

OMBUDSFIN JAARVERSLAG 25



-€95.000

-€8.500

-€9.600

-€79.000

-€3.000

-€32.000€

000

INHOUDSTAFEL

VOORWOORD	3	4. FRAUDE	18
VERNIEUWDE MISSIE VAN OMBUDSFIN	4	4.1. Betwiste betalingstransacties	18
1. OMBUDSFIN IN CIJFERS	6	4.2. Golf van frauduleuze kredieten aangegaan bij Buy Way	28
1.1. Lichte daling van het aantal ingediende aanvragen	6	5. HYPOTHECAIRE KREDIETEN	33
1.2. Kwalificatie van de ingediende aanvragen	6	5.1. Voorwaardelijke korting op de debetrentevoet en verlies van deze korting	33
1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten	7	5.2. Herziening van de debetrentevoet	33
1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure	7	5.3. Omzetting van een hypotheccair mandaat	34
1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten	8	5.4. Overbruggingskrediet	34
1.6. Globale resultaten	8	6. BELEGGINGEN	35
1.7. Individuele aanbevelingen	9	6.1. Beheer van fiscale attesten en voorkoming van dubbele belasting	35
1.8. College van deskundigen	9	7. BASISBANKDIENST	36
2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN	10	7.1. Consumenten	36
2.1. Lichte daling aantal aanvragen	10	7.2. Ondernemingen	36
2.2. Stijging aantal ontvankelijke klachten	10	8. SAMENWERKING	38
2.3. Resultaten van de in 2025 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten	10	8.1. België	38
2.4. Thema's klachten consumenten	12	8.2. Europa	38
2.5. Een overzicht van de belangrijkste subthema's	13	8.3. Internationaal	38
3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN	16	9. FINANCIËLE MIDDELEN	39
3.1. Daling aantal aanvragen	16		
3.2. Lichte daling aantal ontvankelijke klachten	16		
3.3. Resultaten van de in 2025 afgesloten klachten van ondernemingen	16		
3.4. Thema's klachten ondernemingen	17		

VOORWOORD



Jean
Cattaruzza
Ombudsman

Dames en heren,

Ombudsfin, de dienst voor bemiddeling in financiële aangelegenheden, stelt u met genoegen zijn jaarverslag van het afgelopen jaar ter beschikking.

Het eerste opmerkelijke feit van 2025 is de gevoelige stijging (meer dan 10%) van de ontvankelijke dossiers, namelijk 2.422, een nooit eerder bereikt aantal.

Deze stijging is voornamelijk te verklaren door de stijging in de fraudedossiers, en meer specifiek de dossiers met fraudescenario's die een interactie tussen de fraudeur en zijn slachtoffer impliceren. Ook kenden we een belangrijke golf kredietfraudedossiers, waarin de fraudeurs telkens volgens eenzelfde, zeer goed opgebouwde methode tewerk gingen.

Het globale resultaat van onze bemiddelingen blijft stabiel. Zoals in 2024 kon er in 82,5% van de gegronde klachten een positief resultaat worden bereikt.

Zoals in het verleden, gaat achter dit cijfer een groot verschil schuil tussen het slaagpercentage in de fraudedossiers (58,3%, cijfer dat evenwel gestegen is tegenover de voorbije jaren), dit van de kredietfraudedossiers (8,7%) en de andere types klachtendossiers (waarbij we voor het tweede jaar op rij de grens van 95% geslaagde bemiddelingen overschrijden).

U vindt in dit jaarverslag alle nuttige statistieken met betrekking tot onze activiteiten, alsook een gedetailleerde toelichting over de verschillende actuele thema's waarmee Ombudsfin in 2025 te maken kreeg.

Het jaar 2025 zal ook de geschiedenis ingaan als het jaar waarin de bevoegdheden van Ombudsfin werden uitgebreid. De wet van 11 december 2025 heeft onze bevoegdheid uitgebreid tot ondernemingen van natuurlijke personen, kleine en micro-vennootschappen en rechtspersonen zonder winstgevend doel. Net als consumenten kunnen deze entiteiten zich voortaan tot Ombudsfin wenden, ongeacht het onderwerp van hun klacht tegen hun financiële instelling. Het is ook interessant om op te merken dat deze wet een brug slaat tussen de rechterlijke macht en bemiddeling, aangezien het een rechter voortaan vrijstaat om de partijen in de zaak voor te stellen zich tot Ombudsfin te wenden vooraleer hij zich uitsprekt over het geschil dat hem is voorgelegd.

Er bestaat geen twijfel dat deze wettelijke aanpassingen aan onze bevoegdheden zich zullen vertalen in onze volgende jaarlijkse statistieken. 2026 wordt voor Ombudsfin ongetwijfeld het begin van een nieuw tijdperk.

Ik wens u een interessante lectuur van ons jaarverslag.

Jean Cattaruzza
Ombudsman

VERNIEUWDE MISSIE VAN OMBUDSFIN

Eind 2025 werd een nieuw hoofdstuk VI – Buitengerechtelijke geschillenregeling inzake financiële aangelegenheden ingevoerd in de Wet Financieel Toezicht¹ (wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten). Hierin werden de opdrachten en organisatie vastgelegd van Ombudsfín, de dienst voor bemiddeling in financiële aangelegenheden.

De missie en bevoegdheden van Ombudsfín zijn hierdoor ook verruimd sinds januari 2026.

Voor onze missie tot eind 2025, verwijzen wij u door naar ons jaarverslag 2024, p.4.

In dit jaarverslag informeren wij u graag over de vernieuwde missie en bevoegdheden:

Ombudsfín is een erkende, onafhankelijke en onpartijdige gekwalificeerde entiteit zoals bedoeld in boek XVI “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek Economisch Recht en heeft als voornaamste opdracht het behandelen van klachten tussen een (potentiële) cliënt en diens financiële instelling, door middel van bemiddeling of door de verstrekking van een advies om het geschil op te lossen.

Daarnaast kan Ombudsfín ook algemene adviezen en aanbevelingen formuleren voor de overheid, consumenten, ondernemingen en financiële instellingen.

Wie kan een klacht indienen?

Elke (potentiële) cliënt van een Belgische kredietinstelling (bank), beleggingsonderneming, instelling voor elektronisch geld, betalingsinstelling, kredietgever, tussenpersoon in bank- en beleggingsdiensten, kredietbemiddelaar of kredietserver² kan een beroep doen op Ombudsfín wanneer hij geen voldoening heeft bekomen bij zijn financiële instelling.

Enkel voor bepaalde professionele cliënten, meer specifiek vennootschappen die niet beantwoorden aan de criteria van micro- of kleine vennootschap³, gelden enkele beperkingen qua materies waarvoor Ombudsfín kan tussenkomen. Voor meer details verwijzen we door naar het Procedurereglement, gepubliceerd op onze [website](#).

Hoe een klacht indienen?

De klacht moet schriftelijk worden ingediend via post, mail of, bij voorkeur, via het webformulier op www.ombudsfín.be⁴, via mail of post en moet duidelijk en omstandig geformuleerd en gedocumenteerd zijn. Ombudsfín stelt in dit kader op onze website een indicatieve checklist ter beschikking.

**De documenten
kunnen als volgt worden bezorgd:**

Online op
www.ombudsfín.be

Per e-mail
ombudsman@ombudsfín.be

Per brief aan het adres
Ombudsfín
North Gate II
Koning Albert II-laan n°8, bus 2
1000 Brussel

¹Via de wet van 11 december 2025 tot uitvoering van Verordening (EU) 2023/1114 van het Europees Parlement en de Raad van 31 mei 2023 betreffende cryptoactivamarkten en tot wijziging van Verordeningen (EU) 1093/2010 en (EU) 1095/2010 en Richtlijnen 2013/36/EU en (EU) 2019/1937, en van verordening (EU) 2023/1113 van het Europees Parlement en de Raad van 31 mei 2023 betreffende bij geldovermakingen en overdrachten van bepaalde cryptoactiva te voegen informatie en tot wijziging van Richtlijn (EU) 2015/849 en houdende diverse financiële bepalingen, B.S. 24 december 2025.

²Toevoeging door de wet van 11 december 2025.

³Nieuwigheid ingevoerd door de wet van 11 december 2025.

⁴Via volgende online platformen kunnen eveneens verzoeken tot buitengerechtelijke geschillenregeling (binnen verschillende domeinen) worden ingediend: Belmed (tot 31 augustus 2026) en ConsumerConnect (op Belgisch niveau).

Gratis

De procedure bij Ombudsfin is gratis voor de aanvrager.

Belangrijkste ontvankelijkheidsvoorwaarden⁵

- Het voorwerp van de klacht is duidelijk geformuleerd en voldoende gedocumenteerd.
- Ombudsfin is bevoegd voor de betrokken financiële instelling.
- Er is geen jaar verstreken sinds de klacht aan de financiële instelling of aan de tussenpersoon werd voorgelegd.
- Het geschil is geen voorwerp (geweest) van een gerechtelijke procedure (behoudens toepassing van artikel 1734, §1/1 laatste lid van het Gerechtelijk Wetboek), of van een buitengerechtelijke geschillenregeling bij Ombudsfin of een andere gekwalificeerde entiteit (bijvoorbeeld: Ombudsman Verzekeringen).
- De klacht betreft geen overmatige schuldenlast voor dewelke geen fout in hoofde van de financiële instelling kan worden vastgesteld.

Een overzicht van alle ontvankelijkheidsvoorwaarden is terug te vinden in het Procedurereglement, gepubliceerd op onze [website](#).

Hoe verloopt de behandeling van een ontvankelijk dossier concreet?

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

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

⁵ Grote verandering die is ingevoerd door de wet van 11 december 2025: een noodzakelijke voorafgaandelijke behandeling van de klacht door de interne klachtendienst van de financiële instelling wordt niet langer weerhouden als ontvankelijkheidsvoorwaarde.

Na afloop van het onderzoek van de klacht en onderhandelingen, stelt de ombudsman vast dat er een akkoord tussen partijen bestaat of maakt hij een advies op.

Wanneer een dossier een principekwestie of een meer complex dossier betreft, kan het dossier voor advies voorgelegd worden aan een college van deskundigen.

Bindende kracht van de adviezen

Uitgezonderd de adviezen betreffende basisbankdienst, zijn de adviezen van de ombudsman niet bindend. Elke partij is vrij om het advies al dan niet te volgen en kan, indien gewenst, het geschil voor een rechtbank brengen. Het advies van Ombudsfin kan in een gerechtelijke procedure gebruikt worden.



Medewerkers en raadgevers ombudsman (op 1 april 2026)

Assistenten

Celia Grislain, Roham Hashemi, Serge Henris, Christel Speltens en Ingrid Vertenten (deels adviseur).

Adviseurs

Vincent Chambeau, Charlotte De Braekeleer, Bérengère de Crombrugge, Aurore Deckers, Jean Deschuijteneer, Clio Hans, Elke Heymans, Aline Umwali, Stéphanie Vaccaro en Leen Vandenbempt.

College van experts

Reinhard Steennot (voorzitter), Johan Vannerom, Alain Guigui, Philippe D'Haen, Piet François, Erik Van den Haute en Mark Delanote (expert *ad hoc* in dossiers met fiscale aspecten).

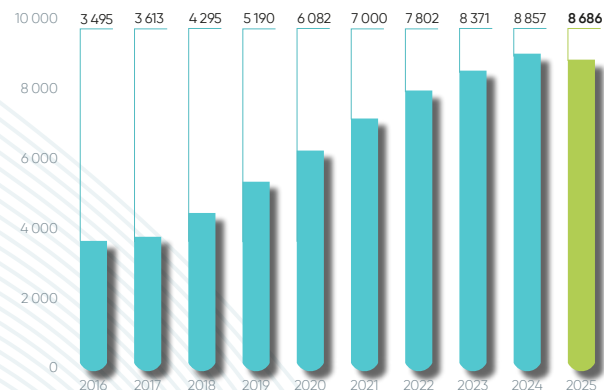
1. OMBUDSFIN IN CIJFERS

1.1. Lichte daling van het aantal ingediende aanvragen

Het totale aantal ingediende aanvragen van consumenten en ondernemingen in 2025 is 8.686. Dit betekent een lichte daling met 171 dossiers (-1,93%) in vergelijking met 2024.

Dit is de eerste keer sinds 10 jaren dat er een –weliswaar zeer lichte– daling op vlak van ingediende dossiers te melden is.

Totaal aantal ingediende dossiers van 1 januari tot 31 december



Deze cijfers omvatten alle nieuwe schriftelijke informatieverzoeken en klachten die in het betrokken jaar bij Ombudsfijn werden ingediend.

⁶<https://www.ombudsfijn.be/nl/procedure> (nieuwe procedure vanaf 2026).

In elk van deze dossiers ontving de aanvrager een antwoord van Ombudsfijn of werd hij doorverwezen naar de juiste dienst als Ombudsfijn niet bevoegd was om tussen te komen.

1.2. Kwalificatie van de aanvragen

1.2.1. Klacht of informatie

Van de 8.686 nieuwe aanvragen van consumenten en ondernemingen waren er 8.595 klachten en 91 informatieverzoek en.

1.2.2. Ontvankelijke klachten

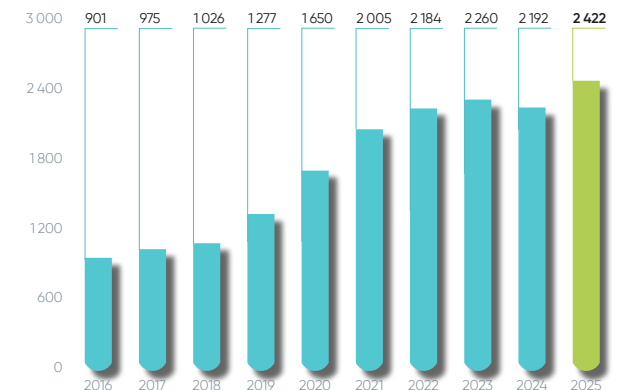
Ontvankelijke klachten zijn klachten waarvoor Ombudsfijn de bevoegde gekwalificeerde entiteit is en waarbij voldaan is aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden⁶.

Voor elke ontvankelijke klacht, brengt de ombudsman, na grondige analyse van de klacht en de standpunten van de partijen, en na bemiddeling, een advies uit waarin het resultaat van de bemiddeling wordt meegedeeld aan de betrokken partijen. In sommige dossiers formuleert Ombudsfijn ook een aanbeveling (zie *infra* 1.7).

Van de ingediende klachten werden er in 2025 slechts 2.317 (26,96%) ontvankelijk verklaard. Naast deze klachten werden er nog 105 klachten uit 2024 ontvankelijk verklaard in 2025. In totaal werden dus 2.422 klachten ontvankelijk verklaard in 2025. Na de uitzonderlijke lichte daling vorig jaar, zijn we in 2025 aan een nieuw record beland.

Tegenover 2024 noteren we een stijging van 10,49% (of 230 ontvankelijke klachten meer).

Totaal aantal ontvankelijke klachten van 1 januari tot 31 december



Tegenover 2024
noteren we een stijging van

10,49%

(of 230 ontvankelijke klachten meer)

1.2.3. Niet-ontvankelijke klachten

Van de 8.595 klachten die in 2025 werden ontvangen, waren er op het einde van het jaar nog 376 dossiers in eerste analyse en was er nog geen definitief oordeel over de ontvankelijkheid. Van de 8.219 overige dossiers voldeden er 5.902 (of 71,81%) niet aan al de ontvankelijkheidsvoorwaarden. Verzoekers werden altijd uitgebreid geïnformeerd over de redenen waarom hun aanvraag niet in behandeling kon worden genomen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende redenen die zijn aangevoerd met de respectievelijke aantallen voor 2025, 2024 en 2023.

Wanneer een andere dienst bevoegd was of wanneer de eerste lijn nog niet werd aangesproken en de betrokken financiële instelling gekend was, werd de verzoeker de contactgegevens van de bevoegde dienst bezorgd.

Reden	Aantal 2025	Aantal 2024	Aantal 2023
Klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst van de financiële instelling in eerste lijn	3.893	4.730	4.120
Klant/instelling niet identificeerbaar of voorwerp aanvraag onduidelijk	862	630	510
Ombudsfin qua materie niet bevoegd	738	870	989
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfin (bv. invorderingsbureaus, buitenlandse instellingen)	329	333	274
Combinatie van redenen vermeld in deze tabel	41	91	132
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door een gekwalificeerde entiteit	12	6	3
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	25	32	25
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eerrovend	1	0	1
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfin ernstig in het gedrang brengen	1	0	0
TOTAAL	5.902	6.692	6.054

⁷ Het gaat concreet om volgende financiële instellingen (met vermelding van aantal dossiers): Alpha Credit (1), American Express (1), BNP Paribas Fortis (1), EOS Aremas (1), EPI Company (WERO) (1), Intesa Sanpaolo Wealth Management (1), Lufthansa Airplus Service Karten (1), Moneygram (2), Saxo Bank (1), Sendwave (1), Worldremit (1).

⁸ Concreet gaat het om: EPI Company (WERO) en Intesa Sanpaolo Wealth Management.

1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten

Ombudsfin moet als gekwalificeerde entiteit elke klacht binnen een termijn van 90 kalenderdagen behandelen. Deze termijn kan eenmalig, omwille van de complexiteit van het dossier, worden verlengd met eenzelfde periode. In 2025 werd de behandelingstermijn in 372 dossiers verlengd. In 12 dossiers daarvan was de verlenging te wijten aan een laattijdig of een uitblijven van een standpunt van de financiële instelling of tussenpersoon⁷.

De gemiddelde doorlooptijd van alle in 2025 afgesloten klachten, bedroeg 71,2 kalenderdagen.

