



tot uw dienst

Jaarverslag 2010

ombfin

Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen



Ondernemingen

INHOUD

	VOORWOORD	4
1.	PRAKTISCHE INFORMATIE	6
1.1	WELKE "ONDERNEMING" KAN EEN BEROEP DOEN OP DE OMBUDSDIENST?	6
1.2	KLACHTEN IN VERBAND MET DE 'KREDIET'VERLENING	6
1.3	WELKE FINANCIËLE INSTELLINGEN?	6
1.4	PROCEDURE	6
1.5	COLLEGE KLACHTEN ONDERNEMINGEN	7
2.	2010 IN CIJFERS	8
2.1	EEN LEERRIJK JAAR	8
2.2	DE HELFT OPGELOST IN HET VOORDEEL VAN DE ONDERNEMING	8
2.3	WAAROVER KLAGEN DE ONDERNEMINGEN?	9
3.	BESPREKING VAN ENKELE VAN DE BEHANDELDE THEMA'S	11
3.1	KOSTEN EN AFREKENINGEN	11
3.2	DE WEDERBELEGGINGSVERGOEDING	11
3.3	WAARBORGEN	12
3.4	OPZEG VAN DE KREDIETEN EN PROBLEMEN BIJ STOPZETTING PROFESSIONELE ACTIVITEITEN	13
3.5	AANBEVELINGEN	13
4.	NUTTIGE LINKS EN ADRESSEN	14
4.1	FEDERALE KREDIETBEMIDDELAAR	14
5.	SAMENSTELLING VAN DE BEVOEGDE ORGANEN	14
5.1	OMBUDSDIENST	14
5.2	COLLEGE KLACHTEN ONDERNEMINGEN	14
5.3	RAAD VAN BESTUUR VAN DE OMBUDSDIENST	

VOORWOORD



In 2010 werd de bevoegdheid van de Ombudsman van de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen uitgebreid.

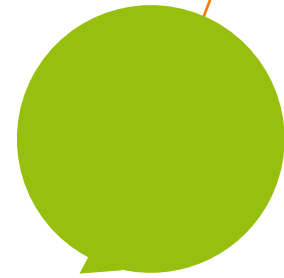
De Bemiddelingsdienst, samengesteld uit de Ombudsman en de Vertegenwoordiger van de Consumenten, is enkel bevoegd voor klachten van particulieren. Alleen privé-personen of consumenten kunnen op deze dienst beroep doen in verband met klachten in het kader van hun privé belangen.

Sinds januari 2010 zijn de Ombudsman en zijn dienst, hierna Ombudsdienst genoemd, ook bevoegd voor klachten van ondernemingen (KMO's en zelfstandigen), tegen hun financiële instelling met betrekking tot de kredietverlening. De Ombudsdienst nam de taak over van het vroegere 'Contactpunt KMO' bij Febelfin. Deze bevoegdheid werd formeel bevestigd in de 'Gedragscode tussen banken en ondernemingen in het kader van de kredietverlening' die in mei 2010 ondertekend werd. De Gedragscode beoogt het bevorderen van het wederzijds vertrouwen tussen de financiële instellingen en de ondernemingen. De partijen betrokken bij de Gedragscode engageren zich om alles in het werk te stellen opdat de Ombudsdienst zijn opdracht naar behoren kan vervullen.



1. PRAKTISCHE INFORMATIE

Sinds 2010 kunnen KMO's en zelfstandigen bij de Ombudsdienst terecht met hun klachten over kredietverlening.



1.1 Welke “onderneming” kan een beroep doen op de Ombudsdienst?

Het begrip 'onderneming' wordt zeer ruim opgevat. De klachten kunnen uitgaan van een zelfstandige of van een rechtspersoon. Elke professioneel die een probleem ondervindt in verband met een krediet, toegestaan door een financiële instelling in het kader van zijn beroepsactiviteit, kan een klacht indienen.

1.2 Klachten in verband met de 'krediet'verlening

Er is wel een beperking in vergelijking met de bevoegdheid van de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen voor de particulieren. Bij de consumenten kunnen de klachten betrekking hebben op het hele gamma van diensten aangeboden door een financiële instelling: rekeningen, betalingen, kredieten, beleggingen, enzovoort.

De bevoegdheid van de Ombudsdienst voor klachten van 'ondernemingen' is echter beperkt tot deze die betrekking hebben op de krediet-

verlening.

