

JAAR- VERSLAG



Kerncijfers Ombudsfin 2018



“ De tussenkomst van de Ombudsman kon in **94,7%** van de gegronde klachten van **consumenten** en in **30,2%** van die van **ondernemingen** worden afgesloten met een **positief resultaat.** „



Inhoudstafel

VOORWOORD	5
1. OMBUDSFIN IN CIJFERS	7
1.1. STIJGING VAN HET AANTAL INGEDIENDE AANVRAGEN	7
1.2. KWALIFICATIE VAN DE INGEDIENDE AANVRAGEN	7
1.3. BEHANDELINGSTERMIJN ONTVANKELIJKE KLACHTEN	9
1.4. STOPZETTING BEMIDDELINGSPROCEDURE	9
1.5. BETROKKEN FINANCIËLE INSTELLINGEN BIJ ONTVANKELIJKE KLACHTEN	9
2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN	10
2.1. GROTE STIJGING AANTAL AANVRAGEN	10
2.2. STIJGING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN	10
2.3. RESULTATEN VAN DE IN 2018 AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN VAN CONSUMENTEN	10
2.4. INDIVIDUELE AANBEVELINGEN	11
2.5. COLLEGE VAN EXPERTEN	11
2.6. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN	12
3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN	27
3.1. BEPERKTE STIJGING AANTAL AANVRAGEN	27
3.2. DALING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN ZET ZICH DOOR	27
3.3. RESULTATEN VAN DE IN 2017 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN ONDERNEMINGEN	28
3.4. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN	29
4. FIN-NET : GRENSOVERSCHRIJDENDE KLACHTEN	33
4.1. FIN-NET	33
4.2. PROCEDURE	33
4.3. PRAKTISCHE VOORBEELDEN	33
5. SAMENWERKING	34
5.1. BELGIË	34
5.2. EUROPA	34
5.3. INTERNATIONAAL	34
6. FINANCIËLE MIDDELEN	35
7. OMBUDSFIN – TOT UW DIENST	36
7.1. EEN KLACHT INDIENEN BIJ OMBUDSFIN	36
7.2. MEDEWERKERS OMBUDSMAN	37

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

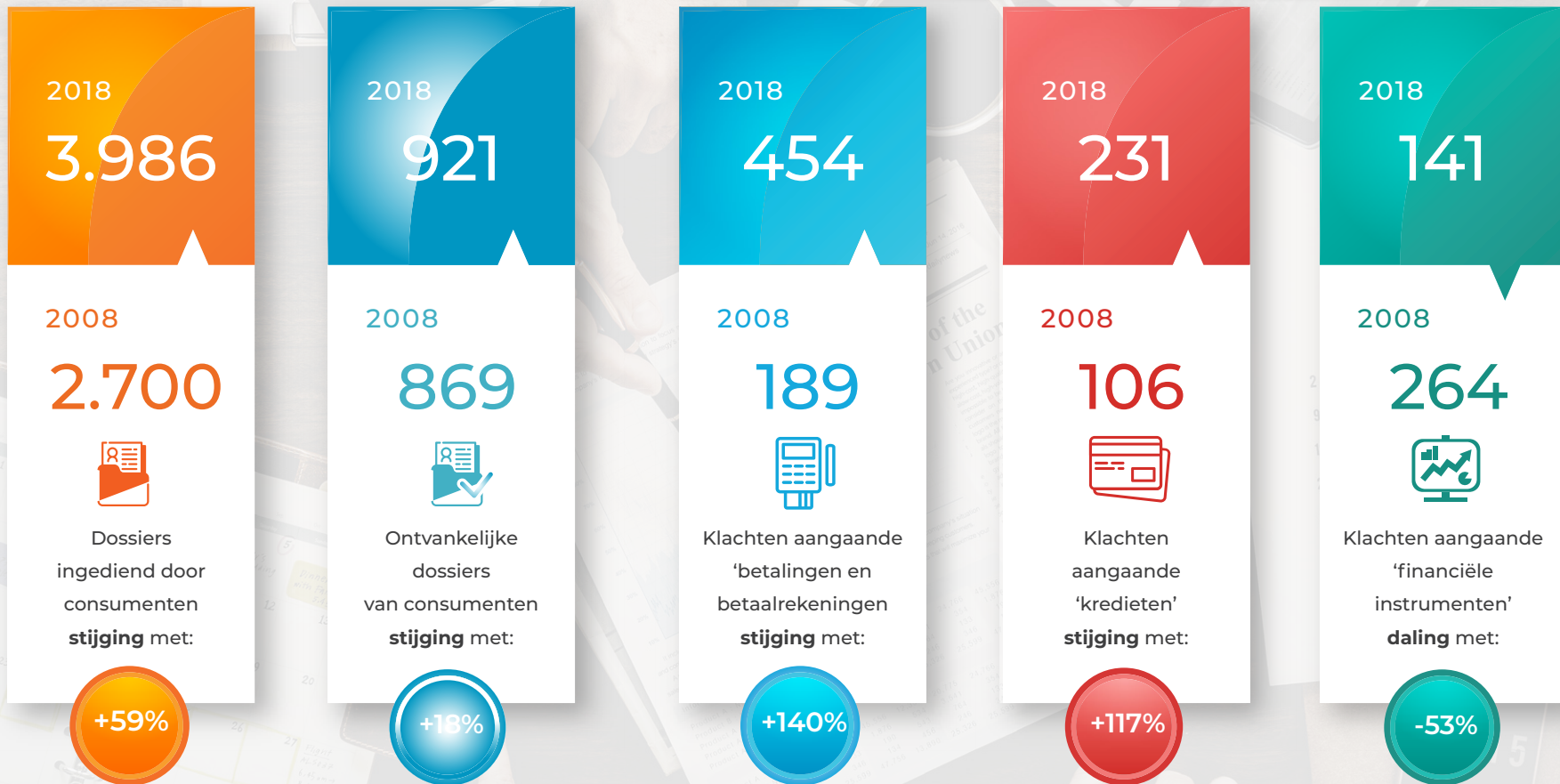


VOORWOORD

2018 is het ideale moment om even stil te staan bij de evolutie van de klachten van **consumenten** sinds de financiële crisis 10 jaar geleden. Zijn er lessen uit te trekken?

STATISTISCHE EVOLUTIE OVER 10 JAAR (2008-2018)

SOORTEN KLACHTEN





De financiële crisis die in 2008 uitbarstte, heeft een begrijpelijke stijging van het aantal dossiers (24,25%) en van de ontvankelijke klachten (35,36%) veroorzaakt in vergelijking met het jaar 2007.

Een analyse van de evolutie van het aantal en het type consumentenklachten sinds het begin van de financiële crisis in 2008 leidt tot een belangrijke conclusie: de financiële crisis en de reglementeringen ter bescherming van beleggers hebben het gedrag van financiële instellingen en beleggers ingrijpend veranderd.

Terwijl in 2008 de meeste klachten (1/3 van de klachten) betrekking hadden op beleggingen (transacties in financiële instrumenten), zijn er 10 jaar later aanzienlijk minder klachten over financiële instrumenten (daling met 53% in 10 jaar) en is er een evolutie wat de aanleiding van de klacht betreft. De redenen voor de klachten zijn fundamenteel anders dan 10 jaar geleden. Sinds enkele jaren hebben de klachten voornamelijk betrekking op de fiscaliteit van transacties in financiële instrumenten en, in mindere mate, op overdracht van effecten.

Financiële instellingen hebben hun methode voor de verkoop van financiële instrumenten aan particuliere beleggers aangepast in het licht van de nieuwe reglementeringen ter bescherming van de belegger (MiFID I, MiFID II, moratorium FSMA).

De stijging van het totale aantal ingediende consumentenklachten (59% in 10 jaar) is waarschijnlijk het gevolg van een grotere bekendheid van Ombudsfin, de Ombudsdienst voor financiële diensten. Sinds juli 2015 is Ombudsfin een door de overheid erkende gekwalificeerde entiteit voor alternatieve geschillenregeling inzake financiële diensten.

De relatief kleinere stijging van ontvankelijke dossiers (18% in 10 jaar) wijst er evenwel op dat de consument nog onvoldoende op de hoogte is van het bestaan of van de contactgegevens van de diensten voor behandeling van klachten binnen de financiële instellingen. Men moet immers onvermijdelijk langs deze dienst in het kader van een buitengerechtelijke klachtenprocedure. De grote meerderheid van de klachten van consumenten wordt rechtstreeks door die diensten behandeld en opgelost.

De zeer grote stijging in het aantal klachten over betalingen (140% in 10 jaar) is te wijten aan de stijging van het aantal fraudegevallen gelinkt aan de nieuwe betaalwijzen. Men mag ook niet vergeten dat de voorschriften ter identificatie en kennis van de klant steeds strenger worden toegepast. De afgelopen jaren hebben de banken hun controlevoorschriften aangescherpt en cliëntenrelaties stopgezet indien ze van oordeel waren dat dit nodig was, met name bij een verlies van vertrouwen. De stopzetting van de cliëntenrelatie zonder motivatie heeft bij een bepaald aantal consumenten tot onbegrip en zelfs woede geleid. De voorschriften inzake het voorkomen van witwassen van geld en de bestrijding van terrorismefinanciering zijn hier niet vreemd aan.





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

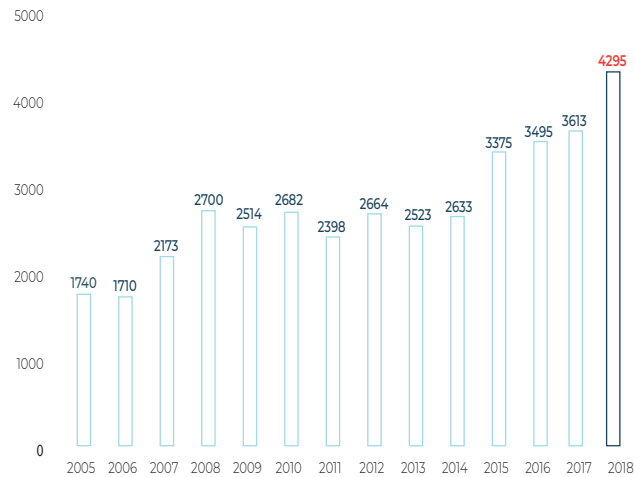
1. OMBUDSFIN IN CIJFERS

1.1. STIJGING VAN HET AANTAL INGEDIENDE AANVRAGEN

In 2018 hebben consumenten en ondernemingen in totaal 4.295 aanvragen ingediend. Dit betekent een toename van 682 dossiers of 18,9% tegenover 2017.

Onderstaande tabel geeft de aanhoudende stijging in de laatste vijf jaar weer, met een uitzonderlijk sterke stijging in 2018.

TOTAAL AANTAL AANVRAGEN VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



Deze cijfers omvatten alle nieuwe schriftelijke informatievragen en klachten die in 2018 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 hierboven vermeld, ontving Ombudsfin 4.295 nieuwe aanvragen van consumenten en ondernemingen in 2018.

4.197 van deze aanvragen hadden betrekking op een klacht, 98 aanvragen betroffen een vraag naar informatie.

Informatievragen werden naar best vermogen beantwoord door Ombudsfin.





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

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 4.197 in 2018 nieuw ingediende klachten betreft, waren er 976 (of 23,3%) klachten die ontvankelijk werden verklaard.

In 2018 werden ook nog 50 vroeger ingediende klachten (49 dossiers ingediend in 2017 en 1 dossier ingediend in 2016) ontvankelijk verklaard.

Samengeteld, werden in 2018 dus 1.026 klachten als ontvankelijke klacht geregistreerd, wat een verhoging van 5,2% (of 51 klachten) betekent tegenover de 975 ontvankelijke klachten in 2017.

Deze verhoging kan in verband worden gebracht met het pakket klachten (75) dat Ombudsfin ten gronde heeft behandeld naar aanleiding van de integratie van Record Bank in ING. In hoofdstuk 2.6.1. wordt dieper ingegaan op dit onderwerp.

TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



1.2.3. NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Wat de 4.197 in 2018 ontvangen klachten betreft, waren er 3.208 (of 76,4%) klachten die niet voldeden aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden.

Verzoekers werden steeds uitgebreid geïnformeerd over de redenen waarom de aanvraag niet kon behandeld worden.

Reden	Aantal
Klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst van de financiële instelling in eerste lijn	2.152
Cliënt/instelling niet identificeerbaar of voorwerp aanvraag onduidelijk	351
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eerrovend	1
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	8
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door een gekwalificeerde entiteit	18
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfin ernstig in het gedrang brengen	0
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfin (bv. invorderingsbureaus, buitenlandse financiële instellingen)	114
Ombudsfin qua materie niet bevoegd	490
Combinatie van redenen hierboven vermeld	74
TOTAAL	3.208

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.