1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure

In 2025 was er in 24 dossiers een stopzetting van de bemiddelingsprocedure (1,1% van de afgesloten klachten). In 8 dossiers deelde de klant ons mee de procedure te willen stopzetten, zonder de reden hiervoor te melden. In 3 dossiers kwam er geen reactie meer van de klant op pertinente bijkomende vragen. Er waren daarnaast ook 3 dossiers waarin de klacht zonder voorwerp werd omdat er een oplossing was gekomen via een andere weg. In 3 dossiers bleek tijdens de analyse van de klacht dat de klant zich niet juist had uitgedrukt in zijn klacht en dat Ombudsfin niet verder kon tussenkomen (conflict in feite met buitenlandse financiële instelling, professioneel dossier met thema waarvoor Ombudsfin niet bevoegd was, conflict tussen werknemer en werkgever). In 2 dossiers was de klacht reeds voorwerp (geweest) van een gerechtelijke procedure. In 2 andere dossiers overleed de klant en werd de klacht niet verdergezet door de erfgenamen. Verder zag Ombudsfin zich in 2 dossiers verplicht de procedure stop te zetten wegens een totaal gebrek aan reactie en medewerking door de betrokken maatschappij⁸. Tot slot was er 1 dossier waarin de klant zei dat zijn klacht ondertussen werd opgelost door de betrokken financiële instelling.

1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten

Hieronder volgen de categorieën van financiële instellingen die betrokken waren bij de ontvankelijke klachten in 2025, met de concrete aantallen en percentages erbij vermeld. We stellen vast dat het aantal klachten tegen kredietmaatschappijen quasi verdubbeld is. Dit is voornamelijk te wijten aan de golf van frauduleuze

kredieten die verder wordt besproken onder punt 4.2. De stijging in het aandeel dossiers tegen betalingsinstellingen, die voor het eerst zeer duidelijk merkbaar was in 2024, heeft zich daarentegen niet verder doorgezet in 2025. Het aandeel klachten tegen betalingsinstellingen is stabiel gebleven. Dit neemt niet weg dat deze een tweede plaats blijven innemen, na de banken.

Categorie	2025		2024	
	Aantal	%	Aantal	%
Bank	1.770	73,08	1.659	75,68
Betalingsinstelling	382	15,77	372	16,97
Kredietmaatschappij	221	9,12	125	5,70
Instelling voor elektronisch geld	17	0,70	15	0,68
Kredietserver	9	0,37	0	
Leasingmaatschappij	6	0,25	6	0,27
Kredietmakelaar	6	0,25	5	0,23
Sociale kredietgever	5	0,21	6	0,27
Beursvennootschap	3	0,12	2	0,09
Verzekeringsmaatschappij	2	0,08	0	0,00
Beleggingsonderneming	1	0,04	0	0,00
Wisselkantoren	0	0,00	2	0,09
Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten (andere dan bankagenten)	0	0,00	0	0,00
TOTAAL	2.422	100,00%	2.192	100,00%

1.6. Globale resultaten

Ombudsfin heeft in 2025 in 2.164 klachten van consumenten en ondernemingen een advies geformuleerd.

Daarvan werden er 777 klachten (of 35,91%) gegrond geacht. En in 641 van die gegronde dossiers (of 82,50%) kon het dossier worden afgesloten met een succesvolle bemiddeling.

In 1.363 dossiers (62,99%) kon Ombudsfin geen juridische tekortkoming of verantwoordelijkheid van de financiële instelling vaststellen.

Ten slotte was er een stopzetting in 24 dossiers (1,1%) (zie *supra* 1.4.).

Verder in dit jaarverslag worden de resultaten van de klachten van consumenten, enerzijds, en van de klachten van ondernemingen, anderzijds, meer in detail besproken.





1.7. Individuele aanbevelingen

De ombudsman kan individuele aanbevelingen formuleren aan de financiële instellingen. Ombudsfin vraagt dan binnen de 30 dagen te reageren op de aanbeveling.

Deze aanbevelingen worden gewoonlijk geformuleerd in een ruimer kader, zoals een aanpassing van procedures, algemene voorwaarden of tarieflijsten, en hebben tot doel in de toekomst klachten te voorkomen die gelijkaardig zijn aan degene die het voorwerp heeft gemaakt van de aanbeveling.

In 2025 werden 42 individuele aanbevelingen geformuleerd.

Aan 35 aanbevelingen (of 83,3%) werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 5 aanbevelingen (of 11,9%) werden niet gevolgd, waarbij de instelling Ombudsfin heeft toegelicht waarom. 2 aanbevelingen (4,8%) werden nog niet concreet beantwoord door de betrokken financiële instellingen.

1.8. College van experts⁹

Het college van deskundigen behandelt principekwesties en complexe dossiers.

In 2025 werden 3 dossiers voorgelegd aan het college. Deze dossiers hadden alle betrekking op consumentenkredieten (melding bij de Nationale Bank, frauduleuze contractsluiting en verjaring).

2 van de 3 behandelde dossiers (66,67%) werden gegrond geacht. In deze dossiers kon Ombudsfin een gedeeltelijke oplossing verkrijgen van de betrokken financiële instellingen.

Ook werden 2 principekwesties voorgelegd aan het college van deskundigen (toepassing artikel VII.55/2, §3 Wetboek Economisch Recht en vrijgave huurwaarborg van een diplomatiek agent op basis van een vonnis).

U vindt de adviezen van het college terug op de website van Ombudsfin.¹⁰

⁹ Samenstelling van het college, zie *supra* Missie Ombudsfin – Medewerkers en raadgevers ombudsman

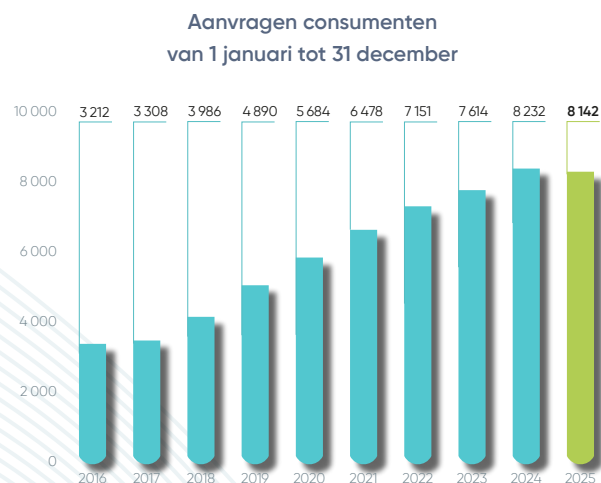
¹⁰ <https://www.ombudsfin.be/nl/publicaties/adviezen-college>

2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN

2.1. Lichte daling aantal aanvragen

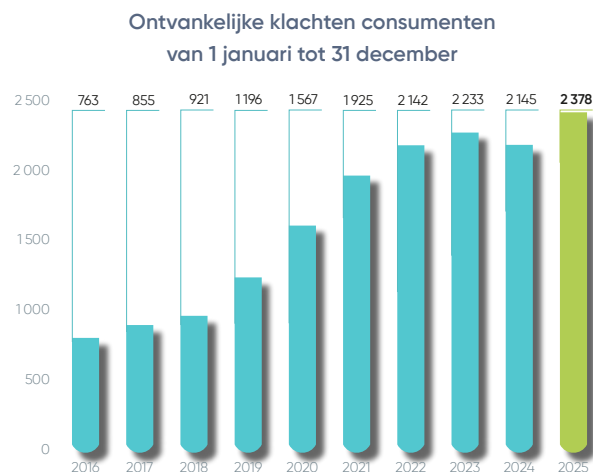
In 2025 ontving Ombudsfin 8.142 aanvragen van consumenten, tegenover 8.232 in 2024, wat overeenkomt met een daling van 90 dossiers (-1,09%) ten opzichte van 2024.

8.057 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 85 aanvragen een vraag om informatie betroffen.



2.2. Stijging aantal ontvankelijke klachten

In 2025 registreerde Ombudsfin 2.378 klachten van consumenten als ontvankelijk, tegenover 2.145 in 2024, wat een stijging betekent met 233 dossiers (10,86%) tegenover 2024.



2.3. Resultaten van de in 2025 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten

Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2025 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds vóór 2025 werden voorgelegd aan Ombudsfin.

2.129 dossiers werden afgesloten.

In 35,84% van de dossiers (of 763 dossiers) achtte Ombudsfin de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes, marktpraktijken, deontologische codes of elk ander element dat dienstig was voor de beslechting van het geschil.

In 63,18% van de dossiers (of 1.345 dossiers) kon Ombudsfin geen juridische tekortkoming of verantwoordelijkheid van de financiële instelling vaststellen en achtte Ombudsfin deze dossiers dus niet gegrond. 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 21 dossiers werd de bemiddelingsprocedure stopgezet (0,98%).

Verklaring voor de daling gegronde dossiers

Waar Ombudsfin tot in 2020 nog iets meer dan de helft van de dossiers als gegronnd kwalificeerde, moeten we vaststellen dat het aandeel gegronde dossiers jaar na jaar afneemt. Dit heeft hoofdzakelijk te maken met de evolutie in de fraudedossiers¹¹ (die een zeer groot aandeel zijn in de klachtendossiers bij Ombudsfin) waarin we geneigd zijn de verrichtingen steeds vaker te kwalificeren als toegestane verrichtingen (bijvoorbeeld in geval van eigen itsme-bevestigingen) of waarin we ook vaker de grove nalatigheid moeten bevestigen op basis van de specifieke omstandigheden waarin de fraudeur kennis kreeg van cruciale vertrouwelijke bancaire gegevens (bijvoorbeeld in geval van interactie tussen de fraudeur en zijn slachtoffer). In cijfers hebben we het over 748 afgesloten dossiers in deze fraudecategorie waarvan er maar 175 gegronnd (23,4%) werden beschouwd terwijl 570 dossiers als niet gegronnd werden beschouwd (76,2%). Er waren ook 3 stopzettingen (0,4%) in 2025.

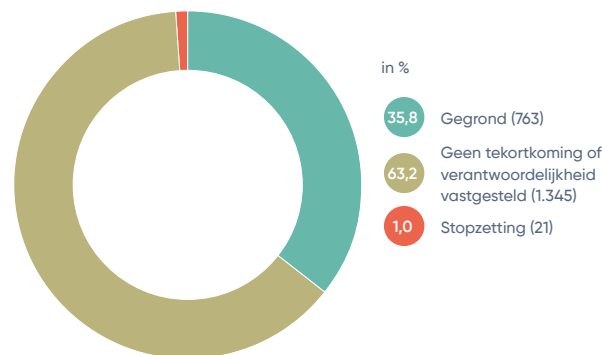
Daarnaast is er ook nog de impact van 42 afgesloten dossiers *investment scam* (beleggingsfraude) waarbij het aantal gegronde dossiers marginaal is aangezien de betalingen/beleggingen doorgaans als toegestane transacties kwalificeren. Binnen dit thema waren er 2 gegronde dossiers, 39 niet gegronde dossiers (92,86%) en 1 stopzetting in 2025.

Tot slot is er sowieso ook een impact van het grote aantal klachten over de afsluiting van de klantenrelatie door de financiële instelling waarin Ombudsfin een uiterst beperkte bemiddelingsmarge heeft. In 2025 zijn er 189 dossiers afgesloten binnen dit thema. Daarvan waren er 135 dossiers niet gegronnd.

¹¹ Alle fraudedossiers met frauduleuze betalingsverrichtingen exclusief *investment scam*.

Deze 3 thema's zijn samen goed voor 55,32% van de niet gegronde dossiers.

Afgesloten klachten consumenten 2025



Gegronde klachten met een gunstig bemiddelingsresultaat

Van de 763 klachten die Ombudsfin in 2025 gegronnd achtte, werd 82,31% (628 klachten) opgelost. Dit resultaat ligt in dezelfde lijn als vorig jaar.

Verklaring voor de gegronde dossiers zonder gunstig bemiddelingsresultaat

In 2025 heeft Ombudsfin 135 gegronde dossiers zonder oplossing moeten afsluiten, wat overeenkomt met 17,69% van de gegronde dossiers.

Hierbij moet worden opgemerkt dat dit resultaat in een zekere mate beïnvloed blijft door de minder goede resultaten in de klassieke fraudedossiers (meer over deze fraudedossiers, zie *infra* 4.1.). Ombudsfin ziet echter wel een merkwaardige verbetering in de resultaten. Daar waar er in 2024 slechts een succesratio was van 37,5%,

is deze gestegen naar 58,3% in 2025.

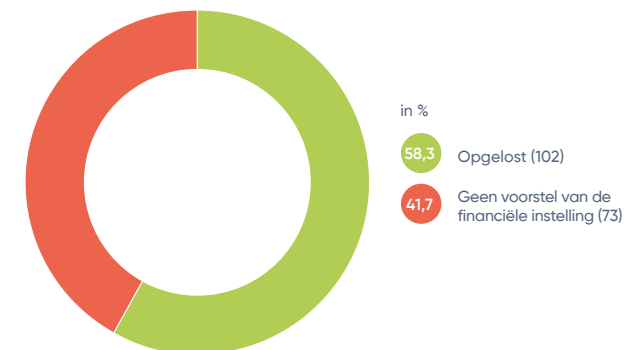
Specifiek voor 2025 wegen de negatieve resultaten in de kredietfraudedossiers aangegaan bij één specifieke kredietmaatschappij ook sterk door op het algemene resultaat (meer hierover, zie *infra* 4.2.).

Concreet gaat het om 73 gegronde "klassieke" fraudedossiers en 42 gegronde kredietfraudedossiers, die dus samen 115 (of 85,19%) van de 135 gegronde dossiers vertegenwoordigen die zonder gunstig resultaat werden afgesloten.

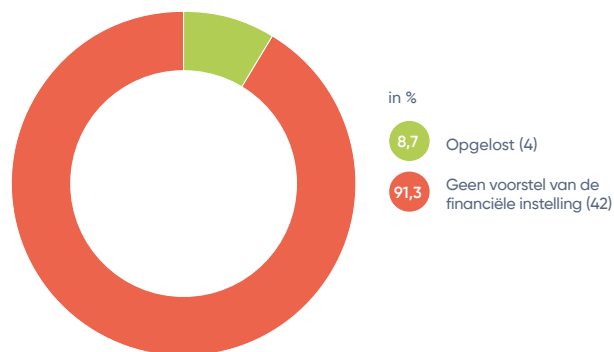
Zonder deze dossiers zou de succesratio bij Ombudsfin boven de 95% liggen.

Onderstaande grafieken tonen duidelijk de verschillen in de resultaten naargelang de thema's.

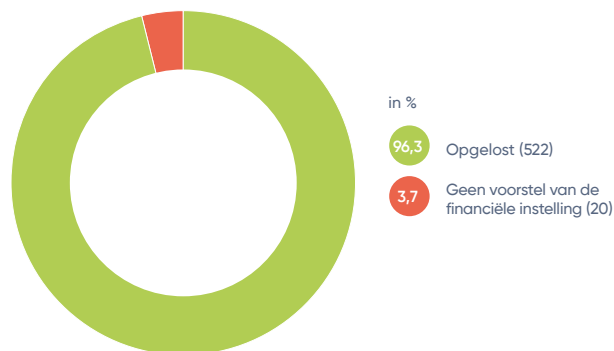
Fraude: gegronde klachten consumenten 2025



Kredietfraude: gegronde klachten consumenten 2025



Andere thema's: gegronde klachten consumenten 2025

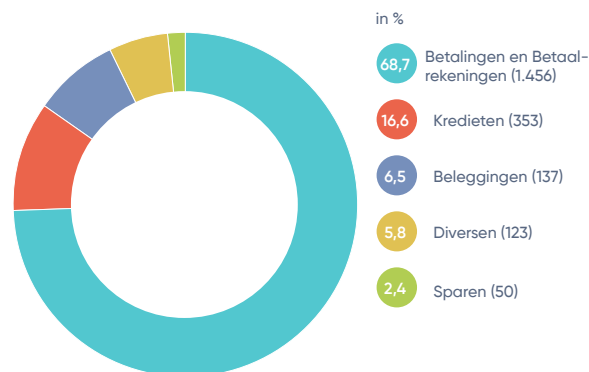


2.4. Thema's klachten consumenten

De thema's van de geanalyseerde klachten van consumenten in 2025 waren de volgende (met vergelijking in % en aantal met 2024 en 2023):

THEMA'S	2025		2024		2023	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Betalingen en betaalrekeningen	1.456	68,7	1.532	69,9	1.602	74,5
Kredieten, waaronder	353	16,6	246	11,2	223	10,4
<i>Consumentenkredieten</i>	223	10,5	132	6,0	102	4,8
<i>Hypothecaire kredieten</i>	130	6,1	114	5,2	121	5,6
Beleggingen	137	6,5	200	9,1	173	8,1
Diversen	123	5,8	151	6,9	120	5,6
Sparen	50	2,4	64	2,9	31	1,4
TOTAAL	2.119	100%	2.193	100%	2.149	100%

Aandeel van elk thema in 2025:



Het belangrijkste thema in 2025 blijft "Betalingen en betaalrekeningen" met 1.456 dossiers (68,7%). 51,4% (748 dossiers) van de dossiers binnen deze categorie betreft fraudedossiers¹².

Het belangrijkste thema in 2025 blijft «Betalingen en betaalrekeningen» met **1.456** dossiers (68,7%).

¹² Alle fraudedossiers met frauduleuze betalingsverrichtingen exclusief *investment scam*.

2.5. Een overzicht van de belangrijkste subthema's

2.5.1. Betalingen en betaalrekeningen

Betalingen en betaalrekeningen	2025
Verrichtingen via PC of mobiel (betwist na phishing of andere fraude)	748
Zichtrekeningen (beëindiging, blokkering, afsluiting, slapende rekening)	245
Internationale betalingen	162
Zichtrekeningen (algemeen en tarifiering)	111
Kaarten (betwiste verrichtingen na diefstal, verlies)	53
Kaarten (algemeen en gereserveerde/gedebiteerde bedragen)	50
Verrichtingen via PC of mobiel (foutief uitgevoerd of andere)	38
Automatische loketten (Self)	18
Domiciliëringen en bestendige opdrachten	9
Wisselverrichtingen	6
Loketverrichtingen	6
Bankverhuisdienst	5
Basisbankdienst	5
TOTAAL	1.456

De betwisting van verrichtingen naar aanleiding van phishing of andere fraude (uitgezonderd *investment scam/boiler room fraude*) blijft, met grote voorsprong, het belangrijkste behandelde thema bij Ombudsfin.

