

BEMIDDELINGSDIENST

BANKEN

KREDIET

BELEGGINGEN

JAARVERSLAG 2009

Woord vooraf

De tevredenheidsenquête georganiseerd bij de verzoekers in 2009 geeft aan dat de overgrote meerderheid van de respondenten (93%) het nut van de Bemiddelingsdienst bevestigt. In 2010 zullen op basis van de gevoerde enquête en de ontvangen bemerkingen, aanpassingen doorgevoerd worden om de kwaliteit en doeltreffendheid van de Dienst nog te verbeteren. Deze oefening zal in ieder geval herhaald worden.

Met het oog op het herstel van het vertrouwen van de consument, dat sinds de crisis zwaar onder druk kwam te staan, formuleerde de Bemiddelingsdienst voor het eerst een reeks aanbevelingen voor de financiële sector. Dergelijke aanbevelingen werden in het verleden enkel ter attentie van de consument gedaan.

In 2009 tekende de Bemiddelingsdienst, zoals in 2008, een stijging op van het aantal ontvankelijke klachten. De stijging was in 2009 evenwel minder uitgesproken (+16%) dan het jaar ervoor, toen de Dienst bij het uitbreken van de financiële crisis een opstoot aan ontvankelijke dossiers te verwerken kreeg (+35%). Het merendeel van de ontvankelijke klachten had opnieuw betrekking op beleggingen, zowel wat de beleggingsadviezen als de naleving van overeenkomsten van vermogensbeheer betreft.


De Bemiddelingsdienst breidde in 2010 haar dienstverlening nog verder uit en behandelt sinds januari 2010 ook de klachten van KMO's rond bestaande kredietovereenkomsten. De Bemiddelingsdienst nam daarbij de rol over van het KMO Contactpunt dat de sectorfederatie, Febelfin, in 2004 oprichtte. Hij vervult daarbij een complementaire rol aan het werk van de federale kredietbemiddelaar die tussenkomt bij problemen met kredietaanvragen.

Het team van de Ombudsman heeft in oktober 2009 François BAYI als Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen verwelkomd en wenst hem veel geluk bij de uitoefening van deze essentiële rol bij de Bemiddelingsdienst.

Tenslotte wensen wij oprecht alle medewerkers van de Bemiddelingsdienst, de leden van het Bemiddelingscollege alsook van het Begeleidingscomité te danken voor hun bijdrage aan de goede werking van de Dienst. Wij bedanken eveneens de Raad van Bestuur en de vertegenwoordigers van de Belgische federatie van de financiële sector (Febelfin) voor de toelevering aan de Bemiddelingsdienst van de onmisbare logistieke en financiële steun.



François Bayi
Vertegenwoordiger van de consumenten



Françoise Sweerts
Ombudsman

Inhoud

Woord vooraf	1
1. BEMIDDELINGSDIENST IN CIJFERS	3
1.1. Lichte daling aantal ingediende dossiers	4
1.2. Financiële instrumenten opnieuw vooraan	5
1.3. Analyse resultaat klachten	6
1.4. Adviezen Bemiddelingscollege	8
1.5. Basisbankdienst in cijfers	9
2. ENKELE THEMA'S IN BEELD	10
2.1. Beleggingen	11
2.1.1. Uiteenzetting van de principes	11
2.1.2. MiFID-klachten voorgelegd aan de Bemiddelingsdienst	12
2.1.3. Lehman Brothers	16
2.1.4. Vermogensbeheer	17
2.1.5. Tak 21 en 23 (verzekeringsbeleggingen)	20
2.2. Betaalmiddelen	22
2.2.1. Misbruik van gestolen bankkaarten	22
2.3. Actualiteit 2009 (nieuwe regelgeving)	27
2.3.1. Spaarrekeningen	27
2.3.2. Groene leningen	30
2.4. Varia	31
2.4.1. Basisbankdienst	31
2.4.2. Kredietkaart met uitgestelde betaling	32
2.4.3. Aansprakelijkheid van de bank voor de daden van haar agent	33
3. TEVREDENHEIDSENQUÊTE	34
3.1. Methodologie en doelstellingen	35
3.2. Cijfers en lessen	35
3.2.1. Deelnamepercentage	35
3.2.2. Algemene tevredenheid	35
3.2.3. Nut van de Bemiddelingsdienst	36
3.2.4. Te consolideren aspecten	36
3.2.5. Te verbeteren aspecten	36
4. PRAKTISCHE INFORMATIE	37
4.1. Klacht indienen bij de Bemiddelingsdienst	38
4.1.1. Wanneer kan men klacht indienen ?	38
4.1.2. Hoe kan men klacht indienen ?	38
4.1.3. Hoe gaat de Bemiddelingsdienst te werk ?	38
4.1.4. Bindende kracht van adviezen	39
4.1.5. Beroep op Bemiddelingsdienst is gratis	39
5. SAMENWERKING	40
5.1. België: POOL	41
5.2. Europa: FIN-NET	41
6. SAMENSTELLING ORGANEN BEMIDDELINGSDIENST	42
6.1. Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen	43
6.2. Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen	43
6.3. Begeleidingscomité Banken-Krediet-Beleggingen	43
6.4. Raad van Bestuur Ombudsdienst	43

1. Bemiddelingsdienst in cijfers

- 1.1. Lichte daling aantal ingediende dossiers maar stijgend aantal ontvankelijke klachten
- 1.2. Financiële instrumenten opnieuw vooraan
- 1.3. Analyse resultaat klachten
- 1.4. Adviezen Bemiddelingscollege
- 1.5. Basisbankdienst in cijfers

1. Bemiddelingsdienst in cijfers

1.1. Lichte daling aantal ingediende dossiers

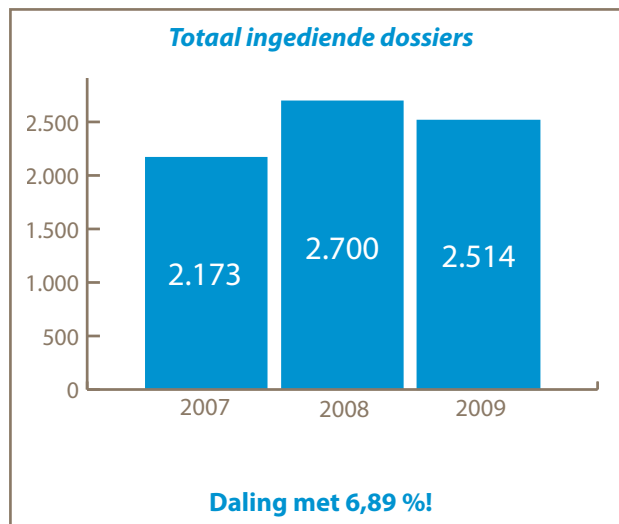
a/ Totaal aantal ingediende dossiers

In 2009 daalde het totaal aantal ingediende dossiers tot **2.514 dossiers**, tegenover 2.700 in 2008, d.i. een daling met 6,89% of 186 dossiers minder.

Die daling volgt op de grote stijging in 2008 als gevolg van de financiële crisis die uitbrak in september 2008.

Onder "ingediende dossiers" wordt verstaan elk verzoek om

1. een klacht te behandelen of
2. informatie te verstrekken.



Verzoek behandeling klacht

Niet alle verzoeken om een klacht te behandelen zijn ontvankelijk⁽¹⁾ en dit omwille van verschillende redenen:

Reden:	aantal
• het dossier is nog niet behandeld door de bevoegde dienst van de financiële instelling	1.150
• het dossier betreft de beroepsactiviteit van de verzoeker of heeft te maken met het commerciële beleid van de financiële instelling	256
• het dossier is gericht tegen een instelling die niet bij de bemiddelingsdienst is aangesloten	171
TOTAAL AANTAL ONONTVANKELIJKE DOSSIERS	1.577

b/ Totaal aantal ontvankelijke dossiers

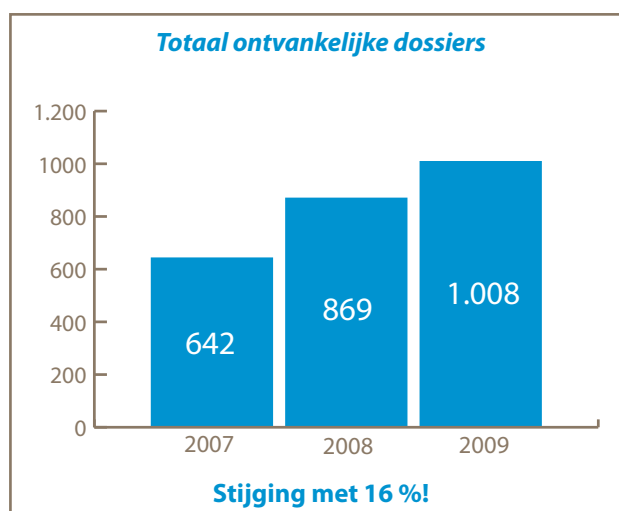
In 2009 gaven **1008** dossiers aanleiding tot **ontvankelijke klachten**, hetzij een stijging met 16 % tegenover vorig jaar.

Die stijging wordt vooral verklaard door het toenemende aantal klachten inzake **financiële instrumenten**, meer bepaald op het stuk van beleggingsadvies, vermogensbeheer, verwerking van aankoop- of verkooporders, enz. Ook in de rubriek "**bankkaarten**" telden we meer klachten. Meer hierover is te vinden in de bespreking per thema hierna.

Informatievragen

In 2009 daalde het aantal informatievragen spectaculair. In 2008 waren er nog 233 schriftelijke informatievragen die werden beantwoord, maar in 2009 lag dat cijfer maar op 101. Een verklaring kan worden gevonden in de heropleving van de beurzen en in de stabilisering van de markten tijdens de tweede helft van 2009. In 2008 hadden nog veel vragen betrekking op de gewaarborgde sommen op spaarrekeningen en op deposito's.

Het beantwoorden van loutere informatievragen behoort in principe niet tot het takenpakket van de Bemiddelingsdienst. In de mate van het mogelijke zal toch worden geprobeerd om de consument een antwoord te bieden en hem te helpen.



(1) Ontvankelijkheidsvoorwaarden : zie hoofdstuk 4.1.1. "Wanneer kan men klacht indienen ?"; pg 38.

1.2. Financiële instrumenten opnieuw vooraan

Hoofdaandeel klachten: financiële instrumenten

In 2009 zagen we opnieuw een stijging van het aantal klachten in verband met financiële instrumenten: 44,10% van het totaal aantal behandelde klachten, tegenover 36,31% in 2008!

Die klachten hebben vooral betrekking op beleggingsadvies en vermogensbeheer.

Nieuwe trend : klachten vermogensbeheer

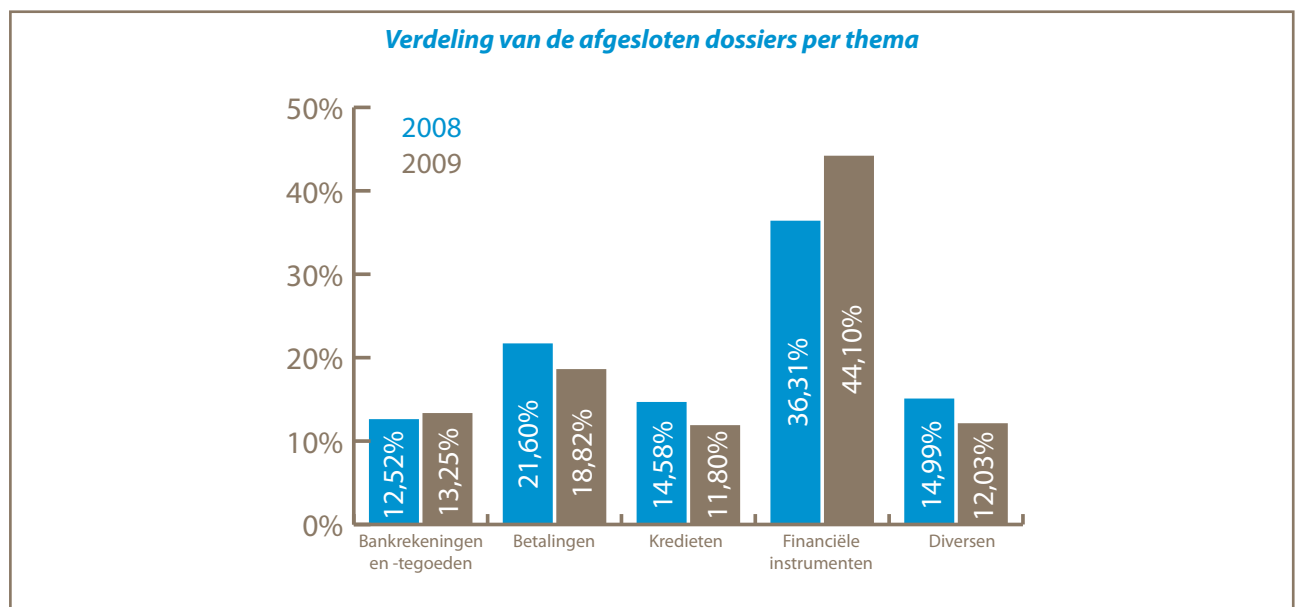
De klachten in deze rubriek hebben vaak betrekking op portefeuilles waarvan de verzoekers aannamen dat ze defensief waren maar die tot hun verwondering toch aanzienlijke in waarde daalden. De minwaarden doken ook op in obligatieportefeuilles en daardoor werden verzoekers ongerust. Zij vroegen zich af of het advies en de samenstelling van de portefeuille wel correct waren, of de portefeuille voldoende gediversifieerd was en of de kwaliteit van de producten overeenstemde met hun profiel.

Rubriek betalingen

Na de klachten over financiële instrumenten komen op de tweede plaats die in verband met 'betalingen' (18,82%), waarbij de rubriek bankkaarten in het oog springt: 12,69% van het totaal aantal klachten. Er worden inderdaad nog veel dossiers inzake gestolen en ontvreemde bankkaarten voorgelegd, waarbij de financiële instelling weigert om tegemoet te komen wegens 'grote nalatigheid' vanwege de kaarthouder. Meer duiding daarover wordt verder in het verslag gegeven.

Rubriek 'rekeningen en deposito's' komt op de derde plaats

Die klachten maken 13,25 % uit van het totaal aantal klachten. Hier merken we vooral een stijgend aantal klachten inzake **sparrekeningen**. De klachten hebben te maken met de in april 2009 gewijzigde wetgeving inzake de maximumrentevoeten en de daarop volgende intrestaanpassingen door de financiële instellingen.



1.3. Analyse resultaat klachten

Er is geen noemenswaardige verschuiving merkbaar in de resultaten van de afgesloten dossiers in vergelijking met vorig jaar.

6 op 10 klachten ongegrond

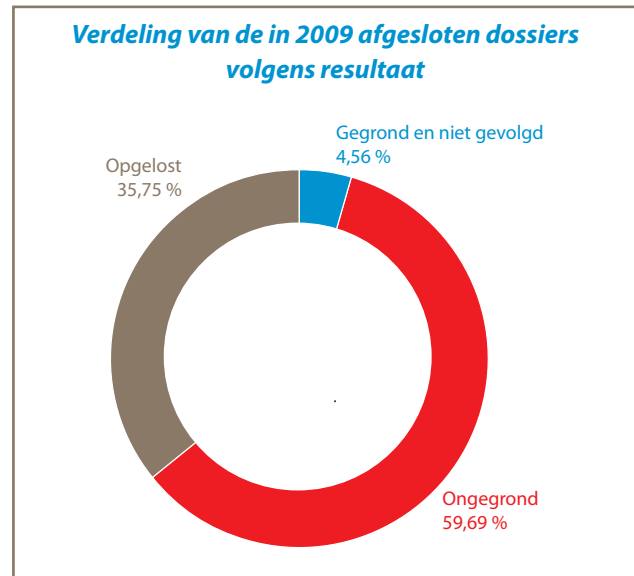
Ongeveer 6 op 10 klachten werden door de Bemiddelingsdienst als ongegrond beschouwd. In die gevallen werd de financiële instelling niet aansprakelijk gesteld en diende het standpunt van de bank te worden bevestigd.

