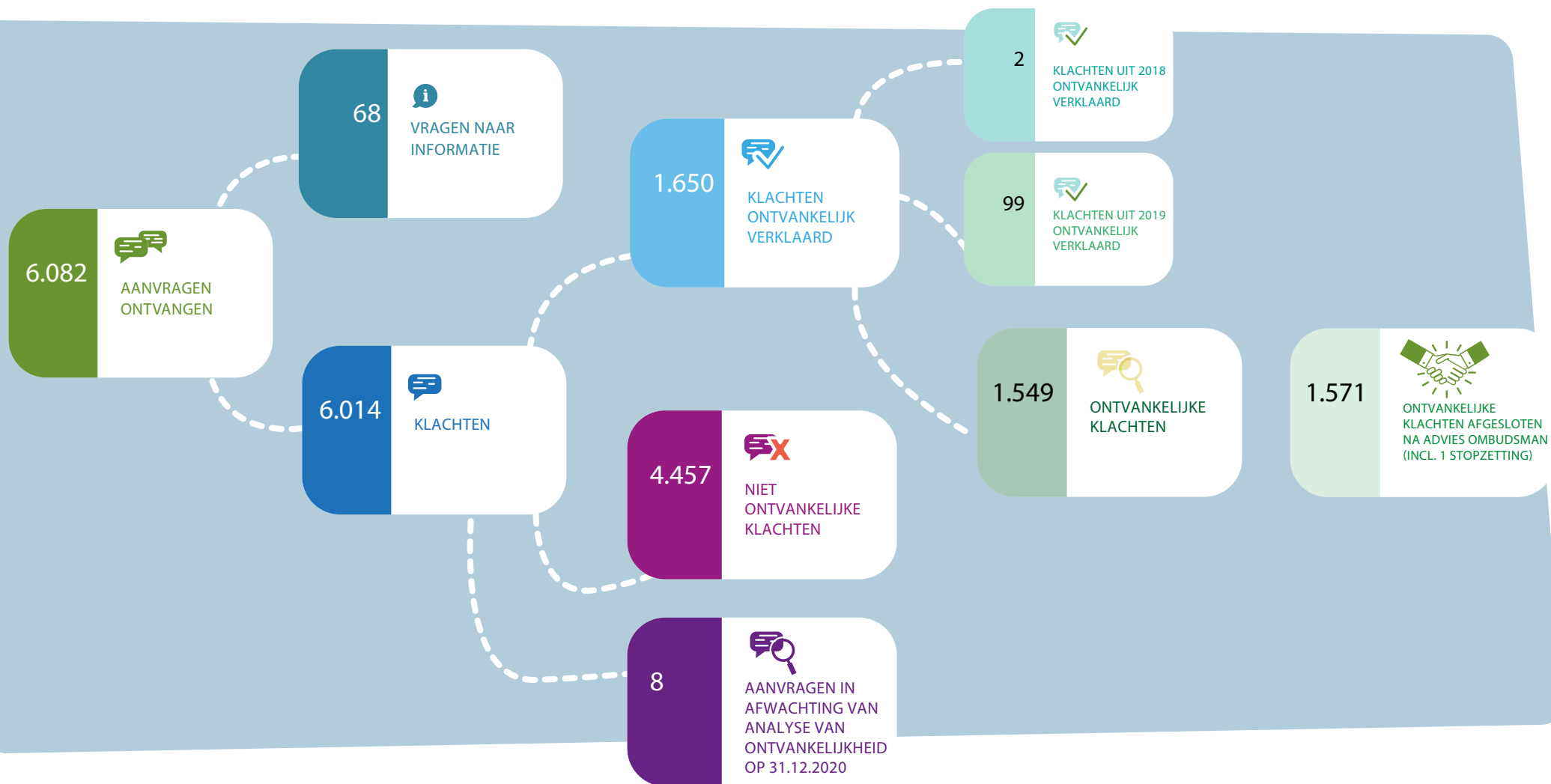




# JAAARVERSLAG

# 2020

# Kerncijfers Ombudsfin 2020



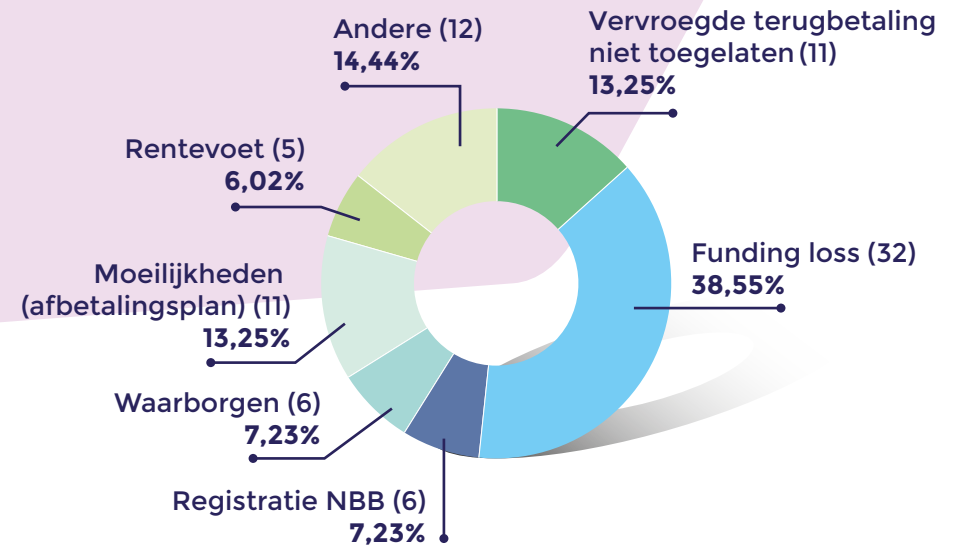
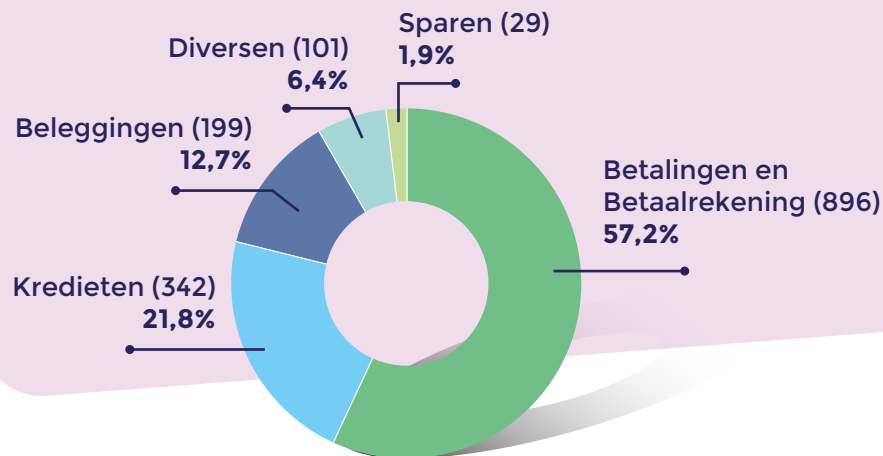
5.684 aanvragen van  
CONSUMENTEN

398 aanvragen van  
ONDERNEMINGEN

1.567 ontvankelijke  
klachten consumenten

“De tussenkomst van de Ombudsman kon  
in 75,6% van de gegronde klachten van  
consumenten en in 62,3% van die van  
ondernemingen worden afgesloten met  
een positief resultaat.”

83 ontvankelijke klachten  
ondernemingen



# INHOUDSTAFEL

## VOORWOORD

### 1. OMBUDSFIN IN CIJFERS

1.1. Grote stijging van het aantal ingediende aanvragen	6
1.2. Kwalificatie van de ingediende aanvragen	6
1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten	8
1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure	8
1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten	8
1.6. Bijzonder thema in 2020: Corona	9

### 2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN 16

2.1. Grote stijging aantal aanvragen	16
2.2. Grote stijging aantal ontvankelijke klachten	16
2.3. Resultaten van de in 2020 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten	17
2.4. Individuele aanbevelingen	18
2.5. College van experts	18
2.6. Thema's ontvankelijke klachten consumenten	19
2.7. Een blik op de belangrijkste subthema's	20
2.8. Betalingen en betaalrekeningen	
Focus op fraude en beëindiging klantenrelatie	22
2.9. Focus op fraude – Algemene aanbevelingen aan consumenten en aan sector	27

### 3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN 28

3.1. Stijging aantal aanvragen	28
3.2. Stagnering van de ontvankelijke klachten	28
3.3. Resultaten van de in 2020 afgesloten klachten van ondernemingen: stijging van het aantal opgeloste dossiers!	29
3.4. Thema's ontvankelijke klachten ondernemingen	30

### 4. FIN-NET: GRENSOVERSCHRIJDENDE KLACHTEN 31

4.1. FIN-NET	31
4.2. Procedure	31
4.3. Praktische voorbeelden	31

### 5. SAMENWERKING 32

5.1. België	32
5.2. Europa	32
5.3. Internationaal	32

### 6. FINANCIËLE MIDDELEN 33

### 7. OMBUDSFIN – TOT UW DIENST 34

7.1. Een klacht indienen bij Ombudsfin	34
7.2. Medewerkers Ombudsman	35



1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

## VOORWOORD

### 2020 - De Ombudsman van de bancaire sector bestaat 30 jaar!

Het was in april 1990 dat de Belgische Vereniging van Banken besliste om de functie van Ombudsman in het leven te roepen. Het doel van dit initiatief was drieledig: een antwoord bieden op geschillen van klanten die voortvloeien uit een gebrek aan duidelijke informatie over bankdiensten; particuliere klanten een ombudsman ter beschikking stellen die kleine geschillen op een soepele en snelle manier kan oplossen; en ten slotte bijdragen tot de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en aldus voorkomen dat het imago van de onderneming of de sector wordt aangetast.

In de loop der jaren is deze functie zodanig geëvolueerd dat zij de activiteiten van vrijwel alle financiële instellingen (met uitzondering van de verzekeringssector) en het ondernemingskrediet omvat. Sinds 2015 is Ombudsfin een "gekwalificeerde entiteit", erkend door de FOD Economie, gereguleerd en onder toezicht, en als dusdanig opgenomen op de Europese lijst van entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen in de financiële sector.

#### 2020 - Impact van de gezondheidscrisis

Over de "corona"-maatregelen die de regering heeft genomen om personen, die in financiële moeilijkheden verkeren als gevolg van een verbod op bepaalde activiteiten, in staat te stellen een deel van hun kredietschuld uit te stellen (hypothecair krediet, consumentenkrediet, ondernemingskrediet), zijn enkele klachten binnengekomen. Ombudsfin heeft een aantal kredietnemers kunnen helpen hun aanvraag tot een goed einde te brengen. In andere gevallen heeft Ombudsfin de redenen uiteengezet waarom de maatregelen niet konden worden toegepast.

#### 2020 - Record internetfraude

Het jaar 2020 werd opnieuw gekenmerkt door een stijging van het aantal klachten over betwiste betalingen als gevolg van internetfraude. De bestrijding van online betalingsfraude moet nog steeds aandacht krijgen, zowel voor de klanten van de banken als voor de banken zelf.

#### 2021 - Een nieuwe Ombudsman neemt het over

In mei 2021 gaat de huidige Ombudsman, Françoise Sweerts, met pensioen na 12 jaar en 8 maanden in de functie (september 2008 - april 2021). Bedankt aan de medewerkers van Ombudsfin voor het vertrouwen. En welkom aan de nieuwe Ombudsman die de Ombudsdienst voor financiële diensten zal leiden.

### EEN NIEUW HOOFDSTUK

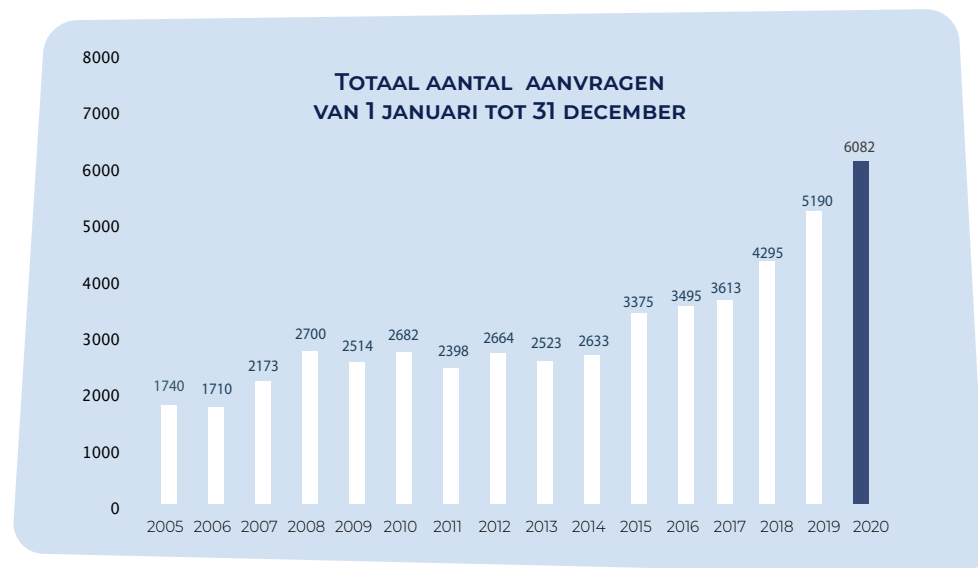


# 1. OMBUDSFIN IN CIJFERS

## 1.1. Grote stijging van het aantal ingediende aanvragen

In 2020 hebben consumenten en ondernemingen in totaal 6.082 aanvragen ingediend bij Ombudsfin. Dit betekent een toename van 892 dossiers of 17,19% tegenover 2019.