Alhoewel er een lichte daling is van het aantal fraudedossiers tegenover 2024 (toen 789 dossiers), vertegenwoordigt dit thema met 748 dossiers in 2025 nog steeds 35,3% van het totaal aantal geanalyseerde consumentklachten.

In deze context willen we laten opmerken dat Ombudsfin sinds september 2025 aanzienlijk meer fraudedossiers heeft ontvangen dan in de eerste maanden van het jaar. Niet al deze dossiers konden worden afgehandeld in 2025, wat verklaart waarom we deze tendens nog niet duidelijk terugvinden in de cijfers met betrekking tot 2025.

Het aantal dossiers met betrekking tot de blokkering en beëindiging/afsluiting van de zichtrekening kende in 2025 een lichte daling (245 dossiers in 2025 vs. 264 dossiers in 2024), na de opmerkelijke stijging van 66% in 2024.

De dossiers binnen dit thema lijken voorlopig dus eerder te stabiliseren dan verder te stijgen.

De basisbankdienst voor de consumenten

De wetgeving die de basisbankdienst in detail regelt, is terug te vinden in Hoofdstuk 8 "Toegang tot betaalrekeningen en basisbankdienst", Afdeling 1 "Betaalrekeningen en basisbankdienst voor consumenten" van boek VII, Titel 3 van het Wetboek van economisch recht.

Ombudsfin is het orgaan dat bevoegd is om een klacht- en buitengerechtelijke beroepsprocedure in die materie te behandelen. Bijzonder is dat Ombudsfin een bindende bevoegdheid heeft voor wat de basisbankdienst betreft. In 2025 is Ombudsfin in 5 klachten over basisbankdienst tussengekomen. 2 klachten waren ongegrond. In de 3 andere (gegronde) dossiers werd telkens positief gevolg gegeven aan het advies van Ombudsfin.

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

Zie hieronder de cijfers voor 2025:

Statistieken basisbankdienst	2025
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	12
Aantal geopende basisbankdiensten	20.706
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	112.244
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	17
Aantal opgezegde basisbankdiensten (*)	17.612

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

In 2025 waren er 12 banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd, dit is evenveel als in 2024.

Het aantal bestaande basisbankdiensten bedraagt eind 2025 112.244 een stijging van 2,8% vergeleken met eind 2024.

In 2025 werden er 17 gevraagde openingen van basisbankdienst geweigerd.

De belangrijkste reden voor een afsluiting is het verzoek daartoe door de titularis (83,8%), gevolgd door:

- Andere rekeningen met meer dan 6.000 euro (15,1%)
- Heeft een consumentenkrediet van meer dan 6.000 euro bij een kredietinstelling (0,6%)
- Negatieve antecedenten bij de bank (0,3%)
- Zichtrekening bij een andere instelling (0,1%)
- Andere niet met basisbankdienst verenigbare producten (0,1%)



2.5.2. Kredieten

2.5.2.1. Hypothecaire kredieten

Hypothecaire kredieten	Aantal klachten
Uitvoering van het contract	75
Totstandkoming van het contract	31
Waarborgen	10
Hypothecaire volmacht	5
Desolidarisatie	4
Algemene voorwaarden (andere)	3
Overbruggingskrediet	2
TOTAAL	130

Ombudsfin merkt een lichte stijging op in het aantal dossier over hypothecaire kredieten (van 114 in 2024 naar 130 in 2025).

De meeste klachten betreffende hypothecaire kredieten kaderden in 2025 binnen de uitvoering van het kredietcontract (75 dossiers). In die dossiers ging het vooral over een negatieve melding bij de Nationale Bank van België (15 dossiers), terugbetalingsmoeilijkheden (14 dossiers) en toepasselijke rentevoet (13 dossiers).

Bij de dossiers over de totstandkoming van het contract (31 dossiers) was de aanleiding van de klacht meestal het verloop van de toekenningsprocedure (10 dossiers) of een kredietweigerd (10 dossiers).

2.5.2.2. Consumentenkredieten

Consumentenkredieten	Aantal klachten
Totstandkoming van het contract	111
Uitvoering van het contract	110
Andere	2
TOTAAL	223

In 2025 was er een opmerkelijke stijging van de dossiers over consumentenkredieten (van 132 in 2024 naar 223 in 2025). Die stijging is vooreerst in verband te brengen met de stijging van de dossiers over de totstandkoming van het consumentenkrediet (van 53 dossiers in 2024 naar 111 in 2025). 46 dossiers betreffen dezelfde problematiek, die zich bovendien voordeed bij éézelfde kredietmaatschappij. Concreet waren het dossiers waarin het contract op frauduleuze wijze werd aangegaan (meer hierover, zie *infra* 4.2.). Daarnaast waren er ook 44 dossiers over een kredietweigerd.

Ook op vlak van de uitvoering van het krediet is er een grote stijging (van 79 dossiers in 2024 naar 110 in 2025). Daarbij was de aanleiding van de klacht vaak een negatieve melding bij de Nationale Bank van België (45 dossiers), vragen bij de afrekening (21 dossiers) of terugbetalingsmoeilijkheden (20 dossiers).

2.5.3. Beleggingen

Beleggingen	Aantal klachten
Investment scam	42
Aan-/verkoop effecten (execution only)	25
Effectenrekeningen	24
Fiscale aspecten	14
Diversen	12
Beleggingsadvies	8
Pensioenfondsen/pensioensparen	6
Vermogensbeheer	3
Corporate action	2
Informatie over tarieven/kosten	1
TOTAAL	137

Over het algemeen is het aantal dossiers binnen het thema "Beleggingen" sterk gedaald. In 2025 behandelde Ombudsfin slechts 137 beleggingsdossiers, in 2024 waren dit er nog 200. Dit is dus een daling van 31,5%.

De meeste klachten handelden over beleggingsfraude (*investment scam/boiler room fraude*). Maar het aantal behandelde dossiers is bijna gehalveerd: van 77 dossiers in 2024 naar 42 dossiers in 2025.

Ook bij de andere thema's is het aantal dossiers gedaald, echter minder sterk. Bij de klachten gelinkt aan de "aan- en verkoop van effecten (execution only)" ging het in 11 dossiers om de aan-of verkoop van aandelen.

De dossiers betreffende "effectenrekeningen" gingen vaak over de transfer van effecten (11 dossiers).

2.5.4. Diversen (inclusief « Sparen »)

Diversen	Aantal klachten
Spaarproducten	50
Nalatenschappen	43
Privacy	22
Huurwaarborg	18
Know Your Customer	16
Diversen	10
Kluizen	6
Onbekwaamheid (minderjarige, voorlopig bewind)	4
Discriminatie	3
Beslag	1
TOTAAL	173

In 2025 ontving Ombudsfin 50 klachten over spaarproducten, waarbij het in 19 dossiers meer specifiek over de berekening van de getrouwheidspremie bij spaarrekeningen ging.

Nalatenschappen (43 dossiers) blijft eveneens een belangrijk thema. Daarna volgen "privacy" (22 dossiers) en "huurwaarborg" (18 dossiers).



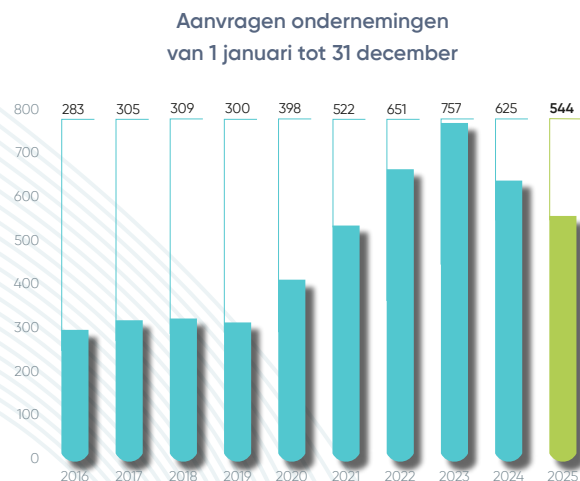
3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

3.1. Daling aantal aanvragen

In 2025 ontving Ombudsfin in totaal 544 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 625 aanvragen in 2024. Dit is een daling met 81 dossiers (12,9%).

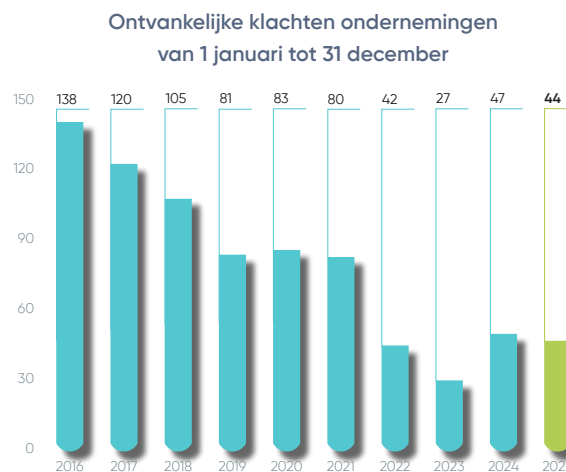
Het aantal aanvragen blijft wel hoog. Dit valt te verklaren door het feit dat ondernemingen gemakkelijker hun weg vinden naar Ombudsfin maar er zich niet altijd van bewust zijn dat onze bevoegdheden -althans tot eind 2025- voor hun geschillen beperkt zijn.

538 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 6 aanvragen een vraag om informatie betroffen.



3.2. Lichte daling aantal ontvankelijke klachten

In 2025 registreerde Ombudsfin 44 aanvragen van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 47 aanvragen in 2024, wat een daling van 3 dossiers betreft (-6,38%). Als gevolg van de uitbreiding van onze bevoegdheden (zie *supra*: Voorwoord en Vernieuwde missie Ombudsfin) verwachten wij een aanzienlijke stijging van dit cijfer in 2026.



3.3. Resultaten van de in 2025 afgesloten klachten van ondernemingen

De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2025 behandeld en afgesloten werden.

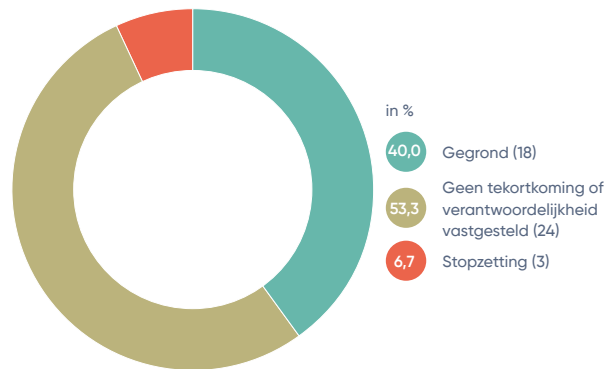
Het gaat om 45 dossiers.

In 18 dossiers (of 40%) achtte Ombudsfin de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

In 24 dossiers (of 53,3%) kon Ombudsfin geen juridische 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 3 dossiers (of 6,7%) werd de bemiddelingsprocedure vroegtijdig stopgezet door de onderneming.

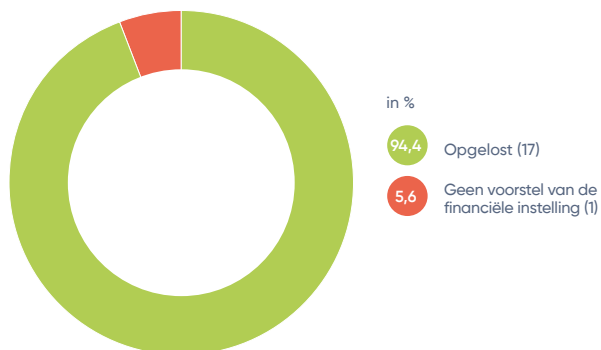
Afgesloten klachten ondernemingen 2025



In één van de 18 gegronde dossiers volgde de financiële instelling het advies van Ombudsfin niet. De 17 overige dossiers (94,44%) konden worden afgesloten met een bevredigende oplossing.

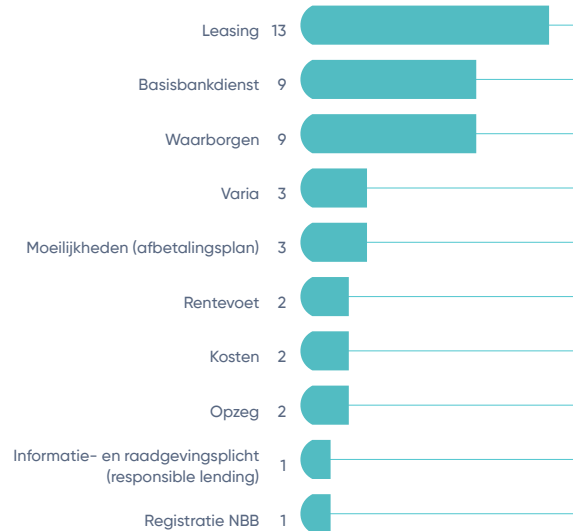
Het dossier waarin de bank het advies van Ombudsfin niet volgde, betrof nochtans een bindend advies in het kader van een basisbankdienst ondernemingen (voor een korte bespreking, zie *infra* 7.2.).

Gegronde klachten ondernemingen 2025



3.4. Thema's klachten ondernemingen

In 2025 hadden de klachten betrekking op de volgende thema's:



In 2025 is Ombudsfin in 9 dossiers basisbankdienst ondernemingen moeten tussenkomen (tegenover 6 dossiers in 2024).

5 van deze dossiers werden als niet gegrond beschouwd door Ombudsfin. We meenden de weigeringsbeslissing dus niet te kunnen aanvechten.

3 andere dossiers waren dan weer wel gegrond. Daarin gaf Ombudsfin een bindend advies om de basisbankdienst te verlenen. In 2 dossiers ging de bank, na tussenkomst van Ombudsfin, akkoord om dit te doen. In 1 dossier bleef de bank weigeren om dit te doen, ondanks het bindende advies.

Tot slot, was er ook 1 dossier waarin de onderneming de procedure bij Ombudsfin vroegtijdig stopzette.

Onder punt 7.2. bespreken we kort onze ervaring in de basisbankdienst dossiers.

In 2025 registreerde
Ombudsfin
544
schriftelijke aanvragen
van ondernemingen

4. FRAUDE

4.1. Betwiste betalingstransacties

Net als in de voorgaande jaren behandelde Ombudsfin in 2025 opnieuw een zeer groot aantal klachten over de betwisting van frauduleuze verrichtingen. Van de 2.119 consumentendossiers die Ombudsfin in 2025 behandelde, betroffen maar liefst 801 dossiers (ofwel 37,8% van het totaal aantal behandelde consumentenklachten) de betwisting van frauduleuze verrichtingen. De meerderheid daarvan (748 klachten) betroffen de betwisting van verrichtingen die vanop afstand werden bevestigd of met andere woorden de internetfraudedossiers. 53 dossiers gingen over de betwisting van verrichtingen met de fysieke betaalkaart, na verlies of diefstal ervan.

Daarnaast behandelde Ombudsfin ook 42 klachten over investment scams, die traditiegetrouw in onze statistieken onder het luik van de beleggingen worden opgenomen.

Binnen de categorie van internetfraudedossiers bleven de gebruikte fraudescenario's in het algemeen dezelfde. Ombudsfin merkt wel op dat het aantal behandelde dossiers met een klassiek scenario van phishing via een schriftelijke communicatie (bijvoorbeeld e-mail, sms of berichten op sociale media) daalde. Het aantal behandelde dossiers met een scenario van vishing steeg dan weer.

Bij vishing (een samenvoeging van de woorden

'voice' en 'phishing') is er sprake van oplichting via telefonische communicatie. Oplichters doen zich voor als medewerkers van een bank, Card Stop of andere instanties en gebruiken psychologische manipulatie (ook 'social engineering' genoemd) om slachtoffers aan te zetten tot dringende actie waarbij het slachtoffer bankgegevens doorgeeft. Regelmatig verkrijgt de oplichter ook toegang tot de computer of het mobiel toestel van het slachtoffer en dus tot de bankomgeving aanwezig op dit toestel. Voor meer informatie staan op de website van Safeonweb verschillende scenario's van vishing toegelicht¹³.

In dossiers van vishing kan Ombudsfin vaak geen juridische tekortkoming of verantwoordelijkheid van de financiële instelling vaststellen op basis van de huidige wettelijke regeling over aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties. De reden hiervoor is dat Ombudsfin in deze dossiers vaker moet vaststellen hetzij dat de betwiste betalingstransacties als toegestane betalingstransacties moeten worden beschouwd (in het bijzonder bij het gebruik van itsme), hetzij dat er sprake kan zijn van grove nalatigheid in hoofde van het slachtoffer (bijvoorbeeld wanneer het slachtoffer toegang geeft tot zijn toestel en bankomgeving of aan de telefoon geheime codes¹⁴ doorgeeft). In deze omstandigheden kan Ombudsfin op basis van de huidige wettelijke regeling geen tussenkomst in het financieel nadeel van het slachtoffer eisen van de financiële instelling. Deze algemene

vaststelling verhindert uiteraard niet dat Ombudsfin in individuele dossiers nog steeds de concrete feitelijke omstandigheden van het fraudeverloop nagaat en desgevallend tot een ander besluit kan komen. Ook zal Ombudsfin in deze dossiers nagaan of de bank voldoende zorgvuldig heeft gehandeld op het vlak van fraudedetectie en recuperatie van fondsen.

In dit jaarverslag zullen wij dieper ingaan op het fraudeverloop bij vishing alsmede op het al dan niet toegestaan karakter van betalingstransacties uitgevoerd tijdens een vishing fraude. Ook de analyse door Ombudsfin van voorafgaande detecteerbaarheid en van grove nalatigheid in het in 2025 veelvuldig opgemerkte vishing scenario waarbij een oplichter zich voordoet als een Card Stop medewerker komt aan bod.

Verder bespreken wij een 'nieuw' fraudescenario van phishing waarbij slachtoffers een telefoonkaart van Proximus trachtten op te laden via frauduleuze websites die afkomstig leken van Proximus.