Hierbij is het belangrijk aan te stippen dat de Ombudsdienst niet kan tussenkomen in de commerciële politiek van de financiële instellingen. De dienst kan dus niet optreden in geval de financiële instelling bijvoorbeeld weigert een krediet toe te kennen of bepaalde waarborgen vraagt alvorens een krediet toe te kennen.

Wanneer de klacht betrekking heeft op commerciële aspecten van de kredietverlening, zal de dienst de onderneming verwijzen naar de Federale Kredietbemiddelaar. Sinds begin 2009 is er een Kredietbemiddelaar voor ondernemingen bij het KeFiK vzw (Kenniscentrum voor Financiering van KMO). De Kredietbemiddelaar komt actief tussen in geval dat een onderneming kredietproblemen ondervindt en niet tot een akkoord met haar financiële instelling kan komen.

De Ombudsdienst en de Federale Kredietbemiddelaar hebben een 'gentleman's agreement' gesloten waarbij beide diensten zich ertoe verbinden om, wanneer ze zelf niet bevoegd zijn om tussen te komen voor een onderneming, deze laatste door te verwijzen naar de andere dienst,

teneinde de onderneming zoveel mogelijk vooruit te helpen.

1.3 Welke financiële instellingen?

De Ombudsdienst is bevoegd voor klachten tegen financiële instellingen die lid zijn van Febelfin. De lijst van deze instellingen is terug te vinden op de website van de dienst.

Ook instellingen die geen lid zijn bij Febelfin, kunnen zich individueel bij de Ombudsdienst aansluiten.

1.4 Procedure

De procedure verloopt volledig **schriftelijk**. De onderneming dient een kopie van de belangrijkste stukken en van de briefwisseling met de klachtendienst van de financiële instelling te bezorgen aan de Ombudsdienst.



De Ombudsdienst heeft een **tweede lijns-bevoegdheid**. Dit betekent dat de klacht in eerste instantie aan de bevoegde dienst binnen de financiële instelling moet worden voorgelegd. Indien de onderneming niet akkoord gaat met het antwoord van de instelling, kan zij de klacht aan de Ombudsdienst voorleggen.

Klachten van ondernemingen worden steeds als dringend beschouwd en worden daarom met voorrang behandeld. De betrokken financiële instelling dient binnen de termijn van 1 maand haar standpunt mee te delen. De Ombudsdienst streeft ernaar om eveneens binnen een maand een advies uit te brengen.

De Ombudsdienst is niet bevoegd voor klachten die hangende zijn voor een rechtbank of waarvoor reeds een gerechtelijke uitspraak bestaat.

De adviezen van de Ombudsdienst zijn **niet bindend** voor de partijen. Elk blijft vrij het advies op te volgen of niet.

Het beroep op de Dienst is **gratis** voor de ondernemingen.

1.5 College Klachten Ondernemingen

Na onderzoek kan de Ombudsman beslissen om een complex of principieel dossier voor te leggen aan het 'College Klachten Ondernemingen'.

Dit College is paritair samengesteld uit vertegenwoordigers van de verenigingen van ondernemingen enerzijds en van de financiële instellingen anderzijds. De voorzitter en onderzitter zijn onafhankelijke experts.

Het College wordt bijeengeroepen telkens wanneer de Ombudsman een dossier wenst voor te leggen. Na de bespreking van het dossier brengt het College een advies uit. Dit advies is evenmin bindend voor de partijen.

In 2010 werd het College samengesteld en werd een eerste bijeenkomst belegd. De samenstelling van het College is op het einde van dit jaarverslag terug te vinden.

De Ombudsdienst kan gecontacteerd worden:

Per brief:

**Bemiddelingsdienst
Belliardstraat 15-17, bus 8
1040 Brussel**

Per e-mail:

ombudsman@ombfin.be

Online:

www.ombfin.be

Per fax:

02 545 77 79

2. 2010 IN CIJFERS

2.1 Een leerrijk jaar

Eind december 2010 heeft de Ombudsdienst in totaal **98 klachten** van ondernemingen ontvangen, waarvan **85 in 2010** zelf. 13 dossiers waren reeds in 2009 aangemaakt, op het moment dat de Dienst nog niet bevoegd was voor deze klachten en de ondernemingen doorverwezen werden naar het Contactpunt KMO. In deze laatste dossiers werd de Ombudsdienst in 2010 opnieuw door de ondernemingen gecontacteerd na de uitbreiding van haar bevoegdheden.

