

## **Procedurereglement van Ombudsfín VZW**

### **HOOFDSTUK I: BEVOEGDHEID**

#### **Artikel 1 – Bevoegdheid ratione materiae et personae**

Ombudsfín is een onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit in de zin van het wetboek van economisch recht, belast met de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen een consument en een financiële instelling, aangesloten bij Ombudsfín<sup>1</sup>, met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product, in het kader van zijn privé bankzaken en financiële verrichtingen.

Naast consumentengeschillen, behandelt Ombudsfín eveneens geschillen tussen een ondernemer en een financiële instelling. De bevoegdheid van Ombudsfín is daarbij beperkt tot geschillen betreffende:

- de uitvoering van een krediet,
- grensoverschrijdende betalingen (binnen de Europese Unie) tot 50.000 EUR,
- MIF's (Multilateral Interchange Fees of afwikkelingsvergoedingen die worden aangerekend in het kader van betalingstransacties met kaart) en
- Basisbankdienst voor ondernemingen.

Dit procedurereglement is mutatis mutandis eveneens van toepassing op geschillen tussen een ondernemer en een financiële instelling, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

#### **Artikel 2 – Schuldbemiddeling**

Ombudsfín treedt niet op als schuldbemiddelaar.

### **HOOFDSTUK II: VOORAFGAANDELIJKE KLACHT**

#### **Artikel 3 – Voorafgaandelijke klacht bij de financiële instelling of bij de makelaar**

Vooraleer de consument zich tot Ombudsfín wendt, dient hij het geschil schriftelijk aan de bevoegde dienst van de betrokken financiële instelling voor te leggen teneinde

---

<sup>1</sup> Alle financiële instellingen die lid zijn van Febelfin, zijn aangesloten bij Ombudsfín. Alle tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten, kredietbemiddelaars en kredietgevers, erkend door de FSMA, alsook de meeste betalingsinstellingen en instellingen voor elektronisch geld, erkend door de NBB, zijn in principe aangesloten bij Ombudsfín.

een minnelijke oplossing te bekomen. De bevoegde dienst binnen de financiële instelling is de dienst die de financiële instelling zelf aanwijst en/of de dienst die op de website van Ombudsfín is opgenomen als de dienst die instaat voor de klachtenbehandeling.<sup>2</sup>

Indien de financiële instelling verschillende niveaus en diensten van klachtenbehandeling voorziet, volstaat het voor Ombudsfín dat de cliënt zich tot één van die diensten heeft gewend.

Wanneer het een klacht over een makelaar betreft, moet de consument voorafgaandelijk getracht hebben het geschil rechtstreeks te regelen met de makelaar.

Indien de consument een aanvraag tot bemiddeling indient bij Ombudsfín zonder aan te tonen dat hij zijn aanvraag voorafgaandelijk aan de bevoegde dienst van de financiële instelling heeft voorgelegd, zal Ombudsfín, indien de betrokken financiële instelling kan worden geïdentificeerd, aan de consument de concrete contactgegevens bezorgen van de bevoegde dienst.

Ombudsfín behandelt de klacht wanneer de consument meent dat het antwoord van de financiële instelling geen voldoening geeft of wanneer de financiële instelling niet binnen een redelijke termijn antwoordt, waarbij Ombudsfín nagaat wat als redelijke termijn kan worden beschouwd, rekening houdend met de toepasselijke gedragscodes (beschikbaar op de website). In principe is deze termijn één maand, maar deze kan ook korter of langer zijn in de gevallen waarin wetgeving uitdrukkelijk een afwijkende termijn voorziet.

### **HOOFDSTUK III: ONTVANKELIJKHEID EN PROCEDURE**

#### **Artikel 4 – Taal van indiening van de aanvraag en van de procedure**

Zowel aanvragen in het Nederlands, Frans, Duits als Engels worden aanvaard. Het advies van de Ombudsman of het voorstel tot oplossing zal, in de mate van het mogelijke, in de taal van de aanvraag worden opgesteld.

#### **Artikel 5 - Indienen van de aanvraag – onderzoek van ontvankelijkheid**

De aanvragen worden ingediend per brief, via elektronische post of via het online klachtenformulier beschikbaar op de website van Ombudsfín ([www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be)). Ombudsfín bezorgt de consument een ontvangstbevestiging, waarin in voorkomend

---

<sup>2</sup> Definitie opgenomen in de notulen van de raad van bestuur van 30 oktober 2009, in de beslissingen van het Begeleidingscomité van 21 november 2007 en 23 december 2009.

geval reeds de onbevoegdheid van Ombudsfinaal of de onontvankelijkheid van de aanvraag wordt opgeworpen.