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

1.3. BEHANDELINGSTERMIJN ONTVANKELIJKE KLACHTEN

De gemiddelde doorlooptijd van alle in 2018 afgesloten ontvankelijke klachten, bedraagt 51 kalenderdagen.

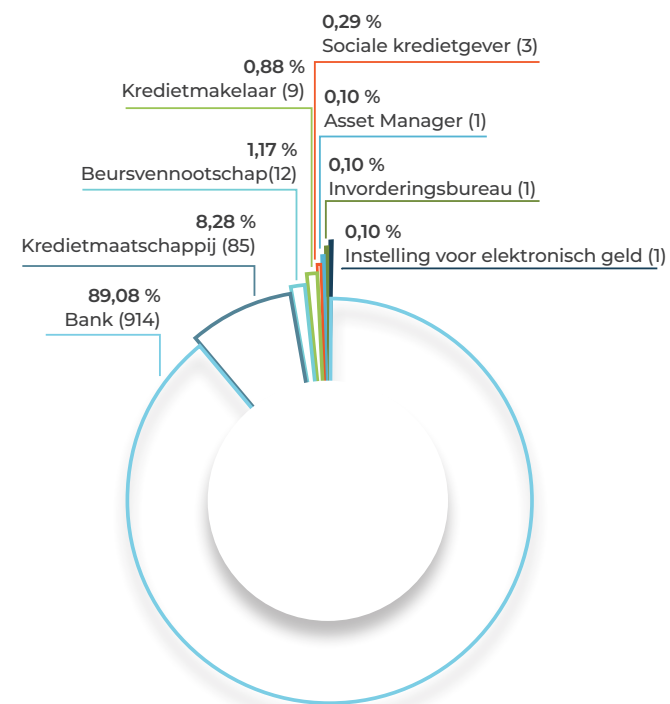
Sinds juni 2015 moet Ombudsfin als gekwalificeerde entiteit elke klacht binnen een termijn van 90 kalenderdagen behandelen. Deze termijn kan eenmalig, omwille van de complexiteit van het dossier, worden verlengd met eenzelfde periode. In 2018 werd de behandelingstermijn in 109 dossiers verlengd. Partijen werden tijdig op de hoogte gebracht van deze verlenging.

1.4. STOPZETTING BEMIDDELINGSPROCEDURE

3 ontvankelijke dossiers (0,3% van de ontvankelijke klachten) werden tijdens de bemiddelingsprocedure stopgezet. In 1 dossier was de reden van stopzetting het bereiken van een akkoord rechtstreeks tussen partijen, in 1 dossier heeft de cliënt de procedure vroegtijdig stopgezet zonder uitdrukkelijk de reden te melden. In het 3de dossier was de financiële instelling waartegen een procedure was gestart inmiddels in vereffening waardoor een verdere bemiddeling feitelijk onmogelijk was geworden.

1.5. BETROKKEN FINANCIËLE INSTELLINGEN BIJ ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Hieronder volgen de categorieën van financiële instellingen betrokken bij de ontvankelijke klachten in 2018, met de concrete aantallen en percentages erbij vermeld:





Inhoudtafel

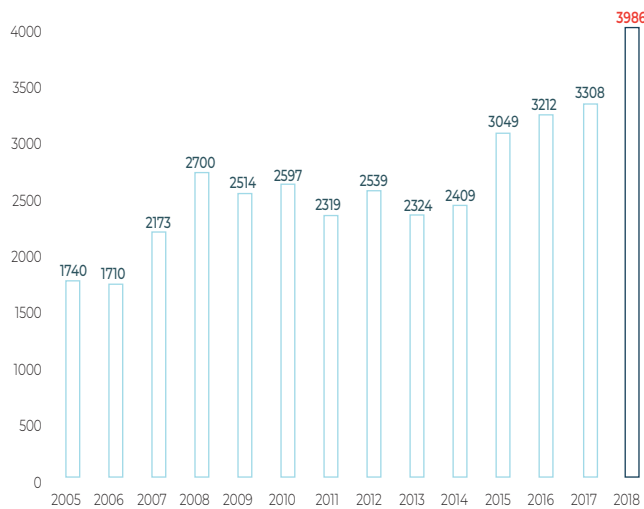
1. Ombudsfin in cijfers
- 2. Aanvragen ingediend door consumenten**
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN

2.1. GROTE STIJGING AANTAL AANVRAGEN

In 2018 ontving Ombudsfin 3.986 aanvragen van consumenten tegenover 3.308 in 2017, wat overeenkomt met een toename van 678 dossiers of 20,5% tegenover 2017.

AANVRAGEN CONSUMENTEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



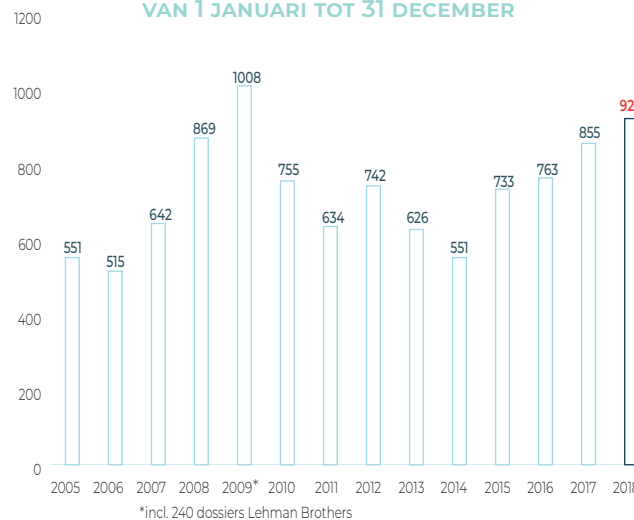
Ombudsfin heeft naar best vermogen 95 informatievragen beantwoord. 3.891 aanvragen betroffen een klacht.

2.2. STIJGING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

In 2018 registreerde Ombudsfin 921 aanvragen van consumenten als ontvankelijke klacht tegenover 855 in 2017, wat een toename betekent van 66 dossiers of 7,7% tegenover 2017.

Deze verhoging kan in verband worden gebracht met het pakket klachten van consumenten (70) dat Ombudsfin ten gronde heeft behandeld naar aanleiding van de integratie van Record Bank in ING. In hoofdstuk 2.6.1. wordt dieper ingegaan op dit onderwerp.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



2.3. RESULTATEN VAN DE IN 2018 AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN VAN CONSUMENTEN

Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2018 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds vóór 2018 werden voorgelegd aan Ombudsfin.

Het gaat om 897 dossiers.

In 495 dossiers (of 55,2%) achtte Ombudsfin 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 400 dossiers (of 44,6%) kon Ombudsfin 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 Ombudsfin tot dit besluit kwam en waarom dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

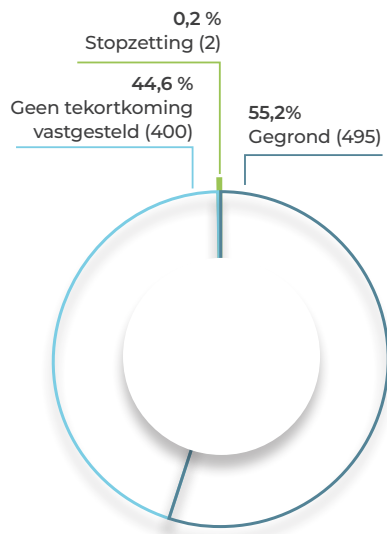
In de overige 2 dossiers (0,2%) werd de bemiddelingsprocedure stopgezet door de consument.



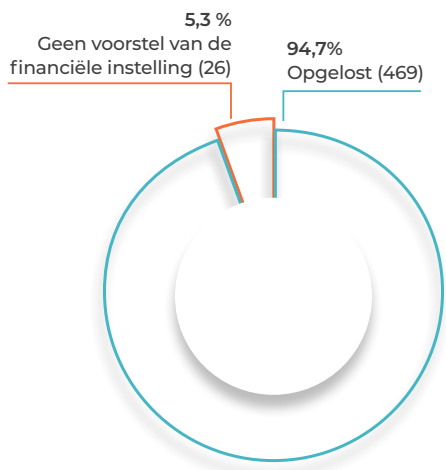
Inhoudtafel

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

AFGESLOTEN KLACHTEN CONSUMENTEN 2018



GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2018



Van de 495 klachten die Ombudsfin gegrond achtte, werd 94,7% opgelost.

Het engagement van de financiële instellingen om constructief mee te werken aan de buitengerechtelijke geschillenregeling die door Ombudsfin wordt georganiseerd, blijkt duidelijk uit dit positieve resultaat.

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.

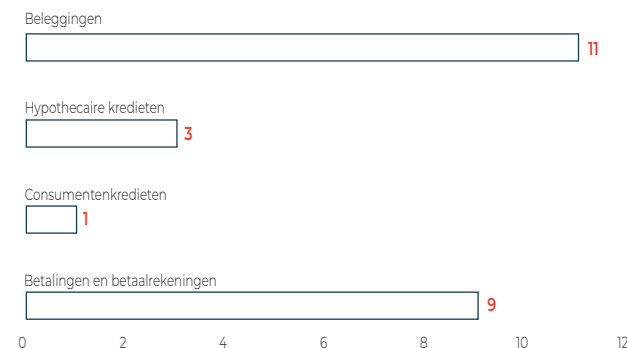
In 2018 werden 57 individuele aanbevelingen geformuleerd. Aan 33 aanbevelingen (of 57,9%) werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 21 aanbevelingen (of 36,8%) werden niet gevolgd, waarbij de instelling Ombudsfin heeft toegelicht waarom. 3 aanbevelingen (of 5,3%) waren op het moment van het opstellen van dit verslag nog in verder onderzoek bij de financiële instelling.

2.5. COLLEGE VAN EXPERTEN

Het College van experts behandelt principekwesties en complexe dossiers.

In 2018 werden 24 dossiers voorgelegd aan het College. De thema's waren de volgende:

THEMA'S COLLEGE-DOSSIERS¹



19 van de 24 dossiers werden gegrond geacht.

In 10 van deze 19 klachten (of 52,6%) werd een oplossing tussen partijen bereikt. In 9 dossiers werd geen voorstel tot oplossing geformuleerd door de financiële instelling².

¹ Het College is samengesteld uit onafhankelijke vaste experts. Samenstelling College van Experts in 2018: Alois Van Oevelen (voorzitter), Nadine Spruyt, Johan Vannerom, Reinhard Steennot, Alain Guigui.

² Het betreft volgende financiële instellingen: BNP Paribas Fortis, Crelan, ING, KBC, bpost bank.



Inhoudtafel

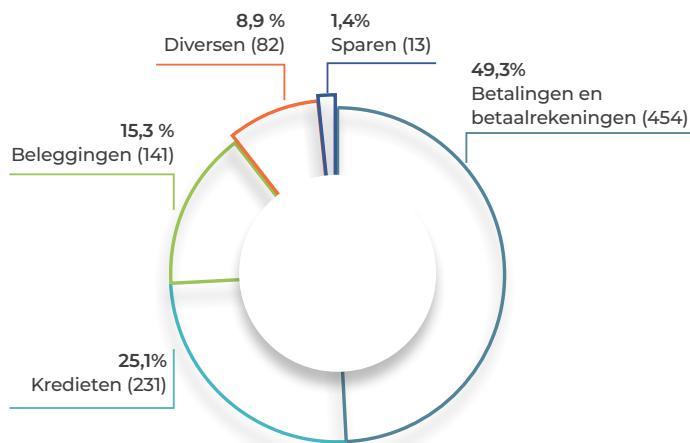
1. Ombudsfin in cijfers
- 2. Aanvragen ingediend door consumenten**
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

2.6. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN

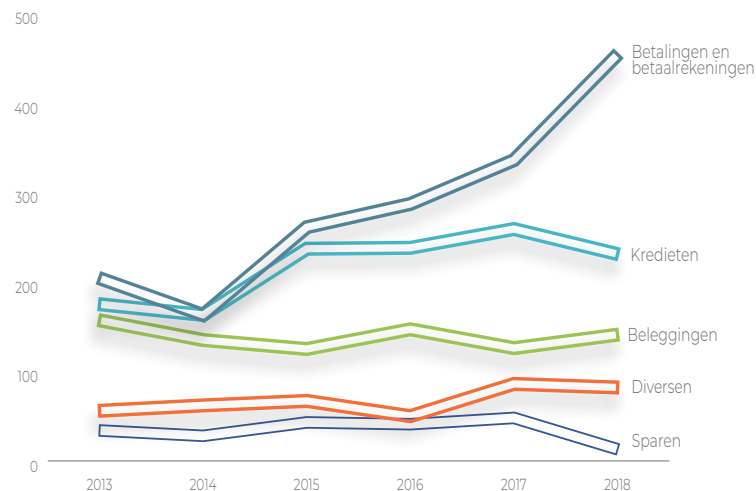
De thema's van de ontvankelijke klachten vanwege consumenten in 2018 waren de volgende:

THEMA'S	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018
	Aantal						%					
Betalings en betaalrekeningen	204	163	261	287	336	454	32,59	29,58	35,61	37,61	39,30	49,30
Kredieten, waaronder	175	163	237	238	259	231	27,96	29,58	32,33	31,19	30,29	25,08
<i>Consumentenkredieten</i>	93	97	123	110	126	107	14,86	17,60	16,78	14,42	14,74	11,62
<i>Hypothecaire kredieten</i>	82	66	114	128	133	124	13,10	11,98	15,55	16,78	15,56	13,46
Beleggingen	157	135	125	147	126	141	25,08	24,50	17,05	19,27	14,74	15,31
Diversen	56	62	67	50	86	82	8,95	11,25	9,14	6,55	10,06	8,90
Sparen	34	28	43	41	48	13	5,43	5,08	5,87	5,37	5,61	1,41
TOTAAL	626	551	733	763	855	921	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Het belangrijkste thema van 2018 is, met grote voorsprong, "Betalings en betaalrekeningen" met 454 dossiers. Dit thema is goed voor quasi 50% van de ontvankelijke klachten.