Hiervan waren **41 klachten ontvankelijk**. Dit zijn de dossiers die de Ombudsdienst onmiddellijk kan behandelen.

De **niet-ontvankelijke dossiers** kunnen worden opgesplitst in enerzijds de klachten waarvoor de Ombudsdienst niet bevoegd is en anderzijds de dossiers die eerst nog moeten worden behandeld door de financiële instellingen:

- In **17 dossiers** diende de Ombudsdienst mee te delen dat hij **niet bevoegd** was. In de meeste gevallen betrof het een probleem in de commerciële sfeer, zodat de onderneming naar de Federale Kredietbemiddelaar kon worden verwezen.
- In **40 dossiers** had de onderneming zich **nog niet tot de financiële instelling gericht**.

2.2 De helft opgelost in het voordeel van de onderneming

Voor elk dossier dat wordt afgesloten, wordt het resultaat aangeduid.

De mogelijkheden zijn: opgelost, gegrond aanvaard, gegrond niet aanvaard en niet gegrond. Hierna volgt een korte toelichting bij de betekenis van elk type van resultaat:

- **opgelost:** tijdens de behandeling van het dossier wordt met de financiële instelling een oplossing gevonden.
- **gegrond aanvaard:** de klacht wordt als gegrond beschouwd door de Ombudsdienst, die een advies in deze zin uitbrengt. De financiële instelling volgt dit advies op.
- **gegrond niet aanvaard:** de klacht wordt door de Ombudsdienst als gegrond beschouwd maar de financiële instelling volgt het advies niet op.
- **niet gegrond:** de klacht wordt door de Ombudsdienst niet als gegrond beschouwd.

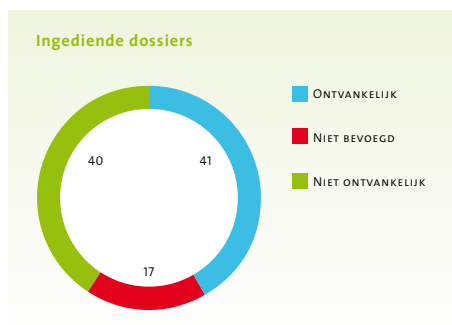
Voor de in 2010 behandeld en afgesloten dossiers is de verdeling op basis van het resultaat als volgt:

In 2010 werden **25 van de 41** ontvankelijke dossiers behandeld en afgesloten. Daarvan werden er **13 opgelost met een positief resultaat voor de onderneming**.

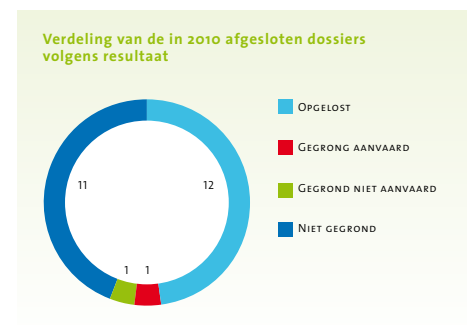
Op basis van deze cijfers komen we tot de vaststelling dat de helft van de klachten in het voordeel van de onderneming werden opgelost.

In twee dossiers kwam de Ombudsdienst na analyse van het dossier tot het besluit dat de klacht gegrond was en vroeg hij de financiële instelling een oplossing aan de onderneming voor te stellen. Zoals reeds vermeld zijn de adviezen van de Ombudsdienst niet bindend voor de partijen. In één van deze dossiers bleef de financiële instelling op haar standpunt en weigerde ze het advies van de Ombudsdienst te volgen. Zij bezorgde de Ombudsdienst de redenen van haar weigering, zodat de dienst de onderneming daarover verder kon informeren.

Bij de dossiers die als 'niet gegrond' werden afgesloten, had het advies van de Ombudsdienst doorgaans toch een positief effect in de zin dat een uitleg werd gegeven die bijdroeg tot een beter begrip van het standpunt van de financiële instelling. Het doel van het optreden van de Ombudsdienst is in belangrijke mate bijdragen tot het behoud van het wederzijds vertrouwen tussen de ondernemingen en hun financiële instellingen.



