



MOBILBANK

Rue BANC  
straat

M  
BANK

Crédit CORSE

CRÉDIT  
CORSE

OMBUDSFIN

JAARVERSLAG  
2021



Tirelirekas

NAIL  
Studio +

OPEN

12

CLOSED

FIN  
APP

# Overzicht

## VOORWOORD 3

### 1. OMBUDSFIN IN CIJFERS 4

- 1.1. Grote stijging van het aantal ingediende aanvragen 4
- 1.2. Kwalificatie van de ingediende aanvragen 4
- 1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten 5
- 1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure 5
- 1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten 5

### 2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN 6

- 2.1. Grote stijging aantal aanvragen 6
- 2.2. Grote stijging aantal ontvankelijke klachten 6
- 2.3. Resultaten van de in 2021 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten 6
- 2.4. Individuele aanbevelingen 7
- 2.5. College van experts 7
- 2.6. Thema's ontvankelijke klachten consumenten 7
- 2.7. Een overzicht van de belangrijkste subthema's 8

### 3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN 10

- 3.1. Aanzienlijke stijging aantal aanvragen 10
- 3.2. Stagnering van de ontvankelijke klachten 10
- 3.4. Thema's ontvankelijke klachten ondernemingen 11

## 4. ALGEMENE BESCHOUWINGEN 12

### 5. BEEINDIGING KLANTENRELATIE 13

- 5.1. Algemeen 13
- 5.2. Blokkering als maatregel – artikel VII 37, §2, van het Wetboek van economisch recht en de algemene voorwaarden van de bank 13
- 5.3. Stopzetting van de relatie – algemene voorwaarden van de bank. 13
- 5.4. Non-SEPA, de-risking, beperking van cash 15

### 6. FRAUDEDOSSIERS 16

- 6.1. Inleiding 16
- 6.2. Typologie 16
- 6.3. Ontwikkelingen 17
- 6.4. Het fenomeen "Money mules" 17
- 6.5. Apple Pay 18
- 6.6. Beleggingsfraude of boiler room fraude 20
- 6.7. Gerechtelijke procedures 21
- 6.8. Algemene evoluties 22

## 7. KWETSBARE GROEPEN 25

### 8. KREDIETEN 26

- 8.1. Aanbevelingen aan de sector 26

## 9. VARIA 26

- 9.1. Aanbevelingen aan de sector 26

### 10. BASISBANKDIENST VOOR ONDERNEMINGEN 27

- 10.1. Inleiding 27
- 10.2. Wet van 8.11.2020 voorziet in een recht op een basisbankdienst voor ondernemingen 27
- 10.3. Belangrijkste punten van de procedure voorzien door de wet met het oog op het bekomen van een basisbankdienst 27
- 10.4. Rol van Ombudsfin in geval van weigering of opzeg van een basisbankdienst 28

### 11. FIN-NET : GRENSOVERSCHIJDENDE KLACHTEN 28

- 11.1. Procedure 28
- 11.2. Praktische voorbeelden 28

## 12. SAMENWERKING 29

- 12.1. België 29
- 12.2. Europa 29
- 12.3. Internationaal 29

## 13. FINANCIËLE MIDDELEN 30

### 14. OMBUDSFIN - Tot uw dienst 30

- 14.1. Een klacht indienen bij Ombudsfin 30
- 14.2. Medewerkers en raadgevers ombudsman 31

## VOORWOORD



Dames en heren,

Ik heb het genoegen u ons jaarverslag 2021 voor te stellen, het eerste sinds ik in juli 2021 ombudsman voor de financiële sector werd.

Tijdens deze eerste maanden hebben vooral twee dingen indruk op mij gemaakt: enerzijds het professionalisme, de toewijding en het inlevingsvermogen van mijn nieuwe

collega's en anderzijds de ontredde van vele klagers, die het slachtoffer waren van diverse vormen van fraude of die gewoon zeer moeilijk een contactpersoon vonden om hun problemen te bespreken.

Niettegenstaande de aanzienlijke toename van het aantal ingediende klachten en de complexiteit van vele ervan, stel ik ook vast dat wij de wettelijke behandelingstermijnen hebben kunnen respecteren in de ons toevertrouwde dossiers en dat wij steeds hebben gestreefd naar evenwichtige oplossingen met respect voor de belangen van de verschillende partijen.

Hoewel er, zoals u in het verslag zult kunnen lezen, mooie vooruitgangen zijn geboekt, kunnen wij enkele terugkerende problemen niet negeren.

Zo blijkt uit de talrijke fraudedossiers die ons zijn voorgelegd, dat de kredietinstellingen het begrip grove nalatigheid, dat hen vrijstelt van financiële tussenkomst, blijven interpreteren op een wijze die ons twijfelachtig voorkomt. Het is waar dat de voorlichtingscampagnes over de risico's van fraude toenemen, maar het is ook waar dat de technieken van de fraudeurs jaar na jaar professioneler worden en dat zij uitblinken in het inspelen op de emoties van hun slachtoffers om hun doel te bereiken. Steeds meer consumenten blijven in de val lopen, soms voor zeer hoge bedragen.

Ook staan wij machteloos tegenover consumenten van wie de bankrelatie is verbroken en die willen weten waarom de bank de relatie stopzet, soms na een jarenlange relatie en zonder een duidelijke verandering in die relatie. Helaas zijn banken zeer terughoudend in het verstrekken van deze uitleg, terwijl de consument daar eigenlijk recht op heeft. Het zou echter niet juist zijn om in dit geval de houding van de banken te stigmatiseren, aangezien zij onderworpen zijn aan strikte verplichtingen die hen in vele dossiers verbieden deze redenen aan hun klanten of aan de ombudsman mee te delen.

Ten slotte moeten wij constateren dat de regering aanzienlijke vertraging heeft opgelopen bij het in werking stellen van de nieuwe wet op de basisbankdienst voor ondernemingen en waarin onze dienst een belangrijke rol heeft gekregen. Bij gebrek aan een volledig regelgevend kader hebben wij niet de hulp kunnen bieden die wij hadden willen geven aan de ondernemingen die zich tot ons hebben gewend om deze basisbankdienst te verkrijgen en die voor hen van essentieel belang is om naar behoren te kunnen functioneren.

Uiteraard hoop ik dat in 2022 bepaalde van de hierboven genoemde problemen zich in gunstige zin zullen ontwikkelen en dus minder aanleiding zullen geven tot klachten.

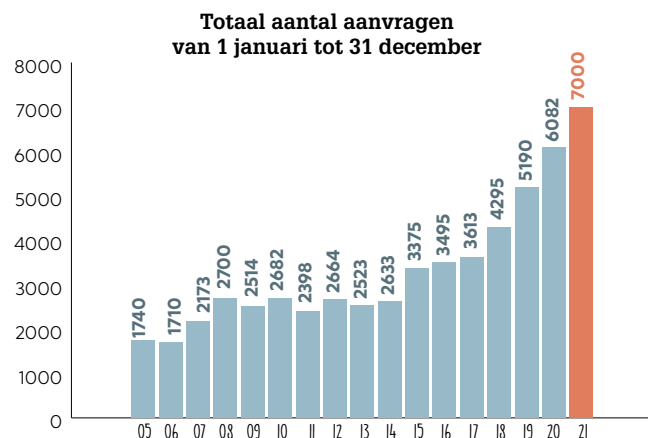
**Jean Cattaruzza**  
Ombudsman

# 1. OMBUDSFIN IN CIJFERS

## 1.1. Grote stijging van het aantal ingediende aanvragen

Het totale aantal ingediende aanvragen van consumenten en ondernemingen in 2021 is 7.000. Dit betekent een stijging met 918 dossiers (15,09%) in vergelijking met 2020.

Uit onderstaande tabel blijkt een aanhoudende toename over de laatste zeven jaar, met een versnelling van deze trend in de laatste drie jaar.



Deze cijfers omvatten alle nieuwe schriftelijke informatieverzoeken en klachten die in 2021 bij de Ombudsfin werden ingediend.

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 ingediende aanvragen

### 1.2.1. Klacht of informatie

Van de 7.000 nieuwe aanvragen van consumenten en ondernemingen waren er 6.859 klachten en 141 informatieverzoeken.

### 1.2.2. Ontvankelijke klachten

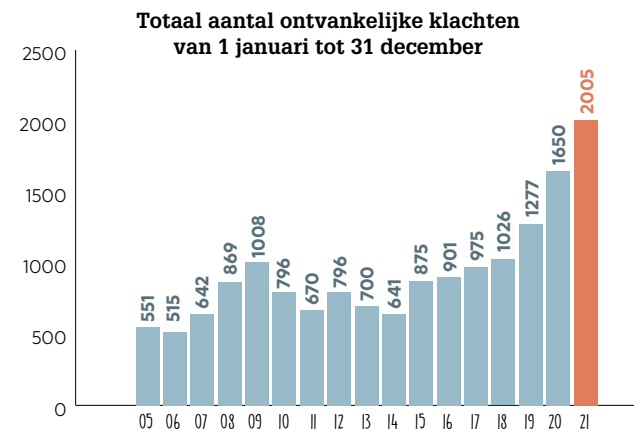
Ontvankelijke klachten zijn klachten waarvoor Ombudsfin de bevoegde gekwalificeerde entiteit is en waarbij voldaan is aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden<sup>1</sup>.

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* 2.4.).

Van de 6.859 klachten die in 2021 werden ingediend, werden er 1.882 (27,4%) ontvankelijk verklaard.

Daarnaast werden 2 klachten die in 2018 werden ingediend, 1 klacht die in 2019 werd ingediend en 120 klachten die in 2020 werden ingediend, ook ontvankelijk verklaard in 2021.

In totaal werden er dus 2.005 klachten in 2021 ontvankelijk verklaard, wat neerkomt op een stijging van 21,5% (of 355 klachten) in vergelijking met de 1.650 ontvankelijke klachten in 2020.



### 1.2.3. Niet-ontvankelijke klachten

Van de 6.859 klachten die in 2021 werden ontvangen, voldeden er 4.968 (of 72,4%) niet aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden<sup>2</sup>. 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.



<sup>1</sup> <https://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/klacht-indienen/procedure/>

<sup>2</sup> 9 dossiers waren nog in afwachting van analyse van ontvankelijkheid op 31.12.2021

Reden	Antal
Klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst van de financiële instelling in eerste lijn	3.560
Klant/instelling niet identificeerbaar of voorwerp aanvraag onduidelijk	489
Ombudsfina qua materie niet bevoegd	671
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfina (bv. invorderingsbureaus, buitenlandse financiële instellingen)	187
Combinatie van redenen vermeld in deze tabel	48
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door een gekwalificeerde entiteit	7
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	6
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eerroevend	0
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfina ernstig in het gedrang brengen	0
<b>TOTAAL</b>	<b>4.968</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.

### 1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten

De gemiddelde doorlooptijd van alle in 2021 ontvankelijk verklaarde en afgesloten klachten, bedroeg 48 kalenderdagen. In 2020 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 43 kalenderdagen.

Sinds juni 2015 moet Ombudsfina 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 2021 werd de behandelingstermijn in 199 dossiers verlengd. Partijen werden tijdig op de hoogte gebracht van deze verlenging.

### 1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure

2 ontvankelijke dossiers werden tijdens de bemiddelingsprocedure op verzoek van de klager stopgezet. In één dossier was de reden voor de stopzetting het opstarten van een gerechtelijke procedure. In het andere dossier werd tussen de partijen een oplossing gevonden.

### 1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten

Hieronder volgen de categorieën van financiële instellingen betrokken bij de ontvankelijke klachten in 2021, met de concrete aantallen en percentages erbij vermeld.

Bank	1766	88,08%
Kredietmaatschappij	101	5,04%
Betalingsinstelling	82	4,09%
Instelling voor elektronisch geld	42	2,09%
Kredietmakelaar	3	0,15%
Sociale kredietgever	2	0,10%
Asset Manager	1	0,05%
Beursvennootschap	0	0,00%
Leasingmaatschappij	5	0,25%
Incassobureau	0	0,00%
Wisselkantoor	0	0,00%
Tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten	1	0,05%
Verzekeringsmaatschappij	1	0,05%
Niet lid Febelfin	1	0,05%
Zelfstandig agent	0	0,00%
<b>TOTAAL</b>	<b>2005</b>	<b>100,00%</b>

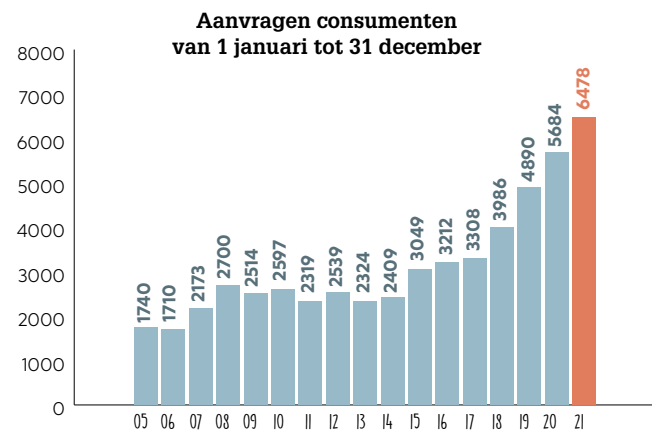


## 2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN

### 2.1. Grote stijging aantal aanvragen

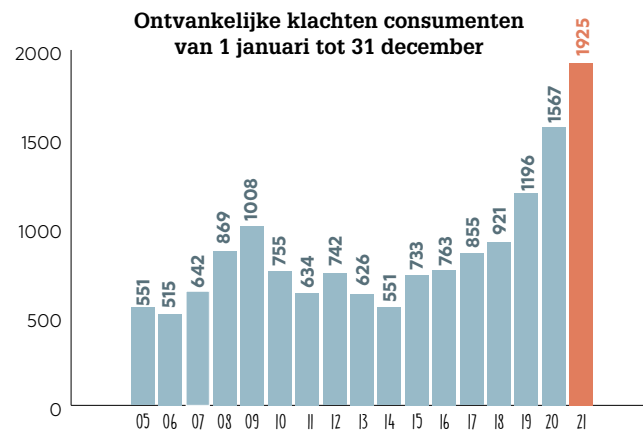
In 2021 ontving Ombudsfin 6.478 aanvragen van consumenten, tegenover 5.684 in 2020, wat overeenkomt met een stijging van 794 dossiers (14%) ten opzichte van 2020.

6.377 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 101 aanvragen een vraag om informatie betroffen.



### 2.2. Grote stijging aantal ontvankelijke klachten

In 2021 registreerde Ombudsfin 1.925 aanvragen van consumenten als ontvankelijk (tegenover 1.567 in 2020), wat een toename betekent van 358 dossiers (22,9%) tegenover 2020.



### 2.3. Resultaten van de in 2021 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten

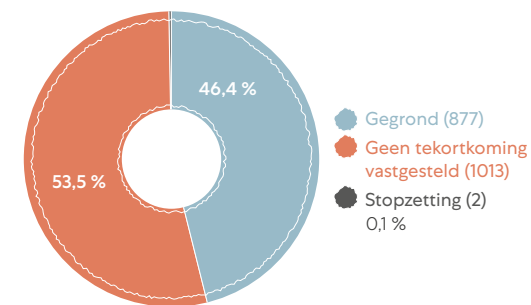
Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2021 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds vóór 2021 werden voorgelegd aan Ombudsfin.

1.892 dossiers werden afgesloten.

In 46,4% van de dossiers (of 877 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 53,5% van de dossiers (of 1.013 dossiers) kon Ombudsfin geen tekortkoming van de financiële instelling vaststellen. In deze dossiers werd de nodige bijkomende uitleg en toelichting gegeven aan de cliënt zodat die kon begrijpen waarom Ombudsfin tot dit besluit kwam en waarom dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd<sup>3</sup>.

