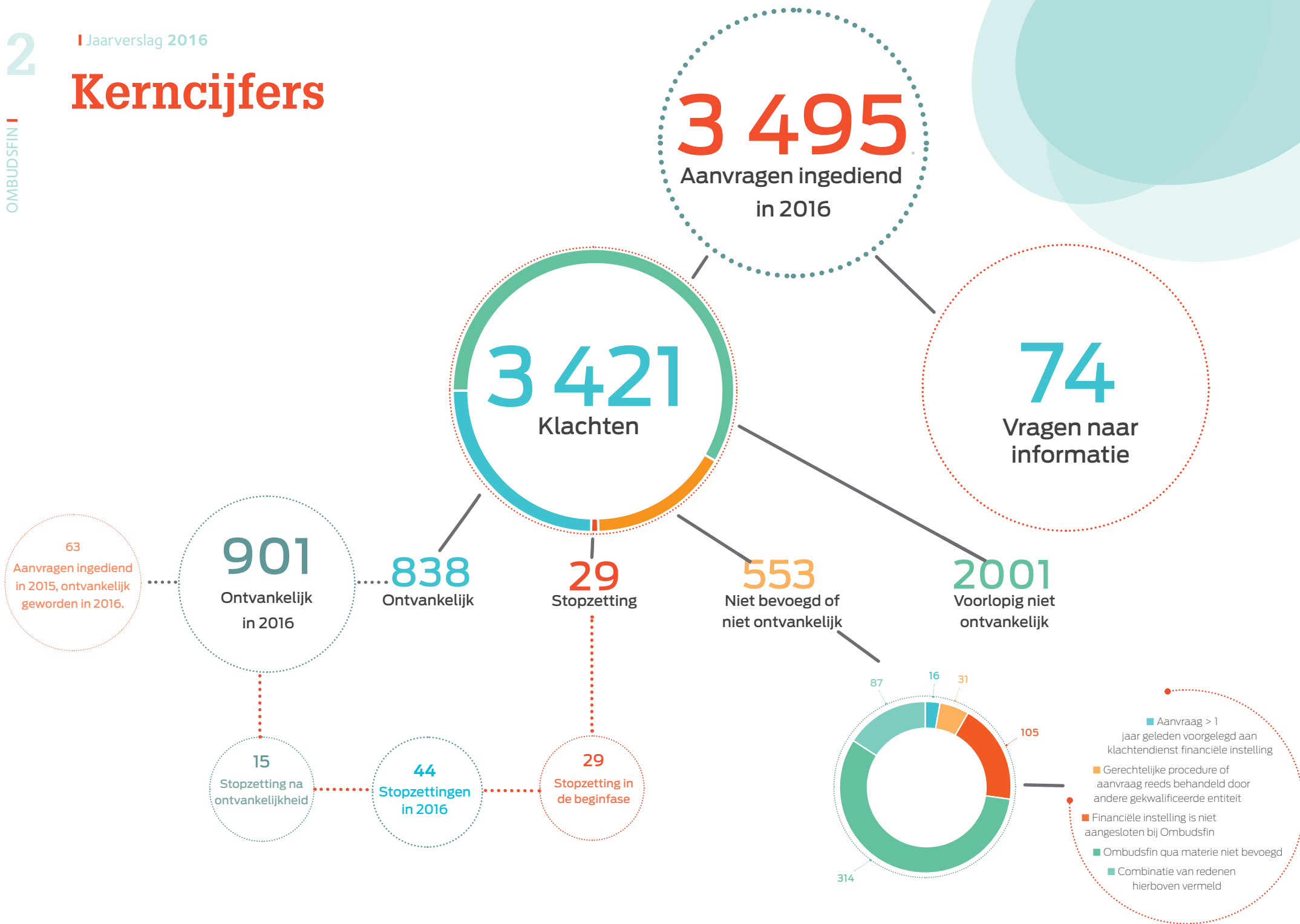


Jaar- verslag

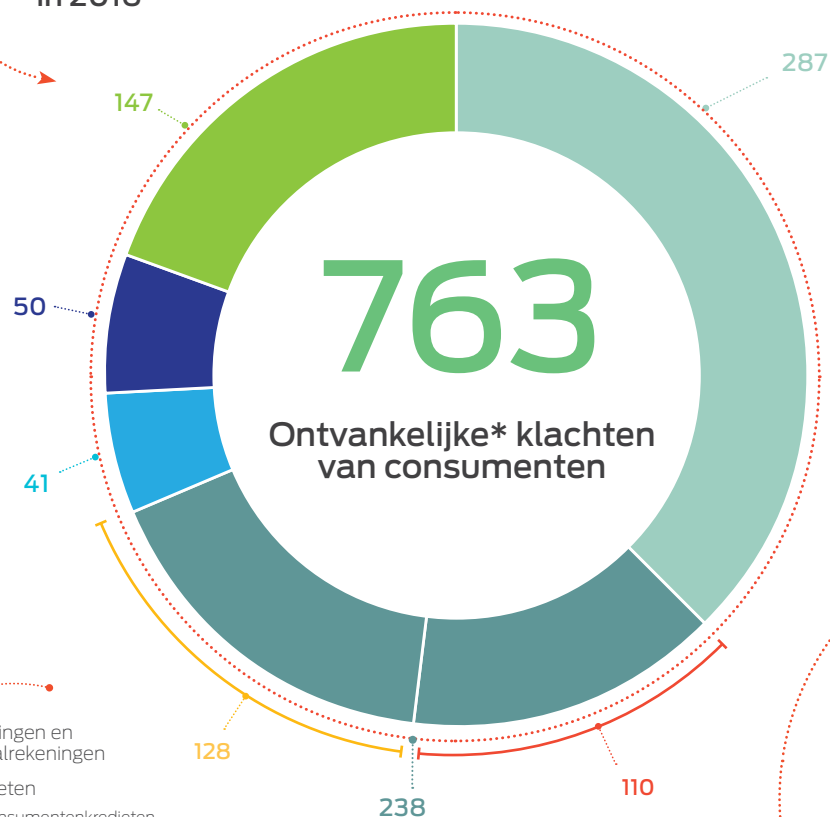
→ 2016

Kerncijfers



3 212

Aanvragen ingediend
door consumenten
in 2016



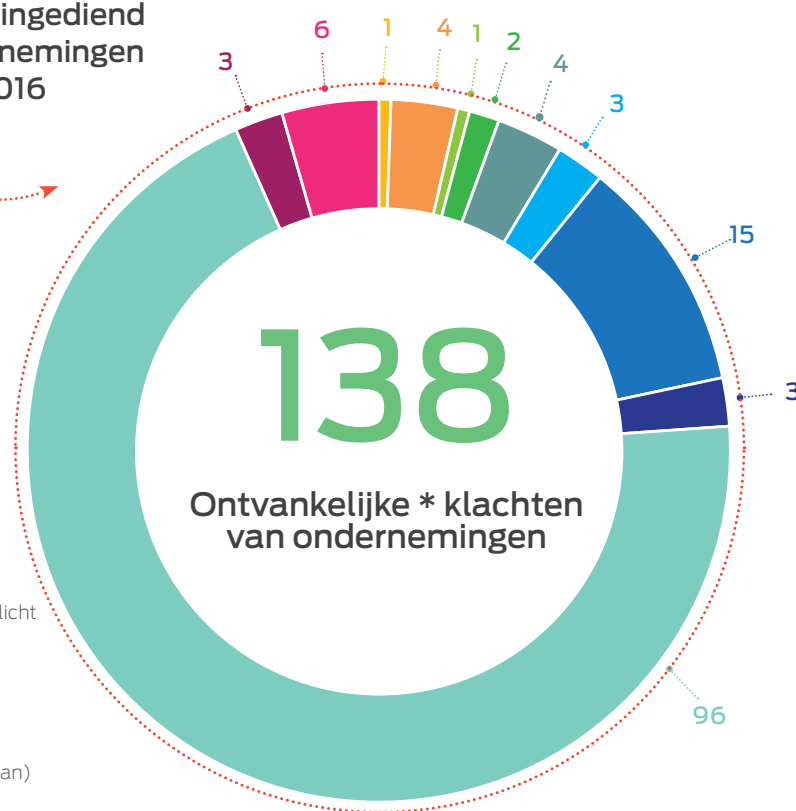
- Betalingen en betaalrekeningen
- Kredieten
 - Consumentenkredieten
 - Hypothecaire kredieten
- Sparen
- Diversen
- Beleggingen

* Met grondige analyse + bemiddeling

« 91,84% van de klachten van consumenten werden opgelost tegenover 30% van de klachten van ondernemingen »

283

Aanvragen ingediend
door ondernemingen
in 2016



- Informatie- en raadgevingsplicht (responsible lending)
- Motivatie kredietweigering
- Rentevoet
- Kosten
- Moeilijkheden (afbetalingsplan)
- Opzeg
- Waarborgen
- Registratie BNB
- Funding loss
- Leasing
- Diversen

* Met grondige analyse + bemiddeling

Inhoudstafel

Voorwoord

1. Ombudsfin in cijfers

- 1.1. LICHTE STIJGING VAN HET AANTAL INGEDIENDE AANVRAGEN
- 1.2. KWALIFICATIE VAN DE INGEDIENDE AANVRAGEN NA EEN EERSTE ANALYSE
- 1.3. BEHANDELINGSTERMIJN ONTVANKELIJKE KLACHTEN
- 1.4. STOPZETTING BEMIDDELINGSPROCEDURE
- 1.5. BETROKKEN FINANCIËLE INSTELLINGEN BIJ ONTVANKELIJKE KLACHTEN

2. Aanvragen ingediend door consumenten

- 2.1. STIJGING AANTAL AANVRAGEN
- 2.2. STIJGING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN
- 2.3. RESULTATEN VAN DE IN 2016 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN CONSUMENTEN
- 2.4. INDIVIDUELE AANBEVELINGEN
- 2.5. COLLEGE VAN EXPERTEN
- 2.6. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN

3. Aanvragen ingediend door ondernemingen

- 3.1. BEPERKTE DALING AANTAL AANVRAGEN
- 3.2. MINIEME DALING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN
- 3.3. RESULTATEN VAN DE IN 2016 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN ONDERNEMINGEN
- 3.4. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN

4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten

- 4.1. FIN-NET
- 4.2. PROCEDURE
- 4.3. PRAKTISCHE VOORBEELDEN

5. Samenwerking

- 5.1. BELGIË
- 5.2. EUROPA
- 5.3. INTERNATIONAAL

6. Financiële middelen

7. Ombudsfin – tot uw dienst

- 7.1. EEN KLACHT INDIENEN BIJ OMBUDSFIN
- 7.2. MEDEWERKERS OMBUDSMAN

5
6
6
6
7
8
8
9
9
9
9
10
10
11
28
28
28
28
30
35
35
35
35
36
36
36
37
38
39
39
40



Voorwoord

In 2016 waren er geen nieuwe soort of ongewone klachten. Het aantal klachten bleef ook vrijwel gelijk tegenover 2015.

Ombudsfin ondervond een probleem in de dossiers waarbij de bank een kredietdossier in contentieux overgedragen had aan een incassobureau. Bij een volledige overdracht van het dossier is het dan moeilijk om de medewerking van de banken te bekomen. De verzoeker wordt met zijn klacht doorverwezen naar het incassobureau. Ombudsfin is grote voorstander van de oprichting van een gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen met betrekking tot de minnelijke invordering, om het even wie hiervoor tussenkomt (incassobureau, advocaat, gerechtsdeurwaarder).

Voor de medewerkers van Ombudsfin was 2016 een jaar van verandering: er was de verhuis naar North Gate nabij het Noordstation en het samenbrengen van 4 sectorale bemiddelingsdiensten, ter versterking van de doeltreffendheid van het uniek loket voor klachten van consumenten, opgericht in juni 2015.

Een audit door de inspectiediensten van de FOD Economie heeft bevestigd dat Ombudsfin perfect voldoet aan de wettelijke vereisten om de erkenning als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling te behouden.

In 2016 werd ook het online platform gelanceerd waarbij zowel de verzoekers als de financiële instellingen voortaan de verschillende stappen en acties in hun dossiers kunnen volgen.

De ledenlijst is langer geworden: vele kredietmakelaars en andere kredietbemiddelaars die hun erkenning aangevraagd hebben, werden lid van Ombudsfin.

Françoise Sweerts
Ombudsman

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



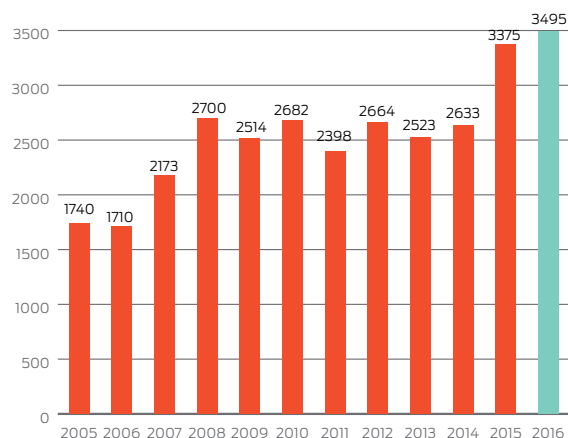
1 Ombudsfin in cijfers

1.1. LICHTE STIJGING VAN HET AANTAL INGEDIENDE AANVRAGEN

In 2016 ontving Ombudsfin in totaal (consumenten en ondernemingen samen) 3.495 aanvragen tegenover 3.375 aanvragen in 2015. Dit betekent een toename van 3,56% tegenover 2015.

Zoals uit onderstaande tabel blijkt, heeft de dienst nooit eerder zo'n groot aantal aanvragen ontvangen.

TOTAAL AANTAL AANVRAGEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



Deze cijfers omvatten alle schriftelijke informatievragen en klachten die 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 NA EEN EERSTE ANALYSE

1.2.1. Klacht of informatie

Zoals hierboven gesteld, ontving Ombudsfin in 2016 in totaal 3.495 aanvragen van consumenten en ondernemingen.

3.421 van die aanvragen betroffen klachten, 74 aanvragen betroffen een vraag naar informatie. Informatievragen werden naar best vermogen beantwoord door Ombudsfin.

