

# OMBUDSFIN Jaarverslag





# INHOUDSTAFEL

<b>VOORWOORD</b>	<b>3</b>	<b>4. BETWISTE BETALINGSTRANSACTIES</b>	<b>16</b>	<b>10. FUSIES EN OVERNAMES</b>	<b>32</b>
<b>MISSIE VAN OMBUDSFIN</b>	<b>4</b>	4.1. Betwiste verrichtingen – Capita selecta	16	10.1. Fusie BNP Paribas Fortis en bpost bank	32
<b>Medewerkers en raadgevers ombudsman</b>	<b>5</b>	4.2. Online fraude – Job scam	17	10.2. Fusie AXA Bank en Crelan	33
<b>1. OMBUDSFIN IN CIJFERS</b>	<b>6</b>	4.3. Hybride fraudegevallen– Bankkaart-phishing aan huis	17	<b>11. BASISBANKDIENST VOOR ONDERNEMINGEN</b>	<b>34</b>
1.1. Stijging van het aantal ingediende aanvragen	6	4.4. Verlies of diefstal van een betaalinstrument	18	11.1. Bindende beslissing	34
1.2. Kwalificatie van de ingediende aanvragen	6	4.5. “Chargeback”	19	11.2. Andere adviezen	35
1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten	7	4.6. Diefstal van kredietkaart – Identiteitsfraude en doorsturen van post	20	<b>12. SAMENWERKING</b>	<b>36</b>
1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure	7	<b>5. BETALINGSDIENSTEN</b>	<b>21</b>	12.1. BELGIE	36
1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten	8	5.1. Opmerkelijke stijging in klachten tegen betalingsinstellingen	21	12.2. EUROPA	36
1.6. Globale resultaten	8	5.2. Zwakke punten in het betalingssysteem van Moneygram	22	12.3. INTERNATIONAAL	36
1.7. Individuele aanbevelingen	8	5.3. Afsluiten van rekeningen	23	<b>13. FINANCIËLE MIDDELEN</b>	<b>37</b>
1.8. College van experts	8	5.4. Basisbankdienst voor consumenten	24		
<b>2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN</b>	<b>9</b>	<b>6. KREDIETEN</b>	<b>25</b>		
2.1. Stijging aantal aanvragen	9	6.1. Algemeen	25		
2.2. Lichte daling aantal ontvankelijke klachten	9	6.2. Hypothecaire kredieten – nieuwe regels	26		
2.3. Resultaten van de in 2024 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten	9	<b>7. BELEGGINGEN</b>	<b>27</b>		
2.4. Thema’s klachten consumenten	11	7.1. Saxo Bank – KYC – Stopzetting klantenrelatie en liquidatie effectenrekening op initiatief van de bank	27		
2.5. Een overzicht van de belangrijkste subthema’s	11	7.2. Arrest hof van beroep Antwerpen – Beëindiging klantenrelatie op initiatief van de klant – Transferkosten – Schending transparantieverplichting	28		
<b>3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN</b>	<b>14</b>	<b>8. SPAREN</b>	<b>29</b>		
3.1. Daling aantal aanvragen	14	8.1. Spaarrekeningen – berekening van de getrouwheidspremie	29		
3.2. Stijging aantal ontvankelijke klachten	14	<b>9. HUURWAARBORG</b>	<b>31</b>		
3.3. Resultaten van de in 2024 afgesloten klachten van ondernemingen	14				
3.4. Thema’s klachten ondernemingen	15				



**Jean Cattaruzza**  
Ombudsman

# VOORWOORD

Dames en heren,

2024 was een Olympisch jaar; daarmee vertel ik niets nieuws. De cover van dit jaarverslag is een knipoog naar dit prestigieuze evenement.

De nummers van de drie atleten op het podium weerspiegelen drie bijzonder belangrijke statistieken van het voorbije jaar.

Op de hoogste trede van het podium, is het nummer 82 te zien. Dit stemt overeen met het aantal dossiers (in %) dat in 2024 werd afgesloten met een positief resultaat. Dit is een opmerkelijke stijging aangezien de vorige vier jaren de succesratio lager was dan 80%, met een dieptepunt van 70,2% in 2023.

Zoals in de voorgaande jaren, wordt dit percentage helaas sterk gedrukt door de phishing dossiers (succesratio van 37,5%). In de andere materies hebben we immers een succesratio van meer dan 95%.

De tweede trede van het podium is voor het aantal klachten tegen betalingsinstellingen. Deze financiële instellingen zien hun "marktaandeel" zo goed als verdubbelen ten opzichte van 2023. 17% van de ontvankelijke klachten is tegen hen gericht, wat wijst op een tastbare evolutie in het consumentengedrag in financiële zaken.

Tot slot staat op de derde trede van het podium het aantal klachten met betrekking tot online fraude. Hoewel dit veruit het belangrijkste thema blijft in 2024 zijn we tevreden vast te stellen dat er toch een aanzienlijke daling is ten opzichte van 2023: 789 klachten in 2024 tegenover 1.010 in 2023.

Andere populaire onderwerpen in 2024 waren het afsluiten van rekeningen, dat opnieuw toeneemt na een lichte daling in 2023 (235 dossiers in 2024 tegenover 159 in 2023), en spaarrekeningen, waarbij het aantal dossiers bijna verdubbeld is in 2024 in vergelijking met 2023. Hierbij stellen we vast dat het principe van de proportionele overdracht van de getrouwheidspremie, omwille van zijn complexiteit, aanleiding heeft gegeven tot bepaalde misverstanden.

In 2024 waren er ook twee belangrijke bankfusies (BNP Paribas Fortis-bpost bank en Crelan-AXA Bank). Deze hebben aanleiding gegeven tot enkele tientallen klachten, maar gelukkig ook niet meer dan dat.

Ook moeten we opmerken dat het aantal ontvankelijke klachten van consumenten, voor het eerst sinds 10 jaren, licht is gedaald in 2024 (2.145 tegenover 2.233 in 2023), terwijl de klachten van ondernemingen dan weer aan het stijgen zijn (47 tegenover 27 in 2023), dit omwille van, onder andere, de basisbankdienst voor ondernemingen.

Zoals gewoonlijk wordt in dit jaarverslag het merendeel van de problematieken uiteengezet die 2024 hebben gekenmerkt. We brengen ook graag de rubriek "dossier van de maand" op onze website ([www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)) nogmaals in herinnering. Daaronder vindt u geanonimiseerde adviezen van Ombudsfin terug in verschillende materies.

Ik wens u een goede en leerrijke lectuur van ons jaarverslag.

**Jean Cattaruzza**  
Ombudsman

# MISSIE VAN OMBUDSFIN

Ombudsfín is een gekwalificeerde entiteit volgens artikel XVI.24 van het Wetboek Economisch Recht. Het doel van Ombudsfín is om geschillen tussen financiële instellingen en consumenten op een buitengerechtelijke manier af te handelen. Dit gebeurt door het verstrekken van advies en aanbevelingen over het betreffende geschil.

Naast geschillen tussen financiële instellingen en consumenten kan Ombudsfín ook in bepaalde geschillen tussen financiële instellingen en ondernemingen tussenkomen. Het moet daarbij gaan om klachten in het kader van de uitvoering van een kredietcontract, om klachten die betrekking hebben op kosten gelinkt aan een grensoverschrijdende betaling (binnen de Europese Unie), MIF's (aangerekende afwikkelingsvergoedingen bij betalingstransacties met kaart) of om klachten betreffende de basisbankdienst voor ondernemingen.

Door het bieden van een onpartijdige en effectieve oplossing voor geschillen draagt Ombudsfín bij aan het vertrouwen van de consument en ondernemingen in de financiële sector.

## Wie kan een klacht indienen?

Elke klant van een Belgische bancaire financiële instelling of tussenpersoon, die handelt als natuurlijke persoon in het kader van zijn privé-belangen, of als ondernemingen in het kader van de hierboven opgesomde bevoegdheden, kan een beroep doen op Ombudsfín wanneer hij geen voldoening heeft bekomen.

## Hoe een klacht indienen?

De klacht moet schriftelijk worden ingediend via post, mail of, bij voorkeur, via het webformulier op [www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be)<sup>1</sup> en moet duidelijk en omstandig geformuleerd en gedocumenteerd zijn. Ombudsfín stelt in dit kader op de website een indicatieve checklist ter beschikking.

### De documenten kunnen als volgt worden bezorgd:

**Online op**  
[www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be)

**Per e-mail**  
[ombudsman@ombudsfín.be](mailto:ombudsman@ombudsfín.be)

**Per brief aan het adres**  
Ombudsfín  
North Gate II  
Koning Albert II-laan n°8, bus 2  
1000 Brussel

## Gratis

De procedure bij Ombudsfín is gratis voor de aanvrager.

## Belangrijkste ontvankelijkheidsvoorwaarden

- De financiële instelling waartegen de klacht is geformuleerd, is aangesloten bij Ombudsfín. De lijst van aangesloten instellingen en hun bevoegde diensten is terug te vinden op de website.
- De klacht is reeds schriftelijk voorgelegd aan een bevoegde dienst van de financiële instelling en het antwoord is onvoldoende of er is geen antwoord gekomen binnen een redelijke termijn (1 maand).
- De 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.
- Het geschil betreft geen probleem van overmatige schuldenlast. Ombudsfín doet niet aan schuldbemiddeling.

Een overzicht van alle ontvankelijkheidsvoorwaarden is terug te vinden in het Procedurereglement, gepubliceerd op de website.

<sup>1</sup> Via volgende online platformen kunnen eveneens verzoeken tot buitengerechtelijke geschillenregeling (binnen verschillende domeinen) worden ingediend: Belmed en ConsumerConnect (op Belgisch niveau).

## 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 partij.

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

Wanneer een dossier een principekwestie of 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 is vrij om het advies al dan niet te volgen en kan, indien gewenst, het geschil voor een rechtbank brengen.

## Medewerkers en raadgevers ombudsman

Voor de behandeling van de aanvragen, wordt de ombudsman bijgestaan door 3 assistenten en 7 adviseurs:

### Assistenten

Serge Henris, Christel Speltens en Ingrid Vertenten (deels adviseur).

### Adviseurs

Vincent Chambeau, Bérengère de Crombrugghe, Brent De Waele, Jean Deschuijteneer, Elke Heymans, Aline Umwali en Leen Vandenbempt.

Voor de complexe dossiers en principekwesties kan de ombudsman beroep doen op volgende colleges van experts:

### College van experts

Reinhard Steennot (voorzitter), Johan Vannerom, Alain Guigui, Philippe D'Haen, Piet François, Erik Van den Haute, Mark Delanote (expert ad hoc in dossiers met fiscale aspecten).

### College van experts voor kredietklachten van ondernemingen

Dit college is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter en 2 vertegenwoordigers van ondernemingen (Unizo, VBO): Lieven Cloots en Arie Van Hoe en 2 vertegenwoordigers van de financiële sector: Luc Declercq en Wim Hendrickx.



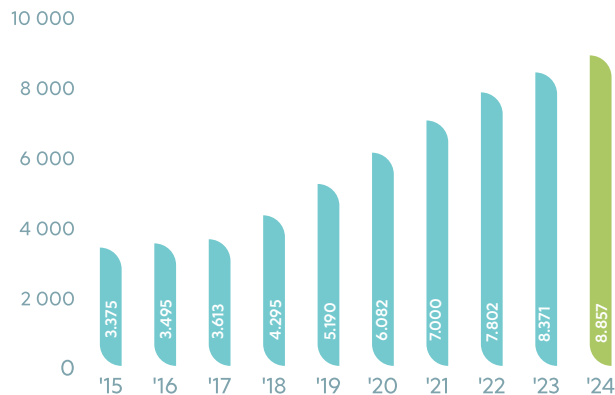
(van links naar rechts):  
Jean Deschuijteneer, Serge Henris,  
Leen Vandenbempt, Jean Cattaruzza,  
Christel Speltens, Bérengère de  
Crombrugghe, Brent De Waele,  
Vincent Chambeau, Ingrid Vertenten,  
Elke Heymans, Aline Umwali.

## 1.1. Stijging van het aantal aanvragen

Het totale aantal ingediende aanvragen van consumenten en ondernemingen in 2024 is 8.857. Dit betekent een stijging met 486 dossiers (5,8%) in vergelijking met 2023.

Uit onderstaande tabel blijkt dat de stijgende trend zich jaar na jaar doorzet, alhoewel het tempo daarvan voor het tweede opeenvolgende jaar vermindert.

TOTAAL AANTAL INGEDIENDE DOSSIERS  
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



Deze cijfers omvatten alle nieuwe schriftelijke informatieverzoeken en klachten die in het betrokken jaar bij Ombudsfin werden ingediend.

<sup>2</sup><https://www.ombudsfin.be/nl/procedure>

In elk van deze dossiers ontving de klant een antwoord van Ombudsfin of werd hij doorverwezen naar de juiste dienst indien Ombudsfin niet bevoegd was om tussen te komen.

## 1.2. Kwalificatie van de aanvragen

### 1.2.1. Klacht of informatie

Van de 8.857 nieuwe aanvragen van consumenten en ondernemingen waren er 8.749 klachten en 108 informatieverzoeken.

### 1.2.2. Ontvankelijke klachten

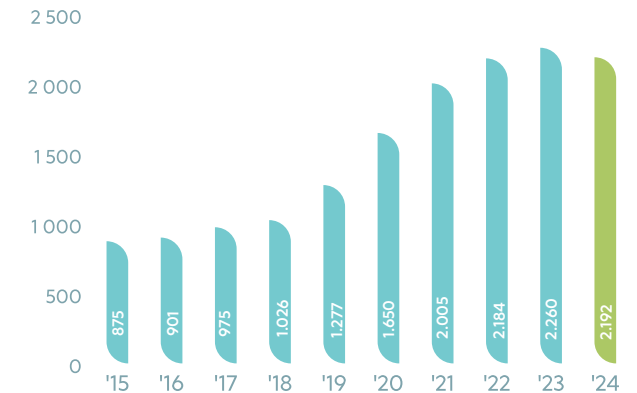
Ontvankelijke klachten zijn klachten waarvoor Ombudsfin de bevoegde gekwalificeerde entiteit is en waarbij voldaan is aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden<sup>2</sup>.

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. In sommige dossiers formuleert Ombudsfin ook een aanbeveling (zie *infra* 1.7).

In 2024 waren er 8.749 klachten ingediend. Van die klachten werden er slechts 2.057 (23,5%) ontvankelijk verklaard. Naast deze klachten werden er nog 2 klachten uit 2022 en 133 klachten uit 2023 ontvankelijk verklaard in 2024. Dat betekent dat er in totaal 2.192 klachten werden ontvankelijk verklaard in 2024.

Dit is een daling (voor de eerste keer in 10 jaar tijd!) met 3% (of 68 klachten minder) in vergelijking met 2023.

TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN  
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



### 1.2.3. Niet-ontvankelijke klachten

Van de 8.749 klachten die in 2024 werden ontvangen, voldeden er 6.692 (of 76,5%) niet aan al de ontvankelijkheidsvoorwaarden. Verzoekers werden altijd uitgebreid geïnformeerd over de redenen waarom hun aanvraag niet in behandeling kon worden genomen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende redenen die zijn aangevoerd met de respectievelijke aantallen voor 2024, 2023 en 2022.

Reden	Aantal 2024	Aantal 2023	Aantal 2022
Klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst van de financiële instelling in eerste lijn	4.730	4.120	3.922
Klant/instelling niet identificeerbaar of voorwerp aanvraag onduidelijk	630	510	519
Ombudsfijn qua materie niet bevoegd	870	989	798
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfijn (bv. invorderingsbureaus, buitenlandse financiële instellingen)	333	274	219
Combinatie van redenen vermeld in deze tabel	91	132	108
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door een gekwalificeerde entiteit	6	3	3
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	32	25	14
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eerrovend	0	1	0
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfijn ernstig in het gedrang brengen	0	0	0
<b>TOTAAL</b>	<b>6.692</b>	<b>6.054</b>	<b>5.583</b>

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

<sup>3</sup> Het gaat concreet om volgende financiële instellingen (met vermelding van aantal dossiers): Aion Bank (5), PPS EU (4), CBC Banque (2), Moneytrans Payments Services (1), Volkswagen D'leteren Finance (1), Alpha Credit (1), ING België (1), Argenta Bank (1), Beobank (1), Ria Enviva Financial Services Belgium (1).

### 1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten

Ombudsfijn moet 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 2024 werd de behandelingstermijn in 281 dossiers verlengd. In 18 dossiers daarvan was de verlenging te wijten aan een laattijdig of een uitblijven van een standpunt van de financiële instelling of tussenpersoon<sup>3</sup>.

De gemiddelde doorlooptijd van alle in 2024 ontvankelijk verklaarde en afgesloten klachten, bedroeg 56,1 kalenderdagen. In 2023 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 56,8 kalenderdagen.

### 1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure

In 2024 was er in 17 dossiers een stopzetting van de bemiddelingsprocedure (0,8% van de afgesloten klachten). In 5 dossiers kwam er geen reactie meer van de klant op pertinente bijkomende vragen. In 4 dossiers deelde de klant ons mee de procedure te willen stopzetten, zonder de reden hiervoor te melden. In 3 dossiers was er sprake van een gerechtelijke procedure. In 2 dossiers wenste de klant de procedure te stoppen uit vrees voor een negatief advies. In 2 andere dossiers gaf de klant aan zelf de communicatie te hervatten met de financiële instelling. Tot slot was er 1 dossier waarin de klant aangaf dat het probleem intussen uitgeklaard was.

Van de 730 gegronde klachten van consumenten en ondernemingen kon er

**82%**

worden afgesloten

met een succesvolle bemiddeling.



## 1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten

Hieronder volgen de categorieën van financiële instellingen die betrokken waren bij de ontvankelijke klachten in 2024, met de concrete aantallen en percentages erbij vermeld. Opmerkelijk is de stijging van klachten ingediend tegen de betalingsinstellingen in vergelijking met 2023 (zie hierover meer onder 5. Betalingsdiensten).

Categorie	2024		2023	
	Aantal	%	Aantal	%
Bank	1.659	75,68	1.948	86,19
Betalingsinstelling	372	16,97	195	8,63
Kredietmaatschappij	125	5,70	84	3,72
Instelling voor elektronisch geld	15	0,68	14	0,62
Leasingmaatschappij	6	0,27	9	0,40
Sociale kredietgever	6	0,27	3	0,13
Kredietmakelaar	5	0,23	4	0,18
Beursvennootschap	2	0,09	0	0,00
Wisselkantoren	2	0,09	0	0,00
Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten (andere dan bankagenten)	0	0,00	2	0,09
Verzekeringsmaatschappij	0	0,00	1	0,04
<b>TOTAAL</b>	<b>2.192</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.260</b>	<b>100,00%</b>

## 1.6. Globale resultaten

Ombudsfin heeft in 2024 in 2.229 klachten van consumenten en ondernemingen een advies geformuleerd.

