft de bank verzocht om herziening van deze beslissing. Bij beslissing van 16 maart 2020 heeft de voorzitter van de tuchtcommissie het herzieningsverzoek toegewezen. Het klachtrapport van 29 mei 2020 dat naar aanleiding van het onderzoek is opgesteld, is bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. In een brief, als bijlage verstuurd bij een e-mail van 18 juni 2020 aan de gemachtigde van verweerder, is verweerder door de secretaris uitgenodigd voor de zitting van 16 september 2020. In een e-mail van 30 juni 2020 heeft de gemachtigde van verweerder te kennen gegeven dat verweerder en de gemachtigde niet op de zitting aanwezig zullen zijn. Tevens heeft de gemachtigde bij die e-mail een verweerschrift ingediend.

1.4. Op de zitting van 16 september 2020 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting zijn de gemachtigden van klager verschenen. Verweerder en zijn gemachtigde zijn, zoals aangekondigd, niet verschenen.

1.5. 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.

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. Verweerder is sinds 1 september 1991 werkzaam geweest bij de bank, laatstelijk als [functie]. De bank heeft op 29 oktober 2018 verweerder op staande voet ontslagen. Verweerder heeft dit ontslag aangevochten. De kantonrechter te Rotterdam heeft het ontslag op staande voet vernietigd en het ontbindingsverzoek van de bank afgewezen. In hoger beroep heeft het gerechtshof Den Haag geoordeeld dat het ontslag op staande voet niet rechtsgeldig is gegeven en de arbeidsovereenkomst van verweerder ontbonden met toekenning van de wettelijke transitievergoeding.

2.2. Verweerder heeft op 15 mei 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. In mei 2018 heeft de echtgenote van verweerder tweemaal twee nieuwe betaalpassen aangevraagd bij de bank, nadat zij haar portemonnee met haar passen was verloren. Beide verzoeken hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. De eerste keer zijn de passen niet ontvangen, de tweede keer kreeg zij passen met een nieuwe pincode terwijl het een heraanvraag met behoud van pincodes betrof en de activatiebrieven nooit zijn ontvangen.

2.4. Op 8 juni 2018 om 11.22 uur heeft verweerder in een intern banksysteem twee nieuwe betaalpassen aangevraagd voor zijn echtgenote, en de (in totaal) vier eerder aangevraagde passen als vervallen geregistreerd.

2.5. Die dag om 11.37 uur heeft verweerder in een ander intern banksysteem een klacht aangemaakt, inhoudende (samengevat) dat ten onrechte kosten in rekening zijn gebracht bij de aanvraag van een Gold Card, en dat hij, verweerder, voorstelt een kleine klantvergoeding van € 7,50 uit te keren aan de klant (zijn echtgenote). Om 11.57 uur plaatst hij een notitie in het banksysteem waarin verweerder onder meer schrijft dat hij een kleine klantvergoeding van € 7,50 gaat uitkeren aan de bankrelatie. Om 12.06 uur heeft verweerder een intern I-form ingestuurd, waarmee de uitkering van de kleine klantvergoeding in gang is gezet. Op het formulier is de meisjesnaam van de echtgenote vermeld. Het bedrag is op 11 juni 2018 op de bankrekening van de echtgenote van verweerder ontvangen.

2.6. Op 10 augustus 2018 heeft de echtgenote van verweerder contact opgenomen met de bank omdat naar haar mening ten onrechte een bedrag van € 55,13 aan kosten in rekening was gebracht voor één van haar twee Gold Cards. De bank heeft dit bedrag terugbetaald.

2.7. Op 19 september 2018 heeft verweerder een klacht aangemaakt in een intern banksysteem, inhoudende dat de Gold Cards niet juist waren gekoppeld en dat hij wilde dat beide kaarten zonder extra kosten als hoofdkaart zouden worden geregistreerd. De Afdeling Klachtenafhandeling heeft de klacht aan verweerder retour gezonden met de mededeling dat het niet (langer) mogelijk is beide kaarten als hoofdkaart te registreren.

2.8. Het beleidsdocument 'Eigen bankzaken en privérelaties' van de bank houdt in dat het bankmedewerkers niet is toegestaan eigen bankzaken of bankzaken voor cliënten met wie de bankmedewerker in privé een (nauwe) relatie heeft, te behandelen. Dit geldt ook voor het inzien van klantgegevens.

