

Bemiddelingsdienst

Banken - Krediet - Beleggingen

jaarverslag 2004-05

- 3** *Woord vooraf*
- 4** *Historische achtergrond van de Bemiddelingsdienst*
- 7** *Minder ontvankelijke klachten*
- 12** *De door het Bemiddelingscollege behandelde dossiers*
- 13** *De door de Bemiddelingsdienst behandelde aangelegenheden*

- 13** Tarifiering van de diensten
- 14** Grensoverschrijdende verrichtingen
- 14** Zichtrekening
- 15** De zichtrekening en de basis-bankdienst
- 16** Spaarrekening
- 16** Betaalkaarten en kredietkaarten
- 19** Internetbankieren
- 20** Loketverrichtingen
- 21** Circulaire cheques
- 23** Hypothecair krediet
- 24** Consumentenkrediet
- 24** Kennisgeving aan de kredietcentrale
- 24** Roerende waarden en beleggingsadvies
- 27** Overdracht van effecten van de ene instelling naar de andere

Bijlagen

- 30** De "Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen" : een woordje uitleg
- 33** Permanent Overleg van Ombudslieden (POOL-CPMO)
- 36** Het Europees FIN-NET
- 36** Het EEJ-Net
- 37** Lijst van aangesloten financiële ondernemingen bij de "Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen"
- 39** Het Begeleidingscomité – Het Bemiddelingscollege – De Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

Woord vooraf

Dit jaarverslag over de jaren 2004 en 2005 is het eerste sedert de oprichting, in november 2004, van een 'Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen' paritair samengesteld uit enerzijds de door de financiële sector aangewezen *Ombudsman* en anderzijds een door de consumentenorganisaties aangewezen *Permanente vertegenwoordiger van de consumentenbelangen*.

De rol van elkeen alsook de wijze waarop de klachten worden behandeld, worden uitvoerig beschreven in dit verslag.

Na de eerste werkingsperiode van zes maanden heeft het *Begeleidingscomité* samengesteld uit vertegenwoordigers van de overheid, Febelfin en consumentenorganisaties aan de minister van Consumentenzaken een eerste evaluatieverslag bezorgd waarin staat te lezen dat *'het systeem dat werd ingevoerd, voldoening schonk en beantwoordde aan de verwachtingen van de consumenten, de financiële instellingen en de overheid'*.

Het is nog te vroeg voor definitieve conclusies, maar het bewijs is geleverd dat dit evenwichtig opgebouwde systeem werkt.

Graag maken wij van de gelegenheid gebruik om onze dank te betuigen aan Febelfin en aan de consumentenverenigingen voor het vertrouwen en de onafhankelijkheid waarmee wij onze opdracht hebben kunnen vervullen.



Jacques ZEEGERS
Ombudsman



Marjorie DEDRYVERE
Permanente vertegenwoordiger
van de consumentenbelangen

Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

de Meeûssquare 35/6, 1000 BRUSSEL
02 545 77 70 • ombudsman@ombfin.be

Historische achtergrond van de bemiddelingsdienst

1. Sinds de oprichting tot in 2004

1990 : oprichting van de functie van Ombudsman

In 1990 werd een functie van Ombudsman voor de cliënten van de banken opgericht met de bedoeling een snelle en pragmatische oplossing te vinden voor de geschillen die tussen de banken en hun particuliere cliënten kunnen rijzen in verband met hun persoonlijke verrichtingen. De heer Jan Van Nuland oefende die functie uit van 1990 tot 1996 gevolgd door de heer Paul Caeyers van 1996 tot eind 2004. De heer Claude Piqueur was plaatsvervangend Ombudsman van 1 januari tot 4 september 2005. De Bemiddelingsdienst bestaat sinds de hervorming in 2004 uit de huidige Ombudsman, de heer Jacques Zeegers, samen met de vaste vertegenwoordiger van de consumenten, Mevr. Marjorie Dedryvere.

1994 : oprichting van het ‘Bemiddelingscollege’

Bij de samensmelting van de BVB en de Belgische Spaarbankenvereniging in 1994 behielden de spaarbanken hun eigen bemiddelingssysteem via de ROC (Regelings- en Overlegcommissie). In 1998 werd de Ombudsman echter ook voor de spaarbanken bevoegd en de ROC werd omgevormd tot een ‘Bemiddelingscollege’. Het Bemiddelingscollege verleent advies over ingewikkelde dossiers of over dossiers waarin het gaat om principe-aangelegenheden. Alleen de Ombudsman kon toen een geschil aan het College voorleggen. Het College is geenszins een orgaan waarbij beroep kan worden ingediend.

2000 : ruimere bevoegdheid

Aanvankelijk was de Ombudsman uitsluitend bevoegd voor geschillen met de banken die lid waren van de BVB.

In 2000 werd hij op hun verzoek ook bevoegd voor de bij Euronext aangesloten beursvennootschappen. Later werden ook de geschillen met de vermogensbeheerders aangesloten bij de BVVB¹ (sindsdien samen met de BVICB² gefuseerd tot Beama³) aan de Ombudsman voorgelegd.

In 2002 werd hij eveneens bevoegd voor de leden van de BVK⁴, met uitzondering van de verzekeringsmaatschappijen, die reeds hun eigen Ombudsman hebben.

¹ Belgische Vereniging van Vermogensbeheerders en Beleggingsadviseurs

² Belgische Vereniging van Instellingen voor collectieve belegging

³ Belgian Asset Managers Association

⁴ Beroepsvereniging van het Krediet

2002 : hervorming van de dienst

In 2002 werd de dienst uitgebreid met drie adviseurs (die deels in de plaats kwamen van de advocaten die voor de Ombudsman werkten) en kwam er ook extra administratief personeel om het hoofd te bieden aan de werklust en om de dossiers sneller en efficiënter te kunnen behandelen. De dienst werd gevestigd aan de de Meeûs Square. Het voordeel van de vestiging buiten de BVB is dat het beeld van onafhankelijkheid daardoor nog wordt versterkt. Sedert 1 juni 2002 beschikt de dienst over een begroting die los staat van de BVB-begroting en door middel van afzonderlijke bijdragen van de leden wordt gefinancierd. Het gaat om een 'feitelijke vereniging' onder leiding van een Raad van Bestuur voorgezeten door de gedelegeerd bestuurder van Febelfin en waarin vertegenwoordigers van de verenigingen, lid van Febelfin, zetelen.

II. 2004 : een nieuwe paritaire 'Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen'

In aansluiting op een advies in die zin van de Raad voor het Verbruik werd bij Protocolakkoord⁵ een paritaire Bemiddelingsdienst opgericht. Momenteel bestaat die dienst uit de door de financiële instellingen aangewezen Ombudsman en een vaste vertegenwoordiger van de consumenten, aangesteld door de consumentenorganisaties.