Meer dan 3,5 dossiers op 10 opgelost

In ongeveer 3,5 op 10 dossiers werd een oplossing gevonden in die zin dat de financiële instelling, vóór of na formeel advies, een voorstel doet of een oplossing aanreikt, of doordat – dankzij aanvullende toelichting en duiding – positief gevolg aan de klacht kan worden gegeven. Verzoekers waren tevreden met dat voorstel of die duiding.

Minder dan 0,5 op 10 klachten gegrond maar zonder gevolg

Bij die klachten werd de financiële instelling aansprakelijk geacht, maar gaf de bank geen gevolg of kon zij niet akkoord gaan met het standpunt van de Bemiddelingsdienst of het Bemiddelingscollege. Het percentage van 4,56% van de gegronde klachten zonder gevolg moet echter worden genuanceerd. Op 41 beslissingen zijn er inderdaad 18 waarbij het gaat om een herhaalde toepassing van een zelfde beslissing op verscheidene klagers die zich in dezelfde situatie bevinden. Het percentage beslissingen zonder gevolg vanwege de financiële instelling moet dus worden teruggebracht tot 2,70%. De mogelijke precedentwaarde van een advies in een principe-aangelegenheid is de belangrijkste reden waarom de financiële instelling het advies niet wenste te volgen.



Verdeling per thema van de in 2008 en 2009 afgesloten dossiers

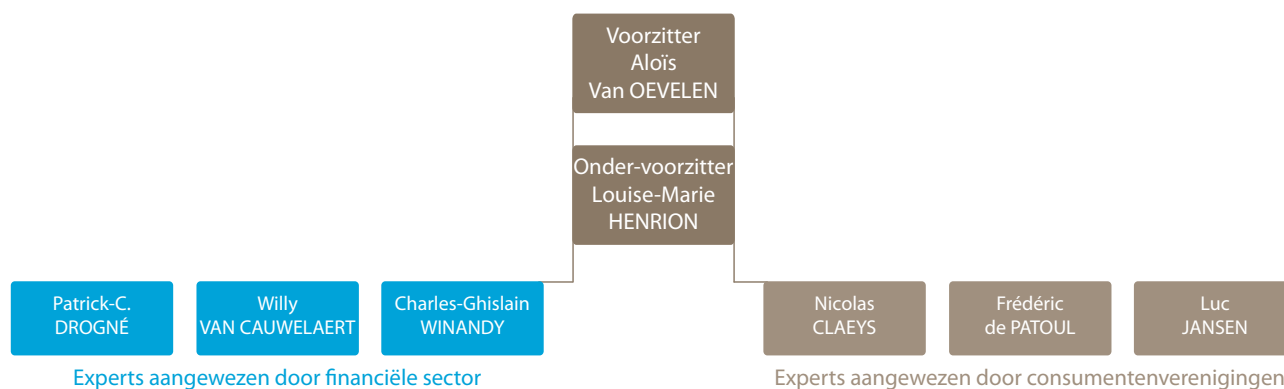
	2008	2009	2008	2009
1. Rekeningen en banktegoeden	91	119	12,52%	13,25%
Zichtrekening	32	26	4,40%	2,90%
Spaarrekening	37	75	5,09%	8,35%
Overige	22	18	3,03%	2,00%
<i>Waaronder: termijnrekeningen</i>	5	4	0,69%	0,45%
<i>kasbons</i>	12	3	1,65%	0,33%
<i>pensioensparen</i>	5	11	0,69%	1,22%
2. Betalingen	157	169	21,60%	18,82%
Bankkaarten	85	114	11,69%	12,69%
Automatische loketten	12	13	1,65%	1,45%
Cheques	6	5	0,83%	0,56%
Lokettransacties	10	10	1,38%	1,11%
Overschrijvingen-Domiciliëringen	26	19	3,58%	2,12%
Internationale betalingen	18	8	2,48%	0,89%
3 Kredieten	106	106	14,58%	11,80%
Algemeen	4	2	0,55%	0,22%
Hypothecaire kredieten	48	52	6,60%	5,79%
Consumentenkrediet en kasfaciliteiten	46	36	6,33%	4,01%
Centrale risicoregistratie	4	12	0,55%	1,34%
Overige	4	4	0,55%	0,44%
4. Financiële instrumenten	264	396	36,31%	44,10%
Beleggingsadvies en vermogensbeheer	100	180	13,76%	20,04%
Beveks + Tak 21 en 23	32	42	4,40%	4,68%
Aan- en verkoop	45	93	6,19%	10,36%
Diverse effectenverrichtingen	44	16	6,05%	1,78%
Overige	43	65	5,91%	7,24%
5. Varia	109	107	14,99%	11,92%
6. Basisbankdienst	0	1	0,00%	0,11%
TOTAAL	727	898	100,00%	100,00%

1.4. Adviezen Bemiddelingscollege

Het Bemiddelingscollege spreekt zich uit over principe-aangelegenheden en complexe dossiers. Zowel de Ombudsman als de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen kunnen het initiatief nemen om een dossier voor te leggen aan het Bemiddelingscollege. Dossiers waarin de Ombudsman en de Permanente Vertegenwoordiger het niet met elkaar eens zijn, worden aan het Bemiddelingscollege voorgelegd.

Samenstelling

Het Bemiddelingscollege wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter en ondervoorzitter en is paritair samengesteld uit drie door de financiële sector aangewezen experts en drie experts aangewezen door de consumentenverenigingen.



Bemiddeling in 26 dossiers

In 2009 werd het Bemiddelingscollege verzocht om in 26 dossiers advies uit te brengen. In 18 van de 26 dossiers werd de klacht als gegrond beschouwd, in de overige 8 als ongegrond. Onderstaande tabel bevat een overzicht.

	2008	2009
GEGROND	20	18
<i>waarvan met gevolg</i>	11	11
<i>zonder gevolg</i>	9	7
ONGEGROND	8	8
TOTAAL	28	26

1.5. Basisbankdienst in cijfers

Opdat iedereen minstens één zichtrekening kan hebben, is in de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst bepaald dat iedere consument die in België zijn hoofdverblijfplaats heeft, recht heeft op die dienst.

Waar geeft de basisbankdienst recht op ?

De basisbankdienst in de vorm van een zichtrekening maakt de hierna vermelde verrichtingen mogelijk, voor zover de rekening geen negatief saldo vertoont :

- deposito's;
- cheques (of circulaire cheques) op rekening laten boeken;
- geldafhalingen;
- overschrijvingen;
- doorlopende betalingsopdrachten;
- domiciliëringen.

Redenen tot weigering

Indien een consument met een hoofdverblijfplaats in België een basisbankdienst aanvraagt bij een bank, dan mag de bank die aanvraag normaal niet afwijzen. De bank mag evenmin een basisbankdienst weigeren of opzeggen wanneer voor de consument in een procedure van collectieve schuldenregeling wordt voorzien.

De bank mag echter in een beperkt aantal gevallen een aanvraag weigeren. De redenen voor dergelijke weigering zijn vastgesteld in de wet op de basisbankdienst. Volgende redenen kunnen bij een weigering een rol spelen:

- verzoeker is reeds houder van een zichtrekening;

- verzoeker heeft spaarrekeningen met deposito's voor meer dan 6.000 EUR, met uitsluiting van de huurwaarborgrekening;
- verzoeker heeft een consumentenkrediet lopen van meer dan 6.000 EUR bij een kredietinstelling;
- verzoeker heeft spaardeposito's en een consumentenkrediet waarvan het gecumuleerde bedrag meer dan 6.000 EUR bedraagt;
- verzoeker heeft zich schuldig gemaakt aan oplichting, misbruik van vertrouwen, bankroet, valsheid in geschrifte, of het witwassen van geld.

De rol van de Bemiddelingsdienst is wettelijk geregeld. Zo dient de Bemiddelingsdienst advies te verstrekken wanneer deze de vraag wordt gesteld na te gaan of een weigering tot opening van een basisbankdienst door de kredietinstelling gerechtvaardigd is. De **Bemiddelingsdienst behandelt dergelijke klacht met voorrang en brengt in geval van een geschil een advies uit dat bindend is** voor de kredietinstelling.

De Bemiddelingsdienst heeft in 2009 **slechts één klacht** over de basisbankdienst gekregen (zie hierna punt 2.4.1).

Cijfers

Kredietinstellingen die diensten aan particulieren bieden, zijn verplicht elk jaar cijfers mee te delen aan de Bemiddelingsdienst over het aantal geopende rekeningen, weigeringen en opzeggingen alsook over de redenen daarvoor. Vanaf 2007 heeft de Bemiddelingsdienst statistieken opgemaakt met daarin de cijfers over de basisbankdienst. Onderstaande tabel bevat het resultaat voor 2009.

Statistieken basisbankdienst	2008	2009
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	12	16
Aantal geopende basisbankdiensten	1.085	1.228
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	8.472	9.089
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten (*)	164	82
Aantal opgezegde basisbankdiensten	1.276	1801

(*) In de meeste gevallen waarin werd geweigerd om een rekening te openen, gold als reden dat de aanvrager reeds houder was van een zichtrekening.

(**) De belangrijkste reden van opzegging is het verzoek daartoe door de houder zelf.

2. Enkele thema's in beeld

2.1. Beleggingen

- 2.1.1. Uiteenzetting van de principes
- 2.1.2. MiFID-klachten voorgelegd aan de Bemiddelingsdienst
- 2.1.3. Lehman Brothers
- 2.1.4. Vermogensbeheer
- 2.1.5. Tak 21 en 23 (verzekeringsbeleggingen)

2.2. Betaalmiddelen

- 2.2.1. Misbruik gestolen bankkaarten

2.3. Actualiteit 2009

- 2.3.1. Spaarrekeningen
- 2.3.2. Groene lening

2.4. Varia

- 2.4.1. Basisbankdienst
- 2.4.2. Kredietkaart met uitgestelde betaling
- 2.4.3. Aansprakelijkheid van de bank voor de daden van haar agent

2. Enkele thema's in beeld

2.1. Beleggingen

2.1.1. Uiteenzetting van de principes

In 2009 behandelde de Bemiddelingsdienst tal van klachten inzake beleggingen, waarvan een gedeelte al wordt geregeld door de nieuwe MiFID-reglementering (*Markets in Financial Instruments Directive*) die in België op 1 november 2007 in werking trad. Het betreft een reeks bepalingen op Europees niveau met betrekking tot de markten voor financiële instrumenten en meer bepaald bestemd om de belegger in financiële producten te beschermen. De belegger wordt gerangschikt in verschillende categorieën al naargelang hij een particuliere of een professionele belegger is. Op basis van de nieuwe wetsbepalingen werden gedragsregels ingevoerd die moeten worden nageleefd door de ondernemingen die beleggingsdiensten verlenen. Die ondernemingen moeten eerlijk, billijk en professioneel handelen en de belangen van hun klanten optimaal behartigen, alsook exacte, volledige en begrijpelijke informatie verstrekken en in principe nagaan of de aan de klant voorgestelde of door hem gevraagde beleggingsdienst geschikt dan wel passend is.

De Bemiddelingsdienst heeft contacten georganiseerd met de CFBA en de Belgische financiële instellingen, met name via Febelfin, de Belgische Federatie van de financiële sector, teneinde de inhoud en de toepassing van deze nieuwe wetsbepalingen te bespreken, meer bepaald betreffende de opstelling van het profiel van de klant, alsook de geschiktheids- en passendheidstest. Er bestaat geen standaarddocument. Elke financiële instelling heeft haar eigen vragenlijsten en profielen opgesteld.

Er moet worden opgemerkt dat de verzekeringsbeleggingsproducten (type tak 23 of tak 21) niet onder de MiFID-reglementering vallen.

Volgens de MiFID-wetsbepalingen moeten in de volgende gevallen de tests worden verricht met het oog op de opstelling van een risicoprofiel:

AARD TRANSACTIE	PROFIEL	TEST DOOR FINANCIËLE INSTELLING
<ul style="list-style-type: none"> • Order voor niet-complex product op initiatief klant (vb. niet-complexe producten: aandelen, verschillende soorten obligaties, kasbons,...) 	Geen profiel	Geen test
<ul style="list-style-type: none"> • Order voor niet-complex product op initiatief bank • Order voor complex product 	Beperkt profiel	Passendheidstest: <ul style="list-style-type: none"> • kennis en ervaring
<ul style="list-style-type: none"> • Vermogensbeheer • Beleggingsadvies 	Uitgebreid profiel	Geschiktheidstest: <ul style="list-style-type: none"> • kennis en ervaring • financiële toestand • beleggingsdoelstellingen

Eén van de principes die moeten worden nageleefd is dat de financiële instelling de orders snel en nauwkeurig moet uitvoeren en dat zij alle redelijke maatregelen moet nemen om voor de klant tot het best mogelijke resultaat te komen. Dat is wat men het principe van 'best execution' noemt. Daartoe zal zij de plaatsen van uitvoering moeten meedelen en rekening moeten houden met een geheel van factoren zoals de prijs en de kosten die

aan de uitvoering zijn verbonden. In 2009 werden aan de Bemiddelingsdienst enkele klachten voorgelegd die betrekking hadden op de te lange termijn voor de uitvoering van door de klant gegeven verkooporders, wat in bepaalde gevallen aanleiding gaf tot een voorstel tot vergoeding van de schade als gevolg van de daling van de koers van de verkochte waarden.

2.1.2. MiFID-klachten voorgelegd aan de Bemiddelingsdienst

In de dossiers die aan de Bemiddelingsdienst werden voorgelegd, bestond haar rol erin de naleving van de MiFID-regels te controleren. In dat verband werd de Bemiddelingsdienst verzocht oplossingen te vinden, met

name wanneer bleek dat de informatie die aan de klant werd gegeven, niet geschikt was of dat de voorgestelde beleggingsproducten niet conform diens beleggingsprofiel waren.

Overhaaste verkoop van een belegging

Verzoekers schreven in juni 2008 in op een fonds dat was uitgegeven door een andere bank om het dan in november 2008 in volle financiële crisis met verlies te verkopen. Zij eisen van de bank die hun had aangeraden dit product te kopen, een vergoeding gelijk aan het verlies dat zij leden wegens het slechte advies dat werd gegeven op het ogenblik van de inschrijving op het fonds.

De bank wijst in de eerste plaats erop dat de verzoekers de uitgiftebank verwarren met een andere buitenlandse bank die een gerechtelijk akkoord heeft aangevraagd. Ze is van oordeel dat het product werd voorgesteld overeenkomstig het profiel van de beleggers. Het gaat om een defensief profiel dat overeenstemt met de beleggers die binnen 2 tot 5 jaar een hoger rendement wensen dan dat van een spaarrekening en die bereid zijn de relatieve schommelingen te aanvaarden. Het profiel werd opgesteld in aanwezigheid van verzoekers.

Advies

Het voorgestelde product stemde overeen met het beleggersprofiel en verzoekers ondertekenden met kennis van zaken het inschrijvingsdocument nadat ze werden ingelicht over het product. Er wordt eveneens vermeld dat het niet om een door de bank gewaarborgd bankdeposito gaat en dat de beleggingsproducten zijn blootgesteld aan risico's die een gedeeltelijk of volledig verlies van het belegde kapitaal kunnen veroorzaken. Bovendien hebben de verzoekers in de vragenlijst vermeld dat zij een bepaalde mate van ervaring hadden met betrekking tot beleggingsproducten en dat zij, ondanks het negatieve rendement van sommige beleggingen, bereid zijn om te beleggen in producten met gelijkaardige risico's, aangezien die beleggingen op langere termijn meer zullen opleveren. Verzoekers bepaalden hun beleggingshorizon tussen 2 en 5 jaar en gaven aan dat het percentage van hun via de bank belegd vermogen minder dan 50% bedroeg.