1.2.2. Ontvankelijke klachten

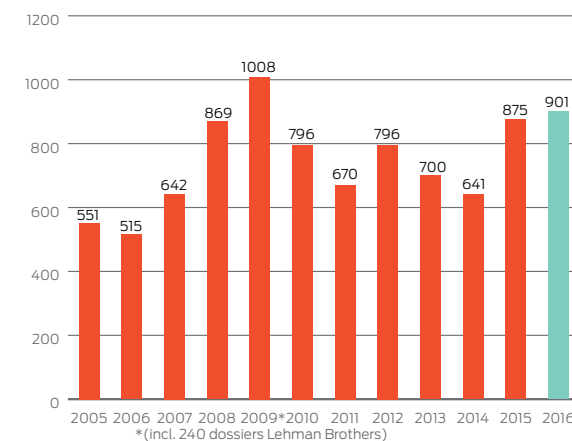
Ontvankelijke klachten zijn klachten waarvoor Ombudsfin de bevoegde gekwalificeerde entiteit is en waarbij voldaan werd aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden.

Voor elke ontvankelijke klacht, brengt de Ombudsman, na grondige analyse van de klacht en de standpunten van de partijen, een advies uit waarin het resultaat van de bemiddeling wordt meegedeeld aan de betrokken partijen.

Wat de 3.421 in 2016 ingediende klachten betreft, waren er 838 (of 24,50%) klachten die ontvankelijk werden verklaard. In 2016 werden ook nog 63 klachten ontvankelijk verklaard die ingediend werden in 2015.

Samengeteld, werden in 2016 dus 901 klachten als ontvankelijke klacht geregistreerd, wat een verhoging van 2,97% (of 26 klachten) betekent tegenover de 875 ontvankelijke klachten in 2015.

TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



432 dossiers daarvan voldeden meteen bij ontvangst aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden en konden meteen als ontvankelijk en volledig dossier verder worden behandeld.

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

In de overige 469 dossiers was het eerst nog noodzakelijk om bijkomende informatie te vragen alvorens het dossier ontvankelijk en volledig te kunnen verklaren.

1.2.3. Ombudsfin niet bevoegd voor de klacht of klacht niet ontvankelijk

Wat de 3.421 ontvangen klachten betreft, waren er 2.554 (of 74,66%) waarvoor Ombudsfin zich niet bevoegd kon verklaren

Redenen	Aantal	Toelichting
Bevoegd, maar voorlopig niet ontvankelijk	2001	Clïënt of instelling niet identificeerbaar, voorwerp aanvraag onduidelijk, klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst in eerste lijn.
Niet bevoegd of niet ontvankelijk	553	Zie detail in tabel « Niet bevoegd/niet ontvankelijk »
TOTAAL	2554	

Detail "Niet bevoegd/niet ontvankelijk"	Aantal
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eerrovend	0
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	16
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door andere gekwalificeerde entiteit	31
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfin ernstig in het gedrang brengen	0
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfin	105
Ombudsfin qua materie niet bevoegd	314
Combinatie van redenen hierboven vermeld	87
TOTAAL	553

of waarin niet voldaan was aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden.

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

Wanneer een andere dienst bevoegd was, werd de verzoeker hierover geïnformeerd en werd zijn dossier in de meeste gevallen door Ombudsfin zelf doorgestuurd naar die betrokken dienst.

In de dossiers waarin de eerste lijn nog niet werd aangesproken en de betrokken financiële instelling gekend was, stuurde Ombudsfin, als bijkomende dienstverlening aan de cliënt, zelf het dossier door naar de bevoegde klachtendienst van de financiële instelling. De cliënt werd hiervan op de hoogte gebracht maar hoefde zelf dus geen bijkomende acties te ondernemen.

1.3. BEHANDELINGSTERMIJN ONTVANKELIJKE KLACHTEN

De gemiddelde doorlooptijd van alle in 2016 ontvankelijk verklaarde klachten die in 2016 werden afgesloten, bedraagt 58 kalenderdagen.

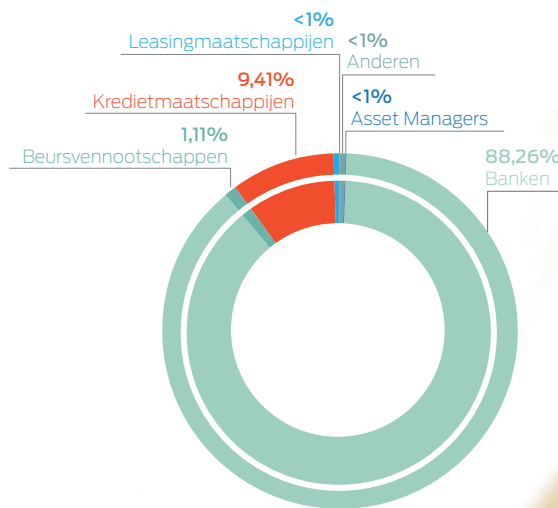
Sinds juni 2015 handelt Ombudsfin als gekwalificeerde entiteit elke klacht af binnen een termijn van 90 kalenderdagen. Deze termijn kan eenmalig, omwille van de complexiteit van het dossier, worden verlengd met eenzelfde periode. In 2016 werd de behandelingsduur in 51 dossiers verlengd. Partijen werden tijdig op de hoogte gebracht van deze verlenging.

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

1.4. STOPZETTING BEMIDDELINGS-PROCEDURE

In 2016 werd in 44 dossiers de procedure stopgezet op verzoek van de cliënt. In 29 dossiers was dit reeds in de beginfase van het dossier, net na de registratie. In de overige 15 dossiers werd de procedure later stopgezet, nadat de ontvankelijkheid van het dossier reeds bevestigd was. De reden van stopzetting was meestal het bereiken van een oplossing tussen partijen, waardoor de tussenkomst van Ombudsfin niet langer nodig was.



1.5. BETROKKEN FINANCIËLE INSTELLINGEN BIJ ONTVANKELIJKE KLACHTEN

Ombudsfin deelt sinds 2015 de categorie van de financiële instellingen mee die het voorwerp uitmaken van de klachten die de dienst ten gronde analyseert.

Iets meer dan 88% van de ontvankelijke klachten betroffen banken, 9,41% betroffen kredietmaatschappijen. Slechts enkele ontvankelijke klachten hadden betrekking op asset managers, beursvennootschappen en leasingmaatschappijen.

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

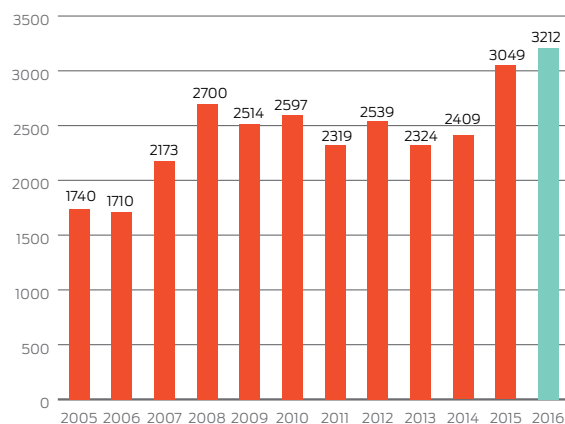


2. Aanvragen ingediend door consumenten

2.1. STIJGING AANTAL AANVRAGEN

In 2016, ontving Ombudsfin 3.212 aanvragen van consumenten tegenover 3.049 in 2015, wat overeenkomt met een toename van 5,35% tegenover 2015.

AANVRAGEN CONSUMENTEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER

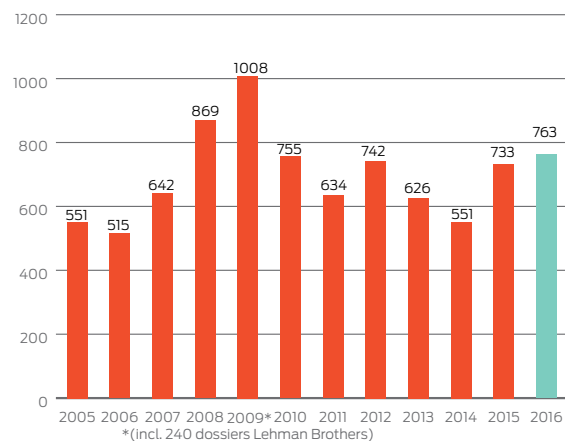


Ombudsfin heeft naar best vermogen 71 informatievragen beantwoord. 3.141 aanvragen betroffen een klacht.

2.2. STIJGING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

In 2016, registreerde Ombudsfin 763 klachten van consumenten als ontvankelijke klacht tegenover 733 in 2015, wat een toename betekent van 4,09% tegenover 2015.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



363 aanvragen daarvan voldeden meteen aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden, de overige 400 werden pas in een tweede fase ontvankelijk (in de meeste gevallen na voorlegging van de klacht aan de klachtendienst van de betrokken financiële instelling).

2.3. RESULTATEN VAN DE IN 2016 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN CONSUMENTEN

Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2016 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds in 2015 werden voorgelegd aan Ombudsfin.

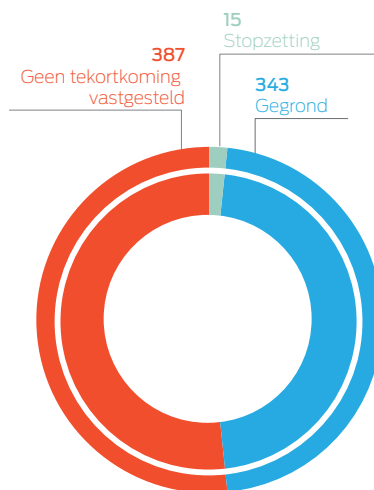
Het gaat om 745 afgesloten dossiers.

In 343 dossiers (of 46,04%) 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 387 dossiers (of 51,95%) 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 de overige 15 dossiers (2,01%) werd de bemiddelingsprocedure stopgezet door de consument.

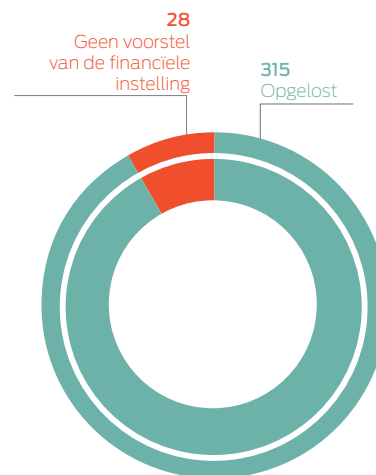
AFGESLOTEN KLACHTEN CONSUMENTEN 2016



Van de 343 klachten die Ombudsfín gegrond achtte, werd 91,84% opgelost.

Het engagement van de financiële instellingen om constructief mee te werken aan de buitengerechtelijke geschillenregeling die door Ombudsfín wordt georganiseerd, blijkt duidelijk uit dit positieve resultaat.

GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2016



2.4. INDIVIDUELE AANBEVELINGEN

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

Deze aanbevelingen worden meestal geformuleerd in een ruimer kader en hebben niet zozeer betrekking op de oplossing in een specifieke klacht. Ze hebben meestal betrekking op procedures, algemene voorwaarden of tarieflijsten waarvan Ombudsfín het aangewezen acht deze te herevalueren en eventueel aan te passen.

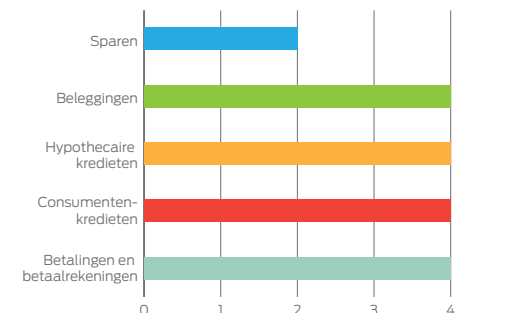
1. Ombudsfín in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. Ombudsfín – tot uw dienst

In 2016 werden 21 individuele aanbevelingen geformuleerd. Aan 17 aanbevelingen werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 4 aanbevelingen werden niet gevolgd, waarbij de instelling uitlegt waarom.

2.5. COLLEGE VAN EXPERTEN¹

Het College van experts behandelt principekwesties en complexe dossiers.

In 2016 werden 18 dossiers voorgelegd aan het College. De thema's waren de volgende:



11 klachten werden gegrond geacht. In 8 van deze 11 klachten (of 72,73%) werd een oplossing tussen partijen bereikt. In 3 dossiers werd geen voorstel tot oplossing geformuleerd door de financiële instelling².

¹ Het College is samengesteld uit onafhankelijke vaste experts. De samenstelling in 2016 : Alois Van Oevelen (voorzitterschap), Marie-Françoise Carlier (vice-voorzitterschap), Martine Mannès, Nadine Spruyt, Eric Struye de Swielande, Frédéric de Patoul, Luc Jansen.

² Het betreft volgende financiële instellingen : BNP Paribas Fortis, Beobank en Belfius Bank.