Vervolgens brengen wij de standpunten van Ombudsfin in herinnering wat betreft de procedure voor installatie en ingebruikname van mobiele bankapplicaties, de noodzaak voor slachtoffers van fraude om via één centraal aanspreekpunt kennis te kunnen geven van fraude aan de bank en het belang van tijdige recuperatiepogingen door de bank bij instant overschrijvingen.

¹³ Zie bijvoorbeeld: <https://safeonweb.be/nl/actueel/vishing-telefonische-oplichting-neemt-toe>.

¹⁴ Volgende codes moeten dus geheim worden gehouden en mogen aan niemand worden doorgegeven: de pincode van de bank- of kredietkaart, of van de bankapp of de itsme-app, maar ook de responscodes die met de digipas worden gegenereerd.

Verder gaan wij kort in op de inwerkingtreding van de verplichte IBAN-naamcontrole, op de werking van uitgavenlimieten en op het belang voor Ombudsfin van het proces-verbaal van de strafklacht van het slachtoffer van fraude.

Ten slotte bespreken wij de evolutie in de adviespraktijk van Ombudsfin wat betreft het inslikken van een bankkaart door een geldautomaat.

Voor een volledige analyse van de regelgeving over de aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties zoals voorzien in het Wetboek van economisch recht (hierna, 'WER') verwijzen wij naar onze voorgaande jaarverslagen¹⁵.

4.1.1. Vishing

4.1.1.1. Fraudeverloop bij vishing

In dossiers van vishing wordt een slachtoffer opgebeld door een oplichter die zich veelal voordoeft als een medewerker van zijn bank, van Card Stop of een andere officiële instantie. Het slachtoffer wordt opgebeld op zijn vaste telefoonlijn, op zijn gsm-nummer of via een applicatie voor videobellen zoals Whatsapp. Sommige slachtoffers horen eerst een geautomatiseerd bericht over een verrichting op hun bankrekening. Om de verrichting te bevestigen of te betwisten moet een cijfer worden ingetoetst, waarna het slachtoffer verbonden wordt met de oplichter. Die laatste geeft aan dat er sprake is van een verdachte verrichting op de bankrekening van het slachtoffer of dat de bankrekening van het slachtoffer in gevaar is door phishing of door een virus of hacking op het toestel van het slachtoffer. De

oplichter wekt vertrouwen en overtuigt het slachtoffer dat dringende actie noodzakelijk is om (verdere) fraude tegen te gaan. Het slachtoffer wordt daarbij onder druk gezet om snel te handelen.

Naast technieken van psychologische manipulatie, maken oplichters ook gebruik van eerder via klassieke phishing onderschepte (bank)gegevens om het slachtoffer op een geloofwaardige manier te overtuigen van de legitimiteit van de oproep. Indien de oplichter via een voorafgaande phishing al toegang heeft verkregen tot de online bankomgeving van het slachtoffer, heeft hij zicht op de rekeningen van het slachtoffer en kan hij zelfs verrichtingen tussen eigen rekeningen van het slachtoffer uitvoeren. Met deze informatie slaagt de oplichter erin een zeer geloofwaardig verhaal te brengen.

Om fraude zogezegd tegen te gaan moet het slachtoffer handelingen stellen op telefonische instructie van de oplichter. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- het zelf overschrijven van gelden naar een zogezegde veilige rekening, ook wel een kluisrekening genoemd. In dit scenario gaat het slachtoffer zelf bewust een overschrijving invoeren en goedkeuren in zijn online bankomgeving om zijn gelden zogezegd veilig te stellen¹⁶;
- het verlenen aan de oplichter van toegang tot het (mobiele) toestel van het slachtoffer via softwareprogramma's zoals bijvoorbeeld Anydesk of Teamviewer of via de installatie van een frauduleuze applicatie. Via deze software of applicatie kan de oplichter niet alleen meekijken op het toestel van het

slachtoffer, maar ook zelf de controle overnemen. Wanneer het slachtoffer in die omstandigheden inlogt of is ingelogd op zijn online bankomgeving, heeft ook de oplichter toegang tot de online bankomgeving op het toestel van het slachtoffer zelf;

- het doorgeven aan de oplichter via de telefoon (of via een toestel of website onder de controle van de fraudeur) van met bankkaart, pincode en digipas¹⁷ aangemaakte codes;
- het bevestigen van acties die verschijnen in de itsme applicatie van het slachtoffer;
- het scannen van door de fraudeur doorgestuurde QR-codes met de mobiele bankapplicatie van het slachtoffer.

Het slachtoffer denkt met zijn handelingen frauduleuze verrichtingen te voorkomen of te annuleren. In werkelijkheid verwerft de oplichter toegang tot de online bankomgeving van het slachtoffer en slaagt de oplichter erin overschrijvingen en /of betalingen vanop de rekeningen van het slachtoffer uit te voeren.

Dit type fraude is in opmars en noopt banken om voorzorgsmaatregelen te nemen zowel op het vlak van informatieverstrekking naar klanten toe, als op het vlak van de bijsturing van de fraudedetectiesystemen van de bank.

Enkele banken hebben het afgelopen jaar tools gelanceerd onder de noemer 'check je gesprek', welke klanten toelaten om via hun bankapplicatie na te gaan of een telefonische oproep werkelijk afkomstig is van de bank. Recent kondigde een bank ook een tool aan die klanten toelaat een vertrouwenspersoon

¹⁵ Zie in het bijzonder het jaarverslag 2022, pagina 16-39. Het jaarverslag 2023 en 2024 lichten specifieke fenomenen en evoluties toe.

¹⁶ Zie voor een bespreking van kluisrekeningfraude het jaarverslag 2020, titel 2.8.2.2, pagina 24-25.

¹⁷ In dit verslag wordt met digipas zowel de Digipass als de bankkaartlezer bedoeld.

in te schakelen die mee toezicht houdt op verdachte overschrijvingen. Ook itsme lanceerde een bijkomende maatregel in de strijd tegen vishing: wanneer de itsme applicatie detecteert dat een gebruiker tijdens een telefoongesprek een itsme-actie ontvangt, verschijnt er verificatiescherm via een pop-up op die waarschuwt voor mogelijke oplichting. Dit scherm blokkeert de actie evenwel niet. Het is aan de gebruiker om te beslissen om de actie te weigeren of alsnog uit te voeren¹⁸.

Ombudsfin juicht deze initiatieven toe en hoopt dat deze navolging vinden. De toekomst zal evenwel moeten uitwijzen of deze maatregelen voldoende zijn om vishing fraude terug te dringen.

4.1.1.2. (Niet-) toegestane betalingstransacties bij vishing en impact van het gebruik van itsme

Bij de analyse van betwiste betalingstransacties in een context van vishing gaat Ombudsfin in eerste instantie na of er sprake is van toegestane, dan wel niet-toegestane betalingstransacties in de zin van artikel VII.32 WER.

Zoals toegelicht in het jaarverslag van 2022¹⁹, kan er voor Ombudsfin pas sprake zijn van een toegestane betalingstransactie wanneer de betaler vrij en bewust heeft ingestemd met de betalingstransactie. Dit betekent volgens Ombudsfin dat een transactie pas als toegestaan kwalificeert wanneer de betaler op het moment van de betaling het bedrag en de begunstigde (bij overschrijving) of het doel (bij betaling) van de transactie kende.

Wanneer een oplichter het slachtoffer telefonisch vraagt om zelf een overschrijving uit te voeren naar

een zogezegde veilige (kluis)rekening en het slachtoffer de overschrijving zelf ingeeft en bevestigt in zijn online bankomgeving is er volgens Ombudsfin sprake van een toegestane betalingstransactie. Hoewel het slachtoffer wordt misleid, kent hij het bedrag en het begunstigde rekeningnummer en voert hij deze zelf in op zijn online bankomgeving. De instemming van het slachtoffer met de uitvoering van de overschrijving staat in deze omstandigheden dan ook vast.

Het afgelopen jaar zag Ombudsfin een toename van vishing dossiers waarin een slachtoffer werd gevraagd om met de eigen itsme-applicatie een actie te bevestigen, zogezegd om gelden veilig te stellen of om frauduleuze verrichtingen tegen te houden of te annuleren. In deze dossiers is het meestal niet het slachtoffer die een betalingstransactie invoert in zijn online bankomgeving, maar wel de fraudeur die op een af andere manier toegang heeft verworven tot de online bankomgeving. Het slachtoffer ontvangt onmiddellijk daarna een actie op zijn itsme-applicatie welke hij of zij kan bevestigen of weigeren.

Het is onze ervaring dat in de itsme-applicatie veelal duidelijk wordt aangegeven welke actie het slachtoffer precies moet bevestigen. Bij een overschrijving worden in principe het bedrag, het begunstigde rekeningnummer vermeld, alsook het feit dat een verrichting moet worden bevestigd. Voor betalingen vermeldt de itsme-applicatie het bedrag, de begunstigde (handelaar) en het feit dat een verrichting moet worden bevestigd.

Hoewel wij zeker begrip hebben voor het feit dat slachtoffers handelen vanuit een paniecreactie op instructie van een geloofwaardige oplichter,

vindt Ombudsfin het moeilijk verdedigbaar dat het slachtoffer op basis van de in de itsme-applicatie beschikbare contextinformatie niet kon beseffen dat via zijn bevestiging een betalingstransactie zou worden goedgekeurd. Ombudsfin besluit bijgevolg in dit type dossiers veelal dat er sprake is van toegestane betalingstransacties. Dit neemt niet weg dat Ombudsfin bij banken aandringt om de contextboodschappen in itsme zo duidelijk mogelijk te formuleren. Ombudsfin zal ook niet aarzelen om in dossiers waar de getoonde contextboodschap onduidelijk zou zijn (bijvoorbeeld door een technisch gebrek) een ander standpunt in te nemen wat betreft het al dan niet toegestaan karakter van een met itsme bevestigde betalingstransactie.

Ombudsfin beveelt consumenten aan om met itsme nooit een actie goed te keuren die zij niet zelf hebben opgestart en wijst erop dat met itsme (net zoals met een met digipas gegenereerde code) geen betalingstransacties kunnen worden geannuleerd.

In een klein aantal dossiers van vishing zag Ombudsfin dat het slachtoffer werd gevraagd om met de eigen mobiele bankapplicatie een door de oplichter toegestuurd QR code te scannen waarna via de bankapplicatie een betalingstransactie moest worden goedgekeurd. In de mate dat op het scherm van de bankapplicatie duidelijk het bedrag, de begunstigde en het feit dat het om een betalingstransactie gaat wordt vermeld vooraleer het slachtoffer overgaat tot goedkeuring, is ook in deze dossiers sprake van toegestane betalingstransacties.

Bij toegestane betalingstransacties voorziet het WER vandaag géén regel op basis waarvan de bank

¹⁸ Zie het persbericht van itsme van 5 februari 2026: <https://press.itsme-id.com/itsme-lanceert-nieuwe-features-ten-voordele-van-gebruiksgemak-en-bescherming-van-gebruikers>.

¹⁹ Zie het jaarverslag 2022, pagina 19.

gehouden kan worden tot tussenkomst in het financieel nadeel van het slachtoffer. Mogelijk verandert dit in de toekomst. In het voorstel voor een nieuwe Europese Verordening over betalingsdiensten²⁰ is immers sprake van een aansprakelijkheidsregeling waarbij consumenten die slachtoffer zijn van spoofing (waarbij een fraudeur zich voordoet als een medewerker van de bank) alsnog (onder bepaalde voorwaarden) een recht zouden hebben op terugbetaling.

Hoewel het aantal vishing dossiers waarin Ombudsfin meent dat er sprake is van toegestane betalingstransacties stijgt (door het gebruik van itsme), is het zeker niet zo dat er bij vishing geen sprake kan zijn van niet-toegestane betalingstransacties.

Wanneer het slachtoffer op instructie van de oplichter een met bankkaart, pincode en digipas aangemaakte code doorgeeft via de telefoon is het slachtoffer niet noodzakelijk op de hoogte dat met de doorgegeven code een betalingstransactie wordt bevestigd, laat staan dat het slachtoffer het bedrag en de begunstigde van de betalingstransactie kent. Ook wanneer het slachtoffer dergelijke code moet ingeven op een frauduleuze website of op een toestel onder de controle van de oplichter, is het doel van de actie verhuld door de oplichter. Hierbij merken wij op dat bij de overname van een toestel via software zoals Anydesk of Teamviewer, of via een frauduleuze applicatie, het slachtoffer doorgaans niet ziet wat de fraudeur werkelijk doet op het toestel van het slachtoffer. Er is vaak sprake van een zwart scherm, een foutmelding, of iets dergelijks.

Daarnaast verschijnt op de digipas van het slachtoffer niet altijd gedetailleerde informatie over het bedrag en de begunstigde (dit hangt af van het type digipas). In deze omstandigheden zal Ombudsfin besluiten dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.

Regelmatig is ook sprake van dossiers waarbij een oplichter erin slaagt om de kaart en/of de rekening van het slachtoffer te koppelen aan een van zijn betaalapplicaties (zoals bijvoorbeeld de *Payconiq by Bancontact* app²¹) of om op een eigen mobiel toestel een bankapplicatie en/of itsme-applicatie te activeren op naam van het slachtoffer. De oplichter keurt dan via deze applicaties met een eigen door de oplichter gekozen toegangscode betalingstransacties goed. Ook in deze dossiers is het duidelijk dat het slachtoffer niet zelf heeft ingestemd met de betwiste transacties en is er voor Ombudsfin sprake van niet-toegestane betalingstransacties.

Bij niet-toegestane betalingstransacties speelt de wettelijke aansprakelijkheidsregeling op basis waarvan de bank onder bepaalde voorwaarden gehouden kan worden tot tussenkomst in het financieel nadeel van het slachtoffer. In de analyse van deze regeling staan de concepten van voorafgaande detecteerbaarheid van fraude en grove nalatigheid centraal.

4.1.1.3. Detecteerbaarheid en grove nalatigheid bij vishing door een zogezegde Card Stop medewerker

In de door Ombudsfin in 2025 behandelde dossiers van vishing zagen wij verschillende dossiers waarin de oplichter zich voordeed als een medewerker van Card Stop. Tijdens de oproep, die niet gebeurt vanop het officiële nummer van Card Stop (078 170 170), is er sprake van een verdachte verrichting op de bankrekening van het slachtoffer. Om de verdachte verrichting te voorkomen of te annuleren moet het slachtoffer bankgegevens delen en handelingen stellen (zoals hierboven beschreven).

In sommige dossiers zien wij ook dat de zogezegde Card Stop medewerker vraagt naar de bankgegevens van het slachtoffer bij meerdere banken of naar bankgegevens van huisgenoten. Dit gebeurt onder het voorwendsel dat de zogezegde fraude zich zou uitstrekken over meerdere rekeningen en dus omvangrijker zou zijn dan eerst werd vastgesteld.

Card Stop is een Belgische dienst voor de blokkering van betaalkaarten en sommige andere betaalinstrumenten bij verlies of diefstal of bij een vermoeden van fraude²². Elke houder van een betaalkaart of betaalinstrument kan Card Stop opbellen om een blokkering te bekomen en dit dag en nacht, 7 dagen op 7. Card Stop heeft hierbij geen toegang tot bankrekeningen en kan geen verrichtingen inkijken of tegenhouden²³. Card Stop gaat na een oproep uitsluitend over tot de blokkering van door de beller doorgegeven betaalkaarten en/of betaalinstrumenten.

²⁰ Zie de tekst van het initiële voorstel: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A52023PC0367>.

²¹ Vanaf maart 2026 zal de app Bancontact Pay heten. Zie het persbericht hierover [hier](#).

²² Zie: <https://www.cardstop.be/>

²³ Card Stop dient niet te worden verward met andere diensten van Worldline, waaronder mijnkaart.be via de welke kredietkaarthouders een aankoop kunnen betwisten. Houders van een kredietkaart kunnen wel schriftelijk gecontacteerd worden door Worldline (in het bijzonder via sms-bericht) wanneer Worldline of de bank een mogelijks verdachte transactie opmerken. In dit bericht wordt de kaarthouder gevraagd om zelf contact op te nemen met de klantendienst van Worldline. Zie voor meer info: <https://www.cardstop.be/nl-be/home/wanneer-blokkeren>.

Card Stop belt nooit proactief kaarthouders op om ze op de hoogte te brengen van verdachte verrichtingen. Card Stop zal ook nooit vragen om geheime codes te delen of om een kaartlezer, itsme of een (bank) applicatie te gebruiken.

Wanneer er in deze dossiers sprake is van niet-toegestane betalingstransacties (zie de analyse hierboven), gaat Ombudsfin na of het slachtoffer de fraude op voorhand kon detecteren en zo ja, of er al dan niet sprake was van grove nalatigheid in zijn hoofde.

Artikel VII.44 §1, lid 2, 1^o WER voorziet dat een betaler geen enkel verlies draagt als het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van zijn betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond (tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld).

In de voorliggende dossiers van vishing door een zogenoemde Card Stop medewerker besloot Ombudsfin veelal dat het slachtoffer in de gegeven omstandigheden de fraude wel degelijk op voorhand had kunnen detecteren en dit op basis van (i) het door de oplichter gebruikte oproepnummer dat niet overeenstemt met het officiële nummer van Card Stop en (ii) het feit dat het slachtoffer telefonisch wordt gevraagd om bepaalde codes door te geven of itsme te gebruiken, wat voor het tegenhouden van een frauduleuze verrichting nooit nodig is.

Wanneer fraude op voorhand detecteerbaar is, is de basisregel in artikel VII.44 WER dat de bank het verlies met betrekking tot een niet-toegestane betalingstransactie moet dragen, na aftrek van een franchise van 50 euro, tenzij de bank bewijs kan leveren dat de betaler met grove nalatigheid bepaalde verplichtingen niet zou zijn nagekomen.

Hoewel het slachtoffer in de voorliggende dossiers aan de telefoon werd gemanipuleerd, onder druk gezet en vermoedelijk handelde vanuit een paniecreactie met de bedoeling om fraude tegen te gaan, kunnen de door het slachtoffer gestelde handelingen voor Ombudsfin, steeds afhankelijk van de concrete feitelijke omstandigheden, aanleiding geven tot een kwalificatie van grove nalatigheid.

