



Brussel, 13 mei 2024

## **Nieuwe stijging van de dossiers over online fraude**

### **Globale cijfers**

In 2023 heeft Ombudsfina 8371 aanvragen ontvangen, wat een stijging van 7,3% betekent tegenover het voorgaande jaar. 2260 aanvragen werden ontvankelijk verklaard, wat een lichte stijging is (3,5%) tegenover 2022.

### **Thema's**

De thema's van de klachten blijven dezelfde. Fraude blijft, met grote voorsprong, de koploper en blijft ook verder toenemen, ook al moet gezegd dat de toename trager verloopt dan de voorbije jaren.

Voor het eerst is de grens van 1000 online fraudedossiers overschreden. Zoals in het verleden, betrof de grote meerderheid phishing dossiers (861 ontvankelijke klachten). 149 dossiers betroffen andere soorten oplichting (veilige kluisrekening, vriendschapsfraude, factuurfraude). Aan deze cijfers kan men ook 59 dossiers over beleggingsfraude toevoegen.

Omgekeerd stellen we graag vast dat de klachten over de beëindiging van de bankrelatie zijn afgenomen (159 behandelde dossiers in 2023 tegenover 226 in 2022) en dat het aantal klachten over de andere materies die Ombudsfina behandelt (kredieten, beleggingen, sparen) relatief stabiel is gebleven.

De stijging van de intresten heeft echter wel gezorgd voor een groter aantal klachten gelinkt aan de duurtijd van de toekenningsprocedure van een krediet, en meer specifiek, klachten gelinkt aan het verschil tussen de rentevoet vermeld in de simulatie en de rentevoet die uiteindelijk aangeboden werd door de bank. De berekening van de getrouwheidspremie op de spaarrekeningen kende ook een zekere heropleving, maar dit bleef binnen aanvaardbare grenzen.

## Resultaten

Van de 2176 behandelde dossiers in 2023 achtte Ombudsfín 909 dossiers (42%) gegrond (wat iets minder is dan vorig jaar). Het percentage van de bemiddelingen die geslaagd zijn, is jammer genoeg ook licht gedaald. Voor de klachten van consumenten gaat het over 70,2%.

Zoals in de vorige jaren, schuilt achter dit percentage een opmerkelijk verschil tussen de online fraudedossiers (slechts 32,7% geslaagde bemiddelingen) en de andere dossiers (bijna 95% geslaagde bemiddelingen). De oorzaken van dit verschil blijven dezelfde: verschillende interpretatie van het begrip grove nalatigheid en de doeltreffendheid van de fraudedetectiesystemen ingevoerd door de financiële instellingen.

## Kerncijfers 2023:

Zie volgende pagina

## Voor meer informatie :

JAARVERSLAG OMBUDSFÍN 2023 – **Beschikbaar op [www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be)**

