

# JAAARVERSLAG



2019

# Kerncijfers Ombudsfin 2019



“ De tussenkomst van de Ombudsman kon in **86,6%** van de gegronde klachten van **consumenten** en in **51,5%** van die van **ondernemingen** worden afgesloten met een **positief resultaat.** ”



# Inhoudstafel

**Inhoudstafel**

1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

<b>VOORWOORD</b>	<b>5</b>
<b>1. OMBUDSFIN IN CIJFERS</b>	<b>6</b>
1.1. GROTE STIJGING VAN HET AANTAL INGEDIENDE AANVRAGEN	6
1.2. KWALIFICATIE VAN DE INGEDIENDE AANVRAGEN	6
1.3. BEHANDELINGSTERMIJN ONTVANKELIJKE KLACHTEN	8
1.4. STOPZETTING BEMIDDELINGSPROCEDURE	8
1.5. BETROKKEN FINANCIËLE INSTELLINGEN BIJ ONTVANKELIJKE KLACHTEN	8
1.6. TEVREDENHEIDSENQUÊTE	9
<b>2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN</b>	<b>11</b>
2.1. GROTE STIJGING AANTAL AANVRAGEN	11
2.2. GROTE STIJGING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN	11
2.3. RESULTATEN VAN DE IN 2019 AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN VAN CONSUMENTEN	12
2.4. INDIVIDUELE AANBEVELINGEN	13
2.5. COLLEGE VAN EXPERTEN	13
2.6. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN	14
2.7. EEN BLIK OP DE BELANGRIJKSTE SUBTHEMA'S	15
2.8. FOCUS OP FRAUDE - AANSPRAKELIJKHEIDSVERDELING BIJ NIET-TOEGESTANE BETALINGSTRANSACTIES	16
2.9. FOCUS OP FRAUDE – FRAUDESCENARIO'S EN STOP-TIPS	25
2.10. FOCUS OP FRAUDE – ALGEMENE AANBEVELINGEN AAN CONSUMENTEN EN AAN SECTOR	30
<b>3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN</b>	<b>31</b>
3.1. BEPERKTE DALING AANTAL AANVRAGEN	31
3.2. GROTERE DALING VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN	31
3.3. RESULTATEN VAN DE IN 2019 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN ONDERNEMINGEN: STIJGING VAN HET AANTAL OPGELOSTE DOSSIERS!	32
3.4. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN	33
<b>4. FIN-NET : GRENSOVERSCHRIJDENDE KLACHTEN</b>	<b>37</b>
4.1. FIN-NET	37
4.2. PROCEDURE	37
4.3. PRAKTISCHE VOORBEELDEN	37
<b>5. SAMENWERKING</b>	<b>38</b>
5.1. BELGIË	38
5.2. EUROPA	39
5.3. INTERNATIONAAL	39
<b>6. FINANCIËLE MIDDELEN</b>	<b>40</b>
<b>7. OMBUDSFIN – TOT UW DIENST</b>	<b>41</b>
7.1. EEN KLACHT INDIENEN BIJ OMBUDSFIN	41
7.2. MEDEWERKERS OMBUDSMAN	42



1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

## VOORWOORD

### STOP aan phishing van bankgegevens:

Ombudsfin ondersteunt via deze oproep bestaande preventiecampagnes tegen de manipulatie van fraudeurs die er nog te vaak in slagen om fondsen te ontvreemden door middel van listen, inspeland op de goedgelovigheid van de slachtoffers!

Dit verslag herneemt enkele veiligheidstips om te voorkomen dat consumenten in de val worden gelokt. Raadpleeg regelmatig de website [www.safeonweb.be](http://www.safeonweb.be)

Het jaar 2019 werd gekenmerkt door een opvallende stijging van het aantal klachten over betwiste betalingen als gevolg van internetfraude. Dit jaarverslag zal dan ook hieraan worden gewijd. De bestrijding van online betalingsfraude moet nog meer aandacht krijgen, zowel voor de klanten van de banken als voor de banken zelf. De digitalisering van de betalingen heeft immers een deel van de bevolking dat minder goed geïnformeerd is en daardoor gevoeliger is aan manipulatie door een gebrek aan kennis van de betalingsmechanismen, verder verzwakt.

Ombudsfin moedigt de banksector aan om de veiligheid van de betalingen te verhogen en met name om passende procedures in te voeren om fraudes op te sporen en te voorkomen (zodra deze worden ontdekt).

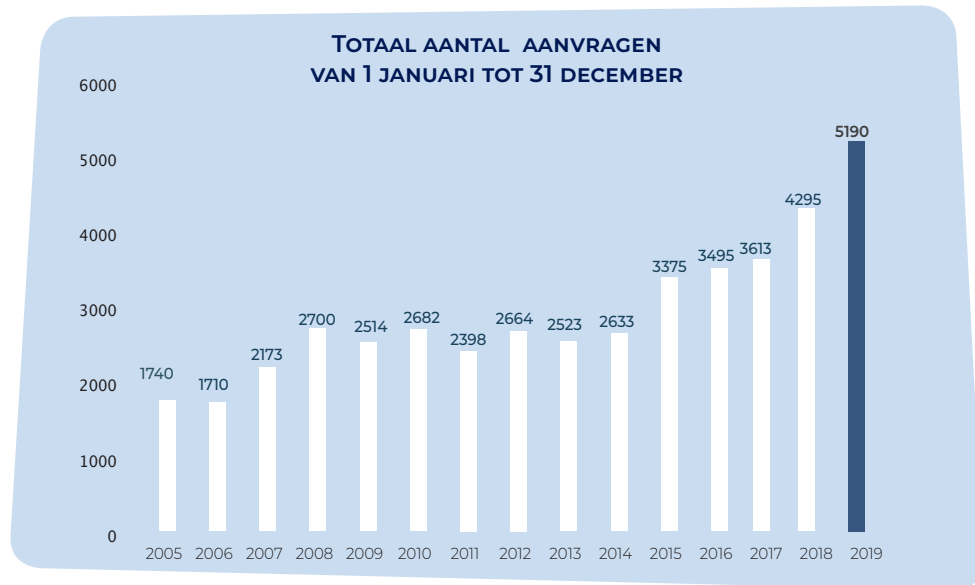


# 1. OMBUDSFIN IN CIJFERS

## 1.1. GROTE STIJGING VAN HET AANTAL INGEDIENDE AANVRAGEN

In 2019 hebben consumenten en ondernemingen in totaal 5.190 aanvragen ingediend bij Ombudsfin. Dit betekent een toename van 895 dossiers of 20,8% tegenover 2018.

Onderstaande tabel geeft de aanhoudende stijging in de laatste vijf jaar weer, met een nieuwe recordstijging in 2019.



Deze cijfers omvatten alle nieuwe schriftelijke informatievragen en klachten die in 2019 aan Ombudsfin werden voorgelegd.

In elk van deze dossiers ontving de cliënt een antwoord op zijn aanvraag en werd hij, indien Ombudsfin niet bevoegd was, verder begeleid naar de dienst die mogelijk wel bevoegd was voor zijn aanvraag.

## 1.2. KWALIFICATIE VAN DE INGEDIENDE AANVRAGEN

### 1.2.1. KLACHT OF INFORMATIE

Zoals hiervoor vermeld, ontving Ombudsfin 5.190 nieuwe aanvragen van consumenten en ondernemingen in 2019.

5.093 van deze aanvragen hadden betrekking op een klacht, 97 aanvragen betroffen een vraag naar informatie.

Informatievragen werden naar best vermogen beantwoord door Ombudsfin.

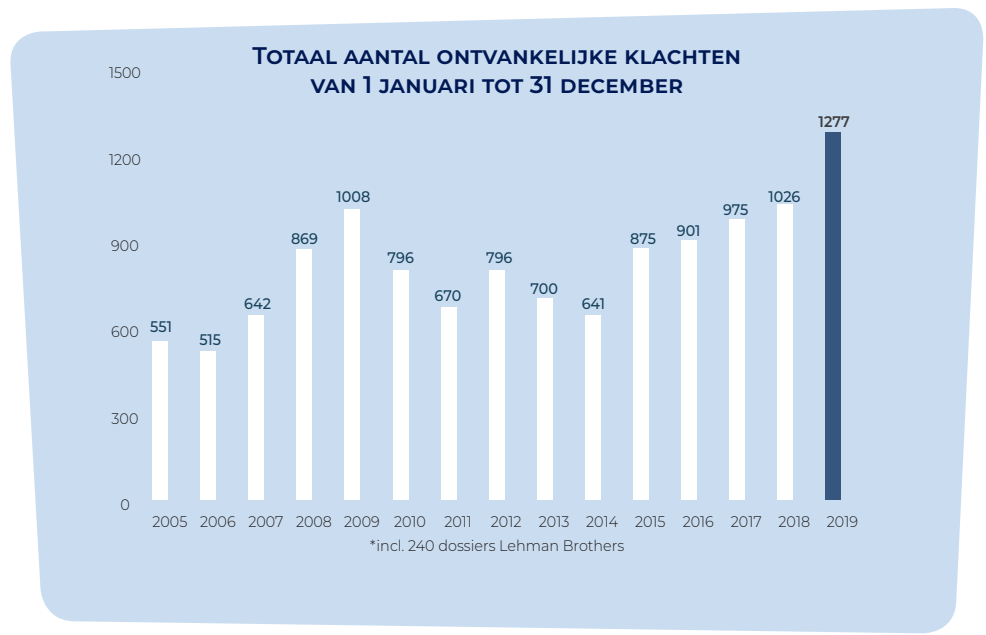


### 1.2.2. ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Ontvankelijke klachten zijn klachten waarvoor Ombudsfin de bevoegde gekwalificeerde entiteit is en waarbij voldaan werd aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden. Voor elke ontvankelijke klacht, brengt de Ombudsman, na grondige analyse van de klacht en de standpunten van de partijen, en na bemiddeling, een advies uit waarin het resultaat van de bemiddeling wordt meegedeeld aan de betrokken partijen.

Wat de 5.093 in 2019 nieuw ingediende klachten betreft, waren er 1.219 (of 24%) klachten die ontvankelijk werden verklaard.

In 2019 werden ook nog 58 in 2018 ingediende klachten ontvankelijk verklaard. Samengeteld, werden in 2019 dus 1.277 klachten als ontvankelijke klacht geregistreerd, wat een verhoging van 24,5% (of 251 klachten) betekent tegenover de 1.026 ontvankelijke klachten in 2018.



### 1.2.3. NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Wat de 5.093 in 2019 ontvangen klachten betreft, waren er 3.840 (of 75,4%) klachten die niet voldeden aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden. Verzoekers werden steeds uitgebreid geïnformeerd over de redenen waarom de aanvraag niet kon worden behandeld.

Reden	Aantal
Klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst van de financiële instelling in eerste lijn	2.661
Cliënt/instelling niet identificeerbaar of voorwerp aanvraag onduidelijk	448
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eerrovend	0
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	4
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door een gekwalificeerde entiteit	25
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfin ernstig in het gedrang brengen	0
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfin (bv. invorderingsbureaus, buitenlandse financiële instellingen)	168
Ombudsfin qua materie niet bevoegd	464
Combinatie van redenen hierboven vermeld	70
<b>TOTAAL</b>	<b>3.840</b>

Wanneer een andere dienst bevoegd was of wanneer de eerste lijn nog niet werd aangesproken en de betrokken financiële instelling gekend was, werd de verzoeker de contactgegevens van de bevoegde dienst bezorgd.

Eind 2019 waren er daarnaast ook nog 34 aanvragen in afwachting van analyse van ontvankelijkheid.

### 1.3. BEHANDELINGSTERMIJN ONTVANKELIJKE KLACHTEN

De gemiddelde doorlooptijd van alle in 2019 ontvankelijk verklaarde en afgesloten klachten, bedroeg 45 kalenderdagen.

Sinds juni 2015 moet Ombudsfin als gekwalificeerde entiteit elke klacht binnen een termijn van 90 kalenderdagen behandelen. Deze termijn kan eenmalig, omwille van de complexiteit van het dossier, worden verlengd met eenzelfde periode. In 2019 werd de behandelingstermijn in 100 dossiers verlengd. Partijen werden tijdig op de hoogte gebracht van deze verlenging.

### 1.4. STOPZETTING BEMIDDELINGSPROCEDURE

1 ontvankelijk dossier werd tijdens de bemiddelingsprocedure stopgezet. De reden van stopzetting was het bereiken van een akkoord rechtstreeks tussen partijen.

### 1.5. BETROKKEN FINANCIËLE INSTELLINGEN BIJ ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Hieronder volgen de categorieën van financiële instellingen betrokken bij de ontvankelijke klachten in 2019, met de concrete aantallen en percentages erbij vermeld :

Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten	2019	
Bank	1090	85,36%
Kredietmaatschappij	127	9,95%
Betalingsinstelling	25	1,96%
Kredietmakelaar	11	0,86%
Sociale kredietgever	8	0,63%
Beursvennootschap	7	0,55%
Asset Manager	3	0,23%
Leasingmaatschappij	3	0,23%
Instelling voor elektronisch geld	1	0,08%
Wisselkantoor	1	0,08%
Verzekeringsmaatschappij	1	0,08%
<b>TOTAAL</b>	<b>1277</b>	<b>100,00%</b>





1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

## 1.6. TEVREDENHEIDSENQUÊTE

### 1.6.1. METHODOLOGIE

In de loop van 2019 kregen cliënten met een afgehandelde ontvankelijke klacht de mogelijkheid om anoniem hun mening te geven over de werking van Ombudsfin. Elke verzoeker kreeg 1 maand na het versturen van het advies, een internetlink toegestuurd met toegang tot een online vragenlijst met 26 vragen. De reden voor de termijn van een maand is om “overhaaste” en dus minder objectieve reacties te voorkomen.

De vragen betreffen alle aspecten van de behandeling van de dossiers en peilen naar de tevredenheid van de verzoekers met betrekking tot die aspecten.

Er wordt niet alleen gevraagd naar de algemene tevredenheid, maar ook naar de mening van de verzoeker over het eerste contact, de manier waarop hij de behandeling van zijn dossier ervaart, de behandelingstermijn, de steun die hij tijdens de behandeling ontving, de redactionele kwaliteit van het advies, de onpartijdigheid van de dienst en ook het sociale nut van de dienst. Een van de vragen betreft ook het resultaat van het advies dat de bevroegde ontving, om af te toetsen of er een verband bestaat tussen de mening van verzoeker en het resultaat van zijn klacht. Het spreekt vanzelf dat het beeld dat een verzoeker heeft van de dienst, sterk wordt beïnvloed door het resultaat van zijn verzoek.

Voor de meeste vragen antwoordt de verzoeker door een vakje aan te kruisen op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 staat voor een grote mate van ontevredenheid en 6 voor een grote mate van tevredenheid. Op andere vragen kan men met ja of neen antwoorden. Bij een laatste reeks vragen kan men zich vrijer uitdrukken door een korte commentaar te schrijven.