In het bijzonder het aan de telefoon doorgeven van codes (waaronder met digipas aangemaakte responscodes), het op telefonische instructie gebruiken van itsme of een bankapplicatie om transacties te 'annuleren' (terwijl de contextboodschappen in itsme en de bankapplicatie duidelijk zijn) en het toestaan dat een derde de online bankomgeving op het toestel van het slachtoffer overneemt via softwareapplicaties zoals Anydesk of Teamviewer, zijn handelingen die volgens Ombudsfin dermate ingaan tegen de in artikel VII.38§2 WER voorziene verplichting van de betaler om de veiligheid van zijn betaalinstrumenten en de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen, dat sprake kan zijn van grove nalatigheid. Bij grove nalatigheid is de bank niet gehouden tot tussenkomst in het financieel nadeel van het slachtoffer.

4.1.2. Phishing bij houders van een Proximus telefoonkaart

Ombudsfin behandelde in de eerste helft van het afgelopen jaar een aantal dossiers van phishing waarbij slachtoffers online hun Proximus prepaid telefoonkaart willen herladen. Na een online zoekopdracht komen zij terecht op een frauduleuze website die op een geloofwaardige manier afkomstig lijkt van Proximus. Doorheen deze dossiers zag Ombudsfin als domeinnamen onder meer gebruikt: 'Proxlmus.com', 'proximus-e.com', 'proximus-re.com', 'proximus-be.com', 'proximus-telecom.com', 'my-proximus.fr' en 'reload-click.com'.

De slachtoffers proberen op deze frauduleuze websites betalingen van een beperkt bedrag goed te keuren om hun telefoonkaart te herladen en gebruiken daarbij een met digipas gegenereerde responscode. In werkelijkheid wordt de responscode onderschept door een fraudeur en misbruikt om een andere betaling goed te keuren zonder dat het slachtoffer hiervan op de hoogte is.

De betwiste betalingen in deze dossiers werden door Ombudsfin gekwalificeerd als niet-toegestane betalingstransacties. Uit de reconstructie van het fraudeverloop bleek in deze dossiers immers dat de slachtoffers op geen enkel ogenblik het bedrag en de begunstigde van de betalingstransactie konden kennen en hiermee dus ook niet hebben ingestemd. Bijgevolg ging Ombudsfin over tot toepassing van de aansprakelijkheidsregeling voor niet-toegestane betalingstransacties voorzien in het WER.

In geen enkel van de behandelde dossiers is de bank overgegaan tot voorlopige terugbetaling van de niet-toegestane betalingstransacties hoewel dergelijke terugbetaling is voorzien in artikel VII.43, §1 WER. In de

context van internetfraude stelt Ombudsfin vast dat banken maar zeer zelden tot (voorlopige) terugbetaling overgaan, omdat zij doorgaans eerst de toepassing van de in artikel VII.44 WER voorziene regels rond aansprakelijkheidsverdeling tussen de klant en de bank wil analyseren. De toepassing van de in artikel VII.44 WER voorziene regels bepaalt op definitieve wijze in welke mate de bank moet tussenkomen in de schade.

Bij de analyse van de toepassing van artikel VII.44 WER gaat Ombudsfin in eerste instantie na of het slachtoffer de fraude op voorhand kon detecteren. Artikel VII.44 §1, lid 2, 1° WER voorziet immers dat een betaler geen enkel verlies draagt als het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van zijn betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond (tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld).

In de voorliggende dossiers besloot Ombudsfin veelal dat het slachtoffer de fraude wel degelijk had kunnen detecteren en dit onder meer op basis van de door de frauduleuze websites gebruikte domeinnamen die niet overeenstemmen met de officieel door Proximus gebruikte domeinnaam (proximus.be). Zeker bij gebruik van online zoekmachines is verhoogde waakzaamheid bij de zoekresultaten aangewezen.

Wanneer fraude op voorhand detecteerbaar is, is de basisregel in artikel VII.44 WER dat de bank het verlies met betrekking tot een niet-toegestane betalingstransactie moet dragen, na aftrek van een franchise van 50 euro, tenzij de bank bewijs kan leveren dat de betaler met grove nalatigheid bepaalde verplichtingen niet zou zijn nagekomen.

In de voorliggende dossiers “Proximus” besloot Ombudsfin in de meeste gevallen dat er géén sprake was van een grove nalatigheid in hoofde van de slachtoffers. De slachtoffers wensten wel degelijk een betaling uit te voeren en hebben daarbij niet moedwillig vertrouwelijke bankgegevens doorgegeven aan een fraudeur. Zij zijn terechtgekomen op een frauduleuze, maar goed nagemaakte en geloofwaardige, website via dewelke hun bankgegevens zijn onderschept en misbruikt om een door het slachtoffer niet gekende en niet gewenste betaling te doen. Hoewel de fraude op voorhand detecteerbaar was en er sprake was van een zekere onvoorzichtigheid, waren de handelingen van de slachtoffers volgens Ombudsfin niet dermate atypisch dat een normaal voorzichtig persoon deze in dezelfde omstandigheden nooit zou hebben gesteld.

Ombudsfin moet jammer genoeg vaststellen dat de banken in de betrokken dossiers de argumentatie van Ombudsfin over de afwezigheid van grove nalatigheid niet volgden en veelal weigerden om tussen te komen in het financieel nadeel van de slachtoffers. In de dossiers waarin Ombudsfin de klacht van het slachtoffer als gegrond beoordeelde, kon Ombudsfin slechts in een derde van de dossiers een gedeeltelijke tussenkomst bekomen.

4.1.3. Installatie van een mobiele bankapp

Net als in voorgaande jaren stelt Ombudsfin ook in 2025 vast dat fraudeurs er via verschillende fraudescenario's in slagen om een mobiele bankapp, gekoppeld aan de rekeningen van het slachtoffer, te installeren op een eigen toestel²⁴. Doordat een fraudeur via de app met een zelfgekozen pincode verrichtingen tussen eigen rekeningen van het slachtoffer kan uitvoeren, de

gebruikslimieten kan verhogen en betalingstransacties kan bevestigen, kan de schade voor het slachtoffer in deze dossiers snel en hoog oplopen.

Wij merken hierbij op dat ondanks eerdere aanbevelingen om tijdens de installatieprocedure van de mobiele bankapp zowel een authenticatie te vragen van de betaler als een extra activatie, er niet steeds sprake is van een activatiefase via bijvoorbeeld een bericht per sms of per e-mail met een activatiecode of -link. Ook stellen wij in sommige dossiers vast dat fraudeurs zeer snel na de installatie de bankapp in gebruik kunnen nemen. Het slachtoffer ontvangt na de installatie van de bankapp dan wel een waarschuwingsbericht per e-mail of sms, maar zelfs bij een zeer snelle reactie van het slachtoffer kan niet worden verhinderd dat de fraudeur op het ogenblik van de ontvangst van de waarschuwing al betalingstransacties kan goedkeuren via de nieuw geïnstalleerde app. Ombudsfin raadt in deze context opnieuw aan dat banken een zekere tijdsspanne zouden laten tussen de verzending van een waarschuwing en de ingebruikname van de app om een slachtoffer van fraude de mogelijkheid te geven om kennis te nemen van de waarschuwing en om de nodige actie te nemen.

Wanneer Ombudsfin vaststelt dat er geen afzonderlijke activatie wordt vereist bij de installatie van een mobiele bankapp en een bankapp meteen in gebruik kan worden genomen zonder redelijke tijdsspanne voor het slachtoffer om te reageren op een waarschuwingsbericht, zal Ombudsfin niet aarzelen om in bemiddeling een tussenkomst te vragen van de bank in het financieel nadeel van het slachtoffer en daarover een aanbeveling te richten aan de betrokken bank.

²⁴ Zie het jaarverslag 2022, pagina 33 t.e.m. 36 en het jaarverslag 2023, pagina 20 t.e.m. 21.

4.1.4. Kennisgeving van fraude aan de bank

Een slachtoffer van fraude is overeenkomstig artikel VII.38 WER verplicht om de bank of de door de bank aangeduide entiteit (veelal Card Stop) onverwijld op de hoogte te brengen wanneer hij het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van zijn betaalinstrument vaststelt. Doet het slachtoffer dit niet, dan riskeert hij een verwijt van grove nalatigheid wanneer hij nadien een beroep wenst te doen op de wettelijke aansprakelijkheidsregeling bij niet-toegestane betalings-transacties.

Vanaf de kennisgeving van fraude door het slachtoffer, is de bank verplicht om te beletten dat het betaalinstrument van het slachtoffer nog verder wordt gebruikt. Het moet onmogelijk zijn voor de fraudeur om met het betaalinstrument van het slachtoffer nog nieuwe betalingstransacties te bevestigen. Artikel VII.44 §3 van het Wetboek Economisch Recht voorziet hierbij uitdrukkelijk dat de bank aansprakelijk is voor alle schade die nog ontstaat na de kennisgeving van de fraude.

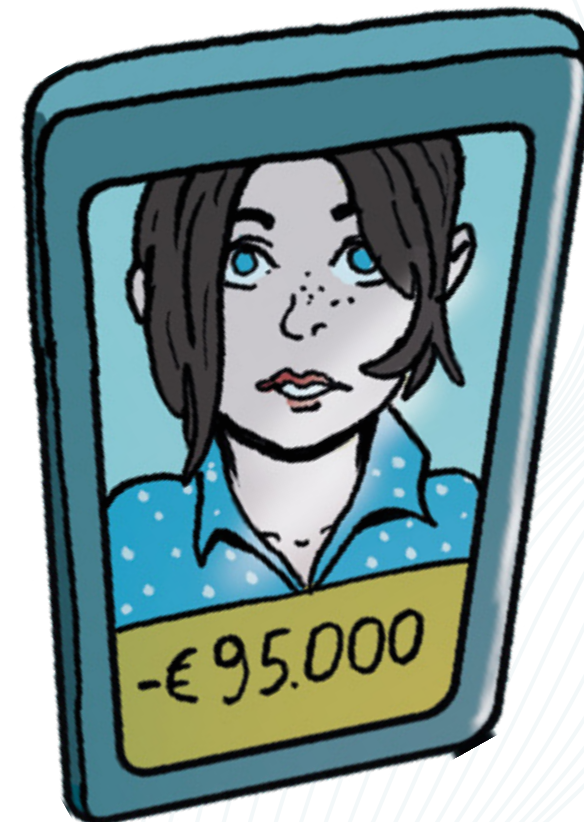
Net zoals in voorgaande jaren²⁵, behandelde Ombudsfin ook dit jaar een aantal dossiers waarin banken van slachtoffers van fraude vragen dat in éénzelfde fraudedossier meerdere kennisgevingen worden gedaan om ervoor te zorgen dat alle betaalinstrumenten van het slachtoffer worden geblokkeerd.

Waar een oproep naar Card Stop toelaat om 24/7 betaalkaarten te laten blokkeren is dit bij verschillende banken niet voldoende om ook andere betaalinstrumenten zoals mobiele bankapplicaties

te laten blokkeren. Hiervoor is een rechtstreeks contact nodig met de bank²⁶. Omgekeerd zien wij in sommige dossiers dat aan slachtoffers van fraude, die rechtstreeks contact opnemen met de bank om fraude te melden, wordt gevraagd om ook zelf nog met Card Stop contact op te nemen omdat een blokkering van betaalkaarten via de bank blijkbaar minder snel zou zijn.

Ombudsfin is van mening dat een enkele kennisgeving zou moeten volstaan voor een slachtoffer om fraude te melden en verdedigt in dossiers dat de eerste melding aan Card Stop of aan de bank geldt als kennisgeving van fraude overeenkomstig artikel VII.38 van het Wetboek van Economisch Recht. Banken volgen dit standpunt echter niet altijd. In de mate dat het om technische redenen of om redenen van efficiëntie alsnog nodig is dat een slachtoffer contact heeft met zowel de bank als Card Stop, lijkt het ons aangewezen dat de oproep van het slachtoffer rechtstreeks zou worden doorgeschakeld aan de andere betrokken dienst.

Wat het exacte tijdstip van de kennisgeving betreft wil Ombudsfin nog benadrukken dat het moment van inbellen bij de bank of Card Stop voor Ombudsfin het tijdstip van kennisgeving uitmaakt. Hoewel het normaal is dat de bank of Card Stop een aantal vragen moet stellen om de beller te identificeren vooraleer kan worden overgegaan tot blokkering van betaalinstrumenten, doen deze stappen en de duurtijd ervan geen afbreuk aan de kennisgeving van fraude door het slachtoffer op het ogenblik van inbellen en de risico-verdeling die hierrond voorzien is in het WER. In onze ervaring volgen de meeste banken deze redenering.



²⁵ Zie bijvoorbeeld in het jaarverslag 2023, pagina 21 t.e.m. 22.

²⁶ Banken in België voorzien vandaag in een telefonische permanentie die klanten toelaat om fraude 24/7 te melden bij de bank. In februari 2025 lanceerde Febelfin een digitale flyer met de telefoonnummers van de verschillende banken waarop fraude kan worden gemeld: https://febelfin.be/media/pages/publicaties/2025/flyer-telefoonnummer-online-fraude/c1a6f2a58a-1747395909/flyer_fraude_nl_fin.pdf

4.1.5. Recuperatiepoging door de bank bij instant overschrijvingen

Na een kennisgeving van fraude met betwisting van betalingstransacties moet de bank redelijke inspanningen leveren om de gelden van de betwiste transacties te recupereren. Dit betekent dat de bank na de kennisgeving zo snel mogelijk het nodige moet doen om (i) betwiste transacties tegen te houden (als dit nog mogelijk is), (ii) eventuele begunstigde rekeningen bij de bank zelf te blokkeren en (iii) een bericht te sturen naar iedere begunstigde financiële instelling met de vraag om de begunstigde rekeningen te blokkeren en eventueel beschikbare fondsen terug te storten. Deze verplichting voor de bank kadert in de algemene zorgvuldigheidnorm die op eenieder rust, en meer specifiek de algemene zorgplicht van de bank ten aanzien van haar klanten.

Ook wanneer er sprake is van een instantoverschrijving²⁷ geldt de recuperatieverplichting vanaf kennisgeving van fraude en moet de bank de nodige recuperatiemaatregelen nemen. Eigen aan instantoverschrijvingen is dat deze onmiddellijk verwerkt worden, 24 uur op 24 en 7 dagen op 7. Dus ook 's nachts, op feestdagen en in het weekend. Het geld verschijnt daarbij binnen enkele seconden op de rekening van de begunstigde. Gelet op de onmiddellijke terbeschikkingstelling van gelden aan de begunstigde, is een snelle opstart van een recuperatiepoging in dit type dossiers cruciaal om een reële kans op recuperatie te behouden.

In de analyse van dossiers gaat Ombudsfin dan ook na of de bank inderdaad het nodige heeft gedaan om zeer snel (bijna onmiddellijk) een recuperatiepoging op te starten.

Ombudsfin merkt nog op dat banken binnen de eurozone sinds 9 oktober 2025 verplicht zijn om instantoverschrijvingen aan te bieden aan hun klanten via de kanalen waar een klant ook een standaard overschrijving kan uitvoeren²⁸. Deze verplichting doet evenwel geen afbreuk aan de hierboven beschreven recuperatieverplichting voor de bank.

4.1.6. IBAN-naamcontrole

Sinds 9 oktober 2025 zijn banken verplicht om voor overschrijvingen in euro en binnen de eurozone te controleren of het ingevoerde rekeningnummer overeenstemt met de naam van de begunstigde²⁹. Als het rekeningnummer en de naam niet overeenstemmen, moet de bank de betaler hierover uitdrukkelijk waarschuwen vooraleer de betaler instemt met de overschrijving. In de waarschuwing moet worden aangegeven dat het alsnog toestaan van de overschrijving ertoe zou kunnen leiden dat de geldmiddelen worden overgemaakt naar een betaalrekening die niet wordt aangehouden door de door de betaler opgegeven begunstigde. Als het rekeningnummer en de naam bijna (maar niet volledig) overeenstemmen, moet de bank de correcte naam van de begunstigde vermelden.

De bank is dus verplicht om betalers een verificatiedienst ter beschikking te stellen op basis waarvan de betaler zelf kan beslissen om al dan niet verder te gaan met de uitvoering van de overschrijving. Biedt de bank deze dienst niet aan of functioneert deze dienst niet correct en is er sprake van een gebrekkig uitgevoerde overschrijving, dan is de bank gehouden tot terugbetaling van het overgeschreven bedrag en dient de bank de betaalrekening van de betaler te herstellen in

de toestand waarin de rekening zou zijn geweest als de overschrijving niet had plaatsgevonden.

Hopelijk leidt het gebruik van de verificatiedienst tot een reële afname van fraudevormen waarbij het slachtoffer wordt aangezet om zelf een overschrijving uit te voeren, zoals bijvoorbeeld factuurfraude, whaling en kluisrekeningfraude.

4.1.7. Naleving van uitgavenlimieten

Ombudsfin ziet in dossiers van betwiste verrichtingen regelmatig de vraag terugkeren of deze verrichtingen wel degelijk binnen de gestelde uitgavenlimieten zijn uitgevoerd.

Uitgavenlimieten worden standaard door de bank ingesteld, maar kunnen in de meeste gevallen door de betaler worden aangepast (verhoogd of verlaagd).

Uitgavenlimieten worden per betaalinstrument ingesteld. Elk betaalinstrument (zoals een bankkaart, bankapp, betaalapp, ...) heeft zijn eigen limieten die verder ook afhangen van het type verrichting dat wordt uitgevoerd. Zo gelden verschillende limieten voor overschrijvingen, betalingen of geldafhalingen.

De limieten voor verschillende types verrichtingen zijn cumulatief van toepassing. Dit kan voor verwarring zorgen bij klanten omdat bijvoorbeeld het verschil tussen een overschrijving en een betaling bij klanten niet steeds voldoende gekend is. In dossiers van fraude waar een oplichter erin slaagt om zowel overschrijvingen als betalingen uit te voeren kan de schade voor het slachtoffer op deze manier ook aanzienlijk oplopen.