Daarvan werden er 894 klachten (of 40,1%) gegrond geacht. En in 730 van die gegronde dossiers (of 81,7%) kon het dossier

worden afgesloten met een succesvolle bemiddeling.

In 1.318 dossiers (59,1%) kon Ombudsfin geen juridische tekortkoming of verantwoordelijkheid van de financiële instelling vaststellen.

Tenslotte was er een stopzetting in 17 dossiers (0,8%), hetzij driemaal meer dan het jaar voordien (zie *supra* 1.4.).

Verder in dit jaarverslag worden de resultaten van de klachten van consumenten, enerzijds, en van de klachten van ondernemingen, anderzijds, meer in detail besproken.

## 1.7. Individuele aanbevelingen

De ombudsman kan individuele aanbevelingen formuleren aan de financiële instellingen. Ombudsfin vraagt dan binnen de 30 dagen te reageren op de aanbeveling.

Deze aanbevelingen worden gewoonlijk geformuleerd in een ruimer kader, zoals een aanpassing van procedures, algemene voorwaarden of tarieflijsten, en hebben tot doel in de toekomst klachten te voorkomen die gelijkaardig zijn aan degene die het voorwerp heeft gemaakt van de aanbeveling.

In 2024 werden 34 individuele aanbevelingen geformuleerd.

Aan 22 aanbevelingen (of 64,7%) werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 8 aanbevelingen (of 23,5%) werden niet gevolgd, waarbij de instelling Ombudsfin heeft toegelicht waarom. 4 aanbevelingen (11,8%) werden nog niet concreet beantwoord door de betrokken financiële instellingen.

## 1.8. College van experts<sup>4</sup>

Het college van experts behandelt principekwesties en complexe dossiers.

In 2024 werden 8 dossiers voorgelegd aan het college. Deze dossiers hadden betrekking op volgende thema's: 3 dossiers over spaar- en termijnrekeningen, 2 dossiers over zichtrekeningen (volmacht en domiciliëring), 1 dossier over beleggingen, 1 fraudedossier (prejudiciële vraag) en 1 dossier basisbankdienst ondernemingen.

4 van die 8 dossiers (50%) werden gegrond geacht. In 2 van de 4 gegronde dossiers (of 50%), deed de financiële instelling een minnelijk voorstel tot oplossing. In de andere 2 dossiers (of 50%), volgde de financiële instelling het advies van het College niet.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Samenstelling van het college, zie *supra* Missie Ombudsfin – Medewerkers en raadgevers ombudsman

<sup>5</sup> De betrokken instellingen zijn BNP Paribas Fortis en KBC Bank.



# 2

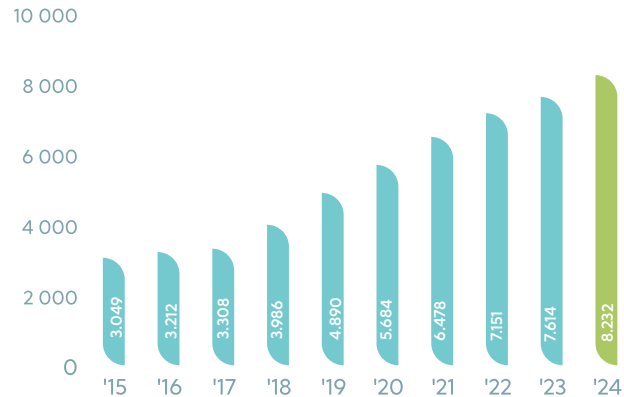
## AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN

### 2.1. Stijging van het aantal aanvragen

In 2024 ontving Ombudsfin 8.232 aanvragen van consumenten, tegenover 7.614 in 2023, wat overeenkomt met een stijging van 618 dossiers (8,1%) ten opzichte van 2023.

8.129 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 103 aanvragen een vraag om informatie betroffen.

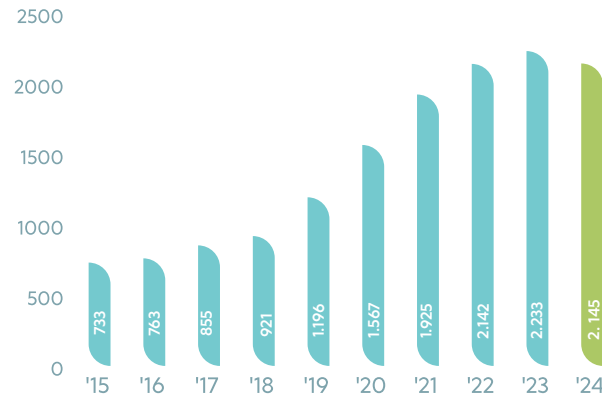
AANVRAGEN CONSUMENTEN  
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



### 2.2. Lichte daling aantal ontvankelijke klachten

In 2024 registreerde Ombudsfin 2.145 klachten van consumenten als ontvankelijk, tegenover 2.233 in 2023, wat een lichte daling betekent met 88 dossiers (-3,9%) tegenover 2023.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN  
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



### 2.3. Resultaten van de in 2024 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten

Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2024 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds vóór 2024 werden voorgelegd aan Ombudsfin.

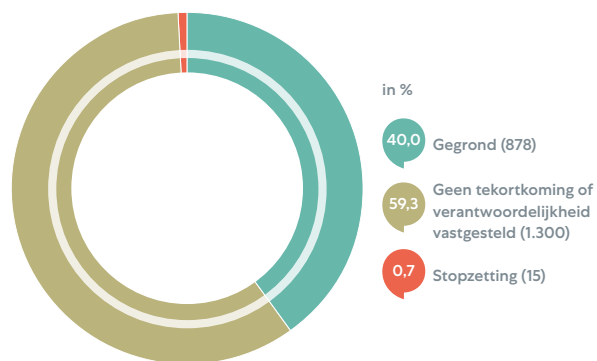
2.193 dossiers werden afgesloten.

In 40% van de dossiers (of 878 dossiers) achtte Ombudsfin de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes, marktpraktijken, deontologische codes of elk ander element dat dienstig was voor de beslechting van het geschil.

In 59,3% van de dossiers (of 1.300 dossiers) kon Ombudsfin geen juridische tekortkoming of verantwoordelijkheid 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 15 dossiers werd de bemiddelingsprocedure vroegtijdig stopgezet door de consument (0,7%).

## AFGESLOTEN KLACHTEN CONSUMENTEN 2024

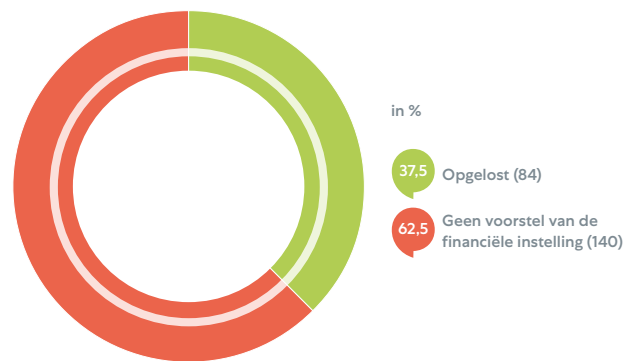


Van de 878 klachten die Ombudsfin gegrond achtte, werd 81,3% (714 klachten) opgelost. Dit betreft een opmerkelijke stijging van iets meer dan 10% ten opzichte van 2023. Eind 2023 klopten we immers af op 70,2% succesvolle bemiddelingen.

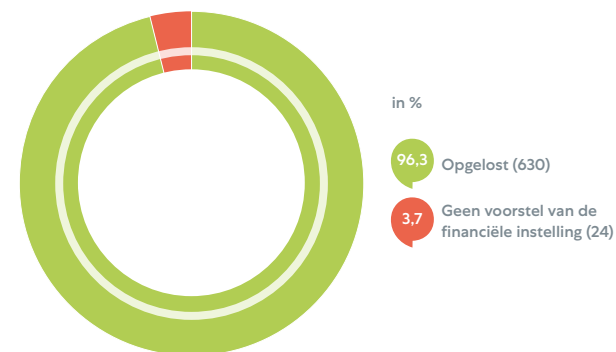
Het stemt Ombudsfin positief opnieuw een stijging vast te stellen in de opgeloste dossiers. Hopelijk kan die trend de komende jaren worden bevestigd.

We moeten hierbij wel melden dat de negatieve resultaten in de gegronde fraudedossiers sterk blijven drukken op de algemene resultaten. Zoals uit de grafieken hiernaast blijkt was er slechts een succesvolle bemiddeling in 37,5% van de gegronde fraudedossiers<sup>6</sup> (wat toch iets meer is dan in 2023), terwijl er een zeer hoge succesratio van 96,3% was in de andere dossiers.

## FRAUDE: GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2024



## ANDERE THEMA'S: GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2024



In de fraudedossiers blijft dit slechte resultaat te wijten aan het feit dat de analyse van de ombudsman niet altijd samenvalt met die van de financiële instellingen. Het al dan niet toegestane karakter van de frauduleuze verrichtingen wordt door de bank en door Ombudsfin af en toe verschillend beoordeeld maar het is vooral over het bewijs van grove nalatigheid in hoofde van de consument dat de meningen uiteenlopend zijn. Ook het weerhouden van een eventuele verantwoordelijkheid van de financiële instelling op basis van fraudepreventie en -detectie, zorgt voor discussie in bepaalde dossiers.

Onze eindbeoordeling, die al dan niet leidt tot een verzoek tot tussenkomst van de bank, is gebaseerd op de analyse van alle feitelijke omstandigheden, de mate van betrokkenheid van de consument in het fraudeproces en de mate van professionaliteit van de fraude. Ook besteedt Ombudsfin meer en meer aandacht aan de fraudepreventie- en fraudedetectiemaatregelen die de financiële instellingen hanteren en bekijkt Ombudsfin welke recuperatiemaatregelen op welk moment zijn genomen.

**714** of 81,3% van de 878 gegronde klachten van consumenten konden worden opgelost via Ombudsfin. Dit is een stijging van 10% ten opzichte van 2023.

<sup>6</sup> Alle fraudedossiers met frauduleuze betalingsverrichtingen exclusief investment scam.

“Betalingen en betaalrekeningen” blijft met

**1.532** dossiers

het belangrijkste thema in 2024.

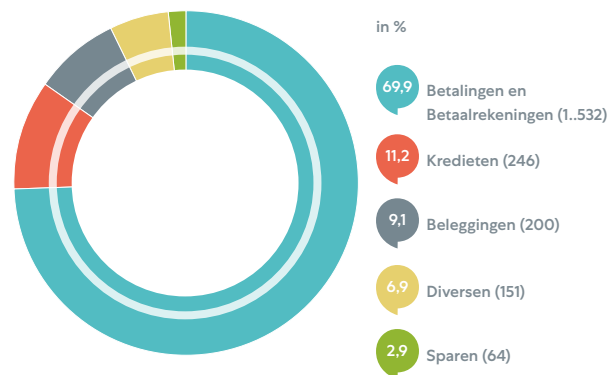


## 2.4. Thema's klachten consumenten

De thema's van de geanalyseerde klachten van consumenten in 2024 waren de volgende (met vergelijking in % en aantal met 2023):

THEMA'S	2024	2024	2023	2023
	Aantal	%	Aantal	%
Betalingen en betaalrekeningen	1.532	69,9	1.602	74,5
Kredieten, waaronder	246	11,2	223	10,4
Consumentenkredieten	132	6,0	102	4,8
Hypothecaire kredieten	114	5,2	121	5,6
Beleggingen	200	9,1	173	8,1
Diversen	151	6,9	120	5,6
Sparen	64	2,9	31	1,4
<b>TOTAAL</b>	<b>2.193</b>	<b>100%</b>	<b>2.149</b>	<b>100%</b>

### AANDEEL VAN ELK THEMA IN 2024:



Het belangrijkste thema in 2024 blijft “Betalingen en betaalrekeningen” met 1.532 dossiers (69,9%), maar het belang neemt iets af tegenover vorig jaar (1.602 dossiers of 74,5% in 2023). 51,5% (789 dossiers) van de dossiers binnen deze categorie betreft fraudedossiers<sup>7</sup>.

## 2.5. Een overzicht van de belangrijkste subthema's

### 2.5.1. Betalingen en betaalrekeningen

Betalingen en betaalrekeningen	2024
Verrichtingen via PC of mobiel (betwist na phishing of andere fraude)	789
Zichtrekeningen (beëindiging, blokkering, afsluiting)	264
Internationale betalingen	130
Zichtrekeningen (algemeen en tarifiering)	96
Verrichtingen via PC of mobiel (foutief uitgevoerd of andere)	65
Kaarten (betwiste verrichtingen na diefstal, verlies)	49
Kaarten (algemeen en gereserveerde/gedebiteerde bedragen)	48
Automatische loketten (Self)	35
Bankverhuisdienst	17
Domiciliëringen en bestendige opdrachten	13
Wisselverrichtingen	8
Basisbankdienst	6
Loketverrichtingen	5
Ongeoorloofde debetstand	3
Overschrijvingen op papier	3
Cheques	1
<b>TOTAAL</b>	<b>1.532</b>

<sup>7</sup> Alle fraudedossiers met frauduleuze betalingsverrichtingen exclusief investment scam.

Het overzicht van de subthema's spreekt voor zich. De betwisting van verrichtingen naar aanleiding van phishing of andere fraude (uitgezonderd investment scam/boiler room fraude) blijft, met grote voorsprong, het belangrijkste behandelde thema bij Ombudsfijn.

Alhoewel er een daling is van het aantal fraudedossiers tegenover 2023 (toen 1.010 dossiers en 47%), vertegenwoordigt dit thema met 789 dossiers in 2024 nog steeds 36% van het totaal aantal geanalyseerde consumentenklachten.

Het aantal dossiers met betrekking tot de blokkering en beëindiging/afsluiting van de zichtrekening (respectievelijk 29 en 235 dossiers) kende een opmerkelijke stijging van 66% in 2024 (van 159 dossiers in 2023 naar 264 dossiers in 2024). Er is echter een duidelijke link tussen die stijging en het aantal dossiers geopend tegen betalingsinstellingen, die verantwoordelijk zijn voor 56,8 % van al die dossiers.

### De basisbankdienst voor de consumenten

De wetgeving die de basisbankdienst in detail regelt, is terug te vinden in Hoofdstuk 8 "Toegang tot betaalrekeningen en basisbankdienst", Afdeling 1 "Betaalrekeningen en basisbankdienst voor consumenten" van boek VII, Titel 3 van het Wetboek van economisch recht.

Ombudsfijn is het orgaan dat bevoegd is om een klacht- en buitengerechtelijke beroepsprocedure in die materie te behandelen. Bijzonder is dat Ombudsfijn een bindende bevoegdheid heeft voor wat de basisbankdienst betreft. In 2024 is Ombudsfijn in 6 klachten over basisbankdienst tussengekomen. 3 klachten waren ongegrond. In de 3 andere (gegronde) dossiers werd telkens positief gevolg gegeven aan het advies van Ombudsfijn.

Kredietinstellingen verstrekken Ombudsfijn jaarlijks statistieken over het aantal geopende, geweigerde en opgezegde rekeningen, en de redenen daarvoor.

Zie hieronder de cijfers voor 2024:

Statistieken basisbankdienst	2024
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	12
Aantal geopende basisbankdiensten	26.582
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	109.150
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	17
Aantal opgezegde basisbankdiensten (*)	10.138

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

In 2024 waren er 12 banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd, twee minder dan in 2023 (toe te schrijven aan de fusie van bpost bank met BNP Paribas Fortis en AXA Bank Belgium met Crelan).

Het aantal bestaande basisbankdiensten bedraagt eind 2024 109.150, een stijging van 17,7% vergeleken met eind 2023.

In 2024 werden er 17 gevraagde openingen van basisbankdienst geweigerd. Redenen: al titularis van een zichtrekening (87,5%) en negatieve antecedenten bij de bank (12,5%).

De belangrijkste reden voor een afsluiting is deze op vraag van de titularis (98,67%), gevolgd door:

- Andere niet met de basisbankdienst verenigbare producten (0,91%)
- Negatieve antecedenten bij de bank (0,23%)
- Zichtrekening bij een andere instelling (0,18%)
- Spaardeposito en consumentenkrediet met gecumuleerd bedrag hoger dan 6.000 euro (0,01%)

## 2.5.2. Kredieten

### 2.5.2.1. Hypothecaire kredieten

Hypothecaire kredieten	Aantal klachten
Uitvoering van het contract	58
Totstandkoming van het contract	41
Hypothecaire volmacht	4
Waarborgen	4
Desolidarisatie	3
Algemene voorwaarden (andere)	2
Overbruggingskrediet	2
<b>Totaal</b>	<b>114</b>

De meeste klachten betreffende hypothecaire kredieten kaderden in 2024 binnen de uitvoering van het kredietcontract (58 dossiers). In die dossiers ging het vooral over het jaarlijks kostenpercentage of "JKP" (21 dossiers), de afrekening (7 dossiers) en terugbetalingsmoeilijkheden (6 dossiers).

Bij de dossiers over de totstandkoming van het contract (41 dossiers) was de aanleiding van de klacht meestal het verloop van de toekenningsprocedure (14 dossiers), een kredietweigering (10 dossiers) en fiscale aspecten (7 dossiers).

### 2.5.2.2. Consumentenkredieten

Consumentenkredieten	Aantal klachten
Uitvoering van het contract	79
Totstandkoming van het contract	53
<b>Totaal</b>	<b>132</b>

De meeste klachten over consumentenkredieten gingen over de uitvoering van het krediet (79 dossiers). Daarbij was de aanleiding van de klacht vaak een negatieve melding bij de Nationale Bank van België (36 dossiers), terugbetalingsmoeilijkheden (15 dossiers) of vragen bij de afrekening (10 dossiers).

Bij de dossiers over de totstandkoming van het contract (53 dossiers) ging het vooral over een kredietweigering (38 dossiers).

### 2.5.3. Beleggingen

Beleggingen	Aantal klachten
Investment scam	77
Aan-/verkoop effecten (execution only)	37
Effectenrekeningen	33
Fiscale aspecten	18
Beleggingsadvies	11
Pensioenfondsen/pensioensparen	9
Corporate action	8
Diversen	4
Informatie over tarieven/kosten	1
Vermogensbeheer	1
Publiciteit en informatie bij de intekening	1
<b>Totaal</b>	<b>200</b>

De meeste klachten betreffende beleggingen, handelden over *investment scam/boiler room fraude* (77 dossiers). Dit thema stijgt met 18 dossiers tegenover 2023.

Bij de andere thema's -die eerder stabiel bleven tegenover 2023- vindt men de klachten gelinkt aan de "aan- en verkoop van effecten (execution only)" waarbij vragen rezen over het moment van uitvoering van de verrichting en de kosten die hieraan gelinkt zijn (37 dossiers). De dossiers betreffende "effectenrekeningen" gingen onder andere over de transfer van effecten (9) of meer in het algemeen over de modaliteiten van de effectenrekening (16 dossiers).