Met dit onderzoek wil de dienst een evaluatie maken van de doeltreffendheid van de procedure tegenover de verzoekers, met aandacht voor zowel de positieve punten die moeten behouden blijven, als de negatieve punten die voor verbetering vatbaar zijn. De bedoeling is om een dienstverlening aan te bieden die zo veel mogelijk aan de verwachtingen van verzoekers beantwoordt. In functie van deze resultaten zullen

in 2020 maatregelen ter verbetering van de dienstverlening worden genomen om aan de vastgestelde tekortkomingen te verhelpen. Vervolgens zal in 2020 een nieuw tevredenheidsonderzoek gehouden worden om te kunnen vaststellen of de maatregelen het verhoopde resultaat hadden wat betreft het beeld dat verzoekers hebben van Ombudsfin.

Ombudsfin informeert via het jaarverslag in principe om de 2 jaar over de resultaten.



### 1.6.2. CIJFERS EN LESSEN

#### Deelnamepercentage

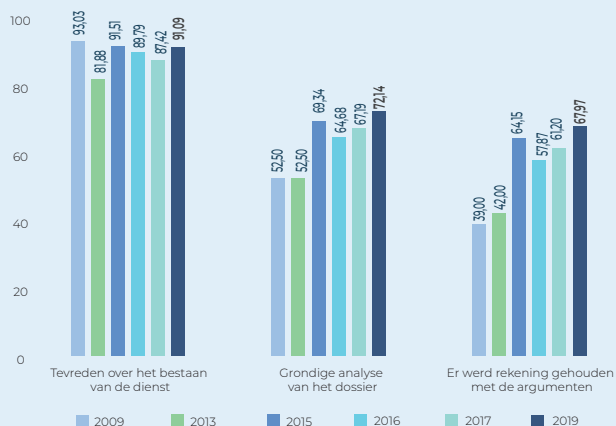
Het deelnamepercentage in 2019 bedroeg 36,01%.

Wat het verstrekt advies betreft, stelt men vast dat 43,73% van de deelnemers een positief advies kregen en 56,27% een negatief advies. Dit wijst erop dat in 2019 de personen die een negatief advies kregen iets meer de neiging hadden om hun ervaring mee te delen.

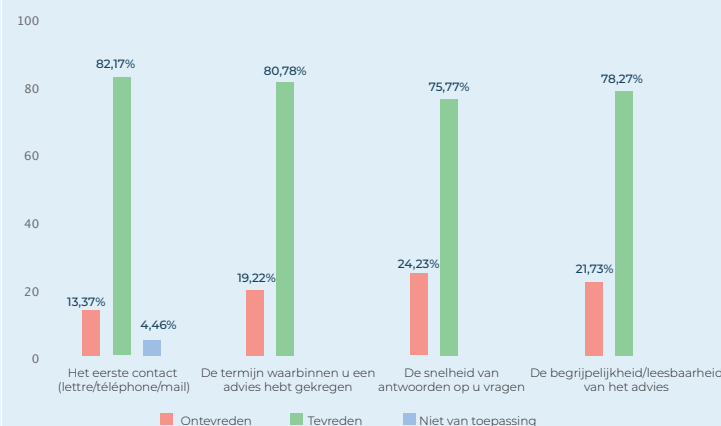
Niettegenstaande dit gegeven, zijn de scores op vlak van algemene tevredenheid toch goed, zelfs beter dan de voorbije jaren.

Over het algemeen streeft Ombudsfin naar een minimum score van 70% op alle getoetste aspecten. Op basis van dat minimale streefdoel is het onderscheid gemaakt tussen de te consolideren en de te verbeteren aspecten.

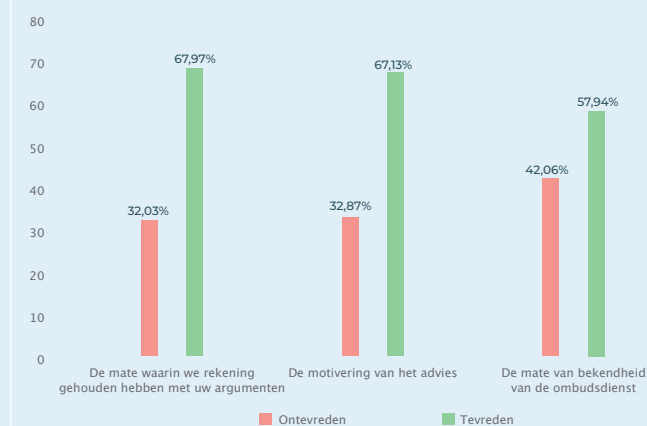
#### ALGEMENE TEVREDENHEID



#### TE CONSOLIDEREN ASPECTEN



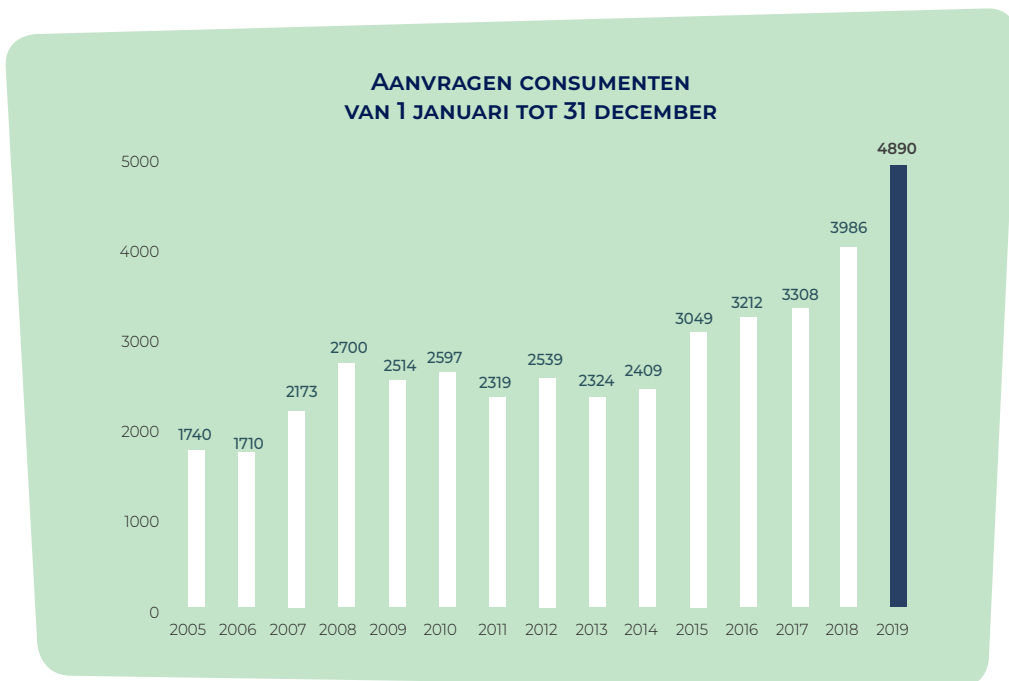
#### TE VERBETEREN ASPECTEN



## 2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN

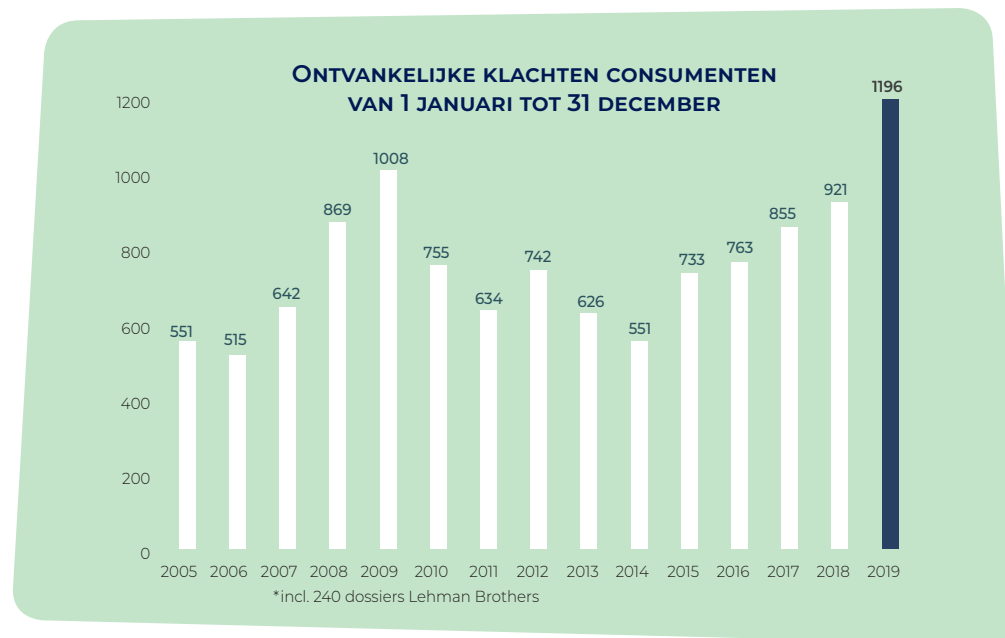
### 2.1. GROTE STIJGING AANTAL AANVRAGEN

In 2019 ontving Ombudsfijn 4.890 aanvragen van consumenten tegenover 3.986 in 2018, wat overeenkomt met een toename van 904 dossiers of 22,7% tegenover 2018.



### 2.2. GROTE STIJGING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

In 2019 registreerde Ombudsfijn 1.196 aanvragen van consumenten als ontvankelijke klacht tegenover 921 in 2018, wat een toename betekent van 275 dossiers of 29,9% tegenover 2018.



Ombudsfijn heeft naar best vermogen 96 informatievragen beantwoord. 4.794 aanvragen betroffen een klacht.

### 2.3. RESULTATEN VAN DE IN 2019 AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN VAN CONSUMENTEN

Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2019 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds vóór 2019 werden voorgelegd aan Ombudsfijn.

Het gaat om 1.185 dossiers.

In 591 dossiers (of 49,9%) achtte Ombudsfijn de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes, marktpraktijken, deontologische codes of elke andere factor die dienstig was voor de beslechting van het geschil.

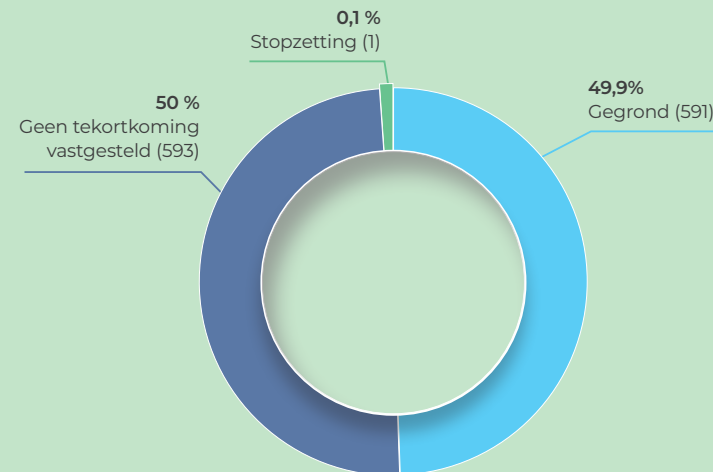
In 593 dossiers (of 50%) kon Ombudsfijn geen tekortkoming van de financiële instelling vaststellen. In deze dossiers werd de nodige bijkomende uitleg en toelichting gegeven aan de cliënt zodat die kon begrijpen waarom Ombudsfijn tot dit besluit kwam en waarom dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

In 1 dossier (0,1%) werd de bemiddelingsprocedure stopgezet door de consument.

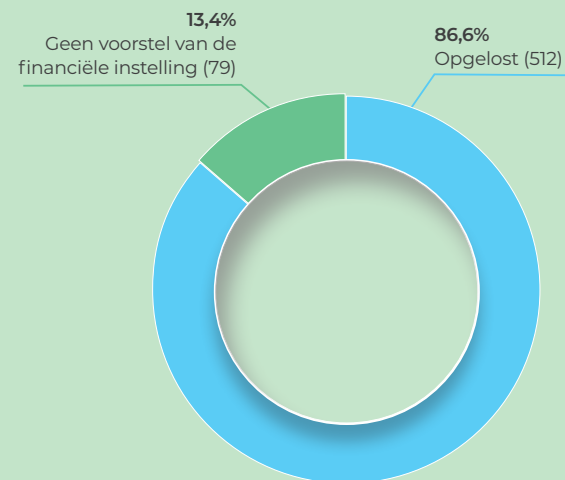
Van de 591 klachten die Ombudsfijn gegrond achtte, werd 86,6% opgelost.

Dit heeft te maken met online fraudedossiers waarin de analyse van Ombudsfijn niet steeds gelijkloopt met die van financiële instellingen.

AFGESLOTEN KLACHTEN CONSUMENTEN 2019



GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2019



## 2.4. INDIVIDUELE AANBEVELINGEN

Sinds juni 2015 voorziet het procedurereglement van Ombudsfin dat de Ombudsman individuele aanbevelingen kan formuleren aan de financiële instellingen. Ombudsfin vraagt dan binnen de 30 dagen te reageren op de aanbeveling.

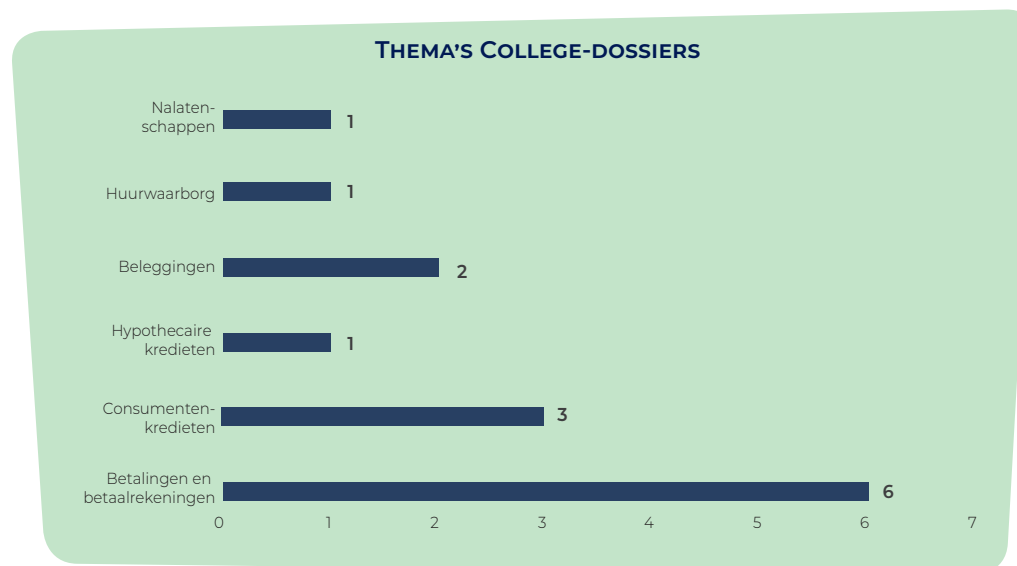
Deze aanbevelingen kunnen zowel worden geformuleerd in een ruimer kader (aanpassing procedures, algemene voorwaarden of tarieflijsten) als betrekking hebben op een concrete oplossing in een specifieke klacht.