Het wetboek van economisch recht bepaalt op uitputtende wijze welke de motieven zijn om de behandeling van een aanvraag te weigeren:

- De betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken financiële instelling ingediend;
- De aanvraag wordt anoniem ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar;
- De betreffende aanvraag wordt ingediend na het verstrijken van één jaar na het indienen van de klacht bij de betrokken financiële instelling;
- De aanvraag is verzonnen, kwetsend of eerrovend;
- De aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor Ombudsfinaal bevoegd is;
- De aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte of van een buitengerechtelijke geschillenregeling bij een andere gekwalificeerde entiteit;
- De behandeling van het geschil zou de effectieve werking van Ombudsfinaal ernstig in het gedrang brengen.

#### Artikel 6 – Volledige aanvraag

Ombudsfinaal vat de geschillenregeling aan zodra de aanvraag volledig is, d.i. wanneer Ombudsfinaal beschikt over een duidelijk omschreven aanvraag, alsook over alle gegevens en documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de aanvraag te onderzoeken.

Ombudsfinaal stelt een lijst ter beschikking met gegevens en documenten via dewelke de consument kan nagaan of zijn aanvraag volledig is (*zie infra* p.9: bijlage 1 - Checklist volledige aanvraag). De lijst is raadpleegbaar op de website van Ombudsfinaal ([www.ombudsfinaal.be](http://www.ombudsfinaal.be)) of kan, op vraag van de consument, per post worden overgemaakt. Ombudsfinaal zal de lijst overmaken aan de consument wanneer hij meent dat een aanvraag onvolledig is.

Ombudsfinaal informeert alle betrokken partijen over de datum van ontvangst van een volledige aanvraag.

Ombudsfinaal beschikt over een termijn van 3 weken na ontvangst van de volledige aanvraag om de betrokken partijen te informeren over de aanvaarding of weigering

van het dossier. Een weigering kan enkel gebaseerd zijn op de in artikel 5, alinea 3 vermelde motieven.

#### Artikel 7 – Schorsing van de behandeling en terugtrekkingsrecht

Indien een strafonderzoek loopt (waaronder een onderzoek door de FOD Economie) of in afwachting van een beslissing van de Raad van State of van het Grondwettelijk Hof, behoudt Ombudsfin zich het recht voor het uitspreken van zijn advies op te schorten. Ombudsfin informeert de Raad van toezicht regelmatig over dossiers waarin het advies werd opgeschort.

De consument heeft het recht zich in elk stadium terug te trekken uit de procedure. Desgevallend moet de consument Ombudsfin hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Ombudsfin sluit daarop het dossier af en informeert de betrokken partijen hierover.

#### Artikel 8 – Behandeling van de aanvraag – meedelen van de standpunten, opgeworpen argumenten en feiten

De regeling van het geschil gebeurt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag. Uitzonderlijk kan deze termijn eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd.

De Ombudsman onderzoekt de volledige aanvraag en maakt deze over aan de betrokken financiële instelling. De Ombudsman mag, om zijn standpunt te vormen, beroep doen op andere informatiebronnen dan de documenten bezorgd door de partijen. Doordat de consument beroep doet op Ombudsfin, machtigt hij Ombudsfin om alle bijkomende informatie en documentatie omtrent zijn cliëntschap op te vragen die nuttig en noodzakelijk is om een globaal beeld te krijgen en een correcte analyse te kunnen doen van het dossier.

Tijdens de analyse van de volledige aanvraag, houdt de Ombudsman rekening met relevante wetgeving, uitvoeringsbesluiten, rechtspraak, administratieve circulaires, gedragscodes, *best practices*, marktpraktijken, deontologische codes van toepassing op de betrokken sector, algemene voorwaarden, contractvoorwaarden en met elke andere factor die dienstig is voor de beslechting van het geschil.

In voorkomend geval kan de Ombudsman vragen zich ter plaatse te begeven of camerabeelden te bekijken.

De Ombudsman kan, alvorens een advies te geven, beroep doen op één of meerdere externe experts. Wanneer de Ombudsman dit doet, informeert hij de partijen op voorhand en meldt hij welke experts zullen worden geconsulteerd. De experts zullen kennisnemen van het dossier en zullen de gegevens vertrouwelijk behandelen, binnen de strikte grenzen van de opdracht die de Ombudsman hen geeft. De consument krijgt de mogelijkheid zich te verzetten tegen het voorleggen van zijn dossier aan de experts.

De Ombudsman heeft als doel een onderlinge regeling tussen partijen uit te werken.

Elke partij heeft de mogelijkheid zijn standpunt via mail of post mee te delen binnen de maand na de mededeling van de datum van ontvangst van de volledige aanvraag, voorzien in artikel 6, alinea 3 van dit procedurereglement. De standpunten, de opgeworpen feiten en argumenten worden aan elke partij meegedeeld met de mogelijkheid erop te reageren.