### 2.5.4. Diversen (inclusief « sparen »)

Diversen	Aantal klachten
Spaarproducten	64
Nalatenschappen	41
Huurwaarborg (ook spaarrekening)	29
Know Your Customer	22
Diversen	22
Privacy	14
Kluizen	9
Onbekwaamheid (minderjarige, voorlopig bewind)	6
Beslag	4
Discriminatie	4
<b>Totaal</b>	<b>215</b>

In 2024 ontving Ombudsfin meer klachten over spaarproducten (64 dossiers), waarbij het in 18 dossiers meer specifiek over de berekening van de getrouwheidspremie bij spaarrekeningen ging.

Nalatenschappen (41 dossiers) blijft eveneens een belangrijk thema. Ook huurwaarborgen (29 dossiers) en "know your customer" (22 dossiers) zijn thema's die af en toe aan bod blijven komen bij Ombudsfin.

*Het aantal dossiers met betrekking tot de blokkering en beëindiging/afsluiting van de zichtrekening (respectievelijk 29 en 235 dossiers) kende een opmerkelijke stijging van 66% in 2024.*



# 3

## AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

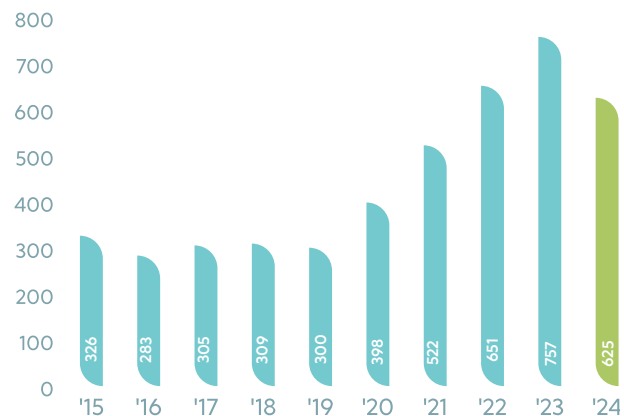
### 3.1. Daling aantal aanvragen

In 2024 ontving Ombudsfin in totaal 625 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 757 aanvragen in 2023. Dit is een daling met 132 dossiers (17,4%).

Het aantal aanvragen blijft wel opmerkelijk hoger dan een aantal jaren geleden. Dit valt te verklaren door het feit dat ondernemingen gemakkelijker hun weg vinden naar Ombudsfin maar er zich niet altijd van bewust zijn dat onze bevoegdheden op vandaag voor hun geschillen beperkt zijn. Zo kunnen wij momenteel niet tussenkomen in fraudedossiers wanneer het slachtoffer een professionele klant is.

620 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 5 aanvragen een vraag om informatie betroffen.

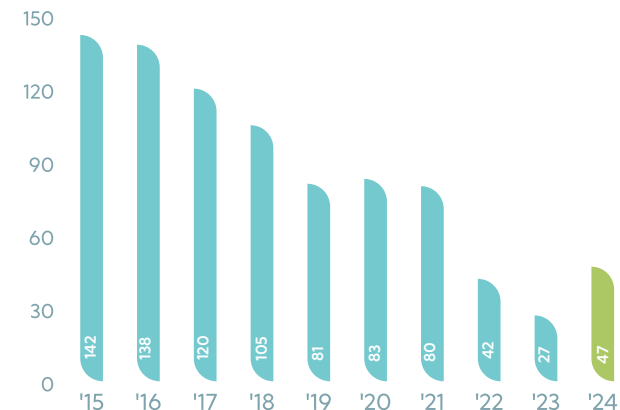
#### AANVRAGEN ONDERNEMINGEN VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



### 3.2. Stijging aantal ontvankelijke klachten

In 2024 registreerde Ombudsfin 47 aanvragen van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 27 aanvragen in 2023, wat een stijging van 20 dossiers betreft (of van 74,1%).

#### ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



### 3.3. Resultaten van de in 2024 afgesloten klachten van ondernemingen

De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2024 behandeld en afgesloten werden.

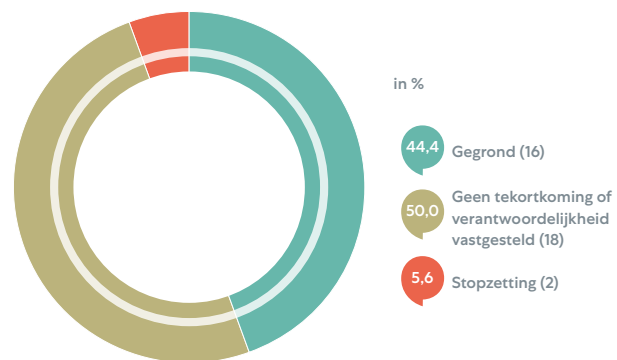
Het gaat om 36 dossiers.

In 16 dossiers (of 44,4%) achtte Ombudsfin de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

In 18 dossiers (of 50%) kon Ombudsfin geen juridische 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.

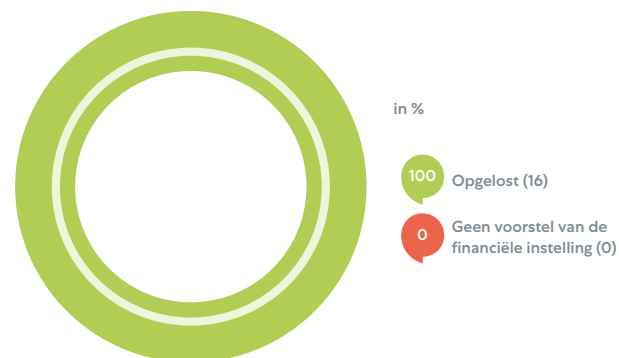
In 2 dossiers (of 5,6%) werd de bemiddelingsprocedure vroegtijdig stopgezet door de onderneming.

## AFGESLOTEN KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2024



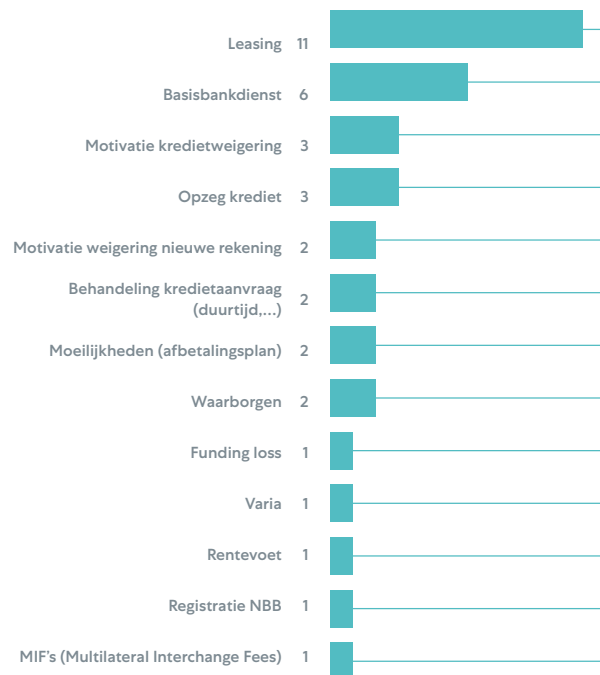
In elk van de 16 gegronde dossiers kon een minnelijk akkoord worden bereikt. Ombudsfin is verheugd met deze uitzonderlijke 100% succesratio.

## GEGRONDE KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2024



## 3.4. Thema's klachten ondernemingen

In 2024 hadden de klachten betrekking op de volgende thema's:



We kunnen melden dat onze "nieuwe bevoegdheid", de basisbankdienst voor ondernemingen, aanleiding heeft gegeven tot 6 adviezen. 3 dossiers basisbankdienst ondernemingen werden gegrond geacht. In 1 gegrond dossier werd meteen een oplossing aangereikt door de kredietinstelling. In een ander gegrond dossier heeft Ombudsfin moeten verder bemiddelen, met succes. Tot slot, in het laatste dossier, heeft Ombudsfin gebruik gemaakt van zijn bevoegdheid om een bindend advies uit te reiken en de bank aan te bevelen de basisbankdienst te openen.<sup>8</sup>

11 dossiers betroffen leasing. In deze klachten kwamen voornamelijk problemen met het geleasede goed aan bod en kon veelal geen specifieke verantwoordelijkheid worden weerhouden in hoofde van de leasingmaatschappijen.

<sup>8</sup> Een en ander wordt verder toegelicht onder punt 11. Basisbankdienst voor ondernemingen.

#### 4.1. Betwiste verrichtingen – Capita selecta

Net als in de voorgaande jaren behandelde Ombudsfijn in 2024 een zeer groot aantal klachten betreffende de betwisting van frauduleuze verrichtingen. Van de 2.193 consumentendossiers die Ombudsfijn in 2024 behandelde, betroffen maar liefst 838 dossiers (ofwel 38,2 % van het totaal aantal behandelde consumentenklachten) de betwisting van frauduleuze verrichtingen. De meerderheid daarvan (789 klachten) betroffen de betwisting van verrichtingen die vanop afstand bevestigd werden of met andere woorden de internetfraudedossiers. 49 dossiers gingen over de betwisting van verrichtingen met de fysieke betaalkaart, na verlies of diefstal ervan.

Daarnaast behandelde Ombudsfijn ook 77 klachten over investment scams, die traditiegetrouw in onze statistieken onder het luik van de beleggingen worden opgenomen.

De regelgeving inzake de aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties en de analyse van Ombudsfijn hiervan werd reeds grondig uiteengezet in onze voorgaande jaarverslagen<sup>9</sup> en wordt in dit jaarverslag bijgevolg niet integraal herhaald. Ook de voornaamste discussiepunten hierover, met name de vragen of al dan niet sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie, of de betaler al dan niet grof nalatig geweest is en of de bank al dan niet aansprakelijk gesteld kan worden wegens een gebrekkige fraudedetectie, zijn dezelfde gebleven en worden evenmin opnieuw uitvoerig besproken in dit jaarverslag.

Net als de voorgaande jaren zijn de door de fraudeurs gebruikte fraudescenario's over het algemeen dezelfde gebleven. Wij stelden wel een daling vast van het aantal gevallen van phishing, smishing, en vishing (634 dossiers, hetzij een vermindering met 26,4% tov 2023). De andere fraudetypes kenden daarentegen een lichte stijging (155 dossiers, hetzij een stijging met 4% tov 2023). Wat de meest voorkomende fraudescenario's betreft, verwijzen wij graag naar onze voorgaande jaarverslagen en de website van Safeonweb<sup>10</sup>.

In dit jaarverslag beperken wij ons voor dit thema enerzijds tot een aantal nieuwe, opkomende fraudescenario's. Hieronder vallen ten eerste de job scams waarbij het slachtoffer reageert op een frauduleuze vacature op een op eerste zicht legitieme vacaturesite en ten tweede de bankkaart-phishing aan huis, een hybride vorm van fraude.

Anderzijds zullen wij ook de door de betaler te ondernemen stappen bij verlies of diefstal van zijn betaalkaart of een ander betaalinstrument in herinnering brengen. Ook herhalen wij de belangrijkste vuistregels wat de aansprakelijkheidsregeling voor niet-toegestane betalingstransacties met een gestolen of verloren betaalinstrument betreft.

**789** klachten betroffen de betwisting van verrichtingen die vanop afstand bevestigd werden of met andere woorden de internetfraudedossiers.



<sup>9</sup> In het bijzonder in het jaarverslag van 2022, zie <https://ombudsfijn.be/nl/publicaties/jaarverslagen>.

<sup>10</sup> <https://safeonweb.be/nl>.



## 4.2. Online fraude – Job scam

De arbeidsfraude of job scam is een vorm van fraude waarmee Ombudsfin in 2024 in toenemende mate werd geconfronteerd. Deze fraude bestaat uit de publicatie van reclame, veelal op sociale media, over een arbeidsopportunity met een zeer aantrekkelijk verloningspakket. Meestal wordt geadverteerd dat men honderden euro's per dag kan verdienen met een wekelijkse uitbetaling voor de uitvoering van zeer eenvoudige taken voor een al dan niet bekende onderneming.

Eens het slachtoffer op de betrokken advertentie reageert, veelal door op een link te klikken, wordt deze in verbinding gebracht met een zogenaamde verantwoordelijke. De meeste slachtoffers verklaren dat zij onmiddellijk aan de slag kunnen. Na het voltooien van de eerste taken, volgt een correcte verloning van een onbekend rekeningnummer. Vervolgens dient het slachtoffer een nieuw takenpakket te voldoen. Wanneer deze opnieuw aanspraak wil maken op de beloofde verloning, wordt aan het slachtoffer gevraagd om zelf eerst een betaling uit te voeren, bijvoorbeeld onder het mom van verschuldigde belastingen. Aangezien de beloofde verloning veel hoger is dan de gevraagde betaling, voert het slachtoffer de betaling uit. Onder verschillende voorwendsels nemen de verzoeken om betaling toe, terwijl de beloofde beloning uitblijft, wat uiteindelijk leidt tot potentieel aanzienlijke verliezen.

Wanneer het slachtoffer de betalingen tijdens de fraude uitvoert met kennis van het bedrag en het rekeningnummer, betreft het toegestane betalingsverrichtingen. Op het ogenblik van uitvoering meent het slachtoffer dat de betalingen legitiem zijn. Er bestaat dus voor deze soort fraudegevallen geen wettelijke basis voor Ombudsfin om een tussenkomst van de financiële instelling te eisen. Een recuperatie van de gelden blijkt in de praktijk niet mogelijk, nu de slachtoffers pas na het verstrijken van enige tijd begrijpen dat zij met fraude te maken hebben.

## 4.3. Hybride fraudegevallen – Bankkaart–phishing aan huis

Ombudsfin stelt vast dat de gevallen van fraude waarbij fraudeurs aan huis de bankkaart van het slachtoffer komen ophalen in opmars is.

Deze vorm van fraude gebeurt veelal in twee fasen. In de eerste fase vindt de phishing plaats. Via een valse e-mail, bericht of webpagina worden de gegevens van het slachtoffer verzameld. Het gaat in principe over de naam, het adres en het telefoonnummer. Vervolgens wordt het slachtoffer telefonisch gecontacteerd, meestal door een zogenaamde bankmedewerker, die stelt dat er verdachte transacties hebben plaatsgevonden op de rekening van de cliënt. Deze spreekt met het slachtoffer af om ter plaatse een aantal zaken te komen bespreken.

In de tweede fase meldt de fraudeur (of een medeplichtige) zich vervolgens aan huis aan bij het slachtoffer. Na een al dan niet uitvoerig onderhoud over de globale financiën van het slachtoffer, worden zowel de bankkaart als de pincode overhandigd. In de praktijk stelt Ombudsfin vast dat tijdens het bezoek ook aan het slachtoffer wordt gevraagd of er zich gelden of juwelen bevinden in de woning. Soms dient het slachtoffer de fraudeur zelfs te vergoeden voor de consultatie aan huis. Ten slotte wordt aan het slachtoffer gezegd dat deze zich op een bepaald moment kan melden bij zijn lokaal kantoor voor de recuperatie van de kaart.

Dergelijke gevallen van fraude vallen onder de categorie van niet-toegestane betalingstransacties.

Artikel VII.38, §1;2 WER legt aan de betalingsdienstgebruiker de volgende verplichting op:

*§1 De betalingsdienstgebruiker die gemachtigd is een betaalinstrument te gebruiken, voldoet aan de volgende verplichtingen:*

*1° hij gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn; deze voorwaarden moeten objectief, niet-discriminerend en evenredig zijn;*

*§2 Voor de toepassing van paragraaf 1, 1°, neemt de betalingsdienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van het betaalinstrument en de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*

Artikel VII.44, §1, lid 4 WER bepaalt verder het volgende:

*De betaler draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties indien de betaler deze heeft geleden doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid één of meer van de in artikel VII.38 genoemde verplichtingen niet is nagekomen. In die gevallen is het in de eerste alinea bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.*

Het meegeven van strikt vertrouwelijke gegevens zoals de bankkaart en de geheime pincode aan een derde, zelfs een zogenaamde bankmedewerker, dient als een schending te worden beschouwd van de verplichting om alle redelijke maatregelen te treffen om de veiligheid van het betaalinstrument en de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

In toepassing van artikel VII.44, §1, lid 4 WER dienen de verliezen in deze fraudegevallen integraal door het slachtoffer te worden gedragen. Ombudsfin merkt op dat de slachtoffers van dit soort fraude, waarover talloze berichten in de media zijn verschenen, meestal tot een oudere generatie behoren. Ombudsfin hoopt dat deze trend van korte duur zal zijn en dat adequate bewustmakingscampagnes zullen helpen dit fenomeen in te dammen.

#### 4.4. Verlies of diefstal van een betaalinstrument

Wanneer een betaler het slachtoffer wordt van diefstal van zijn betaalinstrument of een betaalinstrument verliest, is het steeds van belang dat hij zo snel mogelijk de nodige stappen onderneemt om het verlies of de diefstal te melden aan zijn bank en betrokken betaalinstrument te blokkeren. Op die manier voldoet de betaler aan de verplichting die neergeschreven staat in artikel VII.38 van het Wetboek Economisch Recht<sup>11</sup> en in de reglementen van zijn bank en zal hij de schade zo veel mogelijk kunnen beperken of soms zelf kunnen voorkomen.

Deze verplichting om de bank onmiddellijk op de hoogte te brengen bestaat in feite bij het verlies of de diefstal van ieder soort betaalinstrument. Hieronder vallen niet alleen de klassieke, fysieke betaalkaarten (debetkaart, kredietkaart, prepaid kaart) maar bijvoorbeeld ook een smartphone waarop de mobiele app van de bank en eventueel andere betaalapps, of zelfs de itsme-app geïnstalleerd staan, alsook een persoonlijke digipass van de klant.<sup>12</sup> Ook bij verlies of diefstal van een smartphone zijn betalingsdienstaanbieder dus wettelijk en contractueel gehouden om dit zo spoedig mogelijk te melden aan hun betalingsdienstaanbieder. Ombudsfinit stelt jammer genoeg vast dat veel betalingsdienstaanbieder zich hiervan nog niet bewust lijken te zijn.

Hoewel de wet uitsluitend een verplichting tot onverwijld kennisgeving aan de bank voorziet in geval van verlies, diefstal en onrechtmatig of niet-toegestaan gebruik van een betaalinstrument en reeds in de rechtspraak<sup>13</sup> geoordeeld werd dat het geval waarin een betaalkaart ingeslikt wordt door een betaalautomaat (of waarin de betaler er redelijkerwijs van uit kan gaan dat dit gebeurd is) hier in feite niet onder

valt, voorzien verschillende banken in hun reglementen de contractuele verplichting in hoofde van de betaler om ook in dergelijk geval hun bankkaart te blokkeren via Card Stop en/of de bank. Dit staat ook vaak vermeld op een sticker op betaalautomaten. De betaler leeft dan ook best deze contractuele verplichting na.