De grafiek hierna toont een duidelijke trend in de evolutie van de verschillende thema's:





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

2.6.1. INTEGRATIE RECORD/ING

Ten gevolge van het aantal (75) klachten in 2018 die rechtstreeks veroorzaakt zijn door de integratie van Record Bank in ING, wordt hieraan een afzonderlijk hoofdstuk gewijd. Hierna volgt een bloemlezing van de belangrijkste thema's.

Op 1 mei 2018 werd de overname van Record Bank door ING juridisch doorgevoerd via de techniek van partiële splitsing. Hierdoor werden de meeste cliënten van het voormalige Record Bank automatisch cliënt bij ING.³ Deze integratie bracht een aantal praktische problemen met zich mee. De verzoeken bij Ombudsfin kaderden voornamelijk in de vertraging van de behandeling van de klachten bij ING of waren klachten met betrekking tot de informatiedoorstroom naar de voormalige Record cliënten. Bepaalde documenten, opgesteld door het voormalige Record Bank, gingen verloren of werden niet steeds onmiddellijk teruggevonden. Als gevolg van de integratie heeft een aantal cliënten van het vroegere Record Bank ook besloten van bank te veranderen.

2.6.1.1. Cijfers

In 2018 heeft Ombudsfin 75 ontvankelijke klachten behandeld die rechtstreeks voortvloeiden uit de integratie van Record Bank in ING. Van de betrokken aanvragen werden er 5 ingediend door ondernemingen. Voor de bespreking van laatstgenoemde klachten verwijzen wij naar hoofdstuk 3.4.2.

Maar liefst 47 van deze klachten hadden betrekking op de bankverhuisdienst. 4 klachten gingen over het laattijdig of

niet uitvoeren van een opdracht tot overdracht van effecten en tot afsluiting van de eraan gekoppelde effectenrekening. De overige dossiers betroffen uiteenlopende thema's.

2.6.2.2. Een aantal belangrijke thema's toegelicht

Bankswitching

De overname van Record Bank door ING heeft een aantal cliënten van het voormalige Record Bank tot de beslissing gebracht van bank te veranderen. Hierbij maakten zij gebruik van de bankoverstapdienst met betrekking tot zichtrekeningen. Deze dienst werd door de wetgever in het leven geroepen, opdat de verhuis tussen twee banken vlotter zou verlopen. Op die manier krijgen cliënten de kans eenvoudig, snel en kosteloos tussen banken te switchen, terwijl een continuïteit van hun betalingsverkeer gegarandeerd is. Het Wetboek Economisch Recht regelt de verplichtingen van de twee betrokken banken.

Hoewel de bankoverstapdienst voor ogen heeft een snelle verhuis van de ene bank naar de andere mogelijk te maken, betroffen de door Ombudsfin behandelde klachten steeds de te lange behandelingstermijn. Dit was te wijten aan het feit dat ING, in de aan Ombudsfin voorgelegde dossiers, niet altijd tijdig voldeed aan haar wettelijke verplichtingen.

Een en ander was onder meer het gevolg van de hoge werklast binnen de bank, veroorzaakt door de integratie.

Kenmerkend was dat deze klachten niet door ING behandeld werden binnen de voorziene termijn van 30 dagen. Betrokken klachten werden dus ontvankelijk bij Ombudsfin wegens een gebrek aan antwoord vanwege de bevoegde dienst bij ING. Eenmaal de procedure bij Ombudsfin hangende was, viel het op dat de bankoverstap telkens relatief snel afgerond werd.

³ Uitgezonderd de kredietcliënten aangebracht via het kredietmakelaarskanaal, die cliënt blijven van Record Credits NV.





Tarificatie

De overname van Record Bank door ING heeft er ook toe geleid dat cliënten van Record Bank onderworpen werden aan de reglementen van ING en, vanaf 2019, aan de tarieven van ING, zonder dat zij hier uitdrukkelijk mee hadden ingestemd. De Record cliënten werden hierover wel geïnformeerd meer dan 2 maanden voor de wijzigingen plaatsvonden. Zij beschikten dan over een termijn van 2 maanden om het contract te beëindigen. Voor bepaalde bancaire producten die zij reeds onder Record Bank aanhielden, golden plots, na een overgangperiode, andere voorwaarden. Ook dit vormde voor bepaalde cliënten een reden om van bank te veranderen.

Betreffende deze problematiek ontving Ombudsfin een aanvraag waarin meer specifiek de gewijzigde voorwaarden inzake het verschuldigde bewaarloon op een effectenrekening werden aangeklaagd. Bij Record Bank was de klager geen bewaarloon verschuldigd. De houders van effectenrekeningen bij de ex-Record Bank werden door ING geïnformeerd dat alle voorwaarden en reglementen van de ex-Record Bank nog het hele jaar van toepassing zouden blijven. Alleen voor nieuwe verrichtingen sinds de datum van de fusie zouden de ING-tarieven van toepassing zijn. De klager ging er in dit dossier niet mee akkoord dat hij voortaan een bewaarloon verschuldigd zou zijn. Hij vond dat ING de voorwaarden van Record Bank moest blijven naleven. Indien ING dit weigerde, eiste de klager dat ING geen transferkosten bij een eventuele overdracht van de effecten naar een andere bank zou aanrekenen.

Betrokken dossier werd voorgelegd aan het College van experts van Ombudsfin. Het College stelde dat wanneer

de overheveling van een effectenrekening gepaard gaat met eenzijdig bepaalde tariefwijzigingen (bijvoorbeeld het in de toekomst aanrekenen van een bewaarloon), dat de cliënten van de overgenomen bank op grond van artikel VI.83, 2° van het Wetboek van Economisch Recht beschikken over het recht om hun rekening kosteloos op te zeggen voorafgaandelijk aan het van kracht worden van de nieuwe tarifiering. Het College voegde daaraan toe dat het opzegrecht in zo een geval niet mag uitgehold worden door het aanrekenen van transferkosten.

Overdracht van effecten

Ten gevolge van de fusie, en daaraan gekoppeld de onderwerping aan de reglementen en voorwaarden van ING, hebben verscheidene cliënten van het vroegere Record Bank, onder meer omwille van hierboven besproken problematiek, aan ING instructie gegeven hun effecten te transfereren naar een effectenrekening bij een andere bank en hun ING-effectenrekening af te sluiten. Een terugkerend probleem hierbij was dat betrokken instructies niet of laattijdig werden uitgevoerd. Op die manier handelde ING niet conform de 'Praktische aanbevelingen voor de transfer van effecten tussen financiële instellingen voor rekening van particulieren' van Febelfin. Hierin wordt de maximale doorlooptijd van een effectentransfer geregeld. Deze maximumdoorlooptijd verschilt afhankelijk van het soort effect, maar mag nooit meer dan 20 werkdagen bedragen.

De laattijdige uitvoering van instructies tot effectenoverdracht was in een alleenstaand geval het gevolg van het feit dat de klager in zijn instructies en in zijn klacht een verkeerd rekeningnummer had vermeld.

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

Bij de fusie werden effectenrekeningen van Record Bank immers getransfereerd naar ING, waardoor deze een ander rekeningnummer kregen. De vermelding van een foutief rekeningnummer was dan ook het gevolg van de door de fusie ontstane verwarring en onduidelijkheid.

Ook deze problematiek valt volgens Ombudsfin te wijten aan de hoge werklast die de fusie voor de bank met zich meegebracht heeft.

Stopzetting van bewaring van bepaalde aandelen

Bepaalde cliënten van het vroegere Record Bank kregen in de loop van 2017 een brief van Record Bank dat bepaalde aandelen onherroepelijk en kosteloos uit hun dossier verwijderd zouden worden, indien zij betrokken aandelen niet zelf binnen de drie maanden verkochten of transfereerden naar een andere bank.

In een door Ombudsfin behandeld dossier ging het over zogenaamde low priced securities die door ING niet werden aangehouden en na afloop van voormelde termijn uit de portefeuille zouden worden gelicht. Bijkomend probleem in dit dossier was dat de betrokken aandelen reeds gelicht waren door Record Bank, vóór de overname door ING. Dit bracht mee dat veel onduidelijkheid bestond over waar de aandelen zich precies bevonden.

Steunend op een advies van het College van experts van Ombudsfin⁴, heeft Ombudsfin geadviseerd dat de voorziene termijn van meer dan drie maanden redelijk was, doch het kosteloos en onherroepelijk schrappen van betrokken effecten anderzijds kennelijk onredelijk

⁴ Cfr. Jaarverslag Ombudsfin 2017, p 26.



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

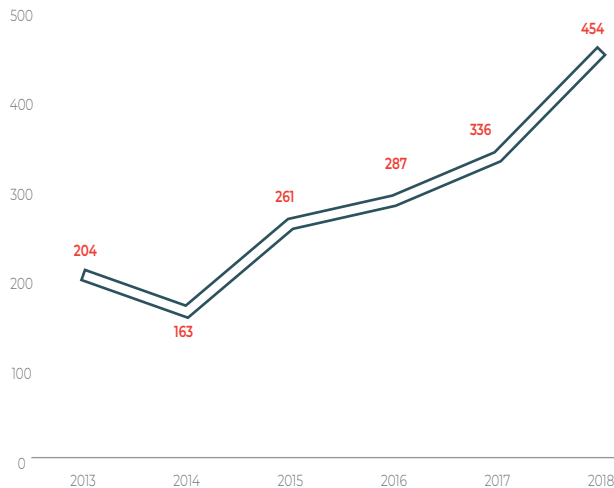
2.6.2. BETALINGEN EN BETAALREKENINGEN - TOPRUBRIEK

2.6.2.1. Cijfers 2018

“Betalingen en betaalrekeningen” was in 2018, met 454 klachten en 49,3% van het totaal aantal consumentenklachten, met voorsprong het belangrijkste thema dat door Ombudsfin werd behandeld. Tegenover 2017 is er een opmerkelijke stijging van 35,1% of 118 dossiers.

Dit is de eerste keer dat een thema een score behaalt van bijna 50% van de ontvankelijke klachten.

EVOLUTIE BETALINGEN EN BETAALREKENINGEN



Volgende tabel geeft een overzicht van de deelthema's:

Betalingen en betaalrekeningen	Aantal klachten
Zichtrekeningen (algemeen)	98
Ongeoorloofde debetstand	6
Kaarten	100
Automatische loketten (Self)	16
Loketverrichtingen	5
Papieren overschrijvingen	5
Verrichtingen op afstand (PC, mobiel)	137
Domiciliëringen en bestendige opdrachten	9
Internationale betalingen	16
Wisselverrichtingen	4
Bankverhuisdienst	50
Cheques	3
Basisbankdienst	5
Totaal	454

In vergelijking met 2017 is er een sterke stijging, met 118 klachten meer. Dossiers over ‘verrichtingen op afstand’ met daaronder voornamelijk fraudedossiers zonder diefstal of verlies van de kaart bekleden hier de kopposities. Het is vermeldenswaardig dat deze stijging het sterkst is sinds 2013.

‘Verrichtingen op afstand’ vertegenwoordigen in 2018 de belangrijkste subcategorie die bovendien aan een sterke opmars bezig is. Deze is alleen goed voor 137 klachten van het totale aantal ontvankelijke consumentenklachten. Met 137 ontvankelijke klachten in 2018 tegenover 44 in 2017 gaat het doorgaans om verrichtingen die betwist worden naar aanleiding van fraude zonder kaartdiefstal. Deze klachten kennen een sterke stijging in 2018, met een spectaculaire opstoot vanaf oktober 2018.