### Afgesloten klachten consumenten 2021



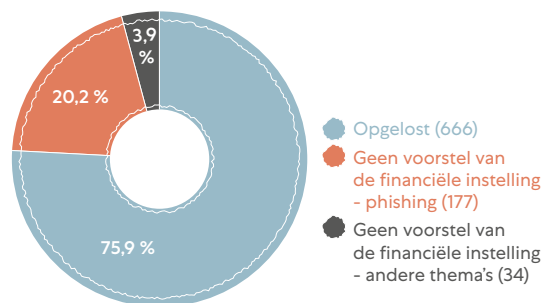
Van de 877 klachten die Ombudsfin gegrond achtte, werd 75,9% (666 klachten) opgelost. Ombudsfin betreurt dit ontoereikende resultaat, dat grotendeels te wijten is aan de online fraudedossiers. Van de 211 dossiers zonder voorstel van de financiële instelling ging het in 177 dossiers om phishing. Dus 83,9% van de niet opgeloste dossiers houdt verband met phishing dossiers.

In online fraudedossiers valt de analyse van de ombudsman niet altijd samen met die van de financiële instellingen. De al dan niet detecteerbaarheid van de fraude wordt door de bank en door Ombudsfin vaak verschillend beoordeeld. Hetzelfde geldt voor het bewijs van grove nalatigheid in hoofde van de consument.

Onze eindbeoordeling, die al dan niet leidt tot een verzoek tot tussenkomst van de bank, is gebaseerd op de analyse van alle feitelijke omstandigheden en de mate van betrokkenheid van de consument in het fraudeproces (in het bijzonder in het geval van "phishing").

<sup>3</sup> In 2 dossiers werd de bemiddelingsprocedure stopgezet door de consument.

### Gegronde klachten consumenten 2021



### 2.4. Individuele aanbevelingen

Sinds juni 2015 voorziet het procedurereglement van Ombudsfijn dat de ombudsman individuele aanbevelingen kan formuleren aan de financiële instellingen. Ombudsfijn vraagt dan binnen de 30 dagen te reageren op de aanbeveling.

Deze aanbevelingen hebben betrekking op een concrete oplossing in een specifieke klacht of kunnen ook geformuleerd worden in een ruimer kader, zoals een aanpassing van procedures, algemene voorwaarden of tarieflijsten.

In 2021 werden 48 individuele aanbevelingen geformuleerd. Aan 30 aanbevelingen (of 62,5%) werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 10 aanbevelingen (of 20,8%) werden niet gevolgd, waarbij de instelling Ombudsfijn heeft toegelicht waarom. 8 aanbevelingen (of 16,7%) waren op het moment van het opstellen van dit verslag nog in verder onderzoek bij de financiële instelling.

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

Het college van experts behandelt principekwesties en complexe dossiers.

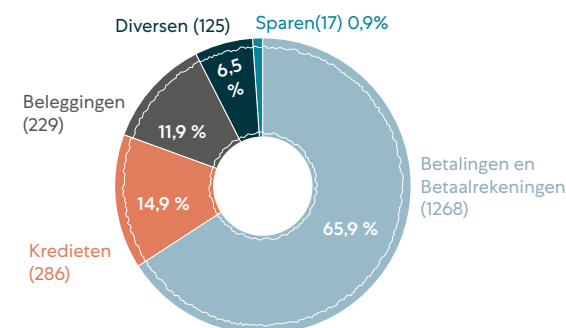
In 2021 werden 7 dossiers voorgelegd aan het college: 3 dossiers over hypothecaire kredieten, 2 dossiers over betalingen en betaalrekeningen, 1 dossier over consumentenkredieten en 1 dossier over beleggingen 3 van de 7 dossiers (43%) voorgelegd aan het college werden gegrond geacht.

In 2 van de 3 dossiers (of 66,7%), deed de financiële instelling een minnelijk voorstel tot oplossing. In het andere dossier (of 33,3%), volgde de financiële instelling het advies van het College niet<sup>5</sup>.

### 2.6. Thema's ontvankelijke klachten consumenten

De thema's van de ontvankelijke klachten van consumenten in 2021 waren de volgende (evolutie in aantal en percentage sinds 2019):

Het belangrijkste thema in 2021 was, net als in 2020, met grote voorsprong "Betalingen en betaalrekeningen" met 1.268 dossiers. Dit thema, dat de laatste jaren gestaag is toegenomen, vertegenwoordigt thans bijna twee derde (65,9%) van de ontvankelijke klachten. Het omvat onder andere de fraudedossiers en de klachten rond stopzetting van de bankrelatie, twee problematieken waarop wij hieronder nader zullen ingaan.



THEMA'S	2021	2020	2019	2021	2020	2019
	Aantal			%		
<b>Betalingen en betaalrekeningen</b>	1268	896	647	65,87	57,18	54,10
<b>Kredieten, waaronder</b>	286	342	289	14,86	21,83	24,16
Consumentenkredieten	133	142	159	6,91	9,06	13,29
Hypothecaire kredieten	153	200	130	7,95	12,76	10,87
<b>Beleggingen</b>	229	199	151	11,90	12,70	12,63
<b>Diversen</b>	125	101	93	6,49	6,45	7,78
<b>Sparen</b>	17	29	16	0,88	1,85	1,34
<b>TOTAAL</b>	<b>1925</b>	<b>1567</b>	<b>1196</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<sup>4</sup> Samenstelling van het college, zie infra 14.2.

<sup>5</sup> De betrokken instelling is Beobank.

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

### 2.7.1. Betalingen en betaalrekeningen

Betalingen en betaalrekeningen	Aantal klachten
Zichtrekeningen (algemeen)	328
Ongeoorloofde debetstand	11
Kaarten	90
Automatische loketten (Self)	28
Loketverrichtingen	15
Papieren overschrijvingen	2
Verrichtingen op afstand (PC, mobile)	693
Domiciliëringen en bestendige opdrachten	7
Internationale betalingen	66
Wisselverrichtingen	3
Bankverhuisdienst	6
Cheques	4
Basisbankdienst	15
<b>Totaal</b>	<b>1268</b>

De dossiers rond online frauduleuze betalingstransacties (phishing) vindt men terug onder “verrichtingen op afstand (PC, mobile)”. In 2021 betroffen 658 dossiers deze problematiek.

Onder “Zichtrekeningen (algemeen)” is met grote voorsprong (189 dossiers) de blokkering van de rekening en de beëindiging van de klantenrelatie de belangrijkste problematiek.

Onder “Kaarten” vindt men de dossiers terug rond betwiste verrichtingen via gestolen of verloren kaart (fysieke verrichtingen). In 2021 waren dit 44 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” van boek VII, Titel 3 van het Wetboek van economisch recht.

Ombudsfine is het orgaan dat bevoegd is om een klachten- en buitengerechtelijke beroepsprocedure te behandelen. Bijzonder is dat Ombudsfine een bindende bevoegdheid heeft voor wat de basisbankdienst betreft. In 2021 heeft Ombudsfine 15 klachten ontvangen die handelden over de basisbankdienst.

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

Zie hieronder de cijfers voor 2021:

Statistieken basisbankdienst	2021
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	11
Aantal geopende basisbankdiensten	12.771
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	31.967
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	17
Aantal opgezegde basisbankdiensten (*)	3.893

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

In 2021 waren er 11 banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd, dat zijn er 2 meer dan in 2020.

Het aantal geopende basisbankdiensten is in 2021 gestegen met 35,3% tot 12.771. In 2020 waren er 9.442 openingen.

In 2021 werden 17 aanvragen om basisbankdiensten te openen geweigerd wegens negatieve antecedenten bij de

bank (94,1%) en het feit dat de aanvrager al een lopende rekening had (5,9%).

De belangrijkste reden voor een afsluiting is deze op vraag van de titularis (98,84%), gevolgd door:

- Zichtrekening bij een andere instelling (0,79%);
- Andere niet met de basisbankdienst verenigbare producten (0,17%);
- Negatieve antecedenten bij de bank (0,17%);
- Spaardeposito's en consumentenkrediet met gecumuleerd bedrag hoger dan 6.000 euro (0,03%).





## 2.7.2. Kredieten

### 2.7.2.1. Hypothecaire kredieten

Hypothecaire kredieten	Aantal klachten
Publiciteit	0
Totstandkoming van het contract	50
Uitvoering van het contract	79
Overbruggingskrediet	5
Hypothecaire volmacht	3
Waarborgen	2
Desolidarisatie	12
Algemene voorwaarden (andere)	2
<b>Totaal</b>	<b>153</b>

Bij “Totstandkoming van het contract”, gingen de klachten voornamelijk over de toekenningsprocedure (21 klachten) en de contractsluiting en de inhoud ervan (13 klachten).

Bij “Uitvoering van het contract”, betroffen de klachten voornamelijk terugbetalingsmoeilijkheden (20 klachten) en de afrekening (14 klachten).

### 2.7.2.2. Consumentenkredieten

Consumentenkredieten	Aantal klachten
Publiciteit	0
Totstandkoming van het contract	28
Uitvoering van het contract	102
Algemene Voorwaarden (andere)	3
<b>Totaal</b>	<b>133</b>

Bij “Totstandkoming van het contract” gingen de klachten voornamelijk over de weigering van een krediet (12 klachten) en de contractsluiting en de inhoud ervan (9 klachten).

Bij “Uitvoering van het contract” betroffen de klachten voornamelijk de negatieve melding bij de Nationale Bank van België (36 klachten) en terugbetalingsmoeilijkheden (17 klachten).

## 2.7.3. Beleggingen

Beleggingen	Aantal klachten
Publiciteit en informatie bij de intekening	3
Beleggingsadvies	10
Vermogensbeheer	3
Aan-/verkoop effecten (execution only)	98
Corporate action	15
Fiscale aspecten	20
Effectenrekeningen	56
Pensioenfondssen/pensioensparen	14
Financial planning	0
Diversen	9
Informatie over tarieven/kosten	1
<b>Totaal</b>	<b>229</b>

Onder de rubriek “aan-/verkoop effecten (execution only)” hadden de meeste klachten betrekking op de online aankoop van aandelen (12 dossiers) en alternatieve beleggingen (72 dossiers). 65 van deze 72 dossiers betroffen boiler room fraudedossiers (zie *infra* 6.6.).

## 2.7.4. Diversen

Diversen	Aantal klachten
Kluizen	6
Nalatenschappen	54
Onbekwaamheid	15
Fraude bediende	0
Huurwaarborg (ook spaarrekening)	19
Privacy	8
Discriminatie	6
Diversen	7
Know Your Customer	10
Spaarproducten	17
<b>Totaal</b>	<b>142</b>

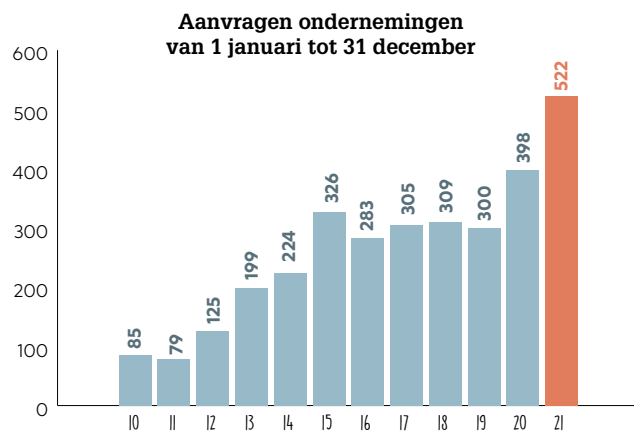


### 3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

#### 3.1. Aanzienlijke stijging aantal aanvragen

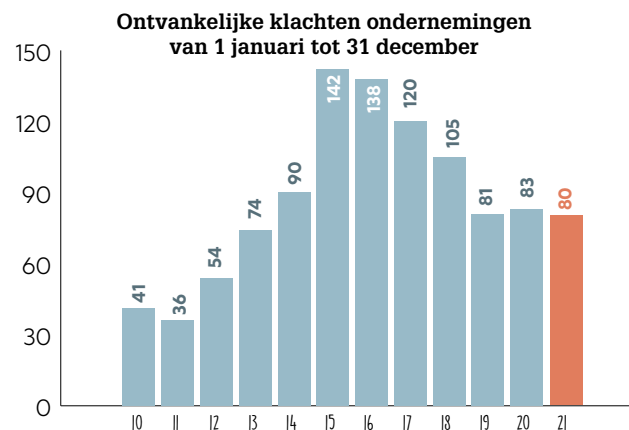
In 2021 ontving Ombudsfijn in totaal 522 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 398 aanvragen in 2020. Dit is een stijging van 124 dossiers (31,9%). Die evolutie is vooral het gevolg van veel informatievragen die werden gesteld met betrekking tot de basisbankdienst voor ondernemingen (zie *infra* 10.).

482 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 40 aanvragen een vraag om informatie betroffen.



#### 3.2. Stagnering van de ontvankelijke klachten

In 2021 registreerde Ombudsfijn 80 aanvragen van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 83 aanvragen in 2020, wat een lichte daling betekent van 3 dossiers (2,7%).



#### 3.3. Resultaten van de in 2021 afgesloten klachten van ondernemingen

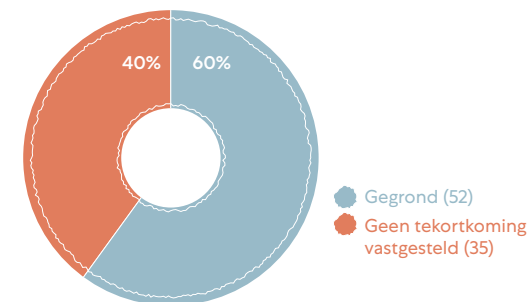
De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2021 behandeld en afgesloten werden. In deze resultaten zitten dus ook een aantal klachten die reeds in 2020 aan Ombudsfijn werden voorgelegd, maar die pas in 2021 werden behandeld en afgesloten.

Het gaat in totaal om 87 dossiers.

In 52 dossiers (of 60%) achtte Ombudsfijn de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

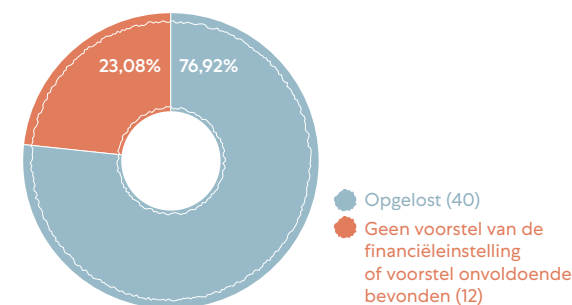
In 35 dossiers (of 40%) kon Ombudsfijn geen tekortkoming in hoofde van de financiële instelling vaststellen. In deze dossiers werd de nodige toelichting aan de onderneming gegeven zodat die kon begrijpen waarom Ombudsfijn tot dit besluit kwam en waarom er dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

#### Afgesloten klachten ondernemingen 2021



In de 52 dossiers die als gegrond werden beschouwd, heeft Ombudsfijn verder onderhandeld. Dit leidde in 40 dossiers (76,92 % van de gegronde dossiers) tot een minnelijk akkoord. Hiertegenover staat dat in 12 dossiers (23,08%) geen oplossing werd bereikt.