De wijze waarop de kennisgeving dient te gebeuren is veelal eenvoudig terug te vinden op de website van de financiële instelling en staat ook steeds uiteengezet in de reglementen van de bank. Het is volgens Ombudsfinit aangeraden om steeds zowel Card Stop als de fraudedienst van de bank, die 24/7 telefonisch of per mail bereikbaar moeten zijn, zo spoedig mogelijk te contacteren.<sup>14</sup> Op die manier is de betaler immers zeker dat al zijn betaalinstrumenten op correcte wijze geblokkeerd zullen worden en kan de bank eventueel bijkomende richtlijnen geven. Bij verlies of diefstal van een portefeuille of smartphone zal men ook best steeds klacht neerleggen bij de politie (ook wanneer er geen frauduleuze verrichtingen zouden hebben plaatsgevonden) en, voor de smartphones, kan men ook best zo snel mogelijk de simkaart laten blokkeren door zijn provider. Ten slotte laat men best een verloren of gestolen identiteitskaart zo snel mogelijk blokkeren via DOC STOP. Bij verlies of diefstal van een smartphone kunnen bepaalde accounts (zoals bijvoorbeeld een Apple Account) eenvoudig vanop afstand geblokkeerd worden.

Indien er toch bepaalde frauduleuze verrichtingen zouden hebben plaatsgevonden met het verloren of gestolen betaalinstrument, wordt de verdeling van de aansprakelijkheid voor deze verrichtingen geregeld in het Wetboek Economisch Recht. Artikel VII.44, §1 van het Wetboek Economisch Recht voorziet als basisregel dat de bank bij verlies of diefstal het verlies dient te dragen, na aftrek van een franchise van 50 euro,

tenzij de bank bewijs kan leveren dat de betaler frauduleus gehandeld zou hebben of opzettelijk of met grove nalatigheid de in artikel VII.38 WER vermelde verplichtingen niet zou zijn nagekomen. De bewijslast inzake grove nalatigheid, opzet of fraude wordt dus expliciet bij de bank gelegd. De vraag of de betaler al dan niet grof nalatig gehandeld heeft, wordt steeds beoordeeld rekening houdende met het geheel van alle feiten.

Op deze basisregel bestaan vervolgens nog enkele uitzonderingen: zo is de bank steeds aansprakelijk voor alle niet-toegestane betalingstransacties die plaatsvinden na de kennisgeving van de diefstal of het verlies én voor alle niet-toegestane betalingstransacties die zijn bevestigd zonder sterke cliëntenuauthenticatie (bijvoorbeeld een contactloze betaling met de bankkaart of een betaalapp, zonder dat deze bevestigd moet worden met de pincode van de kaart of een biometrisch gegeven (vingerafdruk, gezichtsscanner)). In beide gevallen zal de bank dus moeten tussenkomen, zonder franchise van 50 euro en ongeacht of de betaler al dan niet grof nalatig gehandeld heeft.

Zoals reeds vermeld, voorziet artikel VII.38 van het Wetboek Economisch Recht een verplichting in hoofde van de betalingsdienstaanbieder om onverwijld de bank op de hoogte te brengen van het verlies, de diefstal en het onrechtmatig of niet-toegestane gebruik van een betalingsinstrument vanaf wanneer hij dit vastgesteld heeft. Daarnaast voorziet deze wetbepaling de verplichting om het betaalinstrument te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn én om alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van het betaalinstrument en de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

<sup>11</sup> Artikel VII.38, §1, 2° voorziet volgende verplichting in hoofde van de betalingsdienstaanbieder: "De betalingsdienstaanbieder die gemachtigd is een betaalinstrument te gebruiken, voldoet aan de volgende verplichtingen: 2° wanneer hij zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal, het onrechtmatig gebruik of het niet-toegestane gebruik van het betaalinstrument, stelt hij de betalingsdienstaanbieder of de door laatstgenoemde aangeduide entiteit daarvan onverwijld in kennis."

<sup>12</sup> Artikel 1.9, 10° WER definieert het begrip 'betaalinstrument' immers als volgt: "betaalinstrument: elk gepersonaliseerd instrument en/of geheel van procedures, overeengekomen tussen de betalingsdienstaanbieder en de betalingsdienstaanbieder, waarvan de betalingsdienstaanbieder gebruikmaakt om een betalingsopdracht te initiëren;"

<sup>13</sup> Brussel (Fr.) 14 november 2019, BFR 2020, 71-73.

<sup>14</sup> Ombudsfinit stelt tevens vast dat vele banken ook online mogelijkheden aanbieden om het betaalinstrument (tijdelijk) te blokkeren.

De wet bevat verder twee voorbeelden van gedragingen die, nog steeds afhankelijk van de specifieke omstandigheden, als grove nalatigheid beschouwd kunnen worden:

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

Uit deze bepaling blijkt nogmaals het belang van een onverwijld<sup>15</sup> kennisgeving van de diefstal of het verlies van een betaalinstrument. Wanneer een betaler vaststelt dat zijn smartphone gestolen werd, maar hij dit niet meteen meldt aan zijn bank of de in de kennisgevingsprocedure aangeduide entiteit en er na deze vaststelling bepaalde niet-toegestane betalingstransacties met bijvoorbeeld de betaalapps op deze smartphone bevestigd worden, zal mogelijk sprake zijn van een grove nalatigheid waardoor de bank niet aansprakelijk gesteld zal kunnen worden voor alle schade die ontstaan is na het tijdstip waarop het verlies of de diefstal zou zijn moeten gemeld (daarentegen kan ze wel verantwoordelijk worden gesteld voor de schade ontstaan vóór dit moment).

In de door Ombudsfin behandelde klachten staat het vaak vast dat de dief erin geslaagd is met het gestolen of verloren betaalinstrument niet-toegestane betalingstransacties te bevestigen door middel van een geheime code die in feite uitsluitend gekend zou mogen zijn door het slachtoffer. Het slachtoffer verklaart hierbij veelal dat hij geen eenvoudig te achterhalen code gebruikt en deze niet bij zijn betaalinstrument bewaart of erop geschreven heeft. In deze gevallen is het voor Ombudsfin vaak een raadsel hoe de dief de geheime code kon kennen. De bank zal steeds een grondig

onderzoek doen hiernaar en zal hierbij onder andere kunnen nagaan of de code al dan niet van bij de eerste poging correct werd ingevoerd door de dief, of de klant zijn code in het verleden al dan niet gewijzigd heeft, of de dief bij eventuele voorgaande verrichtingen de code zou kunnen afgekeken hebben, etc. Op deze manier zullen banken indicaties proberen aanleveren om shoulder surfing (het afkijken van de code door de fraudeur gedurende de bevestiging van een legitieme transactie kort voor de betwiste transactie) te proberen uitsluiten. In geval van shoulder surfing is immers normaal gezien, opnieuw afhankelijk van de concrete omstandigheden, geen sprake van een grove nalatigheid.

Door shoulder surfing te kunnen uitsluiten, menen banken vervolgens te kunnen vermoeden dat de geheime code bij het gestolen betaalinstrument aanwezig was. In deze gevallen levert de bank, naar onze mening, dus geen sluitend bewijs van grove nalatigheid. De bank beperkt zich te beroepen op bepaalde vaststellingen om te besluiten tot een vermoeden van grove nalatigheid. Nochtans voorziet de wet duidelijk dat de bewijslast inzake grove nalatigheid bij de bank ligt. Bovendien voorziet de Memorie van Toelichting bij de wet dat geen vermoeden van grove nalatigheid mag worden gehanteerd. Wat het verbod om een vermoeden van grove nalatigheid te hanteren betreft, voorziet de rechtsleer echter wel dat verschillende ernstige en met elkaar overeenstemmende vermoedens kunnen worden gebruikt om tot de aanwezigheid van een grove nalatigheid te besluiten. Dit lijken de bank in deze gevallen dan ook toe te passen om te weigeren in de schade tussen te komen.

Aangezien Ombudsfin in dergelijke gevallen niet weet hoe de dieven de geheime code van het slachtoffer konden kennen en hieromtrent ook geen vermoedens heeft, beschikken wij in deze dossiers veelal niet over argumenten om het standpunt van de bank tegen te spreken.

## 4.5. “Chargeback”

Wanneer betalingsdienstgebruikers met hun kredietkaart aankopen uitvoeren en nadien het gedebiteerde bedrag betwisten, kunnen zij zich op de chargeback procedure beroepen met het oog op een terugbetaling. In het jaarverslag van 2023<sup>16</sup>, gaat Ombudsfin dieper in op de algemene principes van de chargeback procedure.

Ombudsfin moet jammer genoeg vaststellen dat deze procedure die, onder bepaalde voorwaarden, de terugbetaling van klanten beoogt die ondanks de uitgevoerde betaling geen (conforme) levering van het goed of de dienst mochten ontvangen, meer en meer voor frauduleuze doeleinden wordt aangewend.

Misbruik van deze chargeback procedure doet zich in verschillende vormen voor. In 2024 werd Ombudsfin meermaals geconfronteerd met klachten die betrekking hadden op betaalde maar niet geleverde goederen. De bestellingen waarvan sprake hebben in vele gevallen een zeer hoge waarde. De klager wenste bijgevolg aanspraak te maken op een terugbetaling via de chargeback procedure maar stuitte op de weigering van de financiële instelling om deze procedure te starten.

Deze vorm van fraude wordt mogelijk gemaakt door het bestaan van gespecialiseerde terugbetalingsdiensten (“Refund as a service”) die misbruiken van het chargeback systeem faciliteren. In de praktijk gaat het om ondernemingen die op illegale wijze, hetzij door het hacken van een leveringsdienst waarbij diverse leveringsinformaties<sup>17</sup> worden vervalst, hetzij door een samenwerking met iemand binnen de leveringsmaatschappij, kunnen laten uitschijnen dat de bestelling haar bestemming niet heeft bereikt. De fraudeur die een beroep doet op deze diensten, beschikt bijgevolg over een communicatie van de leveringsdienst die doet denken dat de bestelling werd teruggezonden naar de handelaar.

<sup>15</sup> Ombudsfin hanteert evenwel een redelijke termijn binnen dewelke de kennisgeving dient te gebeuren na de vaststelling van het verlies of de diefstal van het betaalinstrument (bv. 1 uur, afhankelijk van de specifieke omstandigheden).

<sup>16</sup> Ombudsfin Jaarverslag 2023, p. 23.

<sup>17</sup> Zoals het opvolgnummer (tracking ID).

Aangezien dergelijke informatie bij grote handelaars op automatische wijze wordt verwerkt, wordt ook door deze handelaar communicatie gegenereerd die aangeeft dat de bestelling niet werd geleverd en wordt teruggezonden naar haar als afzender. Bij analyse van een dergelijk gedocumenteerd dossier, lijkt het opstarten van een chargeback procedure op het eerste gezicht gepast.

Een diepgaand onderzoek zal in bepaalde gevallen wijzen op de frauduleuze aard van de chargeback aanvraag. Zo kunnen de leeftijd van de aanvrager, de historie van de rekening, de frequentie en omvang van eerdere terugbetalingsaanvragen belangrijke indicaties van fraude vormen. Ook het adres van de aanvrager kan een significante aanwijzing zijn, nu fraudeurs zich voor dergelijke leveringen vaak zullen verschuilen achter een postbusadres om hun werkelijke adres te verbergen.

Ombudsfijn gaat tijdens het onderzoek van deze klachten na of de elementen die door de financiële instelling worden ingeroepen de geweigerde chargeback procedure rechtvaardigen. Tegelijk wijst Ombudsfijn de klager op zijn beperkte bemiddelingsmarge voor dergelijke gevallen, nu de consument an sich niet over een recht beschikt om de chargeback procedure sowieso op te starten. Deze ent zich namelijk op de overeenkomst tussen handelaar en kredietkaartmaatschappij, die de specifieke gevallen uiteenzet waarin de reeds gecrediteerde rekening van de handelaar opnieuw kan worden gedebiteerd op basis van de betwisting van de betaler.

In 2024 is het opmerkelijk dat de weigeringsbeslissingen over het opstarten van de chargeback procedure, in de gevallen die aan Ombudsfijn werden voorgelegd, steeds gerechtvaardigd leken.

#### 4.6. Diefstal van kredietkaart – Identiteitsfraude en doorsturen van post

In de afgelopen maanden zijn we geconfronteerd met een aantal gevallen van fraude waarbij de fraudeur een posttransfer (een doorsturing) regelt, zogenaamd in naam van het slachtoffer<sup>18</sup>.

In de praktijk begint de fraudeur met het laten doorsturen van post via bpost, dat waarschijnlijk een oppervlakkige, veel te lichte en dus problematische identiteitscontrole uitvoert. Dit aspect van de zaak valt buiten onze bevoegdheid, aangezien het onder die van de Ombudsdienst voor de postsector valt<sup>19</sup>.

Vervolgens doet de fraudeur zich voor als het slachtoffer en neemt contact op met Card Stop om de huidige kaart van het slachtoffer, waarvan hij het nummer al op een of andere manier heeft verkregen, te laten blokkeren. Een nieuwe kaart wordt dan samen met de pincode (meestal per afzonderlijke post verzonden) naar het adres van het slachtoffer gestuurd dat bij de bank bekend is, maar door de eerder opgezette doorsturing van de post stuurt bpost deze brieven door naar het door de fraudeur opgegeven transferadres. De fraudeur, in het bezit van de kaart en de pincode, kan dan betaalverrichtingen uitvoeren ten nadele van zijn slachtoffer (en de derden voor wie hij als gevolmachtigde optreedt).

Hoewel het meestal onduidelijk is hoe de fraudeur aan het nummer van de kaart komt die hij laat blokkeren, blijft het een feit dat het slachtoffer helemaal niet op de hoogte is van de fraude en de posttransfer. Pas wanneer het slachtoffer zijn rekeningafschriften raadpleegt of vraagtekens zet bij het niet ontvangen van post (en dit aan de postbode vertelt), merkt hij de fraude en waarschuwt hij zijn bank. Tegen die tijd is het echter vaak al te laat.

Gelukkig zorgt artikel VII.39, 6° van het WER (dat van openbare orde is) voor een oplossing voor de slachtoffers van dit soort fraude, door te bepalen dat de bank verplicht is het risico te dragen dat verbonden is aan de verzending van een betaalinstrument naar de betalingsdienstgebruiker of elk middel waarmee het kan worden gebruikt, in het bijzonder alle gepersonaliseerde veiligheidsgegevens van de gebruiker (zoals de pincode).

Bijgevolg verzoekt Ombudsfijn in dergelijke dossiers de kredietinstelling om tussen te komen in de schade die het slachtoffer heeft geleden<sup>20</sup>. Van haar kant kan de kredietinstelling uiteraard proberen het geld terug te vorderen van de fraudeur en/of bpost.

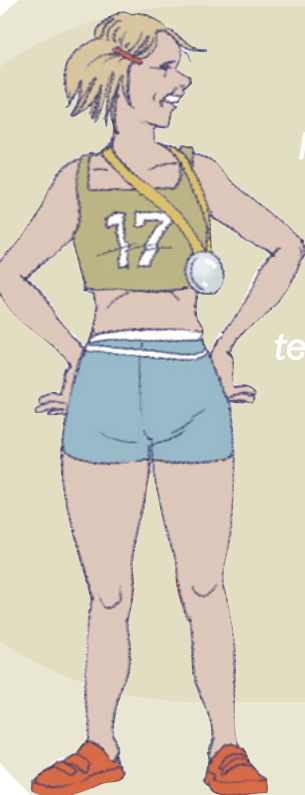
Om dergelijke fraude te voorkomen, sturen sommige banken de kaart naar het bekende adres, maar niet de pincode. Bij deze banken moet de klant bijvoorbeeld een sms sturen (vanaf het mobiele telefoonnummer dat bekend is in de bestanden van de bank), waarna hij van de bank een sms ontvangt met de pincode van de kaart. Wij zijn van mening dat een dergelijk proces de veiligheid van het verkrijgen van de pincode van de kaart aanzienlijk verhoogt, aangezien de fraudeur ook de simkaart van het slachtoffer nodig heeft om zijn doel te bereiken.

Ombudsfijn moedigt financiële instellingen aan om hun proces voor het verzenden van kaarten en pincodes te herzien om de fraudeurs het gras onder de voeten weg te maaien en dit opkomende fenomeen een halt toe te roepen. De financiële instellingen houden hier rekening mee en herbekijken hun processen.

<sup>18</sup> We hebben dit zelfs ons “dossier van de maand” gemaakt in september 2024.

<sup>19</sup> <https://www.ombudsmanpost.be/nl/>

<sup>20</sup> De meeste kredietinstellingen komen wel tussen. Helaas zijn er nog steeds een paar die dat niet doen, ondanks de juridische argumenten van Ombudsfijn.



In 2024 waren er  
**372**  
 ontvankelijke klachten  
 tegen betalingsinstellingen,  
 wat een verdubbeling is  
 tegenover 2023.

### 5.1. Opmerkelijke stijging in klachten tegen betalingsinstellingen

Ombudsfm stelt vast dat de klachten tegen betalingsinstellingen in aanzienlijke mate gestegen zijn. Deze categorie was in 2023 verantwoordelijk voor 195 ontvankelijke klachten. In 2024 is er haast een verdubbeling vast te stellen met 372 ontvankelijke klachten tegen die instellingen. Het merendeel van deze klachten (368) zijn toe te wijzen aan financiële instellingen die internationale platformen aanbieden voor geldtransfers, waarvan Wise Europe NV (hierna 'WISE') de koploper is.

Deze noemenswaardige stijging in het aantal klachten kan worden verklaard door de toenemende populariteit van deze platformen met een internationaal cliënteel. De betrokken betalingsinstellingen bieden hun cliënteel de mogelijkheid om de traditioneel hoge transferkosten bij internationale transacties te vermijden. Dit gebeurt veelal via een grenzeloze rekening waarop meerdere valuta kunnen worden aangehouden.

De uitdaging voor deze betaalinstanties bestaat erin aan hun *Know Your Customer* verplichting tegemoet te komen. Omwille van de geëigende aard van hun aangeboden diensten, beschikken zij vaak over beperkte data aangaande het betalingsgedrag van hun klanten. Deze kunnen namelijk éénmalig, sporadisch of frequent gebruik maken van hun diensten. Bovendien is het niet ongebruikelijk dat bij deze transacties hoge sommen betrokken zijn. Deze uitdaging weerspiegelt zich in de aard van de klachten bij Ombudsfm die hoofdzakelijk betrekking hebben op de beëindiging van de klantenrelatie en, in een mindere mate, investeringsfraude.

Wat de klachten betreft die betrekking hebben op beëindiging van de klantenrelatie, zijn klanten vaak misnoegd over het gebrek aan motivering vanwege de betalingsinstelling. Ombudsfm wijst in deze klachten op het feit dat er geen wettelijke motiveringsverplichting bestaat, nu de contractuele vrijheid der partijen in principe primeert.<sup>21</sup> In sommige gevallen geeft de financiële instelling toch enkele nuttige indicaties over de redenen die aan de basis van de beslissing tot opzegging van de bankrelatie liggen. Ombudsfm juicht die transparantie toe, die hem toelaat om de cliënt beter te helpen begrijpen wat hem wordt verweten. Deze klachten worden veelal als niet gegrond afgehandeld.