Op de tweede plaats komt de categorie ‘kaarten’ met 100 klachten (voornamelijk verrichtingen die betwist worden na kaartdiefstal: 71 klachten) en op de derde plaats de categorie ‘zichtrekeningen’ met 98 klachten. De meeste klachten binnen deze laatste categorie hadden betrekking op de beëindiging van de cliëntenrelatie (50 klachten).

2.6.2.2. Een aantal belangrijke thema's toegelicht

Nieuw op het gebied van betalingsdiensten – ‘open banking’

De Belgische wet van 19 juli 2018 ter omzetting van de richtlijn ‘PSD II’ (wat staat voor Payment Services Directive II) trad in werking op 9 augustus 2018. Het betreft een Europese richtlijn voor de betalingsmarkt in de Europese Unie met oog voor de technologische evolutie.

In algemeen opzicht verruimt de richtlijn PSD II het toepassingsgebied voor betaaldiensten naar nieuwe, niet-bancaire spelers, genaamd ‘derde partijen’. Binnen PSD II kunnen consumenten te maken krijgen met twee soorten derde partijen:

- Zij die, met het akkoord van de consument, de rekeninggegevens van deze laatste kunnen raadplegen (ook rekeninginformatiedienstverleners genoemd);
- Zij die, met het akkoord van de consument, in zijn naam betalingen kunnen initiëren (ook betalingsinitiatiedienst-aanbieders genoemd).

Concreet kunnen derde partijen, krediet- en betaalinstellingen voortaan mobiele apps op de markt brengen die de consument een overzicht bieden van al zijn betaalrekeningen bij verschillende banken en/of die het

mogelijk maken betalingen uit te voeren (bv. mobiel bankieren, Bancontact-app ...).

Om de veiligheid van de betalingen te waarborgen, moeten deze dienstverleners aantonen dat ze gepaste maatregelen hebben genomen om de betalingen in alle veiligheid te laten verlopen en worden zij onder toezicht geplaatst van hun nationale controleorgaan; in België is dit de Nationale Bank van België.

Daarnaast worden de betalingen beveiligd via een versterkte consumentauthenticatie die bepaald wordt in deze richtlijn, die de consument verplicht zijn identiteit aan te tonen aan de hand van twee van de volgende persoonlijke criteria:

- kennis: iets wat de consument weet, zoals een wachtwoord of pincode;
- bezit: iets wat de consument heeft, zoals een betaalkaart of een smartphone;
- eigenschap: iets wat eigen is aan de consument, zoals een vingerafdruk.

In België werd titel 3 'Betalingdiensten' van Boek VII van het Wetboek van Economisch Recht gewijzigd door deze nieuwe Belgische wet tot omzetting van de richtlijn PSD II. Hierna volgen de nieuwe punten in de wet die men in het achterhoofd dient te houden bij betwiste betaaltransacties:

* indien de bank geen versterkte consumentauthenticatie vereist, m.a.w. geen authenticatie door middel van ten minste twee persoonlijke factoren (bv. pincode + antwoordcodes aangemaakt door de digipass, wachtwoord + antwoordcodes, wachtwoord + app (die

vooraf gedownload werd door middel van de kaart + pincode en antwoordcodes ...)), dient zij tussen te komen, behoudens fraude van de betaler en onder voorwaarde van bepaalde uitzonderingen. Ombudsfín stelt vast dat de '3D SECURE'-betaling, die voldoet aan deze vereiste voor versterkte authenticatie, steeds breder gebruikt wordt maar nog niet algemeen verspreid is, in het bijzonder op sommige grote commerciële platforms.

* behoudens fraude of grove nalatigheid is de aansprakelijkheid van de consument voortaan beperkt tot een maximale franchise van 50 EUR in geval van verlies, diefstal, misbruik of ongeoorloofd gebruik van zijn betaalinstrument, indien hierna een niet-geoorloofde betaaltransactie wordt uitgevoerd met behulp van voornoemd betaalinstrument. Voorheen bedroeg deze franchise 150 EUR.

Inhoudstafel

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





Fraude zonder kaartdiefstal – subthema ‘Verrichtingen op afstand’

Bij deze dossiers betwist de consument doorgaans betaaltransacties die door middel van zijn kaart of via mobiele applicaties zijn uitgevoerd en die hij meent niet zelf toegestaan te hebben. De consument is ervan overtuigd dat zijn kaart zonder zijn medeweten op een of andere manier werd misbruikt. De rol van Ombudsfin bestaat erin de omstandigheden van dit misbruik na te gaan en te bepalen wie de opgelopen verliezen moet dragen en in welke mate. Dat de consument het slachtoffer geworden is van een crimineel, betekent immers niet dat de bank automatisch de schade in zijn geheel vergoedt. Helaas heeft de consument bij de gebeurtenissen vaak zelf een rol gespeeld, hetzij bewust of onbewust door manipulatie van de crimineel.

Dit zijn delicate dossiers die geval per geval moeten worden onderzocht, rekening houdend met het geheel van de feiten en de juridische bepalingen die op de situatie van toepassing zijn. Elk dossier is uniek, de adviezen van de Ombudsman in elk van deze dossiers dus ook.

Enkele dossiers werden voorgelegd aan het College van experts. De adviezen in deze dossiers vindt u terug op de website van Ombudsfin

[\(https://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/publicaties/adviezen-college/\)](https://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/publicaties/adviezen-college/).

Ombudsfin benadrukt wat vorig jaar reeds aangehaald werd: er bestaan verschillende methoden om te frauderen, met name hacking (computerkraken van een informaticasysteem), phishing (verkrijgen van persoonlijke

bankgegevens via frauduleuze digitale weg, bv. via WhatsApp, Snapchat, messenger, e-mail, internetlink), vishing (verkrijgen van persoonlijke bankgegevens via mondelinge weg, bv. telefoongesprekken of Skype ...) en skimming (frauduleus kopiëren van de magneetstrip van een bankkaart).

In deze dossiers werd de consument meestal op een of andere manier (telefonisch, via een internetlink of sms ...) benaderd met financiële, dikwijls aanlokkelijke beloften van een derde die zich uitgeeft voor een bekende commerciële speler (bv. DHL, Proximus, PayPal, Base, Microsoft, de Europese Commissie ...) en is de consument hierop ingegaan door telefonisch of op een valse website de codes door te geven die zijn digipass genereert (de 'antwoordcodes'). Krachtens de nieuwe wet heeft Ombudsfin voortaan de taak om te onderzoeken of de consument het misbruik kon achterhalen en/of er sprake is van grove nalatigheid in hoofde van de consument.

In deze dossiers komen de bankinstelling en Worldline tussen als gesprekspartner van de consument, maar Ombudsfin benadrukt dat Worldline in deze dossiers fungeert als tussenpartij voor de bankinstelling en dat het dus de financiële instelling is die in voorkomend geval moet tussenkomen.

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

“ Ombudsfin kan niet genoeg benadrukken dat consumenten in geen geval hun wachtwoord, pincode of responscodes mogen meedelen aan derden, noch deze op vraag van een derde invoeren, ongeacht de identiteit van de derde, het communicatiemiddel (telefonisch, via e-mail, messenger of sms) en de reden van tussenkomst. Geen enkele overheidsinstelling, bank of bedrijf zal en mag een consument vragen rekeningnummers en codes mee te delen of in te voeren. ”



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

Ombudsfin bestrijdt internetfraude en moedigt ieder aan kennis te nemen van de algemene aanbevelingen en de huidige risico's: www.safeonweb.be en www.temooiomwaartezijn.be.

Deze waarschuwingen zijn des te belangrijker aangezien banktransacties steeds sneller en makkelijker worden dankzij open banking, en aangezien criminelen zich erg snel aanpassen aan nieuwe technologie die op de markt komt. Ombudsfin merkt tevens op dat de ontvreemde bedragen in deze fraudedossiers steeds groter zijn.

Ombudsfin stelt vast dat het groot aantal klachten met betrekking tot kaartfraude via internet of via mobiele apps aantoonbaar dat de evolutie en technologische innovatie van open banking moet worden geschetst en uitgelegd aan de consument. Naast de veiligheidsmaatregelen die de instellingen hebben voorzien, moet de consument op elk moment waakzaam blijven. In dat opzicht zijn de campagnes inzake fraudebestrijding die alle spelers in de sector voeren onmisbaar en moeten deze aangehouden worden.

Beëindiging van de cliëntenrelatie met de bank

Net zoals in 2016 en 2017 was dit in 2018 met 50 dossiers een veel voorkomend thema.

Vaak wensen consumenten die hierover een klacht indienen bij Ombudsfin de reden voor de beëindiging van de relatie door de bank te kennen, of willen ze de kans krijgen de relatie te herstellen.

In deze dossiers die een stopzetting van de relatie betreffen, hoeven financiële instellingen, op voorwaarde van een

voorafgaande kennisgeving, geen concrete reden voor de stopzetting mee te delen, zelfs niet aan Ombudsfin. Ombudsfin kan altijd trachten de bank hieromtrent te ondervragen, maar kan deze op geen enkele manier dwingen. Bovendien kunnen de financiële instellingen ook niet worden verplicht de relatie met de cliënt te behouden of te herstellen. Hetzelfde geldt in principe ook voor de cliënt.

De tussenkomst van Ombudsfin beperkt zich in deze dossiers tot het nagaan van het respecteren van de opzegformaliteiten zoals deze voorzien zijn in de Algemene Voorwaarden van de financiële instellingen. Ook wordt bekeken of eventueel vooruitbetaalde kosten (bv. beheerskosten rekening, kaartkosten) moeten worden terugbetaald aan de cliënt.

In principe wordt de beslissing van een instelling om een einde te maken aan de cliëntenrelatie niet in vraag gesteld door Ombudsfin (uitgezonderd in het kader van een rekening basisbankdienst).

Basisbankdienst

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 voor wat de basisbankdienst betreft. In 2018 heeft Ombudsfin 5 klachten ontvangen die handelden over de basisbankdienst.

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

Zie hieronder de cijfers voor 2018:

Statistieken basisbankdienst	2018
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	12
Aantal geopende basisbankdiensten	1.867
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	9.293
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	0
Aantal opgezegde basisbankdiensten (*)	1.028

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

In 2018 waren er 12 banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd. Dit is hetzelfde aantal als in 2017.

Het aantal geopende basisbankdiensten is in 2018 gestegen met 49,6% tot 1.867. In 2017 waren er 1.248 openingen.

In 2018 werd er net zoals in 2017 geen enkele aanvraag tot opening van een basisbankdienst geweigerd.

De belangrijkste reden voor een afsluiting van de basisbankdienst is deze op vraag van de titularis (96%). De tweede en derde belangrijkste redenen zijn "negatieve antecedenten bij de bank" (3%) en "zichtrekening bij een andere instelling" (1%).



TIPS EN AANBEVELINGEN 2018

Consumenten:

Kijk uit voor aanbiedingen die te mooi zijn om waar te zijn! Wees altijd waakzaam!

Deel nooit uw wachtwoord, klantnummer of ID en de geheime code van uw kaart, noch de toegangscode van uw internetbankieren of de antwoordcodes die uw digipass genereert met een derde, hetzij via een internetlink, sms of telefonisch. Zelfs als de persoon met wie u te maken krijgt beweert dat het gaat om een terugbetaling in uw voordeel, de betaling van een schadeloosstelling of de verzending van een nieuwe kaart.

Gebruik uw digipass uitsluitend voor transacties die u geheel zelf uitvoert en wanneer u zelf op pc banking bent ingelogd. Gebruik uw digipass nooit op vraag van iemand die u niet kent. In geval van twijfel moet u uw internetsessie afsluiten, het telefoongesprek beëindigen en uw bank of Card Stop bellen.

Voer uw codes alleen in als u zelf uw banksessie hebt opgestart, als u zelf een bankoverschrijving initieert of als u persoonlijk het initiatief genomen hebt een betaling te doen.

Financiële instellingen:

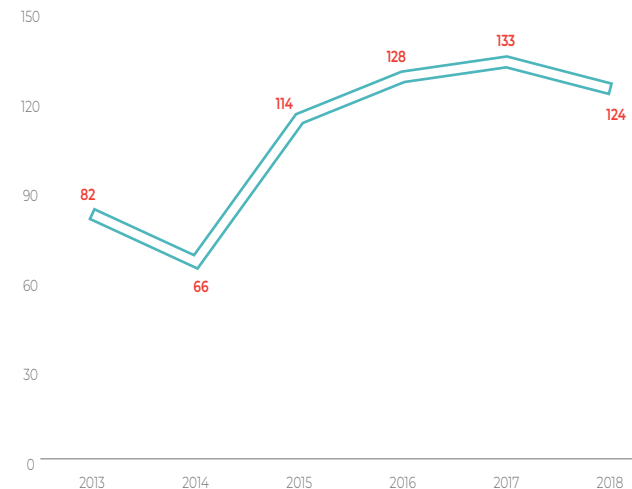
Zorg dat de cliënt bankkaarten en gedownload applicaties 24 uur op 24 uur kan stopzetten. Wordt een mobiele applicatie gecreëerd, licht de rekeninghouder hier dan via sms over in op het telefoonnummer dat in zijn dossier opgenomen is, en vermeldt in deze sms ook het telefoonnummer dat de cliënt kan bellen om de kaart of de applicatie te laten stopzetten.