Zoals in het verleden, onderzoekt de Ombudsman ook nu de klachten en stelt hij zijn adviezen op. Nieuw is dat die adviezen, vooraleer ze aan de partijen worden meegedeeld, worden voorgelegd aan de vaste vertegenwoordiger van de consumenten, die het dossier aan het Bemiddelingscollege kan voorleggen wanneer hij niet akkoord gaat. Zelf kan de Ombudsman het initiatief nemen om een klacht aan het Bemiddelingscollege voor te leggen, bijvoorbeeld wanneer het om een principeaangelegenheid gaat.

Het Bemiddelingscollege kan worden verzocht om advies te verlenen zowel over de grond van een klacht als over de ontvankelijkheid ervan.⁶

Het Bemiddelingscollege bestaat uit deskundigen die paritair zijn aangeduid door de financiële instellingen en de consumentenorganisaties.

Het nieuwe paritair systeem bestaat sinds 1 november 2004.

Er is een Begeleidingscomité opgericht dat onder meer tot taak heeft de doeltreffendheid van het systeem te onderzoeken. Dat comité bestaat uit vertegenwoordigers van de overheid, de sector en de consumentenorganisaties.

5 Ondertekend te Brussel op 28 oktober 2004 door de minister van Werk, belast met Consumenten-zaken, de voorzitter van Febelfin, de voorzitter van de Groepering van Verbruikersorganisaties en de Directeur-generaal van het OIVO.

6 De Bemiddelingsdienst is inderdaad niet bevoegd voor klachten in beroepsverband, voor klachten inzake het commercieel beleid van de financiële instellingen en voor klachten tegen instellingen die niet tot de Bemiddelingsdienst zijn toegetreten.

Op 15 juni 2005 maakte dat Comité een eerste evaluatie, waarbij het onder meer tot de bevinding kwam dat de belangrijkste gevolgen van de oprichting van de dienst zijn:

- de consumenten zijn meer geneigd om een beroep te doen op de Bemiddelingsdienst en aarzelen niet om vragen te stellen over de nieuwe functie van de vaste vertegenwoordiger van de consumenten;
- doordat de consumenten de inbreng van die vertegenwoordiger kunnen zien, wint de dienst aan legitimiteit, geloofwaardigheid en transparantie;
- de brieven en adviezen worden soms meer in detail opgesteld/gemotiveerd, vermits bijzondere aandacht wordt besteed aan de didactische functie van het optreden van de dienst voor de consument;
- de interne bemiddelingsdiensten van de banken werken beter en er worden meer klachten op dat niveau opgelost.

Het Begeleidingscomité is dan ook van oordeel dat het systeem voldoet en tegemoet komt aan de verwachtingen van de consumenten, de financiële instellingen en de overheid.

Het Begeleidingscomité gaf de voorkeur eraan één verslag voor 2004 en 2005 te publiceren om aldus een vollediger beeld te geven van de adviezen die zijn verstrekt sinds de ingrijpende hervorming van de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen in 2004.

Minder ontvankelijke klachten

In 2003 werden er 1998 dossiers ingediend bij de Ombudsman en de Bemiddelingsdienst, maar in 2004 was dat aantal al gedaald tot 1710 en in 2005 bleef het nagenoeg gelijk (1738).

Geen telefonisch advies

Wel is er een aanzienlijke stijging merkbaar van het aantal telefoonoproepen. Gemiddeld lopen er 20 tot 30 oproepen per dag binnen. De Bemiddelingsdienst adviseert nooit via de telefoon. Steeds meer doet men echter telefonisch een beroep op de medewerkers, enerzijds omdat de klagers niet altijd op de hoogte zijn van het bestaan van een bevoegde dienst bij hun financiële instelling waar ze in de eerste plaats terecht kunnen met hun geschil, en anderzijds omdat de klagers onmiddellijk een antwoord willen. Veel telefoonoproepen betreffen de van kracht zijnde reglementering, de conformiteit van de tarieven, de bescherming van de persoonlijke levenssfeer of de gevolgen van bepaalde strengere maatregelen inzake fraudebestrijding en de anti-witwaswetgeving (het toezicht op de rekeningen, controle van de identiteitsbewijzen, toezicht op de bewegingen op een rekening, houding van de banken inzake loketverrichtingen). De vragen hebben ook betrekking op de nieuwe wetgeving (wetgeving inzake het beheer van het vermogen van minderjarigen, de kredietcentrales, de overmatige schuldenlast), de fiscaliteit (roerende voorheffing, dubbelbelasting, Amerikaanse QI, EBA) of andere onderwerpen zoals hoofdelijke borgstellingen, scheidingsovereenkomsten tussen (ex-) echtgenoten die niet aan financiële instellingen kunnen worden tegengesteld, of nog problemen inzake erfenissen. In al die gevallen probeert de Bemiddelingsdienst de betrokkenen uitleg te geven omtrent de draagwijdte van de wetten en in voorkomend geval worden de klagers van wie de klacht (als dusdanig) niet door de Bemiddelingsdienst kan worden behandeld, doorverwezen naar de Ombudsman van hun financiële instelling of naar andere instellingen waar ze voor bemiddeling terecht kunnen (federale Ombudsman, regionale Ombudsman, Ombudsman voor pensioenen, Ombudsman van De Post ; schuldbemiddelaars en sociale diensten van de gemeenten, rechtswinkels). In veel gevallen vinden de klagers baat bij het antwoord en kan worden ingegrepen vóór het tot een conflict komt.

Wel dient te worden vermeld dat de Bemiddelingsdienst geen adviesbureau is en dat dit orgaan op juridisch gebied alleen erg algemene aanwijzingen mag geven die bedoeld zijn om de betrokkenen op weg te helpen naar andere instellingen waar ze beter kunnen worden geholpen. Die inlichtingen mogen geenszins als adviezen worden beschouwd.

Klachten waarvoor de Bemiddelingsdienst bevoegd is

Het aantal ontvankelijke klachten is constant gedaald : van 1379 in 2003 tot 852 in 2004 en 560 in 2005. Meer dan waarschijnlijk komt dit doordat de bevoegde eerstelijnsdiensten bij de financiële instellingen meer dossiers intern oplossen. Dat heeft tot gevolg dat de door de Bemiddelingsdienst behandelde dossiers ingewikkelder zijn, aangezien de eenvoudigere rechtstreeks door de betrokken instellingen worden opgelost.