De klachten over investeringsfraude, betreffen in de meeste gevallen dan weer toegestane betalingsverrichtingen, waarbij het slachtoffer ten tijde van de uitvoering van de transactie meende dat deze legitiem was maar naderhand heeft moeten vaststellen dat dit niet het geval was. WISE beschikt ter zake bijvoorbeeld over een waarschuwingssysteem waarbij het doel van de transactie aan de klant wordt opgevraagd en afhankelijk van het geselecteerde doel gewezen wordt op de te vermijden potentiële valkuilen. In de praktijk is het zo dat fraudeurs hierop anticiperen en hun slachtoffer op voorhand manipuleren om dit proces te omzeilen. Omwille van de beperkte data waarover deze betalingsinstellingen beschikken over hun klanten, kunnen zij dergelijke transacties moeilijk onderscheppen als atypische verrichtingen. Deze klachten worden ook veelal als niet gegrond afgehandeld.

<sup>21</sup> Jaarverslag Ombudsfm 2021, p.13

Daarnaast zijn ook de klachten met betrekking tot geannuleerde transacties opmerkelijk bij betalingsinstellingen. In verschillende fasen van de transacties, zowel bij het spijzen van de eigen rekening als bij de uitvoering van transacties, worden annuleringsmogelijkheden geboden. De klachten die bij Ombudsfijn terechtkomen, hebben betrekking op geannuleerde transacties waarbij de gelden niet aankomen op de oorspronkelijke rekening van waaruit de initiële betaling gebeurde. De klant heeft in deze gevallen te maken met een situatie waarbij zijn fondsen niet kunnen worden gelokaliseerd. De betalingsinstelling die de gelden na annulatie heeft teruggezonden naar de oorspronkelijke rekening bevestigt dat deze de nodige terugbetaling heeft uitgevoerd. Tegelijk bevestigt de betalingsinstelling die de gelden na annulatie dient te ontvangen dat de betaling nog niet werd ontvangen. De gelden zijn in de praktijk te lokaliseren op een tussenrekening. Deze klachten worden in de meeste gevallen op succesvolle wijze afgehandeld.

Alhoewel het merendeel van de klachten tegen deze betalingsinstellingen betrekking heeft op WISE, dient Ombudsfijn tevens te wijzen op de goede medewerking van deze financiële instelling evenals diens bereidwilligheid om oplossingen aan te reiken en zelfs financiële compensatie aan te bieden wanneer haar klachtenprocedure niet optimaal functioneerde.

## 5.2. Zwakke punten in het betalingssysteem van Moneygram

Ter herinnering stelt Moneygram een betaler in staat om via internet geld te sturen naar een bepaalde begunstigde (van wie de betaler de gegevens verstrekt), waarbij de begunstigde het geld kan ontvangen van elke agent in het land van bestemming dat door de betaler is opgegeven, door een identiteitsbewijs (d.w.z. identiteitskaart of paspoort) voor te leggen en de unieke transferreferentie te verstrekken (die de betaler hem van tevoren moet hebben gegeven, waarbij de agent van Moneygram slechts een zoekopdracht in zijn

systeem kan uitvoeren om het geld te overhandigen als hij in het bezit is van deze referentie).

In de overgrote meerderheid van de klachten die bij Ombudsfijn worden ingediend tegen Moneygram, beschuldigt de betaler Moneygram ervan het geld te hebben overhandigd aan een andere persoon dan de werkelijke begunstigde. In deze gevallen is het de taak van Ombudsfijn om te onderzoeken of de procedure van Moneygram correct werd gevolgd.

Vaak verklaart de betaler niet hoe de vermoedelijke fraudeur aan de unieke transferreferentie is gekomen. Hoewel dit niet noodzakelijkerwijs altijd het geval is, vragen we Moneygram soms om tussenbeide te komen, als dit in het licht van het betreffende dossier wenselijk lijkt.

Dit gezegd zijnde, werd Ombudsfijn in 2024 geconfronteerd met twee dossiers waarin de feiten duidelijker en volgens ons onbetwistbaar waren. Tegen alle verwachtingen in en ondanks het verzoek van Ombudsfijn weigerde Moneygram echter resoluut om in deze dossiers tussen te komen.

In deze twee dossiers verklaarden de klagers aan Ombudsfijn dat de begunstigten van de gelden aan de agent van Moneygram de unieke transferreferentie hadden gegeven, maar dat de agent had geweigerd de gelden aan hen te overhandigen :

- enerzijds op grond van het feit dat de tweede voornaam van de begunstigde niet was vermeld in de transferdocumenten (waarvan Moneygram ons bevestigde dat het geen geldige reden was en volgens zijn procedure niet vereist was);
- anderzijds op grond van het feit dat contant geld in de gevraagde valuta niet langer beschikbaar was.

In het eerste geval (in tegenstelling tot het tweede) vermeldde het geraadpleegde transferdocument met de unieke referentie inderdaad dat de Moneygram-agent de transfer

had opgezocht, maar het geld niet had overhandigd - dat vervolgens door een andere agent is overhandigd aan een niet-geïdentificeerde derde partij<sup>22</sup>. Gezien de duidelijke overtredingen van de procedureregels van Moneygram door de eerste agent<sup>23</sup> - namelijk de weigering om het geld te leveren op basis van een ongeldige reden - hebben we Moneygram gevraagd om tussenbeide te komen, maar helaas weigerde deze laatste op ons verzoek in te gaan.

We hebben in het verleden in verschillende dossiers al gewezen op de kwetsbaarheid van het systeem van Moneygram (zie ons jaarverslag 2023, blz. 22 en 23<sup>24</sup>) en een aantal aanbevelingen gedaan aan Moneygram om zijn systeem te herzien en robuuster te maken, maar helaas is er geen gevolg gegeven aan onze verzoeken.

Naar aanleiding van de bovengenoemde klachten stelden wij opnieuw voor dat Moneygram zijn proces zou herzien door ervoor te zorgen dat de unieke transferreferentie met betrekking tot een bepaalde transfer zou worden gedesactiveerd zodra die transfer door een Moneygram-agent met behulp van die referentie wordt geopend, zonder dat het geld bij die gelegenheid is overhandigd. Zo kan die transfer nadien niet meer worden geraadpleegd door een Moneygram-agent. Vervolgens zou automatisch een nieuwe unieke transferreferentie moeten worden gegenereerd en aan de betaler ter beschikking worden gesteld (die deze aan de ontvanger moet meedelen zodat deze naar een Moneygram-filiaal kan terugkeren om het geld in ontvangst te nemen). Jammer genoeg weigerde Moneygram ook op dit verzoek in te gaan.

<sup>22</sup> Wiens handtekening overigens totaal anders was dan die van de echte begunstigde.

<sup>23</sup> Anderzijds had Ombudsfijn geen bewijs om de betrouwbaarheid van de tweede agent in twijfel te trekken.

<sup>24</sup> Beschikbaar via de volgende link: <https://www.ombudsfijn.be/storage/app/uploads/public/663/39b/860/66339b860f198693230605.pdf>

### 5.3. Afsluiten van rekeningen

Ombudsfin kreeg opnieuw te maken met verschillende geschillen die voortvloeiden uit de afsluiting van bank- of betaalrekeningen (235 dossiers, of een stijging van 48% tegenover 2023).

Er wordt een onderscheid gemaakt naargelang de rekeningen worden afgesloten op initiatief van de consument (23 dossiers) of op initiatief van de financiële instelling (212 dossiers, waarvan 72 dossiers kredietinstellingen en 140 dossiers betalingsinstellingen betreffen):

#### a) Afsluiting van rekeningen op initiatief van de consument:

De consument die zijn rekening wil afsluiten, meldt dit aan de financiële instelling op een duurzame drager en vraagt de overdracht van zijn tegoeden naar een andere instelling die hij in zijn aanvraag tot afsluiting aanduidt. Doorgaans geldt voor dit verzoek tot afsluiting een opzegtermijn die is vastgelegd in de algemene voorwaarden en die de financiële instelling moet respecteren. Ombudsfin heeft echter vastgesteld dat sommige cliënten niet tevreden waren, bijvoorbeeld omdat de rekeningen en de toegang tot de rekeningen (mobiele applicaties en thuisbankieren) worden geblokkeerd zodra het verzoek tot afsluiting is ingediend, en de consument dus niet over zijn tegoeden kan beschikken of rekeninginformatie kan raadplegen tijdens de opzegtermijn. In deze gevallen roept Ombudsfin financiële instellingen op om de opzegtermijn nauwgezet te respecteren, zodat cliënten zo snel mogelijk over hun tegoeden kunnen beschikken bij hun nieuwe instelling maar toegang blijven hebben tot de nodige informatie tijdens deze tussenperiode. De door cliënten gevraagde informatie heeft regelmatig betrekking op saldi van hun rekeningen, maar ook op gegevens met betrekking tot domiciliëringen (energie- en telecommunicatieleveranciers, enz.) om de continuïteit van hun betalingen te waarborgen.<sup>25</sup>

Ombudsfin heeft ook vastgesteld dat wanneer consumenten om afsluiting van hun rekening vragen, bankinstellingen alleen de zichtrekening afsluiten. Daarom verzoekt Ombudsfin de consument om aan te geven of de bankrelatie als dusdanig dan wel alle rekeningen moeten worden afgesloten (of om ten minste precies aan te geven welke rekeningen moeten worden afgesloten)<sup>26</sup>. Wanneer de consument verzoekt om zijn bankrelatie af te sluiten, is het aan de bankinstelling om deze instructie correct uit te voeren en alle rekeningen die de consument in haar boeken heeft, af te sluiten.

Tot slot merkt Ombudsfin op dat sommige consumenten verbaasd zijn dat een rekening met een nulsaldo die niet meer wordt gebruikt, nog steeds gedebiteerd wordt voor bankkosten. Deze kosten worden over het algemeen vermeld in de tarieflijst en zijn van toepassing tot de consument de rekening officieel afsluit. Ombudsfin wijst er nadrukkelijk op dat bankinstellingen deze kosten kunnen blijven vorderen zolang er geen opdracht tot afsluiting is gegeven.

#### b) Afsluiting van rekeningen op initiatief van de financiële instelling. Op dit vlak verwijst Ombudsfin voor de van toepassing zijnde beginselen naar zijn gedetailleerde toelichting in het Jaarverslag 2021, blz. 13.

Als de banken het recht hebben om te allen tijde de bankrelatie te beëindigen, mits eerbiediging van de overeengekomen opzegtermijn, merkt Ombudsfin echter op dat financiële instellingen algoritmen gebruiken (die kunnen worden gedefinieerd als een reeks logische, georganiseerde en geordende instructies die zijn ontworpen om een taak te vervullen, in dit geval het afsluiten van de bankrelatie, voor hetzelfde type cliëntenprofiel) die ongewenste effecten kunnen hebben omdat ze geen rekening houden met een specifieke situatie. Helaas komt het zeer zelden voor dat Ombudsfin de beslissing om de

bankrelatie te beëindigen, kan laten wijzigen, aangezien hiervoor een analyse van de instelling geval per geval nodig is, wat in strijd is met deze algoritmen, en de instelling haar beslissing doorgaans niet terugdraait, zelfs wanneer de analyse van het dossier volgens Ombudsfin geen verdachte of onverklaarde transacties aan het licht brengt.

In deze twee gevallen van afsluiting van een rekening/relatie merkt Ombudsfin ook op dat wanneer de consument een kredietkaart heeft die gekoppeld is aan de af te sluiten rekening, dit er soms toe leidt dat de rekening niet binnen de gestelde termijn kan worden afgesloten, aangezien de uitgavenstaat van deze kredietkaart meestal uitgesteld wordt gedebiteerd en de rekening moet blijven openstaan totdat deze uitgavenstaat is betaald. Als de consument zijn tegoeden al heeft overgeboekt en het saldo op de rekening op nul heeft gezet, zal de debitering van de uitgavenstaat dus leiden tot een negatief saldo, en dus tot een debetrente. Het is natuurlijk de verantwoordelijkheid van de consument om de rekening te spijzen met het verschuldigde bedrag. De rekening verbonden aan de kredietkaart zal dan afgesloten worden zodra de afrekening wordt voldaan.

Om de overgang van de ene instelling naar de andere te vergemakkelijken, zou het bovendien raadzaam zijn dat de procedure voor bankoverstap (bankswitching), die nog te weinig bekend is, uit eigen beweging wordt aangeboden aan de consument die zijn wens kenbaar maakt om zijn tegoeden bij een andere bank onder te brengen.

Tot slot wijst Ombudsfin financiële instellingen regelmatig op hun verplichting om reeds betaalde rekeningkosten *pro rata temporis* terug te betalen.

Laatste opmerking : wanneer de bankinstelling zelf de relatie beëindigt, is de consument vaak ten einde raad als hij of zij geen andere rekeningen heeft bij andere instellingen. Ombudsfin herinnert in zijn adviezen aan het bestaan van

<sup>25</sup> Om bepaalde processen bij het veranderen van bank te optimaliseren kan verwezen worden naar de 'bankverhuisdienst'. Meer informatie is terug te vinden via <https://febelfin.be/nl/diensten/van-bank-veranderen/als-consument-van-bank-veranderen>.

<sup>26</sup> Als bepaalde rekeningen meerdere titularissen hebben, kunnen ze alleen worden afgesloten als de verschillende titularissen daarom vragen (behalve als een van de mederekeninghouders de bevoegdheid heeft gekregen om dit alleen te doen).

de basisbankdienst (hieronder verder toegelicht) en aan de formele procedure die voor een dergelijke aanvraag moet gevolgd worden.

#### 5.4. Basisbankdienst voor consumenten

Hierbij moet worden gewezen op de wet van 3 mei 2024 houdende diverse bepalingen met betrekking tot de economie, die in werking trad op 10 juni 2024, en die bepaalde bepalingen met betrekking tot de basisbankdienst voor particulieren wijzigde (artikelen VII.57 en volgende van het Wetboek Economisch Recht). Ter herinnering werd de basisbankdienst voor consumenten ingevoerd om te voorkomen dat consumenten worden uitgesloten van bankdiensten. Het verplicht banken om een gegarandeerde minimale dienstverlening aan te bieden als aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. De minimumdienst is beperkt tot toegang tot een betaalrekening en de meest essentiële transacties die daarmee verband houden.

In de wet van 3 mei 2024 zijn de volgende twee belangrijke wijzigingen opgenomen :

a) Het toepassingsgebied *rationae personae* werd uitgebreid tot Belgen die buiten de Europese Unie verblijven en die minder dan 10 jaar uit het Belgische bevolkingsregister zijn geschrapt. In de praktijk heeft deze uitbreiding betrekking op Belgische ingezetenen in het buitenland, bijvoorbeeld gepensioneerden die in het buitenland wonen, commerciële expats, diplomatieke expats, ... In het jaarverslag van vorig jaar (zie Jaarverslag 2023, blz. 25, punt 4.3.2) <https://www.ombudsfm.be/storage/app/uploads/public/663/39b/860/66339b860f198693230605.pdf> vermeldde Ombudsfm specifiek dat het verschillende dossiers had behandeld van beëindiging van de relatie en afsluiting van de rekeningen van Belgische cliënten die buiten de Europese Unie (EU) woonden. Deze betreuwenswaardige handelswijze bracht deze Belgische consumenten in een zeer moeilijke situatie, met name wanneer het ging om het ontvangen van pensioenuitkeringen, verzekeringsuitkeringen of uitkeringen van het ziekenfonds. Ombudsfm is dan ook verheugd over deze wetswijziging, want voortaan zal Ombudsfm Belgische

klanten die buiten de Europese Unie wonen en minder dan 10 jaar uit het Belgische bevolkingsregister geschrapt zijn, kunnen aanraden om bij hun bankinstelling een beroep te doen op de basisbankdienst in geval van beëindiging van de bankrelatie.

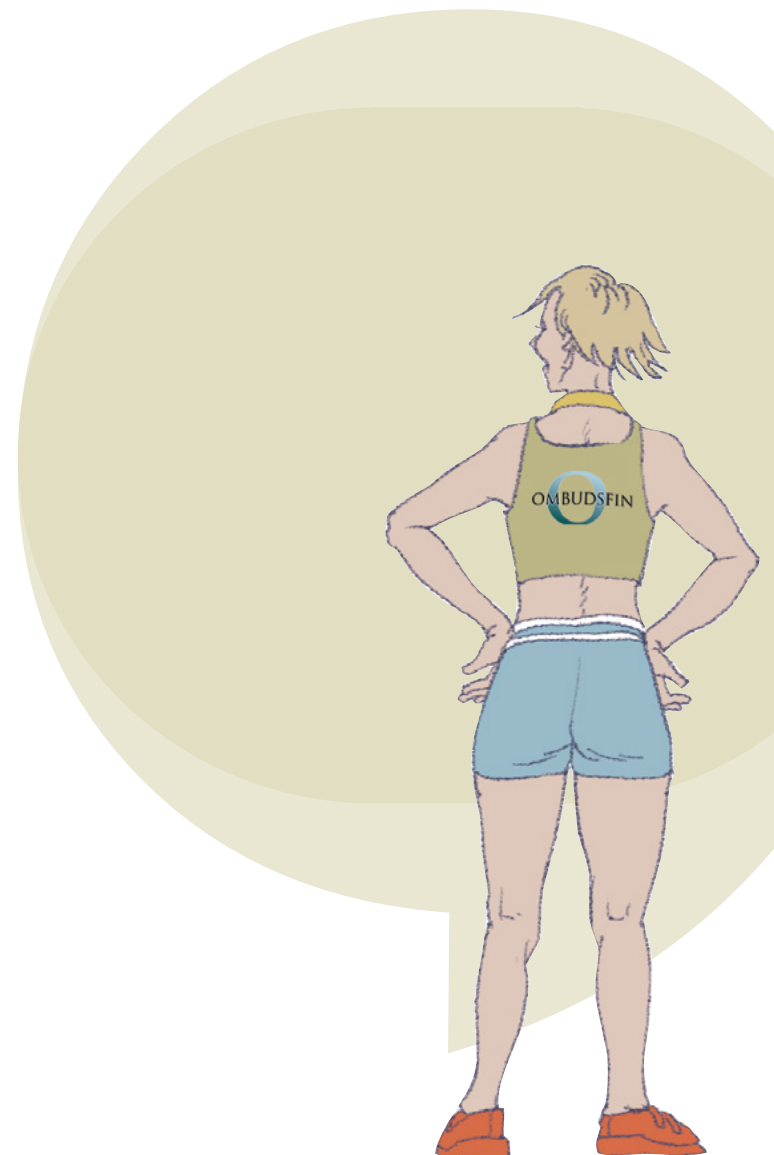
b) Het indienen van een aanvraag voor de basisbankdienst is aangepast om ervoor te zorgen dat consumenten gemakkelijker toegang hebben tot het aanvraagformulier, de aanvraagprocedure en een directe bijstand van de kredietinstelling: kredietinstellingen moeten het aanvraagformulier voor bovengenoemde dienst elektronisch beschikbaar stellen en, in voorkomend geval, wanneer de kredietinstelling een fysiek kantoor heeft waar de consument een aanvraagformulier kan indienen, op papier.

