



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

Mevrouw [beëdigde]

Per e-mail gemachtigde:

[e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 10 februari 2022

Betreft

Melding 4509

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

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

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

Geachte mevrouw [beëdigde],

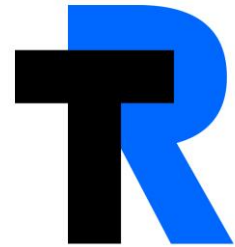
Op 4 juni 2020 heeft Tuchtrecth Banken een door [bank] (hierna: de bank) ingediende melding tegen u ontvangen. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

De melding komt er in de kern op neer dat u in de systemen van de bank hebt doen voorkomen dat u hypotheekadviesgesprekken met klanten hebt gevoerd, zonder dat deze gesprekken hebben plaatsgevonden. De door u verstrekte adviezen zijn daardoor niet gebaseerd op een specifieke financiële onderbouwing, maar op eigen inzichten en aannames. In het systeem wordt wel de indruk gewekt dat dit gesprek heeft plaatsgevonden. U zou hierdoor de klant benadeeld hebben doordat de klant kosten heeft gemaakt, terwijl de klant het adviesgesprek in feite niet heeft gehad. Daarnaast loopt de bank een adviesrisico doordat zij de klant niet aantoonbaar heeft gewezen op de risico's.

Onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur op 2 juli 2020 en op 15 januari 2021 nadere informatie opgevraagd bij de bank. Na ontvangst van de gevraagde informatie is op 10 maart 2021 onderzoek gestart naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 12 maart 2021 bent u in kennis gesteld dat een melding tegen u is ingediend. De stukken zijn als bijlagen bij een brief van 31 maart 2021 aan uw gemachtigde, de heer mr. G.A.M. Sieben, toegestuurd. In deze brief is aan u om een reactie op de melding verzocht. Uw gemachtigde heeft ten behoeve van uw verweer meermalen de bank verzocht om aanvullende stukken. De bank heeft gereageerd dat zij geen wettelijke grondslag zag om de gevraagde informatie te verstrekken. De Algemeen Directeur heeft vervolgens de bank om deze aanvullende stukken gevraagd, echter de bank verstrekte niet de volledige informatie. Nadat de Algemeen



Directeur bij e-mail van 16 september 2021 onder verwijzing naar de behoorlijke procesgang om de resterende stukken heeft gevraagd, heeft de bank de aanvullende informatie aangeleverd. Deze informatie heeft de Algemeen Directeur aan u verstrekt. Bij brieven van 11 juni 2021 en van 14 oktober 2021 heeft uw gemachtigde namens u gereageerd op de stukken. Gelet op de inhoud van deze verweerschriften ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding u uit te nodigen voor een gesprek of van u een nadere reactie te vragen.

Onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is, voor zover hier relevant en samengevat, het volgende gebleken.

Op 1 januari 2013 bent u bij de bank in dienst getreden. U was werkzaam in de functie van [functie]. Uw werkzaamheden bestonden onder meer uit het voeren van hypotheekadviesgesprekken met klanten. Op 15 juni 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Eind 2019 is de bank overgestapt naar een nieuwe manier van adviseren en registreren, te weten: [systeem]. Voordat de klant een hypotheekofferte ontvangt moet een aantal stappen zijn doorlopen. U bent over deze nieuwe werkwijze door middel van workshops en trainingen geïnstrueerd. In de werkwijze met betrekking tot de adviesgesprekken staat in [werkwijze] dat het uitgangspunt bij een adviesgesprek is een goed gesprek dat aansluit op de behoeften van de klant waarbij de wens van de klant centraal staat.

In de periode van februari tot maart 2020 hebt u met een viertal klanten gesprekken gevoerd: [klant 1], [klant 2], [klant 3] en [klant 4]. In [klant 1] heeft de bank geen nadere stukken aangeleverd.

Klant [klant 2]

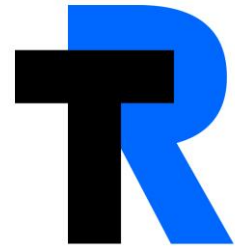
U hebt inzake [klant 2] op 2 maart 2020 en 3 maart 2020 aan de klant een e-mail gestuurd. De e-mail van 2 maart 2020 luidt – voor zover relevant voor de beoordeling – als volgt:

“Beste meneer en mevrouw [klant 2], Bedankt voor het prettige gesprek van afgelopen donderdag. Zoals afgesproken heb ik jullie hypotheekaanvraag verder uitgewerkt. Het bijbehorende adviesrapport heb ik als bijlage toegevoegd. (...)”

De e-mail van 3 maart 2020 luidt – voor zover relevant voor de beoordeling – als volgt:

“Beste heer en mevrouw [klant 2], U heeft advies gekregen over een lening voor uw woning. Daarna heeft u van ons een [rapport] ontvangen. (...)”