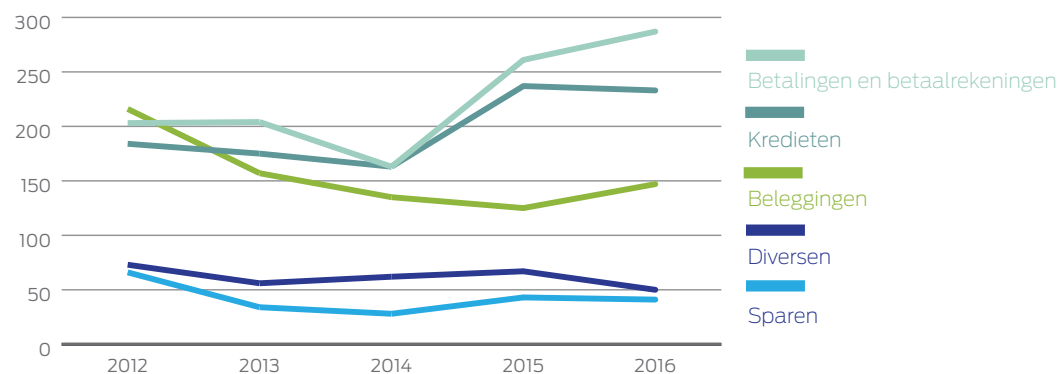
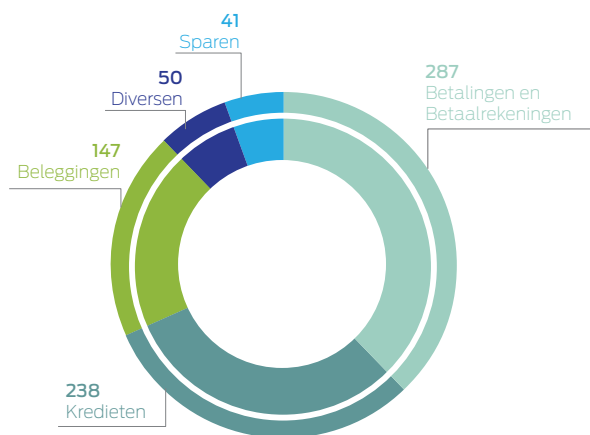
1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. Ombudsfin – tot uw dienst

2.6. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN

De thema's van de ontvankelijke klachten vanwege consumenten in 2016 waren de volgende:

THEMA'S	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	Aantal	%	%	%	%	%
Betalingen en betaalrekeningen	203	204	163	261	287	27,36	32,59	29,58	35,61	37,61
Kredieten, waaronder	184	175	163	237	238	24,80	27,96	29,58	32,33	31,19
Consumentenkredieten	87	93	97	123	110	11,73	14,86	17,60	16,78	14,42
Hypothecaire kredieten	97	82	66	114	128	13,07	13,10	11,98	15,55	16,78
Beleggingen	216	157	135	125	147	29,11	25,08	24,50	17,05	19,27
Diversen	73	56	62	67	50	9,84	8,95	11,25	9,14	6,55
Sparen	66	34	28	43	41	8,89	5,43	5,08	5,87	5,37
TOTAAL	742	626	551	733	763	100	100	100	100	100

De belangrijkste thema's zijn, met grote voorsprong, "Betalingen en betaalrekeningen" en "Kredieten", met respectievelijk 287 en 238 dossiers. Deze beide thema's zijn samen goed voor quasi 69% van de ontvankelijke klachten.



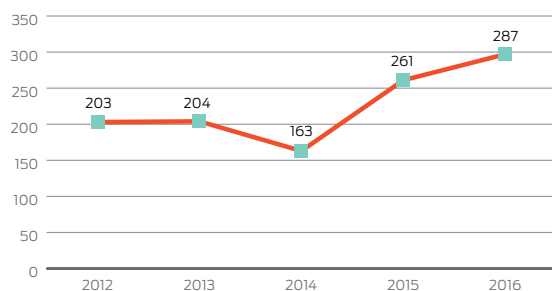
2.6.1. Betalingen en betaalrekeningen

2.6.1.1. Cijfers 2016

“Betalingen en betaalrekeningen” bleef in 2016, met 287 klachten en 37,61% van het totaal aantal consumentenklachten, het belangrijkste thema dat door Ombudsfìn werd geanalyseerd.

Tegenover 2015 is er een stijging van 9,96% of 26 dossiers op te meten.

EVOLUTIE BETALINGEN EN
BETAALREKENINGEN



Volgende tabel geeft een overzicht van de deelthema's:

Betalingen en betaalrekeningen	Aantal klachten
Zichtrekeningen (algemeen)	80
Overschrijding op rekening (niet toegestaan)	12
Kaarten	88
Automatische loketten (Self)	16
Loketverrichtingen	10
Papieren overschrijvingen	7
Verrichtingen op afstand (PC, mobiel)	23
Domiciliëringen en bestendige opdrachten	15
Internationale betalingen	21
Wisselverrichtingen	7
Bankoverstap	3
Cheques	3
Basisbankdienst	2
Totaal	287

1. Ombudsfìn in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. Ombudsfìn – tot uw dienst

Het thema “Kaarten” blijft ook in 2016 het belangrijkste subthema en vertegenwoordigt 9,77% van het totaal aantal ontvankelijke klachten van consumenten. Met 88 ontvankelijke kaartendossiers in 2016 tegenover 95 in 2015, moet Ombudsfìn evenwel vaststellen dat er in 2016 een daling was van 7,37% (of 7 dossiers) tegenover 2015. De meeste klachten binnen dit subthema betroffen, net zoals de vorige jaren, betwiste verrichtingen na verlies of diefstal van een kaart (63 dossiers).



Het tweede belangrijkste subthema is “Zichtrekeningen”, met 8,88% van het totaal aantal ontvankelijke consumentenklachten. De meeste klachten binnen dit subthema hadden betrekking op de beëindiging van de cliëntenrelatie (34 dossiers) en de algemene voorwaarden die op de zichtrekening van toepassing zijn (24 dossiers).

2.6.1.2. Een aantal belangrijke thema's toegelicht

BEÏNDIGING VAN DE CLIËNTENRELATIE

Dit thema bleef ook in 2016 actueel. Net als in het jaarverslag van 2015, kan Ombudsfin bevestigen dat, indien de banken zich houden aan de opzegformaliteiten voorzien in hun Algemene Voorwaarden, hun beslissing tot beëindiging van de cliëntenrelatie ten gronde niet kan worden betwist.

Ombudsfin begrijpt dat het voor de cliënt soms moeilijk is om dergelijke beslissing te aanvaarden, zeker aangezien deze beslissing niet gemotiveerd dient te worden door de bank. Ombudsfin kan een financiële instelling echter niet verplichten een cliëntenrelatie aan te gaan of te behouden (uitgezonderd in het kader van een rekening basisbankdienst).

CASH AFHALINGEN AAN AUTOMATISCHE LOKETTEN

Zoals blijkt uit het jaarverslag 2015, was een heel aantal klachten binnen dit thema in 2015 te wijten

aan cash trapping. Cash trapping kon worden gedetecteerd aan de hand van “incidenten” die werden gerapporteerd door de geldautomaten. In de loop van 2015 zijn er bepaalde maatregelen genomen met betrekking tot de geldautomaten om deze manier van fraude/diefstal te voorkomen. Deze maatregelen blijken doeltreffend te zijn, gezien de daling van het aantal klachten binnen dit thema en gezien het feit dat in 2016 geen gevallen van cash trapping meer werden vastgesteld door Ombudsfin.

Niettegenstaande dit gegeven, moet Ombudsfin toch vaststellen dat er zich nog steeds problemen voordoen bij cash afhalingen. In de meeste dossiers werd aan de hand van de automatisch gegenereerde rapporten van de geldautomaat aangetoond dat de verrichtingen puur technisch correct waren verlopen. Het feitenrelaas van de cliënt, waaruit blijkt dat hij het opgevraagde bedrag niet heeft ontvangen, kan in deze gevallen dus niet objectief worden gestaafd. In deze dossiers ziet Ombudsfin zich vaak beperkt in zijn verdere bemiddelingsmogelijkheden.

Ombudsfin kan de cliënten die problemen ondervinden bij het afhalen van geld enkel aanraden om in dergelijke situatie geen afwachtende houding aan te nemen, maar meteen actie te ondernemen: de eigen bank contacteren en –bij afhaling in een selfbankkantoor– het betrokken bankkantoor (indien deze zich in dezelfde ruimte

bevinden) binnengaan om formeel het probleem te laten vaststellen. Ook wordt aangeraden, indien mogelijk, objectief bewijsmateriaal te verzamelen ter staving van het probleem (getuigen, foto's of notering van eventuele meldingen op het scherm). De bank zal in principe ook vragen klacht neer te leggen bij de politie, zodat onder andere ook eventuele camerabeelden kunnen worden opgevraagd.

SEPA-DOMICILIËRING

In 2016 werd ook opnieuw een aantal klachten in verband met SEPA-domiciliëring behandeld door Ombudsfin. Cliënten hebben er terecht een probleem mee dat de domiciliëring, die formeel werd opgezegd tussen de rechtstreeks betrokken partijen (cliënt en begunstigde van de domiciliëring), niet als beëindigd kan worden geregistreerd bij de bank. Dit blijkt technisch onmogelijk voor de bank, tenzij de begunstigde van de domiciliëring de opzeg van de domiciliëring zou bevestigen aan de bank via een ‘final transaction’.

De banken menen dat de cliënt voldoende beschermd wordt door de alternatieven die voorzien zijn: de mogelijkheid van een vraag aan de bank tot terugstorting van betaalde bedragen binnen 8 weken na de debitering (zonder motivering), de schorsing van de domiciliëring, blokkering van bepaalde begunstigten, instellen van limietbedragen.

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

Ombudsfin blijft van mening dat de bank in de mogelijkheid zou moeten zijn om de beëindiging van een mandaat ook formeel te registreren in de bestanden van de bank, zonder dat hiervoor een technische final transaction nodig zou zijn.

FACTUURFRAUDE

Net als in 2015, ontving Ombudsfin ook in 2016 een aantal dossiers over factuurfraude. Bij dergelijke fraude wordt een factuur onderschept en vervalst. Degene die de factuur ontvangt, betaalt het bedrag te goeder trouw op het op de brief vermelde rekeningnummer. Het rekeningnummer is echter niet van de ondernemer die de factuur initieel heeft opgesteld, wel van de fraudeur.

De cliënt meent in deze dossiers dat de bank een fout heeft gemaakt doordat zij geen controle heeft gedaan van de overeenstemming van de in de betalingsopdracht opgegeven naam van de begunstigde met de titularis van de begunstigde rekening.

Ombudsfin bevestigt in deze gevallen aan de cliënt dat de bank dergelijke controle sinds 2010 niet meer moet doen. De bank moet enkel nagaan of de unieke identicator (rekeningnummer) coherent is.

Indien het om een correct en coherent rekeningnummer gaat dat door de cliënt werd

bevestigd via de betalingsopdracht, kan aan de bank geen fout worden verweten bij de uitvoering van de opdracht.

Zodra de bank door de opdrachtgever ingelicht wordt van dergelijke fraude, moet zij overeenkomstig de wet (art. VII.48. Wetboek Economisch Recht) wel redelijke inspanningen leveren om de met de betalingstransactie gemoeide geldmiddelen terug te bekomen. Zo kan zij de begunstigde bank vragen de betrokken rekening te blokkeren.

Meestal wordt deze fraude echter pas vastgesteld op het moment dat de ondernemer rappels verzendt wegens onbetaalde facturen. Op dat moment is het vaak te laat om de gelden nog te recupereren via de rekening van de fraudeur.

Ombudsfin kan cliënten, die slachtoffer zijn van factuurfraude, enkel aanraden de eigen bank meteen te informeren over de fraude en klacht neer te leggen bij de politie met burgerlijke partijstelling (zodat de nodige onderzoeksdaden kunnen worden gesteld). Ook kan worden verwezen naar het Meldpunt (<https://meldpunt.belgie.be>), waarvan FOD Economie de mede-initiatiefnemer en technisch beheerder is. Het Meldpunt dient om meldingen of andere informatie te ontvangen van particulieren of ondernemingen, teneinde oplichting, bedrog,

fraude en illegale handelspraktijken te bestrijden.

Preventief geeft Ombudsfin als tip om steeds te verifiëren bij de ondernemer zelf of het op de brief vermelde rekeningnummer het correcte rekeningnummer is.

INTERNETFRAUDE (PHISHING)

Niettegenstaande banken hun cliënten op allerlei manieren waarschuwen voor phishing via frauduleuze mails, zijn er nog steeds cliënten die ingaan op deze mails. In de mail wordt vaak verwezen naar de noodzakelijke vernieuwing van de bankkaart of naar een herbevestiging van gegevens om een blokkering van de rekening te voorkomen. Door te klikken op de link in de mail en daarna een aantal keer gegevens in te voeren (meestal codes gegenereerd via bankkaart en digipass), onderscheppen de fraudeurs de noodzakelijke gegevens om verschillende verrichtingen uit te voeren op de rekeningen van die cliënten.

Zowel de cliënt als de bank hebben er baat bij dat dergelijke fraude wordt vermeden. Ombudsfin raadt de cliënt aan om steeds het effectieve mailadres te verifiëren van waaruit de mail wordt verzonden (vaak wordt een mailadres met .nl gebruikt dat niets met de bank te maken heeft), en bijvoorbeeld te letten op taalfouten. Het is ook zeker dat de bank nooit zal vragen om hernieuwingen te doen van kaarten of dergelijke

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

via het volgen van een link en om vervolgens codes te genereren. Cliënten mogen enkel codes genereren en invoeren wanneer zij volledig zelf het initiatief nemen om een transactie te doen (betaling of overschrijving via internetbankieren). Het is ook aangeraden steeds de waarschuwingmeldingen van de bank (meestal via website of bericht in internetbankieren), die handelen over phishing, te openen en te lezen. Daarin worden praktijken toegelicht die, op het moment van ontvangst van een frauduleuze mail, wel heel herkenbaar worden.

KREDIETKAARTEN

Betwistingen van verrichtingen

Ombudsfin stelt vast dat de banken betwistingen van verrichtingen met de kredietkaart veelal laten behandelen door Worldline. Worldline hanteert in deze dossiers een betwistingstermijn van 3 maanden na facturatie van de transacties. Binnen deze termijn moet ook een kopie worden voorgelegd van klachtneerlegging bij de politie.

Ombudsfin benadrukt dat de financiële instellingen zich niet kunnen beroepen op deze korte termijn van 3 maanden om de betwisting niet verder te onderzoeken. Er kan immers niet worden afgeweken van de wettelijk voorziene betwistingstermijn van 13 maanden na de valutadatum van de debitering (artikel VII.33. Wetboek Economisch Recht).

Indien de termijn van 13 maanden niet verstreken is, moet de bank de betwisting aanvaarden als een geldige betwisting die aanleiding kan geven tot rechtzetting door de bank.

Niet optimaal functioneren van de kaart buiten Europa

Wat betreft kredietkaarten, waren er ook enkele klachten betreffende het niet (optimaal) functioneren van de kaart buiten Europa. Niettegenstaande de cliënten voldoende beschikbaar saldo hadden op de kaart, konden bepaalde betalingen niet worden uitgevoerd (naast andere betalingen die wel probleemloos verliepen). In deze dossiers was het moeilijk om de daadwerkelijke oorzaak te achterhalen van het tijdelijk niet functioneren van de kaart. Soms werd geargumenteed dat het probleem te wijten was aan de terminal van het buitenlandse verkooppunt.