Onderstaande tabel geeft de aanhoudende stijging in de laatste zes jaar weer, met recordstijgingen de voorbije twee jaar.



Deze cijfers omvatten alle nieuwe schriftelijke informatievragen en klachten die in 2020 aan Ombudsfin werden voorgelegd.

In elk van deze dossiers ontving de cliënt een antwoord op zijn aanvraag en werd hij, indien Ombudsfin niet bevoegd was, verder begeleid naar de dienst die mogelijk wel bevoegd was voor zijn aanvraag.

## 1.2. Kwalificatie van de ingediende aanvragen

### 1.2.1. KLACHT OF INFORMATIE

Zoals hiervoor vermeld, ontving Ombudsfin 6.082 nieuwe aanvragen van consumenten en ondernemingen in 2020.

6.014 van deze aanvragen hadden betrekking op een klacht, 68 aanvragen betroffen een vraag naar informatie.

Informatievragen werden naar best vermogen beantwoord door Ombudsfin.



### 1.2.2. ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Ontvankelijke klachten zijn klachten waarvoor Ombudsfin de bevoegde gekwalificeerde entiteit is en waarbij voldaan is aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden. 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.

Wat de 6.014 in 2020 nieuw ingediende klachten betreft, waren er 1.549 (of 25,8%) klachten die ontvankelijk werden verklaard.

In 2020 werden ook nog 2 in 2018 ingediende en 99 in 2019 ingediende klachten ontvankelijk verklaard.

Samengeteld, werden in 2020 dus 1.650 klachten als ontvankelijke klacht geregistreerd, wat een verhoging van 29,2% (of 373 klachten) betekent tegenover de 1.277 ontvankelijke klachten in 2019.

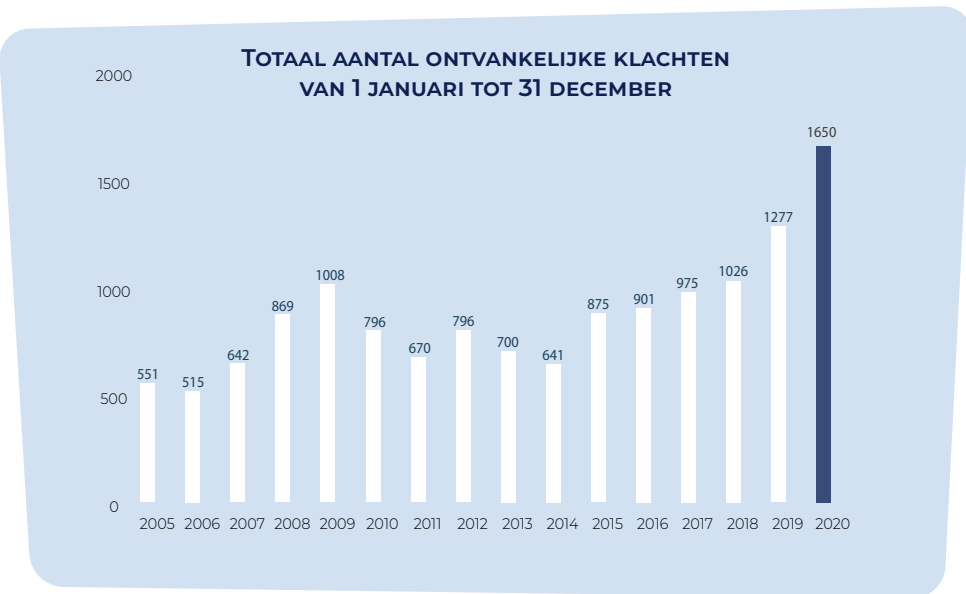
### 1.2.3. NIET-ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Wat de 6.014 in 2020 ontvangen klachten betreft, waren er 4.457 (of 74,1%) klachten die niet voldeden aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden. 8 klachten (0,01%) waren eind 2020 nog in afwachting van analyse van ontvankelijkheid.

Verzoekers werden steeds uitgebreid geïnformeerd over de reden waarom de aanvraag niet kon worden behandeld.

Reden	Aantal
Klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst van de financiële instelling in eerste lijn	3.092
Cliënt/instelling niet identificeerbaar of voorwerp aanvraag onduidelijk	515
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eerrovend	0
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	9
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door een gekwalificeerde entiteit	8
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfin ernstig in het gedrang brengen	2
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfin (bv. invorderingsbureaus, buitenlandse financiële instellingen)	181
Ombudsfin qua materie niet bevoegd	604
Combinatie van redenen hierboven vermeld	46
<b>TOTAAL</b>	<b>4.457</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 2020 ontvankelijk verklaarde en afgesloten klachten, bedroeg 43 kalenderdagen.

Sinds juni 2015 moet Ombudsfín 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 2020 werd de behandelingstermijn in 93 dossiers verlengd. Partijen werden tijdig op de hoogte gebracht van deze verlenging.

### 1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure

1 ontvankelijk dossier werd tijdens de bemiddelingsprocedure stopgezet. De reden van stopzetting was het opstarten van een gerechtelijke procedure.

### 1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten

Hieronder volgen de categorieën van financiële instellingen betrokken bij de ontvankelijke klachten in 2020, met de concrete aantallen en percentages erbij vermeld.

Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten	2020	
Bank	1.445	87,58%
Kredietmaatschappij	128	7,76%
Betalingsinstelling	53	3,21%
Instelling voor elektronisch geld	8	0,48%
Kredietmakelaar	5	0,30%
Sociale kredietgever	3	0,18%
Asset Manager	3	0,18%
Beursvennootschap	2	0,12%
Leasingmaatschappij	2	0,12%
Incassobureau	1	0,06%
Wisselkantoor	0	0,00%
Verzekeringsmaatschappij	0	0,00%
<b>TOTAAL</b>	<b>1.650</b>	<b>100,00%</b>





## 1.6. Bijzonder thema in 2020: Corona

### 1.6.1. INLEIDING

De lockdown-maatregelen van de regering in maart 2020 om de spreiding van het coronavirus in te tomen, hadden voor vele mensen een negatieve weerslag op hun inkomen. Ze zagen zich plots geconfronteerd met tijdelijke werkloosheid of ontslag, waardoor hun inkomen drastisch terugviel. Door de opgelegde sluiting van bedrijven en het verbod op bepaalde activiteiten zagen ook vele zelfstandigen en ondernemingen hun inkomen wegvallen of verminderen.

Teneinde te voorkomen dat deze mensen of ondernemers problemen zouden ondervinden om de lopende kredieten te betalen, heeft de regering in april 2020 in samenspraak met de Nationale Bank en met de banksector beslist om uitstel van betaling van bepaalde kredieten toe te kennen. Men wilde voorkomen dat velen ingevolge de maatregelen rond de gezondheids crisis in financiële moeilijkheden zouden komen.



De eerste maatregelen werden genomen in april 2020 en hadden betrekking op de hypothecaire kredieten en een aantal ondernemingskredieten. Voor de hypothecaire kredieten was hiervoor een wetgevend ingrijpen noodzakelijk gezien de strikte reglementering.

De concrete voorwaarden en modaliteiten voor het uitstellen van betalingen bij de verschillende types van kredieten werden opgenomen in 2 Charters uitgewerkt door Febelfin, de federatie van de financiële sector: een voor de hypothecaire kredieten en een voor de ondernemingskredieten.

### Hypothecaire kredieten

Het Koninklijk Besluit van 22.04.2020 voorzag maatregelen aangaande de modaliteiten bij het hypothecair krediet in het kader van de coronacrisis. Dit KB voorziet de invoering van het artikel VII 145/1 Wetboek van economisch recht.

Dit artikel VII 145/1 WER bepaalt het volgende: 'Bij een hypothecair krediet met een onroerende bestemming kan de kredietnemer de kredietgever verzoeken tot de verlenging van de looptijd of de tijdelijke opschorting van betaling van kapitaalaflossingen en interest. De kredietgever is vrij om al dan niet in te gaan op dit verzoek.'

De wet voorziet dat er moet voldaan zijn aan de volgende cumulatieve voorwaarden :

- 1° De kredietnemer lijdt een inkomensverlies door de economische gevolgen van het coronavirus;
- 2° De kredietnemer vraagt om die reden aan zijn of haar kredietgever een tijdelijk uitstel van betaling of verlenging van de looptijd van zijn lopende hypothecaire kredietovereenkomst;
- 3° Het krediet dat het voorwerp uitmaakt van de aanvraag tot tijdelijk uitstel van betaling of verlenging van de looptijd vertoont geen betalingsachterstand op 1 februari 2020;
- 4° De kredietnemer mag niet meer dan 25.000 EUR op zijn spaarrekening hebben staan.

Het betalingsuitstel leidt niet tot fichering bij de Nationale Bank.

Het 'Charter hypothecaire kredieten' uitgewerkt door Febelfin is gebaseerd op voormeld wetsartikel. Het voorziet maximaal 6 maanden uitstel van betaling van de mensualiteiten. De maatregelen lopen tot uiterlijk 31.10.2020.

De bank mag de interest voor de maanden uitstel nadien aanrekenen, tenzij het netto-inkomen van de klant onder de 1.700 EUR ligt. In dat geval zijn er geen interesten te betalen door de betrokkene voor het bekomen uitstel. De bank mag geen dossierkost aanrekenen.

In het Charter worden de voorwaarden van de sector verder gepreciseerd. Zo wordt onder meer voorzien dat het hypothecair krediet is aangegaan op de enige woning en de hoofdverblijfplaats in België van de kredietnemer(s) (op het moment dat de aanvraag tot betalingsuitstel wordt gedaan).

### Ondernemingskredieten

Daarnaast werden er maatregelen genomen om ondernemingen financieel te ondersteunen wanneer zij in problemen zouden komen door de coronacrisis. Zo kan er betalingsuitstel van het ondernemingskrediet worden aangevraagd voor maximaal zes maanden.

In het Charter opgesteld door Febelfin wordt dit engagement concreet ingevuld:

Gedurende maximaal 6 maanden dienen er voor bepaalde ondernemingskredieten geen aflossingen van kapitaal gedaan te worden, de interesten blijven wel verschuldigd. Nadat de periode van uitstel is afgelopen, hernemen de betalingen. De looptijd van het krediet wordt verlengd met de periode van het betalingsuitstel. Met andere woorden: de kredietnemer zal maximaal 6 maanden langer het krediet terugbetalen dan oorspronkelijk voorzien.

Er worden geen dossierkosten aangerekend voor het opnemen van een betalingsuitstel.

Daarnaast wordt eveneens de mogelijkheid geboden om een nieuw krediet te bekomen met staatsgarantie.

De voorwaarden zijn dat de onderneming voor de crisis gezond en levensvatbaar was:

- De onderneming had geen achterstal op haar lopende kredieten of bij de belastingen of sociale zekerheidsbijdragen op 1 februari 2020.
- De onderneming heeft bij alle banken aan haar contractuele kredietverplichtingen voldaan gedurende de laatste 12 maanden voorafgaand aan 31 januari 2020 en doorloopt geen actieve kredietherstructurering.

De termijnen van de aanvragen tot betalingsuitstel die tot en met 30 april 2020 worden gedaan, lopen maximaal 6 maanden tot 31 oktober 2020. Voor aanvragen die na 30 april 2020 worden gedaan, blijft de einddatum uiterlijk 31 oktober 2020.

### Maatregelen voor Consumentenkredieten

Pas in de loop van de maand mei 2020 kwam er een vergelijkbaar initiatief voor de 'consumentenkredieten': de wet van 27.05.2020.

Artikel VII.3, § 2, van het Wetboek van economisch recht wordt aangevuld met een punt 6°bis dat voorziet dat de kredietgevers een tijdelijk uitstel van betaling kunnen toestaan voor een consumentenkrediet of een nulstellingstermijn in geval van een kredietopening, voor een maximale termijn van 3 maanden. Dit maximaal uitstel van 3 maanden kan eenmalig worden verlengd met een nieuwe termijn van maximaal 3 maanden indien de voorwaarden onder punt 1° nog steeds vervuld zijn op het ogenblik dat de eerste termijn van drie maanden verstreken is.

De wet voorzag in de invoering van artikelen VII 145/2 WER en VII 148, §2, eerste lid, 8° WER.

Voor de consumentenkredieten werd ook een tijdelijk uitstel van betaling van de maandlasten voorzien, tijdens de periode tussen 1 mei en 31 juli 2020, alsmede een verlenging van de nulstellingstermijn in geval van kredietopeningen.