2.6.3. HYPOTHECAIRE KREDIETEN

2.6.3.1. Cijfers 2018

In 2018 ontving Ombudsfijn 124 klachten betreffende hypothecaire kredieten, wat een daling van 9 dossiers (6,8%) betekent tegenover 2017. Het thema “hypothecaire kredieten” vertegenwoordigde 13,46% van het totaal ontvankelijke klachten van consumenten.

EVOLUTIE HYPOTHECAIRE KREDIETEN



Meer details over het onderwerp van de klachten “hypothecaire kredieten”:

Hypothecaire kredieten	Aantal klachten
Publiciteit	0
Totstandkoming van het contract	65
Uitvoering van het contract	44
Overbruggingskrediet	3
Hypothecaire volmacht	1
Waarborgen	6
Desolidarisatie	3
Algemene voorwaarden (andere)	2
Totaal	124

In de categorie ‘Totstandkoming van het contract’ (65 klachten) hadden de klachten voornamelijk betrekking op de procedures voor het toekennen van kredieten, met vragen over de duur van de toekenningsprocedure, redenen voor de weigering van het krediet, en de sluiting en de inhoud van het contract. Ombudsfijn stelt in vergelijking met 2017 een stijging van het aantal klachten in dit subthema vast.

In de categorie ‘uitvoering van het contract’ (44 klachten) hebben de meest voorkomende vragen betrekking op de afrekening (10 dossiers) en registratie bij de Nationale Bank (11 dossiers). Ombudsfijn merkt op dat er in vergelijking met 2017 minder dossiers zijn met betrekking tot de afrekening en de toepassing van rentevoeten.

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



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

2.6.3.2. Toelichting bij enkele belangrijke thema's

Combinatie van hypothecaire kredieten met reconstitutie van kapitaal via onderschrijving van een levensverzekeringscontract.

Sommige kredietverleners of makelaars in hypothecaire kredieten bieden consumenten die de aankoop van vastgoed willen financieren een combinatie aan van een hypothecair krediet 'met vaste looptijd' (bulletkrediet) en een klassiek hypothecair krediet met levensverzekering. Dit wordt ten aanzien van de klant meestal als zeer voordelig voorgesteld aangezien de maandelijkse aflossingen van het 'krediet met vaste looptijd' kleiner zijn dan in een klassiek afbetaalkrediet.

Wat het gedeelte 'klassiek hypothecair krediet' betreft, betaalt de consument maandelijks een deel van het kapitaal en een interest aan een afgesproken rentevoet af.

Wat het gedeelte 'krediet met vaste looptijd' betreft, betaalt de consument maandelijks enkel de interest en het kapitaal op de eindvervaldatum.

Naast deze combinatie van kredieten krijgt de consument het voorstel een levensverzekeringscontract af te sluiten en een eenmalige of maandelijkse premie (een geldbedrag) over te schrijven die bedoeld is voor de reconstitutie van het geleende kapitaal op de vervaldatum van de kredietovereenkomst met vaste looptijd. Die premies zijn zo berekend dat het af te lossen kapitaal op de vervaldatum via het rendement gereconstitueerd is.

Dit levensverzekeringscontract kan een tak 21- of tak 23-verzekeringsovereenkomst zijn, wat implicaties heeft

voor de risico's die de consument loopt. Het zijn precies die risico's waar de cliënt geen weet van heeft, aangezien het rendement dat bedoeld is voor de premie kleiner of groter kan zijn naargelang de voorgestelde tak, en bovendien kunnen er beheerskosten en taksen op worden geheven. Gaat het om tak 23 (geen kapitaalsgarantie), kan de consument bovendien het bedrag dat geïnvesteerd werd om het kapitaal op de vervaldag af te lossen, helemaal kwijtspelen.

Zulke combinaties kunnen dus erg nadelig zijn en vergen daarom de waakzaamheid van de consument en een duidelijke toelichting per product die aan de cliënt een realistisch en accuraat inzicht geeft in de risico's die hij loopt. In dat kader hebben de FSMA en de FOD Economie in maart 2018 een waarschuwing gepubliceerd (<https://www.fsma.be/nl/news/vastgoed-financieren-hypothecair-krediet-combinatie-met-levensverzekering-kan-riskant-zijn>).

In een dossier dat aan het College werd voorgelegd, heeft deze opgemerkt dat "ook al heeft de bank de eisende partij informatie verstrekt over elk van de producten afzonderlijk, heeft zij haar precontractuele informatieplicht verzaakt wat betreft de risico's en het belang van de combinatie van de verschillende producten die voorgesteld werden als onlosmakelijk verbonden onderdelen van een apart financieel instrument". Het College heeft de bank gevraagd de consument schadeloos te stellen, en dit advies werd door de betrokken instelling gevolgd (advies 2018-1405).

Afgifte van het basisattest door de kredietgever

Wanneer de consument een hypothecair krediet afsluit, kan hij (eigenaar, bezitter, erfpachter of vruchtgebruiker) een belastingvermindering op het totale krediet genieten, met name op vertoon van een basisattest dat bij ondertekening van de initiële akte door de kredietgever afgegeven wordt.

Door middel van dit attest kan men ten aanzien van de belastingautoriteit bewijzen dat het krediet voldoet aan de wettelijke voorwaarden die vereist zijn voor de vermindering:

- Doel van het krediet: een eigen woning aankopen, bouwen of renoveren;
- Hypothecair krediet met een looptijd van minstens 10 jaar;
- Afgesloten in de Europese Economische Ruimte.

De kredietgever beoordeelt of aan de voorwaarden is voldaan om het basisattest op te stellen.

Conform artikel 14, eerste alinea 1° van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen (hierna 'WIB 92') kunnen interesten uit hoofde van schulden worden afgetrokken van het totale bedrag van de onroerende inkomsten met dien verstande dat de schulden specifiek zijn aangegaan om die goederen te verwerven of te behouden.

Artikel 14 van WIB 92 kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden, maar dient strikt volgens de administratieve commentaren te worden beschouwd. Wanneer een krediet wordt aangegaan om een onroerend goed te behouden, weigeren kredietgevers soms het



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

attest af te leveren omdat zij van oordeel zijn dat er onvoldoende verband is tussen de schuld en het behoud van het onroerend goed.

Indien Ombudsfin dergelijke klacht ontvangt, dan analyseert de dienst het dossier en wordt er concreet nagegaan of de begunstigde wel degelijk de eigenaar, bezitter, erfpachter of vruchtgebruiker is, alsook of het verband tussen de schuld die wordt aangegaan en het doel van het krediet voldoet aan de wettelijke vereisten. Als Ombudsfin van oordeel is dat de schuld specifiek werd aangegaan om het onroerend goed te behouden, dan verzoekt het de kredietgever om de nodige attesten af te leveren.

Wettelijkheid van de reserveringsvergoeding

Voor gevallen waarin een hypothecair krediet wordt afgesloten maar het geleende bedrag niet volledig wordt opgenomen bij ondertekening van de akte of binnen de in het contract bepaalde termijn, wordt doorgaans voorzien in een vergoeding ten gunste van de kredietgever (de 'reserveringscommissie'). Deze commissie dient om de kredietgever te vergoeden voor de diensten die hij levert en de consument te garanderen dat hij het kredietbedrag voor een bepaalde tijd tot zijn beschikking zal houden.

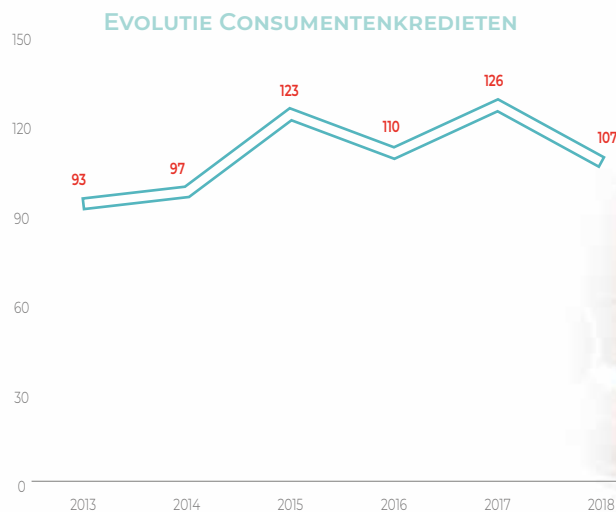
Concreet gaat het om een vergoeding voor gedeerde inkomsten doordat geen debetrente wordt geheven, dit krachtens artikel VII.140 alinea 2 van het Wetboek van Economisch Recht. De modaliteiten van die vergoeding zijn niet wettelijk bepaald, zijn ook niet opgenomen in de tarieflijsten, maar doorgaans in de contractuele bepalingen.

Kan de interestvoet voor de berekening van deze reserveringsvergoeding echter hoger zijn dan de rentevoet voorzien bij het krediet? Volgens de memorie van toelichting van de nieuwe wet (<http://www.dekamer.be/FLWB/pdf/54/1685/54K1685001.pdf>, p. 40) en sommige commentaren kan deze interestvoet in zekere mate hoger zijn dan de rentevoet. Ombudsfin stelt zich in dat geval tot taak om na te gaan of de interestvoet van de reserveringsvergoeding niet te hoog is.

2.6.4. CONSUMENTENKREDIETEN

2.6.4.1. Cijfers 2018

Ombudsfin ontving 107 klachten betreffende consumentenkredieten in 2018, wat overeenkomt met een daling van 9 dossiers (7,1%) tegenover 2017. Het thema "consumentenkredieten" vertegenwoordigde 11,62% van het totaal aantal ontvankelijke klachten van consumenten.



Hierbij meer details over het onderwerp van de klachten "consumentenkredieten":

Consumentenkredieten	Aantal klachten
Publiciteit	2
Totstandkoming van het contract	24
Uitvoering van het contract	81
Algemene voorwaarden (andere)	0
Totaal	107

De belangrijkste onderwerpen in verband met de uitvoering van het contract (81 dossiers) blijven het niet begrijpen van de afrekeningen (16 dossiers) en de melding bij de Centrale voor kredieten aan particulieren (40 dossiers); dit jaar was er geen sprake van enig ander specifiek thema.





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

2.6.5. SPAREN

2.6.5.1. Cijfers 2018

In 2018 ontving Ombudsfin 13 klachten onder het thema “Sparen”, wat 1,41% vertegenwoordigt van het totale aantal ontvankelijke klachten.

In dit thema is er tegenover 2017 een daling op te tekenen van 35 dossiers of 72,9%. De voornaamste reden hiervoor is dat tot in 2017 het subthema “Sparrekening” eveneens klachten bevatte over huurwaarborgrekeningen (huurwaarborg onder de vorm van een spaarrekening). Klachten over huurwaarborgen, ook die die gevestigd zijn via een spaarrekening, zijn nu terug te vinden onder “Diversen”(zie 2.6.6.).

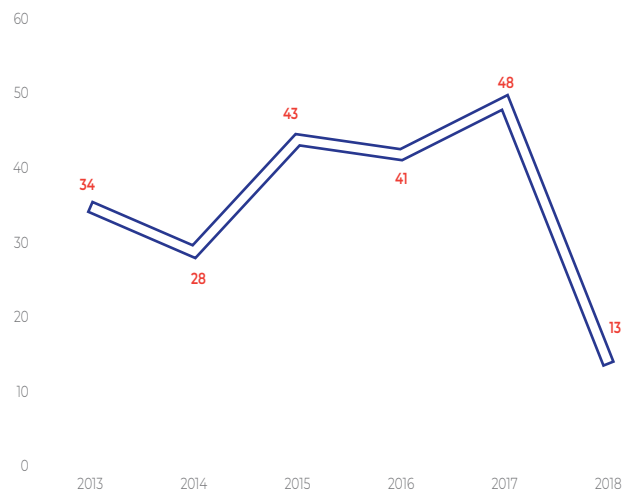
Hierbij een overzicht van de deelthema’s:

Sparen	Aantal klachten
Spaarrekening	6
Termijnrekening	3
Kasbons	1
Coöperatieve aandelen	2
Andere	1
Totaal	13

Binnen dit thema zijn geen bijzondere onderwerpen naar voor gekomen.

De grafiek hierna toont de evolutie van dit thema doorheen de voorbije jaren.

EVOLUTIE SPAREN



2.6.6. DIVERSEN

2.6.6.1. Cijfers 2018

In 2018 ontving Ombudsfin 82 klachten onder de rubriek “Diversen”, wat 8,9% vertegenwoordigt van het totale aantal ontvankelijke klachten. Het betreft een daling van 4 dossiers (4,65%) tegenover 2017.