	2010
Opgelost	12
Gegrond aanvaard	1
Gegrond niet aanvaard	1
Niet gegrond	11
TOTAAL	25



2.3 Waarover klagen de ondernemingen?

Het grootste aantal klachten had betrekking op de **kosten** die werden aangerekend in het kader van de kredietverlening: de toegepaste rentevoet strookte niet met wat in de ondertekende contracten vermeld stond, een afrekening die volgens de onderneming niet correct was of die haar te laat werd bezorgd, aangerekende dossierkosten of reserveringsprovisies,...

Uit de klachten die werden ingediend kwam herhaaldelijk naar voor dat er behoefte is aan meer transparantie op vlak van de kostenstructuur.

Verscheidene klachten hadden hierbij betrekking op een specifieke kost, met name de **wederbeleggingsvergoeding** (ook 'funding loss' genoemd) die wordt aangerekend in geval van vrijwillige vervroegde terugbetaling. In 2010 werden er 3 dossiers in dit verband behandeld. Ondertussen liep het aantal ontvangen dossiers over dit specifieke onderwerp op tot ongeveer één vierde van het totaal van de ontvankelijke klachten. Vandaar dat deze klachten apart vermeld worden.

Verder zijn er een aantal klachten over **waarborgen**, met in het bijzonder de borgstelling. Ook over hypotheekontvang de dienst meerdere klachten.

Tenslotte waren er nog een aantal klachten met betrekking tot de **opzeg van kredieten** en over problemen bij de **stopzetting van de professionele activiteiten**.

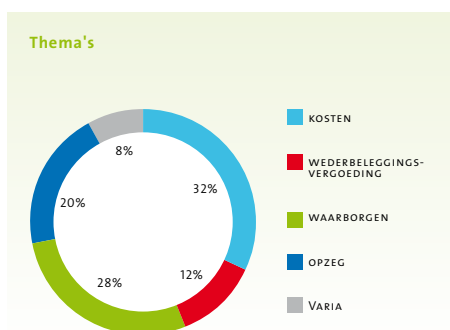
Het was niet eenvoudig om de verschillende dossiers in aparte categorieën op te delen. Zo waren er bijvoorbeeld klachten die betrekking hadden op kosten, aangerekend in het kader

van een hypotheekdossier. Er werd voor gekozen om deze dossiers te rangschikken bij het meer specifieke onderwerp in plaats van onder de meer algemene noemer 'kosten'.

Op basis van de in 2010 behandelde dossiers kwamen we op die manier tot een opdeling in de volgende 5 groepen:

1) vragen rond kosten en afrekeningen van kredieten	32%
2) specifieke klachten over de wederbeleggingsvergoeding	12%
3) problemen in verband met de waarborgen	28%
4) de opzegging van het krediet en stopzetting van commerciële bedrijvigheden	20%
5) varia	8%

13 van de 25 behandelde dossiers in 2010 zijn opgelost in het voordeel van de onderneming.



Uit de klachten die werden ingediend kwam herhaaldelijk naar voor dat er behoefte is aan meer transparantie omtrent de kostenstructuur.



3. BESPREKING VAN ENKELE VAN DE BEHANDELDE THEMA'S

Hierna bespreken we kort enkele van de voornaamste thema's:

3.1 Kosten en afrekeningen

Een groot aantal dossiers heeft betrekking op problemen in verband met een afrekening of op kosten die worden aangerekend in het kader van het krediet. De dienst gaat na of de kosten terecht werden aangerekend en vraagt rechtzetting wanneer blijkt dat dit niet het geval is.

Hierna volgen enkele voorbeelden van dossiers behandeld in deze context:

In 2003 verhoogde de openingscommissie die de bank aanrekende plots van 0,25% naar 2%. De onderneming heeft dit pas in 2009 vastgesteld en een klacht ingediend. De bank heeft de historiek van het krediet nagekeken en vastgesteld dat er inderdaad per vergissing vanaf 2003 een te hoog tarief werd aangerekend. Verder werden er te veel debetintresten aangerekend. De bank heeft berekend dat in totaal € 10.000 aan de klant moet worden terugbetaald.

De onderneming had een krediet bekomen in het jaar 2000. De kredietovereenkomst voorzag dat de financiële instelling driemaandelijks een dossierkost van 400 BEF mocht aanrekenen.