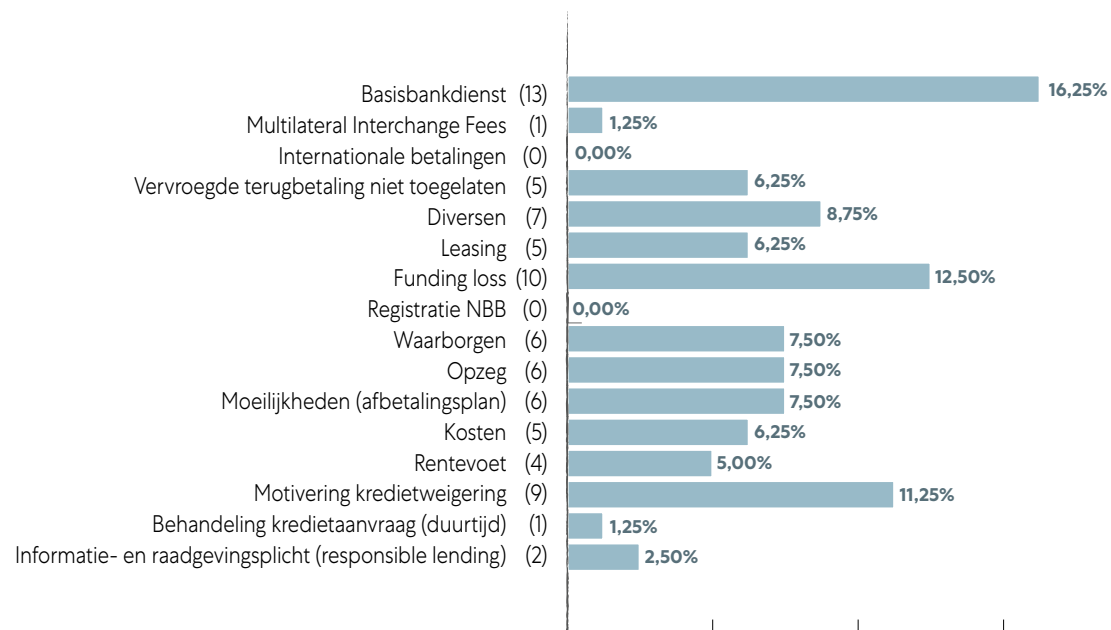
#### Gegronde klachten ondernemingen 2021



In vergelijking met 2020 is er een stijging van bijna 15 % in de opgeloste dossiers! Dit is uiteraard een zeer positieve evolutie.

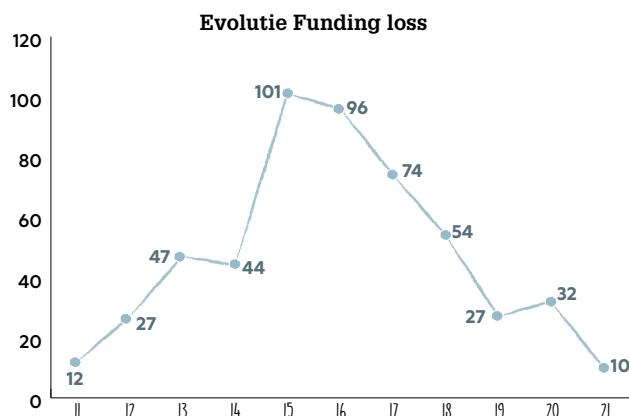
### 3.4. Thema's ontvankelijke klachten ondernemingen

In 2021 hadden de klachten betrekking op de volgende thema's:



Voor het eerst is er een grote daling van het aantal klachten met betrekking tot de funding loss (slechts 10 van de 80 ontvankelijke dossiers). In 2020 waren dit er nog 32 van de 83 ontvankelijke dossiers.

De grafiek hierna geeft de evolutie weer van het aantal klachten in verband met funding loss die aan de ombudsdienst werden voorgelegd in de laatste 10 jaren.



Tot 2020 was "funding loss"<sup>6</sup> het hoofdthema van de klachten van de ondernemingen.

In 2021 viel het aantal klachten over dit onderwerp verder aanzienlijk terug. Deze trend, die reeds merkbaar was in 2019 en (in een mindere mate) in 2020, was echter te verwachten. Er zijn immers steeds minder kredieten lopende die toegekend werden vóór de inwerkingtreding van de wet van 21 december 2013, die de vergoeding verschuldigd in geval van vervroegde terugbetaling tot 6 maanden heeft herleid. Anderzijds daalt het bedrag van de funding loss voor de kredieten die hun eindvervaldag naderen.

In 2021 is de "basisbankdienst voor ondernemingen" het nieuwe grote thema.

In dit jaarverslag wordt een apart hoofdstuk aan dit thema gewijd (zie *infra* 10).

Valt te noteren dat het aantal ingediende klachtendossiers over dit thema (13 dossiers) eerder beperkt blijft in vergelijking met het aantal informatiedossiers die werden aangemaakt, namelijk 40 dossiers. Ook werd Ombudsfín regelmatig telefonisch gecontacteerd door ondernemers die geen bankrekening konden bekomen. Dit toont duidelijk aan dat de nood aan een basisbankdienst voor ondernemingen bij sommige sectoren acuit is.

<sup>6</sup> Funding loss is de vergoeding die door de banken gevraagd wordt in geval van de vervroegde terugbetaling van een kredietopening.

## 4. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

In de huidige context van de gezondheids crisis en de opkomst van nieuwe bankbedrijfsmodellen als gevolg van de ontwikkeling van de digitalisering, stelt Ombudsfijn vast dat bepaalde problemen steeds terugkeren, ongeacht het onderwerp van de klacht (krediet, rekeningen, ...).

Zo hebben in 2021 verschillende consumenten moeilijkheden ondervonden met hun bank omdat deze niet reageerde op hun problemen of geen persoonlijk contact mogelijk was en dit als gevolg van de afschaffing van afspraken in de kantoren wegens de gezondheids crisis of de structurele vermindering van het aantal kantoren. De noodzaak om, vaak meerdere malen, contact op te nemen met een callcenter om een aantal basisproblemen op te lossen (toezending van documenten, uitleg over de aangerekende kosten, enz.) leidt tot communicatieproblemen en vertragingen die moeilijk te aanvaarden zijn. Zo hebben wij bij een verzoek om herfinanciering van een krediet meermaals een termijn van 8 maanden vastgesteld om een herfinancieringsaanbod te krijgen, terwijl een termijn van 4 maanden –behoudens uitzonderlijke omstandigheden– ons een maximumtermijn lijkt. Ook voor het openen van bankrekeningen waarvoor bepaalde formaliteiten moeten worden vervuld die iets complexer zijn dan de loutere identificatie van de klant (bv. voor asielzoekers, voorlopige bewindvoerders, enz.), komt het vaak voor dat consumenten, ondanks de hoogdringendheid, meerdere weken of zelfs maanden moeten wachten voordat zij een afspraak krijgen om de betrokken rekeningen te openen.

De evolutie naar verdere digitalisering van de bankdiensten dreigt consumenten die deze evolutie niet kunnen volgen, uit te sluiten. Deze uitsluiting is nog duidelijker geworden door de huidige gezondheids crisis, aangezien

de consumenten nog slechts beperkte toegang hebben tot niet-digitale diensten, zowel in tijd (beperkte openingstijden van de kantoren) als in ruimte (veel bankkantoren gesloten). Bovendien verminderen banken sommige traditionele diensten of schaffen ze die af ten voordele van een digitale oplossing. Zo wordt het afdrukken van rekeningafschriften aan een automaat, een alternatief voor mensen die geen digitale toegang hebben tot hun afschriften, steeds meer beperkt, betalend of helemaal geschrapt uit het aanbod van banken.

In dit verband is het dan ook een goede zaak dat de regering en de banksector een Charter hebben ondertekend op grond waarvan retailbanken hun klanten vanaf 1 januari 2022 een universele bankdienst moeten aanbieden die hen in staat stelt (i) ten minste 60 manuele verrichtingen per jaar uit te voeren (bv. papieren overschrijvingen die worden afgegeven in het bankkantoor en, indien de infrastructuur van het kantoor het toelaat, geldopnames aan het loket, enz.) en ten minste 24 geldopnames aan een geldautomaat van de eigen bank en (ii) rekeningafschriften af te drukken aan de eigen automaten in de bankkantoren of maandelijks afschriften te laten afhalen aan het loket (indien de bank deze dienst aanbiedt) of deze op verzoek van de klant maandelijks naar zijn domicilie te laten sturen. Dit pakket, dat ook een debetkaart voorziet, moet worden aangeboden tegen een concurrentieel tarief (max. 60 euro per jaar, exclusief “redelijke” kosten)<sup>7</sup>.

Wat het aantal klachten betreft, stellen we vast dat het overgrote deel van de ontvankelijke dossiers in 2021 nog altijd (en zelfs meer dan ooit) onder het thema “betalingen en betaalrekeningen” viel. Van de 2.005 ontvankelijke dossiers betroffen 702<sup>8</sup> klachten de betwisting van frauduleuze verrichtingen. Ook in 2021 blijven de fraudedossiers (met

fysiek gebruik van de kaart, maar vooral internetfraude) nog altijd het belangrijkste thema bij uitstek. Een tweede belangrijk probleem onder de noemer “betalingen en betaalrekeningen” betrof de eenzijdige beëindiging van de klantenrelatie (en blokkering) van de rekening door de financiële instelling. In 2021 behandelde Ombudsfijn 189 klachten over deze problematiek.

Wij zullen uiteraard een groot deel van dit jaarverslag aan deze twee problematieken wijden.



<sup>7</sup> Voor meer details zie: <https://www.febelfin.be/nl/artikel/universele-bankdienst>

<sup>8</sup> Dossiers over frauduleuze verrichtingen zowel met fysieke kaart (44 dossiers) als online (658 dossiers). De dossiers omtrent online beleggingsfraude, boiler room fraude, zijn niet vervat in dit aantal.

## 5. BEEINDIGING KLANTENRELATIE

### 5.1. Algemeen

In 2021 kreeg Ombudsfijn te maken met talrijke dossiers over blokkering van rekeningen (zie *infra* 5.2.) en/of eenzijdige beëindiging van de relatie met de klant door de financiële instelling (zie *infra* 5.3.). Ombudsfijn merkt op dat deze twee maatregelen, waarvan banken en betalingsinstellingen steeds vaker gebruik maken, meestal een “instrument” zijn om hen in staat te stellen te voldoen aan hun waakzaamheidsverplichtingen voorzien in 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. Het zijn echter ook maatregelen die sommige banken in andere omstandigheden toepassen, met name in het kader van een beleid van “de-risking/de-banking” dat verder gaat dan wat de geldende regelgeving vereist (zie *infra* 5.4.).

### 5.2. Blokkering als maatregel – artikel VII 37, §2, van het Wetboek van economisch recht en de algemene voorwaarden van de bank

Bepaalde klachten betreffen puur de blokkering van bankrekeningen, een maatregel van opschorting van de relatie die maakt dat de klant zijn rekening niet kan gebruiken, soms gedurende meerdere maanden.

Artikel VII.37, §2 van het Wetboek van economisch recht (hierna “WER” genoemd) voorziet in deze blokkeringsmogelijkheid onder de volgende voorwaarden: “Indien zulks in het raamcontract is overeengekomen, kan de betalingsdienstaanbieder zich het recht voorbehouden het betaalinstrument te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van het betaalinstrument, een vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaal-

*instrument of, in geval van een betaalinstrument met een kredietlijn, een aanzienlijk toegenomen risico dat de betaler niet in staat is zijn betalingsplicht na te komen.*

*In dergelijke gevallen informeert de betalingsdienstaanbieder de betaler op de overeengekomen wijze en onverminderd de toepassing van artikel VII.98, § 2, van de blokkering van het betaalinstrument en van de redenen daarvoor, indien mogelijk voordat het betaalinstrument wordt geblokkeerd, en ten laatste onmiddellijk daarna.*

*De informatieverstrekking, bedoeld in het voorgaande lid, is niet vereist wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens een andere wetgeving.”*

Ombudsfijn stelt echter vast dat in veel dossiers de rekening wordt geblokkeerd voordat de consument op de tussen de partijen overeengekomen wijze op de hoogte is gesteld. De blokkering komt dus onverwacht en is daarom ook zeer vervelend voor de consument, vooral omdat die soms verschillende maanden kan duren.

Het niet voldoen aan deze informatieplicht door de banken wordt echter niet gesanctioneerd door het Wetboek van economisch recht. Dit maakt dat Ombudsfijn zich hierop niet kan beroepen om de deblokkering van de rekening of enige vergoeding af te dwingen.

Ombudsfijn tracht echter wel na te gaan of er objectieve redenen zijn voor een dergelijke blokkering, hetzij om de opheffing van de maatregel te verkrijgen indien deze niet gerechtvaardigd blijkt te zijn (de maatregel *an sich* of de duurtijd ervan<sup>9</sup>), hetzij om de redenen voor de blokkering te verkrijgen (veiligheid van de kaart, niet-toegestane debitering, enz.) teneinde de consument een begrijpelijke

en bevredigende uitleg te geven. Zoals in artikel VII.37, § 2, derde alinea, wordt gesteld, zijn de banken echter niet altijd verplicht de gevraagde inlichtingen te verstrekken. Ombudsfijn stelt vast dat deze weigering van de banken om de redenen voor een blokkering op te geven over het algemeen gebaseerd is op 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 (dit is over het algemeen het geval bij geldezels -zie *infra* 6.4.- of verdachte transacties).

### 5.3. Stopzetting van de relatie – algemene voorwaarden van de bank

Wat de klachten over de beëindiging van de relatie met de klant betreft, merkt Ombudsfijn op dat deze beëindiging soms in twee fasen verloopt: eerst blokkeert de bank de rekeningen, zoals hierboven uiteengezet, en vervolgens ontvangt de klant een “opzegbrief”. In andere dossiers wordt de relatie onmiddellijk beëindigd. Ongeacht het scenario houdt de beëindiging meestal verband met de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, hoewel, zoals hieronder zal blijken, andere overwegingen banken ertoe kunnen brengen een dergelijk besluit te nemen.

In beide scenario's wordt de opzegbrief verzonden overeenkomstig de algemene voorwaarden, waarin de banken zich het recht voorbehouden de relatie met de klant eenzijdig en zonder motivering te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn (meestal twee maanden) of, onmiddellijk (in zeer ernstige dossiers) met motivering. Dit soort beding is alleen geldig indien de consument ook deze mogelijkheid heeft om de relatie te beëindigen. Ombudsfijn merkt op dat algemene bankvoorwaarden over het algemeen in deze wederkerigheid voorzien.

<sup>9</sup> In sommige dossiers stelden we vast dat de blokkering -in principe een tijdelijke maatregel- reeds 3 maanden duurde.

De beëindiging van een bankrelatie brengt uiteraard veel ongemakken met zich mee (overdracht van tegoeden, overdracht van domiciliëringen, het lot van huisproducten, die niet gemakkelijk transfereerbaar zijn, en van lopende kredieten, die enkel kunnen worden opgezegd in de gevallen voorzien in het contract, kennisgeving van wijziging van de rekening aan de werkgever en diverse leveranciers, enz.) alsook onbegrip wanneer geen redenen worden opgegeven. Veel consumenten vragen zich dan ook af of de opzegging wettig is en willen op zijn minst de redenen daarvoor kennen. De consumenten hopen dat Ombudsfina deze relatie zal kunnen herstellen of minstens de redenen voor de beëindiging zal kunnen achterhalen.

Ombudsfina kan een financiële instelling echter nooit dwingen een relatie met een bestaande klant in stand te houden<sup>10</sup>. Dit werd onlangs nogmaals herhaald door de Rechtbank van Eerste Aanleg te Brussel, 3<sup>e</sup> kamer, rechtsprekend in kort geding, in een vonnis van 6 december 2021 (NR 19/3281/A, p.11). De tussenkomst van Ombudsfina is dus beperkt tot het nagaan of de formaliteiten voor opzegging (opzegtermijn, wijze van opzegging, enz.) die in de algemene voorwaarden van de bank zijn bepaald, zijn nageleefd. In bepaalde dossiers probeert Ombudsfina specifieke omstandigheden aan te grijpen om een herziening van het standpunt van de bank te verkrijgen. Hoewel banken in sommige dossiers instemmen met een verlenging van de opzegtermijn om de klant de gelegenheid te geven een nieuwe rekening bij een andere bank te openen, zijn zij vrijwel nooit bereid terug te komen op hun beslissing om de relatie te beëindigen.