Opdat een klacht ontvankelijk kan zijn, moet de klager zich voordien hebben gericht tot de bevoegde dienst van zijn financiële instelling zonder binnen een redelijke termijn voldoening te hebben gekregen (in principe één maand).

Zodra de klacht is ingediend, gaat de Bemiddelingsdienst na of ze ontvankelijk is en of alle voor de behandeling vereiste documenten bij het dossier zijn gevoegd : financiële identificatie van de klager, beslissing van de bevoegde dienst van de financiële instelling die door de klager wordt aangevochten of een kopie van de brief die de klager aan de financiële instelling heeft toegestuurd en waarop hij binnen een redelijke termijn geen antwoord zou hebben gekregen.

Soms stuurt de dienst het dossier rechtstreeks door naar de financiële instelling, bijvoorbeeld wanneer er reeds druk is gecorrespondeerd over het dossier - echter zonder dat de zaak reeds is voorgelegd aan de dienst bij de instelling die bevoegd is om te proberen in eerste instantie een oplossing voor het geschil te vinden -, wanneer het duidelijk is dat de klager zich moeilijk kan uitdrukken of wanneer er spoed is geboden. In dat geval vraagt de Bemiddelingsdienst dat de bevoegde dienst bij de financiële instelling rechtstreeks aan de klager antwoordt en eventueel laat weten welk gevolg aan de klacht is gegeven. De Bemiddelingsdienst deelt aan de klager mee dat zijn financiële instelling hem rechtstreeks zal antwoorden en hij zijn klacht opnieuw kan indienen als hij geen genoegdoening vindt in het antwoord van zijn instelling.

Wanneer de klachten niet ontvankelijk zijn omdat ze niet eerst aan de bevoegde dienst van de financiële instelling zijn bezorgd, gebeurt het vaak dat de cliënt niet meer aanklopt bij de Bemiddelingsdienst, omdat het antwoord van de financiële instelling hem voldoende lijkt of omdat hij vond dat het niet nodig was de klacht nogmaals in te dienen. In 2004 waren er 528 dergelijke dossiers en in 2005 waren dat er 806. Het aantal klagers die niet opnieuw een beroep op de Bemiddelingsdienst hebben gedaan, is dus sterk gestegen.

STATISTIEK 2002-2005 DOSSIERS EN KLACHTEN (situatie eind januari 2006)

JAAR	2002	2003	2004	2005
Ontvankelijke klachten	1.567	1.379	852	560
Niet door de fin. inst. behandelde klachten	318	364	528	806
Vragen om inlichtingen	73	79	128	87
Klachten in beroepsverband of met betrekking tot het commercieel beleid	140	176	170	205
Klachten omtrent instellingen die geen lid zijn van de Bemiddelingsdienst		0	32	80
Totaal aan behandelde dossiers	2.098	1.998	1.710	1.738
Dossiers afgesloten tijdens de periode	1.569	1.472	1.011	535
Dossiers afgesloten tijdens de periode en geopend vorig jaar			316	260
Dossiers nog niet afgesloten op het einde van het jaar	248	173	157	285
Basis-bankdienst				
Melding van weigeringen		87	411	305
Dossiers ingediend bij de Bemiddelingsdienst door cliënten		2	11	3
<i>waaronder Ontvankelijke klachten</i>				
<i>inzake de basisdienst</i>		2	8	2
<i>Onontvankelijke klachten</i>			2	
<i>Info basisdienst</i>			1	1
<i>Klachten waarvoor een oplossing werd gevonden</i>		2	5	2
<i>Ontvankelijke maar ongegronde klachten</i>			1	
<i>Geseponeerde ontvankelijke klachten</i>			3	

Het spreekt vanzelf dat een dossier dat in de loop van een bepaald jaar werd geopend, niet noodzakelijk tijdens hetzelfde jaar wordt afgesloten. In principe zal een dossier dat eind 2005 werd geopend, momenteel nog niet zijn afgehandeld. Dat verklaart waarom het aantal dossiers dat tijdens een periode werd afgehandeld, vaak hoger ligt dan het aantal ontvankelijke klachten. Het verschil ligt in de dossiers die zijn geopend maar nog niet zijn afgehandeld in de loop van de vorige jaren.

Tevens kan het zijn dat een in 2005 geopend dossier dat echter als onontvankelijk werd beschouwd – omdat de klager zich nog niet tot de bevoegde dienst bij zijn financiële instelling had gewend – in 2006 of zelfs daarna ontvankelijk wordt verklaard. Er mag dus worden aangenomen dat het aantal ontvankelijke klachten voor 2005 in de komende maanden zal toenemen.

Klachten waarvoor de Bemiddelingsdienst niet bevoegd is

De Bemiddelingsdienst is niet bevoegd wanneer de klachten (1) geen betrekking hebben op een particulier die voor eigen rekening handelt of betrekking hebben op het commercieel beleid van de financiële instelling, (2) betrekking hebben op financiële instellingen die niet bij de Bemiddelingsdienst zijn aangesloten of (3) louter vragen om inlichtingen zijn.

1. Dossiers ‘in beroepsverband’ en commerciële beslissingen van de financiële instelling

In 2004 verklaarde de Bemiddelingsdienst zich onbevoegd in 170 gevallen; in 2005 waren dat er 205. Meestal ging het om dossiers over problemen in beroepsverband of nog om kredietdossiers met betrekking tot een commerciële beslissing (kredietweigering, voorgestelde voorwaarden, contractuele opzegging, enz.).

Bij een aantal van die dossiers ging het ook om de weigering van de financiële instelling om een zichtrekening of een depositoboekje te openen, iets wat eveneens met het commercieel beleid verband houdt, behalve uiteraard wanneer het gaat om een aanvraag voor een basis-bankdienst. Aangezien het aangaan van een financiële relatie een bilateraal contract is dat de partijen vrij onderschrijven, is de financiële instelling geenszins verplicht een rekening te openen.

De Bemiddelingsdienst antwoordt niet op vragen omtrent de kwaliteit van de dienstverlening van een financiële instelling, de solventie of de soliditeit van de financiële instellingen en spreekt zich niet uit over de kwaliteit van de producten die ze aanbieden. De opdracht van de dienst behelst immers alleen de behandeling van de geschillen tussen cliënten en hun financiële instelling met de bedoeling concrete oplossingen aan te brengen.

2. Klachten tegen niet-leden

In 2004 waren er 32 dergelijke klachten ; in 2005 bedroeg dat aantal 80.

