



Brussel, 27 april 2023

De klachten over online fraude blijven toenemen

Niettegenstaande de verschillende maatregelen die de financiële instellingen hebben genomen om het fenomeen phishing te beteugelen, heeft onze dienst vorig jaar opnieuw een aanzienlijke stijging vastgesteld van het aantal klachten in verband met frauduleuze transacties. Vorig jaar behandelden we 967 fraudegevallen (tegenover 658 in 2021, een stijging van bijna 50%).

Klachten van consumenten

Vorig jaar registreerden we 2.142 ontvankelijke klachten, een stijging van 11,3% ten opzichte van 2021. Zoals gezegd houdt deze sterke groei grotendeels verband met de toename van klachten over **frauduleuze online betalingen**. 967 ontvankelijke dossiers (45% van het totale aantal ontvankelijke dossiers) betroffen fraude via internet.

Gezien het belang van dit fenomeen wijden wij een groot deel van ons jaarverslag aan een uitgebreide analyse van de verschillende stappen die moeten worden gevolgd om te bepalen of de consument al dan niet recht heeft op een tussenkomst van zijn financiële instelling. Ombudsfina herhaalt ook enkele veiligheidsinstructies en verwijst naar de website www.safeonweb.be waar nuttige tips te vinden zijn, alsook waarschuwingen over alle gekende frauduleuze praktijken op het internet.

De redenering die Ombudsfina in deze dossiers volgt, is gebaseerd op de geldende wetgeving, waarin de aansprakelijkheidsregels bij betwiste betalingstransacties zijn vastgelegd, op rechtspraak, die geleidelijk begint op te komen, en op de feitelijke omstandigheden, die geval per geval worden geanalyseerd. Meer bepaald wordt rekening gehouden met de detecteerbaarheid van de fraude en de eventuele grove nalatigheid van de consument om te bepalen of de klacht al dan niet gegrond is.

Ook de klachten over de **beëindiging van de bankrelatie** zijn in 2022 toegenomen. Hierover werden 226 ontvankelijke klachten ingediend, een stijging van meer dan 10% ten opzichte van 2021.

U zult in ons jaarverslag lezen dat de mate waarin onze adviezen door financiële instellingen worden opgevolgd in 2022 helaas opnieuw licht daalt (73% van de adviezen opgevolgd tegen 76% in 2021). Achter dit percentage gaan echter belangrijke verschillen schuil: terwijl in andere dossiers dan internetfraude meer dan 93% van onze adviezen wordt opgevolgd, daalt dit percentage in fraudezaken tot minder dan 40%. Dit zeer lage percentage wordt voornamelijk verklaard door het feit dat financiële instellingen het begrip grove nalatigheid vaak ruimer interpreteren dan Ombudsfin.

Klachten van ondernemingen

Het aantal ontvankelijke klachten (42) dat vorig jaar door ondernemingen werd ingediend, daalde (47,5% minder dan in 2021) en bereikte een historisch laag niveau. Dit kunnen we enkel toejuichen.

Wanneer komt Ombudsfin tussen?

Het geschil moet eerst worden voorgelegd aan de “klachtendienst” van de financiële instelling, die vervolgens de mogelijkheid heeft om zelf een oplossing voor te stellen. Als deze aanpak geen resultaat oplevert, neemt Ombudsfin het dossier in behandeling. Wij stellen vast dat deze voorwaarde niet altijd duidelijk wordt begrepen door de klagers, die zich zeer vaak tot onze dienst wenden zonder eerst contact op te nemen met bovengenoemde dienst van de financiële instelling zelf. Dit verklaart grotendeels het hoge aantal niet-ontvankelijke klachten (5.583 in 2022, of 615 meer dan in 2021).

Kerncijfers 2022:

Zie volgende pagina

Voor meer informatie :

JAARVERSLAG OMBUDSFIN 2022 – **Beschikbaar op www.ombudsfin.be**

Contactpersoon :

Jean Cattaruzza, Ombudsman : jc@ombudsfin.be - 02/545.77.72

OMBUDSFIN - KERNCIJFERS 2022

Consumenten

Ingediende dossiers: 7.151

Ontvankelijke klachten: 2.142

Belangrijkste thema's:

Frauduleuze online betalingen: 967 (45,1% van de ontvankelijke klachten)

Beëindiging bankrelatie: 226 (10,6% van de ontvankelijke klachten)

Gegronde klachten: 991

Opgeloste klachten: 723 (73% van de gegronde klachten)

Opgeloste klachten betreffende frauduleuze online betalingen:

138 (37,8% van de gegronde klachten in deze materie)

Opgeloste klachten in de andere materies:

585 (93,5% van de gegronde klachten in deze materies)

Ondernemingen

Ingediende dossiers: 651

Ontvankelijke klachten: 42

Gegronde klachten: 26

Opgeloste klachten: 22 (84,6% van de gegronde klachten)