Bovendien waakt Ombudsfina erover dat rekeningkosten pro rata worden terugbetaald en dat de beëindiging van de relatie geen kosten genereert voor de consument, bijvoorbeeld in het geval van een “gedwongen” overdracht van tegoeden naar het buitenland, zonder de mogelijkheid om (gratis) SEPA-overschrijvingen te doen. In dit geval beveelt Ombudsfina aan dat de instellingen de kosten van “niet-SEPA”-overschrijvingen dragen.

Ten slotte verzoekt Ombudsfina de banken regelmatig om de redenen voor de beëindiging mee te delen. Die redenen kunnen uiteenlopend zijn: vertrouwensbreuk, ongepast of beledigend gedrag, agressiviteit tegenover werknemers, enz. Als de banken geopteerd hebben voor een beëindiging van de relatie met opzegtermijn en zonder motivering, zullen zij echter veelal weigeren de redenen mee te delen. Ook verschuilen ze zich soms achter 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 (money mule, verdachte transacties, enz.). Deze bepalingen verplichten banken, in geval van vermoeden of redelijke grond voor vermoeden van witwassen/terrorismefinanciering, de relatie op te schorten of te beëindigen en moeten banken dit ook onmiddellijk melden aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI). Zij zijn daarbij tot geheimhouding verplicht en mogen de informatie die aan de CFI is of zal worden verstrekt, niet aan de betrokken klanten of aan derden bekendmaken. Aangezien Ombudsfina een derde partij is, kan deze informatie ook niet aan Ombudsfina worden meegedeeld, op straffe van sancties voor de banken.

Ter afronding van dit hoofdstuk kunnen we er nog aan herinneren dat personen die na de eenzijdige beëindiging van de bankrelatie zonder bankrekening komen te zitten, een basisbankdienst kunnen aanvragen (voor de toekenningsvoorwaarden: zie <https://www.febelfin.be/nl/basisbankdienst-aanvragen>).



<sup>10</sup> Onder voorbehoud van de artikelen VII.56/1 tot VII.59/3 van het Wetboek van economisch recht die betrekking hebben op de basisbankdienst.

#### 5.4. Non-SEPA, de-risking, beperking van cash

“De-risking” (beperken van risico’s) kan worden omschreven als het geheel van maatregelen en beslissingen die financiële instellingen nemen om hun risico’s te “beheren” overeenkomstig de aanpak die door Europese en internationale instellingen, zoals de FATF (Financial Action Task Force), wordt bepleit in de strijd tegen het witwassen van geld, de financiering van terrorisme en de beperking van het gebruik van contanten<sup>11</sup>. Het beëindigen van zakelijke relaties met klanten of categorieën klanten is een van de instrumenten die daartoe worden gebruikt. Financiële instellingen maken echter ook om andere redenen gebruik van “de-risking”, bv. rentabiliteit, naleving van prudentiële verplichtingen, beheer van reputatierisico’s, ethische overwegingen. Dit brengt sommige financiële instellingen ertoe particuliere of zakelijke klanten uit te sluiten, niet omdat zij een intrinsiek risico inhouden, maar gewoon omdat zij behoren tot een professionele of sociologische categorie waarmee de financiële instelling niet langer zaken wenst te doen. “De-risking” of “de-banking” is derhalve een algemene aanpak en geen aanpak op maat (geval per geval), wat nochtans wordt aanbevolen door Europese en internationale instellingen<sup>12</sup>.

Het weigeren om een relatie aan te gaan, het blokkeren van rekeningen en het beëindigen van de relatie zonder motivering zijn vaak geziene individuele “de-risking” maatregelen. Daarnaast ziet Ombudsfijn ook dat andere beslissingen van bankinstellingen ten aanzien van consumenten deel uitmaken van deze “de-risking” strategie (ook al lijken ze meer op een strategie van ontwijken van risico dan van beheren van risico).

Zo merkt Ombudsfijn op dat sommige banken hun “cash deposit”<sup>13</sup>-dienst eenvoudigweg afschaffen, bepaalde klanten de mogelijkheid ontzeggen om geld op te nemen in contanten aan de loketten of het recht ontzeggen om bepaalde contractuele verplichtingen in contanten na te komen, ook al is deze optie in het contract opgenomen (bv. de betaling van maandelijkse termijnen in contanten als onderdeel van de terugbetaling van een krediet).

Sommige banken hebben ook besloten de internationale dienstverlening te beperken, door SWIFT-transacties stop te zetten. Andere banken verbreken systematisch de bankrelaties met personen die in bepaalde landen buiten Europa wonen (bv. Thailand). Omdat deze klanten in het buitenland wonen, kunnen zij het saldo van hun tegoeden niet via SEPA-overschrijving overmaken (wat aanzienlijke kosten met zich meebrengt) en zijn zij dus gedwongen hun tegoeden te recupereren door een transfer in contanten, een rekening bij een andere bank te openen (wat uiteraard niet gemakkelijk is in deze tijden van pandemie) of gebruik te maken van de rekening van een vertrouwenspersoon bij een andere bank.

Ten slotte moeten we nog wijzen op de bedenkelijke handelingen van bepaalde instellingen voor geldtransfers die, zonder de consument te waarschuwen en zonder een echte analyse van alle elementen van het dossier, op een ogenschijnlijk zuiver potestatieve wijze, op basis van hun algemene voorwaarden en de bovengenoemde “de-risking”, ontvangen tegoeden blokkeren op een algemene rekening of weigeren de tegoeden aan de begunstigde te geven.

Ombudsfijn merkt in het kader van zijn opdracht, net als vele waarnemers, op dat deze “de-risking” financiële instellingen weliswaar in staat stelt te voldoen aan hun verplichtingen op vlak van beheersing van de risico’s gelinkt aan de bestrijding van het witwassen van geld, de financiering van terrorisme en het beperken van contanten, maar dat de wijze waarop dit gebeurt in bepaalde dossiers leidt tot buitensporige maatregelen, tot de financiële uitsluiting van bepaalde consumenten.

In dergelijke dossiers deinst Ombudsfijn er niet voor terug om de banken op hun verantwoordelijkheden te wijzen en te onderhandelen voor een evenwichtige oplossing waarin beide partijen zich kunnen vinden.

<sup>11</sup> Het EU-recht is gebaseerd op de Richtlijn (EU) 2015/849 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2015 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of de financiering van terrorisme, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2018/843, en op de 40 aanbevelingen van de FATF;

In België vormt de Antiwitwaswet van 18 september 2017 grotendeels het toepasselijke wettelijke kader. Het Reglement van de Nationale Bank van België (“NBB”) van 21 november 2017 betreffende de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, dat van toepassing is op de Belgische financiële instellingen die onder haar toezichtsbevoegdheid vallen, vult de Antiwitwaswet aan.

<sup>12</sup> <https://www.nbb.be/nl/financieel-toezicht/voorkoming-van-het-witwassen-van-geld-en-de-financiering-van-terrorisme-69>. Zie in het bijzonder de Circulaire NBB\_2022\_03 van 1 februari 2022 betreffende de prudentiële verwachtingen ten aanzien van “de-risking”.

<sup>13</sup> Contant geld storten.

## 6. FRAUDEDOSSIERS

### 6.1. Inleiding

Net als in 2019 en in 2020 ging het merendeel van de door Ombudsfijn behandelde klachten in 2021 over de betwisting van frauduleuze verrichtingen. Wij verwijzen naar onze jaarverslagen van 2019 en 2020 waarin enerzijds de door Ombudsfijn in betrokken dossiers gevolgde redenering inzake de regelgeving betreffende de aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties, zoals voorzien in boek VII van het Wetboek Economisch Recht, werd uiteengezet en anderzijds de meest voorkomende types van fraude werden toegelicht.

Ombudsfijn stelt vast dat de bemiddelingsresultaten in fraudedossiers in 2021, net als in 2020, minder positief zijn (maar 40 % van de gegronde dossiers komen tot positieve bemiddeling). Dit komt doordat de vraag of banken al dan niet wettelijk tot tussenkomst in de schade ten gevolge van niet-toegestane betalingstransacties gehouden zijn, afhankelijk is van de vraag of de fraude al dan niet op voorhand gedetecteerd kon worden door het slachtoffer en van de beoordeling van een grove nalatigheid in hoofde van het slachtoffer. Voor beide beoordelingen dient rekening te worden gehouden met alle feitelijke omstandigheden. We stellen vast dat de banken de feiten op dit moment vaak op een andere wijze beoordelen dan Ombudsfijn. De discussies in deze dossiers gaan veelal over de vraag of de klant al dan niet grof nalatig geweest is. Ombudsfijn stelt vast dat banken een zeer brede definitie van de grove nalatigheid hanteren.

Volledigheidshalve dienen wij wel op te merken dat niet alle dossiers omtrent phishing gegrond worden geacht. In bepaalde dossiers weerhouden wij eveneens de grove nalatigheid, in andere dossiers kunnen wij ons niet concreet uitspreken omdat er onvoldoende zicht is op de feitelijke omstandigheden van de fraude. Concreet voor 2021 sloten wij 355 dossiers (of 55%) af als ongegrond en 293 dossiers (of 45%) als gegrond.

### 6.2. Typologie

Ombudsfijn stelt vast dat de door de fraudeur gehanteerde fraudescenario's over het algemeen dezelfde gebleven zijn. Voor tips en waarschuwingen over de meest voorkomende fraudescenario's verwijzen wij naar [www.safeonweb.be](http://www.safeonweb.be). Voor de volledigheid vermelden wij dat Safeonweb sinds november 2021 ook een mobiele applicatie geïntroduceerd heeft. Hierover kan u meer lezen via volgende link: <https://www.safeonweb.be/nl/blog/de-safeonweb-app-waarom-heb-je-die-nodig>.

- Fraudeurs benaderen hun slachtoffers nog steeds via phishingmails of -sms'en, die zogezegd afkomstig zijn (i) van de bank, waarbij bijvoorbeeld aan het slachtoffer gevraagd wordt om een nieuwe kaartlezer aan te vragen, (ii) van de FOD Financiën met bijvoorbeeld de melding dat het slachtoffer nog een openstaande schuld heeft, (iii) van de Vlaamse overheid met bijvoorbeeld de melding dat het slachtoffer recht heeft op een coronapremie, (iv) van de telecomaandbieder van het slachtoffer met bijvoorbeeld de melding dat deze nog een betalingsachterstand heeft, etc.
- Ook fraude bij aan- en verkopen via 2dehands.be en andere soortgelijke websites (Facebook Marketplace, Vinted, etc.), waarbij de fraudeur zich voordoeft als geïnteresseerde koper of verkoper, komt nog steeds zeer vaak voor (zie grondige bespreking in jaarverslag 2020, pagina 23).
- Daarnaast stelt Ombudsfijn vast dat ook het aantal dossiers van whaling nog steeds toeneemt. Bij deze vorm van fraude sturen fraudeurs (veelal) via WhatsApp een bericht naar hun slachtoffer en doen zij zich hierbij voor als de dochter of zoon van het slachtoffer. Ze stellen dat hun gsm stukgegaan is waardoor zij een nieuw telefoonnummer hebben. Na een kort gesprek met

het slachtoffer vraagt de fraudeur vervolgens aan zijn slachtoffer om verschillende overschrijvingen voor hem uit te voeren.

- Een niet onbelangrijk aantal fraudedossiers betrof dossiers van kluisrekeningfraude/het telefonisch veiligstellen van tegoeden (zie grondige bespreking in jaarverslag 2020, pagina 24 e.v.).
- Ten slotte stellen wij meer en meer dossiers van beleggingsfraude/boiler room fraude vast, waarbij fraudeurs zeer interessante investeringen voorstellen aan hun slachtoffers, die dan verschillende overschrijvingen doen om te investeren, maar hun geld nooit terugzien.

Bij ieder scenario heeft de fraudeur steeds hetzelfde doel: via een frauduleuze website, telefonisch of op eender welke andere wijze codes, aangemaakt met de bankkaart van het slachtoffer en een kaartlezer, verkrijgen of onderscheppen. Hiermee kan de fraudeur vervolgens aanmelden in het internetbankieren van zijn slachtoffer of een mobiele app, gekoppeld aan de rekeningen van het slachtoffer, installeren op een eigen toestel (toestel van de fraudeur). Via deze kanalen kan de fraudeur vervolgens verrichtingen uitvoeren. Ook komt het voor dat fraudeurs met de onderschepte/verkregen codes rechtstreeks via de website van een handelaar betalingen uitvoeren. In sommige fraudedossiers worden de slachtoffers op zodanige wijze gemanipuleerd en misleid dat zij de betwiste verrichtingen zelf uitvoeren op instructie van de fraudeur.



### 6.3. Ontwikkelingen

Hoewel de fraudescenario's dezelfde gebleven zijn, neemt Ombudsfijn toch bepaalde evoluties waar. Ombudsfijn stelt onder andere vast dat de fraudeurs steeds professioneler te werk gaan. Zo bevatten frauduleuze mails en sms'en nog nauwelijks grammaticale of spellingsfouten. De gebruikte emailadressen zien er steeds echter uit (zie bijvoorbeeld: <https://myebox.be/nl/news/myebox-be-phishing-mails-in-omloop>). De door de fraudeurs gebruikte URL's en links worden steeds geloofwaardiger. Ook de valse websites zijn zodanig goed opgebouwd dat zij nog nauwelijks te onderscheiden zijn van de officiële, echte websites. Kortom wordt alles steeds geloofwaardiger en schuilt er gevaar achter elke hoek in de digitale omgeving. Om de zaak te compliceren en het opsporen

van fraude te bemoeilijken, moet ook worden opgemerkt dat steeds vaker gebruik wordt gemaakt van muilezels (zie *infra* 6.4.).

Ook stelt Ombudsfijn vast dat de fraudeurs kleine aanpassingen doorvoeren in hun modus operandi. Zo behandelde Ombudsfijn in 2021 een aantal dossiers waarin de fraudeur de betwiste verrichtingen uitvoerde, niet via de mobiele applicatie van de bank zelf, maar via Apple Pay, een 'Mobile Wallet'-applicatie waarbij betalingen kunnen worden uitgevoerd via Apple toestellen. Aangezien de discussies inzake de aansprakelijkheidsverdeling bij betwiste verrichtingen via Apple Pay zeer specifiek waren en doorheen 2021 een zekere evolutie gekend hebben, gaan wij hierop in dit jaarverslag verder in (zie *infra* 6.5.).

Net als in 2020 stelt Ombudsfijn vast dat de banken ook in 2021 rekening houden met de aanbevelingen van Ombudsfijn en ten gevolge hiervan hun betaalprocessen, de wijze van installatie van hun respectievelijke mobiele applicaties en fraudedetectie mechanismen en dergelijke meer aanpassen. Ook over deze positieve evoluties kan u hieronder meer lezen.

### 6.4. Het fenomeen "Money mules"

#### 6.4.1. Het mechanisme

Sommige criminelen maken misbruik van de goedgelovigheid van bepaalde personen aan wie zij beloven snel en gemakkelijk geld te verdienen. Zij gebruiken deze personen als financiële muilezels (geldezels) voor het witwassen van geld. Het doelwit van deze criminelen zijn vaak jongeren.

De geldezel zal, bewust of onbewust, toestaan dat zijn bankrekening of betaalinstrumenten worden gebruikt door fraudeurs die een tussenrekening nodig hebben om illegaal verkregen gelden op te storten. Deze gelden worden dan snel overgeschreven naar een andere rekening of

onmiddellijk opgenomen met de kaart van de geldezel. Op die manier kunnen de fraudeurs de illegale herkomst van de fondsen verhullen. Door als geldezel op te treden, helpt de rekeninghouder bij het witwassen van geld, wat uiteraard strafbaar is volgens artikel 505 van het Strafwetboek.