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



VRIJGAVE WAARBORG

In een aantal dossiers kwam naar voor dat waarborgen die door een handelaar werden geregistreerd op de kredietkaart (bijvoorbeeld bij reservatie hotelkamer of bij verhuur fietsen of auto) niet meteen werden vrijgegeven, ook al had de handelaar de vrijgave ervan bevestigd aan de cliënt.

Na onderzoek bleek dat de handelaar de vrijgave wel degelijk had bevestigd via zijn betaalterminal, maar dat deze manipulatie niet was verwerkt in de systemen van Worldline. De handelaar had de vrijgave nogmaals apart moeten bevestigen via een specifiek formulier (via fax of website van Worldline). Na ontvangst ervan zou Worldline de vrijgave dan manueel verwerken.

Indien de handelaar dit formulier niet doorstuurt naar Worldline, wordt de waarborg slechts vrijgegeven na 14 dagen. Deze vrijgave gebeurt dan automatisch.

Naast de handelaar, heeft de cliënt blijkbaar ook de mogelijkheid om de vrijgave van de waarborg aan te vragen aan Worldline, dit aan de hand van het annulatieticket van de handelaar.

Deze onnodig lange blokkering van het waarborg-bedrag heeft een rechtstreekse impact op de gebruikslimiet van de kaart, waardoor de betrokken cliënten verrast kunnen zijn omdat ze bepaalde verrichtingen niet meer kunnen uitvoeren.

Ombudsfín roept de financiële instellingen op deze praktijk aan te passen of minstens de cliënten en de handelaars duidelijker te informeren over de vrijgaveformaliteiten.

VERRICHTINGEN IN VREEMDE MUNTEN

Marge verrekend in de wisselkoers

Ombudsfín moet vaststellen dat, niettegenstaande de tarievenlijsten van de banken op dat vlak al veel vollediger zijn geworden, de cliënten nog onvoldoende bewust zijn van de kosten die gepaard kunnen gaan met overschrijvingen in vreemde munten of met wisselverrichtingen.

De cliënt is na de uitvoering van de verrichting vaak verrast door de door de bank gehanteerde wisselkoers die sterk afwijkt van de door de cliënt via internet geraadpleegde wisselkoers.

Deze afwijking is er omdat de bank in de gehanteerde wisselkoers een marge verrekent, waarvan het percentage op voorhand niet uitdrukkelijk gecommuniceerd wordt. Wel wordt de cliënt via de tarievenlijst geïnformeerd over het principe dat er een marge wordt aangerekend.

Ombudsfín raadt de cliënten aan zich hierover goed te informeren op voorhand en vraagt de banken met hun cliënten hierover transparant te communiceren om discussies achteraf te voorkomen.

Onnodige valutawissels

Ombudsfín heeft daarnaast ook een ander soort interessante dossiers behandeld, waarin telkens een concrete oplossing kon worden aangereikt aan de betrokken cliënten.

In een van deze dossiers werd een bedrag van 40.000 USD vanuit Egypte overgeschreven naar een USD-rekening bij een Belgische bank. Op de rekening werd slechts 39.000 USD gecrediteerd. Uit onderzoek bleek dat het verschil te wijten was aan een onnodige wissel door de correspondent bank. Door die tussenkomende bank werd bij ontvangst van het bedrag in USD een automatische wissel gedaan naar EUR, waardoor de betrokken Belgische bank verplicht was –na ontvangst van het bedrag in EUR– opnieuw een wissel te doen naar USD (aangezien de Belgische rekening werd gevoerd in USD). Aangezien de betwistingstermijn van 13 maanden nog niet was verstreken, heeft de correspondent bank, op verzoek van de Belgische bank, het verschil (verlies wisselkoers) vergoed aan de cliënt en heeft zij de cliënt op een exceptielijst gezet zodat deze automatische wissels niet meer zouden worden toegepast in de toekomst. De betrokken cliënt was heel tevreden met deze oplossing.

ONGEORLOOFDE DEBETSTAND

Deze problematiek werd in het vorige jaarverslag reeds belicht (onder het thema 2.2.6.2. Consumentenkredieten: “Registratie

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. Ombudsfín – tot uw dienst

in het Bestand van de niet-gereguleerde registraties (ENR) in geval van wanbetaling: registratie voor de debitering van kosten door de bank”).

Kort samengevat gaat het in deze dossiers veelal om een melding in het bestand van de niet-gereguleerde registraties (ENR-bestand) omwille van een ongeoorloofde debetstand, louter veroorzaakt door de debitering van beheerskosten, op een door de cliënt vergeten of ongebruikte zichtrekening.

De cliënt ontvangt –vaak wegens verhuis en geen melding van nieuw adres aan de financiële instelling- geen herinneringsbrieven betreffende de debetstand, waardoor het bedrag van de debetstand kan oplopen tot meer dan 25 EUR. Op dat moment wordt deze wanbetaling door de bank geregistreerd in het ENR-bestand, waardoor de cliënt de facto geen nieuwe kredieten meer kan aangaan. Na ontvangst van de brief van de Nationale Bank van België (die wel steeds wordt verzonden naar het actuele domicilieadres) waarin melding wordt gemaakt van de registratie in het ENR-bestand, doet de cliënt meestal meteen het nodige om de debetstand aan te zuiveren.

Ombudsfina behield in 2016 zijn standpunt dat in deze gevallen (debetstand enkel door het debiteren van kosten, geen andere

wanbetalingen, regularisatie meteen na kennisname van de debetstand) het behoud van de registraties niet strookt met het doel van het ENR-bestand, namelijk de bestrijding van de overmatige schuldenlast. In een aantal dossiers is de bank, op verzoek van Ombudsfina, uitzonderlijk overgegaan tot de schrapping van de melding.

BASISBANKDIENST

De wetgeving die de basisbankdienst in detail regelt, is terug te vinden in Hoofdstuk 8 “Basisbankdienst” van boek VII, Titel 3 van het Wetboek Economisch Recht.

Ombudsfina is het orgaan dat bevoegd is om een klachten- en buitengerechtelijke beroepsprocedure te behandelen. Bijzonder is dat Ombudsfina een bindende bevoegdheid heeft in deze materie. In 2016 heeft Ombudsfina 2 klachten ontvangen die handelden over de basisbankdienst.

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

1. Ombudsfina in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. Ombudsfina – tot uw dienst

Zie hieronder de cijfers voor 2016:

Statistieken basisbankdienst	2016
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	13
Aantal geopende basisbankdiensten	1.545
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	8.645
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	3
Aantal opgezegde basisbankdiensten (*)	1.496

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

Het aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd is gedaald van 14 in 2015 naar 13 in 2016. Dit is uitsluitend toe te schrijven aan de overname van BKCP door Beobank.

De belangrijkste reden voor een afsluiting is deze op vraag van de titularis (92%). De tweede en derde belangrijkste redenen zijn «zichtrekening bij een andere instelling» (4%) en «negatieve antecedenten bij de bank» (4%).

In vergelijking met 2015 is het aantal basisbankdiensten in 2016 licht toegenomen (+0,6%).

TIPS EN AANBEVELINGEN

> CLIËNTEN

Indien u problemen ondervindt bij cash afhalingen, maak dan meteen melding van dit probleem bij de betrokken bank(en) en probeer bewijsmateriaal te verzamelen (foto's, getuigen). Ga ook klacht neerleggen bij de politie, zodat eventuele camerabeelden kunnen worden opgevraagd.

Indien u niet akkoord bent met de debitering van een bedrag via domiciliëring, hebt u steeds het recht om de terugbetaling ervan te vragen aan uw bank binnen 8 weken, zonder motivering. Ook kunt u de domiciliëring laten schorsen, begunstigden laten blokkeren, of limietbedragen invoeren.

U beschikt voor elke betalingstransactie over een termijn van 13 maanden na debitering om deze te betwisten. Financiële instellingen

kunnen deze betwistingstermijn contractueel niet verkorten.

Help internetfraude mee te voorkomen. Wees kritisch bij ontvangst van een mail van de bank. Verifieer het mailadres en de inhoud van de mail. Volg nooit een link, opgenomen in de mail, waarna u codes moet genereren met de digipass. Meer tips over veilig internetbankieren vindt u terug op <https://www.safeinternetbanking.be>

Help factuurfraude mee te voorkomen. Verifieer steeds bij de ondernemer van wie de factuur uitgaat of het rekeningnummer, vermeld op een met de post verzonden factuur, correct is.

Laat u goed informeren over de kosten die gepaard gaan met verrichtingen in vreemde valuta.

> FINANCIËLE INSTELLINGEN

Hanteer voor elke betalingstransactie de wettelijk voorziene betwistingstermijn van 13 maanden.

Voorkom, samen met Worldline, dat cliënten onnodig lang blokkeringen van bedragen ondergaan op hun kredietkaart, na vrijgave van de waarborg door de handelaar.

Informeer cliënten transparant over de concrete kosten die gepaard gaan met verrichtingen in vreemde valuta.



2.6.2. Hypothecaire kredieten

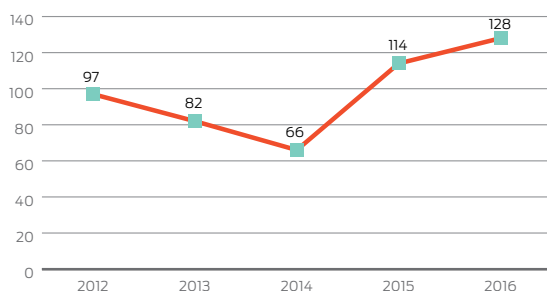
2.6.2.1. Cijfers 2016

Voorafgaand moet Ombudsfín melden dat de dienst zich onbevoegd moest verklaren in een vijftiental dossiers die betrekking hadden op kredieten omdat die door de kredietgever werden overgedragen aan een incassobureau dat geen lid is bij Ombudsfín.

In 2016 ontving Ombudsfín 128 klachten betreffende hypothecaire kredieten, wat een gevoelige stijging van 14 dossiers (12,28%) betekent tegenover 2015.

Na een forse verhoging in 2015 blijft het aantal dossiers dus stijgen in 2016.

EVOLUTIE HYPOTHECAIRE KREDIETEN



Meer details over het onderwerp van de klachten « hypothecaire kredieten »:

Hypothecaire kredieten	Aantal klachten
Publiciteit	0
Totstandkoming van het contract	40
Uitvoering van het contract	69
Overbruggingskrediet	3
Hypothecair mandaat	6
Waarborgen	5
Desolidarisatie	5
Algemene voorwaarden (andere)	0
Totaal	128

Onder « totstandkoming van het contract » bleken voornamelijk de toekenningsprocedures (14 dossiers) en het sluiten en de inhoud van het contract (10 dossiers) het meeste aantal klachten te genereren. De meest voorkomende vragen betroffen de lange duurtijd van de toekenningsprocedure en de toegekende rentevoet.

Bij « uitvoering van het contract » waren de tarieven (24 dossiers) met voornamelijk de toepassing van een negatieve rentevoet, en de afrekeningen (13 dossiers) wederkerende thema's.

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. Ombudsfín – tot uw dienst



2.6.2.2. Een aantal belangrijke thema's toegelicht

NEGATIEVE RENTEVOET

Door de forse daling van de rentevoeten de laatste jaren werd de vraag gesteld of de banken een negatieve rente ten voordele van de kredietnemer moeten toepassen in geval van wijziging van de rentevoet bij hypothecaire kredieten met variabele rente.

Ter illustratie: in juni 2005 had een kredietnemer een hypothecair kredietcontract met variabele rentevoet gesloten. Gedurende 10 jaar schommelde het tarief boven de 0%. In juni 2016 werd de formule tot tariefaanpassing niet toegepast door de bank want volgens de formule in het contract moest het tarief in principe negatief zijn (nl. -0,12%) met als gevolg een negatieve rente in het voordeel van de ontleners. De bank besliste echter om het tarief te beperken tot 0%: de kredietnemer moest dus geen rente betalen op de ontleende som, maar ontving ook geen bedrag van de bank. De kredietnemer diende klacht in en vroeg de toepassing van de negatieve rentevoet omdat de bijzondere voorwaarden van het contract stipuleerden: « een herziening in min van de rentevoet is onbeperkt mogelijk » en een ondergrens tot 0% was niet voorzien.

Wat is het standpunt van de betrokken banken?

De betrokken banken zijn van mening dat zij de negatieve rente niet moeten betalen. Zij stellen dat een hypothecair krediet een overeenkomst ten bezwarende titel is waarbij beide partijen verplichtingen hebben: de bank stelt een kapitaal ter beschikking om de kredietnemer toe te laten een onroerend goed te verwerven, terwijl de kredietnemer hiervoor als tegenprestatie, een vergoeding betaalt, namelijk de rente. Wanneer de tegenprestatie van de kredietnemer zou wegvallen, sterker nog, wanneer de kredietnemer, naast de terbeschikkingstelling van het kapitaal, ook nog eens een vergoeding van de bank zou krijgen, zou het hypothecair krediet geen overeenkomst ten bezwarende titel meer zijn, maar eerder te beschouwen als een liberaliteit. Dit kan geenszins de intentie van de partijen zijn.

Volgens de banken moeten de overeenkomsten geïnterpreteerd worden rekening houdend met de intentie van de partijen. Bij het sluiten van het hypothecair krediet is de intentie van de bank en van de cliënt zeer duidelijk: op geen enkel moment is het de bedoeling van de betrokken partijen dat kredietnemers een kapitaal ter beschikking zouden krijgen van de bank en de bank hier bovenop ook nog een vergoeding zou moeten betalen (negatieve rente). Hypothecaire kredieten met een nulrente, m.a.w. gratis, overtreffen op zich reeds de intenties van beide partijen. De hypothese van een negatieve rente op het moment van het sluiten van de

overeenkomst was, volgens de banken, niet realistisch.

Wat is het standpunt van Ombudsfin?

Rekening houdend met de complexiteit van de materie besliste Ombudsfin om de vraag voor te leggen aan het College van experts. Het College meende dat, gezien het ontbreken van een precieze bepaling, de negatieve rente moest toegepast worden.