Wat opvalt is dat de termijn van uitstel hier maar 3 maanden bedraagt, dus minder dan voor de andere types kredieten.

Het maximaal uitstel van 3 maanden van kapitaal en interest kan eenmalig worden verlengd met een nieuwe termijn van maximaal 3 maanden indien de voorwaarden onder 1° nog steeds vervuld zijn op het ogenblik dat de eerste termijn van drie maanden verstreken is.

1° Om te genieten van dit tijdelijk uitstel moet voldaan aan de volgende cumulatieve voorwaarden:

- De kredietnemer vraagt het uitstel zelf aan;
- Er is geen betalingsachterstand op het krediet van meer dan één maand op 1 april 2020;
- De kredietnemer lijdt een inkomensverlies ten gevolge de Coronacrisis;

2° Wanneer de cumulatieve voorwaarden van het tweede lid, 1°, zijn vervuld, dient de betrokken kredietgever uitstel van terugbetaling van kapitaal en interesten toe te kennen voor het consumentenkrediet. De kredietgever kan de uitgestelde interesten voor de overbrugde periode nadien verrekenen hetzij via een spreiding over de nog resterende terugbetalingstermijnen, hetzij in één keer na afloop van de laatste terugbetalingstermijn.

3° Indien op het moment van de aanvraag tot betalingsuitstel het totaal roerend vermogen op zicht- en spaarrekeningen en in een beleggingsportefeuille bij de eigen of een andere bank cumulatief groter is dan 25 000 euro, is de kredietgever niet meer verplicht om het uitstel toe te staan.

De kredietgever zal de mogelijkheid tot betalingsuitstel onder de voornoemde voorwaarden kenbaar maken via zijn website.

Ook hier is voorzien dat het uitstel geen aanleiding kan geven tot een negatieve melding bij de Nationale Bank en dat de kredietgever geen dossierkosten mag aanrekenen.

Op de site van Febelfin werd een Charter voor de corona-maatregelen met betrekking tot consumentenkredieten geplaatst.

## Verlenging van de verschillende maatregelen

Toen duidelijk werd dat de coronacrisis nog niet voorbij zou zijn in het najaar van 2020, werd voorzien in een mogelijkheid van verlenging van de maatregelen voor wat het hypothecair krediet en de ondernemingskredieten betreft. De maatregelen werden verlengd tot 31.12.2020.

In de bestaande Charters van Febelfin werden de mogelijkheid van verlenging en de voorwaarden hiertoe opgenomen. In de Charters werd voorzien dat de aanvraag tot verlenging ten laatste op 20.09.2020 ingediend moest zijn. De aanvragen dienden op 30.09.2020 boekhoudkundig door de financiële instellingen verwerkt te zijn, zodat de datum van 20.09 vooropgesteld werd als laatste dag voor het indienen van de vraag tot verlenging, opdat de instellingen de gelegenheid hadden om tijdig al de aanvragen te verwerken.

Begin december 2020 heeft de regering een 2de verlenging aangekondigd, met een uitstel van betaling voor de eerste 3 maanden van 2021. Febelfin voorziet hiervoor op zijn site een 2de Charter hypothecair krediet en een 2de Charter ondernemingen.



## 1.6.2. KLACHTEN BEHANDELD DOOR OMBUDSFIN

### CIJFERS

In totaal werden er 229 aanvragen over de coronamaatregelen ontvangen, waarvan 82 verder werden behandeld als ontvankelijke klachten.

In totaal werden in 2020 70 dossiers behandeld en afgesloten.

Van de behandelde klachten werden er 33 als ongegrond beschouwd.

In 37 dossiers werd de klacht als gegrond beschouwd. Hiervan hadden 34 dossiers een positieve afloop. Slechts in 3 dossiers weigerde de instelling een voorstel te doen.

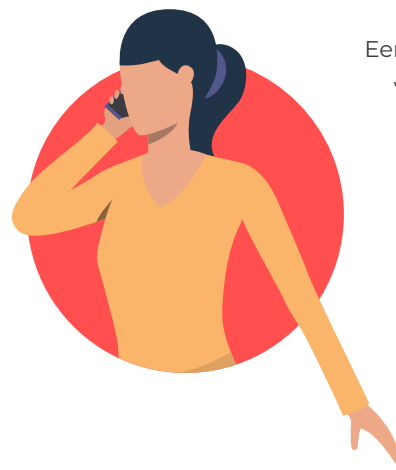
### BESPREKING VAN EEN AANTAL BEHANDELDE KLACHTEN

#### Klachten met betrekking tot hypothecaire kredieten

• Een aantal klachten ging uit van personen die in de periode voor de crisis reeds betaalproblemen hadden. Daar sommigen ingevolge de crisis een verminderd inkomen hadden, meenden zij ook recht te hebben op de maatregelen.

Ombudsfijn heeft moeten uitleggen dat de maatregelen enkel bestemd waren voor de kredietnemers die normaal geen betaalproblemen hadden, maar wiens inkomen enkel ten gevolge van de coronacrisis teruggevallen was, zodat zij de mensualiteiten niet meer konden betalen. De maatregelen voorzagen duidelijk dat er geen achterstand in de betaling van het krediet mocht bestaan op 1.02.2020.

In deze dossiers heeft Ombudsfijn onderzocht of de kredietnemers niet konden geholpen worden door bijvoorbeeld het toekennen van een tijdelijk uitstel van kapitaal-betaling. Op deze manier konden de kredietnemers in een aantal dossiers toch verder geholpen worden.



• Sommigen zagen zich de coronamaatregelen geweigerd omdat ze over een 2de onroerend goed beschikten.

Het Charter van Febelfin voorziet dat de maatregelen betrekking hebben op het krediet dat werd aangegaan om het onroerend goed te verwerven dat dient als 'enige' hoofdverblijfplaats. In de FAQ van Febelfin werd bevestigd dat de aanvragers slechts één onroerend goed mochten bezitten.

In deze dossiers hebben de banken zich meestal soepel opgesteld en het gevraagde uitstel van betaling toch toegekend indien uit de omstandigheden bleek dat de aanvragers geen inkomen verwierven uit dit 2de eigendom of wanneer zij het 2de onroerend recentelijk geërfd hadden.

• Meerdere klachten gingen uit van kredietnemers waarvan het krediet zich nog in de 'opname'-fase bevond: zij betaalden op dat moment wel reeds interesten maar nog geen kapitaal terug. De banken stelden dat de maatregelen enkel betrekking hadden op kredieten waarbij kapitaal en interesten werden terugbetaald.

In de verschillende teksten met betrekking tot het uitstel is inderdaad sprake van mensualiteiten, bestaande uit kapitaal en interesten. In deze dossiers diende Ombudsfijn te bevestigen dat de banken niet verplicht waren om het gevraagde uitstel toe te kennen.

Een aantal kredietnemers die zich in deze 'opname-situatie' bevond, vroeg om uitstel van betaling van de 'reserveringscommissie'. Hoewel de coronamaatregelen strikt genomen niet golden voor de reserveringscommissie hebben de betrokken banken in meerdere dossiers hun goodwill getoond en de betaling van deze vergoeding gedurende enkele maanden opgeschort, omdat de vooruitgang van de werken aan het onroerend goed inderdaad vertraging opliep ten gevolge van de crisis.

• In een klein aantal dossiers ging de vraag uit van een kredietnemer die het gefinancierde onroerend goed verhuurde en wiens huurder getroffen was door de coronacrisis en de huur niet meer kon betalen, zodat de verhuurder niet over de huurinkomsten beschikte om zijn verplichtingen als kredietnemer te voldoen.

In een aantal van deze dossiers stelde de bank zich soepel op en was zij, gezien de bijzondere omstandigheden, bereid om het betaalluitstel toe te staan. In andere dossiers weigerde de bank het gevraagde uitstel toe te staan.

Voorbeeld: In een van deze dossiers bezat de kredietnemer een 2de onroerend goed dat hij verhuurde. De huurders waren ingevolge de crisis vertrokken naar hun land van herkomst, waardoor de klant geen inkomen uit de verhuur meer had. De bank had de aanvraag om uitstel aanvankelijk afgewezen omdat de klant zelf geen inkomensverlies had ingevolge de gezondheids crisis en omdat de aanvraag betrekking had op een 2de onroerend goed. Wegens de zeer uitzonderlijke omstandigheden is de bank bereid gevonden om het gevraagde uitstel toe te kennen.

• Voor het bekomen uitstel van betaling dienden de kredietnemers nadien de interesten voor de maanden uitstel te betalen, behalve indien hun netto-inkomen onder de 1.700 EUR lag. De bedoeling was om de meest kwetsbare groep te beschermen.

Het netto-inkomen was het netto-loon minus de bestaande kredietlast in februari 2020.

Ombudsfin ontving 2 klachten van kredietnemers die stelden dat hun netto-inkomen onder de grens van 1.700 EUR viel.

In één dossier had de kredietnemer in februari 2020 een vrijwillige gedeeltelijke vervroegde terugbetaling gedaan bij een kredietopening. Hierdoor kwam zijn netto-inkomen voor februari inderdaad onder de 1.700 EUR. De bank stelde dat de vrijwillige betaling niet kon worden beschouwd als zijnde een 'kredietlast' zoals bedoeld door de coronamaatregelen. Ombudsfin heeft nagekeken tot welke terugbetaling de

kredietnemer contractueel verbonden was uit hoofde van de kredietopening en kwam tot de conclusie dat de vrijwillige bijkomende betaling niet als een 'kredietlast' kon worden weerhouden.

In het andere dossier had de kredietnemer een consumentenkrediet naast zijn hypothecair krediet. Voor de kredietopening hield de bank rekening met 1% van de geleende som als kredietlast. Ook hier heeft Ombudsfin de contractuele verplichtingen van de kredietnemer uit hoofde van de kredietopening nagekeken en vastgesteld dat de kredietlast hoger was dan de 1% die door de bank gehanteerd werd. De bank bleef op haar standpunt maar was in het kader van het bemiddelingsdossier toch bereid om geen interesten aan te rekenen voor het toegestane betalingsuitstel.

• De 'verlenging' van de maatregelen leverde ook meerdere klachten op. Vele kredietnemers waren niet op de hoogte van de voorziene verlenging van de maatregelen. Zij hadden de berichten in de pers niet gelezen. Zij gingen er ook van uit dat de bank hun zou informeren van een eventuele mogelijkheid tot verlenging van de maatregelen. De Charters op de site van Febelfin voorzagen echter dat de banken zelf konden beslissen hoe zij hun klanten informeerden over de mogelijkheid om een verlenging aan te vragen. Sommige banken beperkten deze informatie tot een mededeling op hun site en een informatie aan de agentschappen. De instellingen gingen ervan uit dat de getroffen kredietnemers zelf op zoek zouden gaan naar informatie.

Gezien de context van de maatregelen betreurt Ombudsfin dat de informatie over de mogelijkheid van verlenging niet duidelijker of actiever werd bezorgd aan de betrokken klanten, bijvoorbeeld via mail of een bericht op hun homebanking. De betrokken klanten bevonden zich immers in een noodsituatie ingevolge de gezondheids crisis.

In de dossiers waarbij de aanvraag was gedaan na 20.09.2020 maar voor 30.09.2020, waren de banken in de meeste gevallen bereid om de gevraagde verlenging toe te staan.

Een aantal kredietnemers ondervonden echter pas een probleem in oktober ingevolge de 2de lockdown, waardoor zij plots in de problemen kwamen. Hun aanvragen werden dan ook pas in oktober gedaan en waren dus laattijdig.

Voor deze klanten werd in december een nieuwe mogelijkheid tot verlenging voorzien. Ombudsfin heeft de klanten in kwestie die bij Ombudsfin een klacht hadden ingediend in verband met de verlenging, ingelicht over de mogelijkheid tot verdere verlenging voor de eerste 3 maanden van 2021. Voorwaarde bij deze verlenging was dat een kredietnemer in totaal niet meer dan 9 maanden uitstel kon bekomen.

### Klachten van ondernemingen

- Een aantal ondernemingen ging niet akkoord met de opzeg van hun krediet in de coronaperiode en meende dat de bank gezien de omstandigheden hiertoe niet mocht overgaan.

In deze dossiers toonden de banken aan dat de problemen die de onderneming ondervond niet het gevolg waren van de coronacrisis en dat er reeds tot opzeg beslist werd voor de coronacrisis.

In een dossier kwam een tijdelijk voorschot op eindvervaldag. De kredietnemer wenste een verlenging van het voorschot te bekomen en stelde dat gezien de coronacrisis de bank de verlenging niet mocht weigeren. De bank toonde uitgebreid aan dat er reeds vele verlengingen werden toegestaan in het verleden en dat de ondernemer reeds voor de coronacrisis wist dat er geen verdere verlenging van het voorschot zou worden toegestaan.

- Een aantal ondernemers hadden een aanvraag om uitstel ingediend, maar zagen dit geweigerd omdat er op 1.02.2020 reeds een achterstand in de betalingen van het krediet bestond.