Bovendien bepaalt de wet dat het formulier steeds elektronisch beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk moet zijn voor de consumenten, met inbegrip van niet-klanten, op de website van de kredietinstelling. Wanneer de kredietinstelling een fysiek kantoor heeft waar de consument een aanvraagformulier kan indienen, wordt het formulier ook aan de consumenten die er om vragen, met inbegrip van personen die geen klant zijn en geen afspraak hebben gemaakt, aangeboden in de gebouwen van de kredietinstellingen die toegankelijk zijn voor consumenten. Het formulier wordt op papier of op een andere duurzame drager gratis verstrekt aan iedere consument die er om vraagt.

De nieuwe wet bepaalt ook dat de kredietinstelling de consument op diens verzoek moet helpen bij het invullen van het aanvraagformulier.

Ombudsfm merkt op dat verschillende organisaties (met name UNIA en FEDASIL) de banksector er al enkele jaren op wijzen dat kwetsbare personen, hetzij door hun gebrekkige kennis van onze officiële talen, hetzij door hun digitale kloof, reële moeilijkheden ondervinden om toegang te krijgen tot bankdiensten en vaak moeten worden geholpen door anderen om de administratieve en bancaire formaliteiten te vervullen die nodig zijn om een basisbankdienst aan te vragen. De onder b) genoemde wijzigingen zijn een positief antwoord op deze alarmsignalen en Ombudsfm zal uiteraard

nauwlettend blijven toezien op de naleving van deze wijzigingen, met name wat betreft de bijstand die door de kredietinstelling zelf moet worden verleend.





## 6.1. Algemeen

Wat het thema kredieten in het algemeen betreft, zag Ombudsfin in 2024 een lichte stijging in het aantal behandelde dossiers (246 dossiers in 2024 tegenover 223 in 2023). De stijging is echter enkel toe te schrijven aan de klachten inzake consumentenkredieten (132 dossiers in 2024 tegenover 102 in 2023). Binnen het thema hypothecaire kredieten was er immers zelfs een lichte daling (114 dossiers in 2024 tegenover 121 in 2023).

Bij de dossiers consumentenkredieten hadden veel dossiers (duidelijk meer dan de voorbije jaren) betrekking op de weigering van de toekenning van een consumentenkrediet (38 dossiers in 2024 tegenover 12 dossiers in 2023). Ombudsfin kan voor deze stijging niet meteen een verklaring geven. In deze dossiers viel niets nieuws op in elk geval.

Daarnaast gingen ook, net zoals elk jaar, een heel aantal dossiers over een negatieve melding bij de Nationale Bank (36 dossiers) en terugbetalingsmoeilijkheden waarin vaak ook een afbetalingsplan wordt overeengekomen (15 dossiers). Wat betreft de negatieve meldingen werden er op het einde van het jaar enkele gelijkaardige dossiers voorgelegd aan Ombudsfin. In die dossiers kwam naar voor dat de kredietgever akkoord ging om de negatieve melding te schrappen en een verzoek in die zin aan Nationale Bank van België (NBB) had doorgestuurd, maar dat het communicatiesysteem dat hiervoor werd opgezet door NBB blijkbaar niet functioneerde. Dit probleem zou enkele maanden geduurd hebben. In die periode werden schrappingen dus niet doorgevoerd, wat heel vervelend was voor de klanten. Zij konden zich enkel beroepen op

verklaringen of attesteringen van de kredietgever om aan te tonen dat geen rekening moet worden gehouden met de betrokken meldingen.

Bij de dossiers hypothecaire kredieten was het belangrijkste thema het “JKP/Jaarlijks KostenPercentage”, met toch veel meer dossiers dan vorig jaar (21 dossiers in 2024 tegenover 8 dossiers in 2023). Veelal ging het hier over vragen met betrekking tot de doorgevoerde rentewijziging bij kredieten met een variabele rentevoet, waarbij vaak door de klager in vraag werd gesteld of het plafond (maximale rentestijging) wel correct werd gerespecteerd.

Gelijklopend met de vorige jaren waren er ook dossiers over het verloop van de toekenningsprocedure (14 dossiers) en kredietweigeringen (10 dossiers).

worden van een kredietenschuld als gevolg van het verval van de termijnbepaling of ontbinding van de kredietovereenkomst wegens aanhoudende wanbetaling.

Ondanks een akkoord over een afbetalingsplan (en dus een terugbetaling van de schuld, gespreid in de tijd), blijft de schuld achterliggend in principe onmiddellijk en volledig terugbetaalbaar. Zolang die opeisbare schuld niet volledig aangezuiverd is, bevindt de consument zich nog steeds in een situatie van wanbetaling die gemeld moet worden in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren bij de Nationale Bank.

### 6.1.1. Invloed van de toekenning van een afbetalingsplan op de verplichting om het krediet te laten registreren bij NBB

Wat Ombudsfin onder de aandacht wil brengen is de foutieve -maar wel enigszins begrijpelijke- perceptie of verwachting die bestaat bij de kredietnemer wanneer die een afbetalingsplan overeenkomt met de kredietgever. Hij gaat ervan uit dat in dat geval de negatieve melding bij de Nationale Bank vervalt aangezien de kredietgever akkoord is gegaan dat de openstaande schuld opnieuw periodiek wordt afbetaald volgens een strikt op te volgen plan. Het gaat in deze dossiers veelal over het onmiddellijk en volledig eisbaar

## 6.2. Hypothecaire kredieten – nieuwe regels

### 6.2.1. Wetgevende initiatieven in 2023

In het vorige jaarverslag werden al enkele belangrijke wettelijke wijzigingen toegelicht (zie Jaarverslag 2023, p.27). Deze waren het gevolg van wetgevende initiatieven eind 2023 en moesten worden toegepast door de kredietgevers in de loop van het eerste semester van 2024 (januari wat betreft de dossierkosten en juni wat betreft de gebundelde verkoop).

#### Dossierkosten

Zo meldden we vorig jaar dat de dossierkosten werden verlaagd voor (wijzigingen aan) kredietovereenkomsten die werden aangevraagd vanaf 1 januari 2024.

We brengen hier enkel de belangrijkste aanpassingen in herinnering. Vooreerst werd de maximale dossierkost van een hypothecair krediet met onroerende bestemming verlaagd van 500 euro naar 350 euro. Verder werd ook bepaald dat bij een wijziging aan het kredietcontract (tot juni 2024 toegepast via een interne herfinanciering – zie hieronder “Nieuw in 2024 – Wetgevende initiatieven in 2024”) de dossierkost maximaal 50% mocht bedragen van de dossierkost van toepassing bij het aangaan van een nieuw hypothecair krediet.

#### Gebundelde verkoop

Daarnaast maakten we melding van wijzigingen betreffende een gebundelde verkoop. Ter herinnering, een gebundelde verkoop doet zich voor wanneer de consument een krediet aanvraagt en akkoord is om, met het oog op de toekenning van een rentekorting, bijkomend een schuldsaldoverzekering, een brandverzekering of een zichtrekening aan te gaan bij de kredietgever, kredietbemiddelaar of een door hen aangewezen derde.

Voorheen bleef de consument de volledige looptijd van de kredietovereenkomst gebonden aan die “voorkeursdienstverlener”, anders verviel de voorwaardelijke rentekorting.

Daar kwam verandering in in 2024. Voor kredietovereenkomsten aangevraagd vanaf 1 juni 2024 geldt dat er in de regel een maximale gebondenheid is gedurende een periode van 1/3<sup>de</sup> van de totale looptijd van de kredietovereenkomst.

### 6.2.2. Wetgevende initiatieven in 2024

De wetgever zat ook in 2024 niet stil en voerde nog een meldenswaardige wijziging door via de wet van 3 mei 2024 houdende diverse bepalingen inzake economie (B.S. van 31 mei 2024).

Deze wet past onder andere, vanaf 10 juni 2024, artikel VII.145 Wetboek Economisch Recht (WER) aan.

De aanpassingen aan dit artikel VII.145 WER houden concreet in dat een wijziging van een kredietmodaliteit opgesomd in het 2<sup>de</sup> lid van artikel VII.145 WER –waaronder een nieuwe rentevoet<sup>27</sup>-, dient te gebeuren via een bijvoegsel aan de lopende kredietovereenkomst. Lid 4 van artikel VII.145 WER bepaalt hierover dat, indien de kredietgever op het verzoek tot wijziging ingaat, hij aan de consument een bijvoegsel verstrekt op een duurzame drager dat het bewijs levert van de instemming van de partijen met de inhoud waarvan de inhoud beperkt is tot de wijzigingen tegenover de lopende kredietovereenkomst.

Dergelijke wijzigingen van een kredietmodaliteit worden dus niet meer gedaan via een interne herfinanciering (wat een nieuw kredietcontract is). Dit betekent dat er geen sprake is

van een vervroegde terugbetaling en dus ook niet van een verschuldigde wederbeleggingsvergoeding. De enige kosten die sinds 10 juni 2024 kunnen worden aangerekend door de kredietgever zijn dossierkosten. Zoals hierboven aangehaald (onder “Dossierkosten”) bedragen die maximaal 50% van de dossierkosten verschuldigd voor een nieuw krediet.

<sup>27</sup> Art.VII.145, lid 2 WER vermeldt volgende wijzigingen:

1° een nieuwe periodieke rentevoet, de inkorting of de verlenging van de looptijd, de vervanging van een wijze van terugbetaling door een andere, de tijdelijke opschorting van betaling van kapitaalaflossingen of wedsamenstellende premies en, onverminderd de toepassing van artikel VII.143 en de daarin opgenomen beperkingen, de veranderlijkheid van de periodieke rentevoet;

2° de gehele of gedeeltelijke doorhaling van de inschrijving op de in hypotheek verleende onroerende goederen, de vervanging van een zekerheid door een andere, de vestiging van een bijkomende zekerheid, de hernieuwing van een zekerheid, de bevrijding van een consument van zijn kredietverbintenissen of de toevoeging van een nieuwe consument.

Ook in het luik beleggingen behandelde Ombudsfin verschillende klachten over uiteenlopende thema's. Deze klachten betroffen bijvoorbeeld de ontevredenheid van de klant over het door de bank verstrekte beleggingsadvies, een ontevredenheid over het rendement van een bepaalde belegging, de fiscale gevolgen van een corporate action, maar ook bijvoorbeeld de betwisting van verrichtingen in het kader van een investment scam, etc.

Onder dit hoofdstuk zullen wij twee thema's bespreken die voor Ombudsfin in 2024 eerder opvallend waren.

Eenzijds ontving Ombudsfin verschillende klachten van Saxo Bankklanten die stelden dat de bank eenzijdig de beslissing genomen had tot stopzetting van de klantenrelatie en de verkoop van alle effecten van de klant, zonder dat deze hiervoor toestemming en/of een order gegeven had.

Anderzijds velde het hof van beroep van Antwerpen op 14 oktober 2024 een opvallend arrest waarin het oordeelde dat de door de bank voorziene transferkost, voor het transfereren van effecten naar een andere financiële instelling, bij een beëindiging van de contractuele relatie op initiatief van de klant in betrokken geval in strijd was met de transparantieplichting in artikel VI.37 van het Wetboek Economisch Recht en bijgevolg nietig was.

### 7.1. Saxo Bank – KYC – Stopzetting klantenrelatie en liquidatie effectenrekening op initiatief van de bank

Verschillende klanten van Saxo Bank dienden in 2024 klacht in betreffende de eenzijdige beslissing van de bank tot stopzetting van de klantenrelatie en bovendien tot liquidatie van de effectenrekening van de klant. In deze dossiers had de bank steeds besloten tot de verkoop van alle effecten van de betrokken klanten zonder dat deze hiervoor expliciet hun toestemming en/of een order gegeven hadden.

De bank nam deze beslissing in deze dossiers steeds om dezelfde reden, namelijk wegens het niet tijdig bijwerken van de persoonlijke gegevens door de klant. De bank verwees hierbij terecht naar haar KYC (Know Your Customer)-verplichtingen op basis van de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten (antiwitwaswet). Het klopt dat financiële instellingen op basis van de antiwitwaswet verplicht zijn tot identificatie van de kenmerken van de cliënt en van het doel en de aard van de zakelijke relatie. Ook voorziet de antiwitwaswet een verplichting in hoofde van financiële instellingen tot doorlopende waakzaamheid en het regelmatig actualiseren van de bijgehouden gegevens.

De antiwitwaswet voorziet uitdrukkelijk dat als een financiële instelling niet kan voldoen aan voormelde verplichtingen, zij gehouden is een bestaande zakelijke relatie te beëindigen of in voorkomend geval beperkende maatregelen toe te passen. Wij stellen vast dat Saxo Bank ook als dusdanig gehandeld heeft. Nadat de bank betrokken klanten verschillende keren

schriftelijk de vraag gesteld had om hun persoonlijke gegevens bij te werken en aan deze vraag geen gevolg gegeven werd, heeft Saxo Bank steeds eerst de functionaliteiten van de effectenrekening van betrokken klanten beperkt, waardoor bijvoorbeeld geen aan- en verkopen van effecten meer mogelijk waren en geen geld meer kon worden gestort op de rekening. Wanneer een reactie vanwege de klant op navolgende berichten en waarschuwingen uitbleef, besloot de bank uiteindelijk tot beëindiging van de klantenrelatie en de liquidatie van de effectenrekening. De bank kon steeds aantonen dat de betrokken klanten op voorhand degelijk geïnformeerd werden over de (eventuele) gevolgen van het niet bijwerken van hun persoonlijke gegevens.

Aangezien Ombudsfin begrijpt dat de beslissing van Saxo Bank tot verkoop van alle effecten van een klant, hoewel hij op voorhand wel duidelijk geïnformeerd werd over de verplichting tot het bijwerken van zijn persoonlijke gegevens en de mogelijke consequenties indien hij dit niet tijdig deed, vrij ingrijpend is, hebben wij in ieder dossier afzonderlijk onderzocht of er bepaalde elementen waren op basis waarvan wij van de bank toch een bepaalde tussenkomst of rechtzetting konden vragen.

Indien een effectenrekening bijvoorbeeld geopend was op naam van verschillende rekeninghouders of indien een derde volmacht had op deze rekening, diende iedere rekeninghouder en ook de volmachthouder zijn persoonlijke gegevens bij te werken via zijn eigen profiel. Dit was echter niet steeds duidelijk voor de betrokken klanten en werd niet altijd even duidelijk gecommuniceerd door de bank. Dat de persoonlijke gegevens in deze dossiers niet tijdig geüpdatet werden, was dan ook te wijten aan een misverstand of foutieve communicatie vanwege de bank. Ook behandelde

Ombudfin bijvoorbeeld een klacht waarbij de klant tijdig de noodzakelijke documenten doorstuurde, maar deze laattijdig verwerkt werden door de bank. In deze dossiers was er wel degelijk bemiddelingsmarge en slaagde Ombudfin erin een tegemoetkoming van de bank te verkrijgen.

In de dossiers waarin Ombudfin van mening was dat Saxo Bank een tussenkomst moest doen en wij de bank hiervan ook konden overtuigen, stelde Saxo Bank steeds voor om de gemaakte transactiekosten en betaalde beurstaks voor de verkoop en de aankoop te vergoeden, op voorwaarde dat de betrokken klant een nieuwe effectenrekening opende en dezelfde effecten aankocht als deze op zijn oude rekening. In sommige gevallen bood de bank ook een bepaald bedrag aan gratis transactiegoed aan.

Aangezien het voor de betrokken klanten steeds mogelijk was om meteen een nieuwe effectenrekening te openen bij Saxo Bank en dezelfde effecten opnieuw aan te kopen, en de klanten hierover ook daadwerkelijk geïnformeerd werden door de bank, wenste Saxo Bank veelal niet tussen te komen in eventuele verliezen ten gevolge van een koersdaling. De bank gaf hiervoor als bijkomende reden dat het niet de bedoeling kan zijn dat een klant wacht op stijgende of dalende koersen om vervolgens op basis van deze koerswijzigingen te kunnen beslissen om al dan niet klacht in te dienen en een vergoeding te eisen. Ombudfin begrijpt dit standpunt van Saxo Bank.

## 7.2. Arrest hof van beroep Antwerpen – Beëindiging klantenrelatie op initiatief van de klant – Transferkosten – Schending transparantieplichting

In een nog niet gepubliceerd arrest<sup>28</sup> van 14 oktober 2024 nam het hof van beroep van Antwerpen een opvallende beslissing betreffende de mogelijkheid voor een financiële instelling om kosten aan te rekenen aan een klant voor een transfer van effecten naar een andere financiële instelling nadat deze

klant zelf de beslissing genomen had tot beëindiging van de contractuele relatie met de bank.

Het hof meende in betrokken geval dat de transferkost, die de financiële instelling dus voornemens was aan te rekenen, nietig was en beriep zich hiervoor op de transparantieplichting in artikel VI.37 van het Wetboek Economisch Recht. De nietigheid bracht met zich mee dat de betrokken financiële instelling onder meer veroordeeld werd tot teruggave van de desbetreffende effecten, waarop de bank voorlopig retentierecht uitoefende, door deze over te boeken naar het door klant gewenste rekeningnummer zonder hiervoor enige kost te mogen aanrekenen.

Omwille van de verwijzing door het hof van beroep naar de transparantieplichting in artikel VI.37 van het Wetboek Economisch Recht kan uit dit arrest echter niet algemeen afgeleid worden dat een financiële instelling nooit transferkosten zal mogen aanrekenen wanneer de klantenrelatie op initiatief van de klant wordt opgezegd.

Artikel VI.37 van het Wetboek Economisch Recht voorziet het volgende:

*“§1. Indien alle of bepaalde bedingen van een overeenkomst tussen een onderneming en een consument schriftelijk zijn, moeten ze op duidelijke en begrijpelijke wijze zijn opgesteld.*

*§2. In geval van twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie. Deze interpretatieregel is niet van toepassing in het kader van de vordering tot staking bedoeld in boek XVII.*

*Een overeenkomst tussen een onderneming en een consument kan onder meer worden geïnterpreteerd aan de hand van de handelspraktijken die er rechtstreeks verband mee houden.”*

Het hof van beroep meende meer specifiek in betrokken geval dat de contractueel voorziene transferkost bij de

beëindiging van de contractuele relatie door de klant deze transparantieplichting schond doordat slechts uit de samenlezing van verschillende bepalingen uit verschillende reglementen van de bank bleek dat een dergelijke kost zou worden aangerekend bij een opzegging van de klantenrelatie. De bepaling uit de algemene bankvoorwaarden betreffende de mogelijkheid tot beëindiging van de contractuele relatie verwees niet naar de mogelijke aanrekening van een transferkost of andere vergoeding. Dat een transferkost zou worden aangerekend, moest blijken uit een ander reglement van de bank. Het hof van beroep oordeelde dat van een normaal geïnformeerd en redelijk omzichtige en oplettende consument niet verwacht kan worden dat hij de link legt tussen verschillende bepalingen uit verschillende reglementen en bovendien de tarievenlijst van de bank, zodat hij zou begrijpen dat de beëindiging van de contractuele relatie gepaard gaat met een dienst van de bank waarbij de effectenrekening wordt getransfereerd naar een andere financiële instelling tegen een bepaalde kostprijs.

