



**Tuchtrect  
Banken**

**Vertrouwelijk**

Mevrouw [beëdigde]

**Per e-mail aan gemachtigde:**

[e-mailadres]

**Datum**

Amsterdam, 24 november 2021

**Betreft**

Melding 4626

**Onderwerp**

Beslissing Algemeen Directeur

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

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

Geachte mevrouw [beëdigde],

Op 13 april 2021 heeft de heer [melder] (hierna: melder) 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 melder ten onrechte zou hebben beschuldigd van fraude. Vervolgens zou u op vragen van melder om inlichtingen over deze beschuldiging van fraude niet hebben gereageerd. Verder zou u, nadat bleek dat de beschuldiging van fraude onterecht was, hebben nagelaten melder uw excuses aan te bieden. Volgens melder is hij door uw gedrag geschoffeerd en beschadigd.

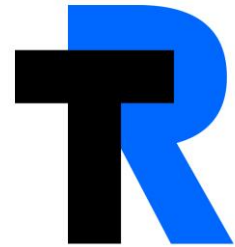
Melder heeft ter onderbouwing van de melding een aantal stukken overgelegd.

**Onderzoek**

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 17 augustus 2021 bent u over de melding geïnformeerd. Bij brief van 26 augustus 2021 bent u in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Uw gemachtigde, mr. J. Achterberg, heeft bij brief van 14 oktober 2021 een verweerschrift ingediend. Gelet op de inhoud van dit verweerschrift ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding van u een nadere reactie te vragen.

**De onderzoeksresultaten**

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.



U bent sinds 1 november 2015 werkzaam bij de bank. In de periode waarop de melding ziet was u werkzaam als [functie]. Op 14 januari 2016 hebt u de bankierseed afgelegd.

Melder heeft een geschil met de bank over, kort samengevat, de rente voor buitenlandhypotheken. Hij heeft zich hierover bij de bank beklagd. U was degene die binnen de bank was belast met de afhandeling van deze klacht. Na afwijzing van de klacht door de bank heeft melder op 26 maart 2018 hierover een klacht ingediend bij Kifid. In deze procedure heeft melder een geheimhoudingsovereenkomst (hierna: de overeenkomst) tussen hem en de bank overgelegd.

U hebt deze klacht bij Kifid opgepakt, omdat u bekend was met het dossier. U hebt geconstateerd dat het overgelegde overeenkomst zich niet bevond in het dossier dat de bank van de klant had. Bij brief van 19 september 2018 hebt u Kifid onder meer het volgende geschreven:

“(…)Ten slotte willen wij opmerken dat het de bank voorkomt dat enkele van de door cliënt overlegde stukken bij het klachtdossier niet originele door de bank verstrekte stukken betreffen. Wij hebben het onderhavige dossier om die reden intern doorgestuurd naar de afdeling [onderzoeksafdeling] voor nader onderzoek naar eventuele fraude met gebruik van briefpapier van de bank.(…)”

Melder heeft bij Kifid navraag gedaan over de fraudeaantijging. Bij e-mail van 22 februari 2019 heeft Kifid de bank gevraagd naar de uitkomst van het fraudeonderzoek.

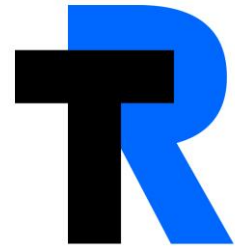
Op 7 maart 2019 hebt u de onderzoeksafdeling van de bank '[onderzoeksafdeling]' (hierna: [onderzoeksafdeling]) een e-mail gestuurd met een conceptreactie aan Kifid en daarbij het verzoek gedaan dit concept mee te lezen. Vervolgens hebt u op dezelfde datum per e-mail aan Kifid de reactie toegestuurd. Hierin hebt u onder meer het volgende geschreven:

“(…) De bank heeft nader onderzoek gedaan naar de door cliënt overlegde stukken. Wij hebben vastgesteld dat deze documenten met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid niet door de bank zijn opgesteld. In de ogen van de bank zijn deze stukken dan ook vals. De bank zal hier echter – om haar moverende redenen – geen vervolgmaatregelen op nemen. Het onderzoek is daarmee wat de bank betreft gesloten.(…)”

Op 20 mei 2019 hebt u telefonisch contact met melder gehad. Naar aanleiding van dit gesprek hebt u [onderzoeksafdeling] en uw leidinggevende om advies gevraagd. In overleg met hen hebt u het dossier aan een collega overgedragen.