Op 2 maart 2020 heeft [klant 2] van u een klant- en bankrapport “[rapport]” ontvangen. In hoofdstuk 6.2 van het klant- en bankrapport staat – voor zover relevant voor de beoordeling – het volgende:



“Meneer en mevrouw zoeken voor een langere periode zekerheid in hun maandlasten, daarom adviseer ik een langer rentevastperiode. (...)”

In het systeem van de bank staat vermeld dat op 2 maart 2020 een adviesgesprek met [klant 2] stond gepland.

Klant [klant 3]

Op 25 februari 2020 hebt u een e-mail aan [klant 3] gestuurd die – voor zover relevant voor de beoordeling – als volgt luidt:

“Beste heer [klant 3], Naar aanleiding van ons gesprek vanavond hier op de bank, zend ik u deze mail. Middels deze mail wil ik graag de vervolg afspraak bevestigen (...). De afspraak staat gepland voor dinsdag 3 maart 2020 (...)”

Op 10 maart 2020 schrijft u de volgende e-mail aan [klant 3]:

“Beste meneer en mevrouw [klant 3], U heeft onlangs advies gekregen over een verhoging van een lening voor uw woning. Inmiddels heeft u ons om een offerte gevraagd.”

Op of omstreeks 9 maart 2020 heeft [klant 3] een klant- en bankrapport “[rapport]” ontvangen. Hoofdstuk 4.2 luidt – voor zover relevant voor de beoordeling – :

“Meneer en mevrouw hebben inzicht in hun inkomen bij langlevens en overlijden van één van beide. Ze weten wat ze kunnen en willen betalen aan maandlasten en willen nu graag zekerheid over de maandlast. Op basis van bovenstaande adviseer ik een langer rentevastperiode. (...)”

Uit het systeem volgt dat op 9 maart 2020 een adviesgesprek met [klant 3] stond gepland.

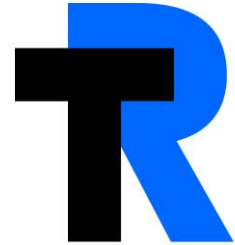
Klant [klant 4]

Dit betrof een klant die alleen een overbruggingshypotheek nodig had. Uit de stukken volgt dat bij alleen een overbruggingshypotheek geen adviesrapport wordt opgemaakt. Op 17 februari 2020 hebt u [klant 4] een e-mail gestuurd waarin – voor zover relevant voor de beoordeling – het volgende staat vermeld:

“Beste meneer [klant 4], Bedankt voor het prettige gesprek van vanavond. Zoals besproken bevestig ik u hierbij dat wij maximaal 90% van de taxatiewaarde van uw huidige woning als overbruggingshypotheek kunnen verstrekken. (...)”

Uit het systeem volgt dat op 26 maart 2020 een adviesgesprek met [klant 4] stond gepland.

Op 31 maart 2020 bent u door de bank gehoord over uw handelwijze in de dossiers van deze vier klanten. Tijdens dit gesprek hebt u – voor zover hier relevant – toegelicht dat u niet de adviesplanner hebt besproken met de klant, maar wel het juiste gesprek hebt gevoerd met de klanten. Na het gesprek bij de



bank van 31 maart 2020 bent u niet meer in de gelegenheid gesteld om uw zienswijze bij de bank te uiten. Op 5 april 2020 hebt u zich ziek gemeld.

In verband met het voorgaande is het dienstverband per 1 juli 2020 met wederzijds goedvinden beëindigd. U bent tot 31 maart 2028 zowel in het Intern Verwijzingsregister als het Extern Verwijzingsregister geregistreerd. Er is aangifte gedaan bij de politie vanwege valsheid in geschrifte.

De bank heeft, naar aanleiding van de vraag van Tuchtrect Banken om een overzicht te verstrekken van de genomen maatregelen jegens de betreffende klanten, op 23 september 2021 Tuchtrect Banken gemaïld – voor zover relevant voor de beoordeling –:

“(…) Met alle klanten hebben nieuwe (advies)gesprekken plaatsgevonden. Hieruit bleek tevredenheid met de [bank] en de gekozen route om alle klanten opnieuw te spreken. Tevens bleek dat het doen van een coulanceboeking niet nodig was. (…)”

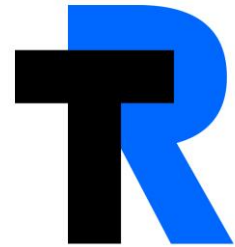
Verweer

Op 11 juni 2021 en 14 oktober 2021 hebt u bij Tuchtrect Banken een verweerschrift ingediend. Uw verweer houdt – samengevat en voor zover voor de beoordeling van de melding relevant – het volgende in.

U doet primair onder verwijzing naar een beslissing van de voorzitter van de Tuchtcommissie van 4 oktober 2018 een beroep op artikel 2.1.1. van het Tuchtreglement Bancaire Sector. Volgens u omvat de melding geen omschrijving van de gedraging en is die onvoldoende onderbouwd. Daarom bent u van mening dat de melding dient te worden afgewezen.