De onderneming heeft in 2010 vastgesteld dat de bank deze dossierkost verhoogd had tot 25 EUR. Zij is het hiermee niet eens. De bank heeft geantwoord dat haar Algemene Voorwaarden voorzien dat tijdens de loop van een contract de kosten mogen verhoogd worden. De onderneming werd van de verhoging op de hoogte gebracht via een bijsluiter bij de rekeningafschriften. De Ombudsdienst heeft vastgesteld dat de onderneming door de kredietbrief te ondertekenen, zich ook akkoord heeft verklaard met de toepassing van de Algemene Voorwaarden. Hierin staat ondermeer dat de bank het recht heeft om de dossierkosten in de loop van het contract te verhogen. De dienst heeft vastgesteld dat de onderneming inderdaad werd ingelicht over de tariefverhoging. Het besluit was dat de kosten correct werden aangerekend.

3.2 De wederbeleggingsvergoeding

De dienst kreeg verscheidene klachten met betrekking tot de wederbeleggingsvergoeding die de financiële instellingen aanrekenen in geval van vrijwillige vervroegde terugbetaling van het krediet. De betrokken ondernemingen bleken onaangenaam verrast te zijn wanneer ze vaststelden welke som hiervoor door de kredietverstrekker werd aangerekend.

In elke kredietovereenkomst wordt vastgelegd tegen welke 'prijs' de gelden ter beschikking worden gesteld. De kredietnemer verbindt zich ertoe om, zolang het contract loopt een bepaalde interest te betalen. Bij een vrijwillige vervroegde terugbetaling valt dit inkomen voor de kredietgever echter weg en is het niet zeker dat hij het kapitaal opnieuw aan dezelfde voorwaarden kan uitzetten. Vandaar dat in de meeste kredietovereenkomsten een wederbeleggingsclausule is opgenomen waarbij de kredietgever een vergoeding vraagt voor de schade die hij lijdt als gevolg van de vervroegde terugbetaling.

Voor de kredietverlening aan particulieren of consumenten is de wederbeleggingsvergoeding wettelijk beperkt tot drie maanden interest. Deze bepalingen gelden echter niet voor bedrijfskredieten.

De **clausules van wederbeleggingsvergoeding** in de commerciële kredietcontracten zijn dikwijls complex opgesteld en daardoor moeilijk verstaanbaar voor de ondernemingen. Bij de ondertekening van de kredietovereenkomst hebben ondernemingen er vaak geen idee van hoe hoog deze vergoeding kan oplopen. Op dit punt is **meer transparantie wenselijk** teneinde een onaangename verrassing voor de onderneming te voorkomen.



Bij de ondertekening van de kredietovereenkomst hebben de ondernemingen dikwijls geen idee hoe hoog de wederbeleggingsvergoeding kan oplopen.

In de Belgische rechtspraak bestaat de jongste jaren een tendens om sommige commerciële kredieten als een gewone 'lening op interest' te beschouwen, indien het toegestane krediet concreet als een lening kan worden geanalyseerd. Het gevolg daarvan is dat artikel 1907bis Burgerlijk Wetboek dan op de kredietovereenkomst van toepassing is. Dit artikel bepaalt dat indien bij een lening op interest een wederbeleggingsclausule voorzien wordt, deze niet hoger mag zijn dan zes maanden interest.

Wat is concreet het verschil tussen een 'krediet' en een 'lening'?

Een lening op interest is een zakelijke overeenkomst die ontstaat door de overhandiging van een som geld door de kredietgever aan de ontlenaar, waarbij deze laatste zich ertoe verbindt om het geleende bedrag, verhoogd met de interesten, terug te betalen. Een krediet is een overeenkomst met wilsovereenstemming waarbij de kredietgever zich ertoe verbindt om een som geld ter beschikking te stellen van de kredietnemer, die hierop een beroep kan doen in de mate dat hij de gelden nodig heeft.

Wanneer een kredietopening erin bestaat dat de gelden die aan de kredietnemer worden overgemaakt, niet opnieuw kunnen worden opgenomen zonder het akkoord van de kredietgever, en anderzijds de ontleende som samen met de interesten van het krediet met periodieke stortingen wordt terugbetaald, komt de rechter tot het besluit dat de kredietovereenkomst in feite neerkomt op een lening op interest. In dat geval is dus artikel 1907bis BW van toepassing. Indien dergelijk contract een wederbeleggingsclausule bevat, mag deze niet hoger zijn dan 6 maanden interest.

