



Brussel, 11 mei 2026

Recordaantal ontvankelijke dossiers

Stabilisering percentage geslaagde bemiddelingen

Golf van frauduleuze kredieten

Globale cijfers

In 2025 werden bij Ombudsfin 8686 aanvragen **ingediend**, wat een lichte daling van 2% betekent ten opzichte van het vorige jaar. Van deze aanvragen werden er 2422 **ontvankelijk** verklaard; dat is daarentegen een stijging van meer dan 10% tegenover 2024 en een nieuw record voor onze dienst.

Thema's

De thema's van de klachten blijven over het algemeen dezelfde. De **fraudedossiers** zijn nog altijd, en met ruime voorsprong, de dossiers waarvoor het vaakst een beroep wordt gedaan op Ombudsfin: 794 dossiers werden in 2025 afgesloten, met inbegrip van 46 dossiers inzake frauduleuze kredieten. Deze golf van frauduleuze kredieten is het belangrijkste element van het jaar 2025. In alle dossiers die aan ons werden voorgelegd, was het scenario hetzelfde: onderschepping van de gegevens van het slachtoffer, waardoor de fraudeur op naam van het slachtoffer een krediet kon openen om online goederen aan te kopen, meestal gsm's. Hoewel de bepalingen van het Wetboek van economisch recht inzake consumentenkrediet naar onze mening toelieten de nietigheid te verkrijgen van het frauduleus afgesloten krediet, heeft de betrokken financiële instelling ons verzoek daartoe helaas in het overgrote merendeel van deze dossiers afgewezen.

De cijfers met betrekking tot “klassieke” fraude liggen over het hele jaar genomen relatief lager dan in 2024 (-5%), maar die daling is vooral toe te schrijven aan het eerste semester van 2025. Vanaf het najaar van 2025 hebben wij daarentegen een belangrijke toename van dit type dossiers vastgesteld (+ 72% in de laatste 4 maanden van het jaar), wat zich helaas bevestigt in het begin van 2026 (+ 102% in het eerste trimester 2026).

Tot de andere thema's die in 2025 een significante stijging kenden, behoren: klachten met betrekking tot **hypothecaire kredieten** (130 tegenover 114 in 2024) en vooral **consumentenkredieten** (223 tegenover 132 in 2024), wat grotendeels wordt verklaard door de hierboven vermelde toekenning van frauduleuze kredieten).

Daarentegen merken we een daling van de dossiers met betrekking tot de beëindiging van de bankrelatie (245 dossiers tegenover 264 in 2024), de spaarrekeningen (50 dossiers tegenover 64 in 2024) en vooral de beleggingsproducten (137 dossiers tegenover 200 in 2024). Een verklaring voor deze belangrijke daling is de afname van het aantal dossiers inzake beleggingsfraude (42 dossiers tegenover 73 in 2024).

Financiële instellingen waarop de klachten betrekking hebben

De meest opvallende evolutie die wij in 2025 hebben vastgesteld, betreft het aantal klachten dat werd ingediend tegen **kredietmaatschappijen**. Waar dat aantal in 2024 nog maar 125 bedroeg (5,7% van het totaal aantal klachten), is het in 2025 gestegen tot 221, wat meer dan 9% van alle geregistreerde klachten vertegenwoordigt. De hierboven vermelde golf van frauduleuze kredieten verklaart voor een groot deel deze significante stijging.

Het aantal klachten dat werd ingediend tegen kredietinstellingen is eveneens licht toegenomen (1770 dossiers tegenover 1659 in 2024). Daarentegen bleef het aantal klachten tegen betalingsinstellingen vrij stabiel (382 dossiers).

Resultaten

Van de 2164 dossiers die in 2025 werden behandeld, werden er 781 (36%) door Ombudsfin gegrond bevonden (opnieuw iets minder dan in de voorgaande jaren: 41% in 2024). Het percentage **geslaagde bemiddelingen** is daarentegen stabiel gebleven. Het bedraagt **82,5%**.

Net als in 2024 verbergt dit cijfer echter een aanzienlijk verschil tussen de fraudedossiers (58,3% geslaagde bemiddelingen, wat echter wel een duidelijke stijging betekent tegenover de voorgaande jaren), de frauduleuze kredieten (9% geslaagde bemiddelingen...) en de andere dossiers (meer dan 96% geslaagde bemiddelingen).