Doordat verzoekers besloten om het aangekochte product na enkele maanden in een opwelling van paniek opnieuw te verkopen, veroorzaakten zij zelf het geleden verlies en kunnen zij de bank daarvoor niet aansprakelijk stellen.

Klacht ongegrond.

(2008.2551)

Voorkennis door de uitgever van een financieel product?

Verzoeker belegde in maart 2008 naar aanleiding van een mailtje van de bank een bedrag van 5.000 EUR in een product gekoppeld aan de evolutie van het aandeel van bank X. Door de latere gebeurtenissen in verband met dat aandeel verloor het product bijna al zijn waarde.

Verzoeker verwondert zich erover dat het product werd uitgegeven door een dochteronderneming van de latere overnemer van bank X, die zelf ook garant stond voor het product. Hij vraagt zich af in welke mate hier sprake is van voorkennis.

De bank is inderdaad opgetreden als distributeur van het betwiste product. De bank heeft de klant een mail gestuurd waarin dit product werd voorgesteld. In de mail werd verwezen naar de website van de bank waarop alle informatie aangaande het product terug te vinden was, samen met de technische fiche. In de technische fiche werd duidelijk op de risico's van de belegging gewezen. De belegging bood een coupon van 18%, indien het aandeel van bank X grotendeels stabiel bleef. Indien het aandeel met meer dan 40% daalde, werd er voor dat jaar geen coupon uitbetaald. Indien op de eindvervaldag de waarde van het aandeel meer dan 40% onder de startwaarde ligt, dan gebeurt de terugbetaling in de vorm van aandelen van bank X.

De bank stelt dat het product paste in het profiel van verzoeker, die een neutraal beleggersprofiel heeft. De belegging vertegenwoordigde slechts 1,75% van de totale portefeuille van verzoeker op het ogenblik van de belegging. Of de emittent met voorkennis heeft gehandeld, kan de bank niet nagaan.

Ook is het niet duidelijk of de garant verplicht kan worden om een oplossing voor te stellen.

Advies

De bank mocht het product in maart 2008 voorstellen aan verzoeker. Het product paste in het beleggersprofiel van verzoeker. Verzoeker heeft bevestigd dat hij vooraf alle nuttige informatie heeft gekregen. Slechts een heel beperkt gedeelte van de portefeuille werd in dit product belegd.

De Bemiddelingsdienst kan de bank geen fout aanwrijven.

De Bemiddelingsdienst kan niet nagaan of de emittent van het product al dan niet voorkennis van het product had. Aangezien de emittent/garant een buitenlandse financiële instelling is, valt dit buiten de bevoegdheid van de Bemiddelingsdienst. De Bemiddelingsdienst raadt verzoeker aan om rechtstreeks contact met de emittent/garant te nemen teneinde na te gaan of deze laatste bereid is om een oplossing voor te stellen.

Klacht ongegrond.

(2008.2438)

Wanneer de financiële instelling een advies verstrekt, moeten vooraf een geschiktheidstest (vragenlijst betreffende de kennis en de ervaring van de klant, zijn financiële situatie en zijn beleggingsdoelstellingen) alsook een gedetailleerd beleggersprofiel worden opgesteld en het aanbevolen product moet met dat risicoprofiel overeenstemmen.

Het is niet altijd eenvoudig om uit te maken of de financiële instelling al dan niet advies heeft gegeven. In een geval dat hem werd voorgelegd, was de Bemiddelingsdienst van oordeel dat verzoeker niet het bewijs leverde dat met betrekking tot bank aandelen een beleggingsadvies werd gegeven, ook al werd niet betwist dat verzoeker door een consulent van het kantoor in een apart lokaal werd ontvangen.

Was er beleggingsadvies vanwege de bank?

Verzoeker verklaart dat hij zich op 1 oktober 2008 omstreeks 14.30u begaf naar het kantoor van de bank waar hij over een rekening beschikte om er goud of een belegging in aandelen X aan te kopen. Hij verklaart dat zijn risicoprofiel in alle banken waar hij klant is, een defensief risicoprofiel is. Zijn vermogen is vooral in vastgoed belegd. In het kantoor ontmoette hij een klantenconsulent. Hij voert aan dat het op advies van de bank was dat hij een aankooporder plaatste voor aandelen X voor een bedrag van 40.000 EUR. Verzoeker poogde de aandelen enkele dagen later met verlies door te verkopen. Hij meent dat de bank aansprakelijk is: aangezien hij het aankoopborderel nooit heeft ondertekend, is hij van oordeel dat er geen verkoop is geweest; anderzijds beging de bank een fout door hem een beleggingsadvies te geven zonder eerst zijn risicoprofiel op te stellen. Hij eist dat de bank het door hem geleden verlies voor haar rekening neemt.

De bank betwist dat zij een beleggingsadvies heeft gegeven. Zij legt uit dat verzoeker in goud wilde beleggen, maar dat de bijzondere voorwaarden die hij vroeg voor de levering, niet mogelijk waren. Verzoeker koos ervoor aandelen X te kopen. Aangezien het een beslissing betreft die uitsluitend op initiatief van de klant werd genomen, met betrekking tot een aandeel dat op een gereguleerde markt was genoteerd, had de bank het recht de order te aanvaarden zonder dat zij over een voorafgaand profiel diende te beschikken en zonder dat zij de geschiktheid van de order in vergelijking met het profiel moest nagaan.

Advies van het Bemiddelingscollege

1. Wat de aankoop van aandelen betreft

Verzoeker betwist niet dat hij de aankooporder mondeling heeft gegeven en evenmin dat dit order overeenkomstig de gegeven instructies werd uitgevoerd. Een order tot aankoop van roerende waarden kan rechtsgeldig mondeling worden gegeven.

2. Wat het advies betreft dat de bank zou hebben gegeven

2.1. Het wettelijk kader

Het College stelt vast dat het geschil moet worden gezien binnen het kader van de wetgeving die op 1 november 2007 in werking trad met toepassing van Richtlijn 2004/39/EG van het Europees Parlement en van de Raad van 21 april 2004 betreffende markten voor financiële instrumenten.

Bijgevolg zijn op dit geschil de volgende regels van toepassing:

- *Volgens artikel 46, 9°, van de wet van 6 april 1995 inzake het statuut van en het toezicht op de beleggingsondernemingen wordt een beleggingsadvies gedefinieerd als volgt: het doen van gepersonaliseerde aanbevelingen aan een cliënt, hetzij op diens verzoek hetzij op initiatief van de beleggingsonderneming, met betrekking tot één of meer verrichtingen die betrekking hebben op financiële instrumenten. Een gepersonaliseerde aanbeveling wordt in diezelfde wet gedefinieerd als een aanbeve-*

ling die wordt voorgesteld als een aanbeveling die geschikt is voor de betrokken persoon, of berust op een afweging van diens persoonlijke omstandigheden en als oogmerk heeft dat één van de volgende reeks stappen wordt gezet:

- een bepaald financieel instrument wordt gekocht, verkocht, geruild, te gelde gemaakt, gehouden, overgenomen of er wordt daarop ingetekend;
- een aan een bepaald financieel instrument verbonden recht wordt uitgeoefend of juist niet uitgeoefend om een financieel instrument te kopen, te verkopen, te ruilen, te gelde te maken of daarop in te tekenen.

Een aanbeveling is geen gepersonaliseerde aanbeveling als deze uitsluitend via distributiekkanalen, in de zin van artikel 2, eerste lid, 26°, van de wet van 2 augustus 2002, of aan het publiek wordt gedaan.

- Een beroepspersoon mag een klant geen beleggingsadvies geven, tenzij hij vooraf het beleggersprofiel van deze klant heeft opgesteld (artikel 27, § 5, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten – artikel 16 van het koninklijk besluit van 3 juni 2007 tot bepaling van nadere regels tot omzetting van de Richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten).
- Dit profiel moet met name de kennis en de ervaring van de klant inzake beleggingen in roerende waarden vermelden.
- Het door de beroepspersoon gegeven advies moet overeenstemmen met het profiel van de klant.
- Het staat een klant vrij op eigen initiatief en op eigen verantwoording orders te plaatsen zonder dat de beroepspersoon zich vragen moet stellen bij de geschiktheid van de verrichting, voor zover deze verrichting betrekking heeft op financiële producten die niet-complex worden geacht, namelijk aandelen, euro-obligaties en open fondsen (artikel 27, § 6 van de wet).

In casu moet worden nagegaan welke verplichtingen op de bank rusten al naargelang al dan niet een advies wordt gegeven.

2.2. Indien geen advies werd gegeven

Het College merkt op dat het aandeel X een waarde is die toegelaten is tot de verhandeling op een gereguleerde markt en dat het bijgevolg een niet-complex product betreft dat de klant op eigen initiatief kan aankopen en zonder advies van de financiële instelling.

Het College stelt vast dat op 1 oktober 2008 het lot van het aandeel X de aandacht wegdroeg van de schrijvende en gesproken pers in haar geheel en van alle televisiemedia. De subprime-crisis, de gevolgen ervan voor de solvabiliteit van de banken (en meer bepaald voor de groep X) en de dramatische daling van de koers van het aandeel haalden de frontpagina's van de schrijvende pers en vormden het hoofdthema van de radio- en televisiejournaals. Tijdens het weekend dat daaraan voorafging, hadden de Belgische, Nederlandse en Luxemburgse regeringen gezien die dramatische ontwikkelingen en het gevaar voor faillissement uitzonderlijke maatregelen genomen om aan de groep de liquide middelen te verstrekken die absoluut nodig waren om haar activiteiten te kunnen uitoefenen. Verzoeker – die zich overigens voorstelt als een zelfstandig journalist – kan niet beweren dat hij daarvan niet op de hoogte was, vooral niet omdat hij toegeeft dat hij zich de vraag stelde of het opportuun was om van de koersdaling gebruik te maken om in deze waarde te beleggen.

Hoewel het aandeel X gedurende vele jaren als een aandeel 'voor de goede huisvader' werd beschouwd, was het sinds de instorting van de koers en de ontwikkeling van de subprime-crisis een waarde met een hoog risico geworden. Op 1 oktober 2008 had elke belegging in deze waarde overduidelijk een speculatief karakter waarvan een zelfs occasionele belegger niet kan beweren daarvan niet op de hoogte te zijn geweest.

Zelfs al was dat het geval, dan nog stelt het College vast dat in het kader van de geldende wetgeving en los van de veronderstelling dat een advies werd gegeven, de bank geenszins verplicht was de beslissing van verzoeker om aandelen X te kopen te beoordelen (en in casu dus af te raden), ondanks het erg speculatieve karakter van die belegging op de datum waarop de verzoeker daartoe had beslist.

Daaruit vloeit voort dat indien geen advies werd gegeven, de verzoeker de bank niets kan verwijten.

2.3. Werd er een advies gegeven?

Verzoeker beweert dat hij de bank om advies had gevraagd en dat ook heeft gekregen en dat de bank hem had gesterkt in zijn voornemen om de omstreden waarden aan te kopen. De bank betwist dit.

In de eerste plaats wijst verzoeker erop dat de persoon die hem ontving, de titel van klantenconsulent draagt. De bank merkt op dat verzoeker in werkelijkheid niet één maar twee personen ontmoette en dat louter het feit dat haar medewerkster de titel van een functie droeg, geen bewijs vormt dat die persoon inderdaad een beleggingsadvies heeft gegeven.

Het College is van oordeel dat uit alle feitelijke overwegingen voortvloeit dat de belegging gebeurde met kennis van zaken in de hoop op korte termijn een aanzienlijke winst te kunnen boeken en dat verzoeker niet het bewijs levert dat advies werd gegeven.

Klacht ongegrond.

De Bemiddelingsdienst wordt soms geconfronteerd met de moeilijkheid om een profiel te analyseren als gevolg van de klaarblijkelijke tegenstelling tussen de vragen die aan de klant in de test worden gesteld, en de antwoorden die hij daarop geeft. Bijgevolg gebeurt het vrij vaak dat de klant in zijn antwoord op de ene vraag aangeeft dat hij bereid is risico's te nemen en anderzijds in zijn ant-

woord op een andere vraag te kennen geeft dat hij zijn kapitaal wil beschermen. Het Bemiddelingscollege heeft zich daarover moeten buigen en was van oordeel dat de antwoorden op de vragenlijst het niet mogelijk maakten om tot de conclusie te komen dat verzoeker bereid was in te schrijven op risicoproducten.

Ongeschiktheid van het aanbevolen product in vergelijking met het 'beleggersprofiel'

In 2007 schreef verzoeker in op een distributie-bevek na een 'defensief beleggersprofiel' te hebben ingevuld. In 2008 leed verzoeker een kapitaalverlies van 28% en hij verwijt de bank hem te hebben gezegd dat hij een opbrengst van ongeveer 6% mocht verwachten, dat er geen risico aan was verbonden en dat dit product overeenstemde met zijn beleggingswens.

De bank beweert dat het aanbevolen product beantwoordt aan het profiel van de verzoeker

Advies van het Bemiddelingscollege

Het "beleggersprofiel" dat werd ingevuld op het ogenblik van de inschrijving leidde tot een 'defensief' profiel. Bij het lezen van de antwoorden van de verzoeker met betrekking tot het profiel stelt men vast dat de klant verklaart het risico te 'schuwen' en bovendien geen extra risico wenste te nemen, wat logisch gezien betekende dat hij geen risico met betrekking tot het kapitaal wenste te nemen.

Bovendien is in de eerste drie profielen die door de bank in de standaardvragenlijst worden bepaald (waaronder dat van verzoeker), helemaal geen sprake van kapitaalverlies.

Klacht gegrond. Advies niet gevolgd.

(2009.1313)

Een ander probleem dat vaak rijst, is dat van de risicograad die in een portefeuille wordt aanvaard en van de schommeling van het aandelenpercentage rekening houdend met de evolutie van de waarde van de portee-

feuille volgens de situatie op de beursmarkten. Kan het gebeuren dat met de bij het begin aangegeven percentages in bepaalde gevallen geen rekening wordt gehouden?

Beleggingsadvies in overeenstemming met het risicoprofiel

Medio april 2008 schreef verzoekster in op twee erg dynamische beleggingen en op één dynamische belegging. Verzoekster had een defensief risicoprofiel.

In maart 2009 verkocht zij die fondsen en korte tijd nadien liet zij de opbrengst ervan overschrijven naar een andere financiële instelling. Zij beweert dat ze ingevolge de verkoop een groot verlies heeft geleden, en wijst er op dat de beleggingen niet in overeenstemming waren met haar defensieve beleggersprofiel.

De bank merkt allereerst op dat bij elk voorstel tot aankoop verzoekster volledig werd ingelicht over de aard van de belegging en dat een productfiche werd overhandigd. De bank beklemtoont dat in een defensieve portefeuille ook andere producten kunnen worden opgenomen dan enkel defensieve, zolang deze pasten binnen het geheel en binnen de doelportefeuille voor een defensieve belegger. In de risicoprofielbepaling werd de samenstelling van de defensieve doelportefeuille aangegeven aan de hand van volgende richtpercentages: 24% aandelen, 63% rentedragende beleggingen, 5% liquide middelen, 5% vastgoed en 3% alternatieve beleggingen. Die samenstelling is de gemiddelde portefeuillevreiding over een periode van tien tot vijftien jaar. Afhankelijk van de tussentijdse visie van de bank op de financiële markt, kan zij in haar advies afwijken van de (richt)verdeling.

De portefeuille alsook het beursopvolgingsaspect werden tijdens beleggings- of adviesgesprekken naar aanleiding van aan- of verkopen meermaals toegelicht.