Een verduidelijking in de algemene bankvoorwaarden en meer specifiek een bepaling die zou vermelden dat het recht tot eenzijdige beëindiging van de contractuele relatie de aanrekening van transferkosten met zich kan meebrengen als zij gepaard gaat met de transfer van effecten naar een derde partij, lijkt ons voldoende om aan de transparantieplichting te voldoen en dus toch transferkosten te kunnen aanrekenen in geval van een beëindiging van de klantenrelatie zuiver op initiatief van de klant.

Ook lijkt het uit de bewoordingen van het arrest dat het hof van beroep er zelfs voldoening mee zou nemen wanneer de financiële instelling de consument in de precontractuele fase erop zou wijzen dat de beëindiging van de contractuele relatie een kost met zich mee zou kunnen brengen of slechts tegen vergoeding zou kunnen gebeuren en hoeveel die kost of vergoeding exact zou bedragen.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Dit arrest, aangevuld met een noot, zal later dit jaar gepubliceerd worden in het tijdschrift BFR.

<sup>29</sup> Tegen dit arrest is Cassatie-beroep aangetekend.

### 8.1. Spaarrekeningen – berekening van de getrouwheidspremie

In 2024 ontving Ombudsfin een aantal klachten van verschillende banken over de manier waarop het rendement van deze rekeningen is berekend.

In de praktijk levert een gereguleerde spaarrekening op twee manieren rente op<sup>30</sup> :

- (i) een basisrente; en
- (ii) een getrouwheidspremie.

#### Wat zijn de fundamentele verschillen tussen deze twee vormen?

- de **basisrente** wordt dagelijks berekend, tegen de van toepassing zijnde rentevoet, op het creditsaldo van de spaarrekening en wordt op de rekening gestort met een periodiciteit die door de kredietinstelling wordt bepaald (in principe op 1 januari van elk jaar, maar ze kan ook beslissen om ze op regelmatigere tijdstippen te storten).
- de **getrouwheidspremie** wordt verworven op de bedragen die op de spaarrekening blijven staan gedurende de volledige 12 maanden vanaf de datum van hun respectievelijke stortingen.

De overeenkomstige rente wordt gestort op de 1e dag van het kwartaal dat volgt op de datum waarop de periode van 12 maanden wordt bereikt (d.w.z. 1 januari, 1 april, 1 juli of 1 oktober).

Dit betekent dat als de consument meerdere stortingen heeft gedaan in hetzelfde jaar maar in verschillende kwartalen, de getrouwheidspremie met betrekking tot deze verschillende stortingen niet in één keer aan hem of haar wordt uitbetaald. De getrouwheidspremie van toepassing op deze verschillende stortingen zal bovendien ook niet per se dezelfde zijn indien de getrouwheidspremie werd gewijzigd tussen 2 stortingen.

Overeenkomstig artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 27 augustus 1993 tot uitvoering van het Wetboek der Inkomstenbelastingen 1992, gelden de volgende principes voor de berekening door de banken:

- a) De geldopvragingen worden bij voorrang toegewezen aan de bedragen waarvoor de periode waarvoor de getrouwheidspremie wordt opgebouwd het minst ver gevorderd is (het kortst). Opnames leiden er logischerwijze toe dat deze bedragen het voordeel van de getrouwheidspremie verliezen. Bovendien, als dezelfde opbouwperiode van de premie van toepassing is op meerdere bedragen, wordt bij een opname het bedrag met de laagste getrouwheidspremie het eerst in aanmerking genomen.
- b) Bij een overschrijving van een bedrag van de ene spaarrekening naar de andere bij dezelfde bank, moet die bank het principe van de "evenredige overdraagbaarheid" toepassen. Dit betekent dat, met het oog op de verwerving van de getrouwheidspremie, de cliënt het deel van de

periode van 12 maanden dat reeds opgebouwd was op het moment van de overschrijving, behoudt - in plaats van deze periode op nul terug te brengen - terwijl hij *pro rata temporis* de (in principe hogere) getrouwheidspremie geniet die van toepassing is op de tweede spaarrekening, op voorwaarde dat (i) het overgeschreven bedrag minstens 500 EUR bedraagt en (ii) de betrokken cliënt niet reeds drie dergelijke overschrijvingen van dezelfde spaarrekening heeft gedaan tijdens hetzelfde kalenderjaar.

Sommige cliënten zijn zich niet altijd bewust van dit principe en verliezen uit het oog op welke datum de periode van 12 maanden die van toepassing is op een bepaald segment is begonnen te lopen, of zijn verbaasd dat zij tijdens de ganse periode van 12 maanden niet van de hogere rentevoet hebben kunnen genieten. Hoewel dit principe reeds lange tijd bestaat<sup>31</sup>, bleef het in de praktijk jarenlang dode letter en kwam dit nu pas voor de eerste keer aan bod in de dossiers bij Ombudsfin. De reden hiervoor is eenvoudig: de rentetarieven bleven erg laag tot 2023, het jaar waarin men, enerzijds, een stijging van de rentetarieven kon vaststellen en waarin, anderzijds, sommige banken nieuwe gereguleerde spaarrekeningen creëerden met aantrekkelijker rentetarieven.

- c) De basisrentevoet kan op elk ogenblik door de bank worden gewijzigd (mits voorafgaande kennisgeving aan de cliënt<sup>32</sup>), terwijl de rentevoet van de getrouwheidspremie wordt vastgelegd op de dag van de storting van een bepaald bedrag.

<sup>30</sup> Daarom bevatten de tarieflijsten en informatiebladen van banken altijd twee aparte rubrieken voor spaarrekeningen, één over de basisrente en één over de getrouwheidspremie.

<sup>31</sup> Dit principe is ingevoerd bij Koninklijk Besluit van 21 september 2013 tot wijziging van het KB/WIB 92 met betrekking tot de voorwaarden tot vrijstelling van de spaardeposito's beoogd in artikel 21, 5°, van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992, en de voorwaarden van het aanbod van tarieven op deze laatste, B.S. 27 september 2013, en is in werking getreden op 1 januari 2014.

<sup>32</sup> Deze informatie wordt meestal door de bank verstrekt via een mededeling in de rekeninguittreksels van de cliënt.

Met andere woorden, elke wijziging (naar boven of naar beneden) van de getrouwheidspremie tijdens de periode van 12 maanden die nodig is om deze te verkrijgen, heeft geen invloed op het bedrag van de premie. Daarom kan het percentage van de getrouwheidspremie verschillend zijn voor twee betalingen in hetzelfde jaar maar op verschillende data.

### Toepassing van deze principes:

De heer X heeft een spaarrekening bij Bank Y, waarop hij op 01/12/2022 10.000 EUR en op 31/03/2023 5.000 EUR heeft gestort. Die twee bedragen vormen elk een afzonderlijk deel.

Vervolgens heeft hij op 30/12/2023 5.000 EUR van zijn spaarrekening opgenomen.

### Verschuldigde basisrente

Bank Y paste tussen 01/01/2023 en 31/01/2023 een basisrentevoet van 0,50% toe en verhoogde deze rentevoet vanaf 01/02/2023 tot 0,70%.

De verschuldigde basisrente voor het jaar 2023 (dat 365 dagen telt) is dus :

a) voor het bedrag van 10.000 EUR : 31 dagen tegen 0,50% en 334 dagen tegen 0,70%.

b) voor het bedrag van 5.000 EUR : 275 dagen tegen 0,70%.

d.w.z. een totaalbedrag van 94,68 EUR.

### Verschuldigde getrouwheidspremie

Bank Y past een getrouwheidspremie toe van 1,00% op 01/12/2022 en 1,50% op 31/03/2023.

a) voor het bedrag van 10.000 EUR :

→ De getrouwheidspremie op het bedrag van 10.000 EUR, verworven op 30/11/2023 (d.i. 12 maanden nadat het op de spaarrekening werd gestort), bedraagt :  $[1,00\% \times 10.000 \text{ EUR}] = 100 \text{ EUR}$ . Deze getrouwheidspremie zal betaald worden op 01/01/2024.

→ De nieuwe getrouwheidspremie voor ditzelfde gedeelte van 10.000 EUR, waarvoor de periode van 12 maanden aanvangt op 01/12/2023, zal berekend worden aan de rentevoet van 1,50% die op die datum van toepassing is. Aangezien er echter een opname van 5.000 EUR gedaan werd op 30/12/2023 (d.w.z. slechts 30 dagen na het begin van de nieuwe periode van 12 maanden), bedraagt het gedeelte waarop deze nieuwe getrouwheidspremie berekend zal worden nu slechts 5.000 EUR ( 10.000 EUR - 5.000 EUR).

b) Voor het bedrag van 5.000 EUR :

→ De getrouwheidspremie op het bedrag van 5.000 EUR, verworven op 30/03/2024 (d.i. 12 maanden nadat het op de spaarrekening werd gestort), bedraagt :  $[1,50\% \times 5.000 \text{ EUR}] = 75 \text{ EUR}$ . Deze getrouwheidspremie wordt betaald op 01/04/2024.

De opname van 5.000 EUR op 30/12/2023 wordt niet afgetrokken van dit segment van 5.000 EUR, aangezien op die datum de periode van 12 maanden al liep sinds 31/03/2023 (d.w.z. 275 dagen, te vergelijken met de 30 dagen waarvan sprake hierboven).

Ombudsfijn is zich ervan bewust dat deze verschillende elementen ingewikkeld kunnen zijn voor consumenten om te

begrijpen en toe te passen, en bijgevolg aanleiding kunnen geven tot misverstanden van hun kant. In de verschillende klachten die ons worden voorgelegd, proberen we zo didactisch mogelijk te zijn om de klagers duidelijk te maken dat de gemaakte berekeningen meestal correct zijn.

In sommige gevallen heeft onze bemiddeling echter een rekenfout aan het licht gebracht, die de betreffende bank uiteraard onmiddellijk heeft gecorrigeerd.

Tot slot moet eraan worden herinnerd dat banken kosten in rekening kunnen brengen op een spaarrekening (bijvoorbeeld voor het versturen van rekeningafschriften per post of als vergoeding voor een verzekering), als dit contractueel is vastgelegd in de informatiefiche die uiterlijk bij het openen van de rekening is ontvangen of in de geldende algemene voorwaarden. Dergelijke kosten verminderen uiteraard het verwachte rendement van de spaarrekening.

Kortom, hoewel er op 30 november 2023 een protocolakkoord werd ondertekend tussen de federale regering en de banksector om de spaarrekeningen die aan spaarders worden aangeboden transparanter en eenvoudiger te maken<sup>33</sup>, stelt Ombudsfijn vast dat het voor spaarders moeilijk blijft om te begrijpen op welke delen (d.w.z. het bedrag, de begindatum en de opnames die aan elk van hen worden aangerekend) elke driemaandelijkse uitbetaling van de getrouwheidspremie op hun spaarrekeningen betrekking heeft. We nodigen de banken daarom uit om erover te waken dat zij duidelijkere en zo transparant mogelijke informatie verstrekken aan spaarders wanneer deze driemaandelijkse uitbetalingen worden gedaan.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> Er werd overeengekomen dat :

- (i) Spaarrekeningen worden ingedeeld in drie categorieën: A, B en C.
- (ii) Elke bank mag voortaan maximaal vier verschillende gereguleerde spaarrekeningen aanbieden, in plaats van de vroegere zes.
- (iii) Spaarders ontvangen alle informatie over spaarrekeningen en de geldende tarieven van de bank via een nieuwe uniforme webpagina van de betreffende bank.
- (iv) de webpagina van elke bank verwijst naar de spaarcalculator van de betrokken bank, de spaarrekeningvergelijkingstool van de FSMA (<https://www.wikifin.be/nl/sparen-en-beleggen/vergelijkingstool-spaarrekeningen>) en naar de bankoverstapdienst (<https://www.bankswitching.be/nl/>).

Daarnaast verwijzen we naar het persbericht van Febelfin, waarin de vooruitgang op dit vlak wordt samengevat (<https://febelfin.be/nl/pers/toezicht-beleid/federale-regering-sluit-akkoord-met-banken-over-meer-transparantie-en-eenvoud-rond-spaarrekeningen>).

<sup>34</sup> De spaarcalculator van de bank kan hierbij een belangrijke rol spelen.

In 2024 behandelde Ombudsfin verschillende dossiers over dit onderwerp (29 dossiers). Om een huurwaarborg te vestigen, opent de huurder over het algemeen zelf een spaarrekening bij een bankinstelling en stort hij het bedrag van de huurwaarborg op deze rekening. Tegelijkertijd ondertekent hij een blokkeringsovereenkomst of voorbehoudsclausule met de bank, waarin staat dat er geen kapitaal of rente mag worden uitbetaald zonder schriftelijke toestemming van de verhuurder of een gerechtelijk besluit.

In deze context treedt de bank op als bewaarder van het geld en is ze niet verantwoordelijk voor het controleren of de huurder zijn verplichtingen uit hoofde van de huurovereenkomst met de verhuurder nakomt, noch voor de communicatie met de verhuurder (over wiens contactgegevens ze niet altijd beschikt en die niet noodzakelijkerwijs een cliënt is). Het is de verhuurder zelf die moet controleren of de garantie correct is gevestigd voordat hij de sleutels van het gehuurde goed aan de huurder overhandigt. In sommige gevallen “vergeet” de huurder de huurwaarborg te storten of stort hij minder dan het overeengekomen bedrag en aan het einde van de huurovereenkomst eist de verhuurder de vrijgave van de huurwaarborg ten gunste van hem op bij de instelling (vaak op basis van een rechterlijke beslissing), hoewel de waarborg nooit werd gestort of onjuist werd gestort door de huurder.

De verhuurder, die vaststelt dat de huurwaarborg niet correct is gevestigd, keert zich dan tegen de instelling en meent dat deze tussenbeide moet komen. Hoewel we het standpunt van de verhuurder kunnen begrijpen, aangezien hij een ingevuld document heeft ontvangen op briefpapier van de bank, maar nog niet ondertekend door de bank, en hij daarom kan denken dat alles in orde is, moet Ombudsfin niettemin concluderen dat de bank in principe niet aansprakelijk kan worden gesteld, aangezien zij slechts de bewaarder van de

gelden is en zich ertoe verbindt de gelden te blokkeren die zijn gedeponneerd in het kader van een overeenkomst die uitsluitend tussen de bank en de huurder is ondertekend.

Deze overeenkomst is ook onderworpen aan de normale bewaartermijn voor archieven door banken, d.w.z. maximaal 10 jaar vanaf de datum van vrijgave van de huurwaarborg (minnelijk of gerechtelijk) in toepassing van artikel 60 van de antiwitwaswet. Dit betekent dus dat, in sommige gevallen, geen documenten meer terug te vinden zijn op het ogenblik van de klacht als de bank beweert dat de huurwaarborg meer dan 10 jaar geleden werd vrijgegeven. Ombudsfin betreurt zo'n situatie maar moet erkennen dat zij conform is aan de wettelijke principes.

Tot slot wil Ombudsfin eraan herinneren dat de Deposito- en Consignatiekas een e-depositodienst aanbiedt waarmee huurwaarborgen op afstand kunnen worden gevestigd. Deze procedure heeft niet alleen het voordeel dat ze op afstand kan worden geregeld, maar ook dat ze gebaseerd is op de elektronische medeondertekening van de huurder en de verhuurder, die op die manier rechtstreeks online op de hoogte wordt gebracht van het bestaan van de huurwaarborg (<https://financien.belgium.be/nl/E-services/e-depo>).



Het jaar 2024 werd ook gekenmerkt door twee grote overnames in de bankwereld. Enerzijds werd bpost bank in januari 2024 definitief overgenomen door BNP Paribas Fortis. Anderzijds vond in juni 2024 de juridische fusie plaats tussen AXA Bank en Crelan.

Dergelijke overnames brengen steeds bepaalde uitdagingen mee voor de financiële instelling in kwestie. Duizenden klanten dienen immers gemigreerd te worden van het platform van de overgenomen bank naar dat van de overnemende bank. Het gebeurt uiteraard dat bij dergelijke migraties bepaalde fouten plaatsvinden of bijvoorbeeld documenten verloren gaan. Klanten van de overgenomen bank moeten plots werken met nieuwe betaalinstrumenten en een nieuw digitaal platform. Bovendien zullen het productaanbod, de tarieven en de manier van werken van beide instellingen nooit volledig met elkaar overeenstemmen. Dit genereert uiteraard bijkomende vragen en klachten aan het adres van de kantoren en de hoofdzetel van de bank, waardoor de druk op en de doorlooptijden bij de financiële instelling toenemen.

Hieronder bespreken wij de opvallendste klachten die Ombudsfijn in 2024 specifiek ten gevolge van beide integraties behandeld heeft.

### 10.1 Fusie BNP Paribas Fortis en bpost bank

De meeste klanten van bpost bank werden automatisch klant bij BNP Paribas Fortis zonder dat ze daarvoor specifieke stappen moesten ondernemen.

Hoewel de overname grotendeels vlot verliep, gaf ze aanleiding tot een aantal praktische problemen, die een aantal klachten bij Ombudsfijn opleverden.

#### Verlies van documenten

Een van de grootste problemen is de onmogelijkheid om documenten terug te vinden die bij bpost bank werden gearhiveerd na de overname door BNP Paribas Fortis. Het kan gaan om briefwisseling of zelfs contracten, wat uiteraard heel problematisch is.

Toen Ombudsfijn naar de reden van dit probleem vroeg, kon de bank ons helaas niet altijd een verklaring geven.

#### De wijze waarop rekeningafschriften worden verstrekt

De migratie tussen bpost bank en BNP Paribas Fortis heeft ook geleid tot wijzigingen in de leveringsvoorkeuren voor rekeningafschriften voor bepaalde klanten die al voor de overname geregistreerd waren in de database van BNP Paribas Fortis.

Klanten die hun rekeningafschriften voorheen digitaal ontvingen, hebben nu afschriften per post ontvangen, met

bijbehorende portokosten. In deze gevallen heeft de bank de nodige stappen ondernomen om de portokosten terug te betalen.

