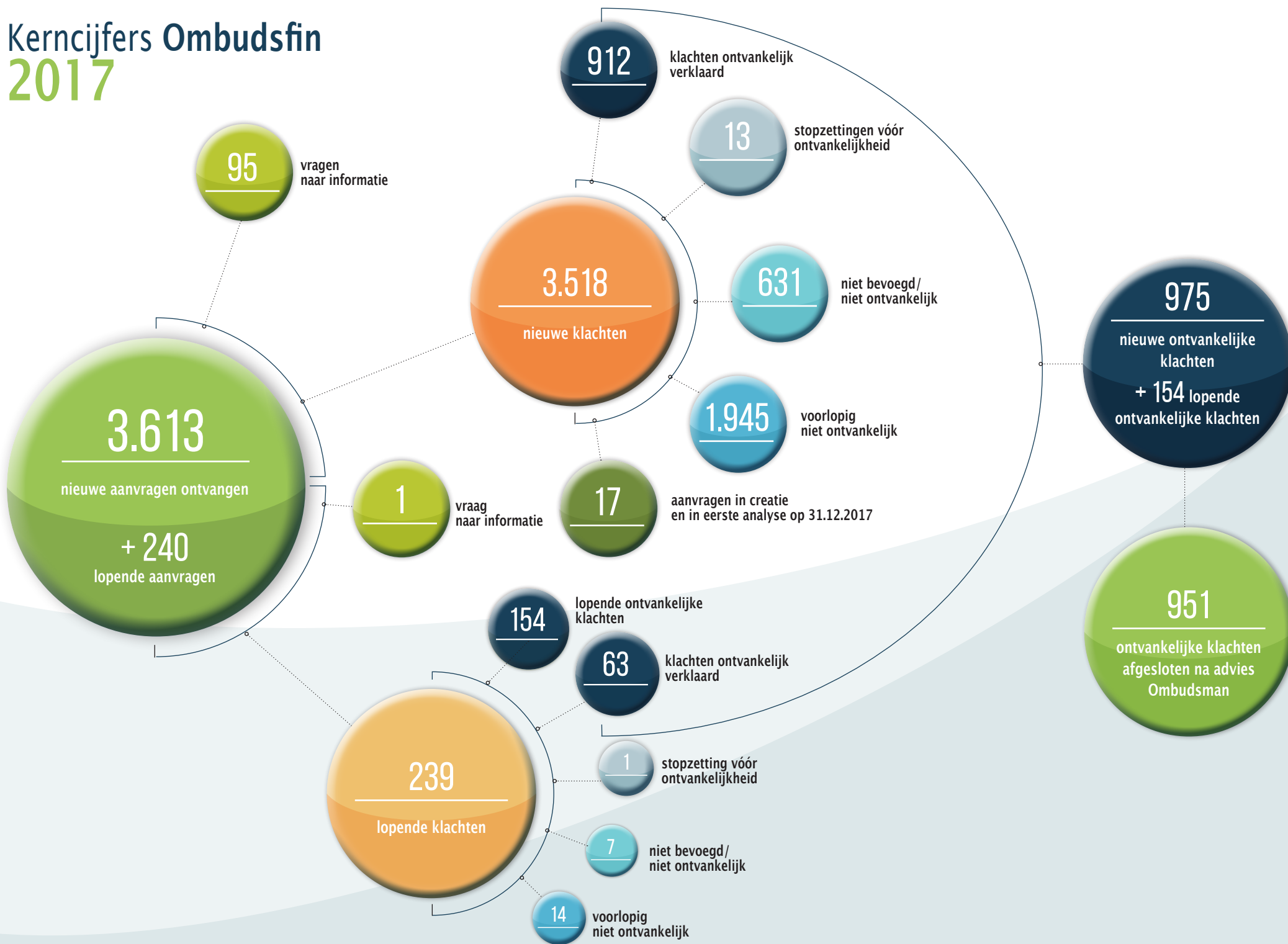


# Jaar- verslag

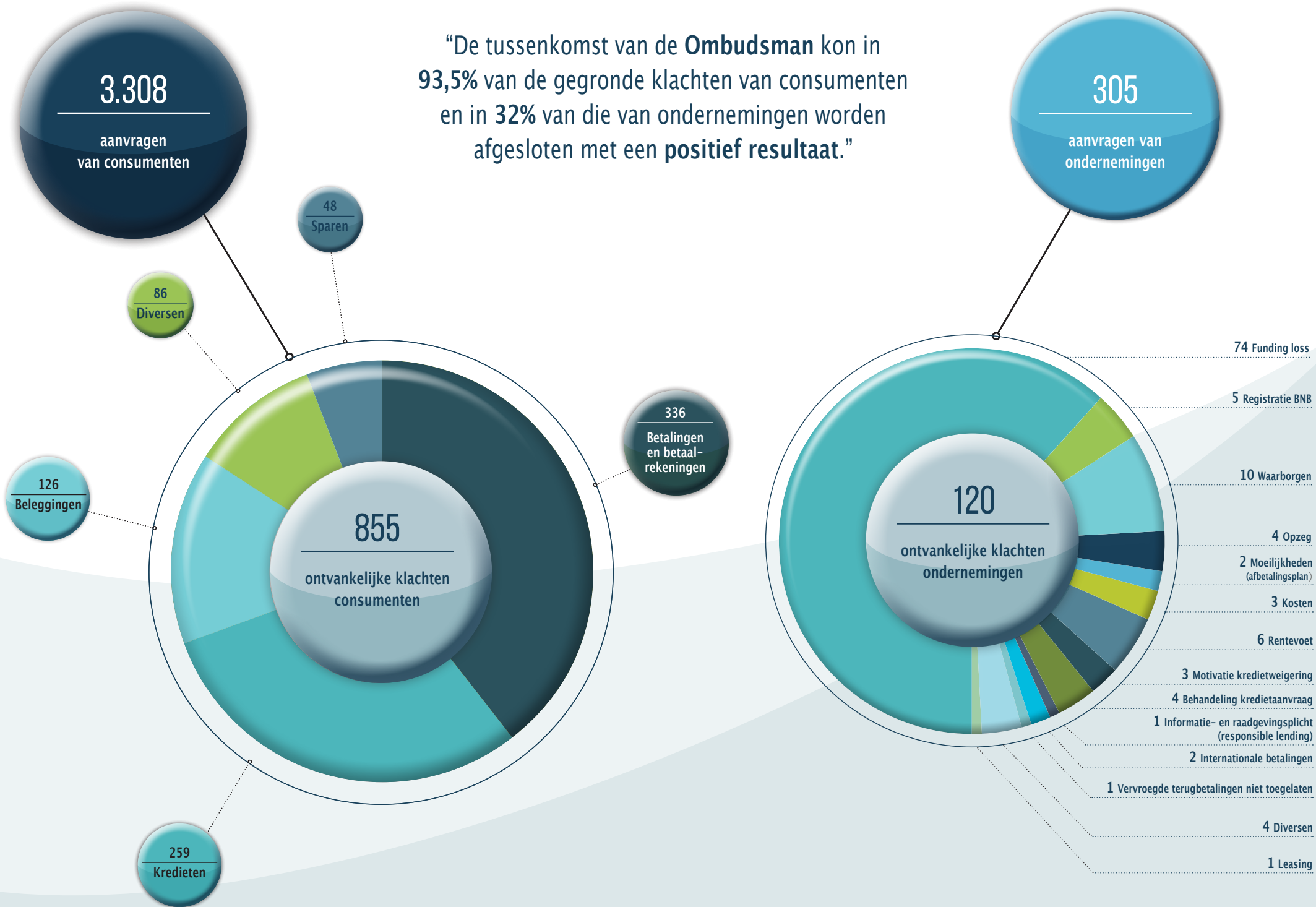
↑ 2017



# Kerncijfers Ombudsfin 2017



“De tussenkomst van de **Ombudsman** kon in **93,5%** van de gegronde klachten van consumenten en in **32%** van die van ondernemingen worden afgesloten met een **positief resultaat.**”



# Inhoudstafel

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>1. Ombudsfin in cijfers</b>	<b>6</b>
1.1. STIJGING VAN HET AANTAL INGEDIENDE AANVRAGEN	6
1.2. KWALIFICATIE VAN DE INGEDIENDE AANVRAGEN	6
1.3. BEHANDELINGSTERMIJN ONTVANKELIJKE KLACHTEN	7
1.4. STOPZETTING BEMIDDELINGSPROCEDURE	7
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. STIJGING AANTAL AANVRAGEN	11
2.2. STIJGING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN	11
2.3. RESULTATEN VAN DE IN 2017 AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN VAN CONSUMENTEN	11
2.4. INDIVIDUELE AANBEVELINGEN	12
2.5. COLLEGE VAN EXPERTEN	12
2.6. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN	13
<b>3. Aanvragen ingediend door ondernemingen</b>	<b>28</b>
3.1. LICHTE STIJGING AANTAL AANVRAGEN	28
3.2. BEPERKTE DALING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN	28
3.3. RESULTATEN VAN DE IN 2017 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN ONDERNEMINGEN	28
3.4. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN	29
<b>4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten</b>	<b>33</b>
4.1. FIN-NET	33
4.2. PROCEDURE	33
4.3. PRAKTISCHE VOORBEELDEN	33
<b>5. Samenwerking</b>	<b>34</b>
5.1. BELGIË	34
5.2. EUROPA	34
5.3. INTERNATIONAAL	34
<b>6. Financiële middelen</b>	<b>35</b>
<b>7. Ombudsfin – tot uw dienst</b>	<b>36</b>
7.1. EEN KLACHT INDIENEN BIJ OMBUDSFIN	36
7.2. MEDEWERKERS OMBUDSMAN	37



## Voorwoord

**I**n 2017 registreerde Ombudsfin een stijging van het aantal klachten, voornamelijk op het gebied van betalingen en betaalrekeningen. Hierbij gaat het nog steeds te vaak om gevallen van betwiste verrichtingen wegens fraude door het gebruik van de beveiligingsgegevens van de kaart (hetzij als gevolg van diefstal van de kaart, hetzij door het gebruik van de beveiligingsgegevens van de kaart zonder diefstal).

Het is opvallend en alarmerend dat de ontvreemde bedragen steeds groter worden in vergelijking met vroeger. In feite slagen fraudeurs erin om verrichtingen op rekeningen te doen, soms zelfs de gebruikslimieten te verhogen en zo zeer snel enkele duizenden euro's te ontvreemden. Al te vaak werden de kaarthouders in de val gelokt waardoor ze, in hun naïviteit, zelf de beveiligingscodes hebben meegedeeld. De kaarthouders moeten steeds opnieuw herinnerd worden aan de veiligheidsvoorschriften en erop gewezen worden dat zij in geen geval de veiligheidscodes van een kaart mogen meedelen.

Wat betaalrekeningen betreft, hebben banken meer dan andere jaren gebruik gemaakt van de clause in hun algemene voorwaarden die hen toestaat de cliëntenrelatie te beëindigen zonder dat zij deze beslissing moeten motiveren. Deze volkomen wettelijke beslissing leidt tot onbegrip en frustraties bij cliënten. Ombudsfin luistert naar hen, maar kan de rechtmatigheid van het besluit alleen toelichten zonder tussen te komen in de eigenlijke beslissing.

Het aantal financiële instellingen dat samenwerkt met Ombudsfin is in 2017 sterk toegenomen na de verplichte registratie van kredietmakelaars. Dit aantal zal binnenkort verder toenemen na de verplichte toetreding van betalingsinstellingen in 2018. Er zijn ook veel wetswijzigingen die in werking zijn getreden (hypotheclair krediet, bankoverstapdienst, basisbankdienst) of binnenkort van kracht zullen worden (PSDII, MiFID II, bescherming van de persoonlijke levenssfeer, enz.). Het Ombudsfin team volgt dit alles op de voet om zijn opdracht optimaal te kunnen vervullen.

Ombudsfin blijft zich inzetten voor een optimale kwaliteit van zijn diensten. Dankzij de tevredenheidsenquête kunnen we de kwaliteit van de dienstverlening en de professionaliteit van Ombudsfin voortdurend verbeteren. In 2017 nam 41% van de verzoekers deel aan de enquête.

Tot slot vinden wij het nuttig om erop te wijzen dat een IT-platform sinds 2017 verzoekers en financiële instellingen toelaat om de stappen van de lopende procedure bij Ombudsfin en de ondernomen acties in real time te volgen.

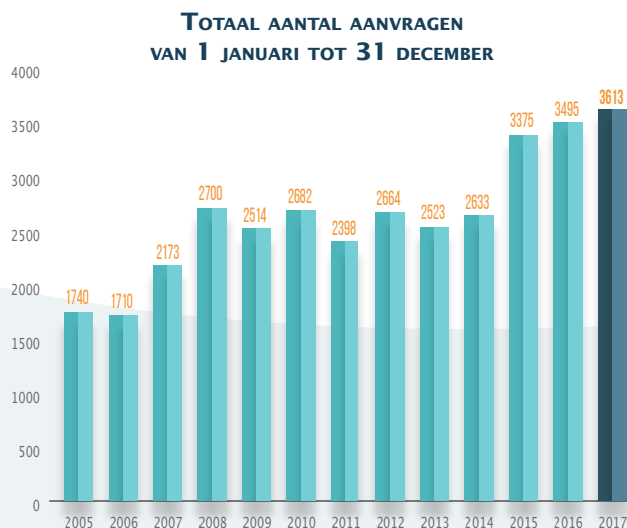


# 1. OMBUDSFIN IN CIJFERS

## 1.1. STIJGING VAN HET AANTAL INGEDIENDE AANVRAGEN

In 2017 hebben consumenten en ondernemingen in totaal 3.613 aanvragen ingediend. Dit betekent een toename van 3,4% tegenover 2016.

Onderstaande tabel geeft de aanhoudende stijging in de laatste vijf jaar weer.



Deze cijfers omvatten alle nieuwe schriftelijke informatie-vragen en klachten die in 2017 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 3.613 nieuwe aanvragen van consumenten en ondernemingen in 2017.

3.518 van deze aanvragen hadden betrekking op een klacht, 95 aanvragen betroffen een vraag naar informatie.

Informatievragen werden naar best vermogen beantwoord door Ombudsfin.