Advies van het Bemiddelingscollege

De vraag rijst of de bank bij deze informatieverstrekking en adviesverlening een fout heeft begaan. Om de volgende redenen is het College van oordeel dat het antwoord op die vraag ontkennend is.

Bij de bepaling van haar risicoprofiel is verzoekster door de bank ervan op de hoogte gebracht dat voornoemde samenstelling van de defensieve doelportefeuille, en meer in het bijzonder het percentage aandelen daarin, een gemiddelde is over een periode van

tien tot vijftien jaar, en dat van dit richtpercentage kan worden afgeweken op basis van de marktschommelingen, voor zover dit past binnen de defensieve portefeuille als geheel.

In dit geval stelt het College vast dat in april 2008 24,50% van de portefeuille van verzoekster in aandelen was belegd. Na haar aan- en verkopen bedroeg dit percentage in mei 2008 35,73%, waarvan bijna 12% naar pensioensparen ging. De overschrijding van het richtpercentage voor aandelen in mei 2008 betekent nog niet dat de bank een fout heeft begaan in haar adviesverlening. Het richtpercentage van 24% voor aandelen is een gemiddelde op een lange termijn en de bank kan in haar langetermijnstrategie dit percentage nog bijsturen al naargelang de marktomstandigheden. In dit geval heeft de bank daartoe de kans niet gekregen, omdat verzoekster vrijwel onmiddellijk na de verkoop van haar twee erg dynamische beleggingen de opbrengst ervan heeft overgedragen naar een andere financiële instelling. Om die reden kan aan de bank geen fout worden aangewreven.

Klacht ongegrond.

(2009.1096)

2.1.3. Lehman Brothers

Bij de Bemiddelingsdienst werden 309 klachten ingediend⁽²⁾ tegen Deutsche Bank en Citibank Belgium, die gestructureerde obligaties⁽³⁾ verdeelden die werden uitgegeven of gewaarborgd door de Amerikaanse bank Lehman Brothers of door een van haar Europese dochtermaatschappijen.

In een eerste fase werd aan verzoekers gevraagd een volledig dossier samen te stellen en kregen ze informatie over de wijze waarop de dossiers zouden worden geanalyseerd. De klachten leidden tot een onderzoek bij de Federale Overheidsdienst Economie. De Bemiddelingsdienst is in contact gebleven met de FOD Economie, maar heeft de analyse van de dossiers niet onmiddellijk opgeschort. De beslissing tot opschorting van de dossieranalyse werd genomen in maart 2009, toen de eerste dossiers aan het Parket werden bezorgd. Nadien werd een strafrechtelijk onderzoek geopend, eerst tegen Citibank en vervolgens tegen Deutsche Bank. In december 2009 werd Citibank voor de correctionele rechtbank gedaagd.

In het procedurereglement van de Bemiddelingsdienst is inderdaad bepaald dat de Dienst de uitspraak van het advies kan opschorten, wanneer een strafrechtelijk onderzoek loopt.

Het was voor de Dienst inderdaad absoluut noodzakelijk de conclusies te kennen van de lopende onderzoeken en rechtsgedingen om de aansprakelijkheid van de banken te kunnen beoordelen en een eventuele tegemoetkoming te bedingen.

In januari 2010 deed Citibank een dadingsvoorstel aan al haar klanten die op obligaties van Lehman Brothers

hadden ingeschreven. Het aanbod stelde de klanten in staat 65% van hun belegging te recupereren, met de mogelijkheid het in cashgeld betaalde bedrag te plaatsen op een termijnrekening van 3 jaar met automatische in-trestkapitalisatie tegen een jaarlijkse brutorentevoet van 5,3%. Dit dadingsvoorstel voorzag eveneens in een algemene afstand van elke vorm van rechtsvordering tegen de bank.

Sommige verzoekers hebben de Bemiddelingsdienst om advies gevraagd met betrekking tot dit aanbod. De aanvaarding van de dading door de overgrote meerderheid van de klanten leidde tot de afsluiting van hun dossier bij de Bemiddelingsdienst.

Deutsche Bank had reeds einde 2008 samen met Test-Aankoop een sociaal voorstel uitgewerkt voor de klanten die 40% of meer van hun tegoeden bij de bank belegd hadden in Lehman Brothers obligaties. In februari 2010 stelde Deutsche Bank haar klanten voor om de Accelerator Notes en de Double Performance Notes terug te kopen aan de prijs bepaald op basis van de koersen op de secundaire markt. Indien de effecten een hogere waarde toegekend krijgen bij de liquidatie, zal de bank het positieve verschil bijkomend uitbetalen. In elk geval behouden de klanten hun rechten tegenover de bank. Sommige verzoekers hebben de Bemiddelingsdienst om advies verzocht met betrekking tot dit voorstel van de bank.

Behalve de klachten tegen Citibank Belgium en Deutsche Bank moest de Dienst eveneens kennis nemen van enkele klachten tegen andere financiële instellingen voor producten die door de bank Lehman Brothers waren uitgegeven.

(2) 248 klachten ontvankelijk op 309 dossiers die in 2008 en 2009 werden ingediend.

(3) Obligaties die doorgaans worden uitgegeven door een financiële instelling, met vaste looptijd en vaak met kapitaalgarantie op de vervaldag. De eerste coupon (of de eerste coupons), tegen een hoge rentevoet, word(t)(en) doorgaans gewaarborgd, maar de volgende coupons zijn 'veranderlijk' volgens een ingewikkelde berekeningsmethode.

Too big to fail?

Verzoeker tekende in juni 2008 voor 15.000 EUR in op een obligatie uitgegeven door Lehman Brothers.

In september 2008 wordt die bank failliet verklaard. Verzoeker is van oordeel dat zijn bank op het ogenblik van de intekening op de hoogte moet zijn geweest van de moeilijke omstandigheden waarin de buitenlandse bank zich bevond. De rating van de emittent was in mei verlaagd. De vooruitzichten in de vakpers waren negatief.

Volgens de bank hadden in juni 2008 verscheidene banken in Amerika het inderdaad moeilijk door de kredietcrisis. Niemand had echter verwacht dat de emittent van de obligatie waarop verzoeker intekende, failliet zou gaan. Het ging hier immers om een belangrijke zakenbank.

Het product beantwoordde aan het beleggersprofiel van verzoeker.

Voorts wijst de bank erop dat slechts 8,5% van de totale portefeuille in dit product was belegd.

Advies

Verzoeker had op het ogenblik van de inschrijving een dynamisch profiel. Hij kreeg alle informatie aangaande het product en was ervan op de hoogte dat de emittent een buitenlandse zakenbank was.

De bank die hem het product verkocht, was inderdaad op de hoogte van de problemen bij de emittent. Niets wees echter erop dat die grote bank enkele maanden later failliet zou gaan.

Klacht ongegrond.

(2009.1114)

2.1.4. Vermogensbeheer

De financiële crisis leidde soms tot aanzienlijke verliezen in de effectenportefeuilles. De klanten in vermogensbeheer gingen de oorzaken van het waardeverlies van hun portefeuille na en bijgevolg werden er in 2009 meer klachten bij de Bemiddelingsdienst ingediend.

Naast het slechte rendement van de portefeuille wijst de klant doorgaans op de niet-overeenstemming met zijn beleggingsprofiel of op de niet-naleving van de bepalingen in de beheersovereenkomst.

Een analyse van de oorzaken en de omvang van het slechte rendement van de portefeuille is heel moeilijk: de vermogensbeheerder heeft inderdaad een middelenverbintenis en geen resultaatsverbintenis. Hij heeft de verplichting om de portefeuille te beheren overeenkomstig de goede praktijken van het beroep. Hij moet "zo goed mogelijk beheren". De beheerder moet alle middelen aanwenden waarover hij beschikt, om te streven naar het best mogelijke resultaat. Het komt dus zelden voor dat een fout in aanmerking wordt genomen met betrekking tot het rendement van de beleggingen, vooral in een periode van grote beursschommelingen of financiële crisis.

De beheerder moet 'periodieke beheersverslagen' bezorgen: dit document moet de klant in staat stellen een juist beeld te krijgen van zijn situatie en de risico's die hij loopt. De periodiciteit van de verslagen wordt in de beheersovereenkomst bepaald. Dit verslag maakt het eveneens mogelijk het rendement te vergelijken met een 'benchmark'.

In de gevallen die de Dienst ter beoordeling werden voorgelegd, had naast de kritiek op het negatieve rendement van de portefeuille het voornaamste verwijt betrekking op het feit dat het beheer afweek van wat overeengekomen was. Hoe nauwkeuriger de beheersovereenkomst is opgesteld, des te gemakkelijker is het om een conformiteitsanalyse te maken. Zonder voldoende verduidelijkingen, met name inzake het soort activa waarin mag worden belegd (activaklasse, aandeel, kwaliteit van de producten) zullen de misverstanden als gevolg van uiteenlopende interpretaties kunnen leiden tot kritiek op het beheer. Heeft de beheerder het overeengekomen contract nageleefd?

Slecht rendement en verdeelsleutel van de activa

In september 2007 wordt een overeenkomst inzake discretionair beheer ondertekend. Daarin wordt geopteerd voor een 'evenwichtig beheer'. De belegde tegoeden bedragen 60.000 EUR. Een jaar later heeft de portefeuille 20% van haar waarde verloren en de klant wenst een meer defensief beheer. Eind oktober 2008 bedraagt het verlies 25%. Verzoekster verwijt de beheerder:

- een belegging in een obligatiebeveik met een sectorspreiding van 55% in de financiële sector;
- het ontbreken van een initiële verdeelsleutel tussen aandelenfondsen, obligatiefondsen en liquide middelen voor een evenwichtig beheerde portefeuille;
- de verkoop met verlies van een deel van een positie in een obligatiebeveik met het oog op herbelegging in een andere obligatiebeveik.

De financiële instelling verduidelijkt dat verzoekster heeft geopteerd voor een evenwichtig beheer 'met het oog op de groei van het vermogen, waarbij het nemen van risico niet werd uitgesloten'. Er werd wel degelijk een profielwijziging aangevraagd, maar die werd niet bevestigd. De spreidingen van de portefeuille stemmen goed overeen met het evenwichtige beheer. Er is geen verplichting om een verdeelsleutel in de beheersovereenkomst te vermelden.

Advies van het Bemiddelingscollege

Verzoekster ondertekende wel degelijk een beheersovereenkomst met een 'beleggingsstrategie' volgens een 'evenwichtig beheer'. In het beleggingsprofiel is bepaald dat de ondertekenaar bereid is bepaalde risico's te nemen en dat de spreiding van de portefeuille passend moet zijn. Verzoekster vermeldde een aanvraag tot wijziging van profiel, maar wijzigde haar overeenkomst niet en tekende evenmin een nieuwe overeenkomst.

Het College stelt vast dat de activaspreiding overeenstemt met een evenwichtig beheer, zelfs al wordt in de overeenkomst geen enkele verdeelsleutel vermeld. Er bestaat daartoe geen verplichting.

Met betrekking tot de verkoop met verlies van een gedeelte van een positie onderstreept het College dat geen enkel punt van de overeenkomst die verkoop verbodt.

Wat de middelenverbintenis betreft, is het College van oordeel dat de instelling haar verbintenissen is nagekomen voor wat de terbeschikkingstelling van de gegevens betreft die het verzoekster mogelijk moesten maken een keuze te maken uit de verschillende beheersmogelijkheden, voor de spreiding van de activa volgens het gekozen profiel en voor de informatieverstrekking aan de klant door de afgifte van driemaandelijke uittreksels.

Klacht ongegrond.

(2009.0171)

Diversificatie – middelenverbintenis en geen resultaatsverbintenis

Verzoekers verwijten de beursvennootschap een gebrek aan diversificatie doordat een te hoog percentage in een zelfde soort obligaties werd belegd. Voorts hebben verzoekers kritiek op de lange looptijd van deze obligaties (nagenoeg een 'perpetual'), de kwaliteit van de schuldenaars (A-rating) en het achtergestelde karakter ervan. Verzoekers zijn van oordeel dat zij door deze ondoordachte beleggingsstrategie schade hebben geleden.

De beursvennootschap benadrukt dat zij voor verzoekers een beleggingsvoorstel uitwerkte waarin het accent werd gelegd op het defensieve profiel, maar waarbij tevens werd beoogd dat de portefeuilles samen konden zorgen voor een maandelijkse cashopname van 3.000 EUR.

De beursvennootschap voert onder meer de volgende argumenten aan :

- diversificatie tot stand brengen is moeilijker wanneer in het kader van een defensief profiel het genereren van een maandelijkse cashopname wordt beoogd;
- obligaties uit de financiële sector werden op het ogenblik van de samenstelling van de portefeuilles beschouwd als 'goede huisvader-papier';
- het grootste deel van de portefeuille werd in obligaties belegd, en obligaties hebben een lagere risicograad dan aandelen;
- obligaties met een lange looptijd (nagenoeg een 'perpetual') waren de enige beleggingsinstrumenten die voldoende cashflow genereerden om aan de wensen van de verzoekers te voldoen;
- dat het hier gaat om een achtergestelde obligatie, is niet automatisch een negatief element, omdat de kwaliteit van de debiteur van belang is; als de debiteur voldoende solvabel is, dan is de achtergesteldheid van de obligatie van ondergeschikt belang.

De beursvennootschap wijst dan ook de aansprakelijkheidsvordering af als ongegrond.

Nadat verzoekers zich tot de Bemiddelingsdienst hadden gewend en nadat de Bemiddelingsdienst hierover correspondentie had gevoerd met de beursvennootschap, heeft deze laatste bij wijze van commerciële geste voorgesteld om aan verzoekers een bedrag van 27.500 EUR te betalen voor het verlies op de vermelde portefeuilles, mits zij eigenaar wordt van de twee betwiste obligaties.

Advies van het Bemiddelingscollege

Hoewel de voorgestelde tegemoetkoming maar ongeveer 30% van de door verzoekers geraamde schade bedraagt, is het College van oordeel dat dit regelingsvoorstel van de beursvennootschap redelijk is.

Als uitgangspunt dient voor ogen te worden gehouden dat een overeenkomst van vermogensbeheer voor de vermogensbeheerder een inspannings- en geen resultaatsverbintenis meebrengt. De vermogensbeheerder verbindt zich enkel ertoe zich naar best vermogen in te spannen teneinde voor de cliënt gunstige resultaten te behalen, zonder ze te kunnen garanderen. Het beheer van een portefeuille wordt inderdaad beïnvloed door omstandigheden onafhankelijk van de wil van de vermogensbeheerder, met name het beursklimaat.

Er dient eveneens te worden beklemtoond dat door de maandelijkse opnames van 3.000 EUR het zeker niet evident was om het belegde kapitaal op het beginpeil te houden.

Er kan misschien een gebrek aan diversificatie van de portefeuille aan de beursvennootschap worden verweten, maar op het ogenblik van de samenstelling van de portefeuilles gold een belegging in obligaties van ondernemingen uit de financiële sector als een goede huisvader-belegging.

Klacht gedeeltelijk gegrond. Het College was van oordeel dat het regelingsvoorstel van de beursvennootschap toereikend was.

(2009.0254)

AANBEVELINGEN AAN HET PUBLIEK

OPGELET

- ▶ Vul zorgvuldig de vragenlijst in die bestemd is om uw beleggersprofiel op te stellen
- ▶ Ga na of het opgestelde profiel werkelijk overeenstemt met uw wensen en, is er een verschil, bespreek dit dan vooraleer u een document ondertekent dat uw profiel vastlegt.
- ▶ Vermeld, alvorens in te tekenen op een belegging, of u al dan niet een garantie wenst om het kapitaal volledig te recupereren (en op welk tijdstip) en een intrestwaarborg. Zelfs al gaat het om een product met kapitaalgarantie, trek dan toch het kredietrisico van de emittent na.
- ▶ Hou er rekening mee dat obligaties en obligatiefondsen ook onderhevig zijn aan waardeschommelingen.
- ▶ Vraag aanvullende inlichtingen indien de technische fiche of de reclamdocumenten voor u onvoldoende duidelijk zijn.
- ▶ Onderteken nooit een document zonder het vooraf te hebben gelezen.