Volgens het College van experts ontsnapt de kredietovereenkomst niet aan het principe van « de overeenkomst=wet »: de overeenkomst geldt als wet tussen de partijen. Door het tarief te blokkeren op 0% zonder dat het contract deze beperking voorziet, komt de bank het contract niet na omdat er geen enkele beperking is voorzien. Bovendien respecteert de bank het Wetboek van Economisch Recht niet, omdat de bank, wanneer de rentevoeten stijgen, een hogere stijging zou kunnen toepassen dan een daling, wat het wetboek verbiedt. (integrale tekst van het advies is terug te vinden op <https://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/publicaties/adviezen-college/>, opzoeken « 2016.1664 »)

De betrokken banken volgen deze redenering niet, maar Ombudsfin probeert toch de toepassing van de overeenkomst te bekomen. In sommige gevallen aanvaardt de bank om een gedeelte van de intresten terug te betalen.

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 KREDIETAANBOD — HET TARIEF IN HET BIJZONDER — KOMT NIET OVEREEN MET DE INGEDIENDE KREDIETAANVRAAG

Een terugkerende problematiek is het verschil tussen de rentevoet die gesimuleerd werd bij de kredietaanvraag en de rentevoet die is opgenomen in het officiële kredietaanbod: tijdens het gesprek met zijn bankier ontvangt de kredietnemer doorgaans een indicatieve rentevoet en ondertekent hij een kredietaanvraag waarin deze voorwaarden zijn opgenomen. Tussen het moment dat de aanvraag wordt ingediend en het moment waarop het uiteindelijke aanbod door de bank aan de kredietnemer wordt voorgelegd, komt het voor dat de voorwaarden, waaronder voornamelijk de rentevoet, gewijzigd werden. Het is echter wel dit aanbod dat geldt en dat voor de bank bindend is en niet de ingediende kredietaanvraag.

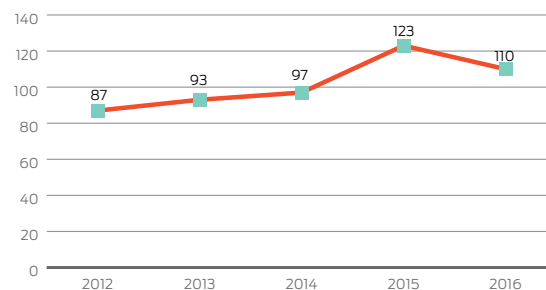
2.6.3. Consumentenkredieten

2.6.3.1. Cijfers 2016

Ombudsfin ontving 110 klachten betreffende consumentenkredieten in 2016, wat overeenkomt met een vermindering van 13 dossiers (10,57%) tegenover 2015.

Deze dalende trend is een nieuw gegeven tegenover de voorgaande jaren.

EVOLUTIE KREDIETEN



Hierbij meer gedetailleerd waarover de klachten « consumentenkredieten » handelden:

Consumentenkredieten	Aantal klachten
Publiciteit	3
Totstandkoming van het contract	30
Uitvoering van het contract	77
Algemene voorwaarden (andere)	0
Totaal	110

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

De thema's die het meest aan bod komen in het kader van de uitvoering van het contract zijn: de onduidelijke afrekeningen (13 dossiers), desolidarisatie en de melding bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren bij de Nationale Bank, « CKP » (32 dossiers). De consument ontvangt de mededeling dat hij gemeld werd in het negatieve luik van de Kredietcentrale (registratie van wanbetalingen) en vraagt zich af of de melding wel terecht is gebeurd.

2.6.3.2. Toelichting bij enkele belangrijke thema's

MELDING BIJ DE CENTRALE VOOR KREDIETEN AAN PARTICULIEREN (CKP)

Een groot deel van de dossiers gaat over de melding in het negatieve luik van de CKP. Enkel bepaalde door de wet gedefinieerde kredietcontracten kunnen het voorwerp uitmaken van een negatieve melding bij deze Centrale wanneer bepaalde voorwaarden zijn vervuld. De rol van Ombudsfin is om al deze elementen te controleren.

In een dossier, voorgelegd aan het College van experts, vertoonde de rekening van een cliënt door het gebruik van zijn Mastercard een debetsaldo dat aanvaard werd door de bank buiten een contractueel kader. Er werd aan cliënt een ingebrekestelling gestuurd teneinde binnen

de 8 dagen het debetsaldo aan te zuiveren, zoniet zou cliënt door de bank gemeld worden in de CKP overeenkomstig haar algemene voorwaarden.

Cliënt heeft het saldo niet aangezuiverd binnen de 8 dagen en werd bijgevolg gemeld in het negatieve luik van de CKP.

Het College van experts besloot dat het debetsaldo geen overschrijding zoals bepaald in artikel I.52 van het Wetboek Economisch Recht was en dat het dus niet onderhevig was aan de regels van het register van de CKP maar wel aan de regels van het register van de niet-gereguleerde registraties, het « ENR-bestand » genaamd. De betrokken instelling had de overeenkomst betreffende het ENR-bestand niet onderschreven en kon dus ook niet overgaan tot melding in dit bestand. Het College nodigde de instelling uit om de melding simpelweg te schrappen en om haar algemene voorwaarden aan te passen.

De bank heeft het advies aanvaard en heeft meegedeeld dat ze haar werkwijze op dit punt zal aanpassen.

DESOLIDARISATIE

Dit jaar kwam eenzelfde situatie meerdere malen naar voor: een koppel gaat een consumentenkrediet aan (voor de aankoop van

een wagen of voor een kredietopening gekoppeld aan een kredietkaart die enkel door één van de partners wordt gebruikt). Het koppel gaat daarna uit elkaar en één van beide partners gebruikt en betaalt het krediet alleen verder, maar de andere partner blijft eveneens gehouden het krediet terug te betalen. Bij niet-betaling kan de kredietgever beide partners aanspreken en riskeren beide partners gemeld te worden voor wanbetaling gezien er geen desolidarisatie was. De partner die niet betrokken is bij de schuld loopt dus het risico gemeld te worden zolang de schuld niet terugbetaald is.

Een dergelijk dossier werd aan het College van experts voorgelegd: ingevolge een wanbetaling van de ex-echtgenoot in een consumentenkrediet van €5.000 werd de echtgenote gemeld in de CKP terwijl er bij de scheiding een overeenkomst was over de verdeling van de schulden. Het was duidelijk en onbetwist tussen de partijen dat de schuld van de ex-echtgenoot voortkwam uit dit consumentenkrediet dat door beide partners werd aangegaan tijdens hun relatie maar dat de wanbetaling enkel te wijten was aan de ex-echtgenoot. De financiële instelling weigerde de echtgenote te desolidariseren. De enige oplossing voor haar was om het krediet volledig terug te betalen om zo haar schrapping uit de CKP te bekomen. In principe gebeurt de schrapping één

jaar na de aanzuivering van de schuld maar het College heeft de bank gevraagd om de melding onmiddellijk te schrappen aangezien verzoekster niet aan de basis lag van de wanbetaling en zij het krediet volledig terugbetaalde (integrale tekst van het advies is terug te vinden op <https://www.ombudsfm.be/nl/particulieren/publicaties/adviezen-college/>, opzoeken “2016.913”).

1. Ombudsfm in cijfers
2. **Aanvragen ingediend door consumenten**
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. Ombudsfm – tot uw dienst

TIPS EN AANBEVELINGEN

> Cliënten

Doe een schriftelijke aanvraag tot desolidarisatie van een krediet.

Vraag schriftelijk de ontbinding van een kredietopening wanneer het saldo van de rekening op nul staat.

> Financiële instellingen

Stel zelf pragmatische oplossingen voor aan een cliënt die een desolidarisatie wenst te bekomen in een krediet waarin hij feitelijk geen partij meer is.

2.6.4. Diversen

2.6.4.1. Cijfers 2016

In 2016 ontving Ombudsfin 50 klachten onder de rubriek “Diversen”, wat 6,55% vertegenwoordigt van het totale aantal ontvankelijke klachten.

Hierbij een overzicht van de deelthema's:

Diversen	Aantal klachten
Kluizen	3
Nalatenschappen	34
Onbekwaamheid	5
Fraude bediende	2
Huurwaarborg (andere dan spaarrekening)	1
Privacy	4
Discriminatie	0
Diversen	1
Totaal	50

Het belangrijkste onderwerp bleek, net zoals de voorgaande jaren, « nalatenschappen » te zijn, met 34 dossiers.

2.6.4.2. Een aantal belangrijke thema's toegelicht

NALATENSCHAP

Bij nalatenschappen willen de consumenten in de meeste gevallen informatie krijgen van de financiële instelling: Wie was volmachthebber op de rekening van de overledene? Welke documenten werden ondertekend voor het

beheer van de rekening? Wie deed afhalingen van de rekening?... Doordat familiale conflicten in heel wat dossiers de aanleiding zijn van deze klachten, zijn de antwoorden vaak delicaat, want de financiële instellingen zijn zowel gehouden door hun discretieplicht als door hun informatieplicht ten aanzien van de erfgenamen. Ombudsfin probeert niettemin te antwoorden op de vragen en te bepalen of de bank bepaalde documenten wel of niet kan overmaken.

HUURWAARBORG

Binnen het thema « Huurwaarborg » blijft het aantal dossiers betrekkelijk stabiel. Van de 12 ontvangen dossiers over dit onderwerp betroffen 11 dossiers een huurwaarborg gestort op een spaarrekening en 1 enkel dossier ging over een bankwaarborg.

Dit jaar werd het College van experts om advies gevraagd over een principekwestie:

Bij het huren van een appartement werd bij het afsluiten van het contract een huurwaarborgsom van €1.900 gestort op een spaarrekening bij de bank. Het bewijs van deze storting werd door de huurder aan de verhuurder gegeven. Alles leek in orde, maar rekening houdend met bepaalde ontbrekende elementen vond de bank dat de waarborg niet geldig was en de som van €1.900 werd op de rekening van de huurder teruggestort. De bank bracht de verhuurder hiervan op de

hoogte, maar op een foutief adres. De verhuurder ging er rechtmatig van uit dat de huurwaarborg wel in orde was.

Enkele jaren later wordt het huurcontract opgezegd ten nadele van de huurder en moest de huurwaarborg, op basis van een vonnis, vrijgegeven worden aan de verhuurder. De waarborg was echter niet meer geblokkeerd. Rekening houdend met het feit dat de bank deze waarborg niet zonder het akkoord van de verhuurder had mogen teruggeven aan de huurder vroeg de verhuurder aan de bank om hem de som van €1.900 uit te betalen.

De bank weigerde aangezien zij meende dat deze waarborg niet geldig was en dat de terugstorting aan de huurder aan de verhuurder werd meegedeeld.

Het College van experts meende dat de waarborgovereenkomst geldig was tussen partijen vanaf het moment van de storting van de som van €1.900 op de individuele rekening en dat de tussenkomst van de bank niet nodig is voor de samenstelling van de waarborg. Het is een verbintenis van de huurder ten opzichte van de verhuurder en hun handtekeningen volstaan om het voorrecht van de verhuurder te bepalen. Zich baserend op deze analyse heeft de Ombudsman aan de bank gevraagd om het totaalbedrag te storten aan de verhuurder. De bank heeft dit aanvaard.

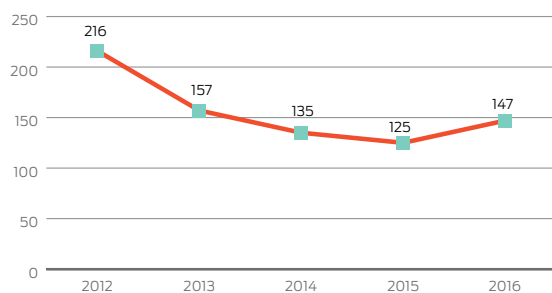
1. Ombudsfin in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. Ombudsfin – tot uw dienst

2.6.5. Beleggingen

2.6.5.1. Cijfers 2016

In 2016 kwam er geen specifieke problematiek naar voor in verband met beleggingen. Ombudsfin heeft 147 beleggingsdossiers behandeld, of 19,27% van al de ontvankelijke klachten.

EVOLUTIE BELEGGINGEN



Het aantal klachten over beleggingen neemt licht toe in vergelijking met vorig jaar waarin Ombudsfin 125 klachten over beleggingen heeft behandeld.

De twee belangrijkste thema's in 2016 hebben betrekking op de aan- en verkoop van effecten en de verrichtingen op effectenrekeningen, respectievelijk 29 en 28 dossiers.

Beleggingen	Aantal klachten
Publiciteit en informatie bij intekening	9
Beleggingsadvies	20
Vermogensbeheer	9
Aan- en verkoop van effecten	29
Corporate action	18
Fiscale aspecten	22
Effectenrekening	28
Pensioenfondsen/pensioensparen	7
Financial planning	2
Diversen	3
Totaal	147

De categorie betreffende de fiscale aspecten bedraagt in 2016 in totaal 22 dossiers, een lichte stijging tegenover de 20 dossiers in 2015.

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



BEL 20



2.6.5.2. Fiscaliteit van verrichtingen op effecten

De fiscaliteit van « corporate actions » is een bijzonder complexe materie. Dit jaar werden over dit onderwerp een aanzienlijk aantal klachten ingediend. Het kan gaan om de uitbetaling van een keuzedividend (in cash of in effecten), om een fusie, een spin-off, een kapitaalverhoging, enz.

Dikwijls begrijpt de belegger niet waarom zijn bank een roerende voorheffing heeft afgehouden. In sommige gevallen vraagt hij zich af waarom deze voorheffing aangerekend werd aangezien hij geen reële meerwaarde ontving.

Vooreerst is het belangrijk om voor ogen te houden dat de bank de roerende voorheffing inhoudt in toepassing van de fiscale regelgeving en in opdracht van de fiscale administratie. De bank ligt niet aan de basis van de fiscale wetgeving en is niet de begunstigde van de ingehouden bedragen. Na inhouding stort de bank de voorheffing door aan de fiscale administratie. Indien een te hoge roerende voorheffing werd aangerekend, is het niet de bank die deze zal terugbetalen.

Ombudsfina stelt vast dat de toepassing van de fiscale wetgeving bij « corporate actions » niet evident is en dit in het bijzonder wanneer het gaat om verrichtingen op effecten van buitenlandse

ondernemingen waarvan de specifieke karakteristieken niet altijd gekend zijn door de bank. Het is voor de banken niet gemakkelijk om te bepalen of de verrichting al dan niet in zijn geheel moet belast worden. Wanneer zij het onderscheid niet kunnen maken, meestal door onvoldoende beschikbare informatie, rekenen de grote Belgische banken een roerende voorheffing van 27% aan op het totale gecrediteerde bedrag op de rekening van de belegger. Op die manier handelen de banken voorzichtig en preventief.