Hierbij een overzicht van de deelthema’s:

Diversen	Aantal klachten
Kluizen	1
Nalatenschappen	35
Onbekwaamheid	10
Fraude bediende	0
Huurwaarborg (ook spaarrekening)	18
Privacy	13
Discriminatie	1
Diversen	4
Totaal	82

Het belangrijkste subthema blijft “Nalatenschappen”, niettegenstaande een daling van het aantal dossiers van 55 in 2017 naar 35 in 2018.

Het subthema “Huurwaarborg” kende een stijging van 7 dossiers in 2017 naar 18 in 2018, dit wegens het toevoegen van de huurwaarborg-spaarrekeningen aan dit subthema. Deze huurwaarborgen werden tot in 2017 onder het thema “Sparen - spaarrekening” geplaatst.

Ook het subthema “privacy” (13 klachten) heeft een stijging gekend in vergelijking met 2017 (6 klachten). Deze stijging heeft ongetwijfeld te maken met de inwerkingtreding van de nieuwe Europese verordening gegevensbescherming (van kracht geworden op 25 mei 2018) en de media-aandacht hiervoor.



Inhoudtafel

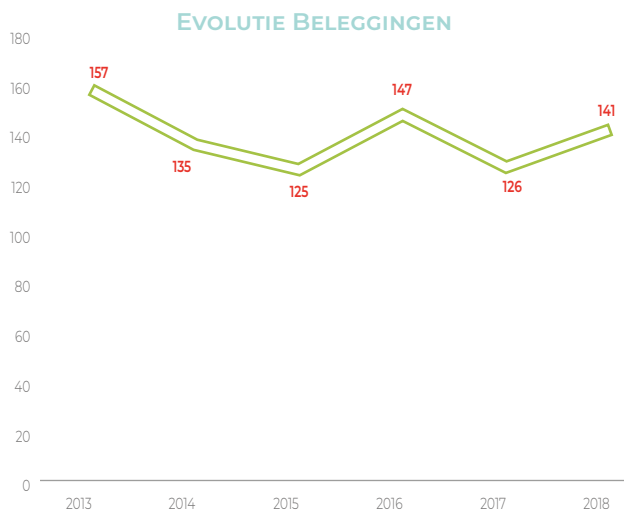
1. Ombudsfin in cijfers
- 2. Aanvragen ingediend door consumenten**
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

2.6.7. BELEGGINGEN

2.6.7.1. Cijfers 2018

141 klachten die ontvankelijk werden verklaard in 2018 betroffen beleggingen. In 2018 vertegenwoordigde dit thema 15,31% van het totaal aantal ontvankelijke klachten van consumenten, wat een stijging betreft van 15 dossiers of 11,9% tegenover 2017.

Onderstaande grafiek toont de evolutie met betrekking tot de klachten over beleggingen.



De twee hoofdthema's in 2018 waren effectenrekeningen (39 dossiers) en fiscale aspecten (32 dossiers). Ten slotte moet worden opgemerkt dat voor het vierde opeenvolgende jaar de klachten met betrekking tot de fiscaliteit van beleggingen zijn toegenomen.

Hierbij een overzicht van de deelthema's:

Beleggingen	Aantal klachten
Publiciteit en informatie bij intekening	6
Beleggingsadvies	16
Vermogensbeheer	4
Aan- en verkoop van effecten	21
Corporate action	10
Fiscale aspecten	32
Effectenrekening	39
Pensioenfondsen/pensioensparen	5
Financial planning	0
Diversen	7
Informatie over tarieven/kosten	1
Totaal	141

2.6.7.2. Toelichting bij enkele belangrijke thema's

Kosten bij uitkering van bepaalde dividenden

In principe brengt de uitkering van dividenden aan een particulier geen kosten met zich mee. Het bewaarloon dekt meestal deze dienst.

Toch is er soms enige verwarring over de tarifiering bij uitkering van dividenden. Men heeft immers vastgesteld dat een financiële instelling in sommige gevallen kosten aanrekent terwijl de dienst in andere gevallen gratis is.

In dit geval rekent de bank kosten aan voor de uitbetaling van dividenden van effecten gehouden bij de moedermaatschappij (die gevestigd is in het buitenland), terwijl de uitkering kosteloos is voor effecten die rechtstreeks door de groep gehouden worden in België.

Uit de analyse van de tarieflijsten van de bank blijkt dat er effectief kosten kunnen worden aangerekend voor buitenlandse effecten waarvan de bank niet de betaler is. Het zijn bepaalde buitenlandse effecten waarvoor kosten werden aangerekend. In principe wijst de tarieflijst dus op het bestaan van deze eventuele kosten.

Ombudsfin is echter van oordeel dat er onvoldoende transparantie en informatie is aangezien de consument niet kan weten welke effecten hieraan onderworpen zijn, en hij bij zijn investeringsbeslissing dus geen rekening kan houden met deze factor. Ombudsfin meent dat het nuttig zou zijn dat de bank een lijst opstelt van de effecten die onderworpen zijn aan deze kosten, aangezien enkel de bank dit kan doen. Ombudsfin heeft de bank dan ook verzocht een dergelijke lijst te maken.

De bank heeft evenwel geantwoord dat het moeilijk is een lijst te verstrekken omdat deze enkel van waarde zou zijn op het moment dat deze opgesteld wordt, en dat deze niet zou kunnen worden beschouwd als een betrouwbare informatiebron gezien de herhaaldelijke veranderingen betreffende de financiële instelling die de effecten bewaart.



Kosteloosheid van overdracht van effecten na tariefwijziging

In 2018 diende Ombudsfín het geval van een particulier te beoordelen die een effectenrekening hield bij bank A, waarbij er geen bewaarloon was. Ondertussen was deze bank gefuseerd met bank B en de effectenrekening was overgedragen naar bank B, met een nieuw rekeningnummer tot gevolg.

Vóór de fusie had bank B de houders van effectenrekeningen bij de voormalige bank A ingelicht dat alle voorwaarden en reglementeringen van de voormalige bank A gedurende het hele jaar van toepassing zouden blijven. De tarieven van bank B waren enkel van toepassing op nieuwe transacties die uitgevoerd werden vanaf de fusie-datum.

De eisende partij aanvaardde niet dat hij voortaan bewaarloon moest betalen. Hij meende dat bank B zich aan de oude voorwaarden van bank A diende te houden. Zo niet, wilde hij dat bank B geen overdrachtskosten zou aanrekenen bij een eventuele overdracht van zijn effecten naar een andere bank.

Bank B beweert dat artikel VII.15 van het Wetboek van Economisch Recht niet geldt voor effectenrekeningen (art. VII.3.9° van het Wetboek van Economisch Recht) en dat het feit dat zij in 2018 geen bijkomende kosten aanreken reeds een commercieel gebaar is.

Wat het niet-aanrekenen van overdrachtskosten betreft, antwoordde de bank dat de eisende partij in geval van een effectenoverdracht naar een andere bank de overdrachtskosten steeds kan terugkrijgen van de wervende bank.

Het College van experts van Ombudsfín is van zijn kant van mening dat, wat betreft de overdracht van rekeningen bij een fusie van banken, de grondbeginselen als volgt zijn: de wervende bank moet de producten en diensten bieden die het dichtst aanleunen bij die van de overgenomen bank en de klanten van de overgenomen bank dienen ingelicht te worden over de voorwaarden van deze overdracht.

Als de overname van een effectenrekening gepaard gaat met eenzijdig bepaalde kostenwijzigingen (bv. de toekomstige aanrekening van bewaarloon), zo meent het College, dan kunnen de klanten van de overgenomen bank op grond van artikel VI.83, 2° van het Wetboek van Economisch Recht hun rekening kosteloos opzeggen voor de inwerkingtreding van het nieuwe tarief.

Bovendien is het College in casu van mening dat het recht van opzegging (zonder kosten) niet mag worden uitgehold door het aanrekenen van overdrachtskosten.

De Ombudsman heeft de bank gevraagd de kosten voor de overdracht van de effectenrekening niet in rekening te brengen, maar deze heeft het advies van Ombudsfín niet gevolgd.

Inhoudtafel

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





Inhouding op Frans dividend

Tot voor kort werd een Belgische belegger die dividenden op Franse aandelen ontving, dubbel belast: een eerste keer in Frankrijk aan 30% en een tweede keer in België, via de roerende voorheffing van 30%. De belegger kon evenwel een beroep doen op de overeenkomst tot het vermijden van dubbele belasting tussen België en Frankrijk om in Frankrijk een verlaagd belastingtarief van 15% te genieten. Daartoe moest de begunstigde een ondertekend formulier '5000' indienen als bewijs dat hij geen Franse inwoner is. Sommige instellingen brachten voor deze dienst kosten in rekening.

Sinds 1 januari 2018 bedraagt de bronbelasting op uitkeringen van dividenden van Franse aandelen aan een fysieke persoon met domicilie in België niet meer 30%, maar 12,8%. Men moet dan ook geen stappen meer ondernemen om het verminderde belastingtarief te genieten. De begunstigde moet zijn financiële instelling wel nog steeds het formulier 5000 voorleggen als bewijs dat hij niet in Frankrijk woont. We wijzen erop dat dit formulier slechts drie jaar geldig blijft.

Ombudsfin heeft echter vastgesteld dat sommige banken in de praktijk een inhouding van 30% zijn blijven hanteren op dividenden die uitgekeerd werden na 1 januari 2018.

In dat geval kan een aanvraag tot terugbetaling van het verschil tussen 30% en 12,8% ingediend worden. Daarvoor moet de begunstigde van de dividenden zijn bank het formulier 5000 overhandigen, en deze zal de nodige stappen ondernemen om de terugbetaling te verkrijgen.

Het gaat echter om een incidenteel probleem dat zich voordeed bij de uitkering van dividenden in de lente van

2018 dat zich niet meer zou mogen voordoen gezien de invoering van het verminderde belastingtarief van 12,8%.

Ombudsfin heeft echter vastgesteld dat een bank niet de procedure toepaste die voor de klant het gunstigst was. De bank besliste de bronbelasting van 12,8% niet toe te passen, maar enkel de terugvordering van het belastingbedrag aan te bieden, en dit tegen bijkomende kosten. De bank rechtvaardigt dit beleid door aan te voeren dat deze kosten het gevolg zijn van de kosten die haar tussenpersonen haar aanrekenen.

Ombudsfin betreurt dat de bank tussen de twee opties die haar ter beschikking staan kiest voor de keuze die het minst voordelig is voor de klant.

Ombudsfin heeft zijn mening voorgelegd aan deze bank, die geantwoord heeft dat ze de verschillende mogelijkheden analyseert om haar procedures in de loop van 2019 aan te passen.

Het verbaast Ombudsfin dat deze bank de bronbelasting niet standaard toepast (aangezien de terugvordering van de belasting in principe niet meer zou mogen bestaan omwille van de afschaffing van het tarief van 30%) en adviseert klanten dan ook om de kosten verbonden aan deze dienst zorgvuldig te vergelijken en aan de hand daarvan een bank te kiezen. Naast het feit dat men voor de terugvorderingsprocedure moet betalen, houdt de duur van de procedure tevens in dat de belegger 2 jaar moet wachten op de gelden die hem toekomen.

AANBEVELINGEN

Consumenten:

Win inlichtingen in over de bepalingen aangaande de terugvordering en de verbonden kosten.

Ga de geldende tarieven na en kies aan de hand daarvan uw financiële instelling.

Financiële instellingen:

Financiële instellingen worden verzocht duidelijke informatie te verschaffen over de mogelijkheid tot terugvordering en de kosten op transparante wijze mee te delen.



Inhoudstafel

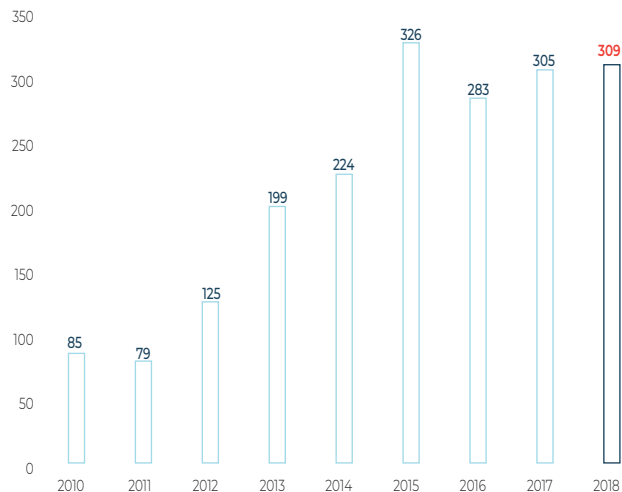
1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
- 3. Aanvragen ingediend door ondernemingen**
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

3.1. BEPERKTE STIJGING AANTAL AANVRAGEN

In 2018 ontving Ombudsfin in totaal 309 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 305 aanvragen in 2017. Dit is een stijging van 4 dossiers of 1,3%.