Ook hier kon Ombudsfin enkel bevestigen dat de coronamaatregelen enkel bedoeld waren voor de ondernemingen die op 1.02.2020 nog geen achterstand in de betalingen hadden.

- Een zelfstandige had een aanvraag gedaan om betalingsuitstel te bekomen, omdat hij ingevolge de coronacrisis zijn activiteit niet langer kon uitoefenen. De bank had het betaalluitstel geweigerd omdat de zelfstandige voor de uitbraak van de coronacrisis reeds arbeidsongeschiktheid was wegens ziekte en de verminderde inkomsten dus niet het gevolg waren van de coronacrisis.

Daar de zelfstandige meedeelde dat hij inderdaad ziek was geweest, maar vlak voor de uitbraak van de pandemie zijn professionele activiteiten terug had opgestart, heeft Ombudsfin aan de bank gevraagd om haar standpunt te herzien. De bank heeft echter geweigerd om het betaalluitstel toe te staan omdat zij niet overtuigd was van het feit dat de ondernemer zijn activiteiten opnieuw had opgestart voor de lockdown-maatregelen.

- Een ondernemer ging ervan uit dat de coronamaatregelen automatisch werden toegepast en had geen aanvraag ingediend, hoewel hij aan de voorwaarden voldeed. Hij deed geen betalingen meer voor het krediet, ontving de gebruikelijke rappels en werd uiteindelijk geficheerd. Toen hij de coronamaatregelen aanvroeg, bekwam hij het betaalluitstel voor de daaropvolgende maanden. Zijn klacht had in hoofdzaak betrekking op de fichering uit hoofde van de wanbetaling voor de maanden die aan het bekomen van het uitstel voorafgingen. Ombudsfin heeft bevestigd dat hij zelf een aanvraag had moeten indienen en dat de rappels die hij ontving hem hadden moeten doen inzien dat de situatie niet in orde was.

### Klachten met betrekking tot consumentenkredieten

- Een aantal klachten was het gevolg van de beperkte en strikte reglementering op vlak van de termijnen voor de aanvraag van het betaalluitstel voor consumentenkredieten.

Meerdere aanvragen gebeurden inderdaad laattijdig. In deze gevallen kon Ombudsfin jammer genoeg niet helpen.

- Enkele klachten hadden betrekking op de fichering bij de Nationale Bank omdat de maatregelen voor de consumentenkredieten pas later kwamen, en de klanten ingevolge hun verminderd inkomen de nodige betalingen reeds gedurende 3 maanden niet hadden kunnen doen.

In deze gevallen kon Ombudsfin enkel nakijken of de fichering terecht gebeurd was en zorgen voor informatie die nuttig kon zijn voor de betrokken kredietnemers.

### Besluit

De uitzonderlijke omstandigheden in 2020 zorgden voor uitzonderlijke coronamaatregelen die in een uitstel van betaling van de kredieten voorzagen om te vermijden dat meerdere mensen of ondernemers in financiële problemen zouden terechtkomen.

De financiële instellingen dienden de concrete uitwerking van deze uitzonderlijke maatregelen in een recordtempo te integreren in hun systemen.

Uit de resultaten van de klachtenbehandeling komt naar voor dat de instellingen zich veelal soepel hebben opgesteld, gezien de penibele situatie waarin sommige kredietnemers zich bevonden.

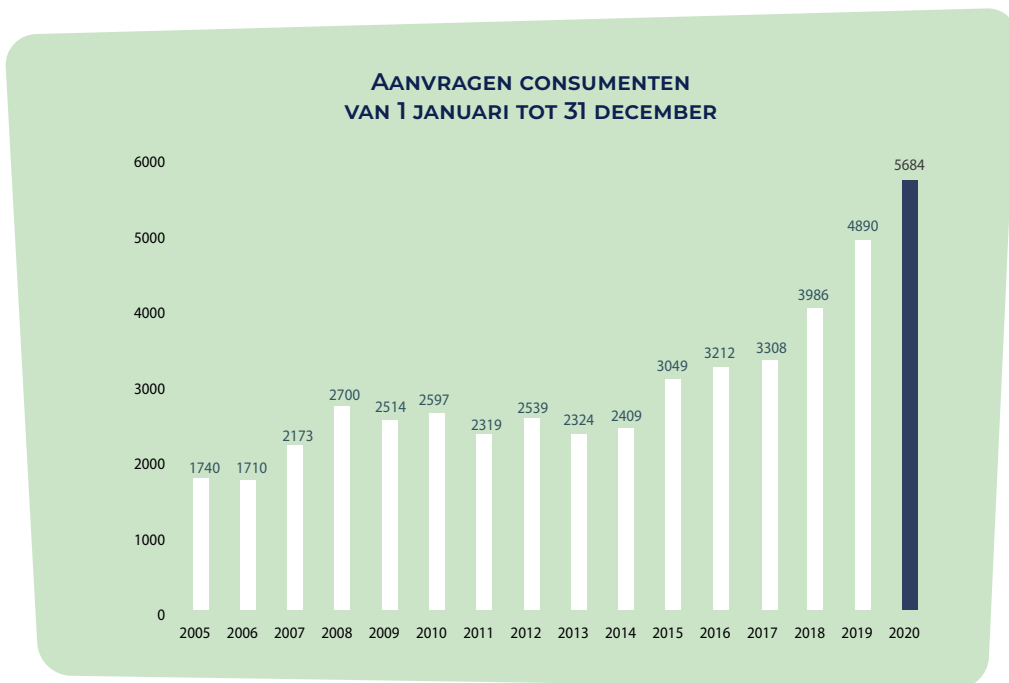
Meerdere klachten hadden wellicht kunnen voorkomen worden indien de voorziene termijnen (bepaald door de European Banking Authority, “EBA”) wat ruimer gesteld zouden zijn geweest en indien de informatie aan de klanten duidelijker was geweest.



## 2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN

### 2.1. Grote stijging aantal aanvragen

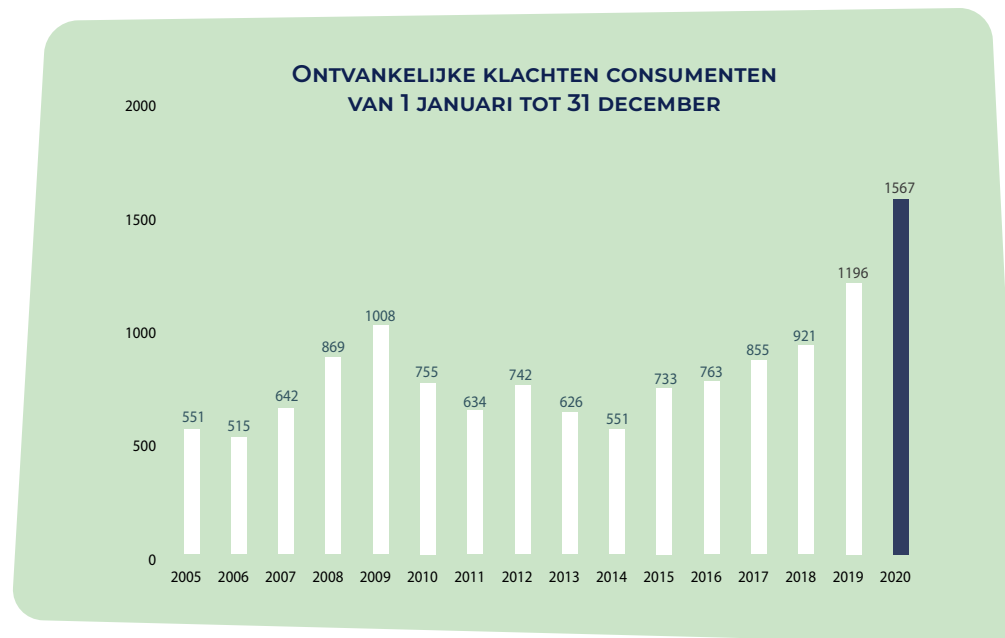
In 2020 ontving Ombudsfin 5.684 aanvragen van consumenten tegenover 4.890 in 2019, wat overeenkomt met een toename van 795 dossiers of 16,2% tegenover 2019.



Ombudsfin heeft naar best vermogen 63 informatievragen beantwoord. 5.621 aanvragen betroffen een klacht.

### 2.2. Grote stijging aantal ontvankelijke klachten

In 2020 registreerde Ombudsfin 1.567 aanvragen van consumenten als ontvankelijke klacht tegenover 1.196 in 2019, wat een toename betekent van 371 dossiers of 31% tegenover 2019.





**2.3. Resultaten van de in 2020 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten**

Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2020 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds vóór 2020 werden voorgelegd aan Ombudsfin.

Het gaat om 1.491 dossiers.

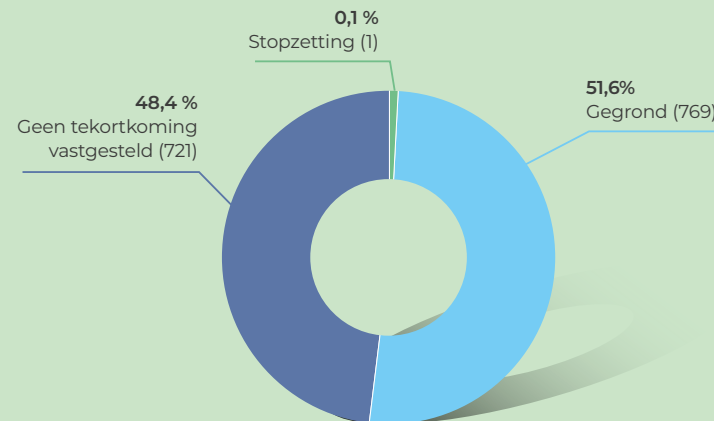
In 769 dossiers (of 51,6%) achtte Ombudsfin de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes, marktpraktijken, deontologische codes of elke andere factor die dienstig was voor de beslechting van het geschil.

In 721 dossiers (of 48,4%) 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.

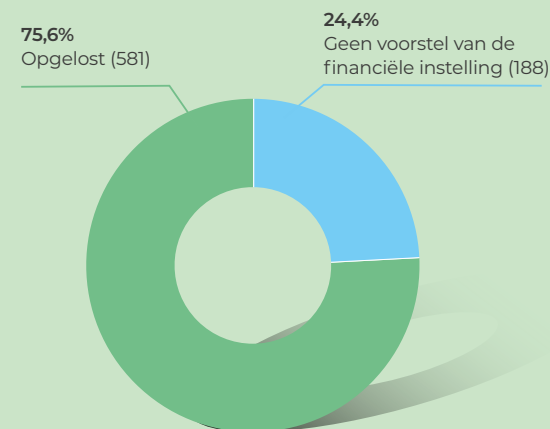
In 1 dossier (<0,1%) werd de bemiddelingsprocedure stopgezet door de consument.

Van de 769 klachten die Ombudsfin gegrond achtte, werd 75,6% opgelost.

**AFGESLOTEN KLACHTEN CONSUMENTEN 2020**



**GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2020**



## 2.4. Individuele aanbevelingen

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

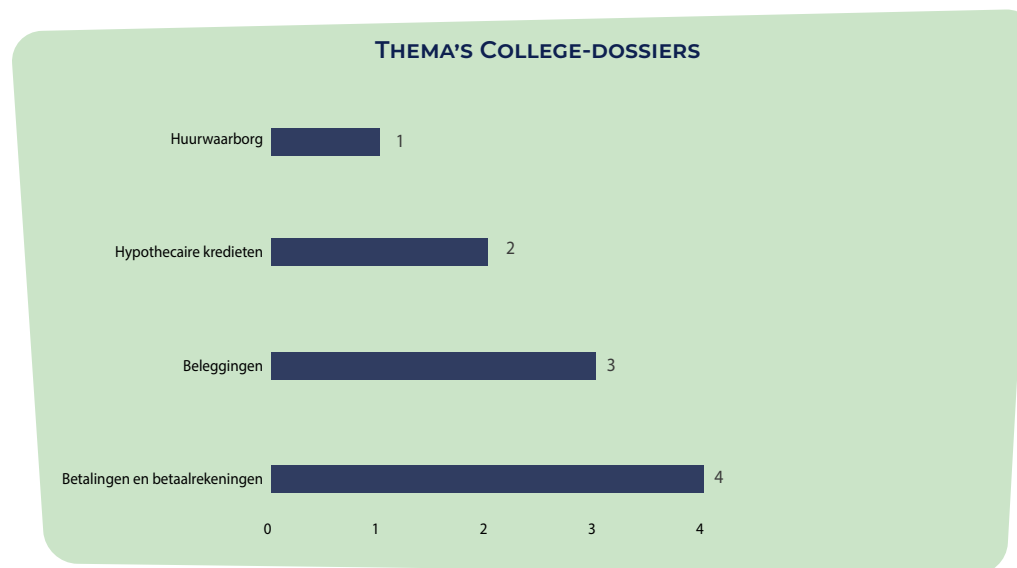
Deze aanbevelingen kunnen zowel worden geformuleerd in een ruimer kader (aanpassing procedures, algemene voorwaarden of tarieflijsten) als betrekking hebben op een concrete oplossing in een specifieke klacht (wanneer nog geen oplossing kon worden bereikt tijdens de bemiddeling zelf).