Ombudsfina merkt dat deze voorzichtige houding courant wordt toegepast bij de verschillende actoren in de sector.

De bevoegde centrale diensten van de fiscale administratie werden door Febelfin (Belgische Federatie van de financiële sector) gecontacteerd over de toepassing van de regelgeving inzake de roerende voorheffing bij openbaar aanbod van terugkoop van aandelen. Deze diensten hebben geantwoord dat de regels strikt moesten worden geïnterpreteerd.

Rekening houdend met de complexiteit van de betrokken verrichtingen, alsook de beperkte informatie die door de ondernemingen publiek wordt gemaakt, kan Ombudsfina niet oordelen of de bank de verrichting verkeerd heeft behandeld vanuit fiscaal standpunt. Deze inschatting is ook niet de taak van Ombudsfina. Enkel de

fiscale administratie kan ten gronde oordelen of de bank de fiscale regels al dan niet correct heeft toegepast en eventueel overgaan tot een terugbetaling.

In het voorbije jaar heeft Ombudsfina, na analyse van de verschillende klachten over de fiscaliteit inzake verrichtingen op effecten, inderdaad vastgesteld dat de toepassing van de fiscale wetgeving soms een inhouding van roerende voorheffing met zich meebrengt, zelfs als er geen meerwaarde is gerealiseerd.

Wanneer een cliënt formeel de inhouding van de roerende voorheffing betwist, kan hij als belegger een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Gewestelijke directie van de fiscale administratie waaronder hij valt. Het adres is terug te vinden op de achterzijde van het aanslagbiljet. Het bezwaarschrift moet binnen een termijn van 5 jaar ingediend worden.

Ombudsfina stelt vast dat deze procedure werkt en dat in bepaalde gevallen de verzoekers effectief een terugbetaling ontvingen.

2.6.5.3. Punctueel beleggingsadvies

Meerdere financiële instellingen bieden hun cliënten een dienst aan onder de vorm van een overeenkomst van punctueel beleggingsadvies.

Volgens de definitie van een van de banken die deze dienst aanbiedt, voorziet deze

- 
- 1. Ombudsfina in cijfers
 - 2. **Aanvragen ingediend door consumenten**
 - 3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
 - 4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten
 - 5. Samenwerking
 - 6. Financiële middelen
 - 7. Ombudsfina – tot uw dienst

overeenkomst van punctueel beleggingsadvies geen daden van beheer langs haar zijde. Er is geen opvolging van de activa in de portefeuille voorzien, ook geen beleggingsaanbevelingen.

De overeenkomst laat de cliënt daarentegen wel toe om een medewerker van de bank te contacteren om een punctueel advies betreffende een belegging te bekomen. Het gaat om het verschaffen van algemene adviezen in functie van de portefeuille van de cliënt, op verzoek van de cliënt of op initiatief van de bank. Uit de dossiers die door Ombudsfin werden onderzocht, bleek nochtans dat sommige cliënten toch beleggingsvoorstellen ontvingen. Er werden door de bank bepaalde effecten aan cliënten voorgesteld. Het gaat bijgevolg wel over beleggingsaanbevelingen terwijl de overeenkomst duidelijk bepaalt dat er geen beleggingsaanbevelingen worden voorzien.

Nadien, wanneer een cliënt de belegging betwist, verschuilt de bank zich achter het feit dat de overeenkomst geen aanbevelingen voorziet en dat de cliënt bij iedere transactie zelf verantwoordelijk is voor zijn beslissing. Ombudsfin meent dat de eindbeslissing over de beleggingen weliswaar bij de cliënt ligt, maar stelt zich toch vragen bij dit soort overeenkomst. De overeenkomst van punctueel beleggingsadvies bepaalt dat de bank op eigen initiatief advies mag verlenen. Ombudsfin is van mening dat

het de facto om beleggingsaanbeveling gaat wanneer het advies gepersonaliseerd is.

Ombudsfin meent dat het sluiten van een dergelijke overeenkomst geen middel mag zijn voor de financiële instelling om zich te ontdoen van elke verantwoordelijkheid of verplichting in het kader van de MiFID-richtlijn. Ombudsfin vindt dat als de bank beslist om adviezen te geven, zij haar verantwoordelijkheden hieromtrent moet opnemen, zo niet moet zij zich van elk advies onthouden.

2.6.5.4. Opgelet bij de benaming van fondsen

Twee jaar geleden kaartte Ombudsfin reeds aan dat de benaming van bepaalde fondsen tot verwarring kon leiden bij de consument. Ombudsfin merkte toen op dat fondsen waarvan de naam het woord « equity » bevatte, belegden in vastrentende effecten en niet in aandelen. De term « equity » verwees volgens het beleggingsbeleid naar de aandelenkorf waarvan het rendement van de belegging afhing en niet naar de producten waarin het fonds effectief investeerde.

Dit jaar heeft Ombudsfin klachten behandeld over een fonds zonder einddatum, beschikbaar op de Belgische markt, waar het cijfer 95 voorkwam in de naam. Dit cijfer komt overeen met een jaarlijks verlies van maximum 5%.

Sommige beleggers dachten dat het cijfer 95 in de benaming van het fonds betekende dat, ongeacht het moment van verkoop van dit fonds, minimum 95% van het belegde bedrag zou gerecupereerd worden. Zij belegden dus in dit fonds, denkende dat zij een risico hadden op maximum 5% kapitaalverlies.

De productfiche vermeldt nochtans dat het fonds een jaarlijkse bodemgrens heeft en dat deze grens het eerste jaar vastligt op 95% van de initiële inschrijvingsprijs en de volgende jaren op 95% van de inventariswaarde op de laatste werkdag van de afgelopen maand oktober.

In sommige gevallen kan het verlies helaas meer dan 5% bedragen. Tijdens de inschrijvingsperiode van deze effecten worden deze inderdaad uitgegeven tegen een waarde van 100%. Als een belegger overgaat tot aankoop zal de daling effectief beperkt worden tot 5%. Wanneer in tegenstelling gedurende de looptijd van het fonds de quotering bijvoorbeeld een waarde van 101% bereikt, zou het maximumverlies 6% kunnen zijn, d.w.z. meer dan de vooropgestelde 5%.

Bovendien komt het cijfer 95, vermeld in de naam van het effect, niet overeen met een bescherming van 95% van het kapitaal gedurende de ganse looptijd van het product, maar wel met een jaarlijkse grens. Dit betekent dat na een jaar het niveau geherwaardeerd wordt en dat de 95%

- 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

op deze nieuwe basis wordt toegepast. Het maximumverlies kan dus veel hoger liggen dan 5%.

Ombudsfina heeft vastgesteld dat de productfiche van dit fonds wel degelijk het werkingsmechanisme uitlegt en dat er tevens wordt vermeld dat het fonds geen kapitaalsbescherming of –garantie biedt en ook geen gegarandeerd rendement.

Ombudsfina raadt de consument aan om niet blindelings af te gaan op de benaming van een effect maar de tijd te nemen om de technische en commerciële fiche te lezen, alsook het document « essentiële beleggersinformatie » dat hem door de bank moet overhandigd worden. Vooraleer een beslissing te nemen, tenslotte, aarzel niet om uw bankier te consulteren wanneer u meer informatie wenst of wanneer u iets niet duidelijk lijkt.

AANBEVELING AAN DE SECTOR IN HET KADER VAN OVERDRACHT VAN EFFECTENPORTEFEUILLES

Ombudsfina heeft vastgesteld dat sommige effecten niet verhandelbaar waren bij bepaalde financiële instellingen. Het kan gaan om een keuze binnen het commercieel beleid van de bank (beslissing om geen transacties te doen op bepaalde financiële markten) of om een onmogelijkheid gelinkt aan de keuze van de correspondent of de depositaris.

In sommige gevallen kan dit voor de cliënt betekenen dat in geval van overdracht van zijn effecten zijn nieuwe bank bepaalde effecten in zijn portefeuille niet meer kan verhandelen, wat heel vervelend is.

Ombudsfina raadt dus aan de sector aan dat de begunstigde bank een screening doet van de effecten in de portefeuille vóór de uitvoering van de transfer. Op die manier kan de bank er zich van verzekeren dat zij de effecten kan verhandelen eens de transfer gebeurd is. Zo niet informeert zij de cliënt dat er zich problemen kunnen stellen.

1. Ombudsfina in cijfers
2. Aanvragen ingediend door consumenten
3. Aanvragen ingediend door ondernemingen
4. FIN-NET : grensoverschrijdende klachten
5. Samenwerking
6. Financiële middelen
7. Ombudsfina – tot uw dienst

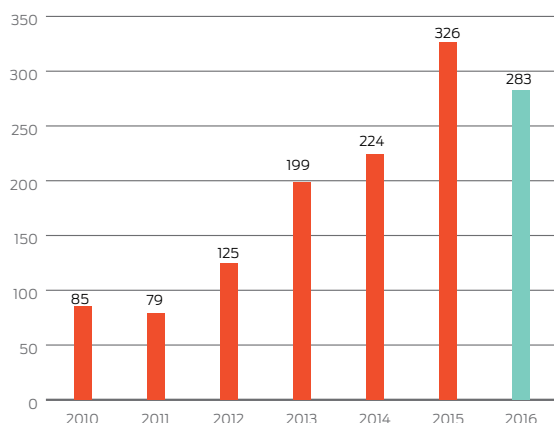


3. Aanvragen ingediend door ondernemingen

3.1. BEPERKTE DALING AANTAL AANVRAGEN

In totaal ontving Ombudsfin 283 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 326 aanvragen in 2015. Dit is een daling van 13,19 %.

AANVRAGEN ONDERNEMINGEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER

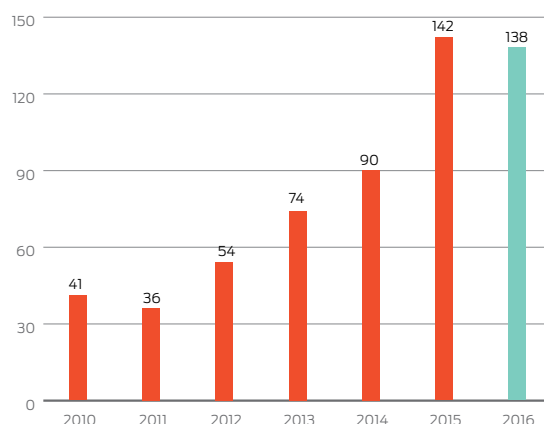


280 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 3 aanvragen loutere vragen tot informatie waren.

3.2. MINIEME DALING AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN

In 2016 registreerde Ombudsfin 138 klachten van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 142 klachten in 2015, wat een zeer beperkte daling betekent van 2,82%.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



Van de 138 voldeden de helft onmiddellijk aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden, de andere helft werden pas in een tweede fase ontvankelijk, in de meeste gevallen na voorlegging van de klacht aan de klachtendienst van de betrokken financiële instelling.

3.3. RESULTATEN VAN DE IN 2016 AFGESLOTEN KLACHTEN VAN ONDERNEMINGEN

De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2016 werden behandeld en afgesloten. In deze resultaten zitten dus ook een aantal klachten die reeds in 2015 aan Ombudsfin werden voorgelegd.

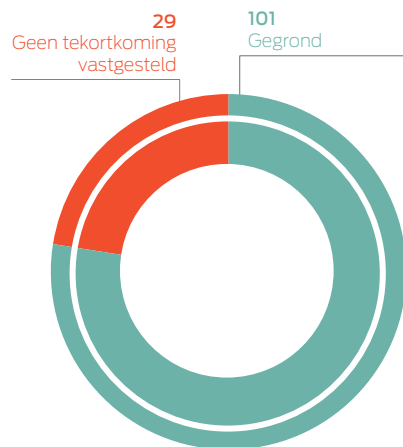
Het gaat in totaal om 130 afgesloten dossiers.

In 101 dossiers (of 77,69%) achtte Ombudsfin de klacht gegrond (m.a.w. vatbaar voor onderhandelingen) op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

In 29 dossiers (of 22,31%) 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.

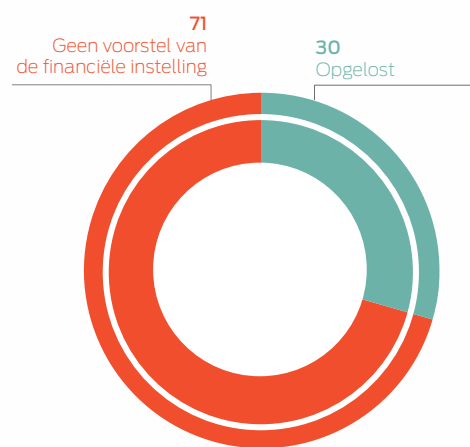
In de 101 dossiers die als gegrond werden beschouwd, heeft Ombudsfin verder onderhandeld. Dit leidde echter slechts in 30 dossiers (29,70% dus van de gegronde dossiers) tot een minnelijk akkoord. Hiertegenover staat dat in 71 dossiers (70,30%) geen oplossing werd bereikt.

AFGESLOTEN KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2016



De negatieve resultaten liggen in de lijn van deze van 2015. Zoals in 2015 hadden ook in 2016 het merendeel van de klachten betrekking op de funding loss – problematiek. De analyse van Ombudsfin van de kredietovereenkomsten verschilt van de zienswijze van de banken. Ondanks pogingen tot onderhandelingen kon er slechts in een beperkt aantal dossiers een minnelijk akkoord bereikt worden.

GEGRONDE KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2015



In 2014 was het resultaat nog positief: 68% van de gegronde dossiers werd opgelost. In 2015 sloeg dit om in een negatief resultaat waarbij 67% niet opgelost werd. Deze tendens houdt aan in 2016: 70,30% van de gegronde klachten werd niet opgelost.

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



3.4. THEMA'S ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN

In 2016 hadden de klachten betrekking op de volgende thema's:

De meeste ontvankelijke dossiers hadden betrekking op de funding loss, namelijk 96 dossiers (69,57%) van de 138 ontvankelijke dossiers.