²⁷ Volgens het [persbericht van Febelfin van 30 januari 2026](#) vertegenwoordigden instantoverschrijvingen op dat ogenblik iets meer dan 31% van alle in België uitgevoerde overschrijvingen.

²⁸ Deze verplichting is opgelegd door de Europese Verordening 2024/886 van 13 maart 2024, ook gekend als de Verordening Instantovermakingen of Instant Payments Regulation.

²⁹ Deze verplichting is opgelegd door de Verordening Instantovermakingen of Instant Payments Regulation.



Ombudsfin beveelt banken aan om haar klanten expliciet te wijzen op de gecumuleerde toepassing van limieten wanneer de klant limieten instelt.

Verder is het zo dat het instellen van (lage) limieten klanten zeker kan helpen om schade bij 'eenvoudige' phishingfraude te beperken. Anderzijds ziet Ombudsfin regelmatig, in meer complexe fraudescenario's waarbij een oplichter erin slaagt om toegang te krijgen tot de online bankomgeving van het slachtoffer, dat de oplichter zelf de limieten voor overschrijvingen of betalingen verhoogt (met gebruik van een met digipas aangemaakte responscode, bevestiging met itsme of met bevestiging via de pincode van de bankapp). Een afzonderlijke kennisgeving aan het slachtoffer over de verhoging van limieten en het voorzien van een zekere tijdsspanne tussen de goedkeuring van de limietverhoging en de inwerkingtreding ervan ("slow banking"), kunnen ervoor zorgen dat slachtoffers van fraude de fraude alsnog tijdig opmerken en de nodige actie kunnen nemen om hun schade zoveel als mogelijk te beperken.

4.1.8. Belang van het proces-verbaal van de strafklacht bij fraude

Ombudsfin heeft de laatste tijd opgemerkt dat slachtoffers van fraude die een klacht bij de politie wensen in te dienen, niet steeds uitgebreid worden verhoord over het verloop van de fraude waarvan zij het slachtoffer werden. Bijvoorbeeld in dossiers van internetfraude waar het financieel nadeel beperkt is, kan het zijn dat sommige politiekantoren genoeg nemen met het opmaken van een vereenvoudigd proces-verbaal. In een dergelijk proces-verbaal worden slechts de belangrijkste elementen van de gemelde inbreuken opgenomen (waaronder identiteit slachtoffer, type inbreuk, modus operandi, schade, datum en tijdstip van de inbreuk en een samenvatting van de door het slachtoffer aangebrachte feiten).

Bij de analyse van fraudedossiers en in het bijzonder de toepassing van de wettelijke aansprakelijkheidsregeling bij niet-toegestane betalingstransacties, is het voor Ombudsfin echter cruciaal om de concrete feitelijke omstandigheden van de fraude goed te begrijpen. In de aansprakelijkheidsregeling staan concepten als detecteerbaarheid van fraude en grove nalatigheid immers centraal. Voor de beoordeling van deze concepten zijn de feitelijke omstandigheden waarin een slachtoffer heeft gehandeld doorslaggevend. De verklaringen van het slachtoffer zoals opgenomen in het proces-verbaal van de klacht bij de politie vormen voor Ombudsfin een belangrijke bron van informatie, eens te meer nu deze klacht meestal zeer kort na de fraude wordt ingediend op een ogenblik dat de feiten nog goed gekend zijn door het slachtoffer.

Wanneer geen proces-verbaal met een verhoor van het slachtoffer voorligt, kan dit de reconstructie van de feiten en analyse van het dossier voor Ombudsfin bemoeilijken.

Ombudsfin beveelt slachtoffers aan om het verloop van de fraude waarvan zij het slachtoffer werden zo snel mogelijk na de feiten te documenteren aan de hand van alle elementen die de fraude kunnen aantonen (bijvoorbeeld via schermafbeeldingen van communicaties met fraudeurs, gedetailleerde oproepgegevens, communicaties die tijdens de fraude werden ontvangen van de bank, ...). Ook kunnen slachtoffers zelf een schriftelijke verklaring over het fraudeverloop opmaken en deze laten toevoegen aan het (vereenvoudigd) proces-verbaal van hun klacht bij de politie zodat hun verklaring over het fraudeverloop deel kan uitmaken van het strafdossier.

Ten slotte willen wij er nog op wijzen dat banken bijna altijd vragen aan slachtoffers van fraude om een klacht in te dienen bij de politie en om het attest van klachtneerlegging te bezorgen aan de bank. Banken vragen dit attest onder meer op om in de context van recuperatiepogingen bij andere financiële instellingen aan te kunnen tonen dat de recuperatie van gelden gevraagd wordt wegens fraude. Het opstarten van een recuperatiepoging kan volgens Ombudsfin evenwel niet worden uitgesteld tot na de ontvangst van het proces-verbaal van de klacht. Een dergelijk uitstel zou de slaagkansen van een recuperatiepoging sterk ondermijnen.

4.1.9. Ingeslikte kaart – Verplichtingen van de kaarthouder en ontwikkelingen in de redenering van Ombudsfìn

Ombudsfìn krijgt regelmatig te maken met fraudedossiers waarin de fraudeur zijn slachtoffer heeft laten geloven dat zijn kaart door een geldautomaat in een bankkantoor of bij een Bancontact-punt werd ingeslikt.

Om te voorkomen dat het slachtoffer zijn kaart onmiddellijk via zijn bank of Card Stop (078 170 170) laat blokkeren, vertelt de fraudeur (die zich voordoeft als een andere klant) het slachtoffer meestal dat zijn eigen kaart ook net is ingeslikt en dat het slachtoffer de volgende dag gewoon naar het kantoor hoeft terug te komen om deze op te halen, ofwel dat de geldautomaat is uitgerust met een microfoon en dat hij tegen de automaat moet praten, ofwel doet hij alsof hij in contact staat met Card Stop (of de bank) en leent hij zijn GSM aan het slachtoffer (dat denkt te spreken met een medewerker van Card Stop of zijn bank, terwijl hij in werkelijkheid met een handlanger van de fraudeur spreekt).

In werkelijkheid is de kaart van het slachtoffer niet ingeslikt en zodra het slachtoffer de locatie verlaat, haalt de fraudeur de kaart weer tevoorschijn en voert hij zo snel mogelijk verrichtingen uit, waarbij hij van de gelegenheid gebruikmaakt om de rekeningen van de onfortuinlijke betaler leeg te halen.

Volgens een arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 14 november 2019 (R.G. 2013/AR/2696) staat het inslikken van een kaart niet strikt gelijk aan het verlies of de diefstal ervan. Door zijn kaart niet onmiddellijk te laten blokkeren, zou de kaarthouder dus geen grove

nalatigheid begaan in de zin van artikel VII.44, §4 van het WER.

Dit arrest werd meer dan zes jaar geleden uitgesproken. Sindsdien zijn de gewoonten van de betalers echter veranderd en zijn zij zich beter bewust van de plicht om hun betaalinstrumenten te blokkeren in geval van diefstal, verlies, misbruik of inslikken. Ombudsfìn acht het dan ook noodzakelijk om een analyse geval per geval te maken alvorens te bepalen of de houder van de zogenaamd ingeslikte kaart grove nalatigheid heeft begaan. Ombudsfìn zal in zijn analyse met name rekening houden met:

- (i) op puur contractueel vlak, de bewoordingen van de toepasselijke contractuele bepalingen en het feit dat daarin duidelijk en voldoende ondubbelzinnig wordt vermeld dat de kaart bij inslikken moet worden geblokkeerd, en wel als een verplichting en niet als louter een advies (zoals het geval was in de zaak die door het Hof van Beroep te Brussel werd behandeld);
- (ii) op het vlak van communicatie, de informatie die in de buurt van de geldautomaat, in het kantoor en op de website van de bank wordt verstrekt over de te ondernemen stappen in geval van een ingeslikte kaart; en
- (iii) de omstandigheden van het specifieke geval.

4.1.10. Verzending van de kaart en de pincode via twee verschillende communicatiekanalen

Omdat het risico bestaat dat gewone post wordt onderschept of misbruikt, sturen veel banken hun klanten de kaart (debet- of kredietkaart) en de initiële pincode³⁰ nu via twee verschillende communicatiekanalen.

Als de fysieke kaart dus per post naar de klant moet worden verzonden, kan de pincode via een ander kanaal worden verstrekt.

Ter illustratie: sommige banken vragen hun klanten om een sms te sturen naar een bepaald nummer via hun gsm-nummer dat bij de bank gekend is. De klanten ontvangen dan een sms met de initiële pincode (die 24 of 48 uur later automatisch wordt gewist).

Een dergelijke procedure lijkt ons de veiligheid van de verzending van kaarten te vergroten, aangezien dit inhoudt dat in principe alleen de klant zijn oorspronkelijke pincodes kan verkrijgen.

Banken hebben er overigens alle belang bij om een robuuste en veilige procedure in te voeren, aangezien artikel VII.39, 6° van het WER hen het risico laat dragen dat verbonden is aan de verzending van het betaalinstrument (d.w.z. de kaart) en van alle gepersonaliseerde veiligheidsgegevens (d.w.z. de pincode).

Helaas stelt Ombudsfìn vast dat financiële instellingen de kaart en de pincode nog steeds via twee afzonderlijke postzendingen versturen. Hoewel deze weliswaar met een tussentijd van enkele dagen worden verzonden, blijft het een feit dat deze werkwijze verre van optimaal is.

Ongeacht de eerder in dit verband geformuleerde aanbevelingen maken wij van dit verslag gebruik om de betrokken financiële instellingen aan te sporen hun procedures te herzien en rekening te houden met de hierboven genoemde aandachtspunten.

³⁰ Die de klant later zelf kan wijzigen.



4.2. Golf van frauduleuze kredieten aangegaan bij Buy Way

Sinds eind 2024 en gedurende heel 2025 heeft Ombudsfijn een zeer groot aantal (68) klachten ontvangen over Buy Way in verband met frauduleus afgesloten kredieten³¹. De Franstalige en Nederlandstalige pers³², evenals Test-Aankoop³³, hebben hierover bericht.

Aangezien de onderliggende feiten in wezen identiek zijn, kunnen we spreken van een golf van fraude, die in november 2024 begon en blijkbaar – gelukkig – op 4 augustus 2025 eindigde, nadat Buy Way de procedure voor het toekennen van krediet heeft versterkt.

Hieronder bespreken we hoe, vanuit onze ervaring, de fraude ontstaat en welke juridische analyse we in deze verschillende dossiers hebben gevolgd.

4.2.1. Feiten

Een handelaar (een bekend bedrijf in elektromateriaal) biedt zijn klanten, in zijn hoedanigheid van kredietbemiddelaar, de mogelijkheid om hun aankopen in de winkel en online bij hem te financieren via verschillende soorten kredieten die worden verstrekt door Buy Way, waaronder met name kredietopeningen. Zo kan een klant die niet alles in één keer wenst te betalen, de gewenste producten (bijvoorbeeld een smartphone, een televisie of een wasmachine) aanschaffen en deze terugbetalen via maandelijkse aflossingen.

De fraudeur maakt misbruik van deze onlineprocedure om de handelaar artikelen te laten leveren naar het door hem opgegeven adres die via de website zijn besteld (meestal smartphones), nadat de prijs daarvan is betaald met behulp van een (of twee) kredietopeningen die bij Buy Way zijn afgesloten op naam van zijn slachtoffer.

Hoewel het in de meeste gevallen niet duidelijk is hoe de fraudeur aan de gegevens van de consument is gekomen³⁴, is wat er op de dag van de fraude is gebeurd veel duidelijker.

Voor het slachtoffer begint het meestal met een ogenschijnlijk legitiem telefonisch (oproep en/of SMS) contact van "Buy Way" (als het slachtoffer al klant was) of "Card Stop" of "itsme" (als het slachtoffer nog geen klant was van Buy Way)³⁵. Na het vertrouwen te hebben gewonnen, laat de fraudeur het slachtoffer bepaalde handelingen op zijn eigen gsm uitvoeren zonder te beseffen dat hij daarmee toestemming geeft voor het openen van een krediet op zijn naam.

Meestal merkte de consument pas dat hij het slachtoffer was geworden van fraude wanneer hij de kredietovereenkomst per e-mail³⁶ of de kredietkaart per post ontving. Op dat moment was het al te laat. Zelfs wanneer het slachtoffer snel contact opnam met Buy Way en/of de handelaar om hen op de hoogte te

³¹ Van deze dossiers werden er 46 in 2025 afgesloten, zoals uitgelegd in 2.5.2.

³² Le Soir, « Arnaque via itsme : un réseau criminel démantelé, 300 victimes recensées », 13 juin 2025, ; Sud Info, « 2.500 euros pour un crédit qu'ils n'ont jamais signé » : des dizaines de Belges victimes de cette arnaque, Test-Achats met en garde », 13 septembre 2025 ; Het Laatste Nieuws, « Tientallen Belgen krijgen plots factuur tot 3.000 euro na hack bij kredietmaatschappij achter IKEA en MediaMarkt : « We krijgen schrijnende verhalen binnen » », 13 septembre 2025 ; VRT NWS, « Minstens 80 Belgen slachtoffer van fraude via kredietmaatschappij Buy Way », 13 septembre 2025.

³³ Testaankoop : "Pas op voor BuyWay-kredietfraude: tientallen consumenten zijn al opgelicht", 15 september 2025.

³⁴ Sommige slachtoffers (die op de dag van de fraude al klant waren bij Buy Way) herinneren zich dat ze een e-mail van Buy Way hebben ontvangen waarin ze werden gevraagd hun gegevens bij te werken door een vals webformulier in te vullen.

³⁵ Aanvankelijk, tussen november 2024 en mei 2025, neemt de fraudeur systematisch telefonisch contact op met de consument. Vervolgens, rond juni 2025, stuurt de fraudeur een sms naar de consument via het verkorte nummer 8629.

³⁶ Wetende dat de fraudeur tot januari 2025 het e-mailadres van de consument door zijn eigen adres kon vervangen, eens de validatie via itsme was uitgevoerd.

brenge van de fraude, moest worden vastgesteld dat de handelaar de verkoop als voltooid beschouwde en de bestelde artikelen leverde³⁷.

4.2.1.1. Validatie van een itsme-actie

De fraudeur vraagt de consument eerst een itsme-actie te bevestigen op zijn eigen itsme-app, met behulp van zijn geheime code of een digitale of gezichtsherkenning.

De omschrijving van deze itsme-actie is "Connexion" "Buy Way" "Info: identificatie voor een kredietaanvraag"³⁸.

4.2.1.2. Ontvangst van een verificatiecode via sms

Vervolgens wordt er een sms-bericht met de volgende tekst verstuurd door Buy Way³⁹: "Uw Buy Way-verificatiecode is: [verificatiecode]".

Tot eind december 2024 kon de fraudeur het gsm-nummer waarnaar de sms werd gestuurd, wijzigen en zijn eigen nummer invoeren. Hij had dus geen hulp meer nodig van de consument na de validatie van de itsme-actie(s).

Vanaf eind december 2024 heeft Buy Way de mogelijkheid om het gsm-nummer te wijzigen geschrapt, zodat de sms naar hetzelfde nummer wordt gestuurd als het nummer van de gsm waarop de itsme-actie werd gevalideerd. Kortom, vanaf die datum moest de consument de verificatiecode die hij via sms had ontvangen aan de fraudeur meedelen, naast de validatie van ten minste één itsme-actie.

Hoewel men zou kunnen denken dat deze verbetering de golf van fraude zou indammen, was dat niet het geval, omdat de tekst van de sms, vanuit ons standpunt, te vaag was om te begrijpen waarvoor de verificatiecode diende.

Opgemerkt moet worden dat deze formulering in juni 2025 is gewijzigd in: "Uw verificatiecode voor confidential signature code is: [verificatiecode]" in plaats van "Uw Buy Way-verificatiecode is: [verificatiecode]". Ombudsfin heeft vastgesteld dat deze wijziging het probleem helaas niet heeft opgelost. Integendeel, heeft ze, volgens ons, de onduidelijkheid vergroot, aangezien de naam Buy Way niet meer werd vermeld.

4.2.1.3. Ondertekening van de kredietovereenkomst en uitbetaling van het kredietbedrag

Zodra de fraudeur in het bezit is van de verificatiecode uit het sms-bericht van Buy Way, heeft hij de consument niet meer nodig en kan hij – zonder dat het slachtoffer dit beseft – in één keer de verschillende documenten met betrekking tot de kredietopening invullen en ondertekenen (aanvraagformulier, contract, SEPA-machtiging en loonoverdracht).

Het kredietbedrag wordt ter beschikking gesteld in de vorm van een kredietopening⁴⁰. Een deel van de gelden wordt gebruikt ter financiering van het online winkelmandje dat is gevalideerd door de webshop van de handelaar.

4.2.2. Juridische problemen

Als reden om een tussenkomst te weigeren in de verschillende dossiers die ons ter beoordeling zijn voorgelegd, heeft Buy Way gewezen op de grove nalatigheid van het slachtoffer, dat inderdaad op de een of andere manier handelingen heeft verricht en de fraudeur informatie heeft verstrekt die onmisbaar waren voor de toekenning van het (de) krediet(en).

Ombudsfin was echter van mening dat het zich niet over deze kwestie hoefde uit te spreken, aangezien in dit geval de bepalingen van artikel VII.44 van het Wetboek van Economisch Recht niet van toepassing waren, in tegenstelling tot de bepalingen van datzelfde Wetboek met betrekking tot de toekenning van een consumentenkrediet, die we hieronder zullen bespreken.

4.2.2.1. Ondertekening van de kredietovereenkomst⁴¹

Ter herinnering: artikel VII.76 van het WER bepaalt dat de kredietgever een kredietovereenkomst pas mag sluiten nadat hij de identiteit van de consument heeft gecontroleerd. Het gaat hier om een resultaatsverplichting.

Artikel VII.78 van het WER definieert op zijn beurt het type elektronische handtekening dat vereist is om geldig een overeenkomst voor consumentenkrediet (zoals een kredietopening) te kunnen sluiten.