In 2019 werden 41 individuele aanbevelingen geformuleerd. Aan 21 aanbevelingen (of 51,2%) werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 12 aanbevelingen (of 29,3%) werden niet gevolgd, waarbij de instelling Ombudsfin heeft toegelicht waarom. 8 aanbevelingen (of 19,5%) waren op het moment van het opstellen van dit verslag nog in verder onderzoek bij de financiële instelling.

## 2.5. COLLEGE VAN EXPERTEN<sup>1</sup>

Het College van experts behandelt principekwesties en complexe dossiers.

In 2019 werden 14 dossiers voorgelegd aan het College. De thema's waren de volgende:



11 van de 14 dossiers (78,6%) werden gegrond geacht.

In 4 van deze 11 klachten (of 36,4%) werd een oplossing tussen partijen bereikt. In 4 dossiers waren de besprekingen over een oplossing nog bezig op het moment van het opstellen van het jaarverslag. In 3 dossiers (27,2%) werd geen voorstel tot oplossing geformuleerd door de financiële instelling<sup>2</sup>.

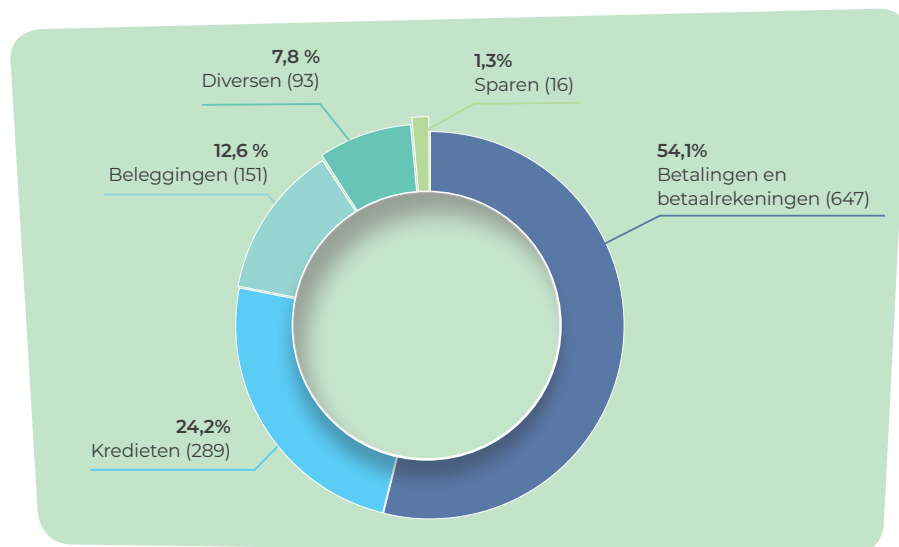
<sup>1</sup> Het College is samengesteld uit onafhankelijke vaste experts. Samenstelling College van Experts in 2019: Alois Van Oevelen (voorzitter), Nadine Spruyt, Johan Vannerom, Reinhard Steennot, Alain Guigui.  
<sup>2</sup> Het betreft volgende financiële instellingen: ING, Bank Degroof Petercam, Belfius.

## 2.6. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN

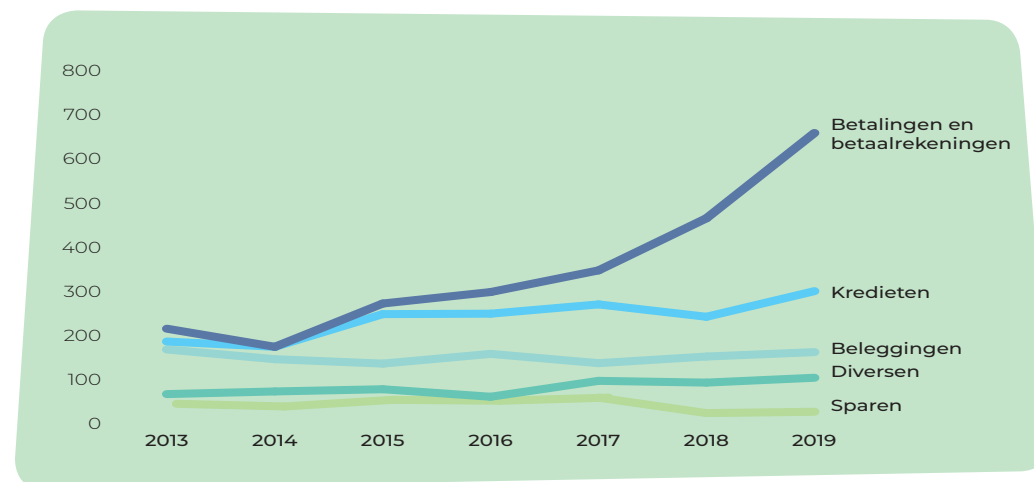
De thema's van de ontvankelijke klachten vanwege consumenten in 2019 waren de volgende:

THEMA'S	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019
	Aantal					%				
Betalingen en betaalrekeningen	261	287	336	454	<b>647</b>	35,61	37,61	39,30	49,30	<b>54,10%</b>
Kredieten, waaronder	237	238	259	231	<b>289</b>	32,33	31,19	30,29	25,08	<b>24,16%</b>
<i>Consumentenkredieten</i>	123	110	126	107	<b>159</b>	16,78	14,42	14,74	11,62	<b>13,29%</b>
<i>Hypothecaire kredieten</i>	114	128	133	124	<b>130</b>	15,55	16,78	15,56	13,46	<b>10,87%</b>
Beleggingen	125	147	126	141	<b>151</b>	17,05	19,27	14,74	15,31	<b>12,63%</b>
Diversen	67	50	86	82	<b>93</b>	9,14	6,55	10,06	8,90	<b>7,78%</b>
Sparen	43	41	48	13	<b>16</b>	5,87	5,37	5,61	1,41	<b>1,34%</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>733</b>	<b>763</b>	<b>855</b>	<b>921</b>	<b>1196</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Het belangrijkste thema van 2019 is net zoals in 2018, opnieuw met grote voorsprong, "Betalingen en betaalrekeningen" met 647 dossiers. Dit thema is goed voor iets meer dan de helft (54,10%) van de ontvankelijke klachten.



De grafiek hierna toont de trend in de evolutie van de verschillende thema's. Het is het thema "Betalingen en betaalrekeningen" dat duidelijk verder aan belang wint. Dit heeft voornamelijk te maken met het grote aantal fraudedossiers (betwisting frauduleuze betalingstransacties).



## 2.7. EEN BLIK OP DE BELANGRIJKSTE SUBTHEMA'S

Vooraleer uitvoerig in te gaan op hét grote onderwerp van 2019 (frauduleuze betalingstransacties), wordt een korte blik geworpen op de belangrijkste subthema's binnen elk hoofdthema:

<b>Betalingen en betaalrekeningen</b>	<b>647</b>
1. Frauduleuze verrichtingen op afstand	221
2. Frauduleuze verrichtingen na verlies of diefstal kaart	95
3. Beëindiging cliëntenrelatie	74
<b>Consumentenkredieten</b>	<b>159</b>
1. Registratie Nationale Bank	48
2. Inhoud contract en contractsluiting	20
3. Afrekening	18
<b>Hypothecaire kredieten</b>	<b>130</b>
1. Afrekening	16
2. Toekenningsprocedure (duurtijd,...)	14
3. Weigering	13
Inhoud contract en contractsluiting	13
<b>Beleggingen</b>	<b>151</b>
1. Effectenrekeningen	41
2. Aan- en verkoop effecten (execution only)	34
3. Fiscale aspecten	19
<b>Diversen</b>	<b>93</b>
1. Nalatenschappen	50
2. Huurwaarborgen	15
3. Privacy	14
<b>Sparen</b>	<b>16</b>
1. Afsluiting rekening (slapende rekeningen)	7
2. Termijnrekeningen	4
3. Kasbons	1
Coöperatieve aandelen	1

Basisbankdienst, een subthema van “Betalingen en betaalrekeningen” waarover Ombudsfin jaarlijks uitdrukkelijk rapporteert

De wetgeving die de basisbankdienst in detail regelt, is terug te vinden in Hoofdstuk 8 “Toegang tot betaalrekeningen en basisbankdienst” van boek VII, Titel 3 van het Wetboek Economisch Recht.

Ombudsfin is het orgaan dat bevoegd is om een klachten- en buitengerechtelijke beroepsprocedure te behandelen. Bijzonder is dat Ombudsfin een bindende bevoegdheid heeft in voor wat de basisbankdienst betreft. In 2019 heeft Ombudsfin 4 klachten ontvangen die handelden over de basisbankdienst.

Ombudsfin heeft in de loop van 2019 gesprekken gehad met andere relevante instanties in de materie (Unia, Myria, FOD Economie). Er blijken meer klachten te zijn in verband met basisbankdienst dan de klachten die tot bij Ombudsfin geraken. Als bevoegde ombudsdienst die bindende adviezen verleent in de materie kan Ombudsfin alle instanties die in aanraking komen met klachten over de toepassing van de basisbankdienst enkel aanraden de betrokken personen door te sturen naar Ombudsfin om de klacht te laten behandelen ten aanzien van de bank.

De kredietinstellingen bezorgen Ombudsfin elk jaar de statistieken betreffende de geopende, geweigerde en opgezegde rekeningen, met de motivering ervan.

Zie hieronder de cijfers voor 2019:

Statistieken basisbankdienst	2019
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	10
Aantal geopende basisbankdiensten	9.224
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	16.740
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	2
Aantal opgezegde basisbankdiensten (*)	1.825

\*De basisbankdiensten die worden omgevormd tot een gewone zichtrekening zijn hierin ook opgenomen.

Inhoudtafel

1. Ombudsfijn in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

In 2019 waren er 10 banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd. Dit zijn er 2 minder dan in 2018.

Het aantal geopende basisbankdiensten is in 2019 gestegen met 394% tot 9.224. In 2018 werden er 1.868 basisbankdiensten geopend.

In 2019 werden er 2 gevraagde openingen van basisbankdienst geweigerd. Reden: negatieve antecedenten bij de bank.

De belangrijkste reden voor een afsluiting van de basisbankdienst is deze op vraag van de titularis (96,90%) gevolgd door:

- Zichtrekening bij een andere instelling (1,14%)
- Negatieve antecedenten bij de bank (1,01%)
- Andere niet met de basisbankdienst verenigbare producten (0,95%)



## 2.8. FOCUS OP FRAUDE - AANSPRAKELIJKHEIDSVERDELING BIJ NIET-TOEGESTANE BETALINGSTRANSACTIES

Van de 1.196 ontvankelijke dossiers in 2019 behelsden 316 dossiers (26,4% van het totaal aantal ontvankelijke klachten van consumenten) de betwisting van frauduleuze transacties. Hiervan betroffen 95 dossiers (7,9% van het totaal) de ‘klassieke’ betwisting van frauduleuze transacties met een gestolen of verloren betaalkaart. Het leeuwendeel, meer bepaald 221 dossiers (18,5% van het totaal), betrof de betwisting van frauduleuze verrichtingen op afstand, ofwel internetfraude.

Gezien het steeds hogere aantal internetfraudedossiers volgt hierna een uiteenzetting van de door Ombudsfijn in betrokken dossiers gevolgde redenering<sup>3</sup> inzake de regelgeving betreffende de aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties, zoals voorzien in boek VII van het Wetboek Economisch Recht.

Na de juridische uiteenzetting volgt een illustratie van verscheidene frequent voorkomende types fraude (zie 2.9.). Daarbij worden ook enkele STOP-tips gegeven. Tot slot volgen een aantal algemene aanbevelingen aan de consumenten en de sector (zie 2.10.)

<sup>3</sup> Aangezien PSD II, ofwel de Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG, pas op 9 augustus 2018 in werking getreden is, bestaat hierover slechts weinig rechtsleer



## 2.8.1. TOEGESTANE BETALINGSTRANSACTIE

### 2.8.1.1. Onderscheid toegestane vs. niet-toegestane betalingstransactie<sup>4</sup>

Alvorens de regels inzake niet-toegestane betalingstransacties kunnen worden toegepast, dient te worden nagegaan of de betwiste transactie al dan niet als toegestaan kan worden gekwalificeerd.

Het Wetboek Economisch Recht voorziet dat een betalingstransactie pas als toegestaan wordt aangemerkt indien de betaler heeft ingestemd met de uitvoering van de betalingsopdracht.<sup>5</sup> Zonder (vrije) instemming door de betaler wordt een betalingstransactie als niet-toegestaan aangemerkt.

Voor Ombudsfin is er uitsluitend sprake van een toegestane betalingstransactie indien de betaler er bewust mee instemt, dat is indien de betaler op het moment van de betaling het bedrag en de begunstigde of het doel van de transactie kent.

<sup>4</sup> In de EBA Richtsnoeren inzake de rapportagevereisten voor gegevens over fraude uit hoofde van artikel 96, lid 6, PSD2 staat het volgende: "Voor het rapporteren van statistische gegevens over fraude overeenkomstig deze richtsnoeren rapporteert de betalingsdienstaanbieder voor elke rapportageperiode: a. de niet-toegestane betalingstransacties die zijn verricht, met inbegrip van die welke het gevolg zijn van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van gevoelige betalingsgegevens of een betalingsinstrument, ongeacht of deze al dan niet konden worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond en ongeacht of deze al dan niet zijn veroorzaakt door grove nalatigheid van de betaler of zijn verricht zonder toestemming van de betaler ('niet-toegestane betalingstransacties'); zie <https://eba.europa.eu/regulation-and-policy/payment-services-and-electronic-money/guidelines-on-fraud-reporting-under-psd2>."

<sup>5</sup> Art. VII.32 WER.

### 2.8.1.2. Bewijslast: is de transactie al dan niet toegestaan?<sup>6</sup>

Wanneer een betalingsdienstgebruiker ontkent dat hij een uitgevoerde betalings-transactie heeft toegestaan of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, dient de betalingsdienstaanbieder steeds vier bewijzen te leveren:

- Bewijs dat de betalingstransactie geauthenticeerd is;
- Bewijs dat de betalingstransactie juist geregistreerd is;
- Bewijs dat de betalingstransactie geboekt is;
- Bewijs dat de betalingstransactie niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betalingsdienstaanbieder aangeboden diensten is beïnvloed.