### 1.2.2. ONTVANKELIJKE KLACHTEN

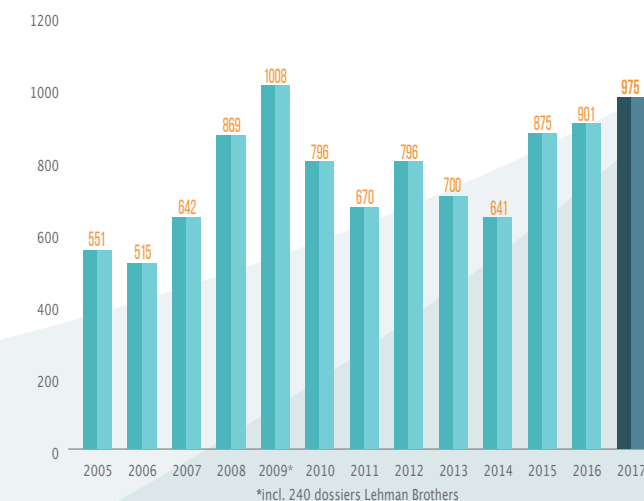
Ontvankelijke klachten zijn klachten waarvoor Ombudsfin de bevoegde gekwalificeerde entiteit is en waarbij voldaan werd aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden.

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 3.518 in 2017 nieuw ingediende klachten betreft, waren er 912 (of 25,9%) klachten die ontvankelijk werden verklaard. In 2017 werden ook nog 63 vroeger ingediende klachten ontvankelijk verklaard.

Samengeteld, werden in 2017 dus 975 klachten als ontvankelijke klacht geregistreerd, wat een verhoging van 8,2% (of 74 klachten) betekent tegenover de 901 ontvankelijke klachten in 2016.

**TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER**



468 dossiers daarvan voldeden meteen bij ontvangst aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden en konden als volledig en ontvankelijk dossier verder worden behandeld.

In de overige 507 dossiers was het eerst nog noodzakelijk om bijkomende informatie (op vlak van inhoud, eerstelijnsbehandeling door de financiële instelling) te vragen alvorens het dossier volledig en ontvankelijk te kunnen verklaren.

### 1.2.3. OMBUDSFIN NIET BEVOEGD VOOR DE KLACHT OF KLACHT NIET ONTVANKELIJK

Wat de 3.518 in 2017 ontvangen klachten betreft, waren er 2.576 (of 73,2%) waarvoor Ombudsfin zich niet bevoegd kon verklaren of waarin niet voldaan was aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden.

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

Wanneer een andere dienst bevoegd was, werd de verzoeker hierover geïnformeerd en werd zijn dossier in de meeste gevallen door Ombudsfin zelf doorgestuurd naar die betrokken dienst.

In de dossiers waarin de eerste lijn nog niet werd aangesproken en de betrokken financiële instelling gekend was, stuurde Ombudsfin, als bijkomende dienstverlening aan de cliënt, zelf het dossier door naar de bevoegde klachtendienst van de financiële instelling.

De cliënt werd hiervan op de hoogte gebracht maar hoefde zelf dus geen bijkomende acties te ondernemen.

### 1.3. BEHANDELINGSTERMIJN ONTVANKELIJKE KLACHTEN

De gemiddelde doorlooptijd van alle in 2017 afgesloten ontvankelijke klachten, bedraagt 59 kalenderdagen.

Sinds juni 2015 handelt Ombudsfin als gekwalificeerde entiteit elke klacht af binnen een termijn van 90 kalenderdagen. Deze termijn kan eenmalig, omwille van de complexiteit van het dossier, worden verlengd met eenzelfde periode. In 2017 werd de behandelingstermijn in 83 dossiers verlengd. Partijen werden tijdig op de hoogte gebracht van deze verlenging.

### 1.4. STOPZETTING BEMIDDELINGSPROCEDURE

In 19 dossiers werd de procedure stopgezet op verzoek van de cliënt. In 14 dossiers was dit reeds in de beginfase van het dossier, na registratie en vóór de analyse van ontvankelijkheid. In de overige 5 dossiers werd de procedure later stopgezet, nadat de ontvankelijkheid van het dossier reeds bevestigd was. De reden van stopzetting was meestal het bereiken van een oplossing tussen partijen, waardoor de tussenkomst van Ombudsfin niet langer nodig was.

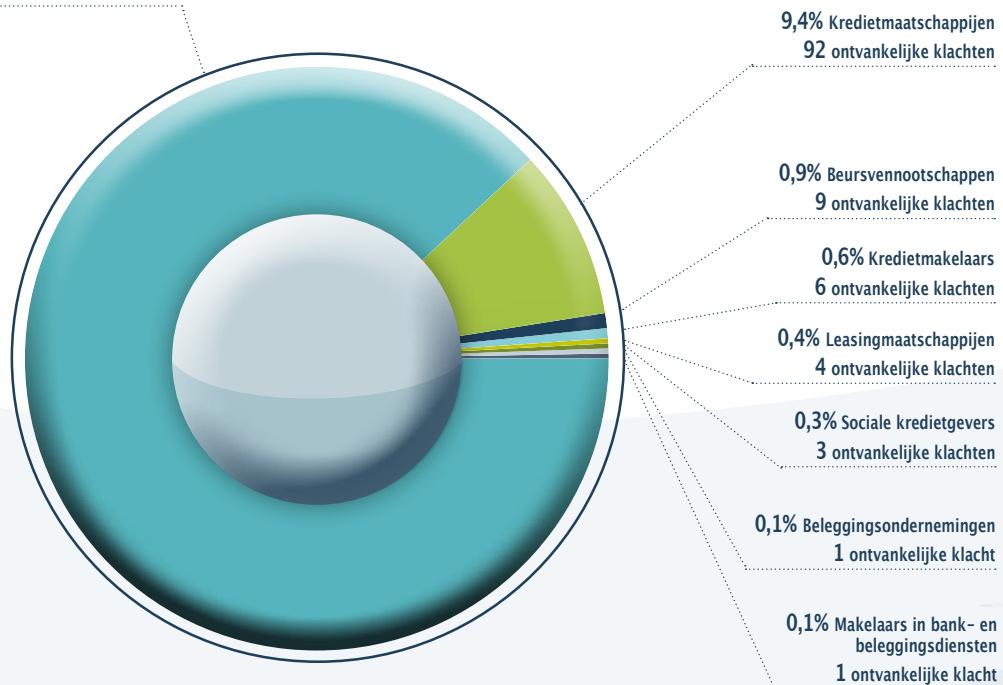
Reden	Aantal	Toelichting
Bevoegd, maar voorlopig niet ontvankelijk	1945	cliënt of instelling niet identificeerbaar of voorwerp aanvraag onduidelijk, klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst van de financiële instelling in eerste lijn.
Niet bevoegd of niet ontvankelijk	631	Zie detail in tabel « Niet bevoegd/niet ontvankelijk »
<b>TOTAAL</b>	<b>2576</b>	

Detail « Niet bevoegd/niet ontvankelijk »	Aantal
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eerrovend	0
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	17
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door andere gekwalificeerde entiteit	14
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfin ernstig in het gedrang brengen	0
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfin	126
Ombudsfin qua materie niet bevoegd	414
Combinatie van redenen hierboven vermeld	60
<b>TOTAAL</b>	<b>631</b>

## 1.5. BETROKKEN FINANCIËLE INSTELLINGEN BIJ ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Hieronder volgen de categorieën van financiële instellingen betrokken bij de ontvankelijke klachten in 2017 :

88,1% Banken  
860 ontvankelijke klachten





## 1.6. TEVREDENHEIDSENQUÊTE

### 1.6.1. METHODOLOGIE

In de loop van 2017 kregen cliënten de mogelijkheid om anoniem hun mening te geven over de werking van Ombudsfin. Elke verzoeker kreeg 1 maand na de behandeling van zijn klacht 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. Eén van de vragen betreft ook het resultaat van het advies dat de bevragee 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 ontevredenheid en 6 voor een grote mate van tevredenheid. Op andere vragen kan men met ja of neen antwoorden. Bij een laatste serie vragen kan men zich vrijer uitdrukken door een korte commentaar te schrijven.

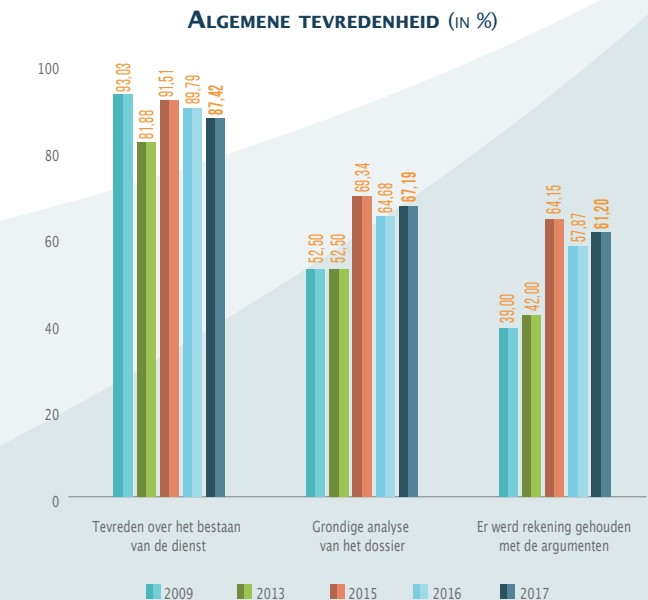
Met dit onderzoek wil de dienst een evaluatie maken van de doeltreffendheid van de procedure tegenover de verzoekers, met aandacht voor zowel de positieve punten die moeten behouden blijven, als de negatieve punten die voor verbetering vatbaar zijn. De bedoeling is om een dienstverlening te geven die zo veel mogelijk aan de verwachtingen van verzoekers beantwoordt. In functie van deze resultaten zullen in 2018 maatregelen ter verbetering van de dienstverlening worden genomen om aan de vastgestelde tekortkomingen te verhelpen. Vervolgens zal in 2018 een nieuw tevredenheidsonderzoek gehouden worden om te kunnen vaststellen of de maatregelen het verhoopte resultaat hadden wat betreft het beeld dat verzoekers hebben van Ombudsfin.

### 1.6.2. CIJFERS EN LESSEN

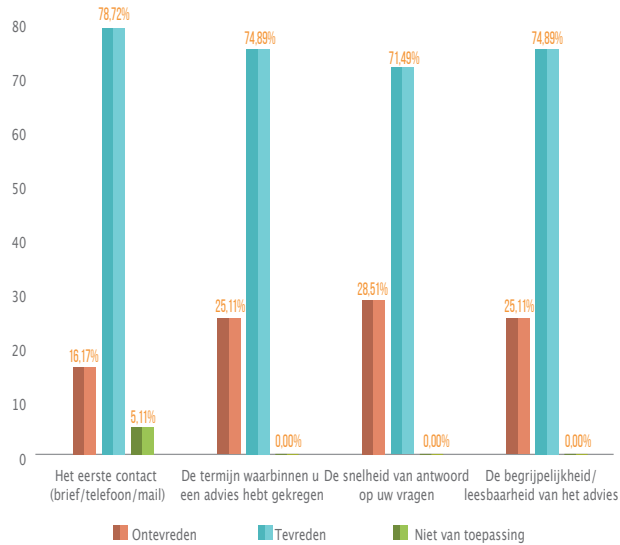
#### Deelnamepercentage

Het deelnamepercentage dit jaar bedraagt 41,06%.

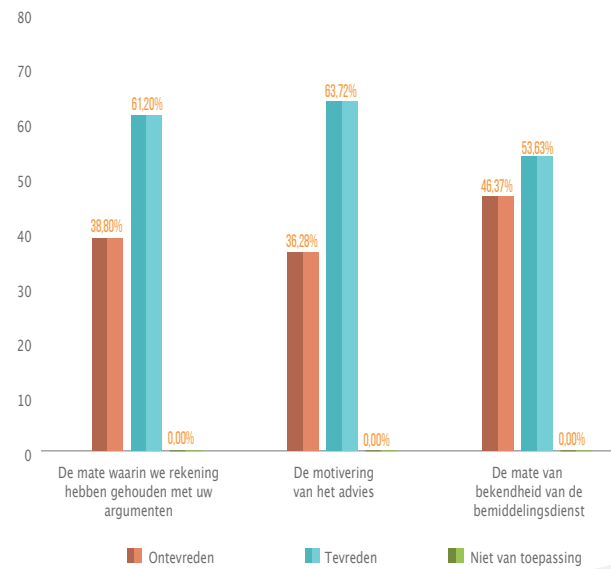
Wat het verstrekt advies betreft, stelt men vast dat 52,68% van de deelnemers een positief advies kregen en 47,32% een negatief advies. Dit wijst erop dat in 2017 de personen die een positief advies kregen iets meer de neiging hadden om hun ervaring mee te delen.



## TE CONSOLIDEREN ASPECTEN



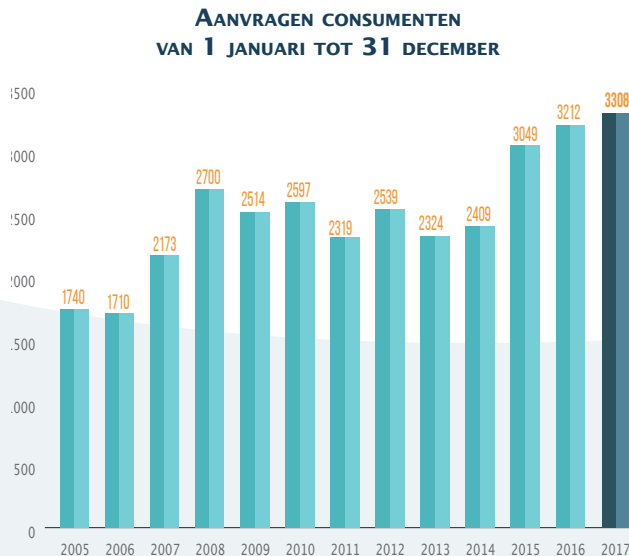
## TE VERBETEREN ASPECTEN



## 2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN

### 2.1. STIJGING AANTAL AANVRAGEN

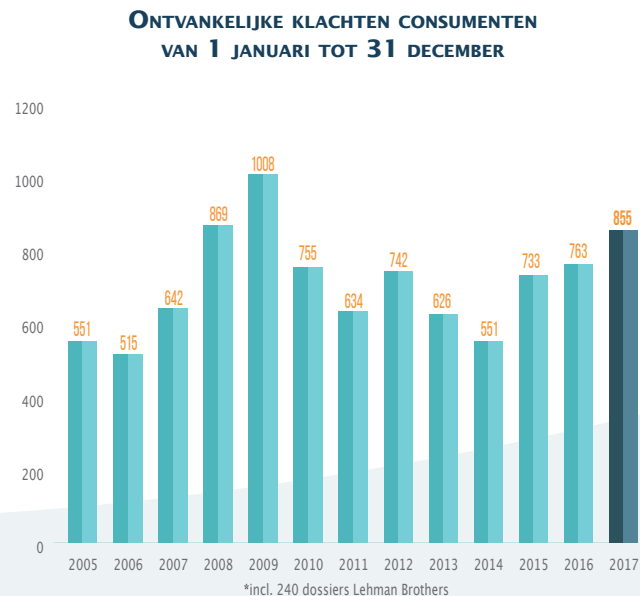
In 2017, ontving Ombudsfin 3.308 aanvragen van consumenten tegenover 3.212 in 2016, wat overeenkomt met een toename van 3% tegenover 2016.



