



**Tuchtrect  
Banken**

**Vertrouwelijk**

De heer [beëdigde]

Per e-mail: [e-mailadres]

**Datum**

Amsterdam, 21 maart 2022

**Betreft**

Melding 4687

**Onderwerp**

Voorstel minnelijke schikking

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 heer [beëdigde],

Op 13 oktober 2021 heeft [bank] (hierna: de bank) 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 een klant beledigend zou hebben toegesproken.

**Onderzoek**

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 16 november 2021 bent u over de melding geïnformeerd. Bij brief van 24 november 2021 zijn u de stukken toegestuurd en bent u in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. U hebt bij e-mail van 2 december 2021 een schriftelijke reactie op de melding gegeven. U bent vervolgens uitgenodigd om een mondelinge toelichting te geven. Bij e-mail van 7 januari 2022 hebt u te kennen gegeven daarvan af te zien.

**De onderzoeksresultaten**

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

U bent op 15 maart 2015 bij de bank in dienst getreden. Laatstelijk werkte u in de functie van [functie]. Op 9 juni 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Op 16 juli 2021 was u werkzaam op het kantoor van de bank in [plaats]. Omstreeks 10:15 uur kwam een klant (hierna: de klant) het kantoor binnen. Deze klant kreeg vervolgens met u een discussie over de handdispenser.



Op een gegeven moment is er een rij in het bankkantoor ontstaan. Een collega van u heeft vanwege de drukte onder andere de klant gesommeerd het kantoor te verlaten. De klant wilde in eerste instantie het kantoor niet verlaten, maar is uiteindelijk toch naar buiten gegaan. Buiten heeft hij bij de geldautomaat gepind. Vervolgens is de klant het kantoor weer binnengekomen en heeft u aangesproken. De klant vroeg om uw naam. Toen u die niet wilde geven, heeft de klant foto's van u gemaakt. Een andere collega van u heeft de klant hierop aangesproken en gezegd dat hij geen foto's mocht maken. Daarop is de klant ook foto's van deze collega gaan maken. Vervolgens heeft de klant het kantoor verlaten, waarna uw beide collega's achter de klant zijn aangegaan. Op een gegeven moment zijn uw collega's weer teruggekomen. Na een gesprek binnen zijn zij weer naar buiten gegaan waar de klant zich bevond. U bent daarna ook naar buiten gegaan.

De bank heeft van het incident de camerabeelden bekeken en beluisterd. Zij heeft, voor zover relevant, daaruit het volgende vastgesteld:<sup>1</sup>

10:27:06 uur:

M2 voegt zich bij het gezelschap

(...)

M2: *"ben je helemaal gek geworden man, hij maakt foto's van mij en ik kan helemaal niets doen"*

K1: *"we stonden op voldoende afstand van elkaar"*

M2: *"waarom maakt u foto's van mij man, gek"*

K1: *"omdat u uw naam niet wilde noemen"*

M2: *"omdat ik mijn naam niet wil noemen, waarom zou ik mijn naam noemen aan zo'n iemand"*

K1: onverstaanbaar

M2: *"donder op man, goed zo [persoon], de volgende keer sla je hem op zijn bek".*

De klant heeft van het incident aangifte gedaan bij de politie. U hebt van deze aangifte niets meer vernomen.

De bank heeft u met ingang van 10 augustus 2021 vrijgesteld van werkzaamheden. Vervolgens heeft de bank met u een beëindigingsregeling getroffen.

### **Uw verweer**

U hebt op 13 augustus 2021 een verklaring bij de bank afgelegd. Op 2 december 2021 hebt u aan Tuchtrect Banken een schriftelijke reactie op de melding gegeven. Uw verweer houdt – kort samengevat – het volgende in.

U vindt de melding bij Tuchtrect Banken buitenproportioneel. U hebt toegelicht hoe de situatie is verlopen, waarbij u te kennen hebt gegeven dat die situatie niet de schoonheidsprijs verdient. U hebt de klant normaal geholpen en bent heel lang rustig gebleven. Op een gegeven moment zijn echter de emoties u de baas geworden. U bent naar buiten gegaan om verhaal te halen waarom de klant een

---

<sup>1</sup> M2 bent u, M1 en M3 zijn uw collega's. K1 is de klant.



foto van u maakte. Buiten hebt u duidelijk gemaakt dat u daar niet blij mee was. U hebt de klant gezegd dat u uw naam niet wilde geven, omdat hij u onterecht beschuldigde. De klant wilde echter niet luisteren. Hij was vervelend en op zoek naar ruzie. U hebt daarop gezegd “donder op man”. Volgens u is dit niet netjes, maar is dit geen belediging. U betwist de woorden “*goed zo [persoon], de volgende keer sla je hem op zijn bek*” in het bijzijn van de klant te hebben gezegd. U hebt spijt van wat u hebt gezegd en daarbij benadrukt dat u nooit de daad bij het woord zou hebben gevoegd.