AANVRAGEN ONDERNEMINGEN VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER

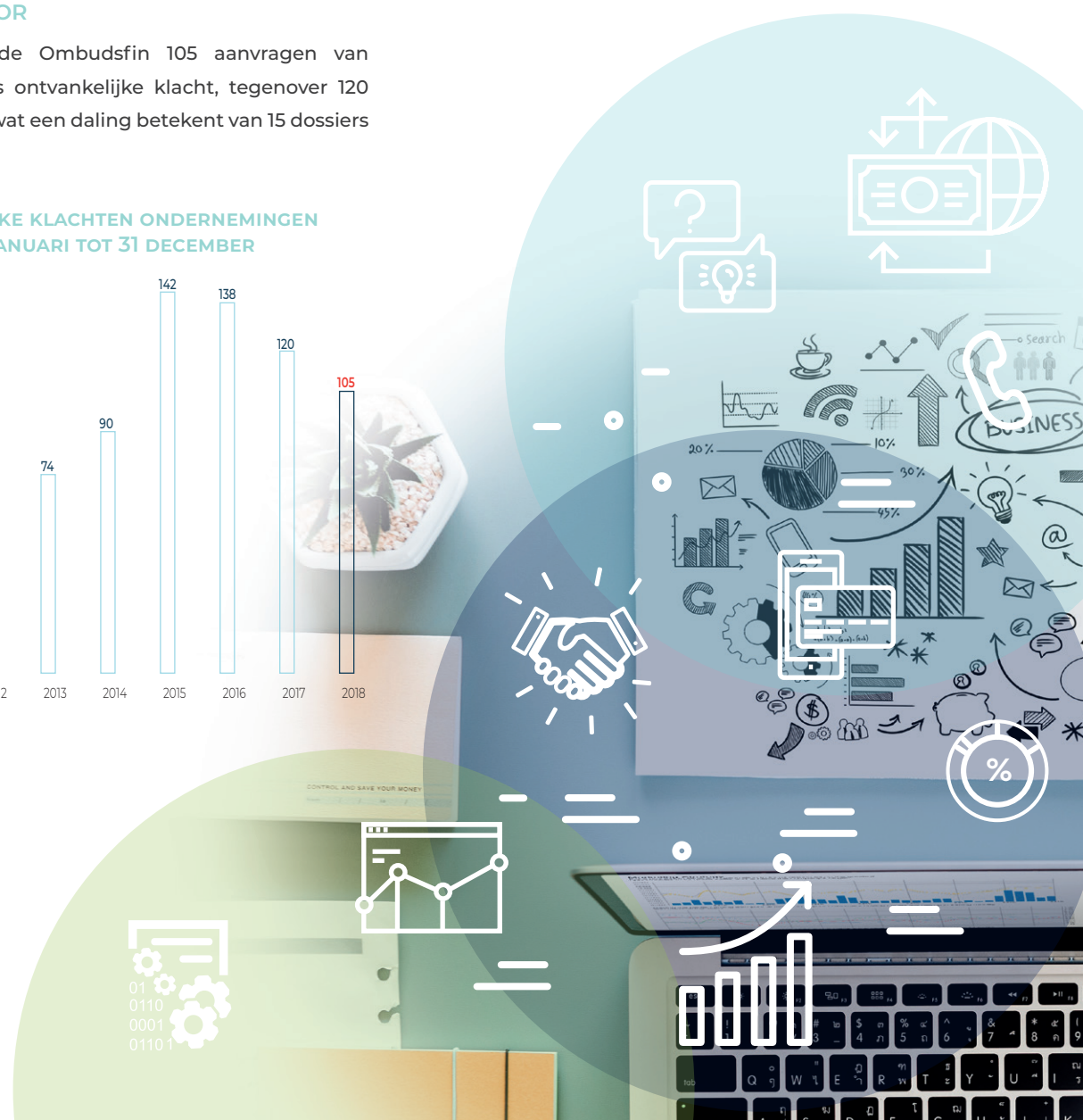
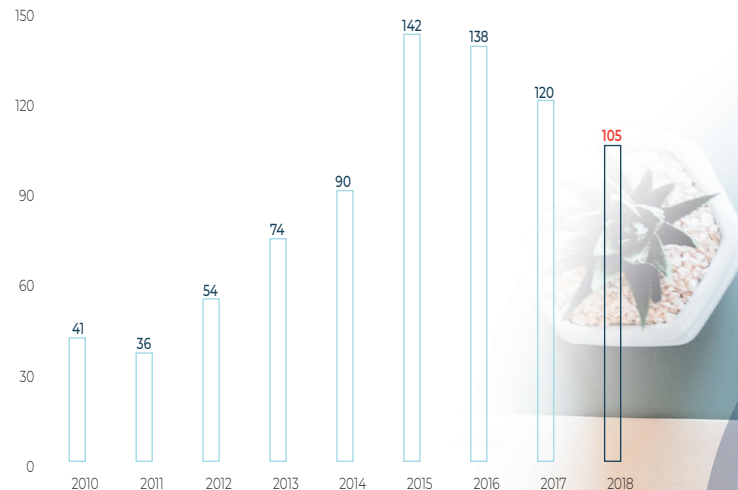


306 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 3 aanvragen loutere vragen tot informatie waren.

3.2. DALING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN ZET ZICH DOOR

In 2018 registreerde Ombudsfin 105 aanvragen van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 120 aanvragen in 2017, wat een daling betekent van 15 dossiers of 12,5%.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER





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

3.3. RESULTATEN VAN DE IN 2018 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN ONDERNEMINGEN

De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2018 behandeld en afgesloten werden. In deze resultaten zitten dus ook een aantal klachten die reeds in 2017 aan Ombudsfin werden voorgelegd.

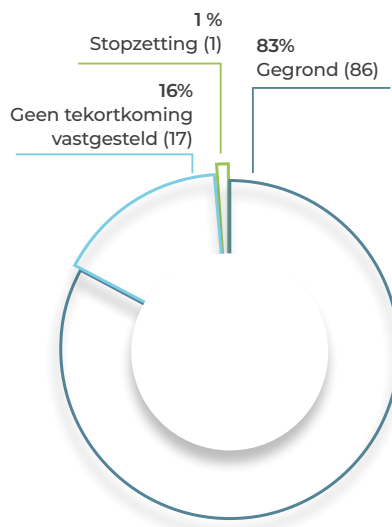
Het gaat in totaal om 104 dossiers.

In 86 dossiers (of 82,7%) achtte Ombudsfin de klacht gegrond (m.a.w. vatbaar voor onderhandelingen) op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

In 17 dossiers (of 16,3%) kon Ombudsfin 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 Ombudsfin tot dit besluit kwam en waarom er dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

In 1 dossier werd de tussenkomst van Ombudsfin stopgezet op vraag van de ondernemer.

AFGESLOTEN KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2018



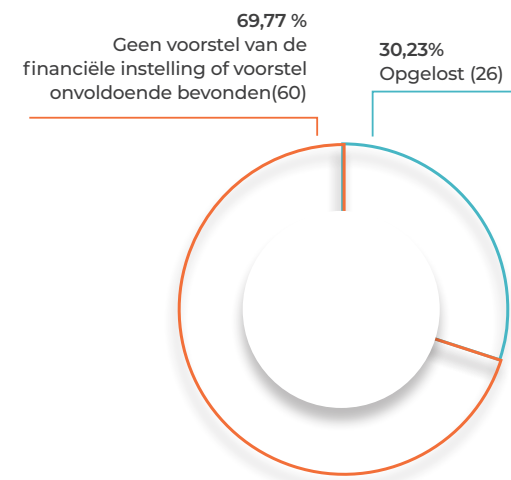
In de 86 dossiers die als gegrond werden beschouwd, heeft Ombudsfin verder onderhandeld. Dit leidde echter slechts in 26 dossiers (30,2% dus van de gegronde dossiers) tot een minnelijk akkoord. Hiertegenover staat dat in 60 dossiers (69,8%) geen oplossing werd bereikt.

Dit is een lichte daling van het aantal opgeloste dossiers in vergelijking met 2017 (32 dossiers).

De negatieve resultaten liggen dus in de lijn van de vorige jaren. Jammer genoeg zet de voorzichtige stijging van het aantal opgeloste dossiers die we in 2017 hadden vastgesteld, zich niet door.

Zoals voorgaande jaren had ook in 2018 het merendeel van de klachten betrekking op de vervroegde terugbetaling en op de funding loss – problematiek. De analyse van Ombudsfin van de kredietovereenkomsten verschilt van de zienswijze van de banken. Ondanks aanhoudende pogingen tot onderhandelingen kon er slechts in een beperkt aantal dossiers een minnelijk akkoord bereikt worden.

GEGRONDE KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2018



3.4. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN

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

Ombudsfin is sinds enkele jaren ook bevoegd voor de klachten in verband met de MIF's: 'Multilateral Interchange fees' of multilaterale afwikkelingsvergoedingen⁵. Dit zijn de vergoedingen die door de betalingsdianstaaubieders gevraagd worden van de handelaar bij betalingen met een kaart door consumenten. De handelaars kunnen bij Ombudsfin een klacht indienen indien de gevraagde vergoedingen hoger zijn dan de door de wet opgelegde beperking. Tot op heden werd er slechts 1 klacht in verband met dit thema ontvangen, maar betrof het een buitenlandse instelling waarvoor Ombudsfin niet bevoegd was. De ondernemer werd naar de bevoegde buitenlandse ombudsdienst doorverwezen.

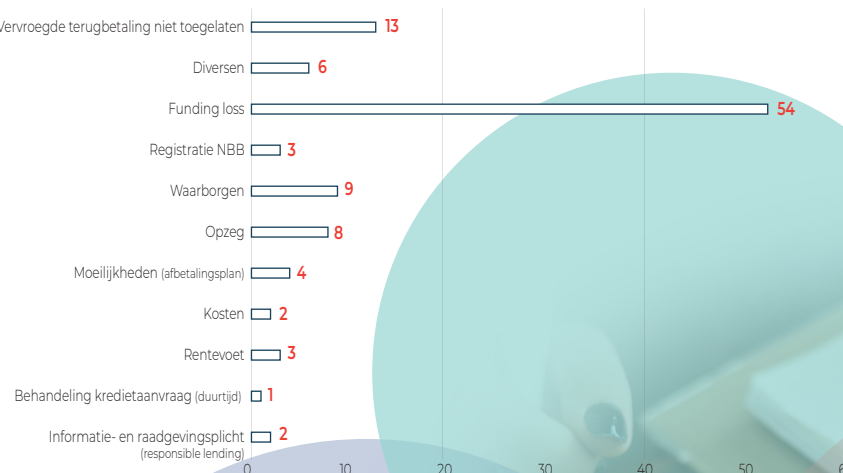
De meeste ontvankelijke klachten hadden betrekking op de funding loss, namelijk 54 dossiers (51,43%) van de 105 ontvankelijke dossiers.

Wel moeten hierbij 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 13 dossiers (12,38%). In totaal gaat het dan om 67 dossiers (63,81%).

Sinds een 2-tal jaren daalt het aantal klachten over de funding loss. De dalende trend zet zich ook in 2018 door. Toch blijft dit thema met kop en schouder uitsteken boven de andere thema's.

De andere grotere thema's zijn de waarborgen en de opzeg van kredieten.

In 2018 hadden de klachten betrekking op de volgende thema's:



⁵ Wet 1 december 2016 – Wet houdende uitvoeringsmaatregelen van Verordening (EU) nr 2015/751 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties.





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

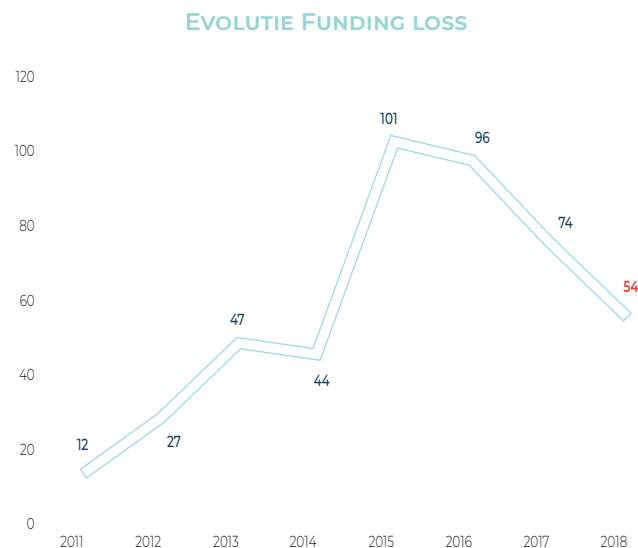
3.4.1. FUNDING LOSS

Zoals de vorige jaren had ook in 2018 het grootste gedeelte van de klachten betrekking op de funding loss, dit is de vergoeding die wordt gevraagd bij een vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet.