Ombudsfin heeft naar best vermogen 86 informatie-vragen beantwoord. 3.222 aanvragen betroffen een klacht.

### 2.2. STIJGING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

In 2017, registreerde Ombudsfin 855 aanvragen van consumenten als ontvankelijke klacht tegenover 763 in 2016, wat een toename betekent van 12,1% tegenover 2016.



412 aanvragen daarvan voldeden meteen aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden, de overige 443 werden pas in een tweede fase ontvankelijk (in de meeste gevallen na voorlegging van de klacht aan de klachtendienst van de betrokken financiële instelling).

### 2.3. RESULTATEN VAN DE IN 2017 AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN VAN CONSUMENTEN

Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2017 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds vóór 2017 werden voorgelegd aan Ombudsfin.

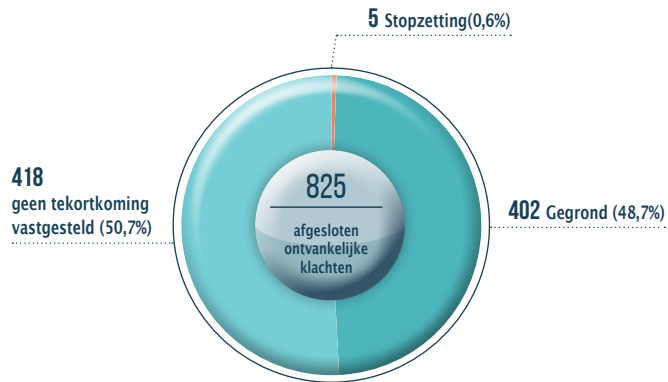
Het gaat om 825 dossiers.

In 402 dossiers (of 48,7%) 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.

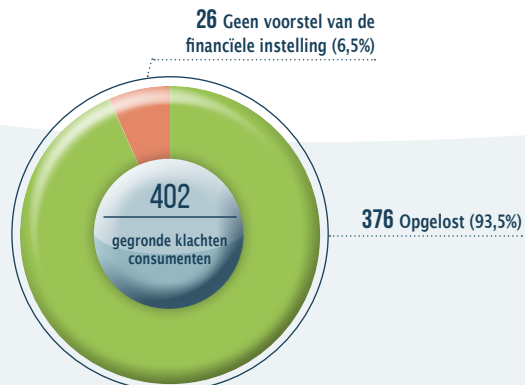
In 418 dossiers (of 50,7%) kon Ombudsfin geen tekortkoming van de financiële instelling vaststellen. In deze dossiers werd de nodige bijkomende uitleg en toelichting gegeven aan de cliënt zodat die kon begrijpen waarom Ombudsfin tot dit besluit kwam en waarom dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

In de overige 5 dossiers (0,6%) werd de bemiddelings-procedure stopgezet door de consument.

## AFGESLOTEN ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN 2017



## GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2017



Van de 402 klachten die Ombudsfin gegrond achtte, werd 93,5% 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.

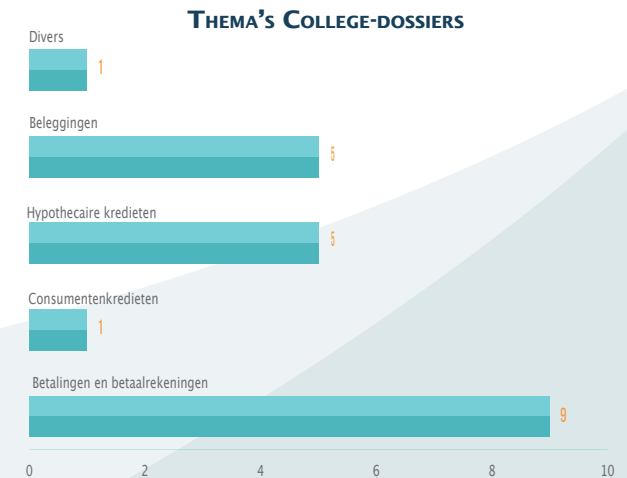
Deze aanbevelingen kunnen zowel worden geformuleerd in een ruimer kader (aanpassing procedures, algemene voorwaarden of tarieflijsten) als betrekking hebben op een concrete oplossing in een specifieke klacht.

In 2017 werden 26 individuele aanbevelingen geformuleerd. Aan 14 aanbevelingen werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 11 aanbevelingen werden niet gevolgd, waarbij de instelling uitlegt waarom. Op 1 aanbeveling was nog niet geantwoord door de financiële instelling.

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

Het College van experts behandelt principekwesties en complexe dossiers.

In 2017 werden 21 dossiers voorgelegd aan het College. De thema's waren de volgende:



17 klachten werden gegrond geacht. In 11 van deze 17 klachten (64,71%) werd een oplossing tussen partijen bereikt. In 6 dossiers 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 2017: Alois Van Oevelen (voorzitter), Marie-Françoise Carlier (vice-voorzitter tot juli 2017), Nadine Spruyt, Martine Mannès, Eric Struye de Swielande, Johan Vannerom, Reinhard Steennot (vanaf september 2017).

<sup>2</sup> Het betreft volgende financiële instellingen : BNP Paribas Fortis, Belfius Bank, KBC Securities.

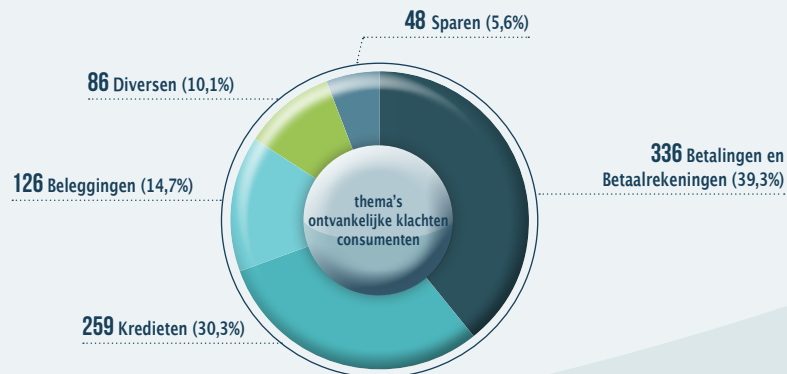
## 2.6. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN

De thema's van de ontvankelijke klachten vanwege consumenten in 2017 waren de volgende:

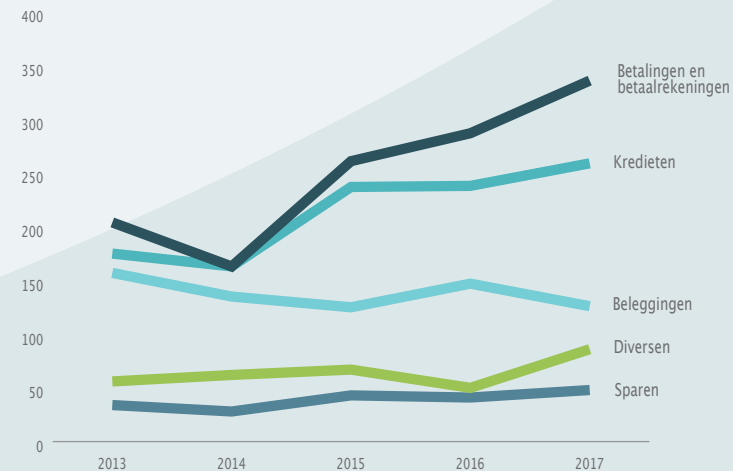
THEMA'S	2013	2014	2015	2016	2017	2013	2014	2015	2016	2017
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	%	%	%	%	%
Betalingen en betaalrekeningen	204	163	261	287	336	32,59	29,58	35,61	37,61	39,30%
Kredieten, waaronder	175	163	237	238	259	27,96	29,58	32,33	31,19	30,29%
<i>Consumentenkredieten</i>	93	97	123	110	126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

De belangrijkste thema's zijn, met grote voorsprong, "Betalingen en betaalrekeningen" en "Kredieten", met respectievelijk 336 en 259 dossiers.

Deze beide thema's zijn samen goed voor quasi 70% van de ontvankelijke klachten.



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



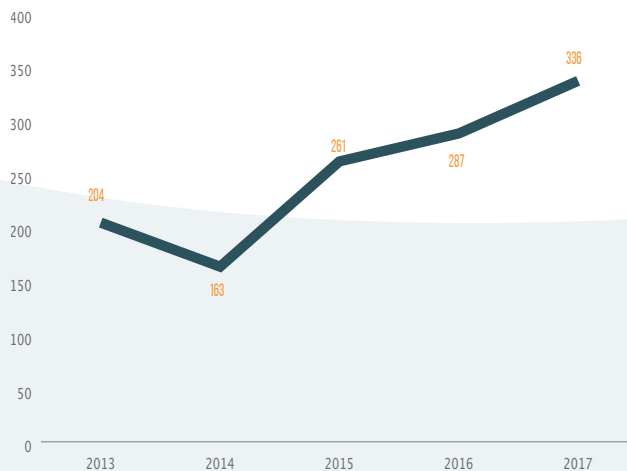
## 2.6.1. BETALINGEN EN BETAALREKENINGEN – TOPRUBRIEK

### 2.6.1.1. Cijfers 2017

“Betalingen en betaalrekeningen” was in 2017, met 336 klachten en 39,3% van het totaal aantal consumentenklachten, met voorsprong het belangrijkste thema dat door Ombudsfin werd behandeld. Tegenover 2016 is er een stijging van 17,1% of 49 dossiers op te meten.

Dit is de eerste keer dat een thema een score behaalt van bijna 40% van de ontvankelijke klachten.

EVOLUTIE BETALINGEN EN BETAALREKENINGEN



Volgende tabel geeft een overzicht van de deelthema's:

Betalings en betaalrekeningen	Aantal klachten
Zichtrekeningen (algemeen)	101
Overschrijding op rekening (niet toegestaan)	11
<b>Kaarten</b>	<b>110</b>
Automatische loketten (Self)	17
Loketverrichtingen	10
Papieren overschrijvingen	3
Verrichtingen op afstand (PC, mobiel)	44
Domiciliëringen en bestendige opdrachten	4
Internationale betalingen	17
Wisselverrichtingen	8
Bankoverstap	3
Cheques	1
Basisbankdienst	7
<b>Totaal</b>	<b>336</b>

Het subthema “Kaarten” bleef ook in 2017 het belangrijkste subthema en vertegenwoordigt 12,9% van het totaal aantal ontvankelijke klachten van consumenten. Met 110 ontvankelijke kaartendossiers in 2017 tegenover 88 in 2016, stelt Ombudsfin in deze rubriek een stijgende trend vast. De meeste klachten binnen dit subthema betroffen betwiste verrichtingen na verlies of diefstal van een kaart, maar ook fraude zonder dat de kaart verloren of gestolen was.

Het tweede belangrijkste subthema is “Zichtrekeningen”, met 11,8% van het totaal aantal ontvankelijke consumentenklachten. De meeste klachten binnen dit subthema hadden betrekking op de beëindiging van de cliëntenrelatie (50 dossiers).



### 2.6.1.2. Een aantal belangrijke thema's toegelicht

#### Fraude via verloren of gestolen kaart – subthema “Kaarten”

Kaarten blijven het belangrijkste subthema. In deze dossiers roept de cliënt niet-toegestane betalings-transacties in en wordt door Ombudsfin onderzocht wie, overeenkomstig artikelen VII.35 en volgende van het Wetboek Economisch Recht, aansprakelijk is en wie dus finaal moet instaan voor de verliezen. Aangezien elk dossier een aparte analyse vergt waarbij moet worden rekening gehouden met het geheel van de specifieke feitelijke omstandigheden en de op die situatie toepasselijke bepalingen in de wet, kan Ombudsfin omtrent dit thema geen algemeen standpunt meedelen. 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.

Met betrekking tot deze dossiers voelt de Ombudsman wel de noodzaak om nogmaals een oproep te doen aan alle kaarthouders om een kaart sowieso te laten blokkeren wanneer die ingeslikt lijkt te zijn door de machine. Achteraf kan immers blijken dat de kaart in feite werd gestolen. Indien de kaart niet wordt geblokkeerd, heeft de dief minstens voor een bepaalde periode de gelegenheid om de kaart te misbruiken.

Een ingeslikte kaart moet in elk geval worden beschouwd als een gestolen kaart. Neem geen risico en bel meteen naar Card Stop: 070 344 344.

#### Fraude via het stelen van bancaire gegevens – Phishing, Vishing, Hacking

Deze dossiers zijn terug te vinden onder het subthema “Verrichtingen op afstand”.

Niettegenstaande het aantal klachten, specifiek over *phishing* en *vishing* niet heel hoog was bij Ombudsfin (16 dossiers), moet dit toch als een belangrijk thema worden beschouwd, vooral gezien de vaak grote financiële impact ervan voor de cliënten. Ombudsfin merkt hierbij op dat, ondanks alle inspanningen van de overheid en de banken om de cliënten te waarschuwen, nog steeds te veel cliënten slachtoffer worden van deze fraudepraktijken.

Ombudsfin wil hierna inzicht geven in de specifieke types van fraude die in de behandelde dossiers voorkwamen: *phishing*, *vishing* en *hacking*.

*Phishing* : *Phishing* is een fraude die doorgaans schriftelijk verloopt. De fraudeurs versturen e-mails waarbij ze zich voordoen als een bank of een andere officiële instelling (zoals de politie of een federale overheidsdienst). Helaas laten een aantal mensen zich hierdoor vangen.

De verzonden e-mail bevat steeds een link naar een vervalste website. Deze site vraagt naar de pincode of de responscodes die tijdens online banktransacties op de kaartlezer verschijnen. Het slachtoffer wordt soms uitgenodigd om zijn bankkaart terug te sturen. Meer informatie over phishing is terug te vinden op [www.safeinternetbanking.be](http://www.safeinternetbanking.be).

*Vishing*: Het woord «*vishing*» komt voort uit de combinatie van de woorden «*voice*» en «*phishing*». Het verschil tussen phishing en vishing is dat bij het tweede type fraude de bedrieger alleen telefonisch met het slachtoffer communiceert. De bedrieger weet het slachtoffer ervan te overtuigen om het nummer van de kaart en de responscodes die op zijn kaartlezer verschijnen, mee te delen.