U merkt op dat voor zover de bank wel haar melding – na herhaald verzoek – heeft onderbouwd, uit de e-mails en stukken gebleken is dat u de klanten juist, volledig en tijdig hebt geïnformeerd over de financieringen. Dat deed u door middel van adviesgesprekken. U erkent dat het mogelijk zou zijn dat de adviesgesprekken niet hebben plaatsgevonden op de in het systeem vermelde momenten, maar daarover stelt u dat voor de nieuwe wijze van registreren ([systeem]) geen verplichte route was om contactmomenten te doorlopen zolang de klant goed werd geadviseerd. Door het nieuwe systeem en door de grote werkdruk hebt u in de drie dossiers de oude werkwijze gehanteerd, waarbij u weliswaar de klanten juist adviseerde maar niet hebt gehandeld via de nieuwe [systeem] werkwijze. Dat u de klanten goed adviseerde blijkt uit uw goede beoordelingen, dat de klanten tevreden waren en uit het feit dat de bank niets hoeft te doen om uw vermeende fouten te herstellen of de klanten hoeft te compenseren.

Tot slot merkt u op dat het gesprek van 31 maart 2020 bij de bank onder druk heeft plaatsgevonden. U hebt zich op dat moment niet kunnen verweren op de aantijgingen van de bank. De door de bank weergegeven samenvatting van het gesprek is daarom onjuist.



Op grond hiervan bent u van mening dat u de bankierseed niet hebt geschonden en dat de melding dient te worden afgewezen.

Beslissing

De Algemeen Directeur stelt voorop dat de melding betrekking heeft op uw hypotheekadviezen aan vier klanten: [klant 2], [klant 3], [klant 4] en [klant 1]. De bank heeft de aan u gemaakte verwijten in het dossier van [klant 1] echter niet onderbouwd. Het handelen in het dossier van [klant 1] laat de Algemeen Directeur daarom in zijn beoordeling achterwege.

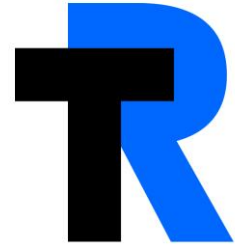
Wat de overige klantdossiers betreft legt de Algemeen Directeur geen klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken. Hij overweegt daartoe het volgende.

Uit de inhoud van de hiervoor geciteerde e-mailberichten die u aan [klant 2], [klant 3] en [klant 4] hebt gestuurd, leidt de Algemeen Directeur af dat u – anders dan de bank heeft gesteld – wel degelijk gesprekken met deze klanten hebt gevoerd alvorens u een advies aan hen hebt uitgebracht. In uw e-mail van 3 maart 2020 aan [klant 2] refereert u zelfs specifiek aan het door u tijdens het gesprek gegeven advies. Vervolgens hebt u naar aanleiding van deze gesprekken aan [klant 2] en [klant 3] een klant- en bankrapport gestuurd met daarin het gegeven advies. Omdat [klant 4] een overbruggingshypotheek betrof ontbreekt een dergelijk klant- en bankrapport.

De Algemeen Directeur concludeert dat u met deze e-mails de stellingen van de bank gemotiveerd hebt weersproken. De bank heeft – ondanks herhaaldelijk verzoek daartoe – onvoldoende onderbouwd dat deze gesprekken geen adviesgesprekken zouden betreffen en dat uw advies niet zou zijn gebaseerd op een specifieke financiële onderbouwing. Evenmin heeft de bank onderbouwd dat de door u gevoerde gesprekken niet zouden aansluiten bij het – in de werkwijze [werkwijze] genoemde – uitgangspunt van een adviesgesprek, te weten: "aansluiten op de behoeften van de klant. Zijn wensen staan centraal". Verder weegt de Algemeen Directeur mee dat, zoals door u terecht is gesteld, niet is gebleken dat de bank of klanten concrete risico's hebben gelopen of zijn benadeeld. In het licht van al deze omstandigheden is de Algemeen Directeur dan ook van oordeel dat u wat dit onderdeel van de melding betreft geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

De Algemeen Directeur constateert verder dat u om een hypotheekadvies af te kunnen ronden de door u gevoerde adviesgesprekken niet op de juiste wijze of onvolledig in het systeem van de bank hebt verwerkt. De data komen niet overeen met de data waarop u de gesprekken met de klanten hebt gehad. Uit uw e-mail aan [klant 2] blijkt bijvoorbeeld dat u het gesprek op de donderdag daarvoor 27 februari 2020 hebt gehad, terwijl in het systeem de datum 2 maart 2020 staat vermeld. De Algemeen Directeur is van oordeel dat hoewel een dergelijke handelwijze onzorgvuldig is en niet de schoonheidsprijs verdient, dit op zichzelf onvoldoende ernstig is om u een tuchtrechtelijk verwijt te maken.

Al het voorgaande leidt ertoe dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat u de bankierseed hebt geschonden. De Algemeen Directeur seponeert de melding.



Mogelijkheid herziening

Tot slot wijs ik u erop dat melder een afschrift van deze beslissing ontvangt. 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. E. Govers
jurist