Als de financiële instelling geen lid is van de Bemiddelingsdienst⁷, licht de dienst de klager in en verwijst hem eventueel door naar andere bevoegde diensten. Tot nu toe zijn de makelaars niet aangesloten bij de Bemiddelingsdienst, wat soms aanleiding tot problemen kan geven, want de financiële instelling is dan alleen voor de correcte uitvoering van de contracten aansprakelijk. Dat betekent m.a.w. dat de Bemiddelingsdienst zichzelf onbevoegd moet verklaren als er een geschil rijst zonder dat er een overeenkomst met een aangesloten financiële instelling is gesloten (of eventueel niet blijkt te zijn gesloten). Wel is in het Parlement⁸ een wetsontwerp aangenomen dat ertoe strekt de Bemiddelingsdienst bevoegd te verklaren voor geschillen tussen particulieren en makelaars in bank- en beleggingsdiensten⁹. Die bevoegdheidsuitbreiding heeft echter geen betrekking op kredietmakelaars.

3. Loutere vragen om inlichtingen

In 128 (2004) en 87 gevallen (2005) ging het om vragen om inlichtingen over erg uiteenlopende onderwerpen, onder meer de wettelijkheid en de overeenstemming met de wetgeving op het vlak van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, vragen om een kopie van de identiteitskaart en identiteitscontroles voor loketverrichtingen (inning van een cheque bijvoorbeeld). Dat is een gevolg van de verstrenging van bestaande maatregelen (meer bepaald ter bestrijding van het witwassen) die thans strikter en systematischer worden toegepast.

⁷ Alle bij Febelfin (BVB, BVK, Beama) aangesloten ondernemingen die individuele diensten aan particulieren aanbieden, zijn van rechtswege aangesloten bij de Bemiddelingsdienst. Financiële instellingen die geen lid zijn van Febelfin, kunnen individueel toetreden. Momenteel zijn dat Argenta Spaarbank en Deutsche Bank Belgium SA.

⁸ [Wet betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten, Senaat, 3-377, Kamer, 51-2213.

⁹ Combinatie van artikelen 4, 15°, en 8, tweede lid.

**2002-2005 KLACHTEN PER TYPE
(situatie eind januari 2006)(in %)**

	Totaal aantal dossiers		Totaal aantal ontvankelijke klachten	
	2002	2003	2004	2005
1. Bankrekeningen en -beleggingen	17,64	17,69	17,06	17,66
Zichtrekening	8,15	9,37	7,64	6,92
Spaarrekening	6,72	6,17	6,32	8,83
Overige	2,57	2,04	2,86	1,19
<i>termijnrekeningen</i>	0,00	0,00	0,36	0,48
<i>kasbons</i>	0,00	0,00	0,84	0,00
<i>pensioensparen</i>	0,00	0,00	1,67	0,72
Valutatatum	0,19	0,10	0,24	0,72
2. Betalingen	24,45	21,66	22,20	17,18
Bankkaarten	5,20	5,23	8,71	5,01
Automatische loketten	3,86	4,40	2,86	3,82
Cheques	2,34	1,05	0,95	2,39
Loketverrichtingen ¹	3,96	3,45	2,63	0,00
Overschrijvingen	4,62	2,88	3,58	2,15
Internationale betalingen	4,48	4,66	3,46	3,10
3. Kredieten	17,45	18,63	19,81	16,47
Algemeen	3,91	4,40	1,31	0,95
Hypothecaire kredieten	6,15	7,80	8,95	10,50
Consumentenkredieten	4,81	3,87	7,16	3,50
Registratie risicocentrale	1,62	1,36	1,91	0,48
Overige (borgstelling, ...)	0,95	1,20	0,48	0,95
4. Roerende waarden	28,98	24,75	25,54	35,32
Beleggingsadvies en vermogensbeheer	3,05	3,24	2,39	4,06
Beveks	5,86	5,55	6,09	5,25
Aan- en verkoop	5,43	4,40	5,01	8,11
Diverse effectentransacties	7,15	4,87	2,51	5,73
Varia ²	7,48	6,70	9,55	12,17
5. Wissel	1,10	0,94	0,84	0,48
Wisseltransacties	0,71	0,58	0,72	0,24
Termijncontracten	0,38	0,37	0,12	0,24
6. Diverse bankdiensten	5,62	11,04	8,11	4,06
7. Varia	4,77	5,29	5,37	7,88
8. Traceerbaarheid van verrichtingen (verplichting om alle verrichtingen via cliëntenrekening te laten verlopen)	0,00	0,00	0,12	0,24
TOTAAL	100,00	100,00	100,00	100,00

1 Storting, incasso, circulaire cheque, postassignatie.

2 Uitwisseling coupon, enz.

Aangezien die cijfers in procent zijn uitgedrukt en het aantal ontvankelijke klachten daalt, betekent een vermeerdering in een bepaalde rubriek niet noodzakelijk dat het aantal klachten op dat gebied is toegenomen.

De door het Bemiddelingscollege behandelde dossiers

De samenstelling van het Bemiddelingscollege is gewijzigd als gevolg van het protocolakkoord van 28 oktober 2004 dat de minister van Consumentenzaken, de consumentenverenigingen en de Belgische Federatie van het Financiewezen (Febelfin) hebben gesloten. Tot eind 2004 bestond dat college uit twee onafhankelijke personen (een magistraat als voorzitter en een universiteitsprofessor) en drie deskundigen uit de financiële wereld. Sedert begin 2005 telt het college drie experts die zijn aangewezen door de consumentenverenigingen en drie door Febelfin aangewezen deskundigen. Het voorzitterschap berust bij een onafhankelijke persoon.

In 2004 verstrekke het college 32 adviezen die al naargelang het thema kunnen worden uitgesplitst als volgt :

Beleggingen	15
Levensverzekering	5
Diefstal van bankkaarten	3
Consumentenkrediet	2
Hypothecair krediet	3
Fraude gepleegd door een bankagent	1
Successie – aangifte	2
Taks op beursverrichtingen	1

Van deze 32 gevallen heeft het college in 20 dossiers gelijk gegeven aan de klagers (met een gedeeltelijke schadevergoeding in 2 gevallen). In 9 van deze 20 dossiers heeft de financiële instelling het advies van het college gevolgd. De bank heeft in 8 gevallen geweigerd gevolg te geven. In 3 gevallen werd de dienst niet ingelicht over het gevolg dat eraan werd gegeven.

In 2005 behandelde het college 35 dossiers met de volgende onderwerpen :

Beleggingen	9
Diefstal/misbruik van bankkaarten	12
Consumentenkrediet	2
Hypothecair krediet	1
Fraude gepleegd door een bankagent	1
Huurwaarborg	3
Circulaire cheques	4
Intrest en premies	1
Betalingen	2

In 24 van die 35 gevallen stelde het college de klager in het gelijk. De financiële instellingen volgden 13 van die 24 adviezen en betaalden een schadevergoeding aan de klagers.