#### Wijzigingen in de inhoud en tarieven van de aangeboden diensten

Een aantal klanten uitte ook hun ontevredenheid over het verschil in tarifiering tussen bpost bank en BNP Paribas Fortis. Dit verschil was voornamelijk te wijten aan het feit dat de door BNP Paribas Fortis aangeboden pakketten niet dezelfde waren (qua inhoud en tarief) als die welke van kracht waren bij bpost bank.

Het vaststellen van tarieven en het aanbieden van diensten is uiteraard een puur commerciële beslissing waarin Ombudsfijn niet kan tussenkomen bij de banken. Ombudsfijn heeft echter nagekeken of de klanten op de hoogte zijn gebracht van de nieuwe tarieven en de inhoud van de nieuwe pakketten en of het nieuwe pakket dat door de nieuwe financiële instelling wordt aangeboden zo dicht mogelijk aansluit bij het pakket dat van kracht is bij bpost bank, zodat het zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften van de klanten. Ten slotte wilde Ombudsfijn er ook op toezien dat klanten die dat wensten de mogelijkheid kregen om de relatie kosteloos te beëindigen.





## 10.2. Fusie AXA Bank en Crelan

### Geen Duitstalige versie van myCrelan en de Crelan Mobile-app

Een eerder opvallende klacht die Ombudsfin in 2024 behandelde, betrof de onbeschikbaarheid in het Duits van de onlinediensten van Crelan, waaronder myCrelan (homebanking) en de Crelan Mobile-app. De betrokken Duitstalige klant was van mening dat Duitstalige Belgen recht hebben op Duitstalige diensten voor basisbehoeften en stelde dat banktransacties ook hieronder vallen. De vraag stelde zich onder meer of hier sprake was van een niet-toegelaten discriminatie.

De bank bevestigde ons dat de nieuwe versie van de Crelan Mobile-app sinds eind 2023 en de homebanking-applicatie myCrelan sinds maart 2024 inderdaad alleen nog in het Nederlands en het Frans beschikbaar zijn. De directie van de bank heeft deze beslissing na een grondige evaluatie genomen vermits het in de praktijk niet mogelijk was om een volledige service in het Duits aan te bieden en de kosten hiervan niet in verhouding waren met de baten. Anderzijds benadrukte Crelan wel dat de lokale Crelan-agenten nog steeds de klanten in het Duits zullen bedienen en de Duitse taal zullen gebruiken om betrokken klanten te informeren over de producten en diensten van de bank.

Hoewel Ombudsfin zeker begrip heeft voor deze klacht, antwoordde de Ombudsman de klant dat er volgens Ombudsfin geen wettelijke bepalingen bestaan die de bank zouden verplichten om hun volledige dienstenaanbod in de drie officiële landstalen aan te bieden. Volgens Ombudsfin was er geen sprake van een verboden discriminatie. Wij voegden hieraan toe dat als de beschikbaarheid van onlinediensten in het Duits voor bepaalde klanten een doorslaggevende factor zou zijn om een bepaalde bank te kiezen, het aan betrokken klanten is om een bank te kiezen die dit effectief aanbiedt.

### Onmogelijkheid om online effecten te beheren

Sinds de fusie van AXA Bank en Crelan is het voor ex-AXA Bankklanten niet meer mogelijk om hun effectenrekening zelf via de online kanalen van de bank te beheren. Crelan-klanten kunnen immers niet online orders tot aan- of verkoop van hun effecten geven, maar dienen hiervoor steeds langs te gaan in hun lokaal kantoor om daar schriftelijk de opdracht te geven. Bij het voormalige AXA Bank was het daarentegen wel mogelijk om via homebanking aandelen aan te kopen en te verkopen en wijzigingen aan orders aan te brengen. Crelan-klanten kunnen online hun effectenrekening uitsluitend consulteren.

Ombudsfin behandelde verschillende klachten hierover, waarbij de ex-AXA Bankklanten onder meer spraken over een onaanvaardbare achteruitgang van hun manier van werken. Betrokken klanten meenden immers dat zij door deze manier van werken niet meer op efficiënte wijze zouden kunnen reageren op bepaalde opportuniteiten op de markt, aangezien orders te laat zouden worden uitgevoerd en opportuniteiten zo zouden kunnen worden misgelopen. Hierbij werd onder meer verwezen naar de beperkte bereikbaarheid en de openingsuren van de kantoren. Betrokken klanten vroegen veelal een kosteloze transfer van hun effecten naar een andere financiële instelling.

In zijn verweer stelde Crelan dat betrokken klanten op voorhand via een uitgebreide infobrochure geïnformeerd werden dat zij hun beleggingen vanaf de fusie uitsluitend nog zouden kunnen consulteren via de digitale kanalen. Desalniettemin toonde de bank zich in deze dossiers steeds bereid om geen transferkosten aan te rekenen voor een transfer van de effectenrekening naar een andere bank. Crelan was daarentegen niet bereid om kosten terug te betalen die eventueel door de begunstigde financiële instelling voor een inkomende transfer zouden worden aangerekend. Alle betrokken klanten gingen akkoord met dit voorstel van de bank om geen transferkosten aan te rekenen en zo konden deze klachten als opgelost worden afgesloten.

De wet van 8 november 2020 over de basisbankdienst voor ondernemingen en diplomatieke zendingen werd in 2024 aangepast door twee wetten houdende diverse bepalingen inzake economie.

De eerste van deze wetten dateert van 9 februari. De wet breidt het toepassingsgebied uit tot verenigingen van mede-eigenaars van gebouwen, op voorwaarde dat meer dan 25% van de aandelen in de gemeenschappelijke ruimten wordt toegewezen aan kavels die mogen worden gebruikt voor professionele doeleinden in overeenstemming met de statuten van de mede-eigendom. De vergoeding die op jaarbasis voor een dergelijke dienst aan de onderneming aangerekend mag worden, wordt beperkt tot 420 euro. Tot slot wordt het aantal weigeringen dat een onderneming waarvan de rekeningen zijn opgezegd, moet kunnen voorleggen om een aanvraag tot toekenning van een basisbankdienst in te dienen bij de basisbankdienstkamer, teruggebracht tot twee.

De tweede wet dateert van 3 mei 2024 (artikelen 12 tot en met 16). Het voornaamste aspect van deze bepalingen is de afschaffing van de rol van de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI) in de procedure voor de toekenning van een basisbankdienst vanaf 1 november 2024.

Voortaan hoeft de basisbankdienstkamer geen vertrouwelijk advies meer te vragen aan de CFI over de onderneming (of diplomatieke zending) die een basisbankdienst aanvraagt<sup>35</sup>.

Ombudsfin hoopt dat deze wijziging het verkrijgen van een basisbankdienst niet moeilijker zal maken. Een van de belangrijkste redenen om een dergelijke dienst te weigeren

is immers de antiwitwaswetgeving. Het advies van de CFI was daarom uiterst belangrijk, aangezien deze cel, gezien haar opdracht en de informatie waarover ze beschikte, het best in staat was om te bepalen of er redenen waren, die verband hielden met deze wetgeving, om een basisbankdienst aan een bepaalde onderneming te weigeren.

De kamer zal dus voortaan haar beslissing moeten nemen zonder het inzicht van de CFI en zal, overeenkomstig de geldende wetgeving, enkel de aanduiding van een basisbankdienstaanbieder kunnen weigeren indien de onderneming of een lid van het wettelijk bestuursorgaan van de onderneming veroordeeld is voor één van de misdrijven opgesomd in §4 van artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 16 december 2022<sup>36</sup> of voorkomt op de lijsten die gepubliceerd zijn voor de toepassing van de bindende bepalingen betreffende financiële embargo's.

Er moet echter ook rekening worden gehouden met artikel 2, § 8 van het voornoemde koninklijk besluit, dat bepaalt dat de verplichting van de bank om de basisbankdienst aan te bieden binnen de 45 (of 75) dagen na de kennisgeving van de beslissing van de kamer, geen afbreuk doet aan de verplichtingen van de basisbankdienstaanbieder die voortvloeien uit de wet van 18 september 2017 ter voorkoming van het witwassen van geld.

Wij vrezen dan ook dat dit nieuwe reglementaire kader aanleiding zal geven tot meer betwistingen van aangeduide kredietinstellingen die zich, in naam van hun verplichtingen, zouden willen verzetten tegen hun aanduiding door de kamer op gronden die verband houden met de antiwitwaswet,

gronden die omwille van de tussenkomst van de CFI net bedoeld waren te vermijden<sup>37</sup>.

Nog een wijziging die het vermelden waard is: artikel 14 van de wet van 3 mei 2024 verduidelijkt de bevoegdheid van Ombudsfin in geval van weigering of beëindiging van een basisbankdienst.

Wat betreft deze materie heeft de wetgever een bijzondere bevoegdheid voorzien<sup>38</sup>. Ombudsfin kan, overeenkomstig artikel VII.59/7 WER, immers een beslissing van een kredietinstelling vernietigen en deze beslissing is bindend voor de kredietinstelling.

In 2024 werden 6 dossiers behandeld door Ombudsfin.<sup>39</sup>

### 11.1. Bindende beslissing

In 1 dossier van weigering van het toekennen van een basisbankdienst door de door de basisbankdienst-kamer aangewezen basisbankdienst-aanbieder werd het advies van het college van experts ingewonnen. In dit dossier riep de betrokken kredietinstelling in dat zij de opening van de basisbankdienst weigerde omdat zij niet kon voldoen aan de identificatie- en waakzaamheidsverplichtingen voorzien in de antiwitwaswetgeving (Wet van 18 september 2017). Zowel de experts als de ombudsman moesten vaststellen dat de wet dit niet als weigeringsgrond voorziet voor de opening van een basisbankdienst. De wet voorziet dit enkel uitdrukkelijk als weigeringsgrond bij de opzeg van een bestaande basisbankdienst.

<sup>35</sup> Ze moet de CFI echter wel op de hoogte brengen van het verzoek dat ze heeft ontvangen.

<sup>36</sup> Gewijzigd bij artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 17 juli 2024.

<sup>37</sup> Cfr. Advies van het College van experts van 19 november 2024, <https://www.ombudsfin.be/nl/adviezen/entreprises-comptes-service-bancaire-de-base>.

<sup>38</sup> Zoals dit ook het geval is in de wet basisbankdienst voor de consumenten.

<sup>39</sup> En 4 andere dossiers waren nog in behandeling op 31 december 2024.

De ombudsman besloot dat de wet op dat punt tegenstrijdig kan lijken<sup>40</sup>, maar dat zij wel duidelijk is en dus moet worden nageleefd. De kredietinstelling kon de opening bijgevolg niet weigeren op deze basis.

Ombudsfin heeft de bank verzocht de basisbankdienst te openen. Het advies kunt u terugvinden op onze website onder Publicaties/Adviezen College/Betalingen en zichtrekeningen (<https://www.ombudsfin.be/nl/adviezen/entreprises-comptes-service-bancaire-de-base>).<sup>41</sup>

## 11.2. Andere adviezen

Enkele andere dossiers hadden eveneens betrekking op de weigering na toewijzing door de basisbankdienst-kamer. Daarin kon Ombudsfin besluiten dat de kredietinstelling zich wel degelijk kon beroepen op één of meerdere door de wet voorziene weigeringsgronden.

Concreet was er in 1 dossier sprake van een -weliswaar 15 jaar oude- strafrechtelijke veroordeling. Ombudsfin maakte hier de bedenking of een beperking in de tijd voor deze weigeringsgrond niet zou moeten worden voorzien. Ook zou het beter zijn dat de basisbankdienst-kamer dit element reeds meeneemt bij de evaluatie van de aanvraag van de onderneming. We merken volledigheidshalve op dat dit sinds eind 2024 het geval is. Zo voorziet artikel 13 van de wet van 3 mei 2024 houdende diverse bepalingen inzake economie (B.S. van 31 mei 2024) volgende toevoeging in het artikel VII.59/5 WER:

*“In het kader van de analyse van de weigeringsgronden bedoeld in artikel VII.59/4, § 3, vierde lid, bevat het aanvraagformulier, voor wat de ondernemingen betreft, tevens een uittreksel uit het strafregister op naam van de onderneming, de leden van het wettelijk bestuursorgaan en de personen belast met de effectieve leiding dat niet ouder is dan drie maanden.”*

<sup>40</sup> Jammer genoeg werd die discrepantie niet rechtgezet door de hierboven vermelde wettelijke aanpassingen.

<sup>41</sup> Tegen deze beslissing van Ombudsfin werd door de betrokken bank een verzoek tot vernietiging bij de Raad van State ingediend.

<sup>42</sup> Verslag aan de Koning bij het koninklijk besluit van 16 december 2022 houdende de basisbankdienst voor ondernemingen, B.S. 16 januari 2023.

<sup>43</sup> Memorie van toelichting bij het wetsontwerp van 17 juni 2022 houdende diverse bepalingen inzake Economie, Parl.St. Kamer 2021-2022, nr. 2742/001

Deze toevoeging is in werking getreden op 1 november 2024.

In 2 andere dossiers was de onderneming actief in de diamantsector. In dit geval kunnen niet enkel de ‘generieke’ weigeringsgronden vanuit het WER worden ingeroepen, maar kan eveneens verwezen worden naar het Koninklijk Besluit (KB) houdende de basisbankdienst voor ondernemingen van 16 december 2022. Dit KB voorziet aanvullende sectorspecifieke -waaronder de diamantsector- maatregelen, en daaraan gelinkt bijkomende weigeringsgronden. Concreet gaat het om artikelen 10 en 11 van het betrokken KB.

In de voorgelegde dossiers stelden we vast dat, in het kader van die specifieke artikelen met betrekking tot risicobeperkende maatregelen, de basisbankdienst-kamer nog bijkomende documentatie opvroeg aan de onderneming. De kamer deed dit verzoek in de brief waarin ze haar (positieve) beslissing tot aanwijzing van een basisbankdienst-aanbieder meedeelde. Na ontvangst van de documentatie, bezorgde de basisbankdienst-kamer die aan de aangewezen basisbankdienst-aanbieder.

Na evaluatie van die documenten, weigerde de aangewezen basisbankdienst-aanbieder de basisbankdienst te verlenen.

Voor de onderneming was het moeilijk te begrijpen en te aanvaarden dat er enerzijds een “positieve” beslissing was van de basisbankdienst-kamer en anderzijds dat de aangewezen kredietinstelling de basisbankdienst dan toch nog kon weigeren.

We begrijpen dat dit verwarrend kan overkomen. In het verslag aan de Koning bij het betrokken KB van 16 december 2022<sup>42</sup> is echter duidelijk opgenomen dat de kamer geen inhoudelijke controle doet op de documenten die in het kader van de risicobeperkende maatregelen door haar worden opgevraagd. De kamer geeft de informatie louter door aan de basisbankdienst-aanbieder:

*“De basisbankdienst-kamer voert geen inhoudelijke controle uit op de verkregen informatie en documenten. De basisbankdienst-kamer beschikt niet over de nodige expertise noch de nodige middelen om een inhoudelijke controle uit te voeren. De basisbankdienst-kamer geeft de informatie door aan de basisbankdienst-aanbieder.”*

In de memorie van toelichting bij het wetsontwerp tot wijziging van Boek VII<sup>43</sup> vinden we bovendien terug dat het de basisbankdienst-aanbieder is die belast is met de inhoudelijke controle. Het is *“de meest geschikte entiteit om een inhoudelijke controle uit te voeren op die gegevens die in het kader van de specifieke bijkomende risicobeperkende maatregelen verzameld worden.”*

In casu meende Ombudsfin dat de argumenten van de kredietinstelling (gebaseerd op de artikelen 10 en 11 uit het betrokken KB van 16 december 2022) redelijk waren en onvoldoende weerlegd werden door de argumenten van de onderneming. In die context beschikte Ombudsfin over onvoldoende argumenten om de weigeringsbeslissing van de bank te vernietigen. De onderneming blijft in deze gevallen uiteraard vrij het dossier aan een rechter voor te leggen.

Tot slot waren er nog 2 dossiers waarin de door de basisbankdienst-kamer aangewezen basisbankdienst-aanbieder veel tijd nam vooraleer de basisbankdienst effectief te openen. De onderneming schakelde Ombudsfin in om een doorbraak te forceren, wat ook lukte. Ombudsfin kon in deze 2 dossiers bevestigen dat de basisbankdienst wel werd geopend.

## 12.1. BELGIE

### 12.1.1. Consumentenombudsdienst

De Ombudsdienst voor financiële diensten (Ombudsfin) 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.

### 12.1.2. OMBUDSMAN.BE

Ombudsfin maakt deel uit van Ombudsman.be, het Belgische netwerk van ombudsmannen. 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 kan worden voorgelegd aan de bevoegde ombudsman.

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

## 12.2. EUROPA

### 12.2.1. FIN-NET

Ombudsfin maakt deel uit van FIN-NET, het Europese netwerk voor de regeling 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 van Verzekeringen lid van het FIN-NET-netwerk.

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

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

#### 12.2.1.1. Procedure grensoverschrijdende klachten

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.

Elk land heeft zijn eigen bijzonderheden en zijn eigen

structuren voor alternatieve geschillenbeslechting. In sommige gevallen is het echter onmogelijk om naar een Europese collega te verwijzen. Sommige landen hebben geen instantie zoals Ombudsfin die alle gebieden van het bank- en financieel recht bestrijkt. In sommige landen, zoals Frankrijk, is het bevoegde orgaan in de meeste gevallen ondergebracht bij de financiële instelling zelf, zonder dat er een beroep kan worden gedaan op een onafhankelijk orgaan. In dergelijke gevallen maakt de interne instantie geen deel uit van het FIN-NET netwerk en zal Ombudsfin niettemin proberen de verzoeker door te verwijzen naar de interne klachteninstantie.

#### 12.2.1.2. Praktische voorbeelden

In 2024 ontving Ombudsfin 1 dossier waarin de FIN-NET-procedure werd gebruikt. Dit dossier, een klacht over het beheer van de rekening, had betrekking op een Spaanse financiële instelling.

## 12.3. 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](http://www.networkfso.org).

De jaarrekening van het boekjaar 2024 van Ombudsfin vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2024 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).

Hieronder wordt wel een beeld gegeven van de begroting die werd opgesteld voor 2024:

	Begroting 2024
<b>Ontvangsten</b>	
Vaste bijdragen leden Ombudsfin vzw	689.777,30
Variabele bijdragen leden Ombudsfin vzw	898.250,00
<b>Totaal ontvangsten</b>	<b>1.588.027,30</b>
<b>Uitgaven</b>	
Personeelskosten + honoraria	1.389.868,00
Werkingskosten	168.527,93
Waardeverminderingen onbetaalde facturen + creditnota's	9.250,00
Verrekening negatieve resultaat boekjaar 2022	20.381,37
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>1.588.027,30</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 het 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 en rappels (bij niet tijdig reageren op verzoeken van Ombudsfin) werden geregistreerd.





OMBUDSFIN OMB

FIN

24

OMBUDSFIN

OMBUDSFIN

OMBUDSFIN

ADK

ADR