Kifid heeft bij uitspraak van 2 oktober 2019 de klachten van melder afgewezen.

Bij brief van 21 november 2019 gericht aan de CEO van de bank heeft melder om excuses gevraagd over de ten onrechte geuite fraudebeschuldiging en een tegemoetkoming voor het leed dat hem is aangedaan. Deze brief is doorgestuurd



aan u. U hebt vervolgens bij e-mail van 3 december 2019 uw leidinggevende gevraagd de kwestie op te pakken.

Op 20 januari 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen uw leidinggevende, de ondertekenaar van de overeenkomst en melder en diens vrouw. Tijdens dit gesprek is gebleken dat de overeenkomst wel authentiek was. Namens de bank hebben uw leidinggevende en de ondertekenaar hiervoor excuses aangeboden.

#### **Uw verweer**

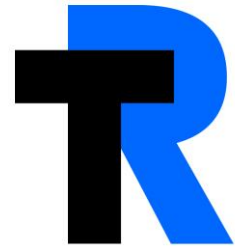
U hebt op 14 oktober 2021 een verweerschrift ingediend. Daarin hebt u – kort samengevat – naar voren gebracht dat u uw werkzaamheden in overeenstemming met interne protocollen en het bankbeleid hebt uitgevoerd. U had vraagtekens bij de overgelegde overeenkomst en hebt conform de binnen de bank geldende protocollen en processen contact gezocht met [onderzoeksafdeling] om onderzoek te laten doen. Dit is correct en zorgvuldig van u geweest. Nadat [onderzoeksafdeling] had vastgesteld dat de overeenkomst naar alle waarschijnlijkheid niet authentiek was, hebt u in overleg met [onderzoeksafdeling] het Kifid geïnformeerd. Volgens u was de conclusie over de overeenkomst van [onderzoeksafdeling] afkomstig en mocht u daarop vertrouwen. U hebt volledig conform het advies van [onderzoeksafdeling] en in overleg met uw leidinggevende gehandeld. U hebt geen rechtstreeks contact met melder gezocht, omdat het gebruikelijk is dat alle communicatie via Kifid loopt als bij Kifid een procedure aanhangig is.

In mei 2019 hebt u na intimidatie en bedreigingen door melder zijn dossier aan een collega overgedragen. U was vanaf dat moment niet meer betrokken bij het dossier, waardoor de gang van zaken na mei 2019 u niet meer kan worden verweten. De bank heeft, toen bekend werd dat de overeenkomst wel authentiek was, excuses gemaakt. Voor persoonlijke excuses van u bestaat volgens u geen aanleiding.

#### **Beslissing**

De Algemeen Directeur stelt voorop dat in een tuchtrechtelijke procedure het handelen/nalaten van de individuele bankmedewerker centraal staat. Het gaat derhalve om zijn of haar persoonlijke gedragingen en niet om die van de bank. De Algemeen Directeur zal daarom onderdelen van de melding die zien op gedragingen van de bank onbesproken laten en enkel ingaan op de gedragingen die u persoonlijk door melder worden verweten. Ten aanzien van uw persoonlijke gedragingen ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Hij overweegt daartoe het volgende.