Verder voorziet de wet dat het gebruik van een betaalinstrument, dat door de betalingsdienstaanbieder is geregistreerd, op zichzelf niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijst vormt dat de betalingstransactie door de betaler is toegestaan of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van de verplichtingen niet is nagekomen. Wanneer de betalingsdienstaanbieder bovenvermelde bewijzen levert, brengt dit dus niet automatisch mee dat de betwiste verrichting als toegestaan mag worden aangemerkt.

Enmaal de betalingsdienstaanbieder bovenvermelde bewijzen geleverd heeft, dient de betaler aannemelijk te maken dat hij niet bewust met de transactie ingestemd heeft. De betaler dient hiervan dus geen absoluut bewijs te leveren. Ombudsfin is van mening dat door het feit dat een klager slachtoffer geworden is van een bepaald type fraude<sup>7</sup> en hierbij op gedetailleerde wijze de modus operandi van de fraudeur kan beschrijven, klacht ingediend heeft bij de politie, en dat hij hierover klacht indient bij Ombudsfin, de klager veelal op basis van vaststaande feiten voldoende aannemelijk maakt dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie.

<sup>6</sup> Art. VII.42 WER.

<sup>7</sup> Cf. infra, 2.9 Focus op fraude - fraudescenario's en STOP-tips.

### 2.8.1.3. Autorisatie (toestaan) ≠ authenticatie

Ondanks de duidelijke bewoording van de wet, stelt Ombudsfin vast dat verschillende financiële instellingen autorisatie (toestaan) en authenticatie aan elkaar gelijkstellen. Na hiervoor vernoemde bewijzen geleverd te hebben, stellen betrokken instellingen dat sprake is van een toegestane betalingstransactie, waardoor zij niet meer gehouden zijn om de betaalrekening van het slachtoffer voorlopig te crediteren<sup>8</sup> en zij van oordeel zijn geen verdere analyse van het dossier te moeten doen, bijvoorbeeld betreffende de beoordeling van een eventuele grove nalatigheid<sup>9</sup>.

Ombudsfin stelt vast dat financiële instellingen in deze dossiers teruggrijpen naar de eigen Algemene Bankvoorwaarden. Zo voorzien sommige financiële instellingen in hun Algemene Voorwaarden dat als een transactie geauthenticeerd is volgens de overeengekomen procedure, dit bewijs levert van de identiteit van de betaler en zijn instemming met deze transactie, onverminderd zijn recht om tegenbewijs te leveren. Hoewel het toegestaan is de bewijslast bij de betaler te leggen, heeft Ombudsfin reeds vastgesteld dat bepaalde instellingen in de praktijk geen tegenbewijs toelaten. Anderzijds gaan andere financiële instellingen nog een stap verder door in hun Algemene Bankvoorwaarden te stellen dat de bank niet aansprakelijk gesteld kan worden wanneer zij bewijs geleverd heeft van de authenticatie, juiste registratie, de boeking van de transactie en dat de betalingstransactie niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betalingsdianstaanbieder aangeboden diensten is beïnvloed. Hier krijgt de betaler zelfs niet de mogelijkheid tegenbewijs te leveren. Dergelijke bepaling in de Algemene Voorwaarde is in strijd met de wet en bijgevolg onrechtmatig en dus nietig.<sup>10</sup>

Sommige financiële instellingen beroepen zich eveneens op een bepaling uit de wet dat de instemming om een betalingstransactie of een reeks betalingstransacties te doen uitvoeren wordt verleend in de tussen de betaler en de betalingsdianstaanbieder

overeengekomen vorm en volgens de overeengekomen procedure.<sup>11</sup> Betrokken financiële instellingen maken foutief gebruik van deze bepaling door te stellen dat, als de fraudeur de overeengekomen procedure (bijvoorbeeld: aankopen op het internet gebeuren via gebruik van de digipass, bankkaart, invoeren pincode en genereren responscodes) gerespecteerd heeft, de titularis van het betaalinstrument ingestemd heeft met de transactie. Deze bepaling heeft echter uitsluitend tot doel ervoor te zorgen dat als instemming voor een transactie wordt gegeven, dit uitsluitend mogelijk mag zijn volgens de overeengekomen procedure.

Een dergelijke invulling van de wet waarbij autorisatie gelijkstaat aan authenticatie zou de bescherming die de Europese en Belgische wetgever aan de betaler wou bieden nagenoeg volledig uithollen.

<sup>8</sup> Cf. *infra*, 2.8.2 *Verplichting tot onmiddellijke terugbetaling*; art. VII.43 WER.

<sup>9</sup> Cf. *infra*, 2.8.3.6 *Grove nalatigheid, fraude of opzet in hoofde van de betaler*; art. VII.44 WER.

<sup>10</sup> Overweging 72 PSD II, art. VII.2, §4, lid 2 WER, art. VI.83, 21<sup>o</sup> WER

<sup>11</sup> Art.VII.32, §2 WER.

## 2.8.2. VERPLICHTING TOT ONMIDDELIJKE TERUGBETALING<sup>12</sup>

Het Wetboek Economisch Recht voorziet dat de betalingsdienstaanbieder van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie dient terug te betalen. Deze onmiddellijke terugbetaling dient te gebeuren vanaf het moment dat de betalingsdienstaanbieder zich rekenschap heeft gegeven van de transactie of daarvan in kennis is gesteld. De wet voorziet dat de terugbetaling uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag dient te gebeuren.

Voormelde verplichting tot onmiddellijke terugbetaling geldt niet indien de betalingsdienstaanbieder redelijke gronden heeft om fraude in hoofde van de betaler te vermoeden en deze gronden schriftelijk aan de FOD Economie meedeelt. De betalingsdienstaanbieder heeft bijgevolg de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn een onderzoek hiernaar in te stellen, alvorens de betaler terug te betalen.

Eenmaal vaststaat dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie en er geen vermoeden van fraude in hoofde van de betaler is, dient de gedebiteerde betaalrekening in zijn oorspronkelijke toestand hersteld te worden, alsof de niet-toegestane betalingstransactie nooit heeft plaatsgevonden. De valutadatum van deze creditering mag niet later zijn dan de datum waarop het bedrag werd gedebiteerd.

Ombudsfin stelt vast dat bepaalde financiële instellingen deze verplichting in de praktijk, althans in de door Ombudsfin behandelde dossiers, niet naleven. Onder andere op basis van het foutieve argument dat een geauthenticeerde verrichting ook een toegestane verrichting is, menen betrokken instellingen niet verplicht te zijn tot onmiddellijke terugbetaling. Deze verplichting tot onmiddellijke terugbetaling bestaat immers enkel bij niet-toegestane transacties.

<sup>12</sup> Art. VII.43 WER.

## 2.8.3. AANSPRAKELIJKHEIDSVERDELING<sup>13</sup>

### 2.8.3.1. Basisgedachte, zoals uiteengezet in de voorbereidende werken bij de wet van 19 juni 2019 houdende wijziging en invoering van bepalingen inzake betalingsdiensten in verschillende boeken van het Wetboek van Economisch Recht<sup>14</sup>

De betalingsdienstaanbieder is gehouden om structuren op te zetten of te organiseren binnen zijn onderneming waardoor betalingstransacties op een veilige manier kunnen plaatsvinden. In principe is het dan ook de betalingsdienstaanbieder die in de eerste plaats ter verantwoording moet worden geroepen voor het goed functioneren van het betalingsverkeer. Van de gemiddelde betaler kan immers niet verwacht worden dat hij een volledige kennis van dit technische proces heeft.

In de voorbereidende werken wordt uitdrukkelijk gesteld dat deze regeling in geval van twijfel in het voordeel van de betaler geïnterpreteerd moet worden.

### 2.8.3.2. Betwisting van betalingstransacties voor én na kennisgeving

Het Wetboek Economisch Recht maakt een onderscheid tussen transacties die hebben plaatsgevonden voor en na de kennisgeving van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van het betaalinstrument.

#### 2.8.3.2.1. Verplichting tot onverwijld kennisgeving

De betalingsdienstgebruiker is verplicht de betalingsdienstaanbieder of de door hem aangeduide entiteit (veelal Card Stop) onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van het betaalinstrument, van zodra hij dit heeft vastgesteld.<sup>15</sup>

Verder stelt de wet dat de betalingsdienstgebruiker alleen rechtzetting van niet-toegestane transacties zal kunnen verkrijgen indien de betalingsdienstgebruiker de betalingsdienstaanbieder onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutadatum

<sup>13</sup> Art. VII.44 WER.

<sup>14</sup> <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/3131/54K3131001.pdf>

<sup>15</sup> Art. VII.38 WER.

van de debitering of creditering kennis geeft van de bewuste transactie.<sup>16</sup> Dit betekent dat de betalingsdienstgebruiker na vaststelling van de fraude onverwijld kennis moet geven aan zijn financiële instelling. Stelt hij de fraude echter pas vast 13 maanden na de debitering (of later), dan zal hij de niet-toegestane transacties ten aanzien van de bank niet meer succesvol kunnen betwisten op basis van boek VII van het Wetboek Economisch Recht. Voorwaarde voor dit laatste is wel dat de betalingsdienstaanbieder zijn wettelijke informatieverplichtingen, met name het tijdig en correct informeren over de betalingstransacties en de betaalrekening, heeft vervuld.

Terzijde wijst Ombudsfin erop dat de betalingsdienstaanbieder er wettelijk toe gehouden is ervoor te zorgen dat de betaler te allen tijde (24/7)<sup>17</sup> deze kennisgeving kan doen. Bovendien stelt de wet dat de betaler deze kennisgeving kosteloos moet kunnen doen.<sup>18</sup> We merken op dat de betaler in de praktijk niet steeds de mogelijkheid heeft deze kennisgeving kosteloos te doen. Daarnaast stelt Ombudsfin vast dat de aangeduide entiteit die 24/7 bereikbaar is niet per se de entiteit is die verdere fraude kan voorkomen (bijvoorbeeld bij een frauduleuze installatie van een mobile app door de fraudeur).

### 2.8.3.2.2 Niet-toegestane betalingstransacties na kennisgeving

De betalingsdienstaanbieder is verplicht te beletten dat het betaalinstrument nog kan worden gebruikt, nadat de kennisgeving door de betaler gedaan is.<sup>19</sup>

Het Wetboek Economisch Recht voorziet uitdrukkelijk dat het gebruik van het verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigende betaalinstrument na kennisgeving geen financiële gevolgen voor de betaler kan hebben, tenzij de betalingsdienstaanbieder bewijst dat de betaler bedrieglijk gehandeld heeft. De betaler kan bijgevolg nooit aansprakelijk gesteld worden voor transacties die na de kennisgeving hebben plaatsgevonden.

<sup>16</sup> Art. VII.41 WER.

<sup>17</sup> Art. VII.189 WER voorziet dat de betalingsdienstaanbieder bij niet-naleving van deze verplichting alle gevolgen van het gebruik van het betaalinstrument door een niet-gerechtigde derde dient te dragen.

<sup>18</sup> Art. VII.39, 3° en 4° WER.

<sup>19</sup> Art. VII.39, 5° WER.

### 2.8.3.2.3 Niet-toegestane betalingstransacties voor kennisgeving

Wat de betwisting van niet-toegestane betalingstransacties, uitgevoerd voorafgaand aan de kennisgeving, betreft, dienen de hierna uiteengezette regels te worden gevolgd.

### 2.8.3.3 Sterke cliëntenauthenticatie

#### 2.8.3.3.1 Wettelijke regeling

Wanneer de betalingsdienstaanbieder van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, dient de betaler geen eventuele financiële verliezen te dragen, tenzij de betaler zelf frauduleus gehandeld heeft. In dergelijk geval kan de betaler dus niet aansprakelijk gesteld worden voor de niet-toegestane betalingstransactie.

Sterke cliëntenauthenticatie wordt door de wet gedefinieerd als een "authenticatie met gebruikmaking van twee of meer factoren die worden aangemerkt als "kennis" (iets wat alleen de gebruiker weet), "bezit" (iets wat alleen de gebruiker heeft) en "inherente eigenschap" (iets wat de gebruiker is) en die onderling onafhankelijk zijn, in die zin dat compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd."<sup>20</sup> Van zodra dat twee van voornoemde factoren gecombineerd worden, is sprake van een sterke cliëntenauthenticatie.

Ombudsfin stelt vast dat quasi alle online transacties sinds de inwerkingtreding van de Gedelegeerde Verordening van de Commissie van 27 november 2017 wat betreft technische reguleringsnormen voor sterke cliëntauthenticatie en gemeenschappelijke en veilige open communicatiestandaarden<sup>21</sup> op 14 september 2019<sup>22</sup> via sterke cliëntenauthenticatie dienen te verlopen.

De Verordening voorziet een aantal vrijstellingen van sterke cliëntenauthenticatie. Bekende voorbeelden waar geen sterke cliëntenauthenticatie moet worden toegepast,

<sup>20</sup> Art. 1.9, 33/16° WER

<sup>21</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0389&from=NL>

<sup>22</sup> De EBA voorziet wel in een opinie van 16 oktober 2019 een 'supervisory flexibility' tot en met 31 december 2020; zie <https://eba.europa.eu/eba-publishes-opinion-on-the-deadline-and-process-for-completing-the-migration-to-strong-customer-authentication-sca-for-e-commerce-card-based-payment>.

betreffen enerzijds elektronische betalingstransacties op afstand voor een bedrag kleiner dan 30 euro<sup>23</sup>, waarvoor bijvoorbeeld uitsluitend kaartnummer, vervaldatum en CVC-code gevraagd worden, en anderzijds contactloze betalingen onder de 50 euro waarvoor geen pincode vereist is<sup>24</sup>.

#### 2.8.3.3.2 Toepassing: frauduleuze installatie van een app

Bij de verschillende types internetfraude is het steeds mogelijk dat een fraudeur op frauduleuze wijze een applicatie van de bank, gelinkt aan het internetabonnement van het slachtoffer, downloadt op zijn eigen gsm. Na enkele gewone bankgegevens (zoals kaartnummer of digipassnummer), alsook met digipass gegenereerde codes onderschept te hebben, of nadat deze door het slachtoffer van de fraude op één of andere wijze aan hem (al dan niet bewust) zijn meegedeeld, slaagt de fraudeur erin hiermee de app, gelinkt aan de rekeningen van het slachtoffer, op zijn gsm te installeren. De installatie van de app gebeurt dus wel met sterke cliëntenauthenticatie.

Na installatie van de app kiest de fraudeur zelf een toegangscode van een bepaald aantal cijfers. Deze code is enkel gekend door de fraudeur en bruikbaar op diens gsm. Deze code geeft toegang tot de door de fraudeur op zijn gsm geïnstalleerde app, en wordt gebruikt om betalingen uit te voeren via deze app. Het slachtoffer kent deze code bijgevolg niet.