Ombudsfijn wijst op het initiatief van Febelfin om jongeren en hun entourage te waarschuwen voor het fenomeen van de geldezels. Febelfin heeft sensibiliseringsmateriaal gepubliceerd voor jongeren en hun omgeving om fraude door geldezels tegen te gaan. U kunt rechtstreeks toegang krijgen tot de verschillende brochures door de onderstaande links te volgen:

[https://www.febelfin.be/sites/default/files/2021-11/Brochure\\_geldezels\\_jongeren\\_NL.pdf](https://www.febelfin.be/sites/default/files/2021-11/Brochure_geldezels_jongeren_NL.pdf)

[https://www.febelfin.be/sites/default/files/2021-11/Brochure\\_geldezels\\_begeleiders\\_NL.pdf](https://www.febelfin.be/sites/default/files/2021-11/Brochure_geldezels_begeleiders_NL.pdf)

Van onze kant herhalen we voor jonge consumenten ons advies dat we in ons jaarverslag 2019 (p. 29) hebben gepubliceerd, namelijk: als je via sociale netwerken, aan de schoolpoort of op de plaats van je hobby wordt benaderd door een derde die je geld belooft in ruil voor je bankgegevens en bankkaart, stop dan onmiddellijk het gesprek en ga in geen geval op zo'n verzoek in. Als u meewerkt, kunt u zich schuldig maken aan strafbare feiten. Bovendien kunnen ouders van minderjarige kinderen ook aansprakelijk worden gesteld.

#### 6.4.2. De houding van de banken

Wanneer banken bewegingen op een rekening ontdekken die kunnen wijzen op frauduleuze praktijken (of informatie ontvangen van een derde financiële instelling die erop wijst dat een rekening is gebruikt om geld over te maken dat bij een fraude van een van haar klanten is verduisterd), blokkeren zij vaak de rekening van de geldezel. Als er voldoende geld op de rekening staat, kunnen de banken het geld ook



terugstorten aan het slachtoffer van de fraude, zelfs als het oorspronkelijke bedrag al is opgenomen of naar een andere rekening is overgeschreven. De geldezel wordt dus financieel gestraft voor zijn tussenkomst in het witwasproces.

De vraag rijst natuurlijk of de banken de bevoegdheid hebben om dit te doen. Dit hangt vooral af van de wijze waarop de algemene voorwaarden zijn opgesteld. Daarin staat meestal dat de bank zich het recht voorbehoudt rekeningen te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid, het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik of om te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen.

Dit is in overeenstemming met artikel VII.37, lid 2 WER, waarin wordt bepaald dat, indien het raamcontract daarin voorziet, de betalingsdienstaanbieder zich het recht kan voorbehouden het betaalinstrument te blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met de veiligheid van het betaalinstrument of het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument.

Ook andere voorwaarden geven de bank enige marge om bepaalde acties te ondernemen om de rekening van de geldezel te debiteren en het betwiste bedrag vervolgens over te maken op de rekening van het slachtoffer van de fraude.

Zo voorzien bepaalde banken dat de rekeninghouder de bank uitdrukkelijk toestaat om zijn rekening te debiteren voor bedragen die per vergissing of ten gevolge van een onregelmatige, valse of vervalste verrichting op zijn rekening zijn gecrediteerd. Zoals hierboven reeds is vermeld, is het feit dat het gecrediteerde bedrag intussen reeds weg is van de rekening van de geldezel, niet relevant.

## 6.5. Apple Pay

In een aantal van de aan Ombudsfijn voorgelede fraudedossiers werd door de fraudeur gebruik gemaakt van de applicatie Apple Pay. In deze dossiers slaagde de fraudeur erin om op zijn eigen (Apple-)toestel een debet- en/of kredietkaart van zijn slachtoffer aan zijn Apple Pay-applicatie te koppelen, waarna hij vervolgens via deze applicatie frauduleuze betalingen kon uitvoeren.

Ombudsfijn verheugt zich dat de discussies met de betrokken financiële instellingen in deze dossiers een zekere positieve evolutie gekend hebben. Deze discussies waren zeer specifiek en betroffen voornamelijk de vraag of Apple Pay al dan niet met sterke cliëntenauthenticatie op het toestel van de fraudeur werd geïnstalleerd.

### 6.5.1. Wat is Apple Pay ?

Apple Pay betreft een 'Mobile Wallet'-applicatie, aangeboden door Apple (dus niet door de bank zelf), waarbij betalingen kunnen worden uitgevoerd via Apple-toestellen (iPhone, iPad, Apple Watch of Mac), zonder dat de betaler hierbij zijn betaalkaart hoeft te gebruiken. De betaler dient hiervoor eerst de gewenste betaalkaart(en) te koppelen aan de digitale portefeuille, de Apple Pay-applicatie, op zijn toestel. Eenmaal dit gebeurd is, kunnen betalingen via deze applicatie worden uitgevoerd. Betalingen via Apple Pay zijn zowel mogelijk online na bevestiging via Touch ID (de op het toestel geregistreerde vingerafdruk) of Face ID (gezichtsherkenning), als contactloos in 'de winkel' door het toestel waarop de app geïnstalleerd staat op enkele centimeters van de betaalterminal te houden.

Via de website van Apple (<https://www.apple.com/benl/apple-pay/>) kan u meer informatie terugvinden over Apple Pay. Niet alle Belgische banken ondersteunen Apple Pay. Via volgende link kan u terugvinden welke Belgische banken deze applicatie wel reeds ondersteunen: <https://support.apple.com/nl-nl/HT206637>.

Apple Pay is duidelijk te onderscheiden van de klassieke mobiele apps die worden aangeboden door de banken. Via deze applicaties is het immers niet alleen mogelijk om betalingen uit te voeren. Ook krijgen gebruikers via hun mobile banking-app toegang tot hun rekeningoverzicht en andere bancaire producten en kunnen zij hiermee overschrijvingen uitvoeren. Aanmelden in deze applicaties is uitsluitend mogelijk door middel van de bij installatie van de applicatie gekozen code, via gezichtsherkenning of de geregistreerde vingerafdruk (dit verschilt van bank tot bank). Op deze manier zal de betaler ook overschrijvingen en betalingen kunnen uitvoeren. Wanneer de betaler echter via zijn mobiele banking-app een overschrijving wenst uit te voeren waarvan het bedrag bepaalde limieten overschrijft, zal hij alsnog verplicht zijn de transactie te ondertekenen met behulp van zijn bankkaart en kaartlezer (bij bepaalde banken is dit ook mogelijk via itsme).

### 6.5.2. Sterke cliëntenauthenticatie

Wij verwijzen naar pagina 20 van ons jaarverslag van 2019 (titel 2.8.3.3.1.) waarin meer uitleg verstrekt werd over de regels rond sterke cliëntenauthenticatie. Artikel VII.44, §2 van het WER voorziet dat, wanneer de betalingsdienstaanbieder van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, de betaler geen eventuele financiële verliezen ten gevolge van niet-toegestane betalingstransacties draagt, tenzij de betaler zelf frauduleus gehandeld heeft. Wanneer een betaler het slachtoffer wordt van niet-toegestane betalingstransacties zonder sterke cliëntenauthenticatie, zal hij dus steeds (tenzij hij zelf frauduleus gehandeld heeft) vrijgesteld zijn van aansprakelijkheid. Hij zal zelfs niet aansprakelijk kunnen worden gesteld wanneer hij bepaalde verplichtingen met grove nalatigheid heeft miskend.

Ombudsfijn stelt vast dat quasi alle online transacties sinds de inwerkingtreding op 14 september 2019 van de Gedelegeerde Verordening van de Commissie van 27 november 2017 wat betreft technische reguleringsnormen voor sterke cliëntauthenticatie en gemeenschappelijke

en veilige open communicatiestandaarden<sup>14</sup> via sterke cliëntenauthenticatie dienen te verlopen. Deze Verordening voorziet weliswaar een aantal vrijstellingen van sterke cliëntenauthenticatie<sup>15</sup>. Ook wanneer de betalingsdienstaanbieder op grond van de Gedelegeerde Verordening sterke cliëntenauthenticatie wordt vrijgesteld van de verplichting tot sterke cliëntenauthenticatie, zal de bank op basis van artikel VII.44, §2 WER de aansprakelijkheid dragen voor schade ten gevolge van niet-toegestane betalingstransacties zonder sterke cliëntenauthenticatie.

Het begrip “sterke cliëntenauthenticatie” wordt in artikel I.9, 33/16° WER als volgt gedefinieerd:

*“Sterke cliëntauthenticatie: authenticatie met gebruikmaking van twee of meer factoren die worden aangemerkt als “kennis” (iets wat alleen de gebruiker weet), “bezit” (iets wat alleen de gebruiker heeft) en “inherente eigenschap” (iets wat de gebruiker is)<sup>16</sup> en die onderling onafhankelijk zijn, in die zin dat compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd.”*

Van zodra dat twee van voornoemde factoren gecombineerd worden, is sprake van een sterke cliëntenauthenticatie. In een opinie van 21 juni 2019 heeft de European Banking Authority (EBA) meer uitleg gegeven bij de invulling van deze begrippen.<sup>17</sup>

### 6.5.3. Wijzen waarop Apple Pay geïnstalleerd kan worden: sterke cliëntenauthenticatie of niet?

We stellen vast dat er verschillende manieren bestaan om Apple Pay te installeren en een debetkaart of kredietkaart te koppelen. Deze installatieprocedure kan bovendien variëren van bank tot bank. In de aan Ombudsfin

voorgelegde dossiers maakte de fraudeur gebruik van een van de hieronder uiteengezette installatieprocedures.

#### 6.5.3.1. Installatie van Apple Pay vanuit de mobile banking-app

In bepaalde dossiers stelt Ombudsfin vast dat de Apple Pay applicatie werd geïnstalleerd vanuit een frauduleus geïnstalleerde mobile banking-app op het toestel van de fraudeur. In deze dossiers was de fraudeur er dus in eerste instantie in geslaagd een mobiele app, gekoppeld aan de rekeningen van zijn slachtoffer op een eigen toestel te installeren. Vanuit de mobile banking-app kunnen vervolgens eenvoudig kaarten toegevoegd worden aan Apple Pay.

De mobile banking-app, aangeboden door de bank, kan uitsluitend worden geïnstalleerd op basis van bepaalde bancaire gegevens van de klant en meerdere met de bankkaart van de klant, diens pincode en een kaartlezer gegenereerde codes. Sommige banken sturen bovendien bijvoorbeeld een mail met activatielink of een sms met een activatiecode zonder dewelke de app niet actief gebruikt kan worden (zie *infra* 6.5.3.2.). Opdat de fraudeur dus eerst de mobile banking-app kan installeren, dient hij eerst deze gegevens en dergelijke codes te onderscheppen (bijvoorbeeld via phishing) of te verkrijgen (bijvoorbeeld via vishing). Met behulp van deze mobile banking-app kan de fraudeur vervolgens kaarten toevoegen aan Apple Pay.

Ombudsfin stelt vast dat de installatie van de mobile banking-app, en bijgevolg ook van Apple Pay, in deze dossiers wel degelijk met sterke cliëntenauthenticatie gebeurt. Hier worden immers 2 van de in artikel I.9, 33/16° WER vermelde factoren gecombineerd, namelijk bezit van de bankkaart, elektronische chip en kaartgegevens en

kennis van de pincode. Hierover bestond dan ook geen discussie met de bank.

#### 6.5.3.2. Installatie van Apple Pay op basis van kaartgegevens en een per sms verstuurd activatiecode

Een tweede door fraudeurs gebruikte installatieprocedure voor Apple Pay betreft de koppeling van debet- en kredietkaarten op basis van kaartgegevens en een per sms (veelal naar het gsm-nummer van het slachtoffer, maar in sommige dossiers naar het gsm-nummer van de fraudeur nadat deze het nummer van zijn slachtoffer aangepast heeft via bijvoorbeeld internetbankieren) verstuurd activatiecode. In deze dossiers gebeurt de koppeling van de betaalkaart aan Apple Pay dus niet via een mobile banking-app, maar rechtstreeks via de wallet (Dit betreft een applicatie die automatisch op bepaalde Apple-toestellen geïnstalleerd staat. In deze app kunnen niet alleen betaalkaarten, maar ook bijvoorbeeld identiteitsbewijzen, vervoertickets, evenemententickets, etc. gekoppeld worden).

Dit betreft de installatieprocedure die in de aan Ombudsfin voorgelegde dossiers het meest door fraudeurs gebruikt wordt. De discussies met de banken betroffen voornamelijk deze installatieprocedure.

In deze dossiers is Ombudsfin van mening dat Apple Pay niet met sterke cliëntenauthenticatie werd geactiveerd. Op basis van de hierboven reeds vermelde opinie van 21 juni 2019 van de EBA is Ombudsfin immers van mening dat zowel de kaartgegevens van het slachtoffer van de fraude als de per sms verstuurd activatiecode bezitselementen vormen.

Bepaalde banken volgen het standpunt van Ombudsfin hierover en hebben bijgevolg een tussenkomst aangeboden.

<sup>14</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0389&from=NL>.

<sup>15</sup> Artikel 10 e.v. Gedelegeerde Verordening sterke cliëntenauthenticatie.

<sup>16</sup> Zoals bijvoorbeeld een vingerafdruk of een irisscan.

<sup>17</sup> Zie <https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2622242/4bf4e536-69a5-44a5-a685-de42e292ef78/EBA%20Opinion%20on%20SCA%20elements%20under%20PSD2%20.pdf>.

Andere banken hebben na bemiddeling in verscheidene dossiers besloten om een commerciële tussenkomst aan te bieden, uit begrip voor de argumenten van Ombudsfín, doch zonder hiermee uitdrukkelijk akkoord te gaan. Deze banken hebben nog geen definitief juridisch standpunt ingenomen over deze problematiek.

## 6.6. Beleggingsfraude of boiler room fraude

### 6.6.1. Werkwijze

Sommige mensen gaan online op zoek naar interessante beleggingen. Via aantrekkelijke advertenties komen ze soms in contact met ondernemingen die er zeer professioneel uitzien en mooie rendementen beloven.

Anderen lezen bijvoorbeeld op Facebook berichten dat een bekend politicus of televisiepersoonage veel geld zou verdienen met beleggingen in bijvoorbeeld bitcoins via een bepaald bedrijf. Geïnteresseerden kunnen dan hun contactgegevens invoeren en worden nadien telefonisch gecontacteerd door medewerkers van het bedrijf.

In beide dossiers werden er door de geïnteresseerden gelden overgemaakt naar rekeningnummers meegedeeld door de beweerde beleggingsonderneming of adviseur. Ombudsfín stelt vast dat de oplichters veelal vragen om gelden over te schrijven naar verschillende rekeningnummers geopend in het buitenland op naam van onbekende personen of ondernemingen. Op deze wijze proberen zij, vaak met succes, de beschermingsmaatregelen voorzien door de bank te omzeilen. Er gaat immers geen alarm af bij namen die niet op de waarschuwingslijst opgemaakt door de banken voorkomen (zie *infra* 6.6.2.).

Achteraf bleek het uiteraard niet mogelijk om gelden terug te krijgen. De ondernemingen bleken niet te bestaan en de gelden waren gewoon verdwenen.

De voorbije jaren waren er heel veel slachtoffers van dergelijke beleggingsfraude of 'investment scam' (scam betekent oplichting in het Engels). De slachtoffers verloren in vele dossiers heel grote bedragen.

Deze fraude wordt doorgaans ook 'boiler room fraude' genoemd, omdat de oplichters hun slachtoffers vaak onder druk zetten om steeds meer gelden over te maken.

Ombudsfín behandelt reeds enkele jaren klachten over beleggingsfraude, maar in 2021 steeg het aantal klachten aanzienlijk. In 2021 betroffen 65 dossiers deze problematiek.