*Hacking*: De hacking-fraude bestaat erin dat het slachtoffer toegang tot zijn computer geeft aan de fraudeur die zich telefonisch bijvoorbeeld als Microsoft-technicus voorstelt. Eens deze laatste de computer onder controle heeft, vraagt hij het slachtoffer om vanop zijn computer een betaling te doen. Dankzij de software of verklikker die de fraudeur heeft geïnstalleerd op de computer kan hij de geheime codes van het slachtoffer achterhalen en kunnen er betalingen gebeuren voor andere bedragen dan degene die het slachtoffer op zijn scherm ziet.

Ombudsfin onderzoekt elk fraudedossier en houdt hierbij rekening met de toepasselijke bepalingen van boek VII van het Wetboek Economisch Recht. Zeker in de gevallen waarin cliënten mondeling pincodes of *challenge response* codes hebben doorgegeven, is het bemiddelen voor een tussenkomst van de bank in de schade zeer moeilijk voor Ombudsfin.

In een dossier hacking-fraude werd het advies van het College van Experts gevraagd. U vindt dit terug op de website van Ombudsfin.

Ombudsfin kan niet genoeg herhalen dat cliënten nooit rekeningnummers, kaartnummers en codes mogen communiceren aan derde partijen of mogen invoeren op verzoek van derde partijen die telefonisch of per mail stellen dat de bankkaart zal vervallen, de rekeningen zullen worden geblokkeerd, de cliënten geld gewonnen hebben, dat ze recht hebben op een vergoeding, of dat ze meteen een vergoeding moeten betalen voor geleverde diensten. Geen enkele overheidsinstelling, bank of bedrijf zal en mag een cliënt vragen rekeningnummers en codes te communiceren of in te voeren.

Belangrijk is dat cliënten enkel codes mogen invoeren wanneer zij volledig zelf een internetbanking sessie hebben opgestart en zelf een overschrijving hebben geïnitieerd of wanneer zij volledig zelf het initiatief hebben genomen een betaling te doen.

Eveneens belangrijk is het bewustzijn dat niet enkel de pincode van de kaart een persoonlijke en belangrijke code is die moet worden geheimgehouden. Ook de door de digipass gegenereerde challenge response codes zijn pertinente codes om verrichtingen uit te voeren en moeten dus te allen tijde geheim worden gehouden.

Ombudsfin kan in dit kader tot slot verwijzen naar de website [www.safeonweb.be](http://www.safeonweb.be). De website is een initiatief van Centre for Cyber Security Belgium. Safeonweb wil Belgische burgers op een snelle en correcte manier informeren en adviseren over cybersecurity, grote actuele digitale dreigingen en online veiligheid. Op die

website kan onder andere een phishing test worden doorlopen en zijn nuttige preventietips en links opgenomen.

### Beëindiging van de cliëntenrelatie

Dit thema bleef met 50 dossiers in 2017, net zoals in 2015 en 2016, een veel voorkomend thema.

Vaak wensen de cliënten, via de tussenkomst van Ombudsfin, inzicht te krijgen in de reden voor de beëindiging of willen ze de kans krijgen de relatie te herstellen.

De concrete reden voor de opzeg hoeven de financiële instellingen echter niet mee te delen, zelfs niet aan Ombudsfin. Bovendien kunnen de financiële instellingen ook niet worden verplicht de cliëntenrelatie te behouden of te herstellen. Ook de cliënt kan daar in principe nooit toe worden verplicht.

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.

Ten gronde kan dergelijke beslissing echter moeilijk in vraag worden gesteld door Ombudsfin (uitgezonderd in het kader van een rekening basisbankdienst).

In bepaalde dossiers kon Ombudsfin vaststellen dat de reden wel werd meegedeeld. Veelal ging het over een

verhuis van de cliënt naar het buitenland. De opzeg van de volledige of een deel van de cliëntenrelatie kaderde dan duidelijk in de steeds verdergaande reglementeringen (met daaraan vaak gelinkt rapporteringen) waaraan een financiële instelling met dergelijk cliënteel onderworpen wordt. Ombudsfin waakt er dan over dat de cliënt voldoende begeleid wordt tijdens de opzegtermijn (informatie rekeningen beschikbaar houden, eventuele alternatieven aanbieden).





## SEPA-overschrijving

Net zoals in de vorige jaren, stelde Ombudsfin ook in 2017 in een aantal dossiers vast dat cliënten per ongeluk een SEPA-overschrijving (overschrijving in EURO naar een SEPA-land) in internetbankieren invoerden onder “internationale overschrijving” in de plaats van onder “SEPA-overschrijving” waardoor automatisch de standaardkost voor internationale overschrijvingen werd aangerekend door de bank. Indien de overschrijving beantwoordt aan alle kenmerken van een SEPA-overschrijving meent Ombudsfin dat die kost moet worden terugbetaald, wat de bank ook heeft gedaan in de betrokken dossiers.

In enkele andere dossiers was het probleem dat de cliënt het IBAN-nummer (unieke identificatie van de rekening) bij SEPA-overschrijvingen niet correct had ingevoerd, waardoor het begunstigde rekeningnummer niet kon worden vastgesteld door de correspondent of ontvangende bank en een kost werd aangerekend voor het terugsturen van de gelden. Ombudsfin roept de cliënten op zeer nauwkeurig te werk te gaan bij het invoeren van de rekeninggegevens. Sommige landen werken met zeer lange rekeningnummers waarbij een tyfout snel gebeurd is.

Voor opzoeken betreffende Belgische rekeningnummers kan worden verwezen naar [www.ibanbic.be](http://www.ibanbic.be). Voor rekeningnummers binnen de SEPA-zone kan worden verwezen naar [www.ibancalculator.com](http://www.ibancalculator.com).

## Wijziging tariefstructuur

Ombudsfin ontving in 2017 een aantal klachten over een wijziging van de tariefstructuur van een bank. Bepaalde cliënten achtten deze tariefwijziging te ingrijpend en wensten de cliëntenrelatie te verbreken. Dit bleek echter niet altijd zo eenvoudig gezien het behoud van een (zicht-)rekening volgens de bank noodzakelijk was zolang de cliënt een ander specifiek product aanhield bij de bank.

Ombudsfin is van mening dat de bank, zelfs in het kader van dit specifieke product, de cliënt niet kan verplichten een zicht- of spaarrekening aan te houden. Aan de bank werd gevraagd alternatieven te onderzoeken en voor te stellen aan de cliënten.

Het College van Experts heeft de gelegenheid gekregen zich te buigen over deze problematiek. Het advies vindt u terug op de website van Ombudsfin.

## Verrichtingen in vreemde munten

Met verrichtingen in vreemde munten gaan kosten gepaard waarvan de cliënt zich niet steeds op voorhand voldoende bewust is. De financiële instellingen rekenen bij de wisselkoers zelf een commerciële marge aan. Deze commerciële marge wordt niet steeds duidelijk gecommuniceerd aan de cliënt.

De meeste instellingen informeren de cliënten wel over de verrekening van deze marge in de toegepaste wisselkoers, maar delen het exacte percentage ervan niet mee.

De cliënt roept de tussenkomst van Ombudsfin in wanneer hij meent dat er onvoldoende transparantie was omtrent de marge of de toegepaste wisselkoers (manier waarop die wordt vastgelegd).

Ombudsfin kijkt na of de tarieflijsten van de financiële instellingen op het punt van de toegepaste wisselkoers en verrekening van een marge in de wisselkoers voldoende informatie biedt. Indien nodig raadt Ombudsfin de financiële instellingen aan om de tarieflijst aan te passen. Aanbevelingen betreffende deze problematiek werden, zoals in de vorige jaren, ook in 2017 positief beantwoord door de betrokken instellingen.

Ombudsfin blijft de cliënten aanraden zich hierover goed op voorhand te informeren.

## Overschrijvingen uitgevoerd door beursvennootschap

In 2017 legde de Ombudsman een dossier voor aan het College van Experts waarin de cliënt aanvoerde dat de beursvennootschap waarbij hij cliënt was, niet-toegestane betalingstransacties had uitgevoerd en hem dus, overeenkomstig de bepalingen van Boek VII van het Wetboek Economisch Recht, volledig moest vergoeden voor de schade.

De beursvennootschap meende zich te kunnen beroepen op een uitzonderingsbepaling (artikel VII.3, §1, 9° Wetboek Economisch Recht) door te stellen dat zij niet onderworpen was aan de bepalingen betreffende de betalingsdiensten in het Wetboek Economisch Recht.

Bovendien achtte zij de grove nalatigheid van de cliënt de belangrijkste oorzaak van de fraude.

Het College stelde vast dat uit de contractuele documenten en de concrete feiten bleek dat de beursvennootschap wel degelijk overschrijvingsopdrachten uitvoerde namens haar cliënten en dat zij dus betalingsdiensten had verstrekt in de zin van artikel I.9.1° van het Wetboek Economisch Recht, meer specifiek artikel I.9.1°, c).

Het feit dat de beursvennootschap niet over een vergunning als betalingsinstelling beschikt, doet hieraan geen afbreuk. Zij verricht immers handelingen die onder het toepassingsgebied van Boek VII, Titel 3 van het Wetboek Economisch Recht vallen.

Het College meent dat de gebruikers van deze diensten van de betrokken beursvennootschap eenzelfde bescherming genieten als andere betalingsdienstgebruikers en stelt dat artikelen VII.33 en 35 van het Wetboek Economisch Recht van toepassing zijn. In de mate dat de betalingsdienstgebruiker aan de betalingsdienstaanbieder van de niet-toegestane betalingstransactie kennisgeeft binnen 13 maanden na de valutadatum van de debitering of creditering en dat, na een prima facie onderzoek, geen bedrog kan worden weerhouden in hoofde van de cliënt, moet de cliënt hersteld worden in de toestand zoals die geweest zou zijn mochten de niet-toegestane betalingstransacties niet hebben plaatsgevonden.

Aan de beursvennootschap werd aanbevolen het bedrag van de verschillende overschrijvingen te vergoeden,

wat zij heeft gedaan niettegenstaande zij aangaf vast te houden aan haar initiële analyse.

### 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 in deze materie. In 2017 heeft Ombudsfin 7 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 2017:

Statistieken basisbankdienst	2017
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	12
Aantal geopende basisbankdiensten	1.248
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	8.454
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	0
Aantal opgezegde basisbankdiensten <sup>(*)</sup>	1.439

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

Het aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd is gedaald van 13 in 2016 naar 12 in 2017. Dit is uitsluitend toe te schrijven aan de fusie tussen ABK Bank en Bank J. Van Breda.

De belangrijkste reden voor een afsluiting is deze op vraag van de titularis (88%). De tweede en derde belangrijkste redenen zijn “negatieve antecedenten bij de bank” (7%) en “zichtrekening bij een andere instelling” (4%).



## TIPS EN AANBEVELINGEN 2017

### CLIËNTEN

Een ingeslikte kaart moet in elk geval worden beschouwd als een gestolen kaart. Neem geen risico en bel meteen naar Card Stop: 070 344 344.

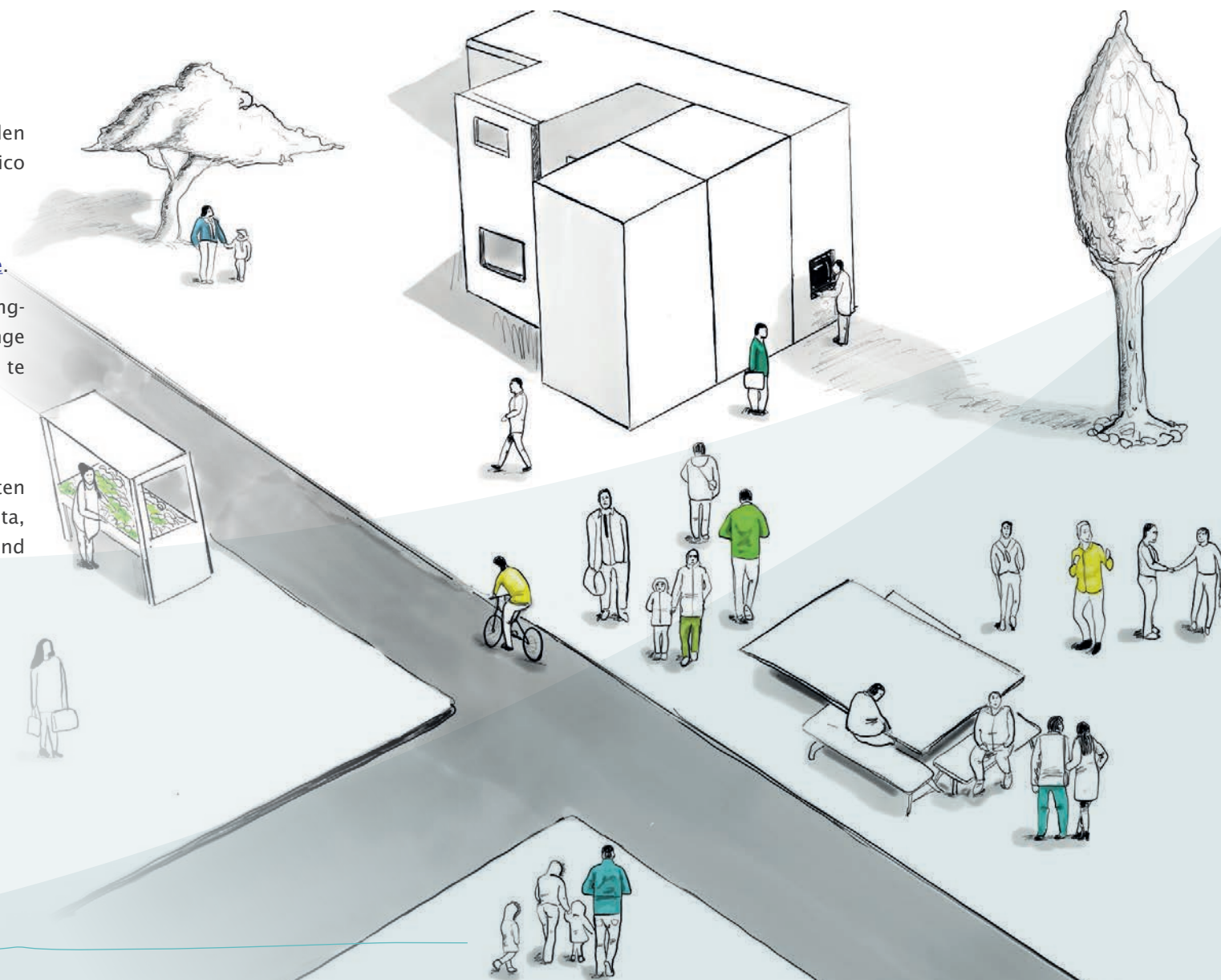
Neem een kijkje op de websites :

[www.safeinternetbanking.be](http://www.safeinternetbanking.be) en [www.safeonweb.be](http://www.safeonweb.be).