Na het downloaden en installeren van de app krijgt de fraudeur toegang tot de rekeningen van zijn slachtoffer. Via de app kan hij veelal de toepasselijke limieten aanpassen. Ook laten de apps van verscheidene banken het toe online betalingen uit te voeren door het louter scannen van een QR-code. Ombudsfin stelt vast dat de schade in deze dossiers vaak zeer hoog kan oplopen. Eenmaal de app geïnstalleerd is, kan de fraudeur naar hartenlust overschrijvingen en betalingen uitvoeren, totdat de toepasselijke limieten uitgeput zijn.

<sup>23</sup> Artikel 16 Gedelegeerde Verordening sterke cliëntenauthenticatie.

<sup>24</sup> Artikel 11 Gedelegeerde Verordening sterke cliëntenauthenticatie.

Ombudsfin twijfelt of voor betalingstransacties die de fraudeur uitvoert na installatie van de app voldaan is aan de voorwaarden van een sterke cliëntenauthenticatie. De fraudeur gebruikt hier immers voor de initiëring en bevestiging van transacties een op de eigen gsm geïnstalleerde app, die dus nooit in het bezit van het slachtoffer geweest is, en een door hemzelf aangemaakte code, die dus niet gekend is door het slachtoffer.

In de marge kan hier worden vermeld dat Ombudsfin er in dergelijke dossiers ook steeds op wijst dat de installatie van een app niet met hetzelfde gemak zou mogen kunnen gebeuren als het bevestigen van één betalingstransactie. Volgens de Gedelegeerde Verordening sterke cliëntenauthenticatie dient authenticatieapparatuur eerst te worden geactiveerd alvorens deze kan worden gebruikt.<sup>25</sup> Bijgevolg zou een app volgens Ombudsfin slechts mogen worden geactiveerd door de bank na een bijkomende specifieke actie van haar klant, waarbij zij zich ervan vergewist dat het haar klant zelf is die de activatie van de app aanvraagt. In dit kader kan eveneens worden verwezen naar de reeds besproken verplichting van de bank om structuren op te zetten of te organiseren waardoor de betalingstransacties op een veilige manier kunnen plaatsvinden.

#### 2.8.3.4 Basisregel: aansprakelijkheid van de betalingsdienstaanbieder na aftrek van een franchise van 50 euro

Wat de aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties voorafgaand aan de kennisgeving en niet verlopen via sterke cliëntauthenticatie betreft, voorziet de wet volgende basisregel: in principe rust het risico op de betalingsdienstaanbieder. In beginsel dient de betalingsdienstaanbieder het verlies te dragen.

De wet voorziet dat de betaler tot aan de kennisgeving het verlies slechts moet dragen tot een bedrag van ten hoogste 50 euro met betrekking tot alle niet-toegestane betalingstransacties die voortvloeien uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of uit het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument. De betaler draagt hier dus slechts een beperkt risico, namelijk een franchise van 50 euro.

<sup>25</sup> Artikel 25 Gedelegeerde Verordening sterke cliëntenauthenticatie.

Deze basisregel is uitsluitend van toepassing indien geen van de onder 2.8.3.5 en 2.8.3.6 besproken gevallen toepassing vindt.

### 2.8.3.5. Niet mogelijk de fraude voorafgaandelijk te detecteren

#### 2.8.3.5.1 Wettelijke regeling en toepassing

Het Wetboek Economisch Recht voorziet dat de betaler geen enkel verlies, dus ook geen franchise van 50 euro, dient te dragen indien het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld. Dit betekent dus dat als het slachtoffer van een fraudegeval het onrechtmatig gebruik van zijn betaalinstrument vooraf niet kon detecteren, hij niet aansprakelijk gesteld kan worden voor de fraude.

De voorbereidende werken bij de wet<sup>26</sup> stellen dat dit artikel bijvoorbeeld kan worden toegepast in gevallen van hacking en phishing van persoonlijke beveiligingsgegevens of een skimming van kaarten. Verder wordt verduidelijkt dat het “onrechtmatig gebruik” ook bijvoorbeeld gevallen dekt waarbij de betalingsgegevens ontvreemd zijn terwijl de betaler nog in het bezit is van zijn betaalinstrument (bijvoorbeeld bij phishing of cloning van het betaalinstrument).

De vraag naar de mogelijkheid tot het voorafgaandelijk detecteren van een fraudegeval moet worden beoordeeld rekening houdend met alle feiten. Het is bijgevolg niet zo dat een slachtoffer van bijvoorbeeld phishing automatisch beroep kan doen op deze bepaling uit de wet en bijgevolg geen enkel verlies zal moeten dragen. In het licht van de concrete omstandigheden zal eerst moeten worden nagegaan of betrokken bepaling al dan niet toepassing vindt. Indien deze bepaling niet van toepassing zou zijn, moet worden teruggevallen op de basisregel en dient een beoordeling van een eventuele grove nalatigheid te gebeuren<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/3131/54K3131001.pdf>

<sup>27</sup> Cf. *infra*, 2.8.3.6 Grove nalatigheid, fraude of opzet in hoofde van de betaler; art. VII.44 WER.

#### 2.8.3.5.2 Ongeacht grove nalatigheid

Onder 2.8.3.6 kan u lezen dat op de basisregel een uitzondering voorzien is voor gevallen van grove nalatigheid in hoofde van de betaler. De wet voorziet immers dat de betaler alle verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties dient te dragen indien de betaler deze heeft geleden doordat hij door grove nalatigheid bepaalde verplichtingen niet is nagekomen.

In de beperkte rechtsleer die heden voor handen is, stelt men dat het al dan niet bestaan van een grove nalatigheid in hoofde van het slachtoffer van de fraude in de hypothese dat de betaler de fraude voorafgaandelijk niet kon detecteren, geen rol speelt. Dit betekent dat wanneer betrokken wetsartikel (art. VII.44. §1, alinea 2.WER) van toepassing is, de betaler geen enkel verlies zal moeten dragen, ook wanneer hij grof nalatig is geweest. Dergelijke invulling blijkt ook uitdrukkelijk uit de wettekst, daar de wet bij deze hypothese geen expliciete uitzondering voorziet voor grove nalatigheid. Een andere invulling zou de inhoud van deze bepaling volledig uithollen.

Ombudsfin stelt vast dat de manier waarop het betrokken artikel in de wet is opgesteld (volgorde van de verschillende hypothesen) jammer genoeg in de praktijk ruimte laat tot interpretatie en verschillende toepassing. Zo stelt Ombudsfin vast dat de financiële instellingen het relevante lid van dit wetsartikel niet toepassen indien zij menen dat de klant grof nalatig is geweest. Zij menen dus dat de grove nalatigheid kan gelden als algemene uitzondering op alle bepalingen rond de aansprakelijkheidsverdeling. Ombudsfin meent dat ofwel rechtspraak verdere duidelijkheid zal moeten brengen, ofwel dat de wet zal moeten worden herschreven, ofwel dat de toezichtsinstanties verdere interpretatierichtlijnen zullen moeten opstellen. In ieder geval strookt dergelijke toepassing van de wet niet met het reeds vermelde principe dat deze regeling in geval van twijfel in het voordeel van de betaler geïnterpreteerd moet worden.

#### 2.8.3.5.3 Toepassing: frauduleuze installatie van een app

Hiervoor werd reeds uitgelegd dat fraudeurs er in verschillende gevallen in slagen op frauduleuze wijze een bancaire app te installeren op de eigen gsm, die vervolgens toegang geeft tot de rekeningen van het slachtoffer van de fraude.<sup>28</sup> Afhankelijk van de wijze waarop en de omstandigheden waarin de fraudeur de persoonlijke bancaire beveiligingsgegevens van zijn slachtoffer onderschept heeft, kan het slachtoffer gebeurlijk beroep doen op het wetsartikel volgens hetwelk hij geen enkel verlies dient te dragen indien hij de fraude niet voorafgaandelijk kon detecteren.

We hebben reeds vermeld dat een app volgens Ombudsfin slechts zou mogen worden geactiveerd door de bank na een bijkomende specifieke actie van haar klant, waarbij zij zich ervan vergewist dat het haar klant zelf is die de activatie van de app aanvraagt. De bank zou hiervoor bijvoorbeeld een sms of email met activatielink kunnen sturen naar de bij de bank gekende contactgegevens van de klant. Op die manier zou het steeds voor het slachtoffer mogelijk worden het onrechtmatig gebruik van zijn betaalinstrument voorafgaandelijk aan de niet-toegestane betalingstransacties te detecteren. Zonder actief optreden van het slachtoffer zou de fraudeur in dergelijk geval immers geen transacties via dergelijke app kunnen uitvoeren.

Ombudsfin is van mening dat een mail of sms met loutere mededeling dat een nieuwe app geïnstalleerd werd en met uitleg hoe betrokken app opnieuw kan worden verwijderd, niet volstaat.

<sup>28</sup> Cf. supra, 2.8.3.3.2 Toepassing: frauduleuze installatie van een app.

#### 2.8.3.6 Grove nalatigheid, fraude of opzet in hoofde van de betaler

Indien de hypothese besproken onder 2.8.3.5. niet van toepassing is, moet worden teruggevallen op de basisregel. Zoals reeds vermeld, is op de basisregel een uitzondering voorzien voor gevallen van grove nalatigheid in hoofde van de betaler.

Indien de betaler verlies ten gevolge van niet-toegestane betalingstransacties geleden heeft doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid bepaalde verplichtingen niet is nagekomen, dient hij, in tegenstelling tot hetgeen voorzien wordt door de basisregel, alle verliezen te dragen.

##### 2.8.3.6.1 Beoordeling grove nalatigheid

Het Wetboek van Economisch Recht maakt duidelijk aan welke verplichtingen de betaler niet met grove nalatigheid mag verzaken, opdat hij kan voorkomen alle verliezen ten gevolge van niet-toegestane betalingstransacties te moeten dragen:

- De betaler dient het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn te gebruiken. Deze voorwaarden worden contractueel vastgelegd. Ze moeten objectief, niet-discriminerend en evenredig zijn. De voorbereidende werken<sup>29</sup> bij de wet verduidelijken dat dit laatste vooral de bepalingen tot het veilig bewaren van de betaalinstrumenten en de persoonlijke beveiligingsgegevens betreft.
- De betaler is verplicht de betalingsdienstaanbieder of de door hem aangeduide entiteit onverwijld op de hoogte te brengen, van zodra hij het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van zijn betaalinstrument vaststelt.
- Teneinde voorgaande verplichtingen na te leven, dient de betalingsdienstgebruiker alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van het betaalinstrument en de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. Dit van zodra hij het betaalinstrument ontvangen heeft.

<sup>29</sup> <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/3131/54K3131001.pdf>

Indien de betaler met grove nalatigheid één of meer van voormelde verplichtingen niet zou nakomen, is hij gehouden het verlies uit niet-toegestane betalingstransacties integraal te dragen.

Het Wetboek Economisch Recht geeft ook meer uitleg over de wijze waarop het begrip “grove nalatigheid” moet worden ingevuld. Zo bepaalt de wet dat voor de beoordeling van de nalatigheid rekening moet worden gehouden met het geheel van de feitelijke omstandigheden.

Verder bepaalt de wet dat volgende gedragingen onder andere als grove nalatigheid beschouwd dienen te worden:

- Het feit, voor de betaler, zijn gepersonaliseerde veiligheidsgegevens, zoals zijn identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren, en met name op het betaalinstrument of op een voorwerp of een document dat de betaler bij het instrument bewaart of met dat instrument bij zich draagt.
- Het feit van de betalingsdienstaanbieder, of de door laatstgenoemde aangeduide entiteit, niet onverwijld in kennis te hebben gesteld van het verlies of de diefstal.

Onderscheid moet worden gemaakt tussen een onachtzaamheid en een grove nalatigheid. In de overwegingen bij PSD II staat uitdrukkelijk vermeld dat een grove nalatigheid meer dan louter een nalatigheid dient in te houden. Het moet gaan om gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont.

### 2.8.3.6.2 Bewijslast

Het Wetboek Economisch Recht bepaalt dat de bewijslast inzake bedrog, opzet of grove nalatigheid aan de betalingsdienstaanbieder toekomt. Verder stelt de wet dat het gebruik van het betaalmiddel met de code die enkel door de betalingsdienstgebruiker gekend is geen voldoende vermoeden vormt van nalatigheid vanwege deze laatste. Zoals vermeld, voorziet de wet dat het gebruik van een betaalinstrument, dat door de betalingsdienstaanbieder is geregistreerd, op zichzelf niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijst dat de betalingstransactie door de betaler is toegestaan of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van de verplichtingen niet is nagekomen.<sup>30</sup> Verder dient de betalingsdienstaanbieder sinds 9 augustus 2018 ondersteunend bewijs te leveren om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.<sup>31</sup>

<sup>30</sup> Cf. supra, 2.8.1.2 Bewijslast: is de transactie al dan niet toegestaan?

<sup>31</sup> Art. VII.42 WER.



Inhoudtafel

1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

## 2.9. FOCUS OP FRAUDE – FRADESCENARIO'S EN STOP-TIPS

### 2.9.1. MICROSOFT



2.9.2 2DEHANDS.BE



# WARNING!

**TIPS**

- Verkoop op een 2dehandswebsite niets aan een koper die de levering en betaling via Fedex, DPD, UPS of een andere pakjesdienst wil regelen.
- Verkoop ook niets aan een koper die uw betrouwbaarheid wil controleren aan de hand van handelingen via uw digipas.
- Een koper op 2dehands die meteen méér bieden dan de prijs, moet uw wantrouwen opwekken.

Inhoudtafel

1. Ombudsfijn in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

### 2.9.3. VERVANGEN KAARTLEZER/DIGIPAS

Bob ontvangt een sms van de bank dat hij dringend zijn kaartlezer moet vervangen. Bob kan meteen het nodige doen door een link te volgen.

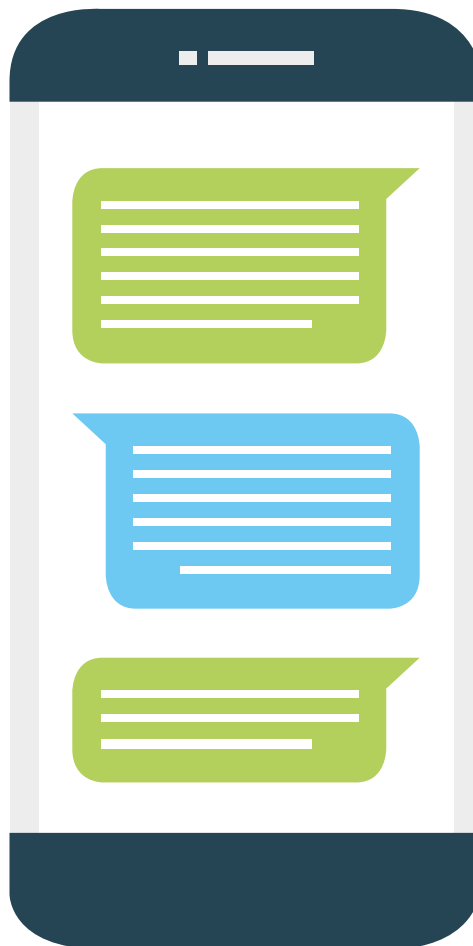
Bob vindt het vreemd een sms te ontvangen want de bank kent zijn GSM-nummer niet, maar klikt toch op de link uit vrees dat hij niet meer zou kunnen internetbankieren indien hij de instructies niet zou volgen.