AANBEVELINGEN VOOR DE SECTOR

OPGELET

- ▶ Stel vragenlijsten en profielen op die voor een particuliere belegger duidelijk en begrijpelijk zijn
- ▶ Duid aan of de klant te allen tijde of op de vervaldag een kapitaalgarantie wenst, en of hij al dan niet een intrestwaarborg wenst.
- ▶ Als een gewenst product niet overeenstemt met het profiel van de klant, laat hem dit dan weten.
- ▶ Indien om een belegging wordt verzocht zonder advies van de financiële instelling, vermeld dit dan duidelijk en expliciet op de ondertekende documenten of op de documenten tot bevestiging van de financiële transacties die door de klant worden gedaan.
- ▶ Wanneer u een overeenkomst inzake vermogensbeheer laat ondertekenen, vergewis u dan ervan dat de klant een duidelijk beeld heeft van de soorten producten waarin kan worden belegd en van de mate waarin dat gebeurt.

2.1.5 Tak 21 en 23 (verzekeringsbeleggingen)

Niet-toepassing van de MiFID-reglementering op de verzekeringsproducten (tak 23 en tak 21)

De Bemiddelingdienst heeft eveneens klachten onderzocht betreffende de inschrijving op verzekeringsbeleggingsproducten (van het type tak 23, tak 21), voor zover via een bank op die producten werd ingetekend. Deze producten vallen niet onder de MiFID-reglementering. De bepalingen van de in maart 2006 in werking getreden wet betreffende de verzekeringsbemiddeling⁽⁴⁾ moeten worden toegepast. Meer bepaald dient men zich ervan te vergewissen dat rekening werd gehouden met de eisen en de behoeften van de klant (art. 12bis, § 3, van de wet). Daartoe heeft de verzekeringssector in samenwerking met Assuralia en de CFBA model-inlichtingenfiches

opgesteld. Het gebruik van deze fiches wordt sterk aanbevolen aan de verzekeringsbemiddelaars, maar is niet verplicht. Er kan gebruik worden gemaakt van een ander document om de eisen en behoeften van de klant op te tekenen.

In een zaak die aan het Bemiddelingscollege werd voorgelegd, werd de vraag gesteld naar de geschiktheid van het voorgestelde tak 23-product, rekening houdend met de behoeften van de verzoeker die op het ogenblik van de intekening 92 jaar oud was. Die belegging vertegenwoordigde een groot deel van zijn tegoeden en bij dit risicoproduct ging het om een belegging op lange termijn (ongeveer 10 jaar).

(4) Wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling, gewijzigd door de wet van 22 februari 2006.

Passend tak 23-product?

In oktober 2006 schreef verzoeker, die toen 92 jaar was, in op een tak 23-product, samengesteld uit 25% aandelen en 75% obligaties. In maart 2009 dient verzoeker klacht in bij de Ombudsman. Hij wijst op het verlies van 10% van de belegging en op de ongeschiktheid van het product gezien zijn leeftijd. De bank is van oordeel dat het product defensief van aard is en dat de leeftijd van verzoeker geen doorslaggevend criterium is.

Advies van het Bemiddelingscollege

Het College stelt zich twee vragen : stemde het in 2006 verkochte product wel degelijk overeen met de behoeften van verzoeker en hoe komt het dat de klacht meer dan twee jaar na de inschrijving werd ingediend?

Het College is van oordeel dat gezien de leeftijd van verzoeker en rekening houdend met de beleggingstermijn van dit product (volgens de bank ongeveer 10 jaar) deze vorm van belegging ongeschikt is. Een risicoloze belegging zou wellicht beter zijn geweest. Gezien de leeftijd van verzoeker biedt het contract inderdaad geen enkele kapitaalwaarborg in geval van overlijden en de erfgenamen zullen het product moeten verkopen tegen de beurswaarde ervan op het tijdstip van overlijden.

Rekening houdend met de huidige waarde van de belegging, die vrijwel gelijk is aan die op het ogenblik van de inschrijving, verzoekt het College de bank verzoeker de mogelijkheid te bieden zonder kosten uit het betwiste product te stappen en hem een risicoloze belegging aan te raden.

Gegronde klacht. Advies niet gevolgd door de financiële instelling.

(2009.0639)

2.2. Betaalmiddelen

2.2.1. Misbruik van gestolen bankkaarten

Elk jaar krijgt de Bemiddelingsdienst klachten van consumenten die betrekking hebben op misbruik van gestolen kaarten. De dieven slagen erin zich tegelijk de kaart en de code toe te eigenen van de persoon wiens bankrekening zij willen plunderen. Vooral zwakkere personen zoals bejaarden zijn daarvan het slachtoffer.

Het bestaan van deze misdadige praktijk is een oud zeer, maar de modus operandi verandert van jaar tot jaar. Vorig jaar was de uitverkoren techniek van de dieven een diefstal in tankstations. Dit jaar gaat het vooral om diefstallen in de bankkantoren zelf. De handelwijze is bijna altijd dezelfde: de dieven opereren met zijn tweeën met de bedoeling het toekomstige slachtoffer dat verrichtingen aan het automatische loket uitvoert, af te leiden (door hem bijvoorbeeld vragen te stellen) en heimelijk de kaart uit het toestel te halen. Wanneer de klant zijn verrichtingen wil beëindigen, stelt hij vast dat zijn kaart niet uit de automaat komt en, aangezien hij voor het loket is gebleven, denkt hij dat zijn kaart gewoon door het toestel is ingeslikt.

Er bestaan echter nog andere technieken om een kaart te stelen, gaande van een gewone gauwdiefstal tot meer spitsvondige technieken om een slachtoffer van zijn/haar kaart te beroven zonder dat hij of zij ook maar iets vermoedt (Een beschrijving van die technieken zal worden gegeven aan de hand van de adviezen die als voorbeeld worden vermeld. Zie hierna).

Voor de dieven is het stelen van de kaart echter niet voldoende: zij moeten ook in het bezit zijn van de code. Blijkbaar wordt daarvoor vaak gebruik gemaakt van twee technieken. De dieven bespioneren discreet iemand die aan het automatische loket verrichtingen doet of bij een betaling in een winkel, of ze maken misbruik van zijn lichtgelovigheid, zodat hij zijn code in hun aanwezigheid intikt. Die laatste techniek wordt gebruikt bij diefstallen in het kantoor. Wanneer de kaart van het slachtoffer niet uit de automaat komt en hij of zij denkt dat de kaart geblokkeerd is, beweert een van de 'behulpzame' dieven dat hem reeds hetzelfde is overkomen en dat het volstaat nogmaals de code in te tikken om de kaart uit het apparaat te halen. Indien het slachtoffer in de val trapt, maken de dieven van de gelegenheid gebruik om de code te bekijken die door het al te goedgelovige slachtoffer is ingetikt.

TOEPASSELIJKE REGLEMENTERING

Het gebruik van bankkaarten is geregeld bij de wet van 17 juli 2002 betreffende de verrichtingen uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen.

In artikel 8, § 2, van die wet is bepaald dat de kaarthouder ten belope van 150 EUR de gevolgen verbonden aan verlies of diefstal van zijn kaart zelf moet dragen. Men noemt dit bedrag het wettelijke eigen risico. De rest komt voor rekening van de bank, behalve indien de kaarthouder het misbruik mogelijk heeft gemaakt of in de hand heeft gewerkt door een grove nalatigheid. In dat geval is hij voor alles aansprakelijk.

Het ligt voor de hand dat in de dossiers die verband houden met kaartmisbruik, het probleem erin bestaat te bepalen of het slachtoffer zich al dan niet schuldig heeft gemaakt aan grove nalatigheid.

De wet geeft zelf twee voorbeelden waarin de grove nalatigheid automatisch in aanmerking wordt genomen :

1° wanneer iemand niet onmiddellijk zijn bank of Card Stop verwittigt als hij merkt dat hij niet meer in het bezit is van de kaart, of als er zich op zijn rekening verdachte bewegingen voordoen en

2° de code op de kaart of op een begeleidend document genoteerd werd. In de wet is echter bepaald dat het loutere feit dat de dieven bij de eerste poging de juiste code hebben ingevoerd, niet volstaat voor een vermoeden van grove nalatigheid.

In de overige gevallen heeft de rechter volgens de wet de taak om op basis van alle feitelijke omstandigheden na te gaan of er sprake is van grove nalatigheid.

Blijft dan nog de vraag hoe die verschillende wetsbepalingen moeten worden geïnterpreteerd bij het onderzoek van een geschil omtrent misbruik van een bankkaart.

Card Stop te laat verwittigd

Zodra de kaarthouder merkt dat hij niet langer in het bezit is van zijn kaart, moet hij onverwijld Card Stop of de bank verwittigen, op straffe van schuldig te worden bevonden aan grove nalatigheid. Hier bestraft de wet die nalatigheid onherroepelijk met de volledige aansprakelijkheid voor het geleden verlies.

Card Stop te laat opgebeld

De tas van verzoekster wordt gestolen op het werk tijdens de middagpauze. Zij had die tas tijdens haar afwezigheid in haar bureau achtergelaten. De dieven hebben in een juwelierszaak met haar kredietkaart onmiddellijk een betaling gedaan voor een bedrag van 1.000 EUR (de code was niet nodig). Wanneer zij terugkomt op haar werk, belt zij de politie op. Het is dan 13.14u. Zij belt Card Stop op om 14.14u. De bank weigert haar schadeloos te stellen.

Advies

Verzoekster heeft om 13.14u naar de politie gebeld om de diefstal te melden, wat aantoont dat zij de diefstal op dat ogenblik had vastgesteld en dat zij een telefoon ter beschikking had. De termijn van één uur die zij heeft laten verstrijken alvorens Card Stop op te bellen, is niet verantwoord en maakte bovendien het misbruik van de kaart mogelijk, vermits dat plaatsvond om 13.36u. Bijgevolg is de bank niet verplicht het nadeel te vergoeden.

Klacht ongegrond.

(2009.1452)

Code genoteerd op de kaart of op een begeleidend document

Opdat de reden van grove nalatigheid in aanmerking wordt genomen, volstaat het niet aan te tonen dat de kaart werd gebruikt met de juiste code, zelfs al is dat bij de eerste poging. Er moet worden aangetoond dat dit de enige plausible verklaring is voor het feit dat de code werd genoteerd en dat de dieven de kaart hebben kun-

nen gebruiken. In het geval waarin een kaarthouder een heel gemakkelijk te achterhalen code gebruikt zoals zijn geboortedatum, is er sprake van grove nalatigheid. Het is evenmin toegestaan dat de code op een gecodeerde manier, bijvoorbeeld in de vorm van een telefoonnummer, wordt genoteerd.

Code genoteerd om ze te kunnen onthouden

Op 9 november 2009 wordt de portefeuille van verzoekster gestolen door een gauwdief. Later die dag merkt zij de diefstal en begeeft ze zich naar de politie waar men ervoor zorgt dat ze haar kaart laat blokkeren. Ondertussen hebben de dieven met de kaart van het slachtoffer verscheidene opvragingen en betalingen gedaan voor een totaal bedrag van 2.062 EUR. De bank weigert haar schadeloos te stellen met als reden dat haar kaart reeds bij de eerste poging met de juiste code werd gebruikt.

Advies

De kaart werd gebruikt met de correcte code. Op zich volstaat dit niet om te bewijzen dat de code op of samen met de kaart was genoteerd, maar in casu wordt erop gewezen dat de kaart voor het laatst op

1 september werd gebruikt, wat uitsluit dat de dieven kennis van de code hadden genomen door verzoekster te bespioneren. De enige redelijke verklaring is dan ook dat de code was genoteerd in de portefeuille of door de boeven gemakkelijk kon worden achterhaald. Door die grove nalatigheid vanwege verzoekster kon misbruik van haar kaart worden gemaakt.

Klacht ongegrond.

(2009.2007)

Rekening houden met alle feitelijke omstandigheden

Wanneer men niet te maken heeft met een geval van grove nalatigheid waarvan in de wet expliciet sprake is, moet rekening worden gehouden met alle feitelijke omstandigheden om uit te maken of een daad al dan niet als een grove nalatigheid kan worden beschouwd. De daad zelf moet worden geanalyseerd, maar men moet ook rekening houden met externe elementen, zoals de emoti-

onele toestand waarin het slachtoffer verkeert, zijn leeftijd, zijn beroep of enigerlei ander element dat bepalend kan zijn voor het antwoord op de vraag of er al dan niet sprake is van grove nalatigheid. Ook mag niet worden vergeten dat de wet meer vereist dan loutere onvoorzichtigheid. Onvoorzichtigheid betekent niet noodzakelijk een grove nalatigheid die bij wet wordt bestraft.

Gebrek aan waakzaamheid bij een huisdiefstal

Een zichtbaar zwangere jonge vrouw biedt zich bij de 84-jarige verzoekster aan met het verzoek te mogen telefoneren naar haar echtgenoot omdat haar weeën zijn begonnen. Een andere jonge vrouw komt een beetje later aan en stelt zich voor als de zus van de zwangere vrouw. Verzoekster merkt op dat die tweede persoon een bureaumeubel aanraakt waarin haar kaarten zijn opgeborgen, maar besteedt daar verder geen aandacht aan. Vijf dagen later wordt zij door de politie ervan op de hoogte gebracht dat op haar rekening een verdachte verrichting heeft plaatsgevonden en daarop neemt zij onmiddellijk contact met Card Stop.

De bedrieglijke geldopvragingen belopen 7.140 EUR en de bank weigert die te vergoeden met als reden dat verzoekster had moeten controleren of haar kaarten zich nog altijd in het bureaumeubel bevonden nadat zij had gezien dat de jonge vrouw het meubel bekeek en aanraakte en dat hier dus sprake is van grove nalatigheid.

Advies van het Bemiddelingscollege

Het College stelt vast dat verzoekster zich in een situatie bevond waarbij om hulp werd verzocht door een bijzonder handige en listige persoon en dat men haar niet kan verwijten de gevraagde bijstand te hebben verleend. Het College is van oordeel dat wanneer verzoekster in dergelijke omstandigheden ziet dat de jonge vrouw het bureaumeubel bekeek en aanraakte, er geen groot risico bestond voor kwaad opzet waarvan verzoekster zich rekenschap had moeten geven.

Klacht gegrond. Advies gedeeltelijk gevolgd door de financiële instelling.

(2008.2651)

Diefstal tijdens een werk dat een grote aandacht vereist

Verzoekster, die onderwijzeres is, haalt geld af aan een geldautomaat tijdens een bezoek aan Namen met haar klas. Bij die gelegenheid proberen misdadigers haar code te achterhalen. Enkele minuten later loopt zij een bakkerij binnen om snel een broodje te kopen en wordt zij opzij geduwd door een vrouw. Enkele seconden later stelt zij vast dat haar portefeuille op de grond ligt en terwijl ze terugdenkt aan het voorval met de vrouw, haast zij zich om te kijken of haar geld nog altijd in de portefeuille steekt. Dat blijkt inderdaad zo te zijn, maar zij vergeet na te gaan of ze ook nog haar bankkaart heeft. Die kaart was haar ontstolen. Ze merkt dat pas de volgende dag, maar toen was er reeds een bedrag van 2.220 EUR van haar rekening gehaald.

De bank weigert haar schadeloos te stellen met als reden dat verzoekster door na te gaan of haar geld niet was verdwenen, heeft aangetoond dat zij een diefstal vermoedde en dat zij bijgevolg ook had moeten controleren of haar kaart nog altijd in haar portefeuille stak. Bijgevolg verwijt men haar grove nalatigheid.