De slachtoffers vragen dat hun bank in de schade tussenkomt omdat zij stellen dat de bank de fraude had kunnen of moeten herkennen en de verrichtingen niet had mogen uitvoeren. Zij wijzen op de zorgplicht die op de banken rust.

### 6.6.2. De rol van Ombudsfín

Bij de behandeling van een dergelijke klacht wordt er eerst nagegaan of het slachtoffer de verrichtingen zelf heeft uitgevoerd. In de meeste dossiers is dit wel het geval. Het slachtoffer wilde immers de beleggingen doen en een mooi rendement ontvangen. Hij weet dus welke bedragen zullen overgeschreven worden en naar welke rekeningen de gelden zullen gaan.

Het gaat dus om 'toegestane verrichtingen' (de definitie vindt u terug in artikel VII 32 WER). In dit geval voorziet de wet geen tussenkomst van de bank.

Ombudsfín zal dan bekijken of de zorgplicht van de banken al dan niet werd nageleefd.

Uitgangspunt is dat de banken verplicht zijn om de betaalorders van hun klanten correct uit te voeren. Hierbij dienen zij in principe enkel te kijken naar het rekeningnummer van de begunstigde. Dit is zo in de wet voorzien (namelijk in artikel VII 13, 1°, b WER). Het rekeningnummer is de 'unieke identifier'.

In principe moeten de banken dus geen onderzoek voeren naar de titularis van de begunstigde rekening. Zeker niet wanneer de begunstigde klant is bij een andere bank, en dan nog in het buitenland, zoals vaak het geval is bij beleggingsfraude. De bank moet zelfs niet nagaan of het opgegeven rekeningnummer wel degelijk op naam staat van de meegedeelde begunstigde. Dit is niet altijd goed begrepen door de klanten die zich terecht afvragen waarom beide gegevens (rekeningnummer en naam) dan verplicht moeten ingevuld worden.

Dit gezegd zijnde hebben de banken, in het kader van hun zorgplicht, wel gezorgd voor een beveiliging van het betaalverkeer door lijsten bij te houden van rekeningnummers en namen van personen of ondernemingen die bij fraude betrokken zijn. Ook zorgen zij voor een systematische monitoring van de verrichtingen en komt er een alarm wanneer een verrichting als abnormaal of frauduleus aanzien wordt.

De FSMA<sup>18</sup> publiceert op haar site waarschuwingslijsten met de namen van ondernemingen betrokken bij fraude of waartegen klachten van fraude ontvangen werden. De banken houden uiteraard hiermee rekening maar, zoals hierboven vermeld, vragen de oplichters veelal om gelden over te schrijven naar verschillende rekeningnummers in het buitenland op naam van onbekende personen of ondernemingen, die niet op de lijst opgemaakt door de banken voorkomen. Dit verklaart waarom geen alarmbel zal afgaan.

<sup>18</sup> In België is de FSMA de controleautoriteit van de beleggingsondernemingen. De FSMA heet voluit Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten.

Ombudsfijn raadt aan om, vooraleer gelden over te maken met het oog op beleggingen, eerst na te gaan of de onderneming waarmee men (veel enkel online of telefonisch) in contact is, wel te vertrouwen is. Het is dan aangeraden om de waarschuwingslijsten van de FSMA op haar website na te kijken. Daar worden de verschillende types van fraude nader toegelicht.

Soms misbruiken echter de oplichters de naam van een bestaande en correcte onderneming. In dat geval is het aangeraden om de echte onderneming te contacteren en ook na te gaan welk rekeningnummer deze onderneming gebruikt vooraleer een overschrijving te doen.



Ombudsfijn heeft ook vastgesteld dat de slachtoffers zich in vele dossiers voor het indienen van de klacht laten bijstaan door een organisatie die hulp aanbiedt aan slachtoffers van beleggingsfraude.

De FSMA waarschuwt op haar site voor malafide organisaties die de slachtoffers onder het mom van 'hulp' enkel nog meer geld willen aftroggelen.

### 6.6.3. Houding van de banken

Zich baserend op de analyse hierboven vermeld zullen de banken logischerwijze weigeren om in de geleden schade tussen te komen.

Zij moeten echter alles doen om de ontvreemde gelden proberen te recupereren. Wanneer de banken worden ingelicht door een klant dat hij slachtoffer werd van fraude, vragen zij dat hij onmiddellijk klacht neerlegt bij de politie. Zij contacteren dan de bank van de begunstigde teneinde de gelden te recupereren wanneer de verrichtingen zeer recent gebeurden. Daarentegen, wanneer de fraude pas na enkele maanden uitkomt, wat vaak het geval is, hebben recuperatiepogingen weinig zin, aangezien de oplichters de gelden zeer snel doorsluizen of opnemen.

## 6.7. Gerechtelijke procedures

### 6.7.1. Uitspraken in eerste aanleg in voordeel van het slachtoffer van fraude

Op 16 februari 2021 werd KBC door de rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen veroordeeld tot een tussenkomst in de schade van het slachtoffer van een geval van fraude via 2dehands.be. Op 23 maart 2021 werd KBC door de ondernemingsrechtbank te Leuven eveneens veroordeeld tot een tussenkomst in de schade van een slachtoffer van smishing (sms + phishing), waarbij het slachtoffer gereageerd had op een frauduleuze sms die zagezegd afkomstig was van de belastingadministratie. Betrokken uitspraken kwamen aan bod in de media (zie bijvoorbeeld:

<https://www.demorgen.be/nieuws/banken-moeten-slachtoffers-van-phishing-terugbetalen~b9fc4aa6/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>).

Ondertussen heeft KBC beroep aangetekend in beide zaken. Bijgevolg zijn beide beslissingen in eerste aanleg in geen geval definitief. De reactie van KBC op de berichtgeving in de media betreffende deze twee uitspraken kan u terugvinden via volgende link: [https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/newsroom/pressreleases/2021/20210614\\_duiding\\_phishing\\_NL.pdf](https://www.kbc.com/content/dam/kbccom/doc/newsroom/pressreleases/2021/20210614_duiding_phishing_NL.pdf).

Ombudsfijn stelt vast dat verschillende klagers zich op deze uitspraken baseerden om te besluiten dat banken in alle dossiers van phishing gehouden zijn tot een tussenkomst in de schade. Ombudsfijn benadrukt dat dit niet klopt. De wetgeving inzake de aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties voorziet als basisregel dat banken gehouden zijn het verlies te dragen, na aftrek van een franchise van 50 euro, tenzij de bank bewijs kan leveren dat de betaler met grove nalatigheid bepaalde verplichtingen niet zou zijn nagekomen. Het WER voorziet verder een aantal uitzonderingen op deze basisregel, waarvan één steeds relevant is in phishing dossiers: indien het slachtoffer de fraude op voorhand niet had kunnen detecteren, is de bank zelfs gehouden tot een tussenkomst in de volledige schade (ongeacht de vraag of het slachtoffer al dan niet grof nalatig geweest is). Het WER voorziet dus geen algemene regel op basis waarvan banken zouden moeten tussenkomen in alle dossiers van phishing of smishing.

Zowel de beoordeling van de voorafgaandelijke detecteerbaarheid van de fraude als van een eventuele grove nalatigheid in hoofde van het slachtoffer dienen te gebeuren op basis van alle feiten. Ombudsfijn stelt vast dat ieder fraudedossier om die reden afzonderlijk bekeken dient te worden. Hoewel verschillende fraudedossiers vaak gelijkaardig zullen zijn, stelt Ombudsfijn vast dat ieder fraudedossier toch zijn eigen kenmerken en feitenverloop heeft.

### 6.7.2. Groepsklacht Argenta

In november 2021 berichtten de media dat verschillende slachtoffers van fraude (vishing, voice + phishing) een groepsvordering gestart zijn tegen Argenta. U kan hierover meer lezen via volgende links: <https://www.hln.be/economie/gedupeerden-van-phishing-starten-groepsvordering-tegen-argenta-a261f792/> en <https://www.tijd.be/ondernemen/banken/phishingslachtoffers-bundelen-krachten-tegen-argenta/10348905.html>.

Ombudsfijn werd in 2021 meermaals geconfronteerd met de vraag of het al dan niet nuttig was voor betrokken slachtoffers om zich aan te sluiten bij deze groepsvordering. Ombudsfijn geeft in fraudedossiers echter geen advies om al dan niet een gerechtelijke procedure te starten. Daar feitelijke beoordelingen in fraudedossiers vaak doorslaggevend zijn, kan Ombudsfijn immers nooit garanderen dat een rechtbank het advies van Ombudsfijn zal volgen. Wél werden de betrokkenen er steeds op gewezen dat ieder fraudedossier steeds zijn eigen kenmerken heeft (de feiten zullen immers nooit volledig gelijklopend zijn), zoals hierboven uitgelegd.<sup>19</sup> Aan de klagers die toch zouden beslissen om zich aan te sluiten bij deze groepsvordering wordt aanbevolen erop toe te zien dat de eigen kenmerken van het dossier met zekerheid voldoende aandacht krijgen.

## 6.8. Algemene evoluties

### 6.8.1. Extra bevestigings- of activeringscodes per sms

Ombudsfijn verheugt zich dat banken in fraudedossiers rekening houden met de aanbevelingen van de ombudsman. Zo stelt Ombudsfijn vast dat steeds meer banken werken met extra bevestigingscodes of activatielinken die per mail of sms naar het gekende emailadres of gsm-nummer van de klant verstuurd worden. Op deze manier voeren banken een extra stap in bij bijvoorbeeld het installeren van mobiele apps en het uitvoeren van betalingstransacties. Deze procedure heeft verschillende voordelen. Zo zal een

fraudeur, indien die erin slaagt om, op basis van de via een phishingmail onderschepte gegevens, een mobiele app, gekoppeld aan de rekeningen van zijn slachtoffer, te installeren, deze app niet actief kunnen gebruiken zolang deze app niet geactiveerd wordt via de naar de klant verstuurd activatielink of -code. Bovendien wordt de klant, door middel van deze door de bank verstuurd sms'en en mails, tijdens het fraudeverloop gewezen op het feit dat hij door zijn handelingen een welbepaalde in de sms/mail genoemde actie aan het uitvoeren is. Tot slot vergewissen de banken zich door middel van deze sms'en en mails ervan dat het de klant zelf is die betrokken handelingen stelt.

Ombudsfijn stelt ook vast dat één bepaalde bank ervoor gekozen heeft te werken met een fraudedetectiesysteem waarbij eventueel verdachte verrichtingen (op basis van vooraf door de bank ingestelde parameters) worden tegengehouden en een sms met extra code ter bevestiging van de betrokken verrichting naar het gekende gsm-nummer van de klant wordt verstuurd.

Ombudsfijn moedigt deze aanpassingen in de fraude-detectiesystemen, betalingsprocessen en installatie-procedures aan. Jammer genoeg stelt Ombudsfijn echter vast dat fraudeurs ook op deze aanpassingen inspelen en hun modus operandi hieraan ook aanpassen. Fraudeurs zullen hun verhaal zodanig aanpassen en hun slachtoffers zodanig manipuleren opdat zij ook deze activatiecodes van hun slachtoffer zullen verkrijgen of zullen kunnen onderscheppen. Dit neemt echter niet weg dat werken met een extra activatiecode of -link een extra veiligheid en controle bij het installeren van een mobiele app behelst.

Ombudsfijn stelt tevens vast dat fraudeurs er na de installatie van de mobiele app of een aanmelding in het internetbankieren van welbepaalde banken in slagen om eerst het gsm-nummer van het slachtoffer aan te passen in een eigen gsm-nummer, waarna de betrokken activatie-

en bevestigingscodes worden verstuurd naar een gsm-nummer van de fraudeur. Dit kan de fraudeur dan veelal doen met behulp van één of meer met bankkaart en kaartlezer gegenereerde codes. Ombudsfijn is van mening dat betrokken banken hierdoor tekortkomen in het veiligheidsmechanisme van een extra per sms verstuurd activatie- of bevestigingscode. Het nut van een sms met extra code bestaat er volgens Ombudsfijn immers in dat de bank zich ervan kan vergewissen dat de klant zélf bezig is met het uitvoeren van een verrichting of de installatie van een mobiele app. De fraudeur zal zijn slachtoffer veelal in eerste fase reeds kunnen hebben misleiden en ertoe kunnen aanzetten op bijvoorbeeld een valse website met kaartlezer gegenereerde codes in te voeren. Het zal dan ook voor een fraudeur eenvoudiger zijn om zijn slachtoffer via deze website extra met kaartlezer gegenereerde codes te laten invoeren dan het slachtoffer ervan te overtuigen een code in te voeren, die het slachtoffer per sms ontvangt en waarbij de sms duidelijk stelt dat dit een activatiecode betreft die zeker met niemand gedeeld mag worden. Ombudsfijn beveelt de betrokken banken bijgevolg aan om bij wijziging van het gsm-nummer van de klant de nodige maatregelen te nemen om soortgelijke situaties te vermijden en minstens de legitimiteit van het aangepaste gsm-nummer bij de klant te controleren.

In dossiers waarin de fraudeur er toch in slaagt de mobiele app, gekoppeld aan de rekeningen van zijn slachtoffer, te installeren, doordat de fraudeur de verstuurd activatiecodes heeft onderschept of verkregen of het slachtoffer de activatielink heeft aangeklikt, zal niet altijd en automatisch sprake zijn van een grove nalatigheid van het slachtoffer of van een op voorhand detecteerbare fraude. Dit zal steeds moeten worden beoordeeld op basis van alle feiten. De context waarin de fraude is verlopen, de aannemelijkheid van het verhaal gebracht door de fraudeur en de manier waarop de fraude is verlopen zullen hierbij steeds van cruciaal belang zijn. Op basis van deze

<sup>19</sup> Zie *supra* 6.71.

beoordelingen moet dan vervolgens worden bepaald of de bank al dan niet gehouden is tot een tussenkomst in de schade.

Tot slot merkt Ombudsfijn op dat betrokken sms'en en mails niet altijd even duidelijk opgesteld zijn (zo worden bijvoorbeeld sms'en met een activatiecode verstuurd, zonder dat hierbij verduidelijkt wordt waarvoor deze code precies dient). Hiermee wordt eveneens rekening gehouden bij de beoordeling van een eventuele grove nalatigheid in hoofde van de klant en de detecteerbaarheid van de fraude. Ombudsfijn beveelt de banken aan om betrokken sms'en en mails steeds zo duidelijk mogelijk op te stellen.

### 6.8.2. Een systeem om zowel bankkaart, rekening als app te blokkeren

In het jaarverslag van 2020 (p.26) benadrukte Ombudsfijn reeds de noodzaak om in éénzelfde fraudedossier meerdere kennisgevingen te doen opdat alle betaalinstrumenten geblokkeerd zouden zijn. Wanneer de fraudeur er bijvoorbeeld in geslaagd is een mobiele app, gelinkt aan de rekeningen van zijn slachtoffer, te installeren, zal het bij sommige banken onvoldoende zijn dat de betaalkaart via Card Stop geblokkeerd wordt. Bij deze banken zal de fraudeur dan geen gebruik meer kunnen maken van de kaartgegevens, maar wel nog frauduleuze verrichtingen kunnen uitvoeren via de nieuw geïnstalleerde app. Een bijkomende kennisgeving aan de bank zal dan ook noodzakelijk zijn. Dit is niet altijd even handig voor het slachtoffer, daar hij niet altijd een volledige kennis van de procedure en van de door de fraudeur geïnstalleerde betaalinstrumenten heeft. In het jaarverslag van 2020 stelde Ombudsfijn reeds vast dat verschillende banken bij blokkering van de betaalkaart via Card Stop ook automatisch de frauduleus geïnstalleerde app blokkeren. Dit moet uiteraard aangemoedigd worden.