69,57% van al de ontvankelijke klachten van ondernemingen had betrekking op de vergoeding die gevraagd wordt door de financiële instellingen in geval van een vervroegde terugbetaling van een krediet.

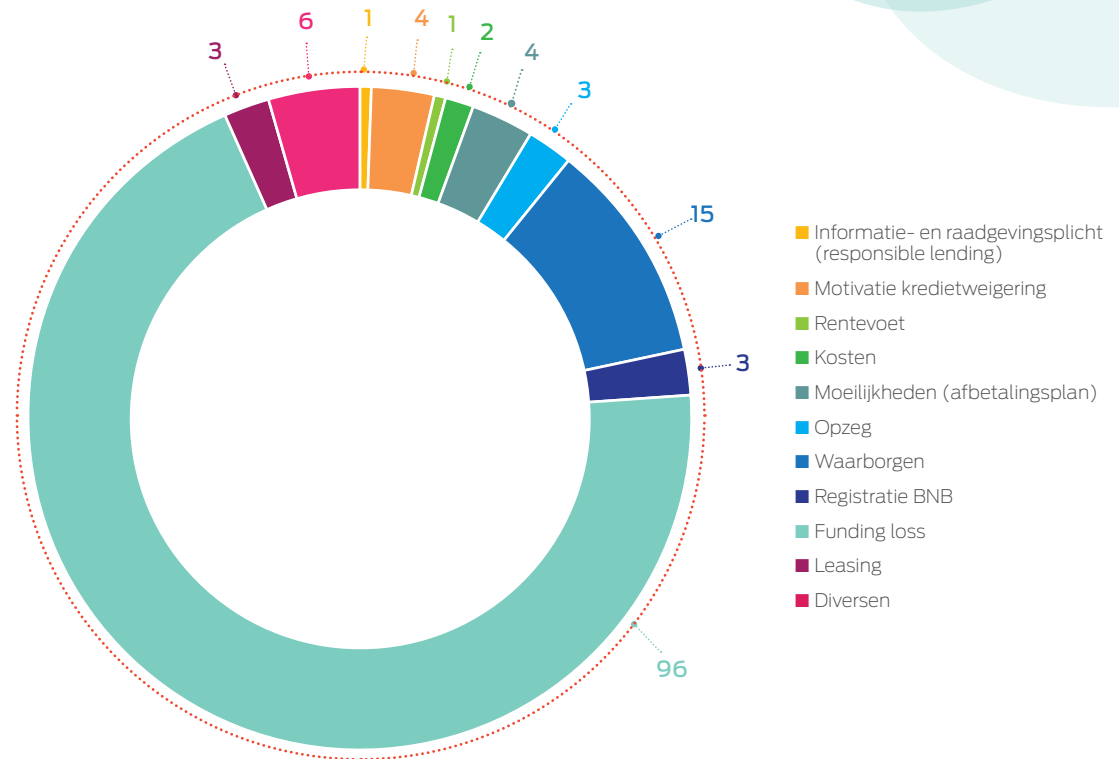
De overige klachten hadden betrekking op waarborgen, kredietweigering, betalingsmoeilijkheden, melding bij de Nationale Bank, leasing, ... Het thema 'waarborgen' kende een stijging (zelfs verdubbeling van het aantal dossiers) in vergelijking met de voorgaande jaar, maar bleef toch beperkt in vergelijking met het thema 'funding loss'.

3.4.1. Funding loss

Cijfers 2016

Zoals in 2015 had ook in 2016 het grootste gedeelte van de klachten betrekking op de funding loss, dit is de vergoeding die wordt gevraagd bij een vervroegde terugbetaling van

een krediet met bepaalde duur. In 2016 was er een zeer beperkte daling van het aantal klachten voor dit thema, namelijk van 101 in 2015 naar 96 in 2016. Dit is een daling met 4,95%.



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

De aanleiding tot de vraag tot vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet is in de meeste gevallen de verkoop van het gefinancierde onroerend goed. Soms wenst de ondernemer het krediet ook vervroegd terug te betalen omdat hij zich door omstandigheden gedwongen ziet het krediet vervroegd terug te betalen, bijvoorbeeld in geval van stopzetting van activiteiten, ziekte, leeftijd, vertrek naar het buitenland, ...

Ook in 2016 vroegen vele ondernemers om een herziening van de rentevoet van het krediet omwille van de lage marktrentevoeten. Volgens de banken was dit meestal enkel mogelijk in het kader van een herfinanciering. Maar bij een herfinanciering rekenen de meeste banken een funding loss aan.

De funding loss of wederbeleggingsvergoeding is het verschil tussen de som van al de contractuele interesten die normaalgezien nog betaald zouden worden in het kader van het krediet en de creditinteresten op de vervroegd terugbetaalde som berekend aan een referentie rentevoet, doorgaans een interbankenrentevoet verhoogd of verlaagd met een marge. Gezien de actuele zeer lage interbankenrentevoet, kan het bedrag van de funding loss hoog oplopen.

Resultaten afgesloten dossiers

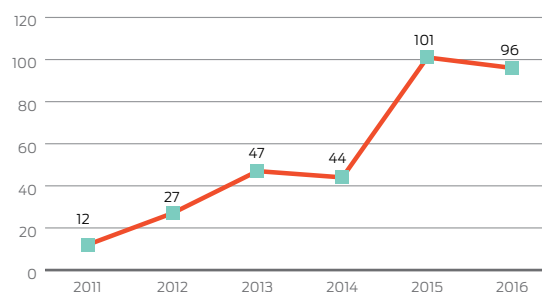
In 2016 werden in totaal 85 dossiers in verband met funding loss behandeld en afgesloten door

Ombudsfín. Hiervan waren er 3 niet gegrond. 82 dossiers werden door Ombudsfín als gegrond beschouwd. Hiervan werd in 12 dossiers (14,63%) een minnelijk akkoord bereikt, maar in 70 dossiers (of 85,37%) was er geen voorstel van de bank tot beperking van de funding loss, of was er een voorstel dat door de ondernemer als onvoldoende werd beschouwd.

Funding loss toegelicht

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

EVOLUTIE FUNDING LOSS



De funding loss blijft dus ook in 2016 voor de meeste klachten van de ondernemers zorgen. 69,57 % van al de klachten heeft betrekking op de hoge vergoeding die door de kredietgevers gevraagd wordt in geval van vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet. De funding loss is de vergoeding die gevraagd wordt om het verlies te dekken dat de banken lijden

ingevolge de vervroegde terugbetaling van het krediet. Zoals hiervoor reeds meegedeeld is de funding loss het verschil tussen de som van al de contractuele interesten die normaalgezien nog zouden betaald worden in het kader van van het krediet en de creditinteresten op de vervroegd terugbetaalde som berekend aan een referentierentevoet (doorgaans een interbankenrentevoet verhoogd of verlaagd met een marge).

De juridische discussie rond de funding loss sleept nu al enkele jaren aan. De discussie betreft de kwalificatie van de investeringskredieten als 'lening op interest' dan wel als 'kredietopening'. Indien de kredietovereenkomst als een 'lening op interesten' kan beschouwd worden, is artikel 1907bis Burgerlijk Wetboek van toepassing. Dit artikel beperkt de wederbeleggingsvergoeding bij vervroegde terugbetaling tot maximaal 6 maanden interest.

De investeringskredieten hebben als doel de aankoop, bouw of renovatie van een onroerend goed of dienen voor de financiering van de aankoop van het vruchtgebruik van een onroerend goed. In een aantal dossiers diende het krediet ter herfinanciering van oudere kredieten.

In de meeste gevallen werden de fondsen onmiddellijk integraal ter beschikking gesteld. Enkel in geval van bouw of renovatiewerken

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. Ombudsfín – tot uw dienst

gebeurde de vrijgave in meerdere schijven. Van zodra de fondsen opgenomen zijn, begint de kredietnemer kapitaal verhoogd met interesten terug te betalen met periodieke betalingen volgens een vast schema opgesteld door de kredietgever. Er is geen wederopneming van het kapitaal mogelijk zonder het uitdrukkelijk akkoord van de kredietgever.

Ombudsfín stelt telkens vast dat de investeringskredieten al de karakteristieken van een lening op interest hebben en dat artikel 1907bis BW van toepassing zou kunnen zijn.

De financiële instellingen stellen echter dat de investeringskredieten geen leningen zijn, maar kredietopeningen en dat artikel 1907bis BW niet van toepassing is. Zij verwijzen naar het bestaan van een kaderovereenkomst die de vorm van een kredietopening heeft en naar het feit dat er een opnemingsperiode voorzien is die toelaat dat de kredietnemer de fondsen naar behoeven kan opnemen. Dit is volgens de banken onverenigbaar met de traditionele kenmerken van een lening op interest.

De discussie werd nog niet beslecht. De rechtspraak is op dit punt verdeeld.

Hangende deze juridische discussie tracht Ombudsfín in de dossiers die haar worden voorgelegd via onderhandelingen tot een minnelijk akkoord tussen partijen te komen.

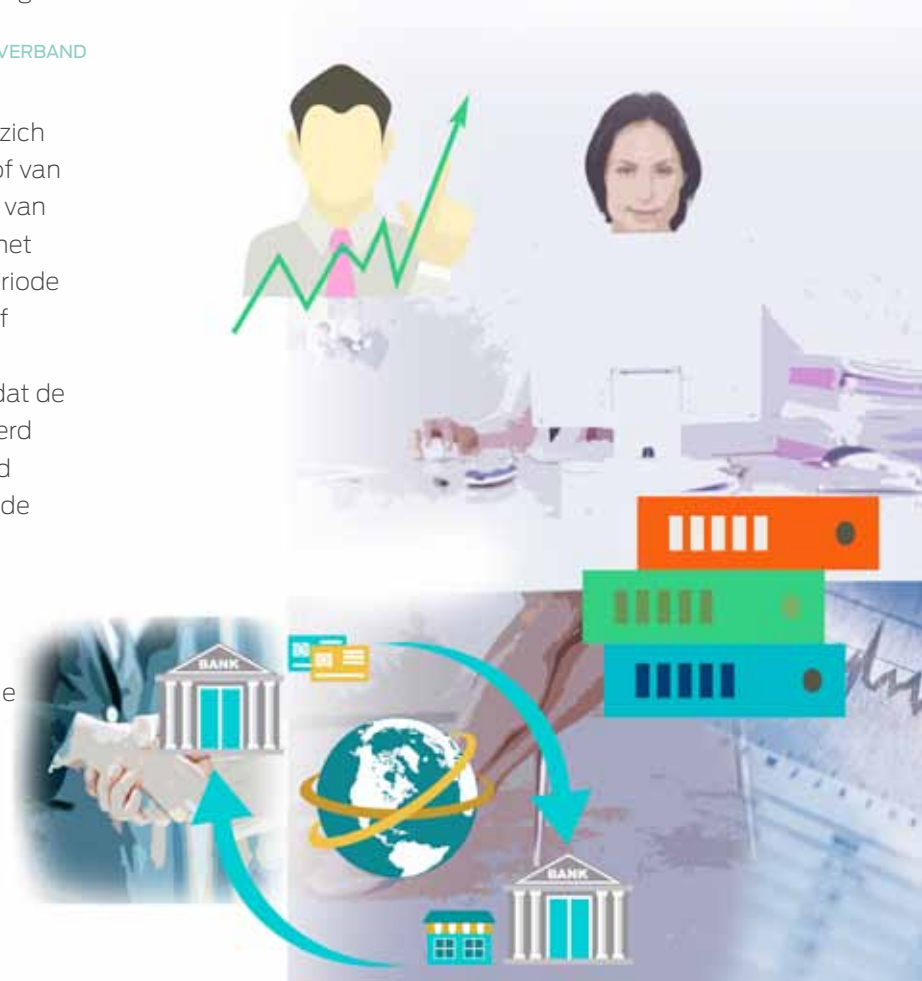
Uit de cijfers van 2016 blijkt dat de tussenkomst van Ombudsfín in deze dossiers in vele gevallen niet tot een minnelijk akkoord tussen partijen heeft kunnen leiden. De resultaten zijn vergelijkbaar met deze in 2015: in 70% van de dossiers werd geen oplossing bereikt. In 2016 liep dit verder op tot 85%. De banken deden in de meeste gevallen geen of een te beperkt voorstel tot beperking van het bedrag van de funding loss.

NIEUW ARREST VAN HET HOF VAN CASSATIE IN VERBAND MET FUNDING LOSS

Op 24.11.2016 heeft het Hof van Cassatie zich over de funding loss uitgesproken. Het Hof van Cassatie verbreekt een arrest van het hof van beroep te Brussel dat oordeelde, zonder het investeringskrediet dat een opnemingsperiode van 18 maanden voorzag als een lening of kredietopening te kwalificeren, dat artikel 1907bis BW niet van toepassing was omdat de vervroegde terugbetaling contractueel werd uitgesloten en de vergoeding die gevraagd werd wanneer de bank uitzonderlijk toch de vervroegde terugbetaling aanvaardde, diende als schadeloosstelling voor de schade die de bank leed en dus niet als een 'wederbeleggingsvergoeding' kon beschouwd worden. Het Hof van Cassatie oordeelde dat artikel 1907bis BW van toepassing is telkens een vergoeding gevraagd wordt bij een vervroegde terugbetaling van een lening, ook al

werd de vervroegde terugbetaling contractueel uitgesloten, en dat het hof van beroep door anders te oordelen, dit artikel schond.

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. Ombudsfín – tot uw dienst



3.4.2. Wet van 21.12.2013 op de financiering van KMO's

Deze wet voorziet in meer transparantie rond de kredietverlening aan ondernemingen. De kredietgevers moeten op voorhand een schriftelijke toelichting geven over de verschillende relevante kredietvormen die aan de kredietaanvrager kunnen voorgesteld worden.

De kredietgever dient ervoor te zorgen dat hij de kredietvorm voorstelt die het best is aangepast aan de noden van de onderneming. Ombudsfin heeft een dossier behandeld waarbij een duur kaskrediet werd toegekend voor de aankoop van een onroerend goed in afwachting van de verkoop van een ander onroerend, terwijl er om een straight loan met lagere rentevoet gevraagd was geweest. In dit dossier heeft Ombudsfin bevestigd dat het krediet dat toegekend werd niet aangepast was aan de financiële situatie van de onderneming.