Het geannoteerde Wetboek van consumentenkrediet voegt, met betrekking tot artikel VII.76 van het WER⁴², toe dat, indien de identiteit van de consument is vervalst,

³⁷ Ombudsfin stelt vast dat een dergelijke levering zelfs enkele dagen nadat de handelaar aan het slachtoffer had bevestigd dat de artikelen niet zouden worden geleverd, toch plaatsvond.

³⁸ Let wel: Buy Way betwist deze formulering en beweert dat de itsme-actie de titel "Buy Way Opening Mastercard" draagt. Volgens onze bevindingen was dit niet het geval in de dossiers die wij hebben onderzocht.

³⁹ Meer bepaald door OneSpan, een dienstverlener waarmee Buy Way samenwerkt.

⁴⁰ We komen in punt 4.2.2.3 hieronder terug op het tijdstip waarop dat vrijgegeven werd.

⁴¹ Gezien het toenemende aantal dossiers dat bij Ombudsfin wordt ingediend, hebben we er één voorgelegd aan ons college van experts. Het advies van ons college van experts is te vinden op onze [website](#).

⁴² Hier te raadplegen.

deze in geen geval gebonden is door de voorwaarden van de overeenkomst en, in voorkomend geval, indien hij een gebrek aan controle aan de kant van de kredietgever aantoon, diens aansprakelijkheid kan invoeren om vergoeding van zijn schade te verkrijgen.

In dit geval worden, volgens de door Buy Way ingestelde procedure, zowel de kredietaanvraag als de kredietovereenkomst in één keer ondertekend tijdens een ondertekeningssessie die vooraf wordt geopend met behulp van een eenmalige verificatiecode in een sms die wordt verzonden naar het slachtoffer (of zelfs aan de fraudeur vóór eind december 2024) (zie punt 4.2.1.2).

Naar onze mening biedt een dergelijke handtekening, die geen gekwalificeerde elektronische handtekening is, geen garantie voor de identiteit van de kredietaanvrager, noch voor zijn instemming met de inhoud van de kredietovereenkomst en noch voor de integriteit ervan.

Aangezien deze elektronische handtekening niet voldoet⁴³ aan de vereisten van artikel VII.78, §1, lid 4 van het WER⁴⁴, moet de op frauduleuze wijze gesloten kredietovereenkomst worden geannuleerd. Hoewel deze annulering in principe een wederzijdse restitutieverplichting met zich meebrengt, kan het slachtoffer van de fraude, aangezien het geen enkel bedrag heeft ontvangen, niet tot restitutie worden verplicht.

4.2.2.2. Het verzamelen van informatie en het beoordelen van de kredietwaardigheid van de kredietaanvrager

De artikelen VII.69 en VII.77 van het WER bepalen de verplichtingen die zowel op de kredietgever als op de kredietbemiddelaar rusten met betrekking tot (i) het verzamelen van de informatie die nodig is voor de beoordeling van de financiële situatie en de terugbetalingsmogelijkheden van de kredietaanvrager en (ii) de beoordeling van zijn kredietwaardigheid.

Volgens de Guidelines/richtlijnen van de FOD Economie⁴⁵ en de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie⁴⁶ kunnen louter niet onderbouwde verklaringen van de kredietaanvrager niet als voldoende worden beschouwd indien ze niet door bewijsstukken worden gestaafd (bijvoorbeeld met betrekking tot de inkomsten).

Bovendien heeft de kredietgever een redelijke controleplicht op het gebied van consumentenkrediet. Het is dus niet zo dat de controleplicht vervalt alleen omdat het kredietbedrag beperkt is (d.w.z. minder dan 3.000 EUR).

Maar Buy Way nam genoegen met de eenzijdige, niet-onderbouwde verklaringen van de kredietaanvrager (namelijk de fraudeur), zonder enig bewijs te eisen, zelfs wanneer deze in tegenspraak waren met de informatie waarover zij reeds beschikte (d.w.z. wanneer het

slachtoffer al klant bij haar was) en/of met de Centrale voor kredieten aan particulieren (hierna: "CKP").

Buy Way verdedigde zich door te stellen dat zij in geval van tegenstrijdigheid tussen de verklaringen en de informatie uit haar eigen registers en die van de CKP, de voor de consument minst gunstige informatie in aanmerking nam. Ombudsfin merkte echter op dat de slachtoffers in veel gevallen kwetsbaar waren en zich in een preciaire financiële situatie bevonden. In die gevallen had Ombudsfin verwacht dat er bijkomende elementen of documenten zouden worden opgevraagd alvorens desgevallend het krediet te verlenen.

Bovendien werden in heel wat door Ombudsfin onderzochte dossiers twee kredieten achtereenvolgens en zeer snel (met een tussentijd van enkele minuten of zelfs seconden) afgesloten, wat op zich al behoorlijk verdacht was, maar Buy Way hield geen rekening met dit gedrag. Volgens de eerdergenoemde Guidelines/richtlijnen van de FOD Economie (p. 16) kan het afsluiten van meerdere kredieten binnen een periode van minder dan een jaar echter op zijn minst wijzen op het begin van een overmatige schuldenlast. Aangezien Buy Way niet simpelweg elke nieuwe kredietaanvraag blokkeerde nadat een eerdere aanvraag op dezelfde dag was aanvaard, had men mogen verwachten dat Buy Way contact zou opnemen met het slachtoffer, van wie zij het gsm-nummer kende (vanaf eind december 2024), maar dat heeft zij niet gedaan.

⁴³ Volgens Buy Way onderscheidt artikel VII.78, §1, lid. 4 van het WER twee soorten elektronische handtekeningen: (i) de gekwalificeerde elektronische handtekening, en (ii) de elektronische handtekening die de identiteit van de partijen kan waarborgen.

Buy Way is daarom de mening toegedaan dat het opgezette ondertekeningproces steunt op sterke authenticatie via itsme, die het mogelijk maakt de identiteit van de ondertekenaar op betrouwbare wijze te garanderen.

⁴⁴ Andere kredietgevers van consumenten- en hypotheaire kredieten eisen daarentegen bij elke stap en voor elk document dat moet worden ondertekend een afzonderlijke elektronische handtekening (bijvoorbeeld via een itsme-actie of via een responscode die wordt gegenereerd met behulp van de digipas, de kaart en de pincode).

⁴⁵ Guidelines van de FOD Economie betreffende de beoordeling van de kredietwaardigheid van de consument in het kader van de toekenning van een consumentenkrediet van 4 juli 2022, p. 5, <https://economie.fgov.be/nl/themes/ondernemingen/guidance/dienstverleners/de-kredietwaardigheid-van>

⁴⁶ HvJ-EU, C-449/13 Consumer Finance, 18 december 2014.

4.2.2.3. Vrijgave van het kredietbedrag

Volgens artikel VII.90, §1 van het WER mag het kredietbedrag pas aan de consument ter beschikking worden gesteld nadat de kredietovereenkomst door alle partijen is ondertekend.

Mocht de kredietgever de gelden in strijd met dit artikel aan de consument ter beschikking stellen, dan kan deze niet worden verplicht het krediet terug te betalen of het geleverde goed terug te geven (artikel VII.198 van het WER).

Ombudsfin stelt in de aan haar voorgelegde dossiers vast dat een schriftelijk document waarin de financieringsvoorwaarden en de aankoopprijs van de bij de handelaar bestelde en via de kredietopening betaalde artikelen zijn vermeld, door de consument werd ondertekend voordat de kredietovereenkomst door Buy Way werd ondertekend.

Het exacte tijdstip van de vrijgave van de gelden door Buy Way is daarentegen niet duidelijk aangegeven, evenmin als de betalingsvoorwaarden van de aankoop, ondanks de verzoeken van Ombudsfin. Buy Way stelt dat de gelden worden vrijgegeven op het moment dat zij de kredietovereenkomst ondertekent, maar levert ons daarvoor geen technisch bewijs.

4.2.2.4. Besluit

In alle dossiers die ons ter beoordeling zijn voorgelegd, waren wij van mening dat Buy Way de door de klagers geleden schade moest vergoeden door het krediet te annuleren en de vermelding van de kredietnemers in het negatieve luik van het CKP te schrappen.

Helaas was Buy Way niet bereid onze redenering te volgen, wat wij ten eerste betreuen.

Daarnaast moeten we nog vermelden dat we Buy Way in een paar dossiers eraan hebben moeten herinneren dat er gedurende de gehele bemiddelingsprocedure geen invorderingsmaatregelen konden worden genomen of voortgezet.

Buy Way erkent dit en in deze gevallen hebben zij in erkenning van deze problematiek en verantwoordelijkheid financiële substantiële tegemoetkomingen gedaan naar de consumenten in kwestie om hen te compenseren voor het geleden ongemak.

4.2.3. Wijzigingen door Buy Way naar aanleiding van onze tussenkomst

Buy Way heeft sinds het begin van de golf van kredietfraude waarmee het te maken kreeg, wijzigingen aangebracht in zijn procedure voor het aanvragen en toekennen van kredieten.

4.2.3.1. Wijziging van de tekst van het verzonden sms-bericht

Buy Way heeft de tekst van het sms-bericht met de verificatiecode in juni 2025 aangepast. Deze tekst lijkt ons echter nog onduidelijker dan voorheen. Zoals vermeld in punt 4.2.1.2 heeft deze aanpassing jammer genoeg niet het verwachte effect gehad.

Ombudsfin heeft Buy Way daarom opgedragen deze tekst te herzien.

Buy Way verklaart echter dat het, vanwege technische beperkingen met betrekking tot het aantal tekens dat in dit sms-bericht kan worden opgenomen, niet kan vermelden waarvoor de verificatiecode dient (het openen van wat het een "ondertekeningssessie" noemt) en in welke context deze wordt verzonden (een aanvraag voor een krediet van 2.500 EUR).

Volgens Ombudsfin kan de consument echter alleen via een volkomen duidelijke formulering adequaat worden geïnformeerd en zich bewust zijn van de kredietaanvraagprocedure waartoe hij zich verbindt.

Volgens de expertise van Ombudsfin moet in elk sms-bericht dat een code bevat, ondubbelzinnig worden vermeld waarvoor deze code bestemd is. Hier was dat niet het geval; het type kredietovereenkomst, het kredietbedrag en de voorwaarden en het doel van het krediet werden niet vermeld.

4.2.3.2. Blokkering van opeenvolgende kredietaanvragen

Bij de eerste reeks dossiers die wij hebben onderzocht, had de fraudeur vrijwel stelselmatig twee kredietopeningen van elk 2.500 euro aangevraagd en afgesloten.

In de loop van 2025 hebben we vastgesteld dat de klachten die Ombudsfin ontving, nog slechts betrekking hadden op één kredietopening.

Buy Way heeft ons bevestigd dat het vanaf 15 januari 2025 de mogelijkheid heeft geblokkeerd om via hetzelfde kanaal meerdere kredieten achter elkaar aan te vragen en te verkrijgen, waardoor de totale schade voor elk slachtoffer kon worden beperkt.



4.2.3.3. Gebruik van een open banking-module

Op 4 augustus 2025 heeft Buy Way een open banking-module⁴⁷ geïmplementeerd waarmee zij, in het kader van de beoordeling van een kredietaanvraag, toegang krijgt tot de bankgegevens van de consument, hetzij via diens bankapp, hetzij via diens internetbankieren (waarbij de consument zich moet aanmelden).

Buy Way krijgt zo de kans om de kredietwaardigheid van de consument te controleren op basis van zijn werkelijke bankgegevens (inkomsten en terugkerende uitgaven), door deze te vergelijken met de gegevens die bij de NBB zijn geregistreerd.

Door deze wijziging moet de consument inloggen op zijn bankprofiel. Deze extra stap vormt een hindernis voor de fraudeur, die in principe geen toegang heeft tot dat profiel.

Volgens Buy Way heeft zich sinds die datum geen fraude van dit type meer voorgedaan, wat begrijpelijk lijkt, gezien het feit dat de kredietaanvrager zich moet aanmelden op zijn bankapp of zijn persoonlijke internetbankieren. Ombudsfin is hierover verheugd en kan bevestigen dat het, op de datum van dit verslag, geen dossiers heeft ontvangen met betrekking tot feiten die zich na 4 augustus 2025 hebben voorgedaan.

4.2.4. Blijf alert!

Deze nuttige tips kunnen u van pas komen:

- Controleer altijd zorgvuldig de tekst van elke itsme-actie die u wordt gevraagd te bevestigen. Meestal wordt in de tekst het doel of het gevolg van de itsme-actie vermeld. Een itsme-actie dient om u te identificeren of om een transactie te ondertekenen. Het komt zelden voor dat u een actie moet bevestigen zonder dat u zelf de aanvraag voor de validatie hebt ingediend; als dit toch het geval is, betekent dit dat een derde partij achter deze aanvraag zit. Als de tekst van de itsme-actie niet overeenkomt met het beoogde doel of verwijst naar een ander bedrijf dan het betreffende, kunt u deze beter gewoon niet bevestigen!
- Lees altijd aandachtig de tekst van elk ontvangen sms-bericht. Als dit sms-bericht een beveiligings-, activerings- of verificatiecode bevat, mag u deze nooit aan een derde doorgeven, maar moet u deze juist vertrouwelijk houden.

⁴⁷ Open banking verwijst naar het veilig delen van financiële gegevens tussen financiële instellingen (en eventueel derde partijen) waarvoor de consument toestemming heeft gegeven.

5. HYPOTHECAIRE KREDIETEN

5.1. Voorwaardelijke korting op de debetrentevoet en verlies van deze korting

In dit soort dossiers wordt een kredietovereenkomst gesloten tegen een gunstiger rentetarief. Dit op voorwaarde dat aan verschillende vereisten wordt voldaan door de kredietverstrekker in de overeenkomst zijn vastgelegd, bijvoorbeeld de verplichting voor de kredietnemer om een schuldsaldoverzekering, een brandverzekering bij een door de kredietverstrekker aangewezen derde partij, een borgstellingsverzekering af te sluiten of een zichtrekening te openen. Vaak klagen kredietnemers wanneer zij na analyse van de markt bijvoorbeeld een schuldsaldoverzekering of een brandverzekering afsluiten bij een andere aanbieder die lagere prijzen hanteert dan de aangewezen aanbieder, waardoor zij de rentekorting verliezen.

Het is aan Ombudsfin om de klagers uit te leggen dat artikel VII.147 van het Wetboek van economisch recht deze praktijk bij wijze van uitzondering toestaat in het kader van een gebundelde verkoop (zoals gedefinieerd in artikel I.9, 89° van het Wetboek van economisch recht) en dat moet worden nagekeken of dit ook daadwerkelijk het geval is. Als de kredietgever een dergelijke voorwaarde oplegt, moeten deze voorwaarde en de gevolgen van de beëindiging ervan worden vermeld in het formulier "Europese gestandaardiseerde informatie" (ESIS) en in de kredietovereenkomst, overeenkomstig artikel VII.129, lid 2, 4° van het WER. Ombudsfin controleert of de bepalingen van de kredietovereenkomst voldoende duidelijk zijn (i) wat betreft de verplichtingen van de kredietnemer (het afsluiten van een

schuldsaldoverzekering, een brandverzekering bij de aangewezen derde, een borgstelling, het openen van een zichtrekening) om in aanmerking te komen voor een voorwaardelijke korting op de debetrentevoet die op het krediet van toepassing is, en (ii) wat betreft het feit dat het niet naleven van de voorwaarden zou leiden tot het verlies van het recht op de voorwaardelijke korting op de rentevoet.

De voorwaardelijke korting op de debetrentevoet blijft alleen van kracht zolang aan de gestelde voorwaarde wordt voldaan. Wanneer dat niet langer het geval is, kan de debetrentevoet worden verhoogd tot de basisrentevoet.

In andere dossiers heeft de bank echter het verminderde tarief toegepast terwijl niet aan de voorwaarden om ervan te genieten was voldaan. De bank merkt dit na verloop van tijd (soms na één of twee jaar) en besluit dan om het verminderde tarief in de toekomst niet meer toe te passen. De klagers zijn hierover verontwaardigd, omdat zij van mening zijn dat het gedrag van de bank gedurende al die tijd neerkomt op het afzien van de in het contract gestelde voorwaarde.

Ombudsfin merkt op dat banken, nadat het recht op korting is vervallen, steeds minder geneigd zijn om de voorwaardelijke korting opnieuw toe te passen, zelfs als in de toekomst (opnieuw) aan de voorwaarde wordt voldaan, wat inderdaad hun goed recht is.

We herinneren er echter aan dat sinds 1 juni 2024 een nieuwe wet in België de "gebundelde verkoop

bij" hypothecaire kredieten beperkt. Kredietnemers kunnen na een derde van de looptijd van de lening van schuldsaldoverzekering (SSV) of brandverzekering veranderen zonder hun voordelige tarief te verliezen.

5.2. Herziening van de debetrentevoet

In deze dossiers werd de kredietovereenkomst gesloten tegen een variabele debetrentevoet. Als de variabiliteitsformule, zoals het hoort, in de overeenkomst wordt gespecificeerd (bijvoorbeeld de zogenaamde "5-5-10"-formules), moet ook rekening worden gehouden met artikel VII.143 van het Wetboek van economisch recht, waarin de voorwaarden worden beschreven die in de kredietovereenkomst moeten worden vermeld. In geval van betwisting over de herziene rentevoet gaat Ombudsfin na of al deze voorwaarden zijn voorzien en werden nageleefd en controleert de berekeningsformule en de basis- en maximumrentevoeten die op de rentevoet worden toegepast. Ombudsfin stelt vast dat in de overgrote meerderheid van de gevallen de nieuwe rentevoet correct is, maar dat de klager de uitleg die hem bij het sluiten van de overeenkomst of bij de mededeling van de nieuwe rentevoet door de kredietgever is gegeven, niet heeft begrepen.