Eind 2021 heeft staatssecretaris voor Consumentenbescherming Eva De Bleeker aangekondigd dat de banken

tegen de zomer van 2022 een simpel systeem moeten voorzien waardoor de betaler met één muisklik of één telefoontje zowel zijn bankkaart, bankrekening als bank app moet kunnen laten blokkeren.

Er wordt een plan in 2 stappen voorzien:

- 1) In de eerste plaats is met de banken afgesproken dat Card Stop voor eind 2021 steeds duidelijk moet maken dat enkel uw kaart blokkeren niet voldoende is, maar dat men ook nog zijn rekening en app moet laten blokkeren via de bank. Tegen dan moeten de banken er ook voor zorgen dat ze 24/24 bereikbaar zijn, of een systeem aanbieden zodat klanten hun rekening en app meteen kunnen blokkeren.
- 2) In een tweede fase, voor de zomer van 2022, zullen banken een simpel systeem moeten voorzien waardoor de betaler met één muisklik of één telefoontje zowel zijn bankkaart, bankrekening als bank app kan laten blokkeren.

U kan hierover meer lezen in een artikel van VRT NWS via volgende link: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/11/15/tegen-de-zomer-een-systeem-om-zowel-bankkaart-rekening-als-app/>.

Voor de volledigheid wijzen wij erop dat het telefoonnummer van Card Stop veranderd is. Vanaf nu kan u Card Stop bereiken op het telefoonnummer 078/170 170. Hieraan zijn voortaan geen belkosten meer verbonden. Om de overgang naar het nieuwe nummer vlot te laten verlopen, zal ook het oude telefoonnummer (070/344 344) nog enkele jaren actief blijven. Bij gebruik van dit telefoonnummer zal u wel nog belkosten betalen. U kan hierover meer lezen via volgende link: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2022/01/07/vanaf-nu-bel-je-card-stop-op-het-nieuwe-nummer-078-170-170-en-be/>.

### 6.8.3. Blokkering kaart: geen fysiek gebruik van de kaart meer mogelijk

In een aantal dossiers heeft Ombudsfijn vastgesteld dat de blokkering van de bankkaart via Card Stop niet alle gebruik van de fysieke kaart kon voorkomen. In betrokken dossiers kon de via Card Stop geblokkeerde kaart na blokkering toch nog gebruikt worden om met behulp van de kaartlezer codes te genereren en zo aan te melden via internetbankieren en overschrijvingen uit te voeren. De blokkering van de kaart voor aanmeldingen in internetbankieren en uitvoering van overschrijvingen werd in betrokken dossiers niet onmiddellijk, maar wel per batch verwerkt.

Een via Card Stop geblokkeerde kaart mag in feite niet meer fysiek gebruikt kunnen worden, ook niet om met behulp van de kaartlezer codes te genereren en hiermee vervolgens online overschrijvingen te initiëren. Bij een correcte blokkering van de betaalkaart en een onmiddellijke verwerking hiervan zou in deze dossiers alle schade ontstaan na de blokkering van de betaalkaart kunnen zijn voorkomen.

Ombudsfijn stelt vast dat banken in deze dossiers steeds tussengekomen zijn in alle schade ontstaan na de blokkering van de kaart.

### 6.8.4. IBAN-naam controle naar Nederlands model?

Ombudsfijn stelt vast dat bepaalde banken in Nederland werken met een IBAN-naam check. Dit houdt in dat wanneer een betaler in zijn internet- of mobiel bankieren bij een overschrijving het IBAN-rekeningnummer en de begunstigde heeft ingevoerd, automatisch de naam van de begunstigde gecontroleerd wordt vooraleer de overschrijving wordt uitgevoerd. Wanneer een afwijking wordt vastgesteld, bijvoorbeeld doordat de ingevoerde naam een beetje afwijkt van de naam die bij het rekeningnummer gekend is, krijgt de betaler een waarschuwing hierover. De betaler kan hierna dan zelf beslissen of hij de overschrijving al dan niet nog wenst uit te voeren. U kan hierover meer lezen via volgende website:

<https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/wat-moet-je-weten-over-de-iban-naam-check>.

Ook in België wordt gewerkt aan een voorstel om deze IBAN-naamcontrole in te voeren. U kan hierover meer lezen via volgende link: <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/10/28/n-va-wil-met-iban-naamcheck-einde-maken-aan-factuurfraude/>.

De IBAN-naamcontrole heeft tot doel om fraudedossiers mee te helpen voorkomen. Ombudsfijn merkt hierbij op dat deze IBAN-naamcontrole uiteraard alleen nuttig kan zijn voor die fraudedossiers waarbij het slachtoffer van de fraude zelf de overschrijving uitvoert. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan dossiers van factuurfraude, waarbij fraudeurs een factuur onderscheppen en hierop het rekeningnummer veranderen. Ook kan gedacht worden aan kluisrekeningfraude, waarbij de fraudeur zich telefonisch voordoeft als een medewerker van de bank en zijn slachtoffer adviseert om zijn gelden over te schrijven naar een zogezegd nieuw geopende rekening op naam van de klant of een interne veilige kluisrekening van de bank. In deze dossiers van factuurfraude en kluisrekeningfraude zou een IBAN-naamcontrole nuttig kunnen zijn. In klassieke dossiers van phishing, waarbij een fraudeur via een valse website bancaire gegevens en met bankkaart en kaartlezer gegenereerde codes onderscheept om hiermee vervolgens zelf overschrijvingen en betalingen uit te voeren, zal de IBAN-naamcontrole uiteraard geen nut hebben.

#### 6.8.5. Fraudecampagnes

Ombudsfijn stelt vast dat in de media nog nooit zo veel aandacht gegeven werd aan online fraude. Hierbij kan worden gedacht aan een reportage van Pano, de special over phishing bij “De inspecteur” op Radio 2 en tal van sensibiliseringscampagnes (FSMA, Safeonweb, Febelfin, etc.). Ombudsfijn moedigt dergelijke initiatieven uiteraard aan. Ombudsfijn betreurt echter dat dergelijke initiatieven door banken tegen de consumenten regelmatig gebruikt worden om te oordelen tot een grove nalatigheid in hoofde

van het slachtoffer van de fraude. Dit kan volgens Ombudsfijn uiteraard niet de bedoeling zijn van deze fraudecampagnes.

#### 6.8.6. Melding van de fraude aan de bank: permanentie

Heel vaak staat de consument machteloos wanneer hij het slachtoffer is van fraude en probeert hij tevergeefs 's avonds of in het weekend contact op te nemen met zijn bank om de fraude of een lopende overschrijving die hij wil blokkeren, te melden.

Dit komt doordat de betrokken fraudeafdelingen (van de bank van het slachtoffer en/of de bank van de begunstigde) helaas niet 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar zijn, wat uiteraard betekent dat kostbare tijd verloren gaat in het recuperatieproces. In zijn jaarverslag 2019 beveelt Ombudsfijn de banken aan een systeem op te zetten om onmiddellijk kennis te nemen van deze fraudemeldingen.

Het verheugt Ombudsfijn vast te stellen dat sommige banken nu permanentiediensten voorzien en dat dit een positief effect heeft op de mogelijke recuperatie van frauduleuze overschrijvingen wanneer de klant en de bank snel handelen. Dit verhoogt aanzienlijk de kans op recuperatie van de fondsen.

Indien de verrichting geen instant overschrijving is of indien het een interne overschrijving naar een rekening binnen dezelfde bank betreft, kan dankzij een snelle reactie in een aantal dossiers de betwiste verrichting worden geblokkeerd of kunnen (een deel van) de fondsen worden gerecupereerd voordat de fraudeur ze opneemt.

Ombudsfijn wil de consument er wel op wijzen dat het feit dat zijn bank een permanentiedienst voorziet voor melding van fraude, helaas niet betekent dat de fondsen sowieso zullen worden gerecupereerd. Het slagen van de recuperatie hangt immers ook af van de begunstigde bank, die in sommige dossiers in het buitenland is gevestigd. Het ontbreken van sectorale en Europese regelgeving faciliteert

een snelle communicatie tussen banken en de kansen op recuperatie niet.

Ten slotte beveelt Ombudsfijn aan dat banken procedures voor kennisgeving, blokkering en recuperatie voorzien die zijn afgestemd op de snelheid waarmee transacties momenteel worden uitgevoerd.

#### 6.8.7. Aanbevelingen

##### 6.8.7.1. Algemene antifraudeaanbevelingen aan de consumenten:

- Consulteer regelmatig [safeonweb.be](https://www.safeonweb.be). Daar vindt u heel veel nuttige tips en waarschuwingen over alle gekende fraudepraktijken op het internet.
- Controleer steeds het volledige mailadres of de volledige URL van een website. De kleinste schrijffouten of het gebruik van atypische domeinnamen of mailadressen wijzen op fraude. Bij de minste twijfel, stop uw handelingen of de communicatie en doe de nodige verificaties via extra opzoeken.
- Wanneer iets te mooi lijkt om waar te zijn, dan is het waarschijnlijk ook het geval en is het dus fraude. Laat u niet verleiden en stop de communicatie of handelingen.
- Aan de hand van codes (aangemaakt door uw kaartlezer) kan een fraudeur van op afstand betalingen doen, overschrijvingen doen via uw homebanking of zelfs uw banking app installeren op zijn persoonlijke smartphone. Communiqueer dus nooit codes, aangemaakt door uw kaartlezer, aan een derde.
- Gebruik nooit uw kaartlezer wanneer u een betaling moet ontvangen. Daarvoor is een kaartlezer nooit nodig.
- De toetsen en tekst op uw kaartlezer vertellen u al heel veel over de handelingen die u aan het doen bent. Op de knoppen staat niet voor niets “Buy”, “Sign”, “Identify”,



“M1 = Identify = Appli 1”, “M2 = Sign = Appli 2”. Wees u bewust van wat u doet en lees ook de tekst die eventueel verschijnt op uw kaartlezer.

#### 6.8.7.2. Antifraudeaanbevelingen aan de sector

- Ombudsfijn beveelt banken aan om ervoor te zorgen dat een blokkering van een betaalkaart via Card Stop verder fysiek gebruik van betrokken kaart compleet onmogelijk maakt. Het is immers niet logisch dat het bijvoorbeeld wel nog mogelijk is om met een geblokkeerde kaart online aan te melden en overschrijvingen uit te voeren.
- Ombudsfijn raadt banken aan om hun sms na aanmaak van de mobile app duidelijker op te stellen en de klanten mee te delen welke acties zij allemaal kunnen ondernemen om de mobile app te blokkeren, in het geval dat de klant deze niet zelf heeft geïnstalleerd.
- Banken lichten de klanten in bij de aanmaak van een mobile app door onmiddellijk een sms naar de klant te sturen. Er wordt echter geen activatie van de mobile app aan de betrokken klant gevraagd. Ombudsfijn heeft vroeger reeds aan de banken aangeraden om een extra activatie van een pas geïnstalleerde app aan de klant te vragen. Dit zou in vele dossiers de fraude kunnen voorkomen.
- Teneinde de veiligheid van het betaalverkeer te versterken dienen de banken hun monitoringsysteem aan te passen en ervoor te zorgen dat er een alarm afgaat wanneer er vlak na elkaar een nieuwe app wordt geïnstalleerd en het gsm-nummer van de klant wordt gewijzigd. De 2<sup>de</sup> sms van de bank met de activatie-code komt hierdoor misschien niet bij de klant zelf terecht. In deze situatie moet voorzien worden dat er met de klant rechtstreeks contact wordt opgenomen vooraleer er verrichtingen doorgang kunnen vinden.

- Ombudsfijn is verheugd dat de bank thans aan de klant vraagt om de installatie van de app zelf te activeren. Wel is het te betreuren dat de 2<sup>de</sup> sms met de activatie-code niet duidelijk vermeldt dat het om de activatiecode voor de pas geïnstalleerde app gaat. ‘Sms 2’ [Bank]-info. Uw code is xxxx. Deze code is 10 minuten geldig. Deel ze niet met anderen! Gratis sms.’ De sms is te beknopt opgesteld en geeft niet de nodige informatie aan de klant.

## 7. KWETSBARE GROEPEN

Ombudsfijn heeft in de loop van 2021 veel signalen ontvangen van bepaalde sociale organisaties dat personen in een financieel en maatschappelijk kwetsbare positie steeds vaker op problemen botsen in hun zoektocht naar een dienstverlening bij de banken, die aangepast is aan hun behoeften.

Personen kunnen zich in een kwetsbare positie bevinden omwille van hun moeilijke financiële situatie, omdat ze de taal niet machtig zijn, omdat ze een zeer beperkt sociaal netwerk hebben, omdat ze digitaal niet over de nodige apparaten en skills beschikken om de digitale evoluties te volgen en/of omwille van hun specifieke statuut (bv. van asielzoeker).

Vanuit die sociale organisaties zijn er een aantal pijnpunten aangekaart en werden volgende actiepunten geformuleerd: uitwerken van een aangepast, betaalbaar en begrijpelijk dienstenaanbod voor deze personen, meer fysieke bereikbaarheid en dienstverlening van de banken en goede infodoorstroming naar de doelgroep en alle betrokken sociale organisaties die deze doelgroep ondersteunen.

Ombudsfijn heeft nota genomen van de aangebrachte signalen. Ombudsfijn is er zich van bewust dat deze problematiek leeft, maar kan deze vanuit zijn eigen werking niet als dusdanig bevestigen.

Wij moeten immers vaststellen dat, ook in 2021, weinig klachten werden ingediend door mensen toebehorend aan deze groepen. Dit is mogelijk te wijten aan een onvoldoende kennis van het bestaan en van de rol van onze dienst. Dit is uiteraard jammer. Bij deze wensen wij de OCMW's en andere ondersteunende instellingen eraan te herinneren

dat zij bij Ombudsfina een klacht kunnen indienen in naam en voor rekening van de mensen die zij helpen, weliswaar nadat zij de klacht eerst hebben voorgelegd aan de bevoegde klachtendienst van de betrokken bank.

Een voorbeeld van een dossier behandeld door Ombudsfina in 2021 is een dossier waarbij rekeningen werden geopend voor enkele niet-begeleide minderjarige vluchtelingen door een voogd. In het dossier kwam duidelijk naar voor dat de opvolging en communicatie langs de zijde van de bank niet optimaal en met vertraging was verlopen waardoor bepaalde formaliteiten niet langer in orde waren en de rekeningen de facto niet konden worden gebruikt. Ombudsfina heeft de betrokken bank aanbevolen haar interne procedures aan te passen.

Tot slot lijkt het nuttig nogmaals te verwijzen naar de nieuw ingevoerde "universele bankdienst"<sup>20</sup>, alsook de bestaande basisbankdienst (geregeld door Boek VII van het Wetboek van economisch recht) die in principe deels een antwoord kunnen bieden op de hierboven aangehaalde problematiek bij kwetsbare groepen.

## 8. KREDIETEN

Zoals voorgaande jaren heeft Ombudsfina in 2021 ook een aantal klachten in verband met kredieten aan consumenten behandeld: zowel met betrekking tot hypothecaire kredieten als met consumentenkredieten. In 2021 was er ook geen specifiek probleem dat naar voor kwam en de dalende trend in het aantal klachten in verband met dit thema zet zich verder (zie statistieken *supra* 2.6. en 2.7.).

In een aantal dossiers werden er aanbevelingen aan de sector geformuleerd:

### 8.1. Aanbevelingen aan de sector

- Wij raden de kredietgevers aan de clausules op het document "kredietaanvraag" duidelijker te formuleren zodat de klanten juiste verwachtingen hebben na het ondertekenen ervan.
- Wij raden de kredietgevers aan kredietcontracten te melden aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (positieve luik) op het moment dat het contract daadwerkelijk tot stand is gekomen (getekend door beide partijen), en niet reeds bij het overmaken van het kredietaanbod.
- Wij raden de kredietgevers aan duidelijkere afrekeningen op te stellen, met details van alle componenten.