Zolang het onderzoek van de aanvraag loopt, vraagt Ombudsfin aan alle betrokken partijen niet langer rechtstreeks met elkaar te communiceren over de aanvraag.

De Ombudsman is niet beperkt door de aanvraag en de argumenten van de partijen. Partijen zullen steeds de mogelijkheid hebben en gelegenheid krijgen te reageren op nieuwe vragen en argumenten alvorens de Ombudsman een advies uitreikt.

Wanneer in de loop van de bemiddelingsprocedure een voorstel wordt geformuleerd door de financiële instelling, informeert Ombudsfin de consument over dit voorstel.

Vooraleer de consument een beslissing neemt, wijst Ombudsfin de consument erop:

- dat hij vrij is het voorstel te aanvaarden of te weigeren,
- dat het voorstel kan afwijken van een gerechtelijke beslissing,
- dat het deelnemen aan de bemiddelingsprocedure hem niet verhindert een gerechtelijke procedure op te starten.

Indien de consument beslist het voorstel te aanvaarden, wordt het geschil definitief beëindigd via een schrijven van de Ombudsman dat het akkoord van de cliënt herneemt. Dit schrijven wordt overgemaakt aan de betrokken partijen.

### Artikel 9 – Advies<sup>3</sup> van de Ombudsman, verlenging en afsluit van de procedure

Na onderzoek van de volledige aanvraag, stelt de Ombudsman een advies op.

---

<sup>3</sup> Advies van de Ombudsman: drager via dewelke het resultaat van de procedure wordt meegedeeld aan de partijen.

Binnen 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, wordt ofwel het resultaat van de regeling meegedeeld ofwel de verlenging van de behandelingstermijn met maximum 90 kalenderdagen wegens complexiteit aangekondigd. De mededeling van het resultaat gebeurt schriftelijk via duurzame drager, aan alle betrokken partijen, als volgt:

- Ofwel bevestiging van een minnelijke regeling en de vaststelling van afsluiting van het dossier;
- Ofwel bevestiging dat een minnelijke regeling niet kon worden bereikt, eventueel gepaard gaand met het formuleren van een aanbeveling aan de betrokken financiële instelling. De financiële instelling laat Ombudsfin binnen de 30 dagen weten of ze de eventueel geformuleerde aanbeveling volgt of niet.

#### Artikel 10 – Schriftelijke procedure en vertegenwoordiging

De consument kan zelf met Ombudsfin contact opnemen of via een raadsman of, mits voorlegging van een volmacht en kopie (recto-verso) van zijn identiteitskaart, een andere vertegenwoordiger, maar steeds schriftelijk. Wanneer een consument zich in de klachtenprocedure laat vertegenwoordigen door een derde (andere dan raadsman) machtigt hij Ombudsfin de vertegenwoordiger kennis te laten nemen van alle nuttige informatie en stukken die worden verkregen in het kader van de klachtenbehandeling. Het advies wordt ook enkel overgemaakt aan de vertegenwoordiger.

Op verzoek van de consument kan worden afgeweken van deze handelswijze.

De partijen worden in principe niet gehoord door Ombudsfin. De Ombudsman kan steeds beslissen hiervan af te wijken.

#### Artikel 11 - Vertrouwelijkheid

De Ombudsman en zijn medewerkers, dienen de vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Ombudsfin waarborgt het confidentieel karakter van de meegedeelde informatie door de partijen.

#### Artikel 12 – Bewaren van documenten

Ombudsfin bewaart de fysieke documenten die hem worden toevertrouwd gedurende drie jaar en maakt hiervan een elektronische kopie. Ingeval de consument originele stukken aan Ombudsfin heeft bezorgd, zal de dienst, indien mogelijk en redelijk gezien de omvang en vorm ervan, de stukken kopiëren/digitaliseren en, op verzoek terugbezorgen aan de consument.

De elektronische gegevens zullen gedurende vijf jaren worden bewaard, tenzij de consument vraagt zijn gegevens sneller te verwijderen.

### Artikel 13 – Bescherming van persoonsgegevens

De bescherming van de persoonsgegevens is belangrijk voor Ombudsfin.

De Privacyverklaring van Ombudsfin is terug te vinden op de website [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) en biedt gedetailleerde informatie in verband met de behandeling en bescherming van de persoonsgegevens van de consument door Ombudsfin.

Het doel van de Verklaring is uit te leggen hoe en waarom Ombudsfin de persoonsgegevens van de consument verwerkt, i.e. verzamelt, registreert, gebruikt en bewaart. Ook wordt informatie gegeven over hoe lang de persoonsgegevens worden bewaard en wat de rechten zijn van de consument en hoe hij zijn rechten kan uitoefenen.