Advies van het Bemiddelingscollege

Het College is van oordeel dat verzoekster was gerustgesteld toen ze zag dat het geld nog altijd in de portefeuille stak die ze van de grond had opgeraapt, en dat ze bijgevolg niet meer dacht aan de mogelijkheid van een diefstal. Het is dus normaal dat ze de aanwezigheid van haar kaart niet had gecontroleerd, te meer doordat ze niet wist dat men enkele minuten voordien haar code had bekeken. Bovendien had verzoekster de hoede over een groep kinderen naar wie zij snel moest terugkeren in een stad die zij niet kende en was haar aandacht meer toegespitst op die belangrijke taak dan op het controleren of alles nog wel in haar portefeuille stak. Gezien de feitelijke omstandigheden kan men haar dus geen grove nalatigheid aanwrijven.

Gegronde klacht. Advies gevolgd door de financiële instelling.

(2009.1977)

Code gevormd op verzoek van de dief

Verzoekster bevindt zich in een bankkantoor en is bezig met haar rekeninguittreksels op te vragen, wanneer zij wordt aangesproken door een jongeman die haar zegt dat de uittreksels soms geblokkeerd raken en haar vraagt aandachtig te kijken of ze zonder probleem uit het toestel komen. Hij maakt van de gelegenheid gebruik om discreet haar kaart te stelen.

Wanneer verzoekster merkt dat haar kaart niet uit het toestel komt, denkt zij dat die in het toestel geblokkeerd zit. Daarop raadt de jongeman haar aan om haar code in te tikken op een ander toestel, omdat op die manier haar kaart misschien weer naar buiten zal komen. Verzoekster doet dit en de jongeman maakt van de gelegenheid gebruik om haar code te achterhalen. Daarna haalt hij geld af voor een bedrag van 2.350 EUR.

De bank weigert elke tegemoetkoming met als reden dat verzoekster zich schuldig heeft gemaakt aan grove nalatigheid doordat zij haar code in aanwezigheid van een derde en op diens verzoek heeft ingetikt.

Advies

Door haar code in te tikken op verzoek van een derde heeft verzoekster laatstgenoemde de mogelijkheid gegeven om de geheime code te achterhalen. Bovendien heeft zij haar code ingetikt op een toestel waarin haar kaart niet stak. Het was redelijkerwijs onmogelijk te geloven dat de kaart kon worden gedeblokkeerd door de code in te tikken op een ander toestel en dus moet die handelwijze als grof nalatig worden beschouwd.

Klacht ongegrond.

(2009.1978)

Diefstal in een sterk emotionele context

Verzoekster, die 80 jaar oud is, voert verrichtingen uit in haar bankkantoor. Daarbij wordt haar code bekeken door twee vrouwen, een jonge en een oudere. Enkele minuten later wordt verzoekster door beide vrouwen aangeklampt wanneer ze in haar auto stapt. Zij doen zich voor als moeder en dochter en zeggen dat zij dringend naar het ziekenhuis moeten om er een andere dochter op te zoeken die zopas is opgenomen. Verzoekster stemt ermee in om hen naar het ziekenhuis te voeren.

Onderweg maakt de dochter verzoekster erop attent dat haar handtas op een gevaarlijke plaats staat, doordat haar voeten verstrikt zouden kunnen raken in de riem. Zij stelt voor de tas bij te houden en verzoekster gaat daarop in. Kort daarna legt het jonge meisje de tas op de achterbank waar de moeder alle tijd heeft om de kaart te stelen. Daarna voeren ze bedrieglijke verrichtingen uit voor een bedrag van 3.800 EUR.

De bank weigert verzoekster te vergoeden door te stellen dat deze laatste zich schuldig heeft gemaakt aan grove nalatigheid, omdat ze haar handtas toevertrouwde aan onbekenden en niet meer in het oog hield.

Advies van het Bemiddelingscollege

Verzoekster bevond zich in een bijzondere emotionele situatie die werd gecreëerd door sluwe misdadigers die hun rol goed hadden ingestudeerd. Daardoor verloor ze elke zin voor waakzaamheid, aangezien zij in een stresserende noodsituatie werd geplaatst, meer bepaald gezien haar leeftijd en doordat zij zich ook op het rijden moest concentreren. In die omstandigheden kan het feit dat zij haar tas toevertrouwde aan onbekenden die beweerden hulp nodig te hebben, hoogstens als lichte onvoorzichtigheid maar zeker niet als grove nalatigheid worden beschouwd.

Klacht gegrond. Advies gevolgd door de financiële instelling.

(2009.1936)

AANBEVELINGEN AAN HET PUBLIEK

OPGELET

Om misbruik te voorkomen of de gevolgen ervan te beperken:

- ▶ Berg uw kaart altijd veilig op.
- ▶ Leen uw kaart nooit uit, ook niet aan een familielid of vertrouwenspersoon.
- ▶ Schrijf uw code nooit op de kaart of op een begeleidend document, zelfs niet in verborgen vorm (bijvoorbeeld in de vorm van een vals telefoonnummer).
- ▶ Deel uw code nooit mee aan een derde, zelfs indien u vertrouwen in hem stelt.
- ▶ Gebruik geen code die gemakkelijk kan worden geraden of kan worden afgeleid uit andere documenten in de portefeuille, zoals uw geboortedatum of uw geboortjaar !
- ▶ Tijdens een transactie aan een automatisch loket :
 - Laat u niet afleiden door een derde, zelfs als hij beweert u te willen helpen!
 - Tik vooral uw geheime code nooit in op verzoek van een derde, zelfs al gaat het zozegd om poging tot deblokking van de kaart !
- ▶ Tik uw code met discretie in !
- ▶ In geval van diefstal / verlies / "ingeslikte" kaart :
Bel onmiddellijk Card Stop (070/344 344)!



AANBEVELINGEN VOOR DE SECTOR

OPGELET

- ▶ Vestig bij de afgifte van een kaart de aandacht op de veiligheidsvoorschriften.
- ▶ Breng de kaarthouder ervan op de hoogte dat hij zijn gebruikslimiet kan verlagen.
- ▶ Wijs erop dat een "ingeslikte" kaart gelijkstaat met een verloren of gestolen kaart.

2.3. Actualiteit 2009 (nieuwe regelgeving)

2.3.1. Spaarrekeningen

A. Nieuwe wetgeving op belastingvrije spaarrekeningen

De nieuwe wetgeving inzake spaarrekeningen, die van kracht werd in 2009, gaf aanleiding tot verscheidene klachten.

Op 7 december 2008 werd het koninklijk besluit houdende gewijzigde regels inzake de gereguleerde spaardeposito's goedgekeurd. Het doel van de nieuwe regels is de vergoeding op de spaarrekeningen eenvoudiger en transparanter voor de consumenten te maken.

Een 'gereguleerd' spaardeposito is een spaarrekening met vrijstelling van roerende voorheffing. Dergelijke spaarrekening moet aan bepaalde voorwaarden voldoen.

Korte schets van de belangrijkste wijzigingen :

- ▀ De aangroepremie werd afgeschaft. Voortaan mag de vergoeding op spaardeposito's alleen nog uit de basisrentevoet en de getrouwheidspremie bestaan.
- ▀ Zowel voor de basisrentevoet als de getrouwheidspremie worden plafonds ingevoerd. Zo mag de basisrentevoet vanaf 1 april 2009 maximum 3% bedragen⁽⁵⁾. Voor de getrouwheidspremie wordt zowel in een minimumpercentage als in een maximumpercentage voorzien : die premie mag niet hoger liggen dan 50% van de maximale basisrentevoet en niet lager liggen dan 25% van de aangeboden basisrentevoet.
- ▀ Een belangrijke nieuwigheid is dat er voortaan per spaardeposito slechts één basisrentevoet mag gelden. Hiermee wil de wetgever een einde maken aan de wildgroei van spaarcampagnes waarbij verschillende rentevoeten gelden voor een en dezelfde rekening, al

naargelang het gaat om een vroegere of een nieuwe storting.

Dit koninklijk besluit werd van kracht op 1 april 2009.

Geen overgangsperiode qua tarieven :

Het koninklijk besluit voorzag enkel in een overgangsperiode voor de lopende termijnen, die bleven gelden. Vanaf 1 april 2009 werden echter de nieuwe plafonds voor de rentevoeten van toepassing.

Gevolgen voor lopende spaarcampagnes ?

Enkele banken hadden in de tweede helft van 2008 een spaarcampagne lopen waarbij een hogere basisrente en een hogere getrouwheidspremie werden betaald voor stortingen in die periode. De hogere rentevoeten werden gedurende 12 maanden gegarandeerd.

In het koninklijk besluit was er geen sprake van een overgangstermijn voor de tarieven : de nieuwe maxima werden per 1 april 2009 van toepassing.

Voor de gevallen waarin de bank de vergoedingen had verlaagd tot de nieuwe maxima, is de Bemiddelingsdienst van oordeel dat de betrokken bank correct had gehandeld, want zij moet inderdaad de nieuwe wet naleven.

De aangepaste rentevoet lag in sommige gevallen echter zelfs onder het nieuwe maximumplafond waarvan sprake in het koninklijk besluit. In dat geval was het Bemiddelingscollege van oordeel dat de bank de verbintenissen die ze had aangegaan, niet zomaar kon laten vallen. Volgens het College moest de bank alternatieve oplossingen aan de betrokken klanten voorstellen.

Geval van overmacht ?

Verzoeker stortte in oktober 2008 grote bedragen op zijn spaarrekening. De bank garandeerde op die stortingen gedurende 12 maanden vanaf datum van de storting een basisrente van 4,25% en een getrouwheidspremie van 1% per jaar.

Op 22 december 2008 werd het koninklijk besluit van 7 december 2008 gepubliceerd in het Staatsblad. De bank deelde haar klanten eind januari 2009 mee dat zij krachtens de nieuwe wetgeving de geboden garantie niet kon aanhouden na 1 april 2009. In februari 2009 deelde de bank dan mee dat vanaf 1 april de op dat ogenblik gebruikelijke intrestvoeten voor alle klanten en voor alle spaarrekeningen zullen gelden : een basisrente van 2,25% per jaar en 0,75% getrouwheidspremie per jaar.

Klager stelt dat de bank contractbreuk pleegde door haar contractuele verplichtingen niet na te komen.

De bank argumenteert dat zij voortaan nog slechts één basisrentevoet mag aanbieden per spaardeposito. De nieuwe basisrentevoet geldt dus voor alle spaarrekeningen, zowel voor de vroegere stortingen (die buiten de spaarcampagne vallen) als

(5) Voor de basisrentevoet wordt een alternatief plafond ingevoerd: 3% of het percentage voor basisherfinancieringstransacties van de Europese Centrale Bank. Van deze percentages geldt het hoogste percentage als maximum. Dat maximumpercentage is van toepassing per kalenderhalfjaar: van januari tot en met juni en van juli tot en met december.

voor de nieuwe stortingen. De bank was financieel-economisch gedwongen om vanaf 1 april een lagere basisrentevoet aan te bieden dan het gestelde maximumtarief. Toepassing van het nieuwe maximumtarief zou de bank ruïneren.

De nieuwe wetgeving werd door de bank beschouwd als een geval van overmacht waardoor de bank vrijgesteld werd van de door haar genomen verbintenissen.

De bank stelt dat zij enkel belastingvrije spaarrekeningen aanbiedt en niet ertoe verplicht kan worden een vervangend product aan te bieden dat voor verzoeker evenveel rendement oplevert.

Advies van het Bemiddelingscollege

De wetswijziging is van toepassing op de belastingvrije spaarrekeningen. De bank is dus inderdaad verplicht om de belastingregels, die van openbare orde zijn, toe te passen. Verzoeker moet de gevolgen van de gewijzigde fiscaliteit dulden.

In de technische fiche van 17.09.08 van de spaarrekeningen geldig ten tijde van de stortingen van verzoeker stond te lezen: 'Momenteel is de maximale basisrente van toepassing op deze stortingen. Indien dit wettelijk maximum neerwaarts zou herzien worden, zal de basisrente automatisch aangepast worden aan de gewijzigde maximale basisrente.'

De bank kan niet ontkennen dat zij in die periode op de hoogte was van de nakende nieuwe wetgeving op de spaarrekeningen.

Volgens de bank vormt de nieuwe wetgeving een geval van overmacht met als gevolg dat zij niet langer verplicht is om de vroegere verbintenissen na te komen. Het College is van oordeel dat de nieuwe wetgeving hier geen oorzaak is van overmacht die het voor de bank onmogelijk maakt om de aangegane verbintenissen na te komen.

De bank merkt op dat de nieuwe wetgeving als gevolg heeft dat voortaan enkel nog één basisrentevoet van toepassing is en dat die voor alle klanten gelijk moet zijn. Zij stelt dat voortaan slechts één type spaarrekening kan worden aangeboden.

Het Bemiddelingscollege heeft twijfels omtrent die wel erg strikte interpretatie, vermits sommige banken wel verschillende soorten spaarrekeningen met verschillende vergoedingen aanbieden aan hun klanten.

Het College wenst niet tussenbeide te komen in het commerciële beleid van de bank.

Het College meent echter dat de bank weinig creativiteit aan de dag legt om de verbintenissen na te leven. De bank had kunnen afzien van het belastingvrije karakter van de gespaarde tegoeden of had verzoeker een andere tegemoetkoming kunnen toekennen.

Het College verzoekt de bank te zoeken naar een voorstel van oplossing met het oog op de inachtneming van de door haar aangegane verbintenissen inzake rendement.

Klacht gedeeltelijk gegrond. Niet gevolgd door de financiële instelling.

(2009.0376)

B. Oude spaarboekjes

Ook in 2009 blijven oude spaarboekjes met de regelmaat van de klok opduiken. De houders van die boekjes vragen de saldi – plus de verlopen intresten – op. De Bemiddelingsdienst gaat telkens na in welke mate op dat verzoek moet worden ingegaan.

De spaarboekjes werden in de jaren 70-80 omgezet in spaarrekeningen. Bij de omzetting moesten de klanten hun oude spaarboekjes binnenbrengen of laten ontwaarden. Sommige boekjes ontsnapten echter aan die regel.

Wanneer een dergelijk boekje bij de bank wordt binnengebracht, gaat de bank na of het saldo op een spaarre-

kening werd overgezet en wat er met de spaarrekening is gebeurd.

Soms worden er boekjes voorgelegd waarvan de bank geen spoor terugvindt: het boekje werd afgesloten vooraleer het werd omgezet in een spaarrekening, of het werd inderdaad omgezet en de spaarrekening werd meer dan 10 jaar geleden afgesloten. De banken zijn inderdaad verplicht de boekhoudkundige stukken gedurende 10 jaar te bewaren.

De Bemiddelingsdienst onderzoekt concreet de feitelijke omstandigheden en gaat na in welke mate de aanspraken op de saldi van de ingediende boekjes gerechtvaardigd zijn.

Bank bewijst uitbetaling boekje niet

Verzoekster vond in 2008 tussen de papieren van haar moeder een oud spaarboekje terug dat blijkbaar in 1963 bij bank Y op haar naam was geopend. Voordien was zij van het bestaan van het boekje niet op de hoogte. Zij was op het ogenblik van de opening minderjarig en het boekje werd geopend door haar ouders. De laatste inschrijving dateert van 1967. Het saldo op het boekje bedroeg toen 50.000 BEF. Verzoekster werd dat jaar meerderjarig.

Inmiddels werd bank Y door bank X overgenomen. Verzoekster heeft het boekje aan bank X bezorgd met het verzoek haar het saldo en de verlopen intresten uit te betalen.

De bank weigerde daarop in te gaan, omdat zij geen spoor van een spaarrekening op naam van verzoekster terugvond. Zij veronderstelt dat het spaarboekje nooit werd omgezet in een spaarrekening en in 1967 aan de vader van verzoekster werd uitbetaald.