Daar in het kader van dit thema zich recentelijk een nieuw fenomeen heeft voorgedaan, namelijk dat de financiële instellingen de vervroegde terugbetaling niet meer gingen toestaan, heeft Ombudsfin dit als apart thema geregistreerd. Maar zoals reeds hierboven gesteld werd, betreft het eigenlijk dezelfde problematiek, namelijk de vraag om een professioneel krediet te herfinancieren of vervroegd te mogen terugbetalen, zodat deze cijfers moeten worden samengevoegd. (zie hierboven)

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 2018 werd opnieuw een daling van het aantal ingediende klachten vastgesteld.



De *funding loss* blijft dus veruit het belangrijkste thema van de klachten van de ondernemingen, maar er is wel opnieuw een daling van het aantal ingediende klachten tegenover de voorgaande jaren vast te stellen. Met de 13 dossiers (12,38%) van het thema 'vervroegde terugbetaling niet toegelaten', komen we op een totaal van 67 dossiers (63,81%) zodat de daling in 2018 eigenlijk relatief beperkt is.

Resultaten afgesloten dossiers

In 2018 werden in totaal 57 dossiers in verband met *funding loss* behandeld en afgesloten door Ombudsfin. Hiervan was er 1 niet gegrond. 56 dossiers werden door Ombudsfin als gegrond beschouwd.

In 10 van de gegronde dossiers (17,45%) werd een minnelijk akkoord bereikt, maar in 46 dossiers (of 82,55) 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. In vergelijking met 2017 is er op dit punt een status quo vast te stellen.

Funding loss toegelicht

Problematiek van de *funding loss*

De *funding loss* is de wederbeleggingsvergoeding die gevraagd wordt van de kredietnemer bij vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet. De *funding loss* is 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.

In het artikel 1907bis van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat er bij vervroegde terugbetaling van een lening op interest, een wederbeleggingsvergoeding kan gevraagd worden van maximaal 6 maanden interest. Volgens



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

de financiële instellingen kunnen de professionele investeringskredieten niet als leningen beschouwd worden, maar gaat het om kredietopeningen, waarop voormeld artikel niet van toepassing is.

Gedurende vele jaren reeds is er een juridische discussie aan de gang aangaande de kwalificatie van een investeringskrediet: gaat het om een lening of om een kredietopening, en over de toepasselijkheid van artikel 1907bis BW. Dit resulteerde in heel wat rechtsleer en rechtspraak over dit onderwerp.

Evolutie in de rechtspraak

In 2018 heeft Ombudsfin vastgesteld dat de rechters in de recente rechtspraak vooral nakeken in welke mate de kredietnemer over de vrijheid beschikte om het kapitaal op te nemen en terug te betalen. Een kredietopening wordt gekenmerkt door een grote vrijheid van opname van de fondsen binnen de toegestane kredietlijn. De kredietnemer kan de fondsen opnemen en terugbetalen naar eigen behoefte. Bij een lening daarentegen, worden de gelden onmiddellijk opgenomen of wordt er een beperkte opnameperiode voorzien waarbinnen de fondsen moeten worden opgenomen. De kredietnemer dient het krediet (kapitaal en interesten) terug te betalen met periodieke betalingen volgens een strikt schema opgesteld door de kredietgever. Er is geen wederopname van het kapitaal mogelijk zonder uitdrukkelijk akkoord van de kredietgever.

Het feit dat de lening opgenomen is binnen een kaderovereenkomst die als 'kredietopening' wordt gekwalificeerd, doet geen afbreuk aan de kwalificatie van het investeringskrediet als 'lening'. Dit werd reeds door

het Hof van Cassatie bevestigd in zijn arrest van 24.06.2013, en eveneens door meerdere hoven van beroep in 2017 en 2018.

Het Hof van Cassatie heeft in zijn arrest van 24.11.2016 geoordeeld dat artikel 1907bis BW van toepassing is op elke vergoeding die gevraagd wordt bij een vervroegde terugbetaling van een lening. Deze uitspraak heeft als gevolg dat een aantal banken niet meer kunnen argumenteren dat het wetsartikel niet van toepassing zou zijn omdat de vergoeding die zij vragen geen gewone wederbeleggingsvergoeding is, maar de vergoeding voor het afzien van het contractueel verbod op vervroegde terugbetaling. Van zodra een bank afziet van het contractueel verbod op vervroegde terugbetaling en hierbij een vergoeding vraagt, valt dit dus onder de toepassing van artikel 1907bis BW.

Klachten bij Ombudsfin

Zoals de voorgaande jaren, hadden ook in 2018 de meeste klachten van ondernemingen betrekking op de *funding loss*. De evolutie in de rechtspraak rond de *funding loss* zorgde wel voor een wijziging in de klachten die aan Ombudsfin werden voorgelegd.

Waar de klachten voorheen tegen meerdere instellingen die professionele kredieten toekennen, werden uitgebracht, waren een aantal instellingen naar aanleiding van de gewijzigde rechtspraak bereid om grotere kortingen toe te kennen op de berekende *funding loss*, zodat het probleem met een minnelijk akkoord tussen partijen opgelost werd en er tegen deze instellingen minder of nagenoeg geen klachten bij Ombudsfin meer werden ingediend.

Een aantal financiële instellingen hebben in hun contractuele voorwaarden een verbod op vervroegde terugbetaling voorzien. Vroeger waren deze instellingen veelal bereid om af te zien van dit verbod mits de betaling van een *funding loss*, maar gezien de evolutie in de rechtspraak waren zij hiertoe niet meer bereid. De ondernemers zagen zich plots geconfronteerd met het verbod op vervroegde terugbetaling.

In een aantal dossiers had de bank vroeger aan de ondernemers meegedeeld dat de vervroegde terugbetaling mogelijk was, en had zij hen de berekening van de *funding loss* overgemaakt. Wanneer deze ondernemers in 2018 dezelfde vraag stelden, ontvingen zij plots de mededeling dat een vervroegde terugbetaling niet langer mogelijk was.

Ombudsfin is in deze dossiers nagegaan of de bank tegenover de betrokken ondernemers geen 'afstand van recht' gedaan had. Zij had hen immers vroeger bevestigd dat de vervroegde terugbetaling van het krediet wel mogelijk was.

Ombudsfin meende ook dat er in hoofde van de betrokken ondernemers een 'gerechtvaardigd vertrouwen' gewekt was dat vervroegde terugbetaling mogelijk was, aangezien de bank hen dit voorheen uitdrukkelijk bevestigd had, soms zelfs meerdere keren.

De banken antwoordden hierop dat zij de vervroegde terugbetaling niet langer konden toestaan gezien de rechtsonzekerheid die ontstaan was rond het aanrekenen van de *funding loss*, onder meer door het arrest van het Hof van Cassatie van 24.11.2016.



Ombudsfin tracht door onderhandelingen met de financiële instellingen in deze dossiers toch een minnelijk akkoord tussen partijen te kunnen bekomen. Uit de resultaten blijkt dat de financiële instellingen veelal niet bereid waren te onderhandelen of dat de onderhandelingen niet tot het gewenste resultaat geleid hebben.

3.4.2. PROBLEMEN BIJ DE INTEGRATIE VAN RECORD BANK IN ING

In 2018 werd Record Bank overgenomen door ING. Deze overname zorgde voor een heel aantal klachten uitgaande van consumenten (zie hoofdstuk 2.6.1.), maar ook een aantal ondernemers ondervonden hierdoor een probleem.

In 2018 ontving Ombudsfin enkele klachten van ondernemers over het feit dat zij hun professioneel krediet niet zoals voorheen konden terugbetalen vanuit een rekening bij een andere bank. Daar waar het bij Record Bank mogelijk was en zelfs uitdrukkelijk voorzien was in de kredietovereenkomst dat het krediet kon terugbetaald worden vanuit een rekening bij een andere bank, bleek dit bij ING technisch niet mogelijk. De bank stelde daarom aan de betrokken ondernemers een gratis rekening voor, waarop tijdig de nodige fondsen moesten gestort worden voor de terugbetaling van het lopende krediet.

Hoewel de bank een praktische oplossing voorstelde, was het probleem hiermee niet opgelost voor al de betrokken ondernemers. Sommigen werden niet graag verplicht een rekening bij de bank aan te houden. Ook werd er opgeworpen dat gezien de bank éézijdig een element van het contract wijzigde, zij contractbreuk pleegde, waardoor

de ondernemer het recht had om het krediet vervroegd terug te betalen en dit zonder dat de bank een funding loss of een wederbeleggingsvergoeding mocht aanrekenen. In één dossier aanvaardde de bank de vervroegde terugbetaling en was ook bereid om af te zien van de *funding loss* en enkel de wederbeleggingsvergoeding van 6 maand interest aan te rekenen. Dit voorstel van de bank ging voor de betrokken ondernemer niet ver genoeg daar hij meende dat de bank contractbreuk had gepleegd. Ombudsfin meende ook dat de bank in deze situatie geen wederbeleggingsvergoeding mocht aanrekenen, maar de bank was niet bereid die te laten vallen.

3.4.3 COLLEGE VOOR KLACHTEN ONDERNEMINGEN⁶

Ombudsfin heeft de mogelijkheid om principiële of complexe dossiers aan een College van experts voor te leggen. In 2018 werd 1 vergadering van het College georganiseerd.

Het College is evenwichtig samengesteld uit vertegenwoordigers van verenigingen van ondernemingen en vertegenwoordigers van financiële instellingen. De voorzitter en vice-voorzitter zijn neutrale persoonlijkheden.

⁶ Het College Klachten Ondernemingen is samengesteld uit: Onafhankelijke voorzitter: L. Acke; 2 vertegenwoordigers van de ondernemingen (Unizo, VBO); L. Cloots en A. Dammekens; 2 vertegenwoordigers van de financiële sector: L. Declercq en W. Hendrickx.

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



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.

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 2018 heeft Ombudsfin 2 dossiers ontvangen waarbij gebruik werd gemaakt van de FIN-NET procedure. Het betrof in beide dossiers een Spaanse bank.

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





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

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 bankbeleggings-, krediet- en betalingsdiensten.

5.1.2. POOL

Ombudsfin maakt deel uit van “Permanent Overleg Ombudslui”, POOL. Dit groepeerde 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

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 groepeerde. Voor meer informatie: www.networkfso.org.



6. FINANCIËLE MIDDELEN

De jaarrekening van het boekjaar 2018 van Ombudsfin vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2018 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 – Publicaties – Jaarverslagen).

Wel is het mogelijk een beeld te geven van de begroting die werd opgesteld voor 2018:

Begroting 2018	
Ontvangsten	
Vaste bijdragen leden Ombudsfin vzw	523.033,50
Variabele bijdragen leden Ombudsfin vzw	523.033,50
Totaal ontvangsten	1.046.067,00
Uitgaven	
Personeelskosten + honoraria	904.212,00
Werkingskosten	141.855,00
Provisie onbetaalde facturen	0,00
Totaal uitgaven	1.046.067,00

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.

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





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 natuurlijk persoon in het kader van zijn privé-belangen kan een beroep doen op Ombudsfin wanneer hij geen voldoening heeft bekomen.

Ook voor bepaalde klachten van ondernemingen is Ombudsfin 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.ombudsfin.be en moet duidelijk en omstandig geformuleerd en gedocumenteerd zijn. Ombudsfin stelt in dit kader op de website een indicatieve checklist ter beschikking.

De documenten kunnen als volgt worden bezorgd:

Per brief aan het adres

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

Per e-mail

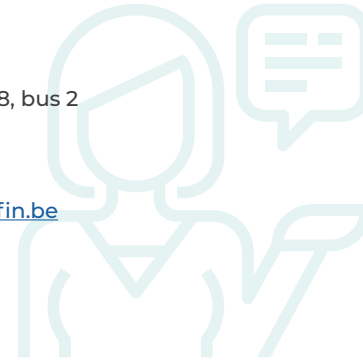
ombudsman@ombudsfin.be

Online op

www.ombudsfin.be

Per fax op het nummer

02 545 77 79



GRATIS

De procedure bij Ombudsfin is gratis voor de aanvrager.

BELANGRIJKSTE ONTVANKELIJKHEIDSVORWAARDEN

De financiële instelling waartegen u een klacht formuleert, is aangesloten bij Ombudsfin. 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.

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

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 Procedureglement, 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.



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**

7.2. MEDEWERKERS OMBUDSMAN

Voor de behandeling van de aanvragen, wordt de Ombudsman bijgestaan door 2 assistenten en 5 adviseurs:

Assistenten

Serge Henris, Christel Speltens

Adviseurs

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



Brent, Bérengère, Christel, Vincent, Françoise, Christine, Serge, Elke.



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

ombudsman@ombudsfin.be

www.ombudsfin.be