5.3. Omzetting van een hypothecair mandaat

Net als bij een hypotheek (waarbij een hypothecaire inschrijving nodig is), heeft een hypothecair mandaat tot doel de vordering van de kredietgever op de kredietnemer te waarborgen. Het hypothecair mandaat heeft voor de kredietnemer het voordeel dat het bij het afsluiten ervan goedkoper is, aangezien de kosten aanzienlijk lager zijn dan bij een hypothecaire inschrijving. Het is gebruikelijk dat een kredietgever een hypothecaire inschrijving in eerste rang op het als onderpand gegeven onroerend goed laat registreren en tegelijkertijd een mandaat verleent voor het resterende geleende bedrag, zodat de kosten voor zijn klant lager uitvallen. Dit is bedoeld als een commerciële geste, maar kan later voor onaangename verrassingen zorgen, omdat dit mandaat op elk moment door de kredietgever kan worden omgezet in een hypothecaire inschrijving. Wanneer het mandaat wordt omgezet, zijn de kosten van deze omzetting (notariële akte en hypothecaire inschrijving) voor rekening van de kredietnemer. De klager wendt zich vervolgens tot Ombudsfin om de terugbetaling te verkrijgen van de omzettingskosten die van zijn zichtrekening werden gedebiteerd, omdat hij vindt dat deze omzetting niet terecht is.

De meest voorkomende situatie waarin de bank besluit om de hypothecaire volmacht die de kredietnemer haar heeft verleend om te zetten in een hypothecaire inschrijving om haar garanties te verhogen, is de verslechtering van de financiële situatie van de kredietnemer, die doorgaans gepaard gaat met betalingsachterstanden.

In dit geval begint de kredietgever met het sturen van betalingsherinneringen, maar wanneer de situatie niet volledig is rechtgezet en er geen informatie is verstrekt

die de kredietgever geruuststelt over een spoedige terugbetaling of een herstel van de financiële situatie, heeft de kredietgever het recht om onmiddellijk een hypotheekvolmacht te laten uitvoeren, en dit zonder de kredietnemer hiervan vooraf op de hoogte te stellen. Dit discretionaire recht vloeit voort uit het "pre-garantie"-karakter van het hypothecair mandaat en het beleid inzake risicobeheer. Dit beleid kan Ombudsfin niet beoordelen, tenzij er sprake is van rechtsmisbruik. Ombudsfin gaat na welk verhoogd risico precies aanleiding heeft gegeven tot de beslissing van de kredietgever om (het volledige) hypothecaire mandaat om te zetten. Als Ombudsfin vindt dat de veronderstelde verslechtering van de financiële situatie van de volmachtgever te betwisten valt, zal het de terugbetaling van alle omzettingskosten eisen. Als de verslechtering van de situatie van de volmachtgever vaststaat, zal Ombudsfin nagaan of het omgezette bedrag van het mandaat niet hoger is dan het nog openstaande kapitaal. Als dat het geval is, zal Ombudsfin, doorgaans met succes, de bank vragen om het deel van de kosten voor haar rekening te nemen dat had kunnen worden vermeden als de omzetting beperkt was gebleven tot het op het moment van de omzetting nog terug te betalen bedrag. Hieraan moet echter worden toegevoegd dat het bestaan van andere garanties, zoals de overdracht van loon, geen belemmering vormt voor de omzetting van het mandaat.

5.4. Overbruggingskrediet

In deze dossiers wordt meestal een overbruggingskrediet afgesloten om de klager wat ademruimte en een tijdelijke buffer te geven tussen de financiering van een nieuw aangekocht pand en de verkoop van een oud pand. Dit type krediet stelt de klager in staat om gedurende een korte en bepaalde periode alleen interest op het krediet te betalen en het krediet volledig terug te betalen (kapitaal en interest) wanneer hij de opbrengst van de verkoop van zijn oude pand ontvangt, en dit uiterlijk op de contractuele vervaldag van dit overbruggingskrediet. Dit type krediet kan soms worden verlengd, maar deze verlenging wordt niet automatisch door de kredietverstrekker toegekend. Ze moet schriftelijk worden aangevraagd vóór de vervaldatum van het overbruggingskrediet en gemotiveerd worden, bijvoorbeeld door een ondertekende voorlopige koopovereenkomst voor te leggen. Ze wordt alleen in bepaalde gevallen toegekend, na analyse door de kredietverstrekker.

In veel dossiers vraagt de klager mondeling of te laat om deze verlenging, legt hij geen compromis voor of betaalt hij de lening enkele dagen of weken te laat terug in de veronderstelling dat hij zo aan sancties kan ontsnappen. Ombudsfin probeert in bepaalde uitzonderlijke gevallen een akkoord te bereiken, maar moet vaststellen dat kredietverstrekkers hierin geen toegevingen doen en de kredieten bij het verstrijken van de looptijd opzeggen wanneer ze niet zijn terugbetaald, overeenkomstig de contractuele bepalingen van het overbruggingskrediet. Dit leidt tot de aanrekening van extra kosten, verwijlinteressen en een negatieve melding in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) bij de Nationale Bank van België. In de meeste gevallen kan Ombudsfin geen bevredigende oplossing vinden en beschikt het niet over argumenten om de negatieve melding te laten schrappen.

6. BELEGGINGEN

6.1. Beheer van fiscale attestaten en voorkoming van dubbele belasting

In het kader van de tussen staten gesloten verdragen ter voorkoming van dubbele belastingheffing zijn financiële instellingen verplicht om bij de uitbetaling van inkomsten na te gaan of daadwerkelijk aan de voorwaarden voor vrijstelling of een verlaagd tarief van de bronheffing is voldaan. Bij gebrek aan geldige en actuele fiscale documenten moeten zij de in de nationale wetgeving voorziene bronheffing toepassen.

In de praktijk betekent dit dat niet-ingezeten klanten een periodieke fiscale verklaring moeten voorleggen, meestal in de vorm van een verklaring op erewoord die is opgesteld en ondertekend door de effectieve begunstigde van de inkomsten. Hoewel andere documenten, zoals attestaten van een werkgever of een derde instantie, nuttige bewijsstukken kunnen zijn, vormen ze niet noodzakelijk een vrijstelling van de verplichting om een attest voor te leggen dat voldoet aan de eigen vereisten van de financiële instelling en aan de richtlijnen van de bevoegde belastingautoriteiten.

Uit een dossier dat bij Ombudsfin werd ingediend, bleek dat het niet tijdig bijwerken van de door de financiële instelling vereiste fiscale verklaring leidde tot de toepassing van de Belgische roerende voorheffing voor een bepaalde periode. Vanuit juridisch oogpunt kan deze praktijk niet als onregelmatig worden beschouwd, aangezien zij voortvloeit uit de wettelijke verplichtingen van de bank en het ontbreken van geldige fiscale documenten in het dossier van de cliënt op de relevante datum. De terugbetaling van een ten

onrechte ingehouden voorheffing valt in een dergelijke situatie onder de exclusieve bevoegdheid van de fiscale administratie.

Dit geval toont echter aan hoe belangrijk het is om klanten duidelijk, transparant en tijdig te informeren. Nauwkeurige informatie over de geldigheidsduur van de vereiste attestaten, over het essentiële karakter ervan en over de noodzaak om ze periodiek te vernieuwen, is essentieel om misverstanden en de financiële gevolgen daarvan te voorkomen.

In deze context heeft Ombudsfin de financiële instelling aanbevolen haar informatiepraktijken te verbeteren, met name door expliciet de geldigheidsduur van de betreffende fiscale attestaten te vermelden en door vaker herinneringen te versturen wanneer de vervaldatum nadert. Het feit dat de bank deze aanbevelingen heeft aanvaard, getuigt van haar bereidheid om haar procedures voortdurend te verbeteren en draagt bij tot een betere bescherming van de klanten in een steeds complexer en internationaler wordende fiscale omgeving.



7. BASISBANKDIENST

7.1. Consumenten

In 2025 heeft Ombudsfin zich in 5 dossiers moeten buigen over een weigeringsbeslissing van de bank om een consument een basisbankdienst te verlenen. We herhalen dat de adviezen van Ombudsfin in deze materie een bindend karakter hebben.

3 dossiers achtte Ombudsfin gegrond. Daarin vroeg Ombudsfin de bank dus alsnog de basisbankdienst te verlenen. De bank ging in elk van die dossiers uiteindelijk akkoord om dit te doen.

2 van de 3 dossiers hadden betrekking op eenzelfde problematiek bij éénzelfde bank, namelijk de taal van de consument die geen taal was waarin die bank, overeenkomstig haar algemene voorwaarden, communiceert met haar klanten. De bank twijfelde daarom aan de geldige instemming met het contract.

Ondanks de aanvrager zich liet bijstaan door een tolk, en er dus wel degelijk via die weg een voldoende garantie was dat de aanvrager begreep waartoe hij zich zou verbinden, bleef de betrokken bank initieel principieel de aanvraag weigeren. Ombudsfin was echter van mening dat de discriminatie op basis van taal zoals toegepast door deze bank, het recht op een basisbankdienst zoals de wetgever het voorzien en bedoeld heeft, compleet zou uithollen.

De betrokken persoon voldeed aan alle voorwaarden om te kunnen genieten van een basisbankdienst. Enkel de taal stelde dus probleem voor de bank.

Taal is echter op geen enkel vlak een voorwaarde voor de toegang tot de basisbankdienst, ook is het geen wettelijk voorziene weigeringsgrond. Dat de bank de voorwaarde van een specifieke taal vereist, óók voor een basisbankdienst, druist in tegen de dwingende bepalingen in het Wetboek Economisch Recht die in het leven geroepen zijn om personen die hier legaal verblijven de mogelijkheid, zelfs een récht aan te bieden om gebruik te maken van een specifieke reeks basisbankdiensten.

Ombudsfin is bij de bank blijven aandringen dat zij in deze context niet kon discrimineren op vlak van taal.

De bank is uiteindelijk akkoord gegaan de basisbankdienst te openen op voorwaarde van de bijstand door een tolk.

7.2. Ondernemingen

Algemene context

Vooreerst kan in herinnering worden gebracht dat de basisbankdienst voor ondernemingen is ingevoerd om te voorkomen dat deze laatste worden uitgesloten van bankdiensten en om hen in staat te stellen hun activiteiten voort te zetten. Het gaat om een recht op een minimale dienstverlening: toegang tot een betaalrekening en de meest essentiële verrichtingen die daarmee verband houden.

De dossiers die specifiek aan Ombudsfin worden voorgelegd zijn dossiers waarin ondernemingen een positieve beslissing van de basisbankdienst-kamer kunnen voorleggen maar waarin de aangeduide basisbankdienst-aanbieder uiteindelijk niet aanvaardt de basisbankdienst te verlenen. De beslissingen van Ombudsfin in deze materie hebben een bindend karakter; Ombudsfin kan de bank dus verplichten de basisbankdienst alsnog te verlenen, zo voorziet het Wetboek Economisch Recht.

In die dossiers zien we veelal dat de weigering volgt na de evaluatie van de bijkomende informatie en documentatie die de basisbankdienst-kamer in haar beslissing opvraagt aan de onderneming en bezorgt aan de aangewezen basisbankdienst-aanbieder en/of die de aangewezen basisbankdienst-aanbieder na de beslissing van de basisbankdienst-kamer nog zelf opvraagt.

Soms ontvangt de basisbankdienst-aanbieder niet alle gegevens (en begrijpt de onderneming niet goed welke gegevens precies nodig zijn en waarom), soms meent de basisbankdienst-aanbieder dat de evaluatie van de aangeleverde gegevens haar noodzaakt tot de weigering van de basisbankdienst.

De weigering heeft dan vaak te maken met het niet kunnen voldoen aan de basisverplichtingen in het kader van de antiwitwaswetgeving of met uitdrukkelijk voorziene weigeringsgronden (zoals het bestaan van een bepaalde veroordeling of het niet voldoen aan de bij KB voorziene specifieke risicobeperkende maatregelen door de onderneming).

Het staat vast dat de inhoudelijke controle van de aangeleverde bijkomende informatie en documentatie toekomt aan de basisbankdienst-aanbieder en dat die controle in bepaalde omstandigheden kan resulteren in een weigering, ondanks een positieve beslissing van de basisbankdienst-kamer. De basisbankdienst-kamer doet geen dergelijke analyse van deze documentatie en informatie die in principe wel als onderdeel van het globale basisbankdienst-dossier kunnen worden beschouwd.

We moeten vaststellen dat deze nuancering niet steeds duidelijk is voor de onderneming en dat de positieve beslissing van de basisbankdienst-kamer door de onderneming wordt beschouwd als een definitieve beslissing waarvan de basisbankdienst-aanbieder in geen geval kan of mag afwijken. Het zou goed zijn mocht de basisbankdienst-kamer op dat vlak duidelijker communiceren, zeker gezien blijkt uit de dossiers die aan Ombudsfin worden voorgelegd dat bepaalde basisbankdienst-aanbieders zich voor de weigering terecht baseren op een door de wet of het KB

uitdrukkelijk voorziene weigeringsgronden (die kunnen worden opgeworpen op basis van de evaluatie van de extra verkregen gegevens).

In deze context werden dus 5 van de 9 aan Ombudsfin voorgelegde dossiers als niet gegrond beschouwd door Ombudsfin. We meenden de weigeringsbeslissing niet te kunnen aanvechten.

3 andere dossiers waren wel gegrond. Daarin gaf Ombudsfin een bindend advies om de basisbankdienst te verlenen. In 2 dossiers ging de bank, na tussenkomst van Ombudsfin, akkoord om dit te doen. In 1 dossier bleef de bank weigeren om dit te doen.

Eén bindend advies niet gevolgd door de financiële instelling

In dit dossier waarin geen gevolg werd gegeven aan het advies van Ombudsfin, betwistte de onderneming de weigeringsbeslissing van de bank, die door de basisbankdienst-kamer was aangewezen als basisbankdienst-aanbieder voor de rekeningen van 2 vennootschappen.

Ombudsfin oordeelde voor de ene vennootschap dat begrip kon worden getoond voor de weigeringsbeslissing van de bank, op basis van een vermelding van de ondernemer op de OFAC-sanctioneringslijst omwille van een welomschreven activiteit die Europees ook gevisieerd en gesanctioneerd wordt.

Voor de basisbankdienst aangevraagd voor de andere vennootschap meende Ombudsfin dat de bank de basisbankdienst wél moest verlenen. De bank heeft, ondanks het bindend karakter van ons advies, geweigerd gevolg te geven aan deze laatste beslissing.

Twee lopende procedures bij de Raad van State

In de dossiers vermeld in de voorgaande alinea's heeft de onderneming, wat betreft de eerste beslissing (bevestiging weigering), een vernietigingsprocedure ingeleid tegen Ombudsfin bij de Raad van State die momenteel nog lopende is. In eerste instantie trachtte de ondernemer in een spoedprocedure voor de Raad van State de schorsing van de beslissing te verkrijgen, maar de Raad van State achtte de spoedeisendheid niet aangetoond. Na dit negatieve arrest heeft de ondernemer de vernietigingsprocedure verdergezet.

De andere procedure is opgestart door een bank (hierover werd reeds gerapporteerd in het vorige jaarverslag). De bank was niet akkoord dat Ombudsfin in een bindend advies had gesteld dat zij de basisbankdienst niet kon weigeren. In deze procedure is er nog geen enkele uitspraak.

8. SAMENWERKING

8.1. België

8.1.1. Consumentenombudsdienst

Ombudsfin is lid van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst, die werd opgericht door de wet van 4 april 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.

8.1.2. OMBUDSMAN.BE

Ombudsfin maakt deel uit van Ombudsman.be, het Belgische netwerk van ombudsmannen. Dit groepeerde de openbare en privébemiddelaars die de basisprincipes van de functie van ombudsman hebben onderschreven.

Indien een consument zich tot een ombudsman wendt die niet bevoegd is om zijn probleem te regelen, zal laatstgenoemde ervoor zorgen dat het geschil kan worden voorgelegd aan de bevoegde ombudsman.

Meer uitvoerige informatie is beschikbaar op de site www.ombudsman.be

8.2. Europa

8.2.1. FIN-NET

Ombudsfin maakt deel uit van FIN-NET, het Europese netwerk voor de regeling van grensoverschrijdende geschillen in verband met financiële diensten.

FIN-NET ziet toe op de samenwerking tussen de bemiddelingsdiensten van de financiële sector van het merendeel van de EU-lidstaten met het oog op de regeling van grensoverschrijdende geschillen.

Meer uitvoerige informatie over FIN-NET is beschikbaar op de website van de Europese Commissie: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_nl.

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

1. Procedure grensoverschrijdende klachten

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.

Elk land heeft zijn eigen bijzonderheden en zijn eigen structuren voor alternatieve geschillenbeslechting. In sommige gevallen is het echter onmogelijk om naar een Europese collega te verwijzen. Sommige landen hebben geen instantie zoals Ombudsfin die alle gebieden van het bank- en financieel recht bestrijkt. In sommige landen, zoals Frankrijk, is het bevoegde orgaan in de meeste gevallen ondergebracht bij de financiële instelling zelf, zonder dat er een beroep kan worden gedaan op een onafhankelijk orgaan. In dergelijke gevallen maakt de interne instantie geen deel uit van het FIN-NET netwerk en zal Ombudsfin niettemin proberen de verzoeker door te verwijzen naar de interne klachteninstantie.

2. Praktische voorbeelden

In 2025 ontving Ombudsfin geen dossier waarin de FIN-NET-procedure moest worden gebruikt.

8.3. 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 groepeerde. Voor meer informatie: www.networkfso.org.

9. FINANCIËLE MIDDELEN

De jaarrekening van het boekjaar 2025 van Ombudsfin vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2025 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).

Hieronder wordt wel een beeld gegeven van de begroting die werd opgesteld voor 2025:

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 het 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 en rappels (bij niet tijdig reageren op verzoeken van Ombudsfin) werden geregistreerd.

	Begroting 2025
Ontvangsten	
Vaste bijdragen leden Ombudsfin vzw	795.832,18
Variabele bijdragen leden Ombudsfin vzw	898.320,00
Financiële producten	5.000,00
Totaal ontvangsten	1.699.152,18
Uitgaven	
Personeelskosten + honoraria	1.481.300,00
Werkingskosten	162.650,00
Waardeverminderingen onbetaalde facturen + creditnota's	10.000,00
Verrekening negatieve resultaat boekjaar 2023	45.202,18
Totaal uitgaven	1.699.152,18