## 9. VARIA

Zoals blijkt uit de statistieken, behandelde Ombudsfina ook heel wat nalatenschapsdossiers in 2021. Ook privacy kwam sporadisch aan bod in de dossiers.

Deze dossiers hebben aanleiding gegeven tot volgende aanbevelingen:

### 9.1. Aanbevelingen aan de sector

- Wij herinneren de financiële instellingen eraan dat, wanneer een overlijden wordt gemeld, deze informatie moet worden doorgegeven aan alle onderdelen (verschillende merknamen) van éénzelfde juridische entiteit. Er moet een uitwisseling zijn van die informatie zodat erfgenamen een globaal en volledig overzicht van de tegoeden ontvangen via die ene financiële instelling.
- We raden financiële instellingen aan duidelijk aan te geven welke bestanden zij eventueel raadplegen om aan hun antiwitwasverplichtingen (identificatie) te voldoen.

<sup>20</sup> Zie 4. Algemene beschouwingen.

## 10. BASISBANKDIENST VOOR ONDERNEMINGEN

### 10.1. Inleiding

Ondernemingen hebben voor een goed functioneren een bankrekening nodig. Zij moeten betalingen kunnen ontvangen en er zelf kunnen uitvoeren, zij moeten een boekhouding voeren en hebben verplichtingen tegenover verschillende overheden zoals onder meer de fiscus, de sociale zekerheid, ... Het hebben van een rekening is trouwens ook een voorwaarde om in de KBO (Kruispuntbank Ondernemingen) te worden opgenomen.

Sommige ondernemingen ondervinden echter thans zware problemen om een rekening te kunnen openen bij een bank. Soms is dit probleem zelfs sectoraal, zoals bijvoorbeeld de diamantsector, de ambassades en de sectoren waar veel cash geld circuleert (vb. casino's).

Onze dienst ontving in 2021 een 70-tal schriftelijke aanvragen van ondernemingen die problemen ondervonden omdat ze niet over een bankrekening konden beschikken en dit is uiteraard alleen maar het topje van de ijsberg.

In navolging van wat er sinds 2003 reeds voor de consumenten bestaat<sup>21</sup>, heeft de wetgever in 2020 een wet gestemd om de ondernemingen te helpen die geconfronteerd worden met bancaire uitsluiting.

### 10.2. Wet van 8.11.2020 voorziet in een recht op een basisbankdienst voor ondernemingen

De wet van 8.11.2020 voorziet, onder bepaalde voorwaarden, een recht op een 'basisbankdienst voor ondernemingen'. Deze wet voert in het Boek VII van het Wetboek Economisch Recht (WER) de artikelen VII 59/4 tot en met VII 59/8 in.

Voormelde wet is op 1.05.2021 in werking getreden. Op dat moment waren de voorbereidingen van de basisbankdienstkamer voorzien bij de FOD Economie echter nog niet afgerond zodat het uitvoeringsbesluit niet kon genomen worden. En dit is nog steeds niet het geval op datum van de redactie van dit jaarverslag<sup>22</sup>. Inmiddels blijkt dat de wet zelf moet herschreven worden, onder andere om rekening te houden met de GDPR-problematiek.

Ondertussen werd de Belgische Staat in een vonnis veroordeeld voor de vertraging in de toepassing van de wet<sup>23</sup>. Blijkbaar zou het nog tot de zomer 2022 kunnen duren vooraleer de wet effectief kan toegepast worden en de ondernemingen een basisbankdienst kunnen bekomen, wat uiteraard te betreuren valt.

### 10.3. Belangrijkste punten van de procedure voorzien door de wet met het oog op het bekomen van een basisbankdienst

Om een basisbankdienst te kunnen bekomen moet een onderneming eerst van 3 verschillende banken een weigering om een bankrekening met minimale diensten te openen, ontvangen hebben. Dan kan zij een aanvraag voor een basisbankdienst indienen bij de 'basisbankdienstkamer' die belast is om de dienstaanbieder aan te duiden<sup>24</sup>. Zoals vermeld hierboven moet deze Kamer nog opgericht worden door de FOD Economie.

De wet voorziet dat de Kamer de Cel voor Financiële informatieverwerking (CFI) contacteert. De bedoeling hiervan is na te gaan of de onderneming niet het voorwerp heeft uitgemaakt van een verklaring van vermoedens in het kader van de antiwitwaswetgeving. Mits akkoord van de CFI (of indien er binnen de 2 maanden geen bericht van de CFI ontvangen werd), kan de Kamer na onderzoek van de overige voorwaarden, in positief geval beslissen een systemische bank<sup>25</sup> te verplichten om een basisbankdienst voor ondernemingen te openen.

De wet voorziet naast de basisbankdienst die aan een bank wordt opgelegd, ook de mogelijkheid dat de banken deze dienst spontaan kunnen aanbieden. In dat geval moet de bank die hiertoe bereid is, deze 'dienst' duidelijk vermelden op haar site, met de voorwaarden, karakteristieken en kosten die er aan verbonden zijn. Op dit moment heeft Ombudsfine echter geen weet van een bank die deze dienst spontaan aanbiedt.

<sup>21</sup> Wet van 24.03.2003 tot instelling van een basis-bankdienst

<sup>22</sup> Op 10 maart 2022.

<sup>23</sup> Vonnis van 6.12.2021 van de Nederlandstalige Rechtbank van Eerste Aanleg Brussel (ref 19-3281-A). Hoger beroep tegen dit vonnis werd aangetekend door de Belgische Staat

<sup>24</sup> Bij de 'basisbankdienst voor consumenten' is het wettelijk voorzien dat Ombudsfine een bank kan aanduiden die de basisbankdienst moet openen. Haar beslissing is bindend op dit vlak. Dit is dus niet het geval voor de basisbankdienst voor ondernemingen.

<sup>25</sup> In België zijn er op dit moment 8 systemische banken, namelijk BNP Paribas Fortis, KBC Group, Belfius Bank, ING België, Argenta, Axa Bank Belgium, Euroclear en The Bank of New York Mellon. Het lijkt ons echter twijfelachtig dat de twee laatste, rekening houdend met hun activiteiten, ooit aangeduid zullen worden.

#### 10.4. Rol van Ombudsfin in geval van weigering of opzeg van een basisbankdienst

De wet van 8 november 2020 bepaalt dat Ombudsfin bevoegd is om tussen te komen in geval van weigering of opzeg van een basisbankdienst (ongeacht die dienst spontaan of op verzoek van de Kamer door een bank aangeboden wordt).

De wet voorziet immers dat zelfs als een bank door de Kamer aangeduid wordt zij nog beperkte middelen kan invoeren om de opening van een basisbankdienst te weigeren of om een basisbankdienst op te zeggen. Ombudsfin zal dan de ingeroepen middelen grondig onderzoeken en, als dit middel niet gegrond is, de beslissing van de instelling vernietigen. De beslissing van Ombudsfin is bindend voor de instelling.

Aangezien er op dit moment nog geen banken verplicht werden een basisbankdienst aan te bieden en er ook geen banken zijn die deze dienst spontaan aanbieden, kon er op dit vlak echter nog geen beroep gedaan worden op Ombudsfin.

In 2021 heeft onze dienst zich dan ook beperkt tot het geven van uitleg aan de betrokken ondernemingen van de juridische situatie in verband met de basisbankdienst.

In sommige dossiers hebben wij wel, tijdens de bemiddelingsprocedure, gevraagd aan de bank die de bankrelatie met de onderneming had opgezegd, om die relatie tijdelijk verder te zetten, teneinde de onderneming voldoende tijd te geven om een andere bank te vinden, gezien het feit dat de onderneming nog geen basisbankdienst kon bekomen. Meerdere banken hebben zich akkoord verklaard met ons verzoek en hebben in het belang van de onderneming dergelijke tijdelijke verlenging toegestaan.

## 11. FIN-NET : GRENS- OVERSCHIJDENDE KLACHTEN

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://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_nl](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_nl).

### 11.1. Procedure

Indien bij Ombudsfin een dossier aanhangig wordt gemaakt dat bestemd is voor de ombudsdienst van een andere EU-lidstaat die bij FIN-NET aangesloten is, stuurt de dienst dat dossier naar de bevoegde instantie, op voorwaarde dat het voldoende gedocumenteerd is. Is het dossier onvolledig, dan zal Ombudsfin de contactgegevens van de bevoegde instelling meedelen.

Ieder land heeft zijn bijzonderheden en zijn eigen structuren voor alternatieve geschillenregeling. In bepaalde landen bestaan er verschillende instanties voor alternatieve geschillenregeling waarvan de bevoegdheid afhankelijk is van het type geschil of van het statuut van de betrokken financiële instelling. Het is ook mogelijk dat bepaalde

bemiddelaars geen deel uitmaken van het FIN-NET-netwerk. Desgevallend probeert Ombudsfin de verzoeker sowieso door te verwijzen naar de bevoegde dienst.

### 11.2. Praktische voorbeelden

In 2021 ontving Ombudsfin 4 dossiers waarin de FIN-NET-procedure werd gebruikt. 3 dossiers hadden betrekking op Spaanse instellingen, één dossier op een Maltese instelling.

De aangehaalde problemen waren: de onmogelijkheid om een rekening van op afstand te sluiten (2 dossiers), de onmogelijkheid om de rekening te raadplegen (geen toegang tot internetbankieren) en de blokkering van een rekening.



## 12. SAMENWERKING

### 12.1. BELGIE

#### 12.1.21. Consumentenombudsdienst

De Ombudsdienst voor financiële diensten (Ombudsfín) 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.

Ombudsfín is een gekwalificeerde entiteit in de zin van de wet en blijft bevoegd op het domein van bank- beleggings-, krediet- en betalingsdiensten.

#### 12.1.2. POOL

Ombudsfín maakt deel uit van "Permanent Overleg Ombudslui", POOL. Dit groepeert 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 wordt voorgelegd aan de bevoegde ombudsman.

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

### 12.1.3. BELMED

Ombudsfín is aangesloten bij Belmed.

Belmed is een digitaal portaal, opgericht door de FOD Economie, dat volledige informatie biedt over bestaande bemiddelingsinstanties en de wijze waarop een geschil minnelijk geregeld kan worden. Er kan online een bemiddelingsaanvraag ingediend worden via onderstaande website: <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/belmed-uw-partner-alternatieve>

### 12.2. EUROPA

#### 12.2.1. FIN-NET

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

Voor bijkomende toelichting, wordt verwezen naar hoofdstuk 11 "FIN-NET: grensoverschrijdende klachten".

#### 12.2.2. ODR

Het ODR-platform is een platform dat in 2016 in het leven werd geroepen door de Europese Commissie en bestemd is voor consumenten en professionelen die online verrichtingen doen binnen de EU.

De bedoeling is om particulieren gratis te helpen om een klacht op te lossen over goederen of diensten die zij online kochten binnen de EU, zonder het gerecht te moeten inschakelen. In sommige landen is het ook mogelijk om als professioneel een klacht in te dienen tegen een consument. ([https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main\\_complaints.odrList](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main_complaints.odrList))

### 12.3. INTERNATIONAAL

Ombudsfín is lid van INFO, het International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, dat, op wereldniveau, alle diensten voor alternatieve geschillenregeling op het financiële domein groepeert. Voor meer informatie: [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org).



## 13. FINANCIËLE MIDDELEN

De jaarrekening van het boekjaar 2021 van Ombudsfín vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2021 nog niet goedgekeurd door de algemene vergadering. Zodra de jaarrekening zal zijn goedgekeurd, worden de hoofdlijnen ervan gepubliceerd op de website van Ombudsfín onder de vorm van een addendum bij het jaarverslag ([www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be) – Publicaties – Jaarverslagen).

Wel is het mogelijk een beeld te geven van de begroting die werd opgesteld voor 2021:

	Begroting 2021
<b>Ontvangsten</b>	
Vaste bijdragen leden Ombudsfín vzw	601.775,00
Variabele bijdragen leden Ombudsfín vzw	601.775,00
<b>Totaal ontvangsten</b>	<b>1.203.550,00</b>
<b>Uitgaven</b>	
Personeelskosten + honoraria	1.149.000,00
Werkingskosten	129.550,00
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>1.203.550,00</b>
<i>Uitzonderlijke uitgaven, opgenomen uit de reserve</i>	<i>75.0000</i>

Bij het opstellen en goedkeuren van de begroting wordt steeds voor ogen gehouden dat Ombudsfín 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 Ombudsfín vzw via vaste en variabele bijdragen die jaarlijks worden bepaald door het Bestuur en bekrachtigd door de algemene vergadering van Ombudsfín vzw. Elk lid van Ombudsfín vzw is een vaste bijdrage verschuldigd. Variabele bijdragen worden enkel opgevraagd bij leden waarvoor in het vorige kalenderjaar ontvankelijke klachten werden geregistreerd.

## 14. OMBUDSFIN – TOT UW DIENST

### 14.1. Een klacht indienen bij Ombudsfín

#### Wie kan een klacht indienen?

Elke klant van een bank, een tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten, een kredietmaatschappij, een kredietbemiddelaar, een betalingsinstelling, een beursvennootschap of een vermogensbeheerder, die handelt als natuurlijke persoon in het kader van zijn privé-belangen kan een beroep doen op Ombudsfín wanneer hij geen voldoening heeft bekomen.

Ook voor bepaalde klachten van ondernemingen is Ombudsfín bevoegd.

Het moet daarbij gaan om klachten in het kader van de uitvoering van een kredietcontract, om klachten die betrekking hebben op een grensoverschrijdende betaling (binnen de Europese Unie) voor een maximumbedrag van € 50.000, op MIF's (aangerekende afwikkelingsvergoedingen bij betalingstransacties met kaart) of op de basisbankdienst voor ondernemingen.

#### Hoe een klacht indienen?

De klacht moet schriftelijk worden ingediend via post, mail of via het webformulier op [www.ombudsfín.be](http://www.ombudsfín.be) 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:****Per brief aan het adres**

Ombudsfine  
North Gate II  
Koning Albert II-laan n°8, bus 2  
1000 Brussel

**Per e-mail**

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

**Online op**

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

**Gratis**

De procedure bij Ombudsfine is gratis voor de aanvrager.

**Belangrijkste ontvankelijkheidsvoorwaarden**

De financiële instelling waartegen de klacht is geformuleerd, is aangesloten bij Ombudsfine. De lijst van aangesloten instellingen en hun bevoegde diensten is terug te vinden op de website.

De klacht is reeds schriftelijk voorgelegd aan de 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. Ook werd het geschil nog niet ten gronde behandeld door een andere gekwalificeerde entiteit (bv. Ombudsman van Verzekeringen).

Het geschil betreft geen probleem van overmatige schuldenlast. Ombudsfine doet niet aan schuldbemiddeling.

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

**Hoe verloopt de behandeling van een ontvankelijk dossier concreet?**

Ombudsfine stuurt het dossier vooreerst naar de financiële instelling om te informeren naar haar standpunt in de zaak.

Indien aanvullende informatie vereist is, wordt contact opgenomen met de betrokken partijen.

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

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

**14.2. Medewerkers en raadgevers ombudsman**

Voor de behandeling van de aanvragen, wordt de ombudsman bijgestaan door 3 assistenten en 5 adviseurs:

**Assistenten**

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

**Adviseurs**

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

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

**College van experts**

Het college is samengesteld uit permanente onafhankelijke deskundigen. Samenstelling van het College van experts in 2021: Françoise Sweerts (Voorzitter – vanaf mei 2021), Nadine Spruyt, Johan Vannerom, Reinhard Steennot, Alain Guigui, Philippe D'Haen.

**College van experts voor kredietklachten van ondernemingen**

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



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

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

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