Wat hij niet beseft, is dat het om een nagemaakte website gaat en dat zijn gegevens door een fraudeur achter de schermen worden opgevist. De fraudeur slaagt erin aan de hand van de opgeviste gegevens een mobile banking app, gelinkt aan de rekeningen van Bob, te installeren op zijn eigen mobiele telefoon.



De fraudeur heeft nadien dus vrijgeleide om via de mobile banking app verschillende verrichtingen uit te voeren vanuit verschillende rekeningen.



Bob volgt de link en komt terecht op het internetbankierenplatform van de bank – of dat denk hij.

Hij vult de gevraagde gegevens in over zijn kaartlezer en gebruikt zijn kaartlezer om 1 of meerdere codes te genereren, zoals gevraagd op het scherm.



Bob is slachtoffer geworden van phishing, met zeer verregaande gevolgen (door de installatie van de mobile banking app).



Tips:

- Verwijder meteen elke mail of sms die komt van een bank waarbij u geen klant bent.
- Ga nooit in op verzoeken via mail of sms tot vernieuwing van bankkaarten, kaartlezers, updaten gegevens,... Verwijder het bericht meteen en/of contacteer uw bank.
- Wanneer u een bericht ontvangt over een gevestigde domiciliëring, volg nooit een link in dat bericht om deze te betwisten.

2.9.4. DUBBEL BETAALDE FACTUUR

Kim ontvangt een sms van haar leverancier dat zij een factuur 2 keer heeft betaald. Indien zij een link volgt, kan zij daar enkele bancaire gegevens invullen om 1 betaling terug te ontvangen.

Achteraf bekijkt Kim haar rekeningen en ziet zij dat er verschillende bedragen van haar rekeningen zijn gegaan. Ze heeft geen enkel bedrag ontvangen. De dubbel betaalde factuur was een list van een fraudeur.



**Ze is slachtoffer geworden van phishing in een eerste fase en vishing in een tweede fase.**

John: Ok, nu lijkt het in orde te zijn. U zult het bedrag snel zien verschijnen op uw rekeningen. Goede dag nog.

Kim stemt in om te proberen met een andere kaart en geeft opnieuw de door de digipas verkregen code door aan John.



John: Dank u wel. Oeps, te snel geweest. Opnieuw niet in orde. We zullen het nog één keer doen. Je kan ook eventueel eens proberen met een andere kaart?

Kim vindt het een beetje vreemd dat het niet is gelukt, maar gaat toch akkoord nogmaals te proberen. Ze volgt opnieuw de instructies en geeft de verkregen code door aan John.

Kim kan zich niet herinneren dat zij een factuur 2 keer heeft betaald, maar verifieert niets, volgt de link en vult de gegevens in.

Nadien krijgt Kim telefoon van de leverancier, John.



John: Bedankt om uw gegevens in te vullen voor de terugbetaling van dat ene bedrag. Ik zie hier echter dat er jammer genoeg iets is fout gelopen. Zullen we de procedure anders samen doorlopen? Neem uw kaart en digipas al bij de hand.

Kim: Ok, goed. We doorlopen het samen.

John geeft instructies aan Kim zodat zij weet wat ze moet ingeven in haar digipas.



John: Lukt het? Je mag mij de cijfers doorgeven die op uw digipas verschijnen.

Kim: OK. Hierbij de cijfers 123 456.

John: Dank u wel. Oei, ik krijg opnieuw een foutmelding. We zullen het nogmaals moeten doen. Dan komt het wel in orde.

**Tips:**

- Voor het ontvangen van een betaling is het gebruik van een digipas nooit nodig! Als iemand u dat toch vraagt, stop meteen uw handelingen of de communicatie.
- Wanneer u een mail of sms van uw leverancier of een overheidsdienst ontvangt over een dubbel betaalde of onbetaalde factuur, volg dan nooit een link of gebruik nooit uw digipas.

Inhoudtafel

1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

### 2.9.5. MULES/MUILEZELS

16-jarige Kim wordt via Facebook benaderd door een persoon John die Kim warm maakt om snel geld te verdienen zonder al te veel inspanningen. Het enige wat Kim moet doen, is haar rekeningnummer, bankkaart en pincode bezorgen aan John. Daarna volgt de betaling van het beloofde "loon".



Kim gaat erop in; ze ziet dat beetje extra geld wel zitten.



**!**  
Kim heeft gehandeld als muilezel. Kim kan strafrechtelijk vervolgd worden. Ook de ouders kunnen ter verantwoording worden geroepen.

Eens John de kaart in handen heeft, verluist hij frauduleus verkregen geld via de rekening van de minderjarige. Ofwel stort hij bedragen verder door vanaf die rekening ofwel haalt hij de bedragen cash af met de bankkaart van de minderjarige.



**ALERT!**

**TIPS**

Wordt u benaderd door een derde persoon op Facebook/Instagram, aan de schoolpoort of op de locatie van uw hobby die u extra geld belooft in ruil voor bancaire gegevens en uw bankkaart, stop dan meteen het gesprek. Ga hier zeker niet op in. Indien u hieraan meewerkt, kunt u zich schuldig maken aan strafrechtelijk vervolgbare feiten.

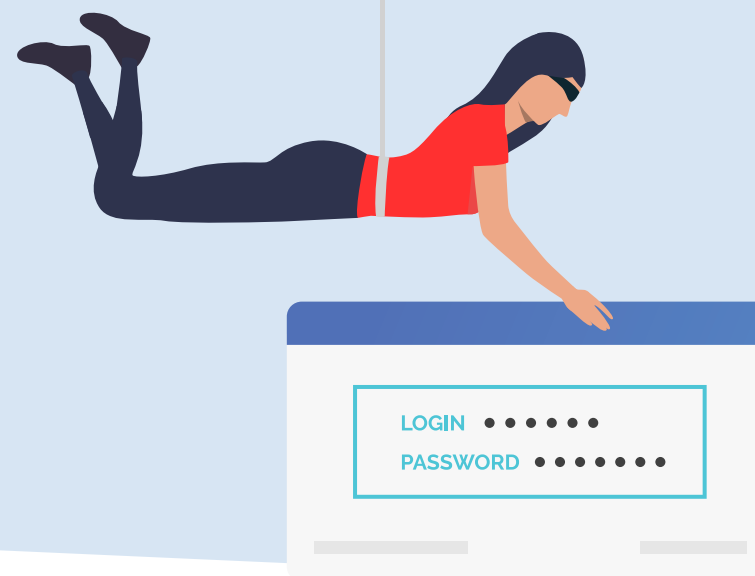
## 2.10. FOCUS OP FRAUDE – ALGEMENE AANBEVELINGEN AAN CONSUMENTEN EN AAN SECTOR

### Algemene antifraudeaanbevelingen aan de consumenten:

- Consulteer regelmatig [safeonweb.be](http://safeonweb.be). Daar vindt u heel veel nuttige tips en waarschuwingen over alle gekende fraudepraktijken op het internet.
- Controleer steeds het volledige mailadres of de volledige URL van een website. De kleinste schrijffouten of het gebruik van atypische domeinnamen of mailadressen wijzen op fraude.  
Bij de minste twijfel, stop uw handelingen of de communicatie en doe de nodige verificaties via extra opzoeken.
- Wanneer iets te mooi lijkt om waar te zijn, dan is het waarschijnlijk ook te mooi om waar te zijn en is het dus fraude. Laat u niet verleiden en stop de communicatie of handelingen.
- Wanneer u uw digipas gebruikt, doet u per definitie een actie of een verrichting op uw rekening.
- Aan de hand van codes (aangemaakt door uw digipas) kan een fraudeur van op afstand betalingen doen, overschrijvingen doen via uw homebanking of zelfs uw banking app installeren op zijn persoonlijke smartphone. Communiceer dus nooit codes, aangemaakt door uw digipas, aan een derde.
- Gebruik nooit uw digipas wanneer u een betaling moet ontvangen. Daarvoor is een digipas nooit nodig.
- De toetsen en tekst op uw digipas vertellen u al heel veel over de handelingen die u aan het doen bent. Op de knoppen staat niet voor niets “Buy”, “Sign”, “Identify”, “M1 = Identify = Appli 1”, “M2 = Sign = Appli 2”. Wees u bewust van wat u doet en lees ook de tekst die eventueel verschijnt op uw digipas.

### Algemene antifraudeaanbevelingen aan de sector:

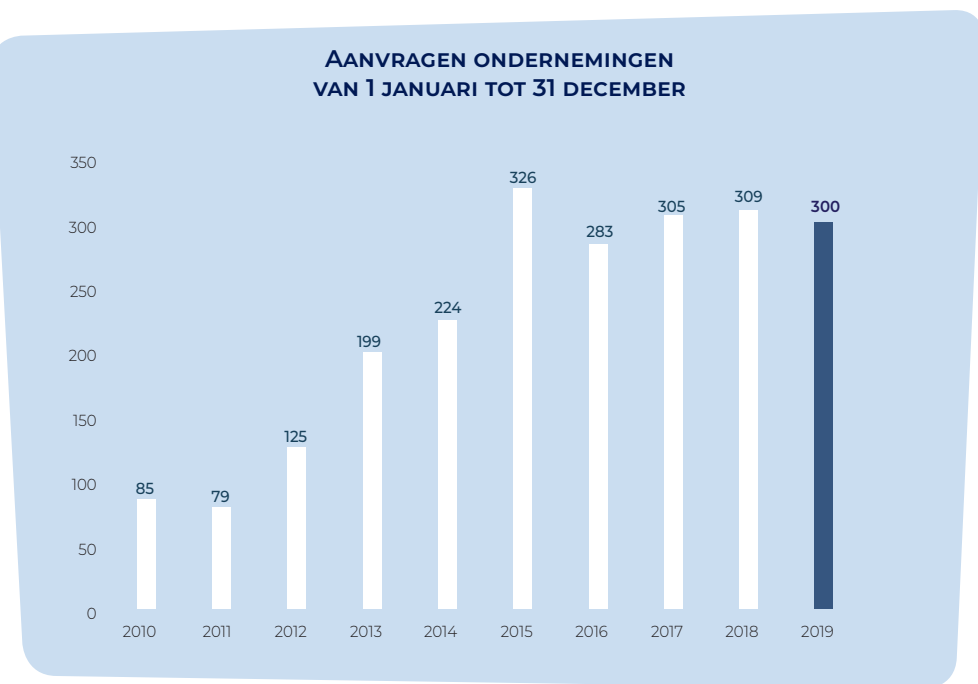
- Voorzie kennisgevings-, blokkerings- en recuperatieprocedures die zijn aangepast aan de snelheid waarmee verrichtingen momenteel worden uitgevoerd.
- Doe meteen na een melding van fraude het nodige om de fondsen te trachten te recupereren.
- Zet adequate monitoringssystemen op om frauduleuze verrichtingen te onderscheppen en tegen te houden.
- Voorzie een bijkomende handeling van de klant zelf ter activering van de app, als bijkomende stap na het installeren van de mobile banking app.
- Leg de klanten goed uit hoe het betalingsmechanisme werkt en wat de impact is van het gebruik van de digipas.



### 3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

#### 3.1. BEPERKTE DALING AANTAL AANVRAGEN

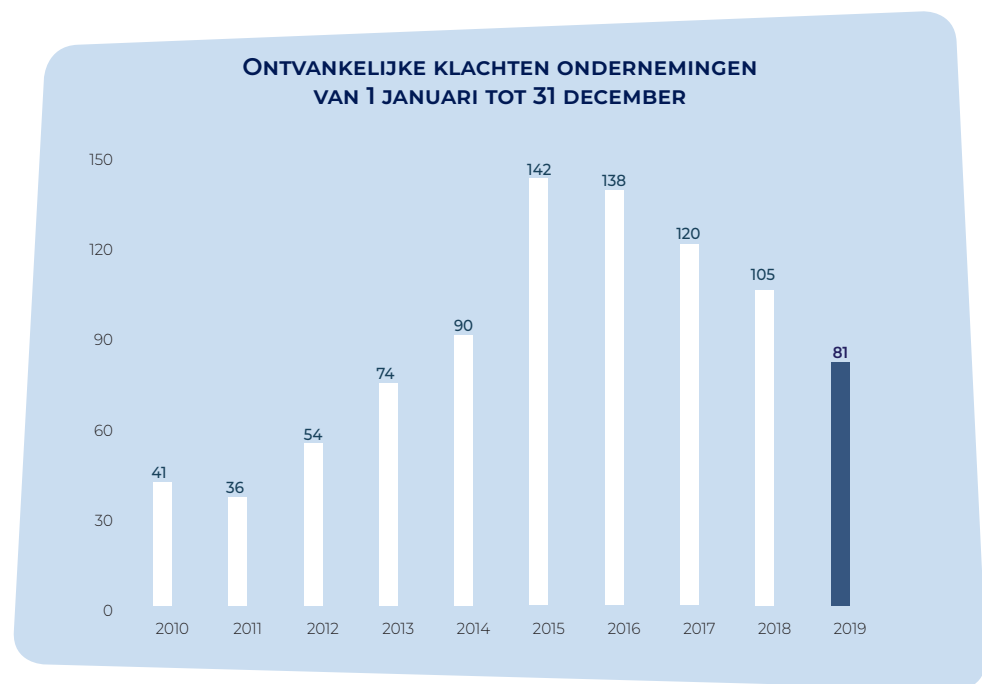
In 2019 ontving Ombudsfijn in totaal 300 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 309 aanvragen in 2018. Dit is een daling van 9 dossiers of 2,9%.



299 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 1 aanvraag louter een vraag om informatie was.

#### 3.2. GROTERE DALING VAN DE ONTVANKELIJKE KLACHTEN

In 2019 registreerde Ombudsfijn 81 aanvragen van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 105 aanvragen in 2018, wat een daling betekent van 24 dossiers of 22,9%.



### 3.3. RESULTATEN VAN DE IN 2019 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN ONDERNEMINGEN: STIJGING VAN HET AANTAL OPGELOSTE DOSSIERS!

De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2019 behandeld en afgesloten werden. In deze resultaten zitten dus ook een aantal klachten die reeds in 2018 aan Ombudsfijn werden voorgelegd, maar die pas in 2019 werden behandeld en afgesloten.

Het gaat in totaal om 87 dossiers.