Verder stelt artikel 8 van de wet dat de kredietgever ingeval een krediet geweigerd wordt, aan de onderneming moet meedelen om welke redenen hij niet bereid is om een krediet toe te staan. In de klachten met betrekking tot een kredietweigering, werden de kredietgevers hieraan herinnerd. Uiteraard voorziet dit artikel van de wet niet in een recht op krediet. Het blijft de kredietgever die beslist of hij een krediet toekent of niet.

De wet bevestigt het recht in hoofde van de KMO's om te allen tijde het kapitaalsaldo vervroegd terug te betalen. De vergoeding die hierbij door de kredietgever kan gevraagd worden, wordt beperkt tot 6 maanden interest voor ondernemingskredieten tot 1 miljoen euro, tenzij artikel 1907bis BW van toepassing is. Indien het krediet als een lening kan geanalyseerd worden, is voormeld artikel van toepassing en is de vergoeding steeds beperkt tot 6 maanden interest, ook wanneer het een krediet van meer dan 1 miljoen euro betreft.

De wet is enkel van toepassing op de kredieten toegekend na de inwerkingtreding van de wet, zijnde op 10.01.2014. De klachten die Ombudsfin ontvangt in verband met de funding loss hebben betrekking op kredieten toegekend voor deze datum. De wet bracht dus geen soelaas voor de kredieten die werden toegekend voor deze datum.

De wet voorziet in een tweejaarlijkse evaluatie van de wet waarbij Ombudsfin betrokken is.

3.4.3. Dossiers voor het College voor Klachten Ondernemingen¹

In 2016 werden er 2 dossiers aan het College voorgelegd.

Het eerste dossier had betrekking op de funding loss. De ondernemer had vastgesteld dat de funding loss die gevraagd werd door de bank nog hoger was dan de som van al de nog te vervallen interesten tot de einddatum van het krediet. Ombudsfin heeft dit nagekeken en vastgesteld dat dit het gevolg was van het feit dat de bank rekening hield met de interbankenrentevoet die negatief was.

Het College stelde vast dat deze werkwijze weliswaar aansloot bij de contractueel voorziene berekeningswijze van de funding loss, maar dat dit toch wel heel ver ging en moeilijk te verdedigen was naar de cliënten toe.

Het tweede dossier had betrekking op een lening waarbij de vervroegde terugbetaling contractueel uitgesloten werd. Toen de cliënt gezien de financieel moeilijke situatie van zijn bedrijf een sanering wilde doorvoeren, en vroeg om het krediet vervroegd te mogen terugbetalen, ontving hij van zijn agentschap de berekening van

- 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

¹ Het College Klachten Ondernemingen is samengesteld uit :


Onafhankelijke voorzitters : Lieven Acke, Nadine Mollekens;

2 vertegenwoordigers van de ondernemingen (Unizo, VBO) : Lieven

Cloots en Anneleen Dammekens 2 vertegenwoordigers van de financiële sector : Luc Declercq en Freddy Van Bogget

de 6 maanden interest die hij als vergoeding zou moeten betalen. Nadien stelde de bank echter dat een vervroegde terugbetaling van de lening niet mogelijk was. De cliënt vond dat de bank gebonden was door de informatie die het kantoor gegeven had.

Het College stelde vast dat de vervroegde terugbetaling inderdaad contractueel uitgesloten was en dat de wet van 21.12.2013 niet van toepassing was omdat de lening van voor 10.01.2014 dateerde. Gezien de feitelijke omstandigheden die ervoor zorgden dat de cliënt verwachtte dat hij het krediet vervroegd zou mogen terugbetalen, heeft het College aan de bank aangeraden om de vervroegde terugbetaling in dit dossier toch te aanvaarden.

- 
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

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 (<http://ec.europa.eu>).

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 soms 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 2016 heeft Ombudsfin twee klachten in het kader van de FIN-NET-procedure ontvangen. De

klachten werden overgemaakt aan de bevoegde nationale bemiddelingsdienst.

Het eerste dossier had betrekking op een persoon die een Visa-kaart had gekregen via een Spaanse bank. Pas drie weken later wordt de eerste betaling met deze kredietkaart uitgevoerd. Bij het ontvangen van zijn rekeninguittreksels ontdekt de verzoeker echter dat meer dan €3.000 van zijn rekening werd gedebiteerd. De eerste frauduleuze betaling werd zelfs uitgevoerd nog vóór hij de kaart voor het eerst gebruikte. Na lang proberen om het probleem opgelost te krijgen via de Spaanse bank richt verzoeker zich tot Ombudsfin. Hij werd over de te volgen procedure ingelicht en koos er voor om zijn klacht zelf in te dienen bij de Spaanse Ombudsman.

Het tweede dossier betrof een persoon die belegde in obligaties en aandelen van een Luxemburgse onderneming. De verzoeker slaagde er niet meer in om in contact te komen met de beheerders van de onderneming. Dit waarschijnlijk door moeilijkheden binnen de onderneming en door de komst van een nieuwe meerderheidsaandeelhouder. Na analyse van het dossier heeft Ombudsfin de cliënt doorverwezen naar de Luxemburgse Ombudsman.

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 bankdiensten, kredieten en beleggingen.

5.1.2. POOL

Ombudsfin maakt deel uit van “Permanent Overleg Ombudslui”, POOL. Dit groepeert de openbare en privébemiddelaars die de basisprincipes van de bemiddelingsfunctie hebben onderschreven.

Indien een consument zich tot een ombudsdienst 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

5.1.3. BELMED

Ombudsfin is aangesloten bij Belmed.

Belmed is een digitaal portaal, opgericht door de FOD Economie, over alternatieve geschillenregeling in België. Belmed biedt volledige informatie 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:

<http://economie.fgov.be/belmed.jsp>

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 nieuw 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 groepeerd. Voor meer informatie: www.networkfso.org.

Ombudsfin heeft deelgenomen aan de jaarlijkse Conferentie INFO2016 (19/09/2016 – 21/09/2016), waar o.a. de volgende punten op de agenda stonden:

- Cultural particularities influencing Ombudsman schemes
- Fairness in different legal cultures
- Hot topics in banking, insurance and investments
- Mediation as a tool to achieve real justice
- Media relations strategy in difficult situations
- Jurisdictional limits and boundaries for the Ombudsman
- Binding vs. non-binding decisions of the Ombudsman.



6. Financiële middelen

Ter herinnering kan worden gemeld dat op 6 juli 2015 de feitelijke vereniging 'Ombudsdienst voor financiële sector' omgevormd werd naar een vzw: 'Ombudsdienst voor financiële diensten' (verkort: Ombudsfin).

Het eerste boekjaar van Ombudsfin vzw liep van 6 juli 2015 tot en met 31 december 2016. Vanaf 2017 loopt het boekjaar gelijk met een kalenderjaar. Dit betekent concreet dat Ombudsfin slechts voor een eerste keer in het jaarverslag 2017 zal kunnen rapporteren over de in één jaar ontvangen financiële middelen en de aanwending ervan in dat jaar.

Wel is het mogelijk een beeld te geven van de begroting die werd opgesteld voor de jaren 2015 en 2016. In het jaarverslag 2015 werd de begroting voor 2015 opgenomen (budget deels gebruikt door de feitelijke vereniging en deels gebruikt door de vzw).

In dit jaarverslag rapporteert Ombudsfin over de begroting voor 2016:

	Begroting 2016
Ontvangsten	
Vaste bijdragen leden Ombudsfin vzw	539.525,00
Variabele bijdragen leden Ombudsfin vzw	539.525,00
Intresten	1.000,00
Totaal ontvangsten	1.080.050,00
Uitgaven	
Personeelskosten + honoraria	915.250,00
Andere werkingskosten	164.800,00
Totaal uitgaven	1.080.050,00

Bij het opstellen en goedkeuren van de begroting wordt steeds voor ogen gehouden dat Ombudsfin 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 Ombudsfin vzw via vaste en variabele bijdragen die jaarlijks worden bepaald door de raad van bestuur en bekrachtigd door de algemene vergadering van Ombudsfin vzw. Elk lid van Ombudsfin vzw is een vaste bijdrage

verschuldigd. Variabele bijdragen worden enkel opgevraagd bij leden waarvoor in het vorige kalenderjaar ontvankelijke klachten werden geregistreerd.

De jaarrekening van het eerste boekjaar van Ombudsfin vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2016 nog niet goedgekeurd door de algemene vergadering. Zodra de jaarrekening zal zijn goedgekeurd, worden de hoofdlijnen ervan gepubliceerd op de website van Ombudsfin onder de vorm van een addendum bij het jaarverslag (www.ombudsfin.be – Publicaties – Jaarverslagen).

7. OMBUDSFIN – Tot uw dienst

7.1. EEN KLACHT INDIENEN BIJ OMBUDSFIN

Wie kan een klacht indienen ?

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

Ook voor bepaalde klachten van ondernemingen is Ombudsfin bevoegd.

Het moet daarbij gaan om klachten in het kader van de uitvoering van een kredietcontract of om klachten die betrekking hebben op een grensoverschrijdende betaling voor een maximum bedrag van €50.000.

Hoe een klacht indienen?

Uw klacht moet schriftelijk worden ingediend via post, fax, mail of via het webformulier op www.ombudsfin.be en moet duidelijk en omstandig geformuleerd en gedocumenteerd zijn. Ombudsfin stelt in dit kader op de website een indicatieve checklist ter beschikking.

De documenten kunnen als volgt worden bezorgd:

Per brief aan het adres

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

Per e-mail

ombudsman@ombudsfin.be

Online op

www.ombudsfin.be

Per fax op het nummer

02 545 77 79

Gratis

De procedure bij Ombudsfin is gratis voor de aanvrager.

Belangrijkste ontvankelijkheidsvoorwaarden

De financiële instelling waartegen u een klacht formuleert, is aangesloten bij Ombudsfin. De lijst van aangesloten instellingen en hun bevoegde diensten vindt u terug op de website.

U hebt uw klacht reeds schriftelijk voorgelegd aan de bevoegde dienst van uw financiële instelling en u acht het antwoord onvoldoende of u hebt geen antwoord gekregen binnen een redelijke termijn (1 maand).

Uw 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 uw 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 vindt u terug 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.

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

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 4 adviseurs.

Ombudsman

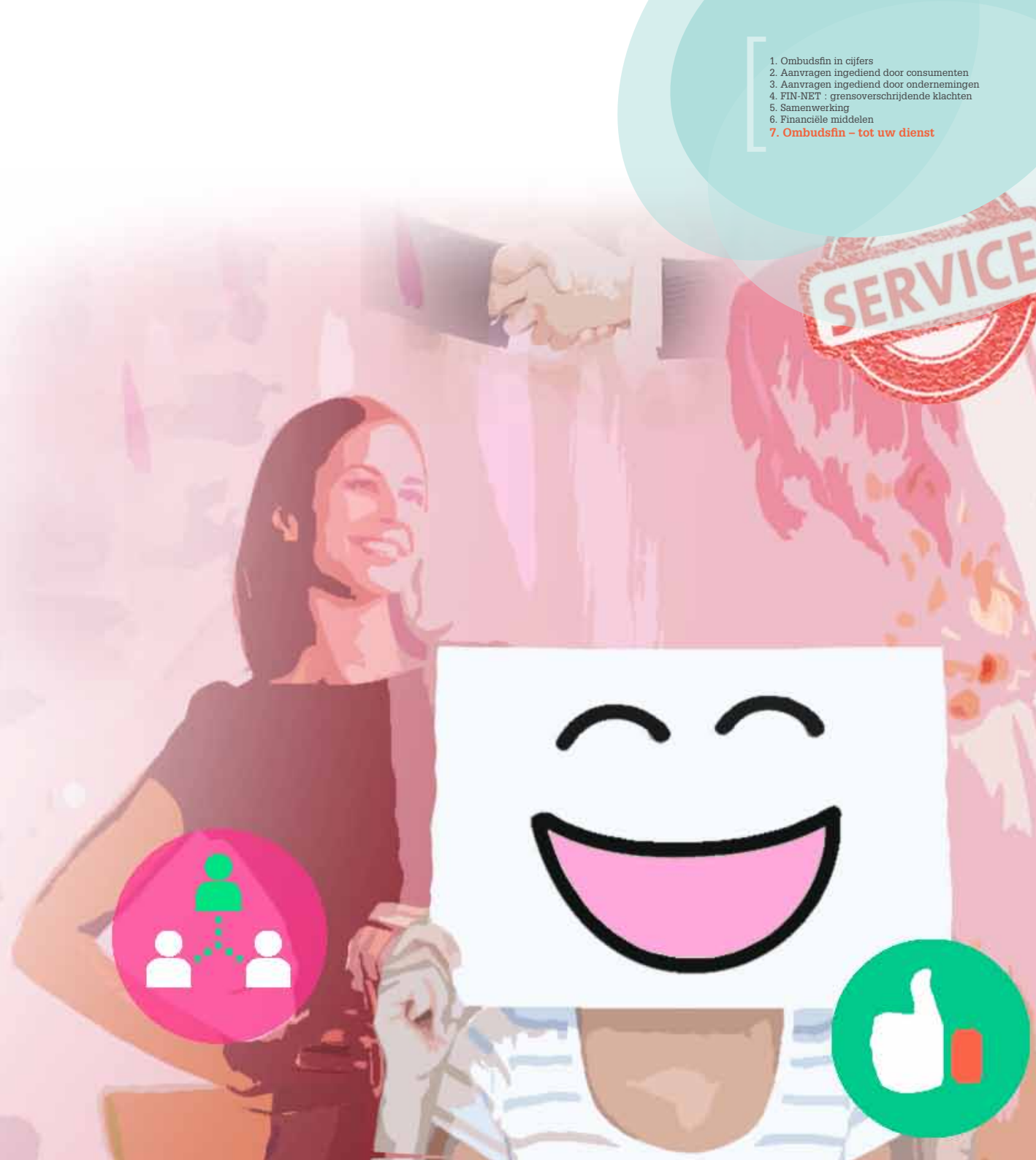
Françoise Sweerts

Assistenten

Serge Henris, Christel Speltens en William van Hamme.

Adviseurs

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



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**



Serge, Christel, Vincent, Christine, Françoise, William, Bérengère, Elke,



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

ombudsman@ombudsfin.be

www.ombudsfin.be