In 2020 werden 32 individuele aanbevelingen geformuleerd. Aan 21 aanbevelingen (of 65,6%) werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 9 aanbevelingen (of 28,1%) werden niet gevolgd, waarbij de instelling Ombudsfin heeft toegelicht waarom. 2 aanbevelingen (of 6,3%) waren op het moment van het opstellen van dit verslag nog in verder onderzoek bij de financiële instelling.

## 2.5. College van experts<sup>1</sup>

Het College van experts behandelt principekwesties en complexe dossiers.

In 2020 werden 10 dossiers voorgelegd aan het College. De thema's waren de volgende:



6 van de 10 dossiers (60%) werden gegrond geacht.

In 3 van deze 6 dossiers (of 50%) deed de financiële instelling een minnelijk voorstel tot oplossing. In de overige 3 dossiers (50%) volgde de financiële instelling het advies van het College niet<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Het College is samengesteld uit onafhankelijke vaste experts. Samenstelling College van Experts in 2020: Alois Van Oevelen (voorzitter – tot 17 juni 2020), Nadine Spruyt, Johan Vannerom, Reinhard Steennot, Alain Guigui, Philippe D'Haen (vanaf maart 2020).

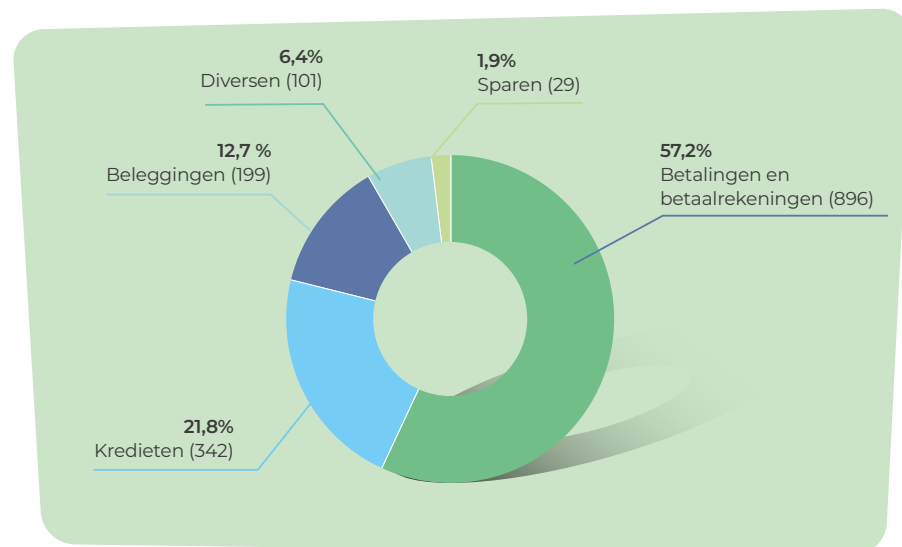
<sup>2</sup> Het betreft volgende financiële instellingen: Belfius, Argenta en Keytrade Bank.

2.6. Thema's ontvankelijke klachten consumenten

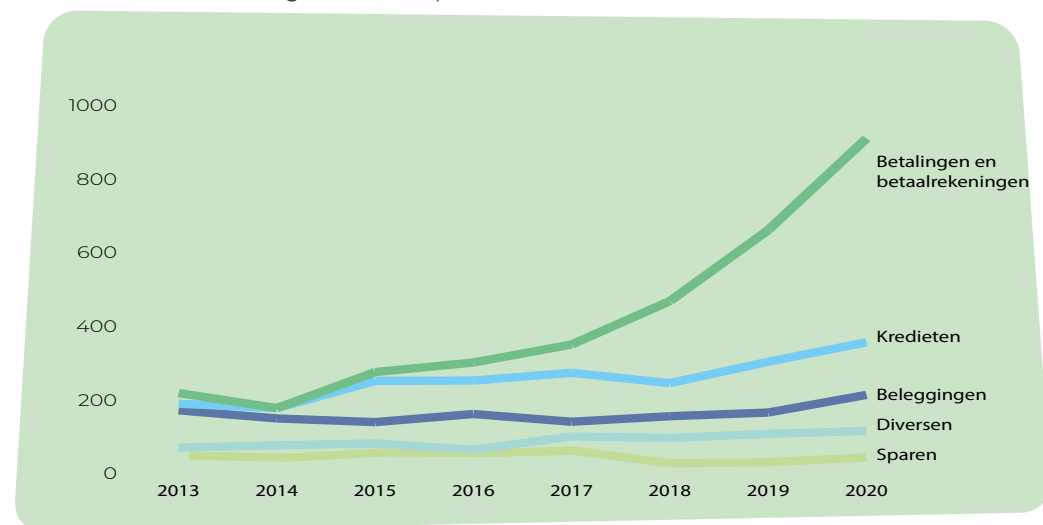
De thema's van de ontvankelijke klachten vanwege consumenten in 2020 waren de volgende (evolutie in aantal en percentage sinds 2015):

THEMA'S	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Aantal						%					
Betalings en betaalrekeningen	261	287	336	454	647	<b>896</b>	35,61	37,61	39,30	49,30	54,10%	<b>57,18</b>
Kredieten, waaronder	237	238	259	231	289	<b>342</b>	32,33	31,19	30,29	25,08	24,16%	<b>21,83</b>
<i>Consumentenkredieten</i>	123	110	126	107	159	<b>142</b>	16,78	14,42	14,74	11,62	13,29%	<b>9,06</b>
<i>Hypothecaire kredieten</i>	114	128	133	124	130	<b>200</b>	15,55	16,78	15,56	13,46	10,87%	<b>12,76</b>
Beleggingen	125	147	126	141	151	<b>199</b>	17,05	19,27	14,74	15,31	12,63%	<b>12,70</b>
Diversen	67	50	86	82	93	<b>101</b>	9,14	6,55	10,06	8,90	7,78%	<b>6,45</b>
Sparen	43	41	48	13	16	<b>29</b>	5,87	5,37	5,61	1,41	1,34%	<b>1,85</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>733</b>	<b>763</b>	<b>855</b>	<b>921</b>	<b>1196</b>	<b>1567</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Het belangrijkste thema van 2020 is, met een nóg grotere voorsprong dan in 2019, "Betalings en betaalrekeningen" met 896 dossiers. Dit thema is goed voor meer dan de helft (57,2%) van de ontvankelijke klachten.



De grafiek hierna toont de trend in de evolutie van de verschillende thema's. Het is het thema "Betalings en betaalrekeningen" dat duidelijk verder aan belang wint. Dit heeft voornamelijk te maken met het verder toenemende aantal fraudedossiers (betwisting frauduleuze betalingstransacties).



## 2.7. Een blik op de belangrijkste subthema's

Vooraleer dieper in te gaan op hét belangrijkste thema van 2020 (betalingen en betaalrekeningen – zie 2.8.), wordt een korte blik geworpen op de subthema's binnen elk hoofdthema.

### 2.7.1. BETALINGEN EN BETAALREKENINGEN

Betalingen en betaalrekeningen	Aantal klachten
Zichtrekeningen (algemeen)	187
Ongeoorloofde debetstand	5
<b>Kaarten</b>	<b>150</b>
Automatische loketten (Self)	27
Loketverrichtingen	21
Papieren overschrijvingen	3
<b>Verrichtingen op afstand (PC, mobile)</b>	<b>420</b>
Domiciliëringen en bestendige opdrachten	11
Internationale betalingen	46
Wisselverrichtingen	5
Bankverhuisdienst	7
Cheques	4
Basisbankdienst	10
<b>Totaal</b>	<b>896</b>

De grootste subthema's worden in een apart hoofdstuk besproken (zie 2.8.).

### Basisbankdienst

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.

Ombudsfin is het orgaan dat bevoegd is om een klachten- en buitengerechtelijke beroepsprocedure te behandelen. Bijzonder is dat Ombudsfin een bindende bevoegdheid heeft voor wat de basisbankdienst betreft. In 2020 heeft Ombudsfin 10 klachten ontvangen die handelden over de basisbankdienst.

De kredietinstellingen bezorgen Ombudsfin elk jaar de statistieken betreffende de geopende, geweigerde en opgezegde rekeningen, met de motivering ervan.

Zie hieronder de cijfers voor 2020:

Statistieken basisbankdienst	2020
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	9
Aantal geopende basisbankdiensten	9.442
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	23.089
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	6
Aantal opgezegde basisbankdiensten <sup>(2)</sup>	3.093

In 2020 waren er 9 banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd. Dit is er 1 minder dan in 2019.

<sup>2</sup> De basisbankdiensten die worden omgevormd tot een gewone zichtrekening zijn hierin ook opgenomen.

Het aantal geopende basisbankdiensten is in 2020 gestegen met 2,4% tot 9.442. In 2019 waren er 9.224 openingen.

In 2020 werden er 6 gevraagde openingen van basisbankdienst geweigerd. Reden: negatieve antecedenten bij de bank.

De belangrijkste reden voor een afsluiting is deze op vraag van de titularis (99,0%), gevolgd door:

- Andere niet met de basisbankdienst verenigbare producten (0,39%)
- Negatieve antecedenten bij de bank (0,29%)
- Zichtrekening bij een andere instelling (0,25%)
- Spaardeposito's en consumentenkrediet met gecumuleerd bedrag hoger dan 6.000 euro (0,07%)

## 2.7.2. KREDIETEN

### 2.7.2.1. Hypothecaire kredieten

Hypothecaire kredieten	Aantal klachten
Publiciteit	0
Totstandkoming van het contract	71
Uitvoering van het contract	109
Overbruggingskrediet	5
Hypothecaire volmacht	0
Waarborgen	9
Desolidarisatie	6
Algemene voorwaarden (andere)	0
<b>Totaal</b>	<b>200</b>

#### Totstandkoming van het contract (71 klachten)

Bij “Totstandkoming van het contract” gingen de klachten voornamelijk over de contractsluiting en de inhoud ervan (21 klachten), de weigering van een krediet (19 klachten) en de toekenningsprocedure (15 klachten).

#### Uitvoering van het contract (109 klachten)

Bij “Uitvoering van het contract” betroffen de klachten voornamelijk terugbetalingsmoeilijkheden (52 klachten), negatieve melding bij de Nationale Bank van België (18 klachten) en de afrekening (14 klachten).

Ombudsfin heeft specifiek genoteerd dat 47 van deze klachten gelinkt waren aan de coronamaatregelen.

### 2.7.2.2. Consumentenkredieten

Consumentenkredieten	Aantal klachten
Publiciteit	0
Totstandkoming van het contract	27
Uitvoering van het contract	114
Algemene voorwaarden (andere)	1
<b>Totaal</b>	<b>142</b>

### Totstandkoming van het contract (27 klachten)

Bij “Totstandkoming van het contract” gingen de klachten voornamelijk over de contractsluiting en de inhoud ervan (12 klachten) en de weigering van een krediet (11 klachten).

#### Uitvoering van het contract (114 klachten)

Bij “Uitvoering van het contract” betroffen de klachten voornamelijk de negatieve melding bij de Nationale Bank van België (44 klachten), terugbetalingsmoeilijkheden (26 klachten), en de afrekening (16 klachten).

Ombudsfin heeft specifiek genoteerd dat 16 van deze klachten gelinkt waren aan de coronamaatregelen.

## 2.7.3. BELEGGINGEN

Beleggingen	Aantal klachten
Publiciteit en informatie bij de intekening	6
Beleggingsadvies	12
Vermogensbeheer	5
Aan-/verkoop effecten (execution only)	96
Corporate action	10
Fiscale aspecten	16
Effectenrekeningen	29
Pensioenfondssen/pensioensparen	15
Financial planning	1
Diversen	2
Informatie over tarieven/kosten	7
<b>Totaal</b>	<b>199</b>

## 2.7.4. DIVERSEN

Diversen	Aantal klachten
Kluizen	4
Nalatenschappen	43
Onbekwaamheid	10
Fraude bediende	1
Huurwaarborg (ook spaarrekening)	12
Privacy	16
Discriminatie	4
Diversen	3
Know Your Customer	8
<b>Totaal</b>	<b>101</b>

## 2.7.5. SPAREN

Sparen	Aantal klachten
Spaarrekening	20
Termijnrekening	3
Kasbons	3
Coöperatieve aandelen	3
Andere	0
<b>Totaal</b>	<b>29</b>

## 2.8. Betalingen en betaalrekeningen - Focus op beëindiging klantenrelatie en fraudedossiers

We stellen vast dat het overgrote deel van de 1.567 ontvankelijke dossiers in 2020 onder het thema “betalingen en betaalrekeningen” viel: 896 dossiers of 57,2%.

In maar liefst 486 dossiers daarvan, ofwel 31% van het totale aantal ontvankelijke dossiers, diende Ombudsfijn uitspraak te doen over de betwisting van frauduleuze verrichtingen. Net als in 2019 vormde fraude (dossiers met fysiek gebruik van de betaalkaart en dossiers internetfraude) dan ook het belangrijkste thema bij uitstek.