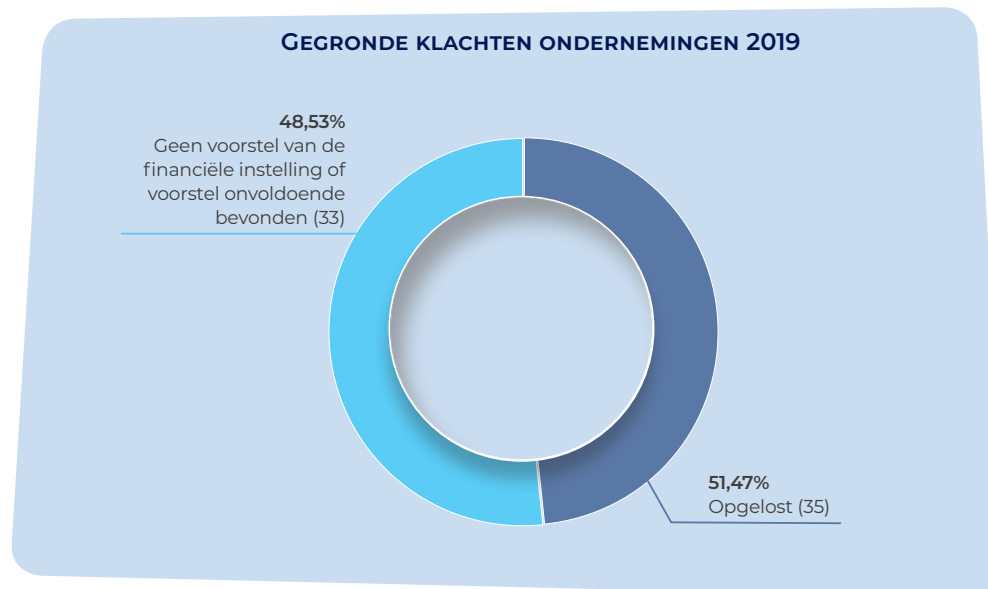
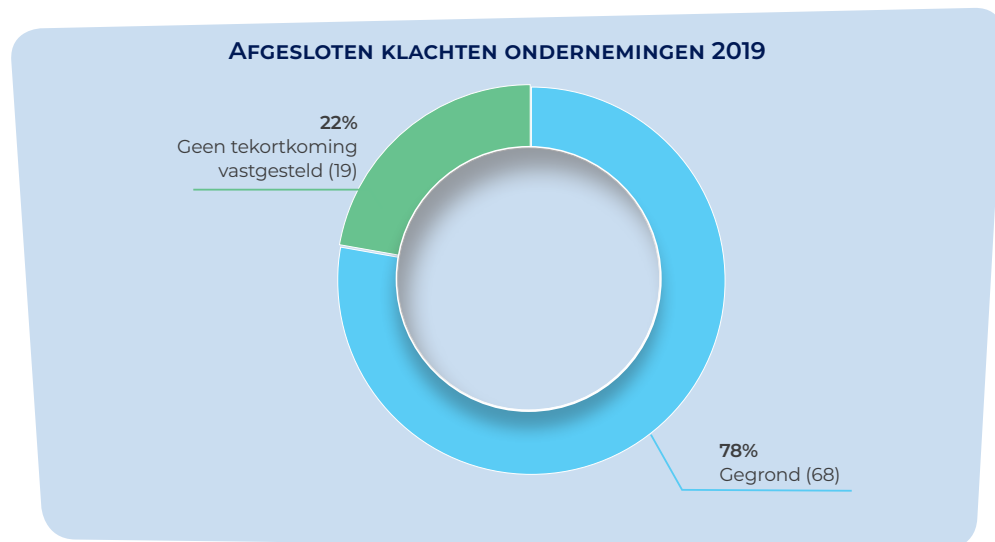
In 68 dossiers (of 78,5 %) achtte Ombudsfijn de klacht gegrond (m.a.w. vatbaar voor onderhandelingen) op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

In 19 dossiers (of 21,8%) kon Ombudsfijn geen tekortkoming in hoofde van de financiële instelling vaststellen. In deze dossiers werd de nodige toelichting aan de onderneming gegeven zodat die kon begrijpen waarom Ombudsfijn tot dit besluit kwam en waarom er dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

In de 68 dossiers (78,2%) die als gegrond werden beschouwd, heeft Ombudsfijn verder onderhandeld. Dit leidde in 35 dossiers (51,5 % van de gegronde dossiers) tot een minnelijk akkoord. Hiertegenover staat dat in 33 dossiers (48,5 %) geen oplossing werd bereikt.

In vergelijking met 2018 is er een stijging in de opgeloste dossiers! Dit is een positieve evolutie.

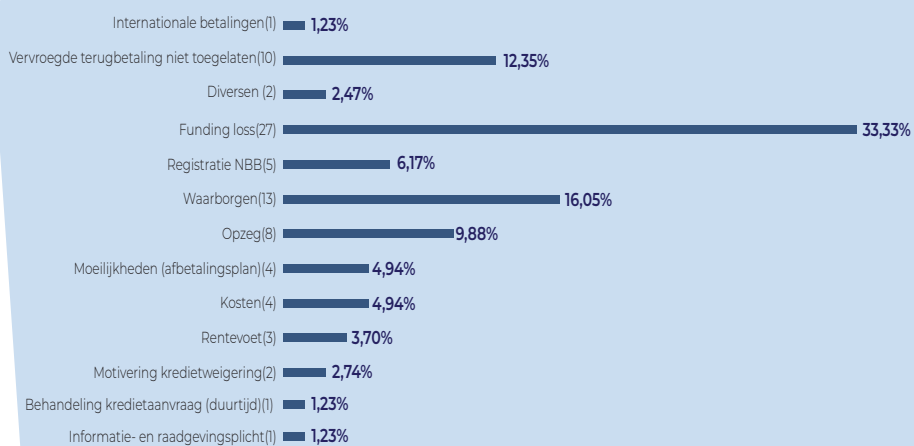
Zoals voorgaande jaren had ook in 2019 het merendeel van de klachten betrekking op de vervroegde terugbetaling en funding loss- problematiek of op de tegenhanger hiervan: het verbod op de vervroegde terugbetaling. De analyse van Ombudsfijn van de kredietovereenkomsten verschilt van de zienswijze van de banken. In 2019 kon in een groter aantal dossiers tot een akkoord tussen partijen gekomen worden.





### 3.4. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN

Voor elk ontvankelijk dossier wordt het voorwerp van de klacht genoteerd.



De meeste ontvankelijke klachten hadden betrekking op de funding loss, namelijk 27 dossiers (33,33%) van de 81 ontvankelijke dossiers.

Hierbij moeten ook de dossiers met als thema 'vervroegde terugbetaling niet toegelaten' gevoegd worden, aangezien het om dezelfde problematiek gaat, namelijk de vervroegde terugbetaling van een professioneel krediet. Het gaat hier om 10 dossiers (12,35%).

In totaal gaat het dan om 37 dossiers (45,68%).

In vergelijking met 2018 is het aantal dossiers met betrekking tot deze 2 thema's nagenoeg gehalveerd: 37 dossiers tegenover nog 67 in 2018. Er wordt aangenomen dat de banken in meer dossiers met de kredietnemers onderhandelt en zo tot een oplossing kan komen.

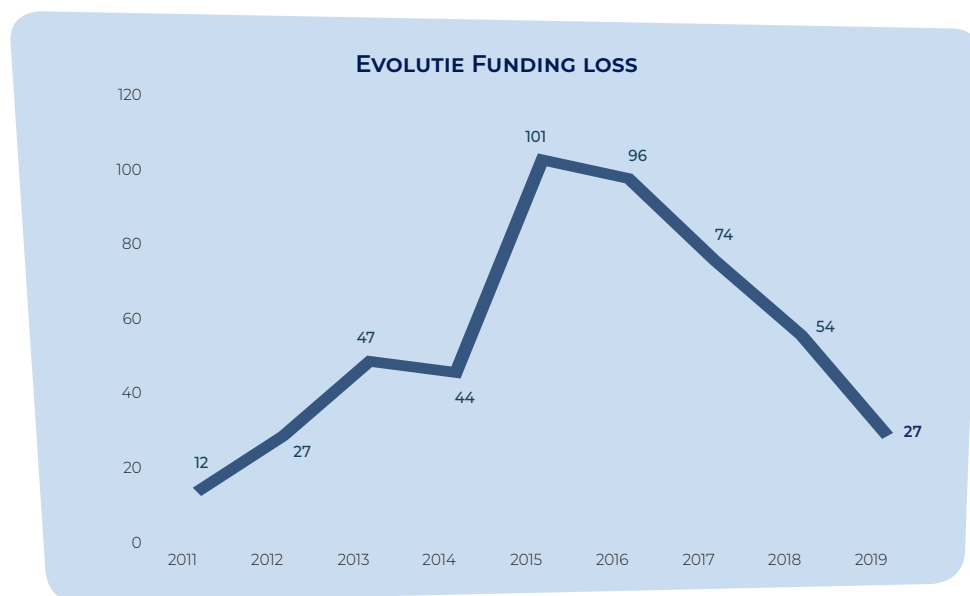
Sinds een 3-tal jaren daalt het aantal klachten over de *funding loss*. De dalende trend zet zich ook in 2019 door. Toch blijft dit het belangrijkste thema van de klachten van ondernemingen.

Een ander groter thema blijven de waarborgen.

“  
Aantal klachten over funding loss  
gehalveerd ”

### Belangrijke daling van de klachten over *funding loss*

De grafiek hieronder geeft de evolutie weer van het aantal klachten in verband met *funding loss* die aan de ombudsdienst werden voorgelegd. In 2019 werd een aanzienlijk daling van het aantal ingediende klachten vastgesteld.



### Resultaten behandelde dossiers met betrekking tot de thema's *funding loss* en vervoegde terugbetaling niet toegestaan.

In 2019 werden in totaal 33 dossiers in verband met *funding loss* behandeld en afgesloten door Ombudsfijn.

In 1 dossier werd geoordeeld dat de klacht niet gegrond was, terwijl de klacht in 32 dossiers wel als gegrond werd beschouwd.

In 6 van de 32 gegronde dossiers (19%) werd een minnelijk akkoord bereikt, maar in 26 dossiers (of 81%) was er geen voorstel van de bank tot beperking van de *funding loss*, of was er een voorstel dat door de ondernemer als onvoldoende werd beschouwd.

Voor wat de dossiers betreffende de niet toegelaten vervoegde terugbetaling, liggen de resultaten in dezelfde lijn: Van de 10 behandelde dossiers werden er 2 opgelost en de 8 overige dossiers niet.

#### Besluit:

Er is een duidelijke evolutie voor wat het aantal klachten met betrekking tot dit thema vast te stellen. Deze vielen in 2019 terug tot ongeveer de helft van het aantal dossiers in 2018. De resultaten van de klachten die behandeld werden, liggen echter nog steeds in de lijn van de vroegere tendens: in het overgrote deel van de behandelde dossiers kon geen minnelijk akkoord tussen partijen bereikt worden.

## Bespreking van een aantal thema's

### 1-Funding loss

De *funding loss* is de wederbeleggingsvergoeding die gevraagd wordt van de kredietnemer bij vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet. Concreet gaat het om het geactualiseerde verschil tussen de som van al de contractuele interesten die normaalgezien nog betaald zouden worden in het kader van het krediet en de creditinteresten op de vervroegd terugbetaalde som berekend aan een referentierentevoet, doorgaans een interbankenrentevoet, verhoogd of verlaagd met een marge. Gezien de zeer lage interbankenrentevoet van de laatste jaren, kan het bedrag van de *funding loss* hoog oplopen.

Ook in 2019 hadden de meeste klachten betrekking op de problematiek van de vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet en het aanrekenen van een *funding loss*.

De juridische discussie aangaande de *funding loss* die reeds jaren aansleept, betreft de toepassing van het artikel 1907bis Burgerlijk Wetboek (BW). Dit artikel beperkt de wederbeleggingsvergoeding die gevraagd wordt bij een vervroegde terugbetaling tot 6 maanden interest. Het artikel is van dwingend recht. Het artikel is echter alleen van toepassing op 'leningen op interest'. Volgens de banken waren hun investeringskredieten geen leningen, maar kredietopeningen.

De actuele rechtspraak bevestigt dat investeringskredieten als lening op interest kunnen gekwalificeerd worden indien de overeenkomsten de kenmerken van een lening vertonen. Een belangrijk kenmerk om een krediet als een lening te kwalificeren is het 'gebrek aan vrijheid' in hoofde van de kredietnemer is. Hierbij wordt vooral gekeken naar de vrijheid om de fondsen op te nemen en om het kapitaal terug te betalen.

Bij een investeringskrediet moeten de fondsen veelal in een beperkte opnemingsperiode worden opgenomen. Een standaardperiode is dikwijls 9 maanden, maar de voorziene periode kan ook korter zijn of langer ingeval van constructie- of renovatiewerken aan een onroerend goed. De fondsen mogen enkel gebruikt worden voor het opgegeven doel van het krediet.

De kredietnemer dient kapitaal en interesten met periodieke betalingen terug te betalen volgens een aflossingstabel opgesteld door de bank.

In al deze situaties gaan de rechters de kredieten veelal als 'leningen' kwalificeren, gezien het gebrek aan vrijheid in hoofde van de kredietnemer. In dat geval is artikel 1907bis BW van toepassing.

In 2019 verminderde het aantal klachten over *funding loss* in grote mate.

Bij een aantal banken voorzien de kredietvoorwaarden dat vervroegde terugbetaling niet toegelaten is. Gedurende vele jaren hebben deze banken dit verbod niet ingeroepen en de vervroegde terugbetaling toch aanvaard, mits de betaling van een *funding loss*. Teneinde de discussie over het aanrekenen van een *funding loss* te vermijden, hebben sommige banken beslist om zich voortaan te houden aan het contractueel verbod op vervroegde terugbetaling. Indien er geen vervroegde terugbetaling gebeurt, wordt er ook geen *funding loss* aangerekend.

Een aantal kredietnemers hekelden deze beslissing van de banken en menen dat dit als rechtsmisbruik kan beschouwd worden.

Voor de wet van 21.12.2013 op de financiering van de KMO's, konden de banken contractueel nog een verbod op vervroegde terugbetaling voorzien. De geciteerde wet voorziet een recht op vervroegde terugbetaling, zodat dit sinds 10.01.2014 niet meer mogelijk is.

In de dossiers waarin dezelfde onderneming enkele jaren geleden wel vervroegd mocht terugbetalen (mits betaling van een *funding loss*) en thans niet meer, meent Ombudsfin dat de bank 'afstand van recht' gedaan heeft om zich nog te beroepen op het verbod op vervroegde terugbetaling.

## 2 -Waarborgen

Het 2<sup>de</sup> grootste thema blijven de waarborgen bij de professionele kredieten.