Vragen over de bescherming van persoonsgegevens kunnen steeds worden gesteld via [privacy@ombudsfin.be](mailto:privacy@ombudsfin.be).

### **HOOFDSTUK IV: VERJARING EN INVORDERING (enkel van toepassing op consumentengeschillen)**

Zodra Ombudsfin de partijen de ontvangst van een volledige aanvraag ter kennis brengt, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht, alsook de eventuele invorderingsprocedures opgeschort tot op de datum van mededeling van weigering van behandeling van de aanvraag of van het resultaat van de buitengerechtelijke geschillenregeling door Ombudsfin aan de betrokken partijen (zoals hiervoor toegelicht).

### **HOOFDSTUK V: VARIA**

#### Artikel 13 - Kosten

De tussenkomst van Ombudsfin is gratis voor de consument.

#### Artikel 14 – Volgen van de adviezen

Behalve wat de basisbankdienst voor consumenten of ondernemingen betreft, zijn de adviezen van Ombudsfin niet bindend. Ze zijn niet vatbaar voor beroep.

Zonder een formele verbintenis aan te gaan omtrent het volgen van de adviezen, erkennen de financiële instellingen dat het volgen van adviezen een algemene regel moet zijn en een belangrijk element zal uitmaken in de evaluatie van het systeem door de Raad van toezicht.

#### Artikel 15 – Belangenconflicten

De personen die belast zijn met een procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen delen zonder verwijl aan de betrokken partijen elke omstandigheid mee die van die aard is of kan zijn om te worden beschouwd als hun onafhankelijkheid en hun onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven tot een belangenconflict met een van de partijen.

Desgevallend voorziet Ombudsfin:

- Dat een andere natuurlijke persoon binnen de entiteit wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil;
- Of, indien dit onmogelijk is, dat Ombudsfin de partijen voorstelt om het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling;
- Of, indien het niet mogelijk is om een geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, dat deze onmogelijkheid ter kennis wordt gebracht van de partijen die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.



## **BIJLAGE 1 – CHECKLIST VOLLEDIGE AANVRAAG**

### **Wanneer zal mijn aanvraag verder worden behandeld door Ombudsfin? (indicatief)**

#### **Wanneer mijn aanvraag:**

- ✓ niet korter dan één maand en niet langer dan één jaar geleden werd voorgelegd bij de bevoegde klachtendienst van de betrokken financiële instelling(en). De communicatie tussen mij en de bevoegde dienst is toegevoegd aan mijn aanvraag;
- ✓ niet anoniem wordt ingediend en de betrokken financiële instelling voldoende geïdentificeerd is;
- ✓ niet verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
- ✓ binnen de bevoegdheid van Ombudsfin valt, met name wanneer het een geschil betreft tussen een consument en een financiële instelling die lid is van Ombudsfin en/of Febelfin, en betrekking heeft op de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product, in het kader van zijn privé bankzaken en financiële verrichtingen;
- ✓ geen schuldbemiddeling betreft;
- ✓ geen voorwerp is of heeft uitgemaakt van een gerechtelijke procedure of van een buitengerechtelijk geschillenregeling bij een andere gekwalificeerde entiteit;
- ✓ de effectieve werking van Ombudsfin niet ernstig in het gedrang brengt;
- ✓ volledig is:
  - **Voorwaarden voor een volledige aanvraag:**
    - ✓ Heb ik mijn naam, voornaam, geboortedatum, adres, telefoonnummer, eventueel mailadres, vermeld?
    - ✓ Heb ik het productnummer vermeld van het product waarop mijn klacht betrekking heeft?
    - ✓ Heb ik mijn klacht voldoende duidelijk omschreven?
    - ✓ Heb ik alle nuttige en noodzakelijk documenten bezorgd (o.a. contracten, afrekeningen, uittreksels,...) die mijn klacht ondersteunen en verder kunnen verduidelijken?
    - ✓ Heb ik de communicatie tussen mezelf en de bevoegde klachtendienst toegevoegd?
    - ✓ Heb ik voldoende aangegeven wat ik verlang van de tussenkomst van Ombudsfin? Wat stel ik concreet voor als mogelijke oplossing(en) van het geschil?
    - ✓ Indien ik een schadevergoeding vraag: heb ik de schade concreet begroot en heb ik mijn schade voldoende bewezen?
    - ✓ Indien ik mij laat vertegenwoordigen door een derde voor het indienen van een klacht: heb ik een volmacht toegevoegd aan het dossier waaruit blijkt dat ik toestemming geef aan die derde om mij te vertegenwoordigen in deze klachtenprocedure en waaruit mijn akkoord blijkt om de communicatie rechtstreeks met deze derde persoon te voeren?