Ga nooit in op het verzoek van een derde om rekeningnummers, kaartnummers, pincodes en challenge response codes van de kaartlezer mondeling door te geven of in te typen.

### FINANCIËLE INSTELLINGEN

Informeer cliënten transparant over de concrete kosten die gepaard gaan met verrichtingen in vreemde valuta, inclusief de commerciële marge die wordt aangerekend bij de wisselkoers.

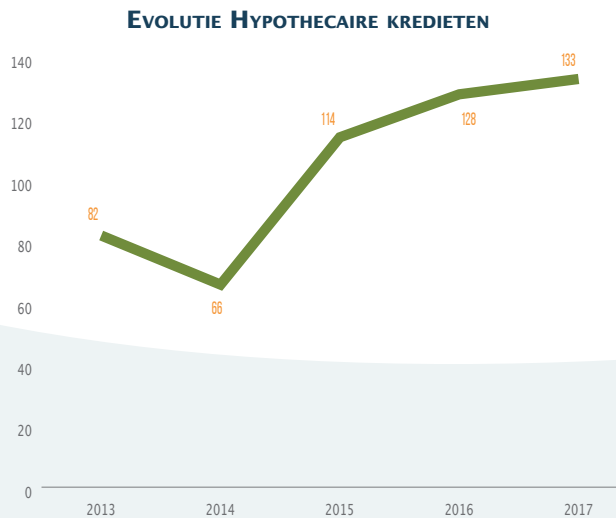


## 2.6.2. HYPOTHECAIRE KREDIETEN

### 2.6.2.1. Cijfers 2017

In 2017 ontving Ombudsfijn 133 klachten betreffende hypothecaire kredieten, wat een stijging van 5 dossiers (4%) betekent tegenover 2016.

De stijgende trend voor dit soort klachten wordt zodoende ook in 2017 bevestigd.



Meer details over het onderwerp van de klachten « hypothecaire kredieten » :

Hypothecaire kredieten	Aantal klachten
Publiciteit	0
Totstandkoming van het contract	52
Uitvoering van het contract	69
Overbruggingskrediet	2
Hypothecair mandaat	1
Waarborgen	3
Desolidarisatie	6
Algemene voorwaarden (andere)	0
<b>Totaal</b>	<b>133</b>

In de categorie “Totstandkoming kredietovereenkomst” (52 dossiers) hadden de klachten voornamelijk betrekking op de procedures voor het toekennen van kredieten (14 dossiers) met vragen over de redenen voor de weigering van het krediet (7 dossiers); de sluiting en de inhoud van het contract (12 dossiers) met vragen over de duur van de procedure, het uiteindelijk toegekende tarief...

In de categorie “uitvoering kredietovereenkomst” (69 dossiers) hebben de meest voorkomende vragen betrekking op de afrekening (19 dossiers), toepassing van rentevoeten (17 dossiers) en registratie bij de Nationale Bank (11 dossiers).

Ombudsfijn heeft echter weinig dossiers moeten analyseren in het kader van de nieuwe wet, die op 1 april 2017 in werking is getreden.

### 2.6.2.2. Ter inleiding: Kredieten : wijziging sinds 1 april 2017

De nieuwe wet op het hypothecair krediet (Wetboek Economisch Recht, boek VII, titel 4, hoofdstuk 2) is op 1 april 2017 in werking getreden: het doel van deze wet, die is aangenomen op grond van een Europese richtlijn, is ervoor te zorgen dat de consument er zeker van kan zijn dat alle bepalingen, met betrekking tot het verstrekken van verantwoord krediet inzake consumentenkrediet, nu ook van toepassing zijn op het hypothecair krediet, ondermeer door de precontractuele informatie te standaardiseren en de Europese vergelijking mogelijk te maken.

Wat te onthouden :

- Elke kredietovereenkomst moet juist gekwalificeerd worden om na te gaan welke regels van toepassing zijn: hypothecair krediet voor roerende of onroerende doeleinden, met of zonder de vestiging van hypotheek, consumentenkrediet?
- Voor consumentenkrediet moesten de SECCI-formulieren reeds worden ingediend vóór de ondertekening van de kredietovereenkomst. Voor hypothecaire kredieten moeten de “ESIS”-formulieren (Europese gestandaardiseerde informatiebladen) voortaan zo spoedig mogelijk en voorafgaandelijk aan of samen met het kredietaanbod op een duurzame drager worden overgemaakt aan de kredietaanvrager. (Artikel VII 127 §2 WER) Deze documenten bevatten de gepersonaliseerde informatie die de consument nodig heeft om kredietproducten die op de markt



beschikbaar zijn te kunnen vergelijken, de mogelijke gevolgen ervan te beoordelen en met kennis van zaken een beslissing te nemen over het al dan niet sluiten van een kredietovereenkomst.

- Het jaarlijkse kostenpercentage (JKP) is voortaan van toepassing op zowel consumenten- als hypothecaire kredieten, zodat de kosten van de kredieten gemakkelijker met elkaar kunnen worden vergeleken. Dit JKP moet worden vermeld op alle precontractuele documenten zoals publiciteit, prospectussen en ESIS-formulieren. Het JKP is een op jaarbasis berekend percentage dat alle kosten van de kredietgever (opname van het krediet) en de consument (aflossingen en totale kredietkost) omvat. De totale kosten voor de consument omvatten alle kosten die de consument in het kader van zijn kredietovereenkomst moet betalen en die de kredietgever kent, met uitzondering van de notariskosten, met andere woorden: de rentevoet, de kosten voor de samenstelling van het dossier en de raadpleging van de bestanden, de kosten in verband met de schatting van het onroerend goed, de kosten van de waarborgen, de kosten van verplichte bijkomende diensten verbonden aan de kredietovereenkomst, zoals verzekeringspremies voor de schuldsaldoverzekering en de brandverzekering. De nieuwe wet voorziet ook in een maximumbedrag voor dossierkosten ten belope van 500 euro voor een gewoon dossier. Dit bedrag is verschuldigd op het ogenblik van de ondertekening van het aanbod.

- Bankagenten, kredietagenten en kredietmakelaars moeten officieel erkend zijn als bemiddelaar in

hypothecair krediet: de FSMA heeft een regelmatig bijgewerkte lijst van de erkende bemiddelaars in hypothecair krediet op haar website. Een bemiddelaar die niet in deze lijst is opgenomen, mag geen kredietaanvraag in behandeling nemen. De lijst kan door de consument worden geraadpleegd ([https://www.fsma.be/nl/search-page?search\\_api\\_views\\_fulltext=register+kredietbemiddelaars&submit=Zoeken](https://www.fsma.be/nl/search-page?search_api_views_fulltext=register+kredietbemiddelaars&submit=Zoeken)).

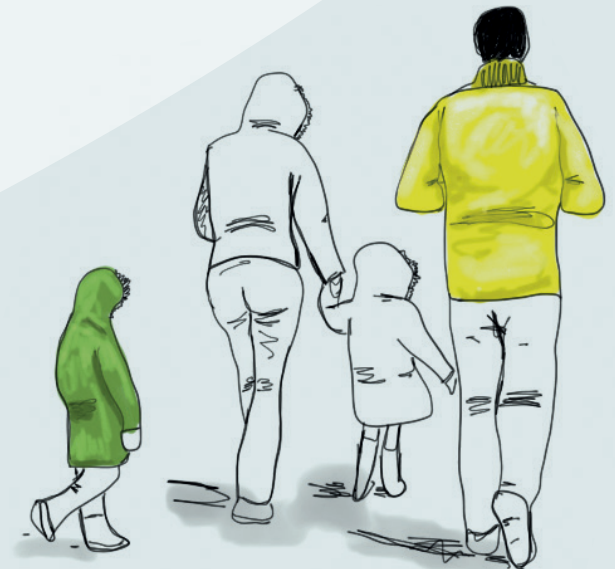
### 2.6.2.3. Toelichting bij enkele belangrijke thema's : *het kredietaanbod komt niet overeen met de kredietsimulatie.*

Ter herinnering: de kredietsimulatie aangemaakt tijdens het eerste contact met de kredietgever is niet bindend voor de instelling. Alleen het door de kredietgever gedane kredietaanbod is bindend. De wet bepaalt dat het "kredietaanbod" de definitieve uitdrukking van de wil van de kredietgever is die door de consument enkel nog moet worden aanvaard. In de praktijk wordt de simulatie meestal ter informatie aan de kredietaanvrager meegegeven. Vervolgens wordt een gedetailleerde kredietaanvraag ondertekend. De kredietgever onderzoekt de aanvraag. Hij kan het krediet toekennen, weigeren, of de voorwaarden aanpassen: rentevoet, looptijd,... De kredietgever is verbonden door het definitieve kredietaanbod.

Het uiteindelijke kredietaanbod kan dus verschillen van de simulatie of de kredietaanvraag en dit leidt vaak tot ontevredenheid bij de consument, die hoopt dat de voorwaarden van de simulatie zullen worden

toegepast en probeert zich op deze simulatie te baseren om zijn klacht te rechtvaardigen. De simulatie en het uiteindelijke kredietaanbod zijn twee aparte zaken en alleen het aanbod is bindend voor de kredietgever.

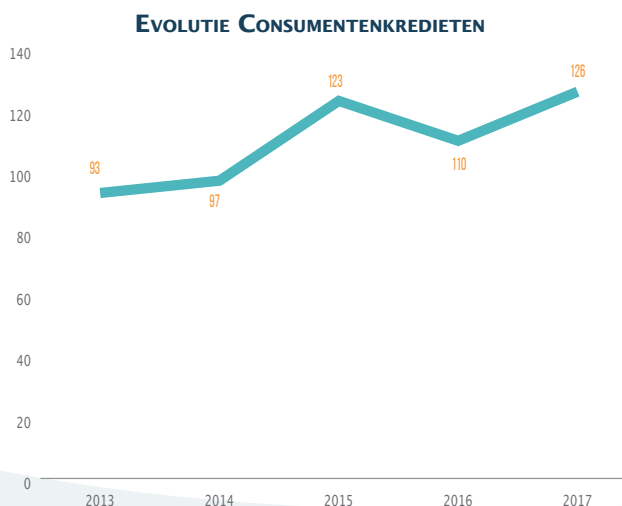
Volgens de nieuwe wet moet een ESIS-formulier worden overhandigd aan de kredietaanvrager dat alle gepersonaliseerde kredietinformatie moet bevatten - idealiter - op het ogenblik van de indiening van de aanvraag om de consument in staat te stellen aan "bankshopping" te doen, met name door middel van het meegedeelde JKP. Indien de kenmerken van het kredietaanbod verschillen van de informatie die eerder in het ESIS werd verstrekt, wordt dit aanbod vergezeld van een nieuw ESIS.



## 2.6.3. CONSUMENTENKREDIETEN

### 2.6.3.1. Cijfers 2017

Ombudsfin ontving 126 klachten betreffende consumentenkredieten in 2017, wat overeenkomt met een stijging van 16 dossiers (14,5%) tegenover 2016.



Hierbij meer details over het voorwerp van de klachten « consumentenkredieten » :

Consumentenkredieten	Aantal klachten
Publiciteit	2
Totstandkoming van het contract	22
Uitvoering van het contract	102
Algemene voorwaarden (andere)	0
<b>Totaal</b>	<b>126</b>

De belangrijkste onderwerpen in verband met de uitvoering van het contract (102 dossiers) zijn het niet begrijpen van de afrekeningen (19 dossiers), desolidarisatie, de melding bij de “Centrale voor kredieten aan particulieren”, hierna “CKP” (41 dossiers) en het zonder aanwijsbare redenen blokkeren van kredietopnemingen.

### 2.6.3.2. Toelichting bij enkele belangrijke thema's

In verscheidene dossiers klaagde verzoeker erover dat zijn kredietkaart zonder duidelijke reden was geblokkeerd, aangezien de maandelijkse aflossingen betaald werden, in sommige gevallen enigszins te laat.

De analyse van deze dossiers bracht het volgende aan het licht: de kredietinstelling is voor bepaalde kredieten verplicht om jaarlijks een onderzoek uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de consument om na te gaan of hij in staat is zijn terugbetalingsverplichtingen na te komen (artikel VII. 77, §2 van het Wetboek van Economisch Recht).

In het kader van deze jaarlijkse evaluatie en na raadpleging van de CKP zal de instelling, indien zij van mening is dat de consument niet langer voldoende kredietwaardig is, de kredietopnemingen opschorten, in sommige gevallen de aan het krediet verbonden zichtrekening blokkeren en zal zij de consument daarvan onmiddellijk in kennis stellen. Het is dus in het kader van een nieuw verplicht en wettelijk onderzoek van de kredietwaardigheid van de consument dat deze blokkering wordt uitgevoerd.

Ombudsfin heeft vastgesteld dat in bepaalde dossiers, de opschorting van het krediet gepaard ging met de blokkering van de toegang tot de zichtrekening. In deze dossiers stelt Ombudsfin dat het wetboek enkel de opschorting van de kredietopnemingen voorziet, maar niet de blokkering van de toegang tot de rekening, en vraagt zij de betrokken instelling om de toegang tot de zichtrekening opnieuw mogelijk te maken zodat de consument kan nagaan of het loon gestort werd, of de huur betaald werd en andere uitgaven konden gebeuren.

## TIPS EN AANBEVELINGEN

### FINANCIËLE INSTELLINGEN

De jaarlijkse verplichting om de kredietwaardigheid van een cliënt te controleren mag niet tot gevolg hebben dat de toegang tot zijn rekening wordt geblokkeerd.



## 2.6.4. SPAREN

### 2.6.4.1. Cijfers 2017

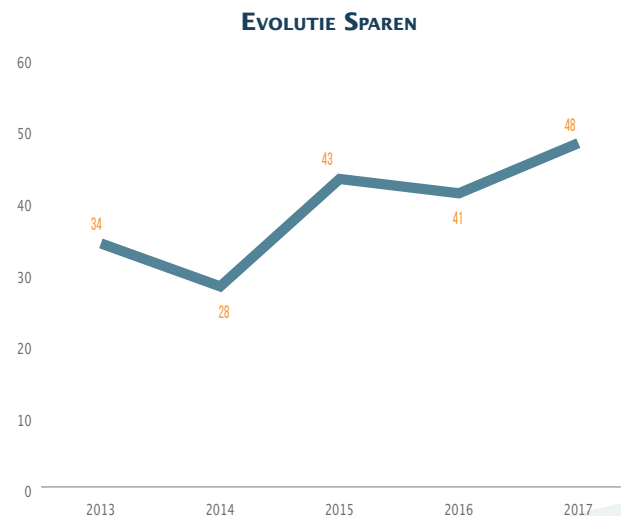
In 2017 ontving Ombudsfin 48 klachten onder de rubriek "Sparen", wat 5,61% vertegenwoordigt van het totale aantal ontvankelijke klachten van consumenten.