In 9 gevallen gaven de financiële instellingen geen gevolg aan de gunstige adviezen die aan de klagers waren verstrekt. Er dient te worden op gewezen dat die weigeringen meestal te maken had-

den met gevallen van diefstal of misbruik van bankkaarten of circulaire cheques, m.a.w. erg controversiële dossiers. De redenen voor de weigering worden hieronder toegelicht.

In twee gevallen (waarover het college onlangs een beslissing heeft genomen), heeft de financiële instelling op dit ogenblik nog geen standpunt ingenomen.

In één van de 35 gevallen die aan het college zijn voorgelegd, werd in het advies een gedeelde aansprakelijkheid van de klager en de financiële instelling voorgesteld. Dat advies werd aangevochten door zowel de klager als de instelling. Het kwam dus niet tot een vergelijk.

De door de Bemiddelingsdienst behandelde aangelegenheden

Tarifering van de diensten

De tarifiering van de financiële diensten blijft een controversieel onderwerp.

Sommige klagers gaan ervan uit dat de dienstverlening van de financiële instellingen de facto kosteloos moet zijn, omdat dit altijd zo is geweest of omdat de financiële instellingen 'genoeg winst maken' met het geld dat op de rekeningen staat.

Anderen aanvaarden dat voor een dienst moet worden betaald, maar kunnen geen begrip opbrengen voor het gevraagde bedrag dat volgens hen veel te hoog is. Uiteraard kan de Bemiddelingsdienst zich niet uitspreken over dit onderwerp, dat verband houdt met een politiek en economisch debat dat los staat van zijn opdracht.

Nog een andere groep heeft geen probleem met de tarifiering als dusdanig, maar blijft bij de opvatting dat het niet normaal is dat er prijsverschillen zijn tussen instellingen die dezelfde diensten aanbieden. Het spreekt echter vanzelf dat de vrijheid om tarieven vast te leggen een essentieel element is voor de vrije concurrentie zoals onder meer bepaald door de overheden.

Ten slotte hebben bepaalde cliënten het moeilijk om de terminologie van de financiële sector te begrijpen of slaan ze geen acht op de tarieflijsten die de banken elk jaar bekend moeten maken.

Het is inderdaad niet altijd gemakkelijk om wegwijs te raken uit de wirwar aan uitzonderingen per product, uit de voorwaarden

inzake uitsluiting, uit de prijsverminderingen voor hen die gebruik maken van een bepaald product of productenpakket. In bepaalde gevallen spendeert de Bemiddelingsdienst ertelike minuten tijd aan de analyse van de tarieven van sommige banken vooraleer hij de aanrekening van bepaalde kosten kan aanvaarden of verwerpen.

Het zou nuttig zijn dat de gebruikte termen beter worden gedefinieerd of zelfs beter op elkaar aansluiten. Overal zou dezelfde inhoud moeten worden gegeven aan termen zoals 'beheerskosten', 'relatiekosten' en 'afsluitingskosten', opdat de cliënt de tarieven kan vergelijken.

Ook is er behoefte aan duidelijkheid met het oog op een vergelijking van de tarieven inzake beursverrichtingen, zowel voor de makelaarskosten als voor alle aanverwante kosten, waarvoor de tarieven niet altijd in de kantoren beschikbaar zijn.

Tevens zou een onderscheid moeten worden gemaakt tussen de verschillende taksen en belastingen die op de verrichtingen moeten worden betaald, en de kosten die de financiële instellingen aanrekenen.

Grensoverschrijdende verrichtingen

Over de tarifiering van grensoverschrijdende overschrijvingen is veel te doen geweest, maar in dat verband zijn er nog weinig klachten sedert de inwerkingtreding van de Europese reglementering waarbij de tarieven voor grensoverschrijdende betalingen (binnen de Europese Unie) in euro voor een bedrag van minder dan 12.500 euro verplicht moeten worden gelijkgeschakeld met die voor binnenlandse betalingen¹⁰.

Wanneer betaalopdrachten worden verstuurd die niet voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de Europese reglementering, meer bepaald via PC-bankieren, kunnen er zich problemen voordoen zonder dat de opdrachtgever alle gevolgen heeft voorzien.

Soms kunnen de kosten voor niet-conforme betalingen erg hoog oplopen. Zo diende een bankcliënt die een betaling van 500 euro had uitgevoerd voor een begunstigde in Estland, uiteindelijk 76 euro aan door de buitenlandse banken aangerekende kosten te betalen. De betaalopdracht was verkeerd en daardoor rekende de bank in Estland 26 euro kosten aan. Toen de cliënt te kennen gaf dat hij het geld terug wilde, moest hij nogmaals 50 euro betalen aan de Scandinavische bank die had gezorgd voor de repatriëring van het geld. Het betreft hier wel een alleenstaand en uitzonderlijk geval.

Zichtrekening

Verscheidene klagers betreurden dat hun financiële instelling weigerde hun rekeningen af te sluiten, omdat ze een negatief saldo vertoonden. Het spreekt vanzelf dat een rekening niet kan worden

¹⁰ 50.000 euro sedert 1 januari 2006.

gesaldeerd zolang er sprake is van een overdisponering. In de boekhouding van de bank moet de exacte situatie inzake haar schuldvorderingen tot uiting komen en dus is het uitgesloten dat schuldvorderingen vervallen op een andere manier dan door terugbetaling of door het in rekening brengen van 'winst en verlies', wanneer de bankinstelling de zekerheid heeft dat terugbetaling uitgesloten is.

In voorkomend geval kan de cliënt de financiële instelling verzoeken om opschorting van de intreestaanrekening of dienstentarifiering. Aan dat verzoek zal al dan niet gevolg worden gegeven al naargelang de algemene voorwaarden of het commercieel beleid van de instelling.

In het algemeen moet een cliënt die een rekening wenst af te sluiten, samen met de bank alle producten overlopen die aan die rekening zijn verbonden, teneinde uit te maken wat hij ermee wenst te doen. Het volstaat niet dat hij de bank meedeelt dat hij de rekening wenst af te sluiten. De bank moet ook in staat zijn om in te gaan op die aanvraag. Het is bijvoorbeeld belangrijk dat de aan de rekening verbonden betaalkaarten aan de financiële instelling terug worden bezorgd.