Voor meer informatie:

JAARVERSLAG OMBUDSFIN 2025 – **Beschikbaar op www.ombudsfin.be**

Contactpersoon:

Jean Cattaruzza, Ombudsman: jc@ombudsfin.be – 0475 94 35 18



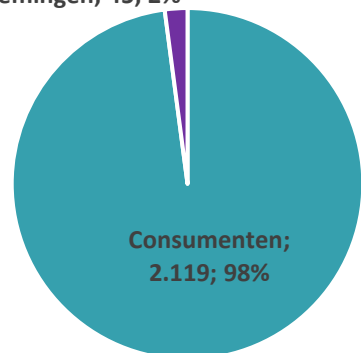
OMBUDSFIN – KERNCIJFERS 2025

Ontvangen aanvragen in 2025: **8.686**

Ontvankelijk verklaarde aanvragen in 2025: **2.422**

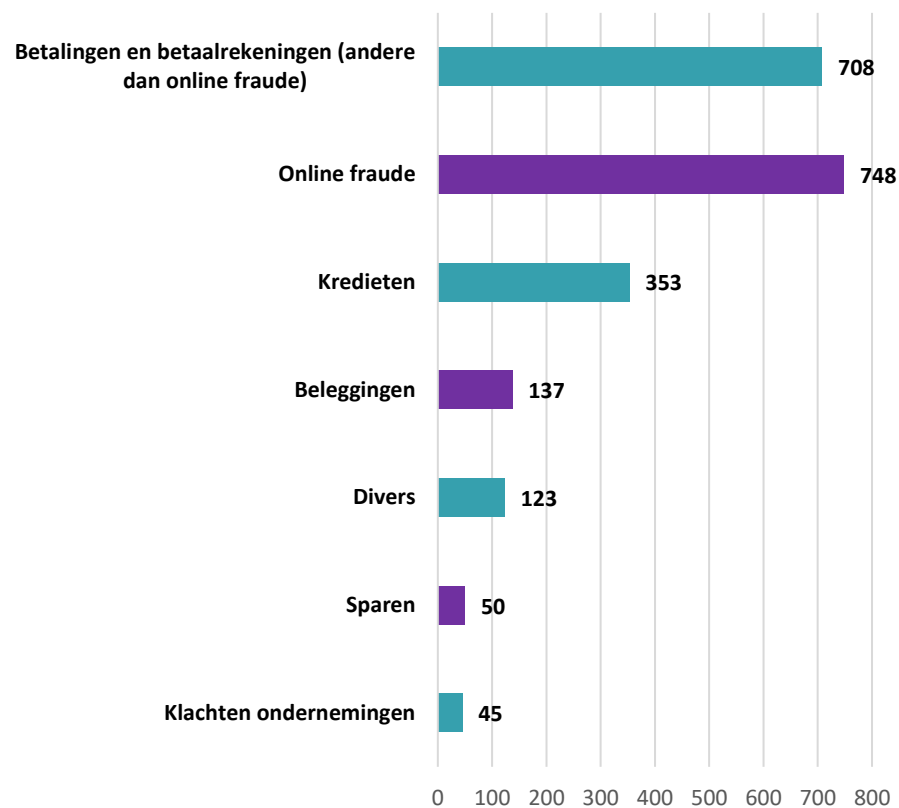
Afgesloten klachten in 2025 : **2.164**

Ondernemingen; 45; 2%

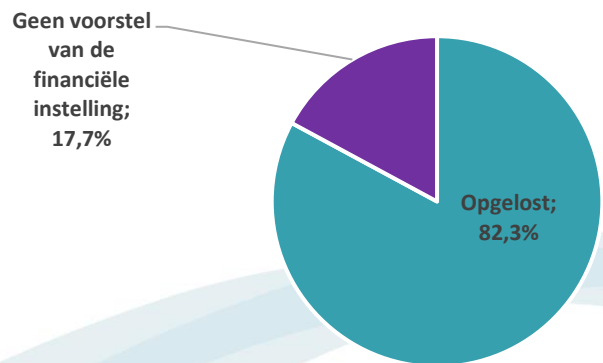


Consumenten;
2.119; 98%

Thema's



Resultaat gegronde klachten consumenten



Resultaat gegronde klachten ondernemingen