Terwijl er een daling van 2 dossiers vast te stellen is bij de fraudedossiers met gebruik van de fysieke kaart (van 95 dossiers in 2019 naar 93 dossiers in 2020), is er een stijging van 172 dossiers vast te stellen bij de internetfraudedossiers (van 221 dossiers in 2019 naar 393 dossiers in 2020).

Een tweede belangrijk probleem onder de noemer “betalingen en betaalrekeningen” betrof de eenzijdige beëindiging van de klantenrelatie door de financiële instelling of blokkering van de rekening voor compliance redenen (107 dossiers).

### 2.8.1. BEËINDIGING KLANTENRELATIE

Wat de klachten inzake de beëindiging van klantenrelatie betreft, verwijst Ombudsfijn naar zijn voorgaande jaarverslagen. Belangrijk hierbij is dat financiële instellingen op basis van hun algemene voorwaarden steeds de mogelijkheid hebben om de klantenrelatie eenzijdig en zonder motivering te beëindigen. Ombudsfijn kan een financiële instelling nooit verplichten om een bestaande cliëntenrelatie te behouden.



De tussenkomst van Ombudsfijn beperkt zich in deze dossiers tot het nagaan van het respecteren van de opzegformaliteiten (opzegtermijn, wijze van opzegging, etc.) zoals deze voorzien zijn in de algemene voorwaarden van de bank. In sommige gevallen kunnen deze mensen, ten aanzien van wie de klantenrelatie eenzijdig beëindigd werd, een basisbankdienst aanvragen (voorwaarden: zie <https://www.febelfin.be/nl/basisbankdienst-aanvragen>).

Ombudsfijn stelt vast dat financiële instellingen ook tijdens de coronacrisis, in periodes waarin verstrengde coronamaatregelen golden en zelfs gedurende periodes van lockdown, dit contractueel recht tot eenzijdige beëindiging van de klantenrelatie uitgeoefend hebben. Hoewel het voor de klanten zeer moeilijk en soms zelfs onmogelijk was om tijdens deze periodes een afspraak op kantoor te maken, hanteerden de financiële instellingen ook toen dezelfde opzegtermijnen, zoals contractueel overeengekomen in de algemene voorwaarden. In deze dossiers heeft Ombudsfijn steeds een verlenging van de opzegtermijn gevraagd en werd deze meestal ook toegekend door de financiële instelling.

### 2.8.2. FRAUDEDOSSIERS

Wat de fraudedossiers betreft, verwijst Ombudsfijn naar zijn jaarverslag van 2019. Hierin werd enerzijds de door Ombudsfijn in betrokken dossiers gevolgde redenering inzake de aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties, zoals voorzien in boek VII van het Wetboek Economisch Recht, uiteengezet. Anderzijds werden een aantal frequent voorkomende types van fraude toegelicht.

In dit jaarverslag wordt ingegaan op de twee meest voorkomende fraudetypes in 2020. Daarnaast wordt toelichting gegeven bij de kluisrekeningfraude, een nieuwe vorm van fraude waarvan meer en meer mensen het slachtoffer worden. Tot slot stelt Ombudsfijn ook een aantal evoluties in de fraudedossiers vast.

### 2.8.2.1. Meest voorkomende fraudetypes in 2020

Ombudsfijn stelt vast dat twee types fraude in 2020 vaker voorkwamen in de door Ombudsfijn behandelde dossiers dan de andere fraudevormen. Het gaat over enerzijds fraude via de website 2dehands.be en anderzijds de klassieke phishingmail/-sms.

#### Fraude via 2dehands.be

Wat fraude via 2dehands.be betreft, zijn in feite twee varianten mogelijk. Het slachtoffer van de fraude kan immers optreden als koper of als verkoper.

In de hoedanigheid van koper reageert het slachtoffer op een valse aanbieding die door de fraudeur op de website geplaatst werd. De fraudeur doet zich hier dus voor als verkoper. Op deze manier starten het slachtoffer en de fraudeur een gesprek dat meestal op verzoek van de fraudeur wordt verdergezet via WhatsApp. De fraudeur vraagt uiteindelijk om de betaling uit te voeren via een betaallink, die door de fraudeur wordt doorgestuurd. Na het klikken op deze link komt het slachtoffer veelal op een website terecht waar hij zijn bank dient te kiezen. Na deze keuze dient het slachtoffer vervolgens de betaling uit te voeren. Hiervoor dient het slachtoffer met zijn bankkaart en digipass een code te genereren en deze op de website in te voeren. In de meeste gevallen lijkt het betaalproces vast te lopen, waardoor het slachtoffer meerdere pogingen tot uitvoering van de betaling doet.

In de hoedanigheid van verkoper wordt het slachtoffer gecontacteerd door de fraudeur die zich voordoeft als geïnteresseerde koper. Opnieuw wordt het gesprek na verloop van tijd op verzoek van de fraudeur verdergezet via WhatsApp. Ombudsfijn stelt vast dat de fraudeur in deze gevallen op drie verschillende wijzen te werk gaat:

1) De fraudeur beweert dat hij in het verleden meermaals slachtoffer geworden is van fraude en vraagt aan het slachtoffer om eerst een zogenaamde IBAN-verificatie te doorlopen. De fraudeur stuurt hiervoor een link door. Na het aanklikken van deze link dient het slachtoffer bepaalde gegevens in te voeren, alsook met zijn digipass en bankkaart gegenereerde codes.

2) De fraudeur beweert dat hij in het verleden meermaals slachtoffer geworden is van fraude en vraagt om de betaling uit te voeren via 2dehands-betaalverzoeken. De fraudeur stuurt hier opnieuw een link door naar een website waar dezelfde gegevens dienen te worden ingevoerd.

3) De fraudeur betaalt zozegegd meteen en stelt voor om de levering via een bepaalde pakjesdienst te laten uitvoeren. Het slachtoffer krijgt vervolgens een mail van de pakjesdienst om de betaling te kunnen ontvangen. Om de betaling te kunnen ontvangen, dient het slachtoffer dan via een link in de mail een account bij de pakjesdienst aan te maken. Hiervoor dient het slachtoffer bepaalde gegevens in te voeren en dit te bevestigen met een met digipass en bankkaart gegenereerde code. Ook komt het voor dat het slachtoffer in deze dossiers opgebeld wordt door de fraudeur, waarbij deze laatste zich voordoeft als medewerker van het pakjesbedrijf en telefonisch vraagt om één of meerdere codes met digipass en bankkaart te genereren en deze vervolgens door te geven.

In al deze gevallen is de website, waarnaar het slachtoffer na het aanklikken van de door de fraudeur doorgestuurde link geleid wordt, een valse website die onder controle van de fraudeur staat. Alle gegevens, waaronder met digipass gegenereerde codes, die door het slachtoffer op deze website worden ingevoerd, kunnen door de fraudeur worden meegelezen en onderschept. De fraudeur kan deze gegevens vervolgens misbruiken om hetzij online individuele betalingen uit te voeren, hetzij aan te melden in de online bankomgeving van het slachtoffer en vervolgens overschrijvingen uit te voeren, hetzij een mobiele app gelinkt aan de rekeningen van het slachtoffer op een eigen device te installeren en vervolgens hiermee overschrijvingen en/of betalingen uit te voeren (zie jaarverslag 2019).

### Phishingmail of –sms

In een groot deel van de door Ombudsfijn behandelde fraudedossiers werd de klager het slachtoffer van een klassieke phishingmail of –sms (smishing). In de meeste van deze gevallen ging het om een mail of sms die zogezegd door de bank verstuurd werd en waarin bijvoorbeeld vermeld stond dat het betrokken slachtoffer een nieuwe digipass diende aan te vragen. Ook deze mails en sms'en bevatten steeds een link die leidt naar een valse website onder controle van de fraudeur. Opnieuw dienen de slachtoffers bancaire gegevens en één of meer met digipass gegenereerde codes in te voeren, die vervolgens door de fraudeur kunnen worden onderschept en misbruikt.

De fraudeurs hebben hier ook de inhoud van hun sms'en en mails aangepast aan de actualiteit van de coronacrisis. Zo werden phishingmails en –sms'en rondgestuurd, zogezegd afkomstig van de overheid, met de boodschap dat de ontvanger aanspraak zou maken op een coronacompensatie. Via een link in de mail of sms zou de ontvanger dan zijn gegevens hiervoor kunnen doorgeven. In werkelijkheid leidden ook deze links uiteraard naar een valse website onder controle van de fraudeur.

#### 2.8.2.2. Nieuwe vorm van fraude: telefonisch veilig stellen van tegoeden

Doordat banken enerzijds hun fraudedetectiesystemen voortdurend bijsturen en de betaler anderzijds steeds beter op de hoogte is of zou moeten zijn van de bestaande fraudepraktijken, passen fraudeurs voortdurend hun modus operandi aan.

Ombudsfijn stelt vast dat twee nieuwe fraudevormen meer en meer voorkomen. In beide gevallen wordt eerst een phishingmail gestuurd naar een bestand van emailadressen. Deze mail is zogezegd afkomstig van de bank. Verschillende slachtoffers klikken op de link in deze mail en komen vervolgens op een valse website onder controle van de fraudeur terecht. Op deze website geven betrokken slachtoffers hun gegevens en één of meer met digipass gegenereerde codes in. Deze gegevens worden door de fraudeur onderschept en vervolgens misbruikt om hetzij aan te melden in de online bankomgeving van het slachtoffer, hetzij een mobiele app gelinkt aan de rekeningen van het slachtoffer op een eigen device te installeren. Op beide

manieren krijgt de fraudeur toegang tot de rekeningen van zijn slachtoffer en kunnen alvast overschrijvingen tussen de spaar- en zichtrekening van het slachtoffer worden uitgevoerd.

Doordat banken hun fraudedetectiesystemen voortdurend aanpassen en perfectioneren, worden steeds meer verdachte transacties door de bank opgespoord en preventief tegengehouden. Dit zorgt ervoor dat het voor fraudeurs in sommige gevallen niet meer volstaat om toegang te hebben tot de rekeningen van hun slachtoffer, hetzij via online banking hetzij via een mobiele app, om hun frauduleuze verrichtingen te kunnen uitvoeren. In deze gevallen is een tweede contact met het slachtoffer cruciaal om de frauduleuze verrichtingen toch succesvol tot stand te kunnen brengen. Om die reden bellen fraudeurs onder deze nieuwe fraudevorm hun slachtoffer vervolgens op. Zij kennen het telefoonnummer van hun slachtoffer omdat deze het via de voorafgaande phishingmail heeft ingevoerd.

De fraudeur doet zich hier telefonisch voor als medewerker van de bank en kan zijn slachtoffer hiervan meestal overtuigen doordat hij informatie over diens rekeningen heeft. De fraudeur kent deze informatie omdat hij op basis van de via de phishingmail ingevoerde gegevens toegang gekregen heeft tot de online bankomgeving van zijn slachtoffer of een mobiele app gelinkt aan diens rekeningen heeft kunnen installeren. De fraudeur belt zijn slachtoffer en zegt hem dat hij slachtoffer geworden is van phishing. De fraudeur probeert zijn slachtoffer echter gerust te stellen door hem te zeggen dat hij zal helpen om de frauduleuze verrichtingen te voorkomen of tegen te houden. Ombudsfijn maakt verder onderscheid tussen 2 varianten.

#### Zogezegd veilige kluisrekening

De fraudeur, die zich dus voordoeft als medewerker van de bank, maakt zijn slachtoffer wijs dat hij kan helpen om een frauduleuze verrichting te voorkomen door het geld van zijn slachtoffer op een veilige kluisrekening te plaatsen. Dit betreft dan zogezegd een rekening van de bank bij een andere financiële instelling. De fraudeur belooft zijn slachtoffer om hem bij dit overschrijvingsproces te zullen helpen. Het slachtoffer



dient hier zelf aan te melden in zijn online bankomgeving. Vervolgens voert hij op vraag van de fraudeur één of meerdere overschrijvingen uit naar één of meerdere rekeningnummers die door de fraudeur aan het slachtoffer worden doorgegeven. In werkelijkheid gaat het hier echter niet om een veilige kluisrekening van de bank, maar om rekeningen onder controle van de fraudeur, waarover de fraudeur meteen kan beschikken.

Hoewel Ombudsfijn begrijpt dat de betaler in deze gevallen het slachtoffer geworden is van een professionele fraudeur en volledig door hem misleid werd, is Ombudsfijn van mening dat de betwiste verrichtingen in dit geval als toegestane transacties (zie jaarverslag 2019) dienen te worden gekwalificeerd. Het slachtoffer heeft de transacties in dergelijke gevallen zelf ingevoerd. Hij weet welk bedrag hij overschrijft en heeft de begunstigde rekeningnummers zelf ingevoerd. Bijgevolg is in deze gevallen de beschermingsregeling inzake niet-toegestane betalingstransacties niet van toepassing.

