

uitspraak

Uitspraak d.d. 27 maart 2024 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4802

DE ALGEMEEN DIRECTEUR,
benoemd door de Stichting Tuchtrect Banken,
KLAGER,
gemachtigden: mr. S. Meghoe en mr. M. Bikker,

tegen

mevrouw [beëdigde],
voorheen werkzaam bij [bank],
DE BANKMEDEWERKSTER,
gemachtigde: mr. G. Tomasjan.

1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 21 juli 2022 is namens [bank] (hierna: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tuchtrect Banken. Deze melding heeft betrekking op de bankmedewerkster, destijds werkzaam bij de bank.

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Het klachtrapport dat klager naar aanleiding van het onderzoek heeft opgesteld, is bij brief van 7 december 2023 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. Op 17 januari 2024 zijn de bankmedewerkster en haar gemachtigde in een brief, als bijlage verstuurd bij een e-mail, uitgenodigd voor de zitting van 14 februari 2024. Ook klager is opgeroepen voor deze zitting.

1.4. Op 31 januari 2024 heeft de gemachtigde van de bankmedewerkster per e-mail een verweerschrift ingediend bij de tuchtcommissie.

1.5. Op de zitting van 14 februari 2024 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting zijn de gemachtigden van klager, de bankmedewerkster en diens gemachtigde verschenen.

1.6. Namens klager is op de zitting het in het klachtrapport ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnota die bij de stukken is gevoegd. De bankmedewerkster en haar gemachtigde hebben ter zitting mondeling verweer gevoerd.

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. De bankmedewerkster was van 1 november 2019 tot en met 1 augustus 2022 in dienst bij de bank, ten tijde van de melding als '[functie] ([afdeling 1])'.

2.2. De bankmedewerkster heeft op 29 maart 2017, toen zij op uitzendbasis werkzaamheden voor de bank verrichtte, 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 januari en februari 2022 heeft de bankmedewerkster contact gehad met een klant van de bank over een aanpassing van de hypotheek. Gedurende het adviseringstraject zijn door de bank meerdere offertes opgesteld, op 27 januari en op 15 februari 2022. De tweede offerte van 15 februari 2022 is opgesteld omdat de klant van de bank uiteindelijk slechts een aanpassing van het rentetarief wenste, terwijl de eerste offerte ook voorzag in een andere hypotheekvorm.

2.4. De klant van de bank heeft op 19 april 2022 contact opgenomen met de bankmedewerkster en de vraag gesteld waarom de rentewijziging (nog) niet was doorgevoerd. De bankmedewerkster heeft vervolgens op diezelfde dag de offerte van 15 februari 2022 naar de [afdeling 2] verstuurd. De [afdeling 2] merkte op dat het handtekeningenblad hoorde bij een andere offerte, namelijk bij de offerte van 27 januari 2022.

2.5. Nadat [afdeling 2] de bankmedewerkster had geïnformeerd over het afwijkende handtekeningenblad, heeft de bankmedewerkster op 26 april 2022 de offerte van 15 februari 2022 opnieuw aan [afdeling2] toegestuurd, dit keer met een ander getekend handtekeningenblad waarop ook de datum 15 februari 2022 was vermeld. Dit betrof een pdf-bestand van de offerte van 15 februari 2022, waarin de bankmedewerkster digitaal de handtekeningen van de klant van de bank had gekopieerd en/of geplakt, die afkomstig waren van het pdf-bestand van de offerte van 27 januari 2022.

2.6. De [afdeling 2] constateerde dat de handtekeningen op het laatste ingediende handtekeningenblad identiek waren aan het eerder aangeleverde handtekeningenblad en concludeerde dat de handtekeningen digitaal geknipt en geplakt waren.

2.7. Op 5 mei 2022 diende de klant van de bank een klacht in omdat het gehanteerde rentetarief (uit de offerte van 15 februari 2022 die dus niet door de klant was getekend) niet overeenkwam met het rentetarief in de offerte die de klant van de bank wel had getekend.

2.8. De bankmedewerkster is in eerste instantie, na afronding van het onderzoek naar het voorval, per 9 juni 2022 op staande voet ontslagen. Het ontslag op staande voet is later omgezet in een beëindigingsovereenkomst per 1 augustus 2022.

3. De klacht en het standpunt van klager

3.1. Klager heeft zich op het standpunt gesteld dat de bankmedewerkster in strijd met de gedragsregels 1, 4 en 7 van de aan de bankierseed verbonden Gedragsregels Bancaire Sector heeft gehandeld. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan de bankmedewerkster een beroepsverbod voor de duur van 5 maanden op te leggen.

3.2. De bankmedewerkster heeft in de gesprekken met de bank en met klager, alsmede op de zitting, ten aanzien van de eerste offerte verklaard dat zij per abuis het verkeerde

handtekeningenblad (van de offerte van 27 januari 2022) heeft gevoegd bij de nieuwe offerte van 15 februari 2022 en vervolgens als één compleet bestand heeft verstuurd naar de [afdeling 2]. Ten aanzien van de tweede bij [afdeling2] ingediende offerte heeft de bankmedewerkster erkend dat zij de handtekening van de klant digitaal heeft geknipt en op het andere handtekeningenblad heeft geplakt. Dit deed zij in het kader van een experiment om te kijken hoe dat eruit komt te zien en hoe snel dat door haar zelf gesignaleerd zou kunnen worden. Dit met het doel het proces in het algemeen te kunnen versnellen door te voorkomen dat [afdeling 2] pas na een paar weken de fout signaleert en de offerte terugstuurt. De offerte moet dan opnieuw door de klant worden getekend en het proces begint dan weer van voor af aan. Het was echter niet de bedoeling om dit specifieke aangepaste handtekeningenblad op te slaan en te versturen. De bankmedewerkster heeft verklaard niet bewust zo te hebben gehandeld, laat staan dat het was om een fout te verhullen. Het was puur pech.