Hierbij een overzicht van de deelthema's :

Sparen	Aantal klachten
Spaarrekening	41
Termijnrekening	2
Kasbons	3
Coöperatieve aandelen	1
Diversen	1
<b>Totaal</b>	<b>48</b>

De belangrijkste onderwerpen onder het deelthema "Spaarrekening" waren in 2017 huurwaarborgen (19 dossiers) en beëindiging/afsluit van de rekening (14 dossiers) waarbij onder andere ook de klachten rond slapende rekeningen werden ondergebracht.

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



### 2.6.4.2. Een aantal belangrijke thema's toegelicht

#### Slapende rekening

In 2017 heeft Ombudsfin een aantal dossiers behandeld betreffende slapende rekeningen. De cliënt deed beroep op Ombudsfin omdat hij meteen 95 EUR had moeten betalen van bij de verzending van een eerste brief waarbij de bank geen bijzondere opzoekingen had verricht. De brief werd verzonden naar het door de bank gekende adres. De cliënt werd geïnformeerd over het bestaan van de rekening en de procedure wanneer de cliënt geen enkele tussenkomst zou doen binnen de maand.

De cliënt was verontwaardigd omdat hij meteen het nodige had gedaan en hij toch de kost van 95 EUR moest betalen.

Ombudsfin heeft in deze dossiers de terugbetaling van de kost gevraagd aan de bank.

#### PSA-Keytrade, stopzetting van de spaaractiviteiten

Wanneer een financiële instelling haar spaaractiviteiten stopzet, krijgt de consument vaak twee alternatieven. De eerste is om onmiddellijk zijn rekening te sluiten en het saldo van de rekening over te maken naar een andere bank. In dit geval moet de rekeninghouder zich ervan bewust zijn dat hij het risico loopt de getrouwheidspremie te verliezen. De voorwaarden voor de verwerving ervan (aanwezigheid van gelden op de spaarrekening gedurende een periode van twaalf maanden) zullen immers zeer waarschijnlijk niet zijn vervuld. Het tweede veel aangeboden alternatief aan de consument is het overdragen van zijn spaarrekening naar een andere bank die een overeenkomst heeft gesloten met de instelling die haar activiteiten wil stopzetten. In 2017 heeft Ombudsfin deze situatie vastgesteld bij de PSA bank, die haar cliënten doorverwees naar Keytrade Bank. Voormalige cliënten van PSA Bank konden hun tegoeden overbrengen naar Keytrade Bank, terwijl ze konden blijven genieten van de reeds gelopen getrouwheidspremie. In dat geval lijdt de consument geen financieel verlies. Pas op: de basisrentevoet kan wel op elk moment worden gewijzigd. Het was inderdaad beter voor de consument om in te stemmen met het voorstel tot overboeking



naar de instelling waarmee een overeenkomst was bereikt (terwijl de mogelijkheid behouden bleef om de rekening na ontvangst van de interesten en de getrouwheidspremie te sluiten) in plaats van de rekening te sluiten en de tegoeden over te dragen naar een andere bank, waardoor de getrouwheidspremie verloren ging.

## 2.6.5. DIVERSEN

### 2.6.5.1. Cijfers 2017

In 2017 ontving Ombudsfin 86 klachten onder de rubriek "Diversen", wat 10,06% vertegenwoordigt van het totale aantal ontvankelijke klachten van consumenten. Het betreft een stijging van 36 dossiers (72%). Deze stijging is voornamelijk gelinkt met de grote toename (+ 21 dossiers) van de nalatenschapsdossiers (55 dossiers).

Hierbij een overzicht van de deelthema's :

Diversen	Aantal klachten
Kluizen	5
Nalatenschappen	55
Onbekwaamheid	8
Fraude bediende	1
Huurwaarborg (andere dan spaarrekening)	7
Privacy	6
Discriminatie	4
Diversen	0
<b>Totaal</b>	<b>86</b>

### 2.6.5.2. Een aantal belangrijke thema's toegelicht

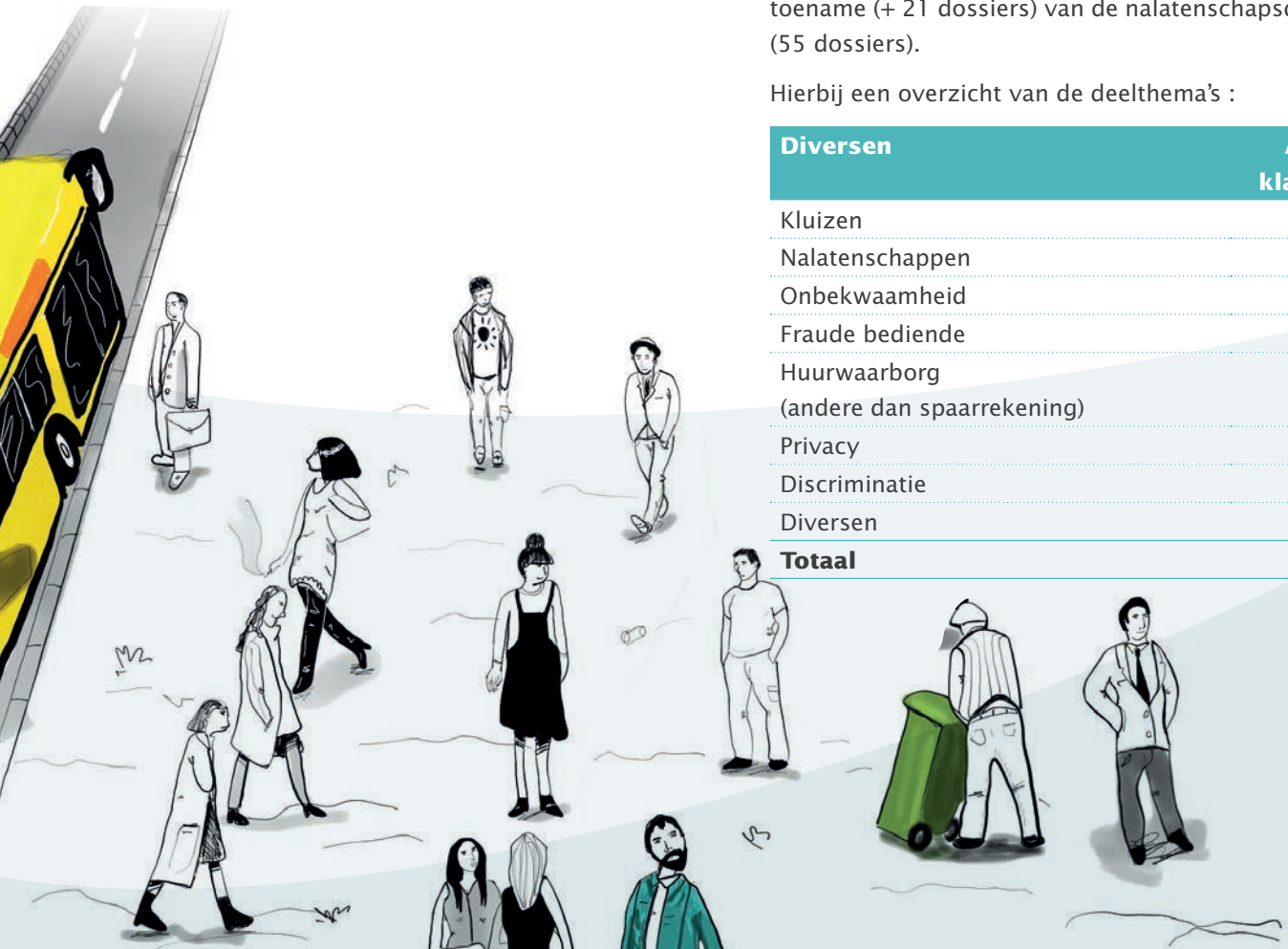
#### Nalatenschap

Wat de nalatenschappen betreft, wil de consument in de meeste gevallen informatie krijgen van de financiële instelling: -wie was de volmachthebber op de rekening van de overledene? -welke documenten werden ondertekend voor het beheer van de rekening? -wie deed er afhalingen van de rekening?

Klachten in deze dossiers vloeien vaak voort uit familieruzies en liggen daarom gevoelig. Ombudsfin probeert om een aantal antwoorden te geven en te bepalen of de bank de gevraagde documenten kan bezorgen.

Bovendien worden banken vaak geconfronteerd met burger- en fiscaalrechtelijke kwesties inzake nalatenschappen en is het voor banken zeer delicaat om de gelden vrij te geven ten gunste van de erfgenamen zonder alle gebruikelijke voorzorgsmaatregelen te nemen : controle van de identiteit van de erfgenamen aan de hand van een akte of attest erfrechtverklaring, controle op het bestaan van belastingschulden in hoofde van de erfgenamen, vrijgave van tegoeden op de rekeningen van de overledene op basis van een akkoord over de verdeling onder alle erfgenamen, enz.

Dit jaar werd meermaals volgende vraag gesteld: kan de bank, ook al heeft één van de erfgenamen belastingschulden, de tegoeden op de rekeningen van de overledene gedeeltelijk vrijgeven, op basis van de verdeling die in de akte van erfopvolging is vermeld, aan de andere erfgenamen zonder schulden?





In bepaalde gevallen staat de fiscale wetgeving dit niet in de weg, maar toch is voorzichtigheid geboden ten aanzien van het burgerlijk recht. Om deze reden kan de bank zonder formele, duidelijke instructies van alle erfgenamen of de betrokken notaris weigeren de tegoeden gedeeltelijk vrij te geven.

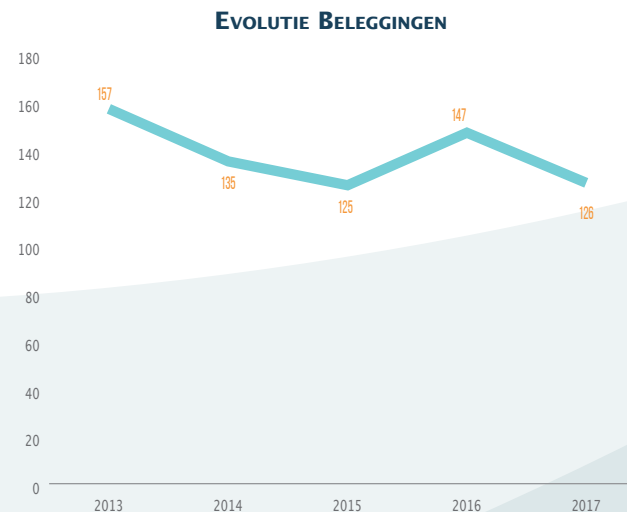


## 2.6.6. BELEGGINGEN

### 2.6.6.1. Cijfers 2017

126 klachten die ontvankelijk werden verklaard in 2017 betroffen beleggingen. In 2017 vertegenwoordigde dit thema 14,74% van het totaal aantal ontvankelijke klachten van consumenten, wat een daling betreft van 21 dossiers of 14,3% tegenover 2016.

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



De twee hoofdthema's in 2017 zijn de fiscale aspecten van beleggingen en de aan- en verkoop van effecten, respectievelijk 25 en 24 dossiers. Ten slotte moet worden opgemerkt dat voor het derde opeenvolgende jaar de klachten met betrekking tot fiscaliteit zijn toegenomen.

Hierbij een overzicht van de deelthema's :

Beleggingen	Aantal klachten
Publiciteit en informatie bij intekening	12
Beleggingsadvies	16
Vermogensbeheer	9
Aan- en verkoop van effecten	24
Corporate action	8
Fiscale aspecten	25
Effectenrekening	20
Pensioenfondsen/pensioensparen	12
Financial planning	0
Diversen	0
<b>Totaal</b>	<b>126</b>

### 2.6.6.2. Aantal belangrijke thema's toegelicht

#### Overdracht van effecten

In het jaarverslag van vorig jaar had Ombudsfin het al over de problemen in verband met de overdracht van effecten. Ombudsfin stelde vast dat sommige effecten niet verhandelbaar waren bij bepaalde financiële instellingen. Dit kon te maken hebben met het commerciële beleid (beslissing om op bepaalde financiële markten geen transacties uit te voeren) of het gevolg zijn van de keuze van correspondent of depositaris.

Dit probleem is in 2017 nog steeds relevant. Het volgende geval illustreert perfect het probleem waarmee een belegger kan worden geconfronteerd.

Verzoeker hield Roemeense aandelen aan bij een beursvennootschap, die hem een brief stuurde om hem te waarschuwen dat zijn depositaris niet langer diensten aanbood in verband met de Roemeense aandelen. De belegger had toen de keuze tussen het aanhouden van zijn effecten bij een andere financiële instelling of het verkopen van zijn effecten. Het bleek moeilijk te zijn om een depositaris te vinden die effecten met deze kenmerken accepteerde. In de brief werd aan de cliënt meegedeeld dat hij de beursvennootschap vóór een bepaalde datum van zijn beslissing in kennis moest stellen en dat indien hij niet voor de gestelde datum reageerde, zijn effecten zouden worden verkocht. De cliënt reageerde niet tijdig en de effecten werden verkocht door de beursvennootschap.

### US OTC

Verscheidene cliënten met US OTC-effecten (over the counter) in portefeuille, ontvingen een brief van de bank waarin zij hen waarschuwde dat zij in de toekomst geen OTC-aandelen meer zou aanhouden.

Het zijn doorgaans aandelen met een zeer beperkte beurswaarde. Bijvoorbeeld penny stocks. Het zijn aandelen van minder transparante ondernemingen waarover weinig toegankelijke informatie beschikbaar is en waarbij het risico op fraude en marktmisbruik groter is dan bij aandelen die op de gebruikelijke markten genoteerd staan. Verscheidene makelaars hebben zich uit de handel in dit soort aandelen teruggetrokken om zich te beschermen en te

voorkomen dat cliënten het slachtoffer worden van marktmisbruik.

Als gevolg van de veranderde houding van de makelaars tegenover deze aandelen was de bank niet langer in staat om ze op de US OTC-markt te verhandelen.

De brief van de bank bood de betrokken cliënten twee alternatieven: ofwel de effecten proberen te verkopen ofwel ze naar een andere financiële instelling over te dragen. Na een bepaalde datum zou de bank trachten de aandelen die nog beursgenoteerd zijn te verkopen of overgaan tot gedwongen afboeking van de aandelen als de kosten en belastingen hoger zouden zijn dan de opbrengst van de verkoop.