#### Zogezegd voorkomen of terugdraaien van de frauduleuze verrichtingen met behulp van een extra via sms verstuurd beveiligingscode

Ook hier maakt de fraudeur, die zich dus voordoeft als medewerker van de bank, zijn slachtoffer wijs dat hij kan helpen om een frauduleuze verrichting te voorkomen. In deze gevallen zal de fraudeur zijn slachtoffer echter niet zelf de verrichtingen laten uitvoeren via zijn online bankomgeving. De overschrijving wordt in dit geval dus niet uitgevoerd door het slachtoffer zelf.

Wel worden de frauduleuze overschrijvingen hier door de fraudeur zelf ingevoerd via de online bankomgeving van de klant of via een mobiele app die gelinkt is aan de rekening van de klant. De fraudeur heeft hiertoe immers toegang gekregen na onderschepping van de gegevens van de klant via de phishingmail. Toch dient de fraudeur hier nog te bellen met zijn slachtoffer aangezien de fraudeur weet dat het fraudedetectiesysteem van bepaalde banken de overschrijvingen die hij voornemens is te doen, als verdacht zullen beschouwen en bijgevolg zullen tegenhouden. In deze gevallen wordt door de bank een sms met extra beveiligingscode naar het in

de systemen van de bank gekende gsm-nummer van het slachtoffer verstuurd. Deze sms bevat een extra beveiligingscode, die overigens slechts een beperkte tijd geldig is, zonder dewelke de als verdacht beschouwde verrichtingen niet kunnen worden uitgevoerd. Zonder deze code zal de fraudeur betrokken verrichting dus niet succesvol kunnen uitvoeren. Om die reden dient de fraudeur dus te bellen naar zijn slachtoffer opdat hij deze extra beveiligingscode kan verkrijgen.

De sms met extra beveiligingscode wordt dus wel degelijk door de bank zelf verstuurd en is in feite het resultaat van het feit dat de fraudedetectiesystemen van de bank een verrichting, die is ingevoerd door de fraudeur, als verdacht hebben aangemerkt. Door deze sms met extra beveiligingscode te versturen, vraagt de bank dus een extra bevestiging van de klant dat deze transactie mag worden uitgevoerd. De fraudeur, die goed op de hoogte is van deze veiligheidsprocedure, speelt hier echter handig op in. Hij zegt aan zijn slachtoffer dat deze laatste slachtoffer geworden is van fraude en dat hij zal helpen om bepaalde frauduleuze verrichtingen te annuleren. De fraudeur, die zich voordoeft als medewerker van de bank, zegt dat hij sms'en met een code zal versturen. Deze codes dient het slachtoffer dan aan de fraudeur te geven om zogezegd bepaalde frauduleuze verrichtingen te annuleren. In feite geeft het slachtoffer echter een code ter bevestiging van de frauduleuze verrichting door.

In dit geval is volgens de analyse van Ombudsfijn geen sprake van een toegestane betalingstransactie, aangezien het slachtoffer hier de overschrijving niet zelf invoert en daarnaast de extra beveiligingscode aan de fraudeur doorgeeft omdat hij ervan uit gaat dat deze code nodig is om een frauduleuze betalingstransactie te annuleren en omdat hij denkt dat de fraudeur een medewerker van de bank is. Het mag duidelijk zijn dat het slachtoffer hier niet instemt met de betwiste verrichtingen. Bijgevolg is de beschermingsregeling inzake niet-toegestane betalingstransacties in deze dossiers wel van toepassing. Op basis van de inhoud van de door de bank verstuurd sms en alle feiten dient hier te worden beoordeeld of de fraude al dan niet op voorhand kan worden gedetecteerd en zo ja, of de betaler zich al dan niet schuldig gemaakt heeft aan een grove nalatigheid (zie jaarverslag 2019).

### 2.8.2.3. Evoluties

Ombudsfin stelt vast dat de bemiddelingsresultaten in fraudedossiers minder positief zijn dan de voorgaande jaren. Slechts één derde van de phishingdossiers die Ombudsfin gegrond achtte, kon worden opgelost. 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 (zie jaarverslag 2019). Voor beide beoordelingen dient rekening te worden gehouden met alle feitelijke omstandigheden. We stellen vast dat de banken de feiten op dit moment op een andere wijze beoordelen dan Ombudsfin. Daar ook in 2020 nog geen rechterlijke uitspraken over de sinds augustus 2018 gewijzigde regels inzake de aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties gepubliceerd werden, staat het niet vast of de rechtspraak het standpunt van de banken of dat van Ombudsfin zal volgen. Bovendien is het goed mogelijk dat de beoordeling door de ene rechter kan verschillen van deze door een andere rechter.

Wel merken we op dat banken in fraudedossiers rekening houden met de aanbevelingen van Ombudsfin. Zo passen banken hun fraudedetectiesystemen en betalingsprocessen aan en voeren ze hierin extra veiligheidsmechanismen in zodat betalingen veiliger kunnen verlopen. Ook wordt overwogen om de procedure tot installatie van een mobiele app, gelinkt aan de rekeningen van de betaler, aan te passen, opdat dit veiliger zou verlopen. We stellen wel vast dat ook fraudeurs hier jammer genoeg op inspelen aan elkaar dus door hun modus operandi voortdurend aan te passen (zie bv. fraude veilige kluisrekening).

Van zodra een slachtoffer van fraude aan zijn bank kennisgeeft van het onrechtmatig gebruik van zijn betaalinstrument dient de bank enerzijds ervoor te zorgen dat het betaalinstrument niet meer kan worden gebruikt door de fraudeur zodat de schade vanaf deze kennisgeving niet verder kan oplopen. Anderzijds dient de bank redelijke

maatregelen te nemen om de frauduleus ontvreemde bedragen bij de begunstigde banken, waarnaar ze overgeschreven zijn, te recupereren. Ombudsfin stelt hier twee problemen vast:

1) Ombudsfin stelt vast dat soms in één fraudedossier meerdere kennisgevingen van de fraude noodzakelijk zijn om alle betaalinstrumenten te blokkeren. 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. Deze banken vragen in hun algemene bankvoorwaarden om een dubbele kennisgeving van de fraude te doen. Dit is niet altijd even handig voor de betaler, daar hij niet altijd een volledige kennis van de procedure en van de door de fraudeur geïnstalleerde betaalinstrumenten heeft.

Ombudsfin stelt vast dat verschillende banken ondertussen bij blokkering van de betaalkaart via Card Stop ook automatisch de frauduleus geïnstalleerde app blokkeren. Aan de banken waarbij dit nog niet mogelijk is, beveelt Ombudsfin aan om ook in dergelijk systeem te voorzien.

2) Ombudsfin stelt vast dat in sommige dossiers bepaalde zaken mislopen bij de recuperatie van de frauduleus ontvreemde gelden. In dossiers waarin wordt vastgesteld dat banken adequater of sneller hadden kunnen handelen, is er vaak een bereidheid van de bank een tussenkomst in een deel van de schade te doen. Daarnaast merkt Ombudsfin op dat het voor slachtoffers van fraude steeds 24/7 mogelijk is om een kennisgeving van de fraude te doen, maar dat de betrokken fraudediensten (van de bank van het slachtoffer en/of van de begunstigde bank) niet 24/7 bereikbaar zijn, waardoor vaak kostbare tijd verloren gaat voor het recuperatieproces. Ombudsfin beveelt de banken dan ook aan om in een systeem te voorzien waarbij dergelijke meldingen van fraude onmiddellijk opgepikt kunnen worden.

## 2.9. Focus op fraude – Algemene aanbevelingen aan consumenten en aan sector

### Algemene antifraudeaanbevelingen aan de consumenten:

- Consulteer regelmatig 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 opzoeking.
- Wanneer iets te mooi lijkt om waar te zijn, dan is het waarschijnlijk ook te mooi om waar te zijn 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. Communiceer 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.

### Algemene antifraudeaanbevelingen aan de sector:

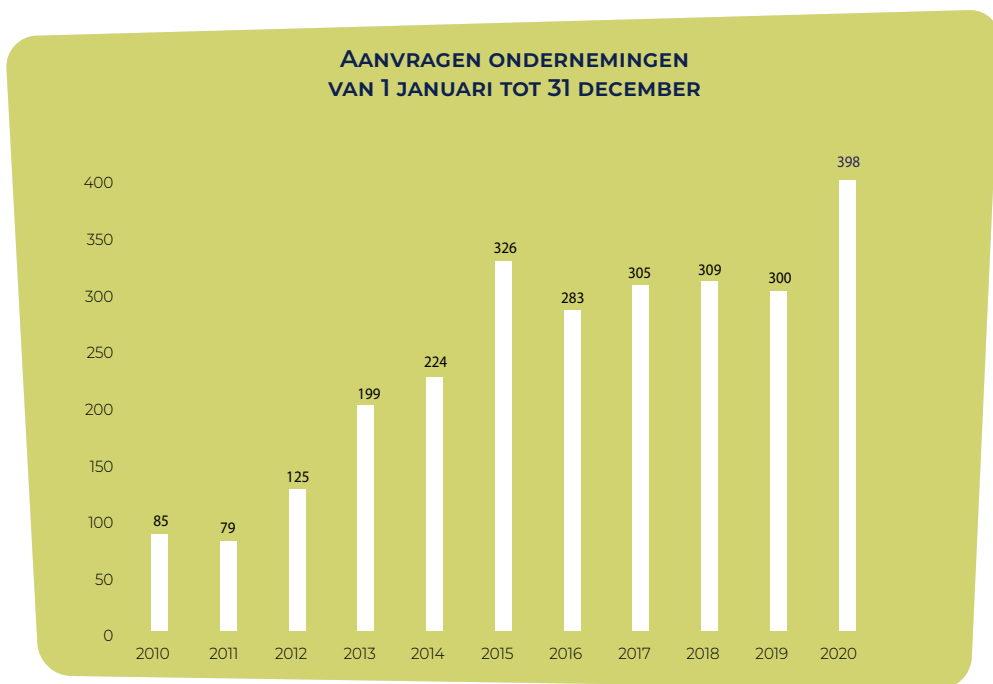
- Voorzie kennisgevings-, blokkerings- en recuperatieprocedures die zijn aangepast aan de snelheid waarmee verrichtingen momenteel worden uitgevoerd.
- Doe na een melding van fraude altijd en meteen het nodige om de fondsen te trachten te recupereren.
- Pas monitoringssystemen aan, aan de nieuwe technieken, om op een adequate wijze frauduleuze verrichtingen te onderscheppen en tegen te houden.
- Voorzie een bijkomende handeling van de klant zelf ter activering van de app, als bijkomende stap na het installeren van de mobile banking app.
- Leg de klanten goed uit hoe het betalingsmechanisme werkt en wat de impact is van het gebruik van de kaartlezer.



### 3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

#### 3.1. Stijging aantal aanvragen

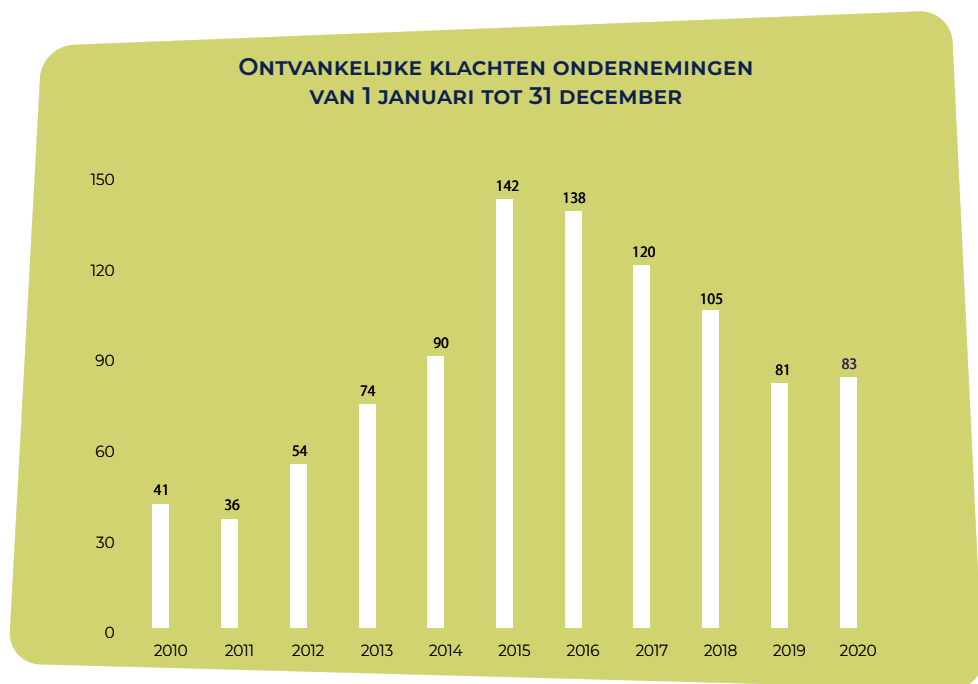
In 2020 ontving Ombudsfin in totaal 398 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 300 aanvragen in 2019. Dit is een stijging van 98 dossiers of 32,7%.



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

#### 3.2. Stagning van de ontvankelijke klachten

In 2020 registreerde Ombudsfin 83 aanvragen van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 81 aanvragen in 2019, wat een stijging betekent van 2 dossiers of 2,5%.