De zichtrekening en de basis-bankdienst

De wet van 24 maart 2003 betreffende de basis-bankdienst voorzag in de oprichting van een onafhankelijke Bemiddelingsdienst voor de behandeling van eventuele klachten. Sedert de hervorming van 2004 (oprichting van een Bemiddelingsdienst bestaande uit de Ombudsman en de vaste vertegenwoordiger van de consumentenbelangen alsmede van een paritair Bemiddelingscollege) is de 'Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen' daarvoor bevoegd verklaard.

Tussen 1 september 2003 (datum van inwerkingtreding van de wet) en eind 2005 maakten de banken melding van 803 weigeringen tot opening van een basisdienst. Het aantal weigeringen – doorgaans wegens het bestaan van een krediet of een andere bankrekening op naam van de aanvrager in een derde instelling – waarvoor daadwerkelijk een klacht werd ingediend, lag echter vrij laag. Tot nu toe zijn er nog maar 15 dossiers ingediend, waarvan 12 met ontvankelijke klachten, 2 vragen om inlichtingen en één klacht die niet ontvankelijk was. Voor acht klachten werd erg snel een oplossing gevonden en één rekening werd geopend op naam van de klager. Eén klacht bleek ongegrond, aangezien er een krediet bestond in een kredietinstelling en drie ontvankelijke klachten werden geseponeerd, omdat de cliënt niet antwoordde op de vragen om inlichtingen vanwege de Bemiddelingsdienst.

Voor sommige klachten in verband met de weigering om een rekening te openen, kon de dienst niet bepalen of de oorspronkelijk bij de bank ingediende aanvraag een basisrekening of een gewone zichtrekening betrof. In die gevallen heeft de Bemiddelingsdienst nagegaan of aan de vereisten voor een basisdienst was vol-

daan en in voorkomend geval de klager verzocht langs te komen in het kantoor voor de opening van een basis-bankrekening.

Er mag niet uit het oog worden verloren dat de banken mogen weigeren een rekening te openen, wanneer niet is voldaan aan de voorwaarden voor de opening van een basisrekening. Tevens mag een bank te allen tijde een gewone rekening afsluiten zonder de redenen van haar beslissing te vermelden, echter wel met inachtneming van een redelijk aanvaardbare opzeggingstermijn, tenzij haar cliënt een zware fout kan worden aangewreven.

Er is gebleken dat er een onverenigbaarheid bestaat tussen de vereisten in de witwaswet en die betreffende de basisbankdienst : het is inderdaad niet altijd mogelijk om een dergelijke rekening te openen voor personen zonder een geldig identiteitsbewijs, meer bepaald buitenlanders die wachten op hun geldige verblijfsvergunning.

Sedertdien is dat probleem gedeeltelijk opgelost door toedoen van de financiële instellingen of door de toelichting via bepaalde CBFA-circulaires omtrent de identiteitsdocumenten die mogen worden aanvaard.

Het is inmiddels aangetoond dat voor buitenlandse personen in België de identificatie dient te gebeuren aan de hand van documenten door de Belgische autoriteiten afgeleverd en die de wettelijkheid van hun verblijf in België attesteren¹¹.

Spaarrekening

Het aantal klachten in dat verband bleef beperkt (53 in 2004 en 39 in 2005), op een totaal van ongeveer 17,5 miljoen spaarrekeningen in België.

De berekening van die premies is inderdaad erg ingewikkeld en kan verschillen van bank tot bank. De klachten spruiten voort uit een verkeerd begrip van wat moet worden verstaan onder de aangroepremie of getrouwheidspremie, waarvan de berekening tamelijk ingewikkeld is, of uit onduidelijkheid omtrent de promotievoorwaarden.

Betaalkaarten en kredietkaarten

Een groot aantal geschillen vinden nog steeds hun oorsprong in gevallen van oplichting met gestolen betaal- of kredietkaarten. Doordat er geen rechtspraak is vanwege de hoven en rechtbanken, rijzen er problemen inzake de interpretatie van de wet van 17 juli 2002 betreffende de elektronische betalingen, die op 1 februari 2003 in werking is getreden.

In artikel 8, § 2, van die wet is bepaald dat totdat aan de emittent kennis is gegeven, 'de houder aansprakelijk is voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van het instrument

11 Gecoördineerde versie op 12 juli 2005 van de CBFA-circulaire met betrekking op de waakzaamheidsplicht van het cliënteel en ter voorkoming van het gebruik van het financieel apparaat met het oog op witwassen van gelden en financiering van terrorisme.

voor de elektronische overmaking van geldmiddelen tot een bedrag van 150 euro, behoudens indien de houder met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het bepaalde maximumbedrag niet van toepassing is. Worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid, het feit, vanwege de houder, zijn persoonlijk identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren, en met name op het elektronisch instrument voor de overmaking van geldmiddelen, of op een voorwerp of een document dat de houder bij het instrument bewaart of met dat instrument bij zich draagt, alsook het feit de uitgever niet onverwijld in kennis te hebben gesteld van het verlies of de diefstal.

Wat de beoordeling van de nalatigheid betreft, houdt de rechter rekening met het geheel van de feitelijke omstandigheden. Het produceren door de uitgever van de registraties bedoeld in artikel 6, 8°, en het gebruik van het betaalmiddel met de code die enkel door de houder is gekend, vormen geen afdoend vermoeden van nalatigheid vanwege de houder.

De bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden in de overeenkomst betreffende het ter beschikking stellen en het gebruik van het instrument voor de elektronische overmaking van geldmiddelen, die tot gevolg zouden hebben de bewijslast voor de houder te verzwaren of de bewijslast voor de uitgever te verlichten, zijn verboden en nietig.

Na de kennisgeving is de houder niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van het instrument voor de elektronische overmaking van geldmiddelen, behalve indien de uitgever het bewijs levert dat de houder frauduleus heeft gehandeld.'

In België is het technisch niet mogelijk een debetkaart te gebruiken voor een geldafhaling of voor een elektronische betaling zonder dat gebruik wordt gemaakt van de persoonlijke code (PIN-code) van de cliënt. Die code zit niet vervat in de gegevens op de magneetband of in de chip waarmee de kaart is uitgerust, en kan dus niet met behulp van die gegevens worden ontcijferd. Een dief die in België erin geslaagd is een betaling uit te voeren of geld af te halen met behulp van een gestolen kaart, moet dus de code op een andere manier te weten zijn gekomen. De vraag is dan hoe dat kon en of dat te wijten was aan grove nalatigheid vanwege de kaarthouder. Stond de code vermeld op de drager of zat zij in de portefeuille van het slachtoffer? Was die persoon onvoorzichtig doordat anderen hem konden gadeslaan toen hij de code intikte? Sprak die persoon de code luidop uit tijdens de verrichting? Had de dief een vernuftig middel, zoals een camera, in de geldautomaat geïnstalleerd waardoor hij de code te weten kon komen? Had het slachtoffer gekozen voor een gemakkelijk herkenbare code (zoals zijn geboortjaar bijvoorbeeld)?