De bank verwijst naar het Reglement van de spaarboekjes, waarin staat dat de stortingen, overschrijvingen en opnames indicatief worden opgenomen in het spaarboekje. Bij elke verrichting moet het boekje worden overgelegd. Enkel de noteringen door de bank zijn geldig.

Advies van het Bemiddelingscollege

Het staat vast dat de laatste inschrijving in 1967 door de bank gebeurde. Die inschrijving is dus geldig.

Verzoekster staaft haar schuldvordering door overlegging van het spaarboekje (art. 1315, 1, BW).

De bank brengt daarentegen geen enkel bewijs aan voor de betaling van het saldo van het boekje

(art. 1315, 2, BW). Zij bewijst evenmin dat het boekje werd uitbetaald aan de vader. De bank is dan ook verplicht tot betaling van het saldo vermeerderd met de verlopen intresten aan verzoekster.

Klacht gegrond. Gedeeltelijk gevolgd door de financiële instelling.

(2008.0017)

2.3.2. Groene leningen

Het voorbije jaar kreeg de Bemiddelingsdienst een twintigtal klachten betreffende "groene leningen". Die categorie van leningen werd ingevoerd bij een koninklijk besluit dat op 31 juli 2009 in werking trad. Het betreft de toekenning van een intrestvergoeding van 1,5% en van een belastingaftrek voor leningen die worden aangegaan voor de uitvoering van energiebesparende werken. Op verzoek van de bank, die optreedt als tussenpersoon tussen de klant en de Staat, neemt de Staat de intrestvergoeding voor zijn rekening. Het besluit voorzag eveneens in een overgangsregeling voor leningen aangegaan tussen 1 januari 2009 en 31 juli 2009 die voldeden aan de voorwaarden van groene leningen: op gewoon verzoek van de bank konden zij tot 2 november 2009 in groene leningen worden omgezet.

Die wettelijke regeling is echter facultatief. De bank is dus vrij in haar keuze om de aan de groene leningen verbonden voordelen al dan niet aan haar klanten toe te kennen. Het koninklijk besluit voorziet inderdaad in feite in een procedure die is gebaseerd op de concurrentie tussen de banken, die geenszins verplicht zijn om de intrestvergoeding te eisen voor elke klant die daarom zou verzoeken. De omzetting van de leningen aangegaan tussen 1 januari en 31 juli in een groene lening (indien zij voldoen aan de voorwaarden), is evenmin verplicht. Het gaat om een loutere commerciële mogelijkheid voor de banken. Deze subtiliteit in de reglementering verraste bepaalde klanten die door hun banken werden afgescheept en die zich daarop tot de Bemiddelingsdienst hebben gewend.

Weigering tot omzetting in een groene lening

In juni 2009 ging verzoeker een lening aan voor de installatie van zonnepanelen op het dak van zijn woning. Na de inwerkingtreding van het koninklijk besluit betreffende de groene lening verzoekt hij zijn bank de nodige stappen te ondernemen bij de overheid opdat hij in aanmerking kan komen voor een verlaging van de rentevoeten. De bank weigert in te gaan op het verzoek van de klant, die des te meer misnoegd is omdat hij vaststelt dat de bank die intrestvergoeding wel aan andere klanten toekende.

Advies

De Dienst stelt vast dat het koninklijk besluit de banken geen enkele verplichting oplegt om een bestaande lening om te zetten in een groene lening en evenmin om dat statuut toe te kennen aan een nieuwe lening. Het staat de bank dus vrij de voordelen van dit type toe te kennen aan haar klanten of aan een deel ervan

Ongegronde klacht.

(2009.1970)

2.4. Varia

2.4.1. Basisbankdienst

Welke identificatiedocumenten zijn er nodig voor een basisbankdienst ?

Verzoekster is sociaal begeleidster van asielzoekers. Zij meldt dat een bepaalde bank voor haar klant geen basisbankdienst wilde openen daar hij niet over de nodige identificatiedocumenten beschikte. De betrokkene kon een inschrijvingsattest (ook gekend als 'oranje kaart') voorleggen. Voorts heeft hij ook een huurcontract op zijn naam. Volgens verzoekster is dit voldoende op basis van de wetgeving op de basisbankdienst en dient de aanvrager geen identiteitspapieren van zijn land van oorsprong over te leggen.

De bank

De bank verwijst naar een andere wetgeving (de anti-witwaswetgeving), aangevuld met een

CBFA-reglement terzake, op basis waarvan zij eveneens verplicht is een deugdelijk identificatiedocument aan de klant te vragen.

Volgens de bank primeert die wetgeving zelfs op de bepalingen van de basisbankdienst.

In artikel 4 van de anti-witwaswetgeving is bepaald dat banken de identiteit van hun klanten moeten controleren aan de hand van een bewijsstuk waarvan zij een kopie moeten nemen. Dit bewijsstuk moet hun naam, voornaam en adres vermelden.

In artikel 8 van het reglement van de CBFA staat dat voor een natuurlijke persoon, de identiteit aan de hand van de identiteitskaart moet worden gecontroleerd. Voor vreemdelingen kan dit aan de hand van een geldig bewijs van inschrijving in het vreemdelingenregister of, als zij wegens hun statuut niet over een dergelijk bewijs beschikken, door middel van een door de Belgische overheid uitgereikt document waaruit blijkt dat ze wettelijk in België mogen verblijven.

Volgens de bank is een inschrijvingsattest niet meer dan een bevestiging dat de vreemdeling een verblijfsvergunning heeft aangevraagd. Volgens haar is dit echter geen bewijs van een duurzaam verblijf in ons land. Deze attesten vermelden trouwens uitdrukkelijk: 'Dit attest is geenszins een identiteitsbewijs, noch een nationaliteitsbewijs'. Volgens de bank kan een dergelijk attest enkel in aanmerking worden genomen, voor zover het samen met een identiteitsdocument van het land van oorsprong wordt voorgelegd.

Advies van het Bemiddelingscollege

Alvorens een advies uit te brengen, heeft het Bemiddelingscollege de vraag voorgelegd aan de CBFA. De CBFA bevestigt dat de anti-witwaswetgeving geen criteria opsomt waaraan de identificatiedocumenten moeten voldoen om in aanmerking te kunnen worden genomen.

Voorts wijst de CBFA erop dat in haar reglement niet wordt geëist dat een document uitgereikt door een Belgische overheid vergezeld gaat van een buitenlands paspoort.

Het College besluit dat de bank niet mag weigeren een basisbankdienst toe te staan aan een persoon die enkel een inschrijvingsattest kan voorleggen.

Krachtens de wet van 24 maart 2003 op de basisbankdienst is dit advies bindend voor de bank.

Klacht gegrond en gevolgd door de financiële instelling.

(2008.2171)

2.4.2 Kredietkaart met uitgestelde betaling

Een vrouw en haar partner hebben samen een rekening geopend. Na hun scheiding wordt van haar een rekeningssaldo geëist voor het gebruik van een kredietkaart die door de bank enkel aan haar gewezen partner was toegekend, zonder dat zij haar akkoord had gegeven noch op de hoogte werd gesteld van de toekenning van die kredietkaart. Zij voert aan dat de bank een nalatigheid heeft begaan door haar niet te ontslaan van haar verplichtingen als medetitularis van de rekening wanneer zij haar debetkaart teruggaf. Bovendien voert zij aan dat de bank geen kaart kon toekennen aan haar gewezen partner zonder haar akkoord, of op zijn minst zonder haar vooraf daarover in te lichten. Zij baseert haar argumentatie met name op het feit dat de kaart een kredietovereenkomst is die valt onder de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet, waarvan artikel 14 voorziet in een verplichte ondertekening door alle partijen.

Het College wijst in de eerste plaats erop dat kredietkaarten die de consument de mogelijkheid bieden om aankopen te doen waarvan het bedrag elke maand van zijn rekening wordt gedebiteerd, nooit als een kredietovereenkomst in de zin van de wet van 12 juni 1991 zijn beschouwd. Dergelijke kaart is door de nieuwe Europese Richtlijn 2008/48/EG trouwens uitdrukkelijk uitgesloten van de definitie van een kredietovereenkomst.

Aangezien verzoekster de kaart had teruggegeven op het ogenblik van de scheiding, is het College echter van oordeel dat de bank aan verzoekster had moeten vragen naar haar voornemen om de gezamenlijke rekening af te sluiten of een einde te maken aan de rekeningovereenkomst wat haar betreft op het ogenblik dat zij kwam melden dat ze de rekening niet meer zou gebruiken. In die mate is het College van oordeel dat verzoekster niet gebonden is door de verrichtingen die na 2004 plaats hadden.

De bank besloot dit advies niet te volgen. Verzoekster werd inderdaad altijd beschouwd als medehoudster van de rekening en zij bewijst niet dat ze een aanvraag tot afsluiting van haar rekening heeft ingediend noch dat haar kaart aan het kantoor werd terugbezorgd en daar werd vernietigd. Aangezien het een gezamenlijke rekening betreft met twee houders, kon elk van beide houders alleen alle verrichtingen op de rekening doen en de verrichtingen die door de ene medehouder werden gedaan, verbonden ook de andere, zowel hoofdelijk als passief, zoals vermeld in het Algemeen reglement van de verrichtingen. Bijgevolg besluit de bank daaruit dat de aanvraag van een kredietkaart, meer bepaald een kaart met uitgestelde betaling, niet hoefde te worden toegestaan door verzoekster en evenmin aan haar moest worden meegedeeld.

2.4.3 Aansprakelijkheid van de bank voor de daden van haar agent

Vraag naar aansprakelijkheid van de principaal in geval van verrichtingen buiten mandaat gesteld door de bank-agent?

In casu heeft het zakenkantoor (de agent) verzoeker laten intekenen op een product dat niet tot het gamma van de producten van de principaal behoorde.

Bijkomstig rees de vraag of het al dan niet om een verzekeringsproduct dan wel een bankproduct ging. De CBFA werd hierover geconsulteerd en kwam tot de bevinding dat het wel degelijk om een bankproduct ging. De Ombudsman van de Verzekeringen bevestigde eveneens dat het niet om een verzekeringsproduct ging.

Aansprakelijkheid bankagent

In maart 2008 herbelegde verzoeker een bedrag van 50.000 EUR in een belegging met vervaldag op 12 maart 2009, via een zakenkantoor dat voor een aantal bancaire activiteiten zelfstandig agent is van de bank.

Op 10 mei 2009 laat verzoeker aan de Bemiddelingsdienst weten dat hij twee maanden na vervaldag geen terugbetaling had ontvangen. Hij verwijt het bankagentschap nooit te hebben gezegd dat dit een onveilige belegging was.

De bank laat weten dat de betrokken tussenpersoon bij de inschrijving op het betwiste product niet is opgetreden als agent van de bank, maar wel als verzekeringsbemiddelaar.

De bank voegt daaraan toe dat zij op basis van het reglement van de Bemiddelingsdienst van oordeel is dat een uitspraak van het Bemiddelingscollege moet worden opgeschort in afwachting van de resultaten van het strafonderzoek tegen de bankagent. Zij stelt tevens dat er geen zekerheid bestaat omtrent de schade.

Advies van het Bemiddelingscollege

De vraag die aan het Bemiddelingscollege voor advies wordt voorgelegd, betreft de eventuele aansprakelijkheid van de bank voor de eventuele fouten begaan door haar zelfstandig agent. Voornoemde bezwaren van de bank lijken een advies ter zake niet in de weg te staan.

Het Bemiddelingscollege stelt vast dat het zakenkantoor heeft gehandeld buiten zijn mandaat als bankagent.

Overeenkomstig artikel 10, § 4, van de wet van 22 maart 2006 betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten handelt een agent in bank- en beleggingsdiensten wat zijn activiteit van bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten betreft evenwel onder de volledige en onvoorwaardelijke verantwoordelijkheid van zijn principaal, d.i. de bank. Dat het zakenkantoor buiten het mandaat heeft gehandeld, staat die wettelijk bepaalde aansprakelijkheid van de bank dus niet in de weg.

Het Bemiddelingscollege is daarenboven van oordeel dat het betrokken zakenkantoor foutief is opgetreden door aan de verzoeker een product aan te bieden, blijkbaar zonder de nodige vergunningen.

Klacht gegrond. Advies niet gevolgd door de financiële instelling.

(2009.0923)

3. Tevredenheidsenquête

- 3.1. **Methodologie en doelstellingen**
- 3.2. **Cijfers en lessen**
 - 3.2.1. Deelnamepercentage
 - 3.2.2. Algemene tevredenheid
 - 3.2.3. Nut van de Bemiddelingsdienst
 - 3.2.4. Te consolideren aspecten
 - 3.2.5. Te verbeteren aspecten

3. Tevredenheidsenquête

3.1. Methodologie en doelstellingen

Het voorbije jaar organiseerde de Bemiddelingsdienst voor het eerst een tevredenheidsenquête aan de hand van een vragenlijst met daarin 26 vragen die een maand na de verzending van het advies van de Bemiddelingsdienst naar elke verzoeker werd gezonden. De reden voor die termijn is dat men 'overhaaste' en dus minder objectieve reacties wenst te voorkomen. De verzoekers hebben anoniem op die vragen geantwoord.

De vragen betreffen alle aspecten van de behandeling van de dossiers en peilen naar de tevredenheid van de verzoekers met betrekking tot die aspecten. Er wordt niet alleen gevraagd naar de algemene tevredenheid, maar ook naar de mening van de verzoeker inzake het eerste contact, de manier waarop hij de behandeling van zijn dossier ervaart, de behandelingstermijn, de steun die tijdens de behandeling werd ontvangen, de redactionele kwaliteit van het advies, de onpartijdigheid van de Dienst of nog het sociale nut van de Dienst. Eén van de vragen betreft ook het resultaat van het advies dat aan de bevrageerde werd verstrekt, met het oog op het naast elkaar plaatsen van zijn meningen en het resultaat van zijn klacht. Het hoeft immers geen betoog dat het beeld dat een verzoeker van de Dienst heeft, sterk wordt beïnvloed door het resultaat van zijn verzoek.

Voor elke vraag antwoordt de verzoeker door een vakje aan te kruisen op een schaal van 1 tot 6, waarbij 1 staat voor een grote ontevredenheid en 6 voor een grote mate van tevredenheid. Er is ook plaats voorzien voor commentaar.

Op die manier wil de Dienst een evaluatie maken van de doeltreffendheid van zijn procedure tegenover de verzoekers, met aandacht voor zowel de positieve punten die moeten worden geconsolideerd, als de negatieve punten met het oog op een verbetering van de aspecten die blijkbaar voor problemen zorgen, en voor een dienstverlening die in de mate van het mogelijke beter aan de verwachtingen van de verzoekers beantwoordt. Op grond van de resultaten zullen in 2010 maatregelen ter verbetering van de dienstverlening worden genomen teneinde de tekortkomingen te verhelpen. Vervolgens zal in 2011 een nieuwe tevredenheidsenquête worden gehouden om te kunnen vaststellen of de in 2010 genomen maatregelen het verhoopte resultaat hebben gehad inzake het beeld dat de verzoekers van de Bemiddelingsdienst hebben.

3.2. Cijfers en lessen

3.2.1. Deelnamepercentage

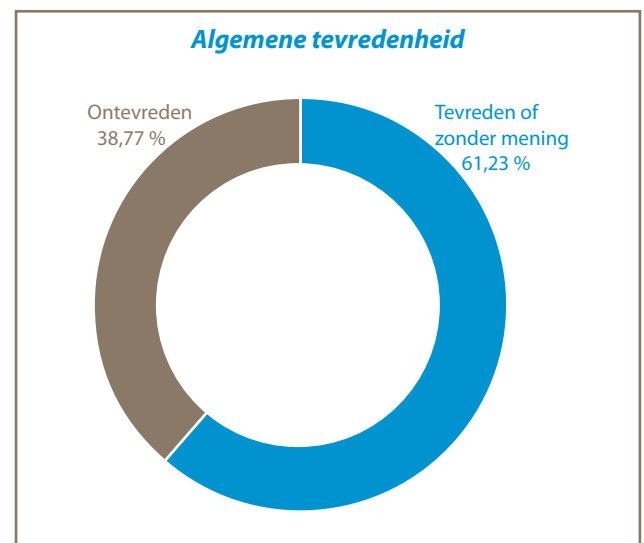
Deelnamepercentage : 39,77% (van de 694 vragenlijsten die werden verstuurd, werden er 276 ingevuld en teruggestuurd).