**3.3. Resultaten van de in 2020 afgesloten klachten van ondernemingen: stijging van het aantal opgeloste dossiers!**

De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2020 behandeld en afgesloten werden. In deze resultaten zitten dus ook een aantal klachten die reeds in 2019 aan Ombudsfin werden voorgelegd, maar die pas in 2020 werden behandeld en afgesloten.

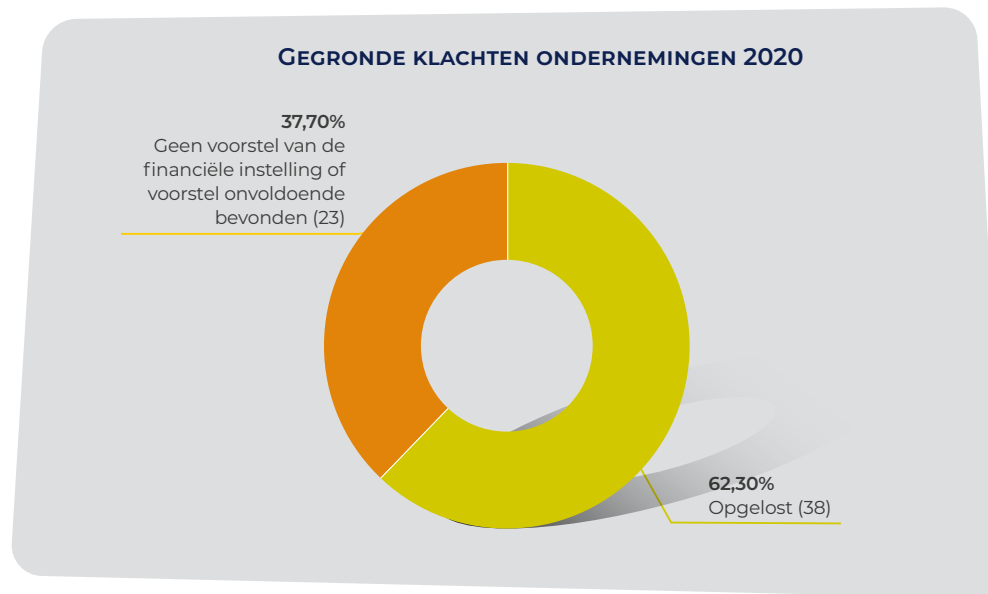
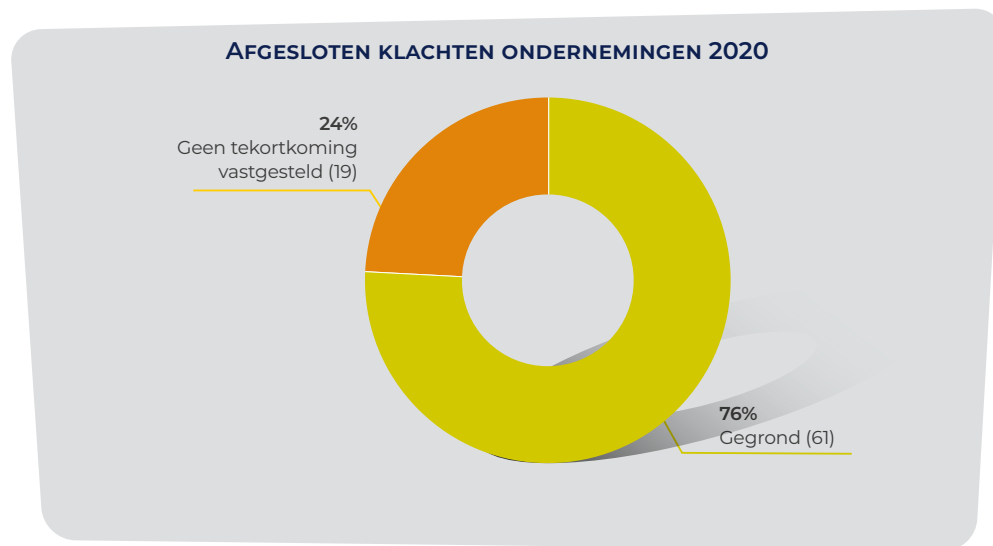
Het gaat in totaal om 80 dossiers.

In 61 dossiers (of 76,25 %) achtte Ombudsfin de klacht gegrond (m.a.w. vatbaar voor onderhandelingen) op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

In 19 dossiers (of 23,75%) kon Ombudsfin 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 Ombudsfin tot dit besluit kwam en waarom er dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

In de 61 dossiers die als gegrond werden beschouwd, heeft Ombudsfin verder onderhandeld. Dit leidde in 38 dossiers (62,3 % van de gegronde dossiers) tot een minnelijk akkoord. Hiertegenover staat dat in 23 dossiers (37,7 %) geen oplossing werd bereikt.

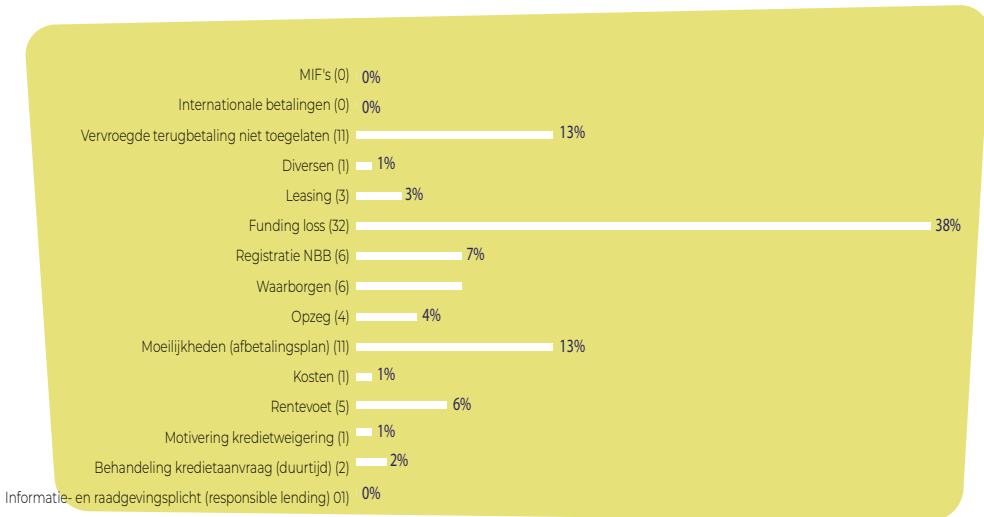
In vergelijking met 2019 is er een stijging (bijna 11%) in de opgeloste dossiers! Dit is een positieve evolutie.



Zoals voorgaande jaren had ook in 2020 het merendeel van de klachten betrekking op de vervroegde terugbetaling en funding loss- problematiek of op de tegenhanger hiervan: het verbod op de vervroegde terugbetaling. In 2020 kon in een groter aantal dossiers tot een akkoord tussen partijen gekomen worden.

### 3.4 Thema's ontvankelijke klachten ondernemingen

In 2020 hadden de klachten betrekking op de volgende thema's:

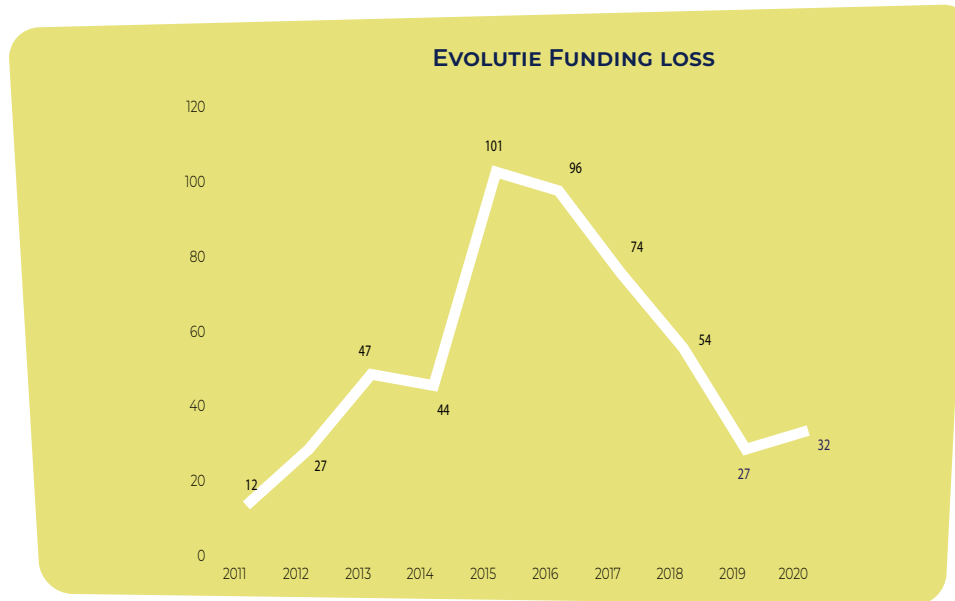


De meeste ontvankelijke klachten hadden betrekking op de funding loss, namelijk 32 dossiers (38,6%) van de 83 ontvankelijke dossiers.

Hierbij moeten ook de dossiers met als thema 'vervroegde terugbetaling niet toegelaten' gevoegd worden, aangezien het om dezelfde problematiek gaat, namelijk de vervroegde terugbetaling van een professioneel krediet. Het gaat hier om 11 dossiers (13,3%).

In totaal gaat het dan om 43 dossiers (51,9%).

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



Ombudsfin heeft specifiek genoteerd dat 12 van de klachten van ondernemers gelinkt waren aan de coronamaatregelen.

## 4. FIN-NET: GRENSOVERSCHRIJDENDE KLACHTEN

### 4.1. FIN-NET



Ombudsfin maakt deel uit van FIN-NET, het Europese netwerk voor de oplossing 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 voor de 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).

### 4.2. 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. Toch is het in sommige gevallen niet mogelijk om naar een Europese collega te verwijzen. Sommige landen beschikken niet over een organisatie zoals Ombudsfin, die algemeen bevoegd is voor bankzaken. In sommige landen, zoals Frankrijk, is de bevoegde instantie ondergebracht binnen de financiële instelling, zonder enige mogelijkheid om beroep aan te tekenen bij een onafhankelijke instantie. In dergelijk geval behoort het interne organisme niet tot FIN-NET, maar zal Ombudsfin de verzoeker toch trachten door te verwijzen naar de juiste interne klachtendienst van de instelling.

### 4.3. Praktische voorbeelden

In 2020 heeft Ombudsfin 2 dossiers ontvangen waarbij gebruik werd gemaakt van de FIN-NET procedure. In de dossiers waren een Finse en een Kroatische financiële instelling betrokken.

Het probleem met de Finse kredietinstelling was dat zij geen kredieten verschaft aan niet-residenten. Het probleem met de Kroatische bank betrof een afsluiting van de rekening en transfer van het resterende saldo.

## 5. SAMENWERKING

### 5.1. België

#### 5.1.1. CONSUMENTENOMBUDSDIENST

De Ombudsman in financiële geschillen 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.

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

#### 5.1.2. POOL

Ombudsfin 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)

#### 5.1.3. BELMED

Ombudsfin 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 in der minne 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>

### 5.2. Europa

#### 5.2.1. FIN-NET

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

Voor bijkomende toelichting, wordt verwezen naar hoofdstuk 4 “FIN-NET: grensoverschrijdende klachten”.

#### 5.2.2. 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 professionals 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>)

### 5.3. Internationaal

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



## 6.FINANCIËLE MIDDELEN

De jaarrekening van het boekjaar 2020 van Ombudsfín vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2020 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 2020:

	Begroting 2020
<b>Ontvangsten</b>	
Vaste bijdragen leden Ombudsfín vzw	556.198,00
Variabele bijdragen leden Ombudsfín vzw	556.198,00
<b>Totaal ontvangsten</b>	<b>1.112.396,00</b>
<b>Uitgaven</b>	
Personeelskosten + honoraria	978.000,00
Werkingskosten	134.396,00
<b>Totaal uitgaven</b>	<b>1.112.396,00</b>

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.



1. Ombudsfín in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET: Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

## 7. OMBUDSFIN – TOT UW DIENST

### 7.1. Een klacht indienen bij Ombudsfín

#### Wie kan een klacht indienen?

Elke cliënt 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 voor een maximumbedrag van € 50.000 of op MIF's (aangerekende afwikkelingsvergoedingen bij betalingstransacties met kaart).

#### Hoe een klacht indienen?

De klacht moet schriftelijk worden ingediend via post, fax, 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

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

#### Per e-mail

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

#### Online op

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

#### Per fax op het nummer

02 545 77 79

#### Gratis

De procedure bij Ombudsfín is gratis voor de aanvrager.

#### Belangrijkste ontvankelijkheidsvoorwaarden

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

De klacht is reeds schriftelijk voorgelegd aan 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.



1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET: Grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

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 de Verzekeringen).

Het geschil betreft geen probleem van overmatige schuldenlast. Ombudsfin 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?

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

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

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

Wanneer een dossier een principekwestie aan de orde stelt of wanneer het 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.

## 7.2. Medewerkers 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.

#### Adviseurs

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





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)