Deze problematiek werd voorgelegd aan het College van experts van Ombudsfín. Het College meende dat de algemene voorwaarden inderdaad een termijn van één maand voorzien om de inbewaringneming van bepaalde effecten stop te zetten, maar dat deze termijn te kort is om een oplossing te vinden om de effecten te verkopen of over te dragen aan een andere bank die US OTC-effecten accepteerde. Het College heeft de bank daarom gevraagd om in het voordeel van de cliënt tussen te komen. De bank bood de verzoeker toen aan om zijn effecten terug beschikbaar te stellen op zijn effectenrekening zodat hij een eventuele oplossing kon vinden bij een andere financiële instelling. De bank heeft ook aan Ombudsfín laten weten dat zij de mogelijkheid onderzoekt om de termijn van één maand waarbinnen de cliënt de nodige maatregelen moet nemen te verlengen.

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



### Roerende voorheffing

De roerende voorheffing die banken heffen op zowel dividenden als op verrichtingen op effecten blijft onderwerp van discussie.

Ombudsfin heeft vastgesteld dat sommige banken overgaan tot het innen van roerende voorheffing op basis van de mededeling bij een overschrijving. Ombudsfin meent dat de mededeling een boodschap is van de opdrachtgever van de overschrijving gericht aan de begunstigde ervan en niet aan de bank die de transactie moet uitvoeren.

Dit was het geval bij een overschrijving van een kleiner bedrag van een vader naar zijn zoon. Deze overschrijving bevatte in de mededeling het woord "dividend". Louter op basis van deze vrije mededeling bij de overschrijving, oordeelde de bank dat het om een dividenduitkering ging en bracht zij de roerende voorheffing in mindering. Tijdens de analyse van dit dossier bleek dat de inhouding niet gerechtvaardigd was en dat het een schenking van gelden betrof van de vader aan zijn zoon. Het waren dividenden ontvangen door de vader en waarop deze reeds de voorheffing had betaald. Bovendien was Ombudsfin verbaasd over de inhouding van een roerende voorheffing bij een overschrijving tussen twee particulieren. Ombudsfin is namelijk van mening dat de bank inderdaad een verplichting heeft om de roerende voorheffing in te houden, maar alleen wanneer zij als uitbetalende instantie optreedt. In het kader van de bemiddeling stemde de bank ermee in haar cliënt te vergoeden.

Ombudsfin wijst er nogmaals op dat wanneer een cliënt formeel de inhouding van de roerende voorheffing betwist, hij een gemotiveerd bezwaarschrift kan indienen bij de Gewestelijke directie van de fiscale administratie waaronder hij valt. Het adres is terug te vinden op de achterzijde van het aanslagbiljet. Het bezwaarschrift moet binnen een termijn van 5 jaar ingediend worden.

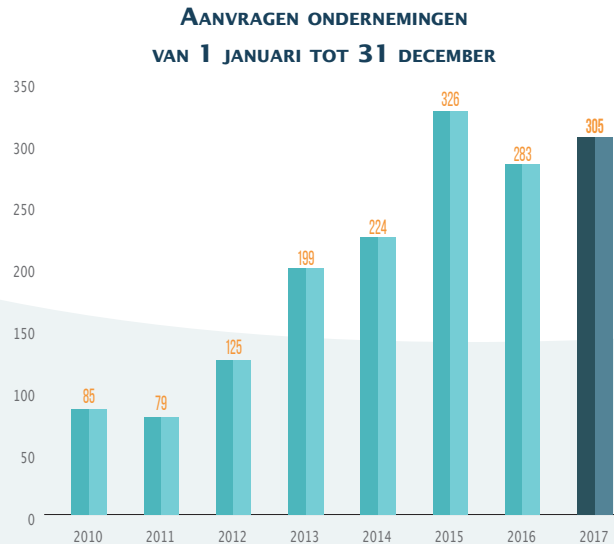
Ombudsfin stelt vast dat deze procedure goed werkt, maar voegt hieraan toe dat zelfs als de belegger uiteindelijk wordt terugbetaald wanneer de inhouding niet gerechtvaardigd was, hij toch nog schade lijdt omdat hij gedurende meerdere maanden niet over het geld kan beschikken.



## 3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

### 3.1. LICHTE STIJGING AANTAL AANVRAGEN

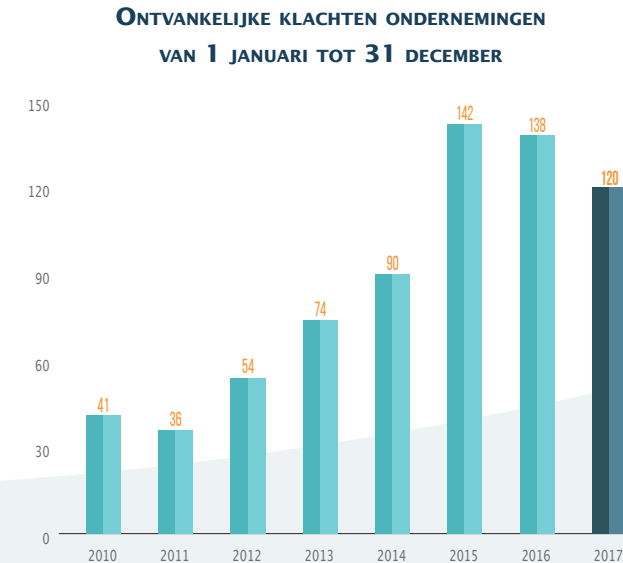
In totaal ontving in 2017 Ombudsfin 305 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 283 aanvragen in 2016. Dit is een stijging van ongeveer 8%.



296 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 9 aanvragen loutere vragen tot informatie waren.

### 3.2. BEPERKTE DALING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

In 2017 registreerde Ombudsfin 120 aanvragen van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 138 aanvragen in 2016, wat een daling betekent van 13%.



Van de 120 klachten voldeden 56 dossier onmiddellijk aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden, de andere 64 werden pas in een tweede fase ontvankelijk, in de meeste gevallen na voorlegging van de klacht aan de klachtendienst van de betrokken financiële instelling.

### 3.3. RESULTATEN VAN DE IN 2017 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN ONDERNEMINGEN

De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2017 behandeld en afgesloten werden. In deze resultaten zitten dus ook een aantal klachten die reeds in 2016 aan Ombudsfin werden voorgelegd.

Het gaat in totaal om 126 dossiers.

In 100 dossiers (of 79,37%) achtte Ombudsfin de klacht gegrond (m.a.w. vatbaar voor onderhandelingen) op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

In 26 dossiers (of 20,63%) 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.

#### AFGESLOTEN KLACHTEN 2017 (ONDERNEMINGEN)

**26**  
geen tekortkoming  
vastgesteld (20,63%)



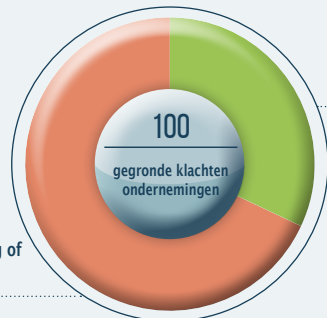
**100** Gegrond (79,73%)

In de 100 dossiers die als gegrond werden beschouwd, heeft Ombudsfin verder onderhandeld. Dit leidde echter slechts in 32 dossiers (32% dus van de gegronde dossiers) tot een minnelijk akkoord. Hiertegenover staat dat in 68 dossiers (68%) geen oplossing werd bereikt.

Dit is een zeer beperkte stijging van het aantal opgeloste dossiers in vergelijking met 2016. Vorig jaar werden 30 dossiers (29,70%) opgelost terwijl er in 71 dossiers (70,30%) geen voorstel van de financiële instelling ontvangen werd die voor de verzoeker aanvaardbaar was.

De negatieve resultaten liggen dus in de lijn van deze van 2016. Zoals voorgaande jaren had ook in 2017 het merendeel van de klachten betrekking op de funding loss – problematiek. De analyse van Ombudsfin van de kredietovereenkomsten verschilt van de zienswijze van de banken. Ondanks pogingen tot onderhandelingen kon er slechts in een beperkt aantal dossiers een minnelijk akkoord bereikt worden.

### GEGRONDE KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2017



68 Geen voorstel van de financiële instelling of voorstel onvoldoende bevonden (68%)

### 3.4. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN

Voor elk ontvankelijk dossier wordt het voorwerp van de klacht genoteerd. Er bestaat een lijst van 12 verschillende onderwerpen.

In de loop van 2017 werd de lijst verder aangevuld met de volgende thema's : 'Vervroegde terugbetaling niet toegelaten' en 'Internationale betalingen'.

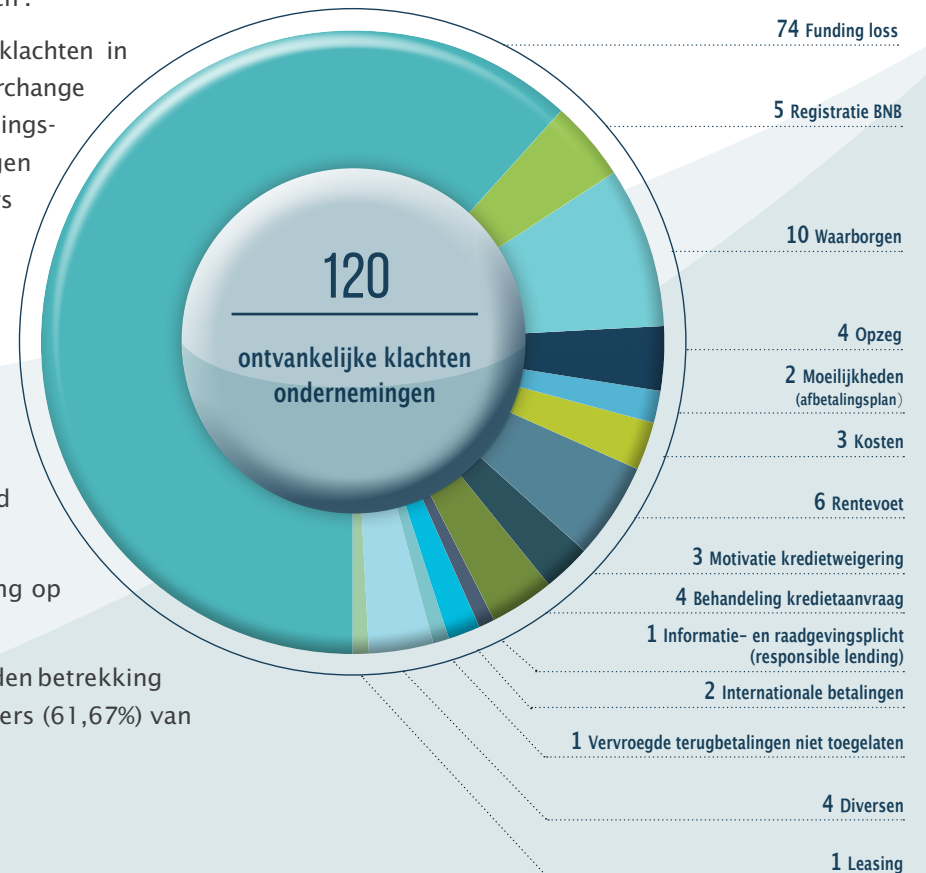
Ombudsfin is ook bevoegd voor de klachten in verband met de MIF's: 'Multilateral Interchange fees' of multilaterale afwikkelingsvergoedingen. Dit zijn de vergoedingen die door de betalingsdianstaaubieders gevraagd worden van de handelaar bij betalingen met een kaart door consumenten. De handelaars kunnen bij Ombudsfin een klacht indienen indien de gevraagde vergoedingen hoger zijn dan de door de wet opgelegde beperking. Tot op heden werd er nog geen klacht in verband met dit thema ontvangen.

In 2017 hadden de klachten betrekking op de volgende thema's:

De meeste ontvankelijke klachten hadden betrekking op de funding loss, namelijk 74 dossiers (61,67%) van de 120 ontvankelijke dossiers.

Sinds vorig jaar daalt het aantal klachten over de funding loss. De dalende trend zet zich ook in 2017 door. Toch blijft dit thema met kop en schouder uitsteken boven de andere thema's.

De andere grotere thema's blijven de waarborgen, de rentevoeten en de meldingen bij de Nationale Bank.



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

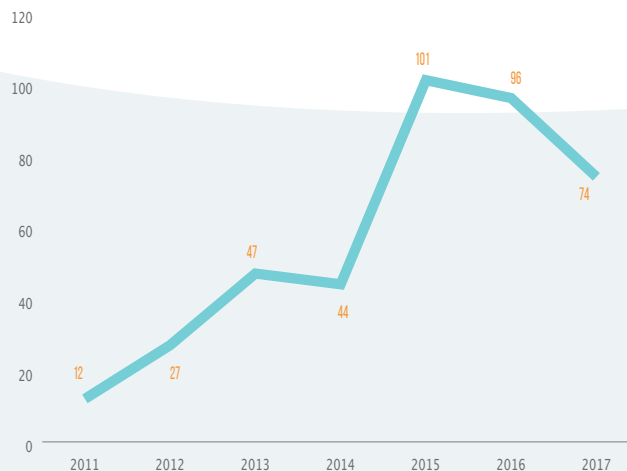
### 3.4.1. FUNDING LOSS

Zoals de vorige jaren had ook in 2017 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.

#### *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 2017 werd opnieuw een daling van het aantal ingediende klachten vastgesteld. Dit jaar was de daling aanzienlijk, namelijk van 96 dossiers in 2016 naar 74 dossiers in 2017.

**EVOLUTIE FUNDING LOSS**



De funding loss blijft dus veruit het belangrijkste thema van de klachten van de ondernemingen, maar er is wel een daling van het aantal ingediende klachten tegenover de 2 voorgaande jaren vast te stellen.

#### *Resultaten afgesloten dossiers*

In 2017 werden in totaal 84 dossiers in verband met funding loss behandeld en afgesloten door Ombudsfin. Hiervan waren er 3 niet gegrond. 81 dossiers werden door Ombudsfin als gegrond beschouwd. In 14 van de gegronde dossiers (17,28%) werd een minnelijk akkoord bereikt, maar in 67 dossiers (of 82,71%) 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 2016 is er een zeer beperkte stijging van het aantal opgeloste dossiers vast te stellen: van 14,63% naar 17,28%.

#### *Funding loss toegelicht*

De funding loss is de wederbeleggingsvergoeding die gevraagd wordt van de kredietnemer in geval van vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet. De funding loss is het 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 referentie-rentevoet, doorgaans een interbankenrentevoet, verhoogd of verlaagd met een marge. Gezien de actueel zeer lage interbankenrentevoet, kan het bedrag van de funding loss hoog oplopen.