Verstrekt advies :

- 62,92% van diegenen die antwoordden, had een negatief advies gekregen
- 37,08% van diegenen die antwoordden, had een positief advies gekregen

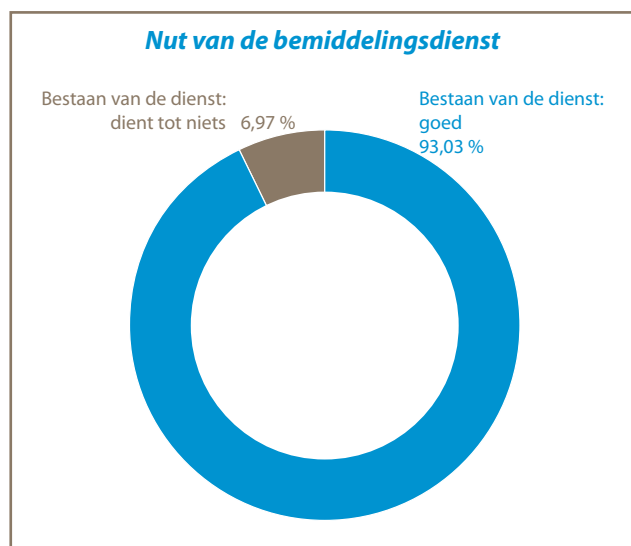
Deze cijfers stemmen ongeveer overeen met het totale aandeel positieve en negatieve adviezen. Men stelt echter vast dat het aandeel negatieve adviezen lichtjes groter is, wat erop lijkt te wijzen dat de personen met een ongunstig advies enigszins meer de neiging hadden om hun indrukken weer te geven.

3.2.2. Algemene tevredenheid



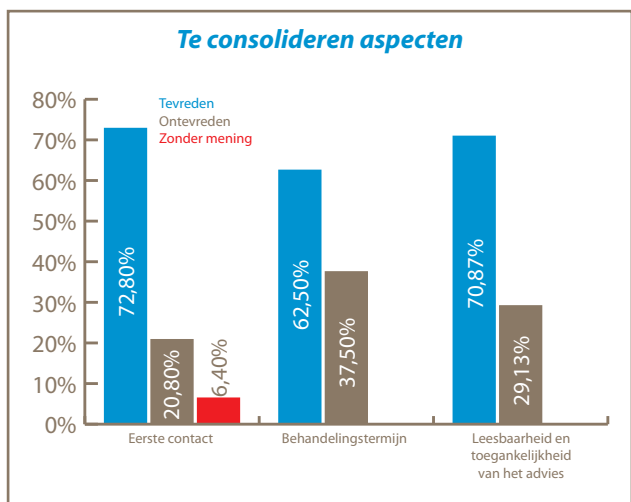
Uit deze gegevens blijkt dat er heel wat meer verzoekers zijn die tevreden zijn na afloop van de procedure. Als men die cijfers vergelijkt met de vorige, stelt men vast dat de tevredenheid niet alleen van de afloop van de procedure afhangt, aangezien het percentage tevreden verzoekers hoger ligt dan het aantal positieve adviezen. Samengevat mag worden gesteld dat een klant die een positief advies heeft gekregen, altijd tevreden zal zijn over de dienstverlening; een klant die geen gunstige oplossing kreeg, zal niet noodzakelijk ontevreden zal zijn en in bepaalde gevallen toch positieve aspecten in de behandeling van zijn dossier aanduiden.

3.2.3. Nut van de Bemiddelingsdienst



Vrijwel alle verzoekers erkennen het nut van de Bemiddelingsdienst. Bovendien stelt men vast dat een heel ruime meerderheid (ongeveer 75%) de dienst zou aanbevelen aan andere personen, zelfs al bleef hun klacht zonder gevolg.

3.2.4. Te consolideren aspecten

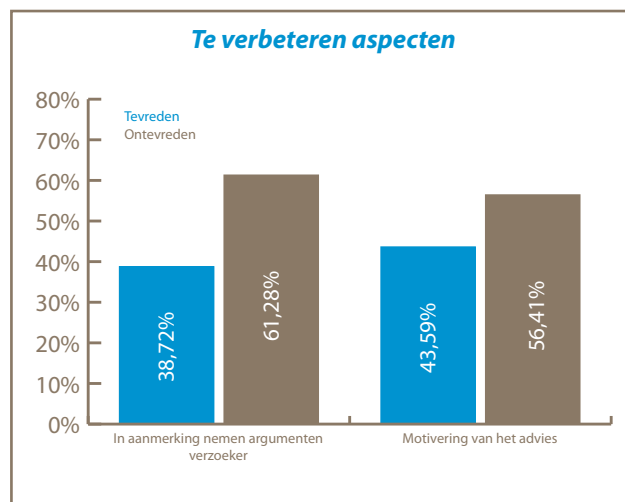


Eerste contact: de manier waarop de verzoekers voor het eerst in contact komen met de dienst, telefonisch, per e-mail of per brief, heeft hen voldoening geschonken. Bijgevolg zal aan dit onderdeel van de procedure geen enkele ingrijpende wijziging worden aangebracht.

Behandelingstermijn: de verzoekers blijken over het geheel genomen van oordeel te zijn dat de termijnen voor de behandeling van de dossiers niet overdreven lang zijn. De gemiddelde behandelingstermijn bij de Bemiddelingsdienst bedraagt 3 maanden. Het is van belang dat dit in de toekomst zo blijft, aangezien de snelheid één van de troeven is van een bemiddelingsorgaan in vergelijking met de traditionele rechtspraak.

Leesbaarheid en toegankelijkheid van het advies : dit resultaat is heel positief in die zin dat het van belang is een al te technische stijl te vermijden die de indruk zou wekken dat de Dienst een soort rechtbank is. De Bemiddelingsdienst is immers toegespitst op bemiddeling en dus op een dialoog die verder gaat dan het strikt technische kader.

3.2.5. Te verbeteren aspecten



De motivering beperken was tot dusver een vrijwillige keuze met het oog op een eenvoudig, toegankelijk advies zonder technisch jargon. Op die manier komt men tot een begrijpelijk en leesbaar advies en dat is eveneens één van de elementen die de bemiddeling onderscheidt van een rechterlijke beslissing.

Toch blijkt duidelijk uit de enquête dat bepaalde verzoekers een meer uitgewerkte motivering hadden gewenst.

De uitdaging voor de Bemiddelingsdienst zal er dus in bestaan meer motivering te geven, zonder afbreuk te doen aan de leesbaarheid en de toegankelijkheid van het advies.

Ook zal bijzondere aandacht worden besteed aan het in aanmerking nemen van alle argumenten van de verzoekers. Nu is dat in feite al het geval, maar dat neemt niet weg dat de aandacht voor het dossier in zijn geheel tot uiting moet komen in het advies dat de verzoeker krijgt.

4. Praktische informatie

- 4.1. **Klacht indienen bij de Bemiddelingsdienst**
 - 4.1.1. Wanneer kan men klacht indienen
 - 4.1.2. Hoe kan men klacht indienen
 - 4.1.3. Hoe gaat de Bemiddelingsdienst te werk
 - 4.1.4. Bindende kracht van adviezen?
 - 4.1.5. Beroep op Bemiddelingsdienst is gratis

4. Praktische informatie

4.1. Klacht indienen bij de Bemiddelingsdienst

4.1.1. Wanneer kan men een klacht indienen ?

Opdat de Bemiddelingsdienst zich over een klacht zal beraden, moeten een aantal voorwaarden zijn vervuld. Een overzicht:

Wie kan klacht indienen ?

- ▶ **Natuurlijke personen** met klachten over hun **privé-belangen** kunnen hun geschil voorleggen.
- ▶ Ondernemingen en zelfstandigen kunnen een klacht voorleggen met betrekking tot een grensoverschrijdende betaling tot 50.000 EUR, en in verband met de uitvoering van een kredietovereenkomst⁽⁶⁾.

Tegen welke instelling kan men klacht indienen ?

De klacht moet gericht zijn tegen een **instelling** die lid is van de Bemiddelingsdienst. Een overzicht van al onze leden kan u terugvinden op www.ombfin.be.

Waarover kan men klacht indienen ?

Klachten met betrekking tot alle diensten en producten aangeboden in de kantoren, ongeacht het bedrag.

TENZIJ de klacht

- ▶ betrekking heeft op het **commerciële beleid** van de financiële instelling,
- ▶ reeds aanleiding heeft gegeven tot een **rechterlijke beslissing** of hangende is bij de rechtbank,
- ▶ **vooraf niet behandeld** is door de **bevoegde dienst van de financiële instelling**. De contactgegevens van de dienst staan op www.ombfin.be. Indien de verzoeker binnen een redelijke termijn (ongeveer één maand) geen antwoord of geen afdoende antwoord heeft gekregen, kan hij bij onze dienst aankloppen.

4.1.2. Hoe kan men klacht indienen ?

De procedure bij de Bemiddelingsdienst verloopt volledig **schriftelijk**.

Indien een verzoeker besluit om de hulp in te roepen van de Bemiddelingsdienst, bezorgt hij:

- ▶ een schriftelijke toelichting van het probleem,
- ▶ kopie van de briefwisseling die reeds is gevoerd met de bevoegde dienst van de financiële instelling,
- ▶ alsook een kopie van alle relevante documenten nuttig voor het onderzoek (bijv. rekeninguittreksel, inschrijvingsborderel, ...).

Dit kan overgemaakt worden

Per post op het adres:
Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen
Belliardstraat 15-17, bus 8
1040 Brussel

Per mail:
ombudsman@ombfin.be

Online op:
www.ombfin.be

Per fax op:
02 545 77 79

4.1.3. Hoe gaat de Bemiddelingsdienst te werk ?

De Bemiddelingsdienst stuurt eerst het dossier naar de financiële instelling teneinde naar haar standpunt in de zaak te peilen. Indien bijkomende inlichtingen vereist zijn, worden de betrokken partijen aangeschreven.

Wanneer het onderzoek is afgerond, stelt de Ombudsman een advies op. Vooraleer het advies aan de partijen wordt bezorgd, moet de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen het advies goedkeuren.

Indien de Permanente Vertegenwoordiger en de Ombudsman elk een andere mening hebben, wordt het dossier voorgelegd aan het Bemiddelingscollege. Ook wanneer in een dossier een principevraag wordt gesteld, of wanneer het een complex dossier betreft, zal het dossier onder de aandacht worden gebracht van het Bemiddelingscollege, dat vervolgens in het dossier advies zal uitbrengen.

(6) Sinds januari 2010.

4.1.4. Bindende kracht van adviezen

De adviezen van zowel de Bemiddelingsdienst als het Bemiddelingscollege zijn niet bindend, behalve die welke zijn uitgebracht in het kader van de basisbankdienst. Het staat de financiële instelling dus vrij het advies al dan niet te volgen.

4.1.5. Beroep op Bemiddelingsdienst is gratis

Een beroep op de Bemiddelingsdienst is volledig gratis voor particulieren. Voor professionelen, die een klacht indienen met betrekking tot een grensoverschrijdende betaling van maximum 50.000 EUR, wordt 50 EUR aangerekend.

5. Samenwerking

- 5.1. België: POOL
- 5.2. Europa: FIN-NET

5. Samenwerking

5.1. België: POOL

De Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen maakt deel uit van het "Permanent Overleg Ombudslieden", afgekort POOL. Dit is een groepering van ombudslieden zowel uit de overheidssector als uit de privésector die de basisprincipes van de Bemiddelingsfunctie hebben onderschreven.

Wanneer een consument een probleem voorlegt aan een verkeerde Ombudsdienst, zal die dienst ervoor zorgen dat het geschil bij de bevoegde Ombudsman terecht komt.

Voor meer informatie over de POOL
kan u terecht op:
www.ombudsman.be

5.2. Europa: FIN-NET

Niet enkel op Belgisch niveau wordt samengewerkt, ook op Europees niveau bestaat een samenwerkingsverband: de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen maakt deel uit van FIN-NET, het Europees net voor grensoverschrijdende klachtenbehandeling inzake financiële diensten.

FIN-NET zorgt voor een samenwerking tussen bemiddelingsdiensten van de financiële sector van de meeste Europese lidstaten met het oog op een beslechting van grensoverschrijdende geschillen. Naast de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen is ook de Ombudsman van de Verzekeringen voor België lid van FIN-NET.

Indien de Bemiddelingsdienst een dossier krijgt dat bestemd is voor een bemiddelingsdienst van een andere Europese lidstaat, lid van FIN-NET, stuurt de Bemiddelingsdienst het dossier door naar het bevoegde orgaan, op voorwaarde dat het voldoende gestoffeerd is. Als het dossier niet volledig is, zal de Bemiddelingsdienst de contactgegevens van het bevoegde orgaan meedelen.

Voor meer informatie over FIN-NET:
[http://europa.eu.int/comm/internal_market/
finservices-retail/finnet/index_fr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/finservices-retail/finnet/index_fr.htm)

6. Samenstelling organen Bemiddelingsdienst

- 6.1. Bemiddelingsdienst Banken - Kredieten - Beleggingen
- 6.2. Bemiddelingscollege Banken - Kredieten - Beleggingen
- 6.3. Begeleidingscomité Banken - Kredieten - Beleggingen
- 6.4. Raad van Bestuur Ombudsdienst

6. Samenstelling organen Bemiddelingsdienst

6.1. Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

Ombudsman

Françoise Sweerts

Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen

François Bayi

Adviseurs

Ann **Muyldermans** (Deputy Ombudsman),
Christine **Buisseret**, Claude **Vankerckhoven**

Administratieve medewerkers

Serge **Henris**, Marie-Jeanne **De Meester**,
Christel **Speltens**

6.3. Begeleidingscomité Banken-Krediet-Beleggingen

Vertegenwoordigers van de overheid

Robert **Geurts**,

Lid FOD Economie, permanent genodigde en voorzitter
in zijn hoedanigheid van voorzitter van de Raad voor het
Verbruik

Laurent **Van Hoyweghen**,

Plaatsvervangend voorzitter, vertegenwoordiger van de
minister van Consumentenzaken

Vertegenwoordigers van de financiële sector

Leden:

Ivo **Van Bulck**, Pamela **Renders**, Piet **Van Baeveghem**

Plaatsvervangers:

Sandrine **Jourdain**

Vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties

Leden:

Jean-Philippe **Ducart**, Caroline **Jonckheere**, Christophe
Quintard

Plaatsvervangers:

Marc **Vandercammen**, Françoise **Domont**

6.2. Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen

Onafhankelijk voorzitterschap

Aloïs **Van Oevelen**, Louise-Marie **Henrion**

Experts aangewezen door de financiële sector

Patrick-C. **Drogné**, Willy **Van Cauwelaert**,
Charles-Ghislain **Winandy**

Experts aangewezen door de consumentenverenigingen

Frédéric **de Patoul**, Nicolas **Claeys**, Luc **Jansen**

6.4. De Raad van Bestuur Ombudsdienst

Voorzitter

Michel **Vermaerke**

Leden

Eric **Struye de Swielande**, Belgische Vereniging van
Beursleden

Piet **Van Baeveghem**, Beroepsvereniging van het Krediet
Véronique **Bockstael**, Febelfin

Ivo **Van Bulck**, Febelfin

Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen
Belliardstraat 15-17, Bus 8 – 1040 Brussel
ombudsman@ombfin.be