Het is duidelijk dat de problematiek van de wederbeleggingsvergoeding niet eenvoudig is.

De rechtspraak was vroeger niet unaniem. De meest recente rechtspraak lijkt thans eerder in eenzelfde richting te gaan en rekening te houden met de feitelijke situatie tussen kredietverlener en onderneming, eerder dan met de formele benaming van het contract. Op dit moment is het nog niet duidelijk hoe de zaken zullen evolueren. Het staat echter vast dat het laatste woord nog niet gevallen is over dit onderwerp.

Hierna een korte toelichting bij enkele behandelde dossiers:

- Volgens het contract hadden we te maken met een 'krediet op afbetaling'. Het krediet was in feite een 'lening' omdat de gelden in één keer aan de klant overgemaakt werden en het krediet niet zonder het akkoord van de bank opnieuw kon worden opgenomen. In het contract was bepaald dat vervroegde terugbetaling mogelijk was en er werd contractueel een wederbeleggingsvergoeding voorzien. De dienst heeft de bank meegedeeld dat in dit geval artikel 1907bis BW van toepassing is en de wederbeleggingsvergoeding tot 6 maanden moet worden beperkt.
- In het contract was bepaald dat het krediet de eerste 5 jaar niet kan worden terugbetaald. Vanaf het zesde jaar is vervroegde terugbetaling mogelijk waarbij een wederbeleggingsvergoeding wordt aangerekend van 6 maanden interest op de terugbetaalde som. Deze clausules staan uitdrukkelijk vermeld in het ondertekend contract en de dienst zag geen reden om aan hun geldigheid te twijfelen.

3.3 Waarborgen

Verscheidene klachten hadden betrekking op de waarborgen die door de financiële instelling

werden gevraagd. Het betreft zowel borgstellingen als hypotheeken.

Hierna staan enkele voorbeelden van klachten die werden behandeld:

- De klacht betrof het voortbestaan van een permanente hypotheek (met aanrekening van de trimestriële kosten) ook al was het onderliggende krediet reeds meerdere jaren volledig terugbetaald. Blijkbaar was de klant zich niet ervan bewust dat het om een 'permanente' hypotheek ging en dat hij zelf initiatief moest nemen om deze stop te zetten. De bank heeft de zaak geregulariseerd en de aangerekende kosten terugbetaald omdat de klant niet voldoende was geïnformeerd over het bestaan van een permanente hypotheek.
- Bij het toestaan van een kleiner bijkomend hypothecair krediet, vermeldde de bank in de akte van kredietopening ook het bedrag van de vroeger reeds toegestane kredieten, waardoor de notaris bij het verlijden van de akte, zijn ereloon op het totaal van de toegestane kredieten berekende. De klant had echter reeds notarisrelonen op de vroeger toegestane kredieten betaald. Eerst wees de bank erop dat zij dit totaal van de toegestane kredieten enkel volledigheidshalve vermeldde en zij niet aansprakelijk was voor de werkwijze van de notaris die zijn ereloon berekende op het hoogste bedrag in de akte. Na de tussenkomst van de dienst heeft de bank een voorstel tot regeling overgemaakt waardoor een groot gedeelte van de dubbelbetaalde notariskosten werd terugbetaald. De onderneming heeft het voorstel aanvaard.
- Een zaakvoerder verkocht de aandelen van de vennootschap vooraleer zijn borgstelling voor het krediet toegekend aan de onderneming was vrijgegeven. Daags na

de verkoop van de vennootschap, vroeg de hij aan de bank om zijn borgstelling te schrappen. Overeenkomstig de contractuele bepalingen ging de schrapping echter pas op latere datum in. De nieuwe zaakvoerder nam ondertussen het toegestane krediet volledig op. De vraag was dus concreet voor welk bedrag de borg kon worden aangesproken: het opgenomen krediet op het ogenblik van de verkoop of ook voor het later opgenomen krediet? De Dienst onderzocht het dossier en stelde vast dat het krediet na de opzeg van de borgstelling op een bepaald moment volledig terugbetaald werd. De bank had nadien toegelaten dat de nieuwe zaakvoerder het krediet gedeeltelijk terug opnam. Het besluit was dat de borg volledig bevrijd was. De bank had immers opnieuw krediet verstrekt nadat de borgstelling geschrapt was.