3.3. Voorts heeft de bankmedewerkster verklaard dat zij destijds onder hoge werkdruk stond. Ze was met veel dossiers van klanten tegelijk bezig en was ook verantwoordelijk voor dossiers van een collega die uitgevallen was. De dossiers moesten ook tijdig afgehandeld worden.

3.4. De bankmedewerkster werkt op dit moment via een detacheringsbureau bij een andere bank.

3.5. In het verweerschrift en op de zitting heeft de gemachtigde van de bankmedewerkster nog het volgende aangevoerd. De bankmedewerkster heeft, mede vanwege het verloop van de aanvraag en de werkdruk, zonder opzet of intentie om de klant van de bank te benadelen onzorgvuldig gehandeld. Zij heeft van de fout geleerd. Bovendien is zij al voldoende gestraft. Zo is zij haar baan kwijtgeraakt en heeft zij langer dan een jaar met stress en in onzekerheid moeten leven vanwege de lopende tuchtrechtelijke procedure.

3.6. Een onvoorwaardelijk beroepsverbod zou een disproportionele maatregel zijn. In het geval de tuchtcommissie van oordeel zou zijn dat de bankmedewerkster nog niet in voldoende mate is gestraft, zou een voorwaardelijke maatregel meer in verhouding staan tot de ernst van de schending van de bankierseed.

4. De gronden van de uitspraak

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van de bankmedewerkster in strijd is met de 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.
7. De bankmedewerker draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.

4.2. De tuchtcommissie is van oordeel dat de bankmedewerkster de gedragsregels heeft overtreden door buiten medeweten van de klant van de bank handtekeningen uit een oude - reeds vervallen - offerte te kopiëren en te plakken in de nieuwe offerte. Daardoor leek het alsof de klant van de bank zelf deze nieuwe offerte heeft ondertekend, terwijl dit in werkelijkheid niet het geval was. Het pdf-document met de gekopieerde en geplakte handtekening heeft de bankmedewerkster vervolgens ter accordering intern doorgestuurd.

4.3. De verklaring van de bankmedewerkster dat zij handtekeningen van klanten van de bank kopieerde en in andere offertes plakte om sneller gekopieerde en geplakte handtekeningen te kunnen signaleren en dat het niet de bedoeling was om deze aangepaste offerte op te slaan en in te dienen, komt de tuchtcommissie ongeloofwaardig voor. De bankmedewerkster stuurde de verschillende offertes namelijk pas door in april 2022, nadat zij door de klant was gewezen op het uitblijven van de rentewijziging. De handelingen van de bankmedewerkster hebben er dan ook alle schijn van dat zij in april 2022 eerdere fouten heeft proberen te verhullen en/of te repareren. Hoe dan ook had de bankmedewerkster de klant van de bank in de gelegenheid moeten stellen de juiste offerte zelf te ondertekenen. Dit heeft zij voor de offerte van 15 februari 2022 nagelaten. Dat de bankmedewerkster enorme tijds- en werkdruk ervoer mag daaraan niet in de weg staan. Dat de tijds- en werkdruk invloed op de bankmedewerkster had is aannemelijk maar in onderhavige situatie niet een logische en rechtvaardigende verklaring voor het gedrag van de bankmedewerkster.

4.4. Klanten van een bank moeten er te allen tijde op kunnen vertrouwen dat op een integere manier wordt omgegaan met informatie en documenten die zij aan de bank verstrekken. Door ondertekening van een stuk staan klanten in voor de juistheid van de door hen verstrekte informatie. De handelwijze van de bankmedewerkster raakt daarmee de kern van het vertrouwen dat door klanten in de bank mag worden gesteld. De bankmedewerkster is immers voorbijgegaan aan het feit dat de bank en overige betrokkenen moeten kunnen uitgaan van de authenticiteit van stukken. In verband hiermee acht de tuchtcommissie een geheel voorwaardelijke maatregel niet passend.

4.5. Alles overwegende is de tuchtcommissie van oordeel dat een beroepsverbod van twee maanden, waarvan één maand voorwaardelijk, passend en geboden is.

4. De uitspraak

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan de bankmedewerkster de aanwijzing op dat zij gedurende een periode van **2 (twee) maanden, waarvan één (1) maand voorwaardelijk**, niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector;

bepaalt dat deze voorwaardelijke maatregel alsnog kan worden tenuitvoergelegd als de bankmedewerkster binnen een periode van twee jaren – aanvangend op het moment dat deze beslissing onherroepelijk wordt – wederom in strijd handelt met de aan de bankierseed verbonden gedragscode.

Aldus beslist door mr. E.A. Messer, voorzitter, mr. drs. M.A. van Schaik en mr. G. Konings, in aanwezigheid van mr. C. Ihataren, secretaris.

voorzitter

secretaris

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 27 maart 2024.

Ingevolge artikel 6.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen bankmedewerkster en klager binnen 1 maand na verzending van de uitspraak daarvan beroep aantekenen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.