## Contactpersoon :

**Jean Cattaruzza**, Ombudsman : [jc@ombudsfín.be](mailto:jc@ombudsfín.be) – 02 545.77.74

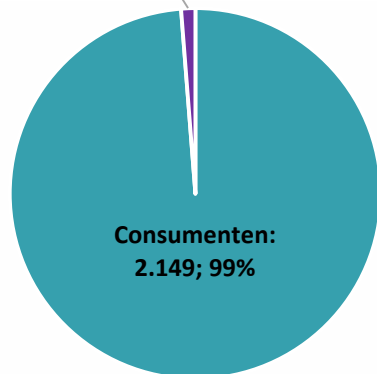
# OMBUDSFIN – KERNCIJFERS 2023

Ontvangen aanvragen in 2023 : 8.371

Ontvankelijk verklaarde aanvragen in 2023 : 2.260

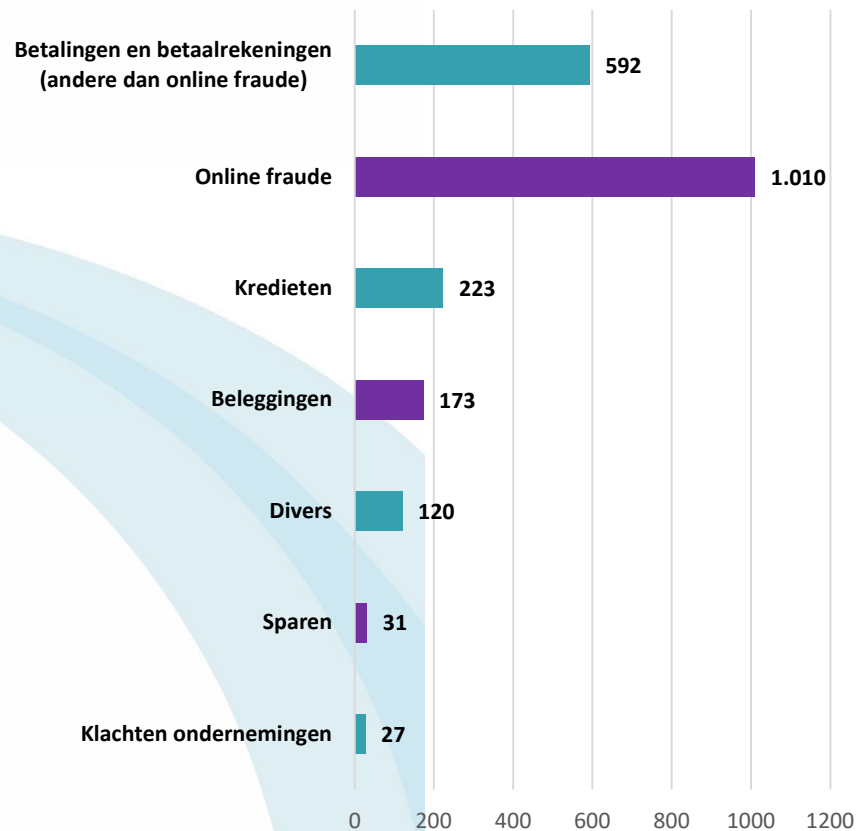
Afgesloten klachten in 2023: 2.176

Ondernemingen:  
27; 1%

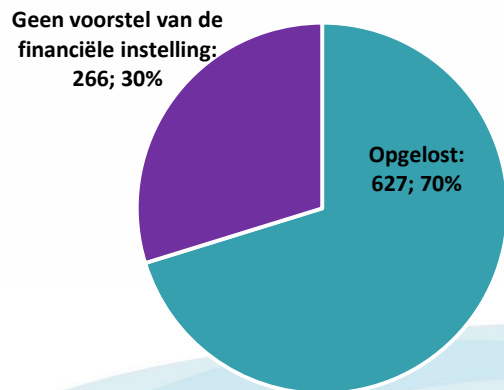


Consumenten:  
2.149; 99%

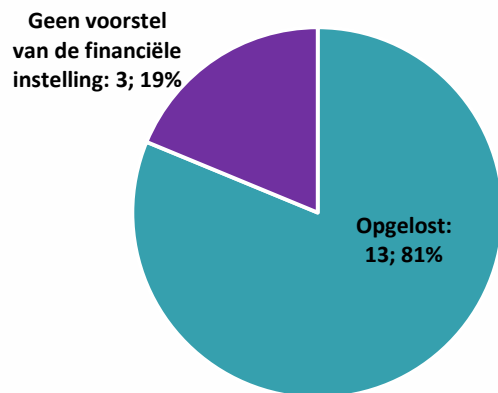
## Thema's



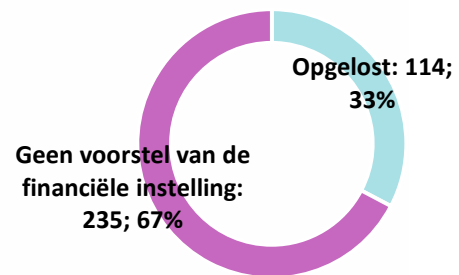
### Resultaten gegronde klachten consumenten



### Resultaten gegronde klachten ondernemingen



### Online fraude



### Andere thema's