2.9. In de periode van 28 december 2016 tot en met 27 september 2018 heeft verweerder rekeninggegevens geraadpleegd in het banksysteem. Hij heeft op 51 onderscheidenlijk 43

dagen zijn eigen rekening onderscheidenlijk zijn eigen CJ-rekening geraadpleegd. De twee bankrekeningen van zijn twee kinderen heeft hij op negen verschillende dagen geraadpleegd, op één dag heeft verweerder de rekening van zijn vader geraadpleegd, en op drie dagen de CJ-rekening van zijn ouders. Voor al deze bankrekeningen was verweerder gemachtigd. Op 42 verschillende dagen heeft hij de bankrekening van zijn echtgenote geraadpleegd, voor welke rekening hij niet gemachtigd was.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1. De klacht houdt in dat verweerder heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels 1 en 4 van de Gedragsregels Bancaire Sector. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerder een berisping op te leggen.

3.2. In het verweerschrift is namens verweerder verzocht geen maatregel op te leggen.

4. De gronden van de uitspraak

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerder in strijd is met 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. De tuchtcommissie is van oordeel dat verweerder de gedragsregels heeft overtreden door de interne banksystemen aan te wenden om klachten aan te maken voor kwesties waarbij zijn echtgenote partij was, en aan haar een kleine klantvergoeding te doen uitkeren. Verweerder had hiervan moeten afzien en het afhandelen van de kwesties van zijn echtgenote aan een collega moeten overlaten. Zijn handelen was bovendien, net als het door hem raadplegen van de eigen bankrekeningen en bankrekeningen van zijn naasten, in strijd met het onder 2.8 weergegeven bankbeleid.

4.3. Ten aanzien van de op te leggen maatregel overweegt de tuchtcommissie als volgt. Van belang is dat de tuchtcommissie, net als klager, niet voldoende aannemelijk acht dat verweerder door het gebruik van de meisjesnaam van zijn echtgenote op het I-form heeft getracht te verhullen dat hij in haar belang optrad. Onweersproken is dat het bedrag van € 7,50 ten onrechte in rekening was gebracht en dat verweerder de bank in die zin geen financiële schade heeft berokkend door dat bedrag aan zijn echtgenote te doen uitkeren. De tuchtcommissie is van oordeel, gezien het voorgaande en de diverse eenduidige verklaringen van verweerder in het dossier, dat verweerder heeft gemeend met zijn handelen in één klap een probleem van zijn echtgenote en een probleem van de bank (een ontevreden klant die niet over bankpassen kon beschikken en van wiens rekening ten onrechte € 7,50 was afgeschreven) op te lossen, en dat hij daarbij niet de bedoeling had zijn echtgenote ten koste van de bank te bevoorraden.

Wat betreft het raadplegen van de rekeninggegevens is van belang dat het ging om de rekeningen van verweerder zelf of, met uitzondering van de rekening van zijn echtgenote, om rekeningen van familieleden waarvoor verweerder gemachtigd was. Het ging voor dat deel dus niet om het raadplegen van gegevens van derden, waar de bankmedewerker anders geen toegang toe heeft.

Voorts weegt de tuchtcommissie mee dat verweerder al zwaar is getroffen door wat zich, gelet op het vorenstaande, nog het beste laat omschrijven als zijn eigen onhandig handelen. Hij is na een voor het overige onbesproken dienstverband van 27 jaar als gevolg van dit handelen zijn baan verloren. Hij heeft daarbij een rechtsgang moeten doorlopen om in zowel eerste aanleg als in hoger beroep bevestigd te krijgen dat het ontslag op staande voet door de bank niet rechtsgeldig is gegeven. Verder heeft deze procedure door toedoen van de bank lang geduurd. De bank heeft op 7 maart 2019 de klacht ingediend, maar zij heeft de stukken in geanonimiseerde vorm aangeleverd. Klager heeft de bank bij brief van 28 maart 2019 verzocht de stukken niet-geanonimiseerd aan te leveren. Daaraan heeft de bank pas bij e-mails van 15 juli, 12 en 14 augustus 2019 voldaan. Bovendien heeft verweerder ook in deze tuchtrechtelijke procedure meerdere keren zijn spijt betuigd en er is geen reden om aan te nemen dat een tuchtrechtelijke maatregel nodig is hem ervan te doordringen in de toekomst anders te handelen. Daarnaast neemt de tuchtcommissie in aanmerking de ingrijpende ontwikkelingen in het gezin van verweerder sinds voorjaar 2017. Dit alles leidt tot de hierna volgende beslissing.

5. De uitspraak

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerder **geen maatregel** op.

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

voorzitter

secretaris

De secretaris is buiten staat deze uitspraak te ondertekenen.

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 28 oktober 2020.

Ingevolge artikel 6.4.1 e.v. Tuchtrechtreglement Bancaire Sector kunnen verweerder 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.