Uit de hiervoor opgenomen onderzoeksresultaten blijkt dat u hebt gehandeld met een zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend bankmedewerker in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht. De Algemeen Directeur ziet – mede gelet op de door u overgelegde stukken – geen aanleiding te twifelen aan de wijze waarop u hebt gehandeld. Daaruit volgt dat u, nadat de overeenkomst u niet bekend voorkwam, contact hebt opgenomen met [onderzoeksafdeling] om de authenticiteit van de overeenkomst te



onderzoeken. U hebt hiervan Kifid bij brief van 19 september 2019 in kennis gesteld. De Algemeen Directeur is van oordeel dat dit een zorgvuldige handelwijze betreft. Juist als sprake is van twijfels over de authenticiteit van documenten, dienen die te worden onderzocht door de daartoe bestemde afdeling, in dit geval [onderzoeksafdeling]. [Onderzoeksafdeling] is vervolgens tot de conclusie gekomen dat de overeenkomst niet authentiek zou zijn. Naar het oordeel van de Algemeen Directeur had u op deze conclusie van [onderzoeksafdeling] mogen afgaan. De stelling van melder dat u hem (persoonlijk) ten onrechte zou hebben beschuldigd van fraude, is dan ook niet juist. U bent slechts degene die Kifid van deze conclusie van [onderzoeksafdeling] op de hoogte heeft gesteld. Dat u alvorens Kifid over de conclusies van het onderzoek te informeren eerst daarover overleg hebt gevoerd met [onderzoeksafdeling] en uw leidinggevende, getuigt ook van een zorgvuldige handelwijze. Dit betekent dat de omstandigheid dat u Kifid hebt bericht dat de overeenkomst vals zou zijn, u niet tuchtrechtelijk kan worden verweten. Dat op een later moment, toen u zelfs niet meer bij het dossier was betrokken, is gebleken dat de overeenkomst wel authentiek was, doet hier niet aan af.

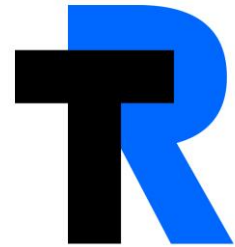
Ten aanzien van het onderdeel van de melding dat erop ziet dat u niet op vragen van melder om inlichtingen zou hebben gereageerd, geldt het volgende. U hebt genoegzaam toegelicht dat indien een procedure bij het Kifid loopt, het beleid van de bank is enkel met het Kifid te corresponderen en niet rechtstreeks met de klant. De Algemeen Directeur ziet geen aanleiding daaraan te twijfelen en kan deze handelwijze begrijpen. Bovendien blijkt uit de stukken dat Kifid aan u heeft gevraagd wat de uitkomsten van het fraudeonderzoek waren, waardoor valt in te zien dat u die uitkomsten aan Kifid hebt meegedeeld en niet aan melder zelf. U kan dan ook in dit kader geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

U hebt te kennen gegeven dat u in mei 2019 het dossier hebt overgedragen aan een collega van u. Dit hebt u met stukken onderbouwd. Gelet daarop kan u voor wat de periode na mei 2019 betreft evenmin het (tuchtrechtelijk) verwijt worden gemaakt dat u op verzoeken van melder om inlichtingen niet zou hebben gereageerd. U was immers op dat moment niet meer bij het dossier van melder betrokken. Bovendien is de stelling van melder dat op zijn verzoeken niet is gereageerd, niet juist. Er heeft immers op 20 januari 2020 een persoonlijk gesprek tussen medewerkers van de bank en melder plaatsgevonden.

Ook wat betreft het onderdeel van de melding dat ziet op het maken van excuses is geen sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door u. Nog los van de omstandigheid dat het twijfelachtig is of in de gegeven omstandigheden kan worden verwacht dat u persoonlijk excuses zou maken, heeft de bank reeds aan melder haar excuses aangeboden. Daarmee is naar het oordeel van de Algemeen Directeur afdoende gereageerd nadat was gebleken dat de overeenkomst wel authentiek was.

Het voorgaande betekent dat de Algemeen Directeur geen aanleiding ziet een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Hij seponereert dan ook de zaak.

#### **Mogelijkheid herziening**



Tot slot wijst de Algemeen Directeur 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 haar 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. H.D. Coumou  
*jurist*