Een andere mogelijkheid is bijvoorbeeld dat de kaarthouder te goeder trouw denkt dat zijn kaart is 'ingeslikt', maar dat ze werd onderschept door een erg handige dief die erin geslaagd was de aandacht van het slachtoffer af te leiden. 'Pech, mijnheer ! De automaat heeft uw kaart ingeslikt. Wellicht krijgt u ze terug als u nogmaals de code intikt'. Waarop het slachtoffer de code intikt onder de ogen van de dief Het spreekt vanzelf dat in een dergelijk geval de dienst Card Stop ogenblikkelijk op de hoogte moet worden gebracht.

Vóór de inwerkingtreding van de wet hadden tal van financiële instellingen in hun algemene voorwaarden bepaald dat het gebruik van de juiste code door de dief op zich reeds een vermoeden van een door de cliënt begane zware tekortkoming vormde. Aangezien dat vermoeden op zich niet meer als bewijs wordt aanvaard, moeten ze voldoende andere bewijselementen aanbrengen aan de hand waarvan kan worden aangetoond dat het slachtoffer zich schuldig heeft gemaakt aan grove nalatigheid. Volgens sommige instellingen is het zo dat wanneer er sprake is van de volgende drie elementen, namelijk het gebruik van de juiste code door de dief bij de eerste poging, de diefstal van de portefeuille met de volledige inhoud ervan en het feit dat de meest recente verrichting meer dan 24u voordien plaatshad (waardoor het uitgesloten is dat de dief de code heeft zien intikken juist vóór de diefstal), er voldoende vermoeden bestaat om aan te tonen dat het slachtoffer de code op de kaart of op een document in zijn portefeuille had genoteerd. In de meeste gevallen heeft de Ombudsman hen daarin gevolgd.

In 2005 was het Bemiddelingscollege echter een andere mening toegedaan en ging het ervan uit dat die drie elementen niet meer volstonden opdat sprake kon zijn van een zware tekortkoming vanwege de kaarthouder. Het College was van oordeel dat het slachtoffer aansprakelijk kan worden gesteld wanneer te laat melding wordt gemaakt van het verlies, van de diefstal of van een ernstig voorval zoals wanneer de kaart wordt vervangen of door de geldautomaat wordt ingeslikt. Die aansprakelijkheid zal des te gemakkelijker worden aangenomen, doordat op de geldautomaat een waarschuwing is aangebracht.

Het is nog te vroeg om de nieuwe wet uitvoerig te becommentariëren. Wellicht zal de rechtspraak van het College nog moeten worden bijgesteld – indien mogelijk, in het licht van de toekomstige uitspraken van de hoven en rechtbanken – en de dialoog met alle betrokken partijen zal moeten worden voortgezet met het oog op een bevredigende interpretatie of zelfs een wijziging van de wet. Het is niet de bedoeling van de Bemiddelingsdienst om zich uit te spreken over de inhoud van de wetgeving, maar hij kan niet anders dan zoveel mogelijk rechtszekerheid in dat opzicht wensen, opdat de beslissingen van het College beter door de financiële instellingen worden aanvaard.

Enerzijds moet een consument die te goeder trouw is, worden beschermd tegen de soms erg nadelige gevolgen van de diefstal waarvan hij het slachtoffer kan zijn, en anderzijds moet hij ook ertoe worden aangezet zich verantwoord te gedragen en dient te worden voorkomen dat bepaalde gevallen van fraude in de hand worden gewerkt.

Maar al te veel kaarthouders schenken onvoldoende aandacht aan de raadgevingen die ze krijgen van de uitgevers. Met een betaal- of kredietkaart moet minstens zo voorzichtig worden omgesprongen als met contant geld. Zo moet de kaart bijvoorbeeld op een veilige plaats worden bewaard en mag ze onder geen beding aan derden worden toevertrouwd; elk voorval, hoe klein ook, moet onmiddellijk ter kennis van de uitgever worden gebracht en de code dient strikt geheim te worden gehouden. Er wordt aangeraden om bij het intikken van de code beide handen te gebruiken, één om de cijfers te vormen en de andere om de code te behoeden voor onbescheiden blikken.

Er wordt ten stelligste aangeraden de code te veranderen zodra men vermoedt dat ze door een derde is gekend.

Internetbankieren

Er zijn weinig klachten in verband met internetbankieren (PC-bankieren).

Meestal heeft het probleem niet te maken met de werking van het systeem. Doorgaans gaat het om verkeerde handelingen met als gevolg dat het resultaat niet aan de verwachtingen beantwoordt. De klachten op dat gebied hebben vooral betrekking op beursverrichtingen via het internet. Bij het plaatsen van beursorders op Europese en Amerikaanse markten, is grote waakzaamheid en aandacht geboden, ongeacht de hoeveelheid of de kwaliteit van de informatie.

Een effect kan op verscheidene beurzen worden verhandeld, maar overstappen van de ene beurs naar de andere is daarom niet noodzakelijk gemakkelijk. Bij de verkoop van een in Brussel aangekochte effect op de beurs van Parijs bijvoorbeeld, kunnen er problemen rijzen die het gevolg zijn van materiële restricties die verband houden met de lokalisatie van de effecten of met de verrekenings- en vereffeningssystemen.

Ook mag niet worden vergeten dat elke beursmarkt eigen regels en gebruiken heeft. In één en dezelfde beurs bestaan soms verscheidene markten naast elkaar met eigen regels, een eigen manier van werken en eigen openingsuren : doorlopende notering, markt met één koersafsluiting, markt met twee koersafsluitingen, doorlopende notering overdag en met een markthouder na een bepaald uur.

Niet alle producten worden op dezelfde wijze op de markten verhandeld, er bestaan grote verschillen tussen bijvoorbeeld de obligatiemarkten, de aandelenmarkten, de markten voor warranten, opties, strips, enz.

Het zijn de ondernemingen die de effecten uitgeven, die bepalen wat de verhandeling zal zijn voor de uitbetaling van het dividend, de splits, de uitwisselingen, de hergroeperingen. De schuld voor vergissingen ligt dus niet altijd bij de financiële tussenpersoon. Ook mag niet worden vergeten dat de verwerking van dergelijke verrichtingen kan verschillen al naargelang de transactie plaats heeft in Europa of in de Verenigde Staten, zelfs voor een gelijke waarde.