3.4 Opzegging van de kredieten en problemen bij stopzetting beroepsactiviteiten

Bij de stopzetting van de beroepsactiviteiten ondervinden de ondernemingen soms problemen met de afbouw of terugbetaling van de kredieten. Volgens hen worden de afspraken die daarbij gemaakt worden, niet altijd nageleefd door de banken.

Ook de opzegging van de kredieten kan aanleiding geven tot klachten. De Ombudsdienst kan niet optreden wanneer het gaat om commerciële beslissingen van de financiële instellingen, maar in sommige gevallen geven de ondernemingen aan dat de opzegging of niet-verlenging van een tijdelijk krediet niet correct gebeurde. In dit geval kan de Ombudsdienst de klacht wel onderzoeken.

Enkele voorbeelden:

- De commerciële kredieten werden op vraag van de klant omgezet in gewone consumentenkredieten. De verzekeringen die bij de bedrijfskredieten hoorden, werden opgezegd. Ten onrechte werden er verder nog verzekeringspremies aangerekend. De bank heeft de premies terugbetaald.
- Problemen in de terugbetaling van de kredieten bij stopzetting activiteiten. Bank had uitstel van terugbetaling toegestaan maar vraagt na verloop van tijd toch de betaling. De klant is het niet eens met de beslissing van de bank om geen verder betalingsuitstel toe te staan. De Ombudsdienst is concreet nagegaan of de gemaakte afspraken werden nageleefd.

- Een opgezegd professioneel krediet komt niet meer voor op de online banking gegevens. De klant ging er daarom van uit dat krediet was aangezuiverd. De bank heeft de documenten voorgelegd waaruit blijkt dat de schuld nog niet was aangezuiverd. De dienst heeft bevestigd dat het feit dat het opgezegde krediet niet terug te vinden is op de online banking gegevens, niet ipso facto betekent dat er geen schuld meer is.

3.5 Aanbevelingen

Op basis van de ervaringen die dit eerste jaar werden opgedaan, wil de Ombudsdienst hier enkele aanbevelingen aan de betrokken partijen formuleren:

AANBEVELINGEN AAN DE ONDERNEMINGEN

- Vraag vooraleer een krediet te ondertekenen de nodige uitleg over de kosten die concreet zullen worden aangerekend.
- Volg regelmatig op welke kosten worden aangerekend en reageer onmiddellijk indien u niet begrijpt waarom een bepaalde kost u wordt aangerekend.

AANBEVELINGEN VOOR DE SECTOR

- Breng meer duidelijkheid en transparantie in de kostenstructuur van de kredieten.
- Zorg voor een duidelijke verwoording van de clausules van wederbeleggingsvergoeding.

4. NUTTIGE LINKS EN ADRESSEN

4.1 Federale kredietbemiddelaar

Kredietbemiddelaar voor ondernemingen

De heer *Chris Dauw*

de Lignestraat 1

1000 Brussel

tel: 0800/84 426

fax: 02 209 08 34

e-mail: kredietbemiddelaar@cefip-kefik.be

website: <http://www.kredietbemiddelaar.be>

5. SAMENSTELLING VAN DE BEVOEGDE ORGANEN

5.1 Ombudsdienst

Ombudsman

Françoise Sweerts

Adviseurs

Christine Buisseret, Bérengère de Crombrughe,

Elke Heymans, Pierre Lettany

Administratieve medewerkers

Serge Henris, Christel Speltens

5.2 College Klachten Ondernemingen

Onafhankelijke voorzitters

Lieven Acke, Nadine Mollekens

Vertegenwoordigers van de ondernemingen

Lieven Cloots (Unizo), Frederic Teerlynck (VBO)

Vertegenwoordigers van de financiële sector

Freddy Van Bogget, Luc Declercq

5.3 De Raad van Bestuur van de Ombudsdienst

Voorzitter

Michel Vermaerke

Leden:

Eric Struye de Swielande, Belgische Vereniging van Beursleden

Piet Van Baeveghem, Beroepsvereniging van het Krediet (tot oktober 2010, vervangen door Ivo Van Bulck)

Veronique Bockstael, Febelfin

Daniël Mareels, Febelfin