De juridische discussie rond de funding loss sleept nu al gedurende meerdere jaren aan. De discussie betreft de kwalificatie van een investeringskrediet als 'lening op interest', dan wel als 'kredietopening'. Indien het krediet als een lening kan worden gekwalificeerd, is artikel 1907bis Burgerlijk Wetboek van toepassing. Dit artikel beperkt de wederbeleggingsvergoeding in geval van vervroegde terugbetaling tot 6 maanden interest. In de dossiers die aan Ombudsfin werden voorgelegd, stellen de financiële instellingen dat hun investeringskredieten geen leningen, maar kredietopeningen zijn en dat het artikel 1907bis BW niet van toepassing is.

Ombudsfin onderzoekt in elk dossier de aard van het ondertekende investeringskrediet. Wanneer het kapitaal ter beschikking werd gesteld in één keer of in enkele schijven binnen een korte opnemingsperiode, wanneer kapitaal en interesten worden terugbetaald met periodieke betalingen volgens een vast schema opgesteld door de kredietgever, en tenslotte wanneer er geen wederopname van kapitaal mogelijk is zonder uitdrukkelijk akkoord van de kredietgever, dan meent Ombudsfin dat het krediet al de kenmerken van een lening op interest heeft en dat het artikel 1907bis BW van toepassing zou kunnen zijn.

In de dossiers die door Ombudsfin onderzocht werden, stellen de financiële instellingen hiertegenover dat hun investeringskredieten niet als leningen kunnen beschouwd worden. Zij wijzen op de opnemingsperiode en in bepaalde gevallen ook naar de kaderkredietovereenkomst die de kwalificatie van kredietopening heeft.

De discussie rond de funding loss is op heden nog niet beslecht. De actuele rechtspraak is verdeeld.

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 onderhandelingen in de meeste dossiers niet tot het gewenste resultaat leiden.

In 2017 heeft Ombudsfin een klacht behandeld waarbij in de kredietovereenkomst zelf herhaaldelijk de term 'lening' gebruikt werden. Ombudsfin stelde vast dat het krediet al de kenmerken van een lening had en dat de term 'lening' ook uitdrukkelijk gebruikt werd in de kredietovereenkomst. De financiële instelling werd uitgenodigd om de funding loss te beperken tot 6 maanden interest op basis van artikel 1907bis BW. Toch stelde de financiële instelling dat het volgens haar niet om een echte 'lening op interesten' ging en dat artikel 1907bis BW niet van toepassing was. De kredietgever stelde dat de term lening hier slechts werd gebruikt als algemene term om het krediet aan te duiden. Partijen gingen wel akkoord om het dossier aan de rechter voor te leggen.

### Wet van 21.12.2013 op de financiering van KMO's

Op 21.12.2013 werd de wet op de financiering van KMO's gestemd. Deze wet voorziet een recht op vervroegde terugbetaling en een beperking van de funding loss tot 6 maanden interest ook voor de kredieten tot 1 mio EUR die niet als een lening kunnen worden beschouwd. De wet is echter alleen van toepassing op kredieten toegekend na 10.01.2014.

Voormelde wet werd op bepaalde punten aangepast door de wet van 21.12.2017, die onder meer de drempel optrekt tot 2 mio EUR voor kredieten toegekend na 8.01.2018.

De klachten met betrekking tot de funding loss die Ombudsfin in 2017 ontvangen heeft, hebben alle betrekking op kredieten toegekend voor 10.01.2014.

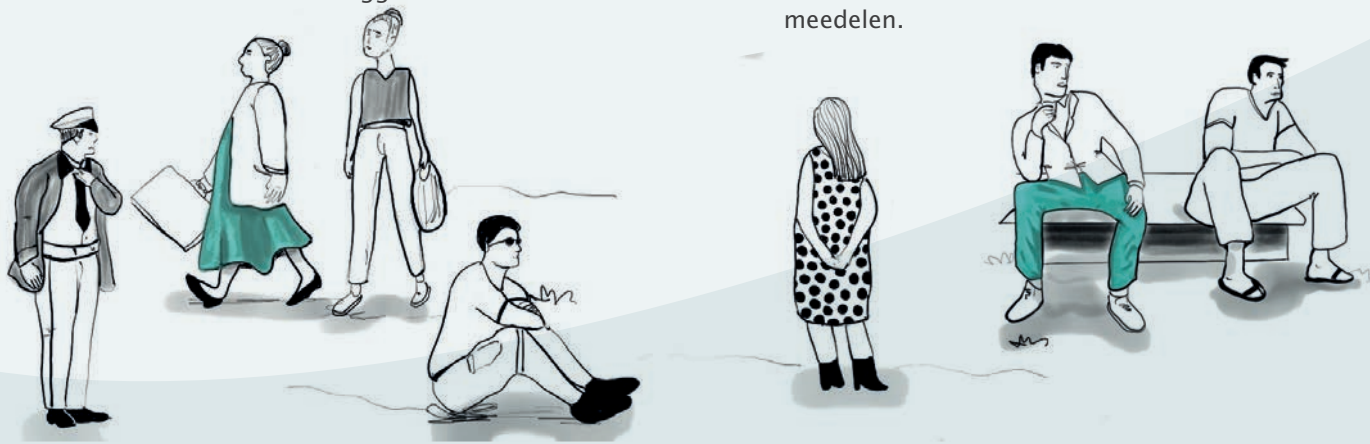
Ombudsfin ontving voor het overige weinig klachten over aangelegenheden die door de nieuwe wet op de financiering van KMO's geregeld worden. Deze klachten hadden meestal betrekking op een kredietweigering. De wet voorziet dat de financiële instelling de motieven van de kredietweigering aan de kredietaanvrager moet meedelen.

### 3.4.2. WAARBORGEN

In 2017 werden enkele dossiers behandeld in verband met borgstellingen gegeven door de zaakvoerder voor kredieten aan zijn vennootschap. In sommige gevallen blijven de borgstellingen behouden ook na de verkoop van de zaak. De kredietgevers weigeren soms de borgstelling vrij te geven wanneer er nog lopende kredieten zijn. Dit kan tot problemen aanleiding geven. Indien het een algemene borgstelling betreft, zou de vennootschap een nieuw krediet kunnen aangaan dat ook gewaarborgd wordt door de bestaande borgstelling.

Ombudsfin wil de ondernemers aanraden om bij een verkoop van de zaak goed na te kijken welke kredieten nog lopen en welke waarborgen hiervoor gegeven werden. Het is in dit kader raadzaam om indien er plannen zijn om de vennootschap te verkopen, eerst contact op te nemen met de bank teneinde duidelijkheid te bekomen over de kredieten en de bestaande waarborgen.

De ondernemers contacteren dus best op voorhand hun financiële instelling om concreet na te gaan welke waarborgen nog blijven bestaan. Wellicht kan de algemene borgstelling worden omgezet in een specifieke borgstelling die enkel betrekking heeft op het reeds bestaande krediet. Indien dit niet mogelijk is, kan het aangeraden zijn om de borgstelling op te zeggen. In dat geval blijft de borgsteller gehouden voor de bestaande engagementen, maar kan de borgstelling niet meer gebruikt worden voor nieuwe kredietverlening.



De wet van 21.12.2017 stelt expliciet dat ondernemingen en de borgstellers het recht hebben om de vrijgave van hun waarborg te vragen en dat de kredietgevers moeten motiveren waarom ze die vrijgave weigeren.

### 3.4.3. IRS- CONTRACTEN

In 2017 werden er ook enkele dossiers behandeld in verband met IRS-contracten. Deze 'Interest Rate Swaps' worden soms aangeboden bij wentelkredieten met variabele rentevoet om een stijging van de rentevoet te vermijden.

In deze dossiers werden de kredietnemers geconfronteerd met een hoge 'boete' bij het vervroegd stopzetten van de IRS. Door een IRS – contract te ondertekenen, gingen zij renteswap aan waarvan de waarde kon schommelen. Bij daling van de rentevoet, daalde in deze dossiers ook de waarde van de renteswap. In geval van stopzetting voor de voorziene einddatum van het IRS-contract dienden de betrokken ondernemers hierdoor een aanzienlijke schadevergoeding aan de bank te betalen.

Ombudsfijn gaat bij deze klachten na of al de nodige informatie aan de kredietnemers bezorgd werd. Uit de dossiers bleek dat de kredietnemers niet steeds correct werden ingelicht over de gevolgen van het aangaan van een IRS-contract. Het onderzoek wees uit dat de gegeven informatie niet transparant was en dat het niet duidelijk was wat er van de onderneming kon gevraagd worden ingeval van vervroegde stopzetting van het IRS-contract.

### 3.4.4 COLLEGE VOOR KLACHTEN ONDERNEMINGEN<sup>3</sup>

Ombudsfijn heeft de mogelijkheid om principiële of complexe dossiers aan een College van experts voor te leggen.

In 2017 werden er geen dossiers aan het College voorgelegd.

<sup>3</sup> Het College Klachten Ondernemingen is samengesteld uit: Onafhankelijke voorzitters : L. Acke, N. Mollekens ; 2 vertegenwoordigers van de ondernemingen (Unizo, VBO) : L. Cloots en A. Dammekens ; 2 vertegenwoordigers van de financiële sector : L. Declercq en W. Hendrickx.



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. Ombudsfijn - 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](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).

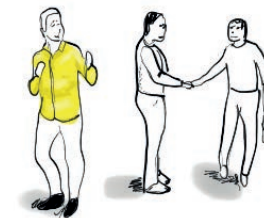
### 4.2. PROCEDURE

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 2017 heeft Ombudsfin geen enkel dossier ontvangen waarbij de FIN-NET procedure moest worden gevolgd.



## 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 bankdiensten, kredieten en beleggingen.

#### 5.1.2. POOL

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

Indien een consument zich tot een ombudsdienst 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 biedt volledige informatie 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 nieuw 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 groepeert. Voor meer informatie: [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org).

## 6. FINANCIËLE MIDDELEN

Ter herinnering kan worden gemeld dat op 6 juli 2015 de feitelijke vereniging 'Ombudsdienst voor financiële sector' omgevormd werd naar een vzw: 'Ombudsdienst voor financiële diensten' (verkort: Ombudsfin).

Het eerste boekjaar van Ombudsfin vzw liep van 6 juli 2015 tot en met 31 december 2016 (ongeveer 1,5 jaar). Vanaf 2017 loopt het boekjaar gelijk met het kalenderjaar. Dit betekent concreet dat Ombudsfin slechts nu voor een eerste keer zal kunnen rapporteren over de in één jaar ontvangen financiële middelen en de aanwending ervan in dat jaar.

De jaarrekening van het boekjaar 2017 van Ombudsfin vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2017 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 2017:

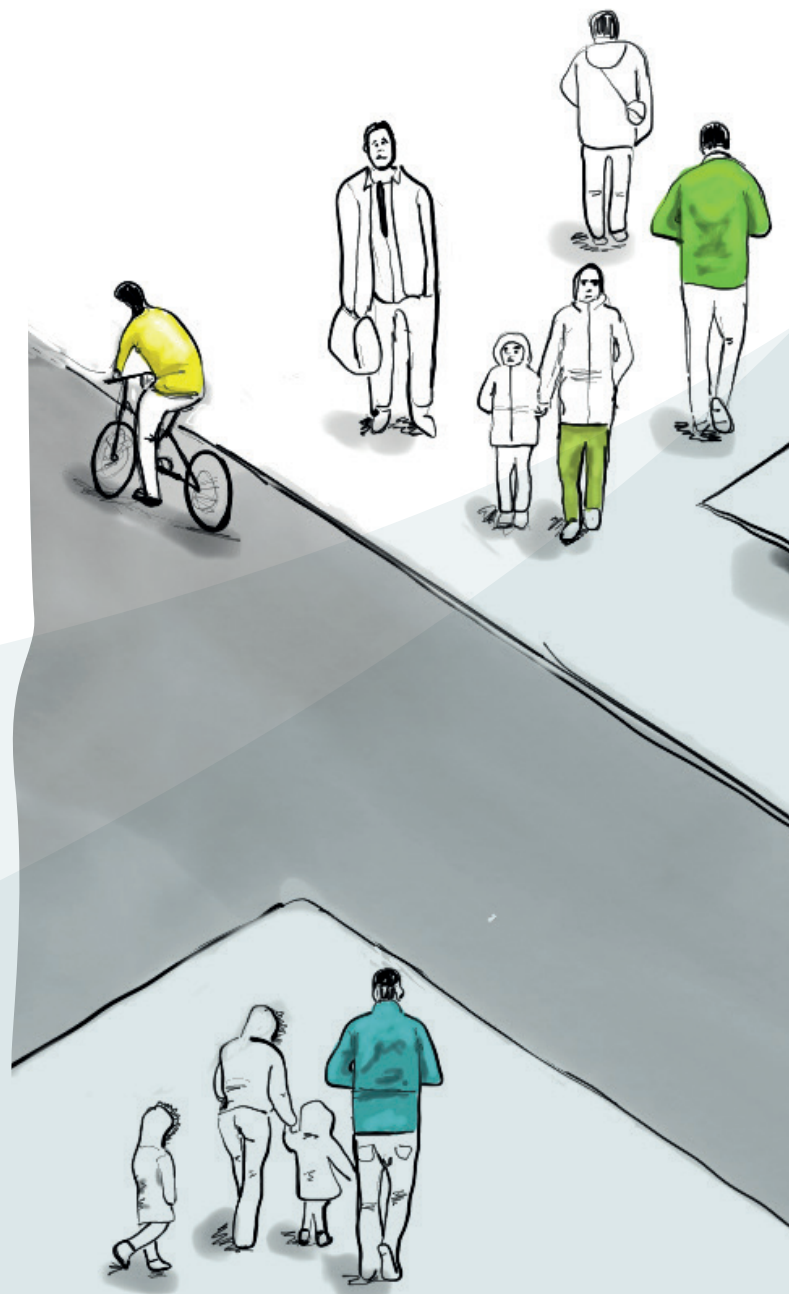
### Begroting 2017

Ontvangsten	
Vaste bijdragen leden Ombudsfin vzw	531.192,00
Variabele bijdragen leden Ombudsfin vzw	531.192,00
<b>Totaal ontvangsten</b>	<b>1.062.384,00</b>
Uitgaven	
Personeelskosten + honoraria	917.416,00
Werkingskosten	134.968,00
Provisie onbetaalde facturen	10.000,00
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>1.062.384,00</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.

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 beursvennootschap of een vermogensbeheerder, die handelt als natuurlijke 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](http://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](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

##### Online op

[www.ombudsfin.be](http://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.

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 4 adviseurs :

##### ASSISTENTEN

Serge Henris, Christel Speltens, William Van Hamme (tot 31/12/2017).

##### ADVISEURS

Christine Buisseret, Vincent Chambeau, Bérengère de Crombrughe en Elke Heymans.





Elke, Serge, Françoise, Bérengère, Christine, Vincent en Christel



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

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

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