Een deel van deze klachten betrof verzoeken om een gestelde waarborg vrij te geven. Sinds de aanpassing van de wet van 21.12.2013 op de financiering van KMO's in 2017, zijn de banken verplicht om elke weigering van een vrijgave van een waarborg schriftelijk te motiveren. In deze dossiers kijkt Ombudsfin onder meer de concrete kredietsituatie na, dus welke waarborgen er staan tegenover de nog lopende kredieten.

Eén dossier had betrekking op de situatie waarbij de bank aanvankelijk over 3 borgen beschikte, maar na verloop van tijd 2 van de 3 borgen bevrijd had, zodat er slechts één borg overbleef. De overblijvende borg meende dat hij door de actie van de bank in een slechtere situatie terechtgekomen was en vroeg dat hij ook zou bevrijd worden. Ombudsfin bevestigde dat de borg zich kon beroepen op artikel 2037 van het Burgerlijk Wetboek dat stelt dat de borg bevrijd is wanneer hij door toedoen van de schuldeiser niet meer in de rechten, hypotheek en voorrechten van die schuldeiser kan treden. De bank volgde deze analyse niet.

Verder waren er opnieuw klachten met betrekking op het omzetten van een hypothecair mandaat in een hypothecaire inschrijving. De klachten zijn veelal het gevolg van het feit dat de beslissing om het mandaat om te zetten vooraf niet wordt gecommuniceerd naar de klant toe. Het debiteren van de kosten van de omzetting wordt in deze gevallen als zeer agressief door de klant ervaren. Ombudsfin is voorstander van een meer open overleg met de kredietnemer, zodat dergelijke onaangename verrassing kan voorkomen worden.

## 4. FIN-NET: GRENSOVERSCHRIJDENDE KLACHTEN

### 4.1. FIN-NET



Ombudsfin maakt deel uit van FIN-NET, het Europese netwerk voor de oplossing van grensoverschrijdende geschillen in verband met financiële diensten.

FIN-NET ziet toe op de samenwerking tussen de bemiddelingsdiensten van de financiële sector van het merendeel van de EU-lidstaten met het oog op de regeling van grensoverschrijdende geschillen. Voor België is behalve Ombudsfin ook de Ombudsman voor de verzekeringen lid van het FIN-NET-netwerk.

Meer uitvoerige informatie over FIN-NET is beschikbaar op de website van de Europese Commissie: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_nl](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_nl).

### 4.2. PROCEDURE

Indien bij Ombudsfin een dossier aanhangig wordt gemaakt dat bestemd is voor de ombudsdienst van een andere EU-lidstaat die bij FIN-NET aangesloten is, stuurt de dienst dat dossier naar de bevoegde instantie, op voorwaarde dat het voldoende gedocumenteerd is. Is het dossier onvolledig, dan zal Ombudsfin de contactgegevens van de bevoegde instelling meedelen.

Ieder land heeft zijn bijzonderheden en zijn eigen structuren voor alternatieve geschillenregeling. Toch is het in sommige gevallen niet mogelijk om naar een Europese collega te verwijzen. Sommige landen beschikken niet over een organisatie zoals Ombudsfin, die algemeen bevoegd is voor bankzaken. In sommige landen, zoals Frankrijk, is de bevoegde instantie ondergebracht binnen de financiële instelling, zonder enige mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij een onafhankelijke instantie. In dergelijk geval behoort het interne organisme niet tot FIN-NET, maar zal Ombudsfin de verzoeker toch trachten door te verwijzen naar de juiste interne klachtendienst van de instelling.

### 4.3. PRAKTISCHE VOORBEELDEN

In 2019 heeft Ombudsfin 3 dossiers ontvangen waarbij gebruik werd gemaakt van de FIN-NET procedure. In de dossiers waren een Nederlandse, een Portugese en een Spaanse financiële instelling betrokken.

## 5. SAMENWERKING

### 5.1. BELGIË

#### 5.1.1. CONSUMENTENOMBUDSDIENST

De Ombudsman in financiële geschillen is lid van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst, die werd opgericht door de wet van 4/04/2014 en als taak heeft:

- de consumenten in te lichten over de mogelijkheden voor een buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- de klachten in ontvangst te nemen en ze ofwel door te sturen naar de bevoegde entiteit, ofwel zelf te behandelen;
- tussen te komen in de behandeling van de klachten waarvoor geen enkele gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Ombudsfin is een gekwalificeerde entiteit in de zin van de wet en blijft bevoegd op het domein van bank- beleggings-, krediet- en betalingsdiensten.

#### 5.1.2. POOL

Ombudsfin maakt deel uit van “Permanent Overleg Ombudslui”, POOL. Dit groepeert de openbare en privébemiddelaars die de basisprincipes van de functie van ombudsman hebben onderschreven.

Indien een consument zich tot een ombudsman wendt die niet bevoegd is om zijn probleem te regelen, zal laatstgenoemde ervoor zorgen dat het geschil wordt voorgelegd aan de bevoegde ombudsman.

Meer uitvoerige informatie over POOL is beschikbaar op de site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

#### 5.1.3. BELMED

Ombudsfin is aangesloten bij Belmed.

Belmed is een digitaal portaal, opgericht door de FOD Economie, over alternatieve geschillenregeling in België. Belmed is een digitaal portaal, opgericht door de FOD Economie, dat volledige informatie biedt over bestaande bemiddelingsinstanties en de wijze waarop een geschil in der minne geregeld kan worden. Er kan online een bemiddelingsaanvraag ingediend worden via onderstaande website: <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/belmed-uw-partner-alternatieve>

## 5.2. EUROPA

### 5.2.1. FIN-NET

Ombudsfin neemt actief deel aan de twee FIN-NET-vergaderingen die de Europese Commissie elk jaar organiseert.

Voor bijkomende toelichting, wordt verwezen naar hoofdstuk 4 “FIN-NET: grensoverschrijdende klachten”.

### 5.2.2. ODR

Het ODR-platform is een platform dat in 2016 in het leven werd geroepen door de Europese Commissie en bestemd is voor consumenten en professionelen die online-verrichtingen doen binnen de EU.

De bedoeling is om particulieren gratis te helpen om een klacht op te lossen over goederen of diensten die zij online kochten binnen de EU, zonder het gerecht te moeten inschakelen. In sommige landen is het ook mogelijk om als professioneel een klacht in te dienen tegen een consument.

(<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.complaints.odrList>)

## 5.3. INTERNATIONAAL

Ombudsfin is lid van INFO, het International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, dat, op wereldniveau, alle diensten voor alternatieve geschillenregeling op het financiële domein groepeerd.

Voor meer informatie: [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org).

In 2019 nam de Ombudsman deel aan de INFO Conference die plaatsvond in Zuid-Afrika. Het programma :

#### Day 1 – Monday 30 September 2019:

- The fundamental principles of Ombud schemes: critical evaluation & application of the effective approaches
- The new approach to consumer protection and regulation of Ombuds schemes in SA
- Hot topics – discussing the latest hot topics per industry sector
- Learnings from Ombud schemes that went through a merger / consolidation process: A panel discussion with Ireland & Australia
- Consumer financial education
- Communication for Ombud schemes – Expert speaker & panel discussion

#### Day 2 – Tuesday 1 October 2019:

- Hot topic: the challenges affecting established schemes / the challenges faced by new schemes
- The advent of ‘Robo-advice’ & the impact on Ombuds & complaints
- The benefits of different structures to resolve complaints i.e. small groups / triage system / panel decisions / teams / single case handler from start to end
- Bench-marking performance for an Ombudsman
- Expert advice on what to expect from innovation in the Fintech space
- Complaints arising from the application of Fintech – What are the implications for Ombud schemes?

#### Day 3 – Wednesday 2 October 2019:

- Second breakaway session – Hot issues per industry sector
- Applying fairness in Ombudsman rulings: challenges & successes
- An external view of the importance of Facilitation & Mediation in ADR

## 6. FINANCIËLE MIDDELEN

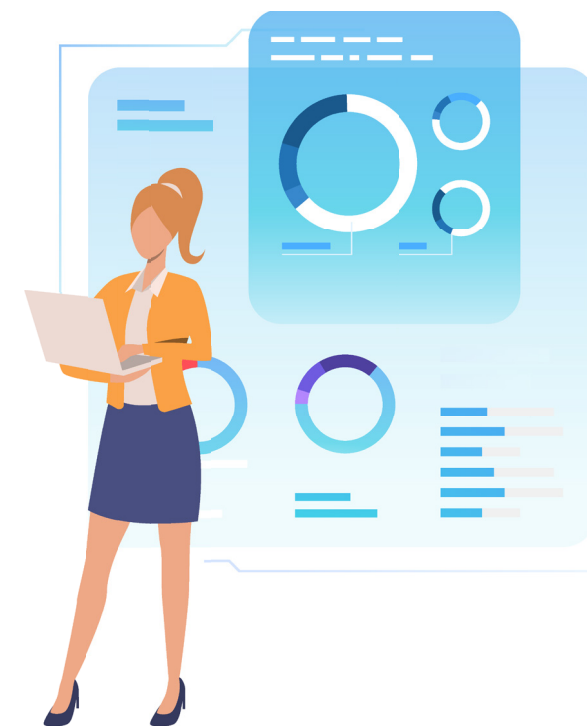
De jaarrekening van het boekjaar 2019 van Ombudsfin vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2019 nog niet goedgekeurd door de algemene vergadering. Zodra de jaarrekening zal zijn goedgekeurd, worden de hoofdlijnen ervan gepubliceerd op de website van Ombudsfin onder de vorm van een addendum bij het jaarverslag ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) – Publicaties – Jaarverslagen).

Wel is het mogelijk een beeld te geven van de begroting die werd opgesteld voor 2019:

<b>Begroting 2019</b>	
<b>Ontvangsten</b>	
Vaste bijdragen leden Ombudsfin vzw	523.668,00
Variabele bijdragen leden Ombudsfin vzw	523.668,00
<b>Totaal ontvangsten</b>	<b>1.047.336,00</b>
<b>Uitgaven</b>	
Personeelskosten + honoraria	909.000,00
Werkingskosten	138.336,00
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>1.047.336,00</b>

Bij het opstellen en goedkeuren van de begroting wordt steeds voor ogen gehouden dat Ombudsfin vzw, in het kader van haar onafhankelijkheid en onpartijdigheid als gekwalificeerde entiteit, over een eigen en specifiek budget moet beschikken dat toereikend is voor de vervulling van haar taken (zie artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015).

Het noodzakelijke budget wordt opgevraagd aan de leden van Ombudsfin vzw via vaste en variabele bijdragen die jaarlijks worden bepaald door de raad van bestuur en bekrachtigd door de algemene vergadering van Ombudsfin vzw. Elk lid van Ombudsfin vzw is een vaste bijdrage verschuldigd. Variabele bijdragen worden enkel opgevraagd bij leden waarvoor in het vorige kalenderjaar ontvankelijke klachten werden geregistreerd.





## 7. OMBUDSFIN – TOT UW DIENST

### 7.1. EEN KLACHT INDIENEN BIJ OMBUDSFIN

#### Wie kan een klacht indienen?

Elke cliënt van een bank, een tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten, een kredietmaatschappij, een kredietbemiddelaar, een betalingsinstelling, een beursvennootschap of een vermogensbeheerder, die handelt als natuurlijke persoon in het kader van zijn privé-belangen kan een beroep doen op Ombudsfín wanneer hij geen voldoening heeft bekomen.

Ook voor bepaalde klachten van ondernemingen is Ombudsfín bevoegd.

Het moet daarbij gaan om klachten in het kader van de uitvoering van een kredietcontract, om klachten die betrekking hebben op een grensoverschrijdende betaling voor een maximumbedrag van € 50.000 of op MIF's (aangerekende afwikkelingsvergoedingen bij betalingstransacties met kaart).

#### Hoe een klacht indienen?

Uw klacht moet schriftelijk worden ingediend via post, fax, mail of via het webformulier op [www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be) en moet duidelijk en omstandig geformuleerd en gedocumenteerd zijn. Ombudsfín stelt in dit kader op de website een indicatieve checklist ter beschikking.

De documenten kunnen als volgt worden bezorgd:

#### Per brief aan het adres

Ombudsfín  
North Gate II  
Koning Albert II-laan n°8, bus 2  
1000 Brussel

#### Per e-mail

[ombudsman@ombudsfín.be](mailto:ombudsman@ombudsfín.be)

#### Online op

[www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be)

#### Per fax op het nummer

02 545 77 79



#### Gratis

De procedure bij Ombudsfín is gratis voor de aanvrager.

#### Belangrijkste ontvankelijkheidsvoorwaarden

De financiële instelling waartegen u een klacht formuleert, is aangesloten bij Ombudsfín. De lijst van aangesloten instellingen en hun bevoegde diensten vindt u terug op de website.

U hebt uw klacht reeds schriftelijk voorgelegd aan de bevoegde dienst van uw financiële instelling en u acht het antwoord onvoldoende of u hebt geen antwoord gekregen binnen een redelijke termijn (1 maand).

Uw klacht werd niet langer dan één jaar geleden aan de bevoegde klachtendienst voorgelegd.

Het geschil is niet hangende voor een rechtbank, noch bestaat hierover reeds een gerechtelijke uitspraak. Ook werd uw geschil nog niet ten gronde behandeld door een andere gekwalificeerde entiteit (bv. Ombudsman van de Verzekeringen).

Het geschil betreft geen probleem van overmatige schuldenlast. Ombudsfin doet niet aan schuldbemiddeling.

Een overzicht van alle ontvankelijkheidsvoorwaarden vindt u terug in het Procedurereglement, gepubliceerd op de website.

#### **Hoe verloopt de behandeling van een ontvankelijk dossier concreet?**

Ombudsfin stuurt het dossier vooreerst naar de financiële instelling om te informeren naar haar standpunt in de zaak.

Indien aanvullende informatie vereist is, wordt contact opgenomen met de betrokken partijen.

Na afloop van het onderzoek van de klacht en onderhandelingen, stelt de Ombudsman een advies op.

Wanneer een dossier een principekwestie aan de orde stelt of wanneer het een meer complex dossier betreft, kan het dossier voor advies voorgelegd worden aan een College van experts.

#### **Bindende kracht van de adviezen**

Uitgezonderd de adviezen betreffende basisbankdienst, zijn de adviezen van de Ombudsman niet bindend. Elke partij blijft vrij om het advies al dan niet te volgen en kan, indien gewenst, het geschil voor een rechtbank brengen.

## **7.2. MEDEWERKERS OMBUDSMAN**

Voor de behandeling van de aanvragen, wordt de Ombudsman bijgestaan door 3 assistenten en 5 adviseurs:

### **Assistenten**

Serge Henris, Christel Speltens, Ingrid Vertenten (sinds oktober 2019).

### **Adviseurs**

Christine Buisseret, Vincent Chambeau, Bérengère de Crombrugghe, Brent De Waele en Elke Heymans.



North Gate II  
Koning Albert II-laan nr 8, bus 2  
1000 Brussel

[ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)

[www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be)