### **Beslissing**

De Algemeen Directeur is van oordeel dat u met uw handelen de volgende regels van de aan de bankierseed verbonden gedragscode hebt geschonden.

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig.

De Algemeen Directeur verwijt u dat u zich onfatsoenlijk jegens een klant van de bank hebt gedragen. U hebt hem op een bijzonder onvriendelijke manier aangesproken waarbij u hem onder meer hebt uitgescholden voor “gek”. Het is evident dat dit niet het integere gedrag is dat van een bankmedewerker wordt verwacht.

Van een professioneel bankmedewerker wordt verwacht dat hij zich te allen tijde jegens klanten behoorlijk gedraagt. Dit dient hij ook te doen als klanten zich op een onheuse of agressieve wijze gedragen. Het is dan juist aan de bankmedewerker om de rust te bewaren en ervoor te zorgen dat de situatie niet uit de hand loopt. U hebt dit niet gedaan. Integendeel, u hebt nadat de klant het kantoor had verlaten, de situatie opnieuw opgezocht en de klant onheus bejegend. U hebt daarbij ook gezegd dat uw collega de klant de volgende keer op zijn bek moest slaan. Hoewel u hebt betwist dit in het bijzijn van de klant te hebben gezegd, dient u als bankmedewerker überhaupt dergelijke bewoordingen niet over klanten te bezigen. Het gehele samenstel van uw handelen is dan ook kwalijk en tuchtrechtelijk verwijtbaar.

De Algemeen Directeur acht de aard en de ernst van de schending van de bankierseed dusdanig dat het voorleggen van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken op zijn plaats is.

### **Voorstel minnelijke schikking**

De Algemeen Directeur ziet aanleiding u – ter voorkoming van de voorlegging van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken – een minnelijke schikking als bedoeld in art. 2.2.5 Tuchtreglement Bancaire Sector aan te bieden. Hij overweegt daartoe het volgende.

Hoewel u te kennen hebt gegeven dat u de melding bij Tuchtrecht Banken buitenproportioneel vindt, hebt u wel spijt betuigd van uw handelen. U hebt erkend dat u deze woorden niet had mogen gebruiken. Voorts weegt mee dat de klant zich ook provocerend heeft gedragen door foto's van u en uw collega's te blijven maken, terwijl hem herhaaldelijk was verzocht daarmee te stoppen. De Algemeen Directeur begrijpt dat de gehele situatie bij u de nodige emoties teweeg heeft gebracht. Hoewel dit natuurlijk uw handelen geenszins rechtvaardigt, wordt



daar wel rekening mee gehouden. Tot slot weegt mee dat u als gevolg van uw handelen reeds nadelige gevolgen hebt ondervonden doordat u uw baan bent kwijtgeraakt. Al deze omstandigheden brengen met zich dat de Algemeen Directeur u een schikking aanbiedt.

De Algemeen Directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een geldboete van € 50,- (vijftig euro). Uw gegevens zullen – conform de toepasselijke reglementen – tevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register Banken. Voorts zal deze beslissing van de Algemeen Directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Tucht recht Banken ([www.tucht rechtbanken.nl](http://www.tucht rechtbanken.nl)).

Graag verneemt de Algemeen Directeur binnen één maand na dagtekening van deze brief of u zich in de oplegging van deze maatregel kunt vinden. Indien u het voorstel accepteert, dient u het transactiebedrag van € 50,- uiterlijk binnen één maand na heden over te maken op rekening NL16 ABNA 0625719530 ten name van Stichting Tucht recht Banken te Amsterdam, onder vermelding van “Transactie [beëdigde] / melding 4687”.

Over de motivering en inhoud van dit schikkingsvoorstel wordt niet onderhandeld.

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert – of indien de geldboete niet (tijdig) wordt voldaan – legt de Algemeen Directeur alsnog een klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken. De Algemeen Directeur merkt in dit verband op dat in een procedure bij de Tuchtcommissie Banken hij niet is gehouden de voorgestelde maatregel te herhalen. Dit betekent dat de Algemeen Directeur de bevoegdheid heeft om dan een andere maatregel voor te stellen.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wacht uw eventuele berichten af.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

mr. H.D. Coumou  
*jurist*