Vaak blijkt dat PC-bankieren goedkoper is voor hen die beurstransacties wensen uit te voeren. Wel moet de cliënt daarvoor beschikken over een basiskennis op technisch en financieel gebied.

Loketverrichtingen

Als gevolg van de wetsbepalingen inzake de strijd tegen het witwassen van geld of het beleid tot voorkoming van belastingontduiking keurde de Raad van Bestuur van Febelfin in 2003 een interne circulaire of 'Level Playing Field' (LPF) goed waarbij aan de banken een aantal verplichtingen worden opgelegd, onder meer op het stuk van de identificatie van cliënten en bankverrichtingen (van toepassing vanaf 1 juli 2004).

Eén van die verplichtingen is dat voor elke bankverrichting gebruik moet worden gemaakt van een rekening : een gewone cliëntenrekening of een individuele technische rekening.

Die vereiste heeft tal van misverstanden doen ontstaan. Voorbeelden van gevallen die aan de Bemiddelingsdienst zijn voorgelegd, zijn :

- de persoon die zich aanmeldde aan de loketten, weigerde een rekening te openen omdat hij vreesde te moeten betalen of omdat hij zijn identiteit niet kenbaar wenste te maken ;
- de persoon die zich aanmeldde, was een 'tussenpersoon' die geld van zijn opdrachtgever bracht voor diens rekening en hij wenste niet dat zijn naam bij die verrichting bekend werd gemaakt ;
- het ging om een toevallig gemandateerde persoon die niet wenste dat zijn verrichting werd geregistreerd op een rekening op zijn naam, bijvoorbeeld een personeelslid van een rusthuis, een buurman, enz., die contant geld bij de bank gaat afhalen voor personen die zich moeilijk kunnen verplaatsen. Als er nadien een geschil rijst, kan het voor de betrokkenen moeilijk zijn te bewijzen dat het geld dat zij hebben afgehaald, bestemd was voor de rekening van de hulpbehoevende.
- in veel gevallen ging het om ouders die wezen op het probleem van de schenking uit de hand en één van hun kinderen op een bijzondere manier wilden helpen om redenen die blijkbaar legitiem waren.

In die gevallen heeft de Bemiddelingsdienst de klagers die bij hem kwamen aankloppen, erop gewezen dat de regels terzake wettig waren en beantwoordden aan de vereisten inzake de strijd

tegen het witwassen en de financiering van terrorisme en/of het voorkomen van belastingontduiking, waardoor het nodig is dat van alle verrichtingen een spoor kan worden terug gevonden. Er mag niet uit het oog worden verloren dat degenen die aan het hoofd staan van financiële instellingen, strafrechtelijk kunnen worden vervolgd als ze zich niet houden aan de wettelijke bepalingen betreffende de identificatie van de cliënten en de mogelijkheid om verrichtingen na te trekken.

Circulaire cheques

De jongste twee jaar is het probleem van gestolen circulaire cheques die door de dief worden geïnd, nog herhaaldelijk ter sprake gekomen.

Voorvoemde verplichting volgens welke voor alle verrichtingen gebruik moet worden gemaakt van een individuele rekening, is inderdaad slechts ten dele van toepassing op circulaire cheques. In de omzendbrief (LPF) staat dat de verplichting niet geldt inzake de uitbetaling van circulaire cheques uitgegeven door de bank zelf, ongeacht het bedrag en/of de munt.

In dat geval kan de bank die de circulaire cheque heeft uitgegeven, dus het bedrag van de circulaire cheques uitbetalen aan het loket aan degene die ze overlegt, zonder dat een individuele rekening (cliëntenrekening of technische rekening) wordt geopend. Vandaar de vraag of de controle van de identiteit van de betrokkene door de bank niet minder ver gaat dan wanneer een rekening wordt gebruikt of geopend voor de inning.

Wanneer de betaling niet via een rekening gebeurt, nemen de banken inderdaad niet systematisch een fotokopie van de identiteitskaart van de persoon aan het loket, omdat zij in het licht van een bestaande rechtspraak ervan uitgaan dat de vermelding van het nummer van de identiteitskaart van die persoon op de circulaire cheque volstaat om aan te tonen dat de loketbeambte van de bank de identiteit heeft gecontroleerd.

In twee recente gevallen van diefstal van circulaire cheques die in 2005 aan het Bemiddelingscollege werden voorgelegd, heeft het College geoordeeld dat de bank niet het bewijs leverde dat de identiteit van degene die de cheque overlegde, wel degelijk overeenstemde met die van de begunstigde van de cheque en dat daarentegen bleek dat de cheque niet was uitbetaald aan de daadwerkelijk begunstigde.

Het nummer op de keerzijde van de circulaire cheque kwam niet overeen met het nummer van de identiteitskaart van de begunstigde en de bank kon niet bewijzen dat de naam op de identiteitskaart die werd overgelegd, wel degelijk overeenstemde met die van de begunstigde van de circulaire cheque (vermits de bank geen fotokopie had van de identiteitskaart die werd getoond).

Het College was dan ook van oordeel dat de bank de begunstigde van de cheque niet op bevrijdende wijze had betaald en bovendien haar behoedzaamheidsplicht niet was nagekomen. Bijgevolg vond het College dat de klager recht had op een schadevergoeding ten belope van het bedrag van de circulaire cheque, vermeerderd met de intrest volgens het wettelijk rentetarief.

In beide gevallen betrof het een uitbetaling door een kantoor in een andere regio dan die waarin de begunstigde woonde.

De uitbetaling geschiedde aan het loket van de bank zonder dat gebruik werd gemaakt van een cliëntenrekening of een specifiek voor die verrichting bestemde technische rekening, en bovendien had de loketbeambte het nummer van de bewuste identiteitskaart genoteerd op de achterzijde van de circulaire cheque, maar geen fotokopie van de identiteitskaart genomen.

Het College oordeelde dat in die omstandigheden de weliswaar gebruikelijke controlemaatregelen aan het loket onvoldoende waren.

De twee betrokken banken gingen echter niet akkoord met het advies van het Bemiddelingscollege, dat, zoals men weet, niet dwingend is. Die rechtspraak van het College staat inderdaad haaks op verscheidene gerechtelijke beslissingen.

De problemen rond gestolen circulaire cheques zijn bijzonder verontrustend, omdat de slachtoffers doorgaans uitkeringsgerechtigden zijn (pensioenen, kinderbijslag, ziekteverzekering, enz.) die het geld nodig hebben om te kunnen leven en meestal geenszins aansprakelijk kunnen worden gesteld. Doorgaans gaat het om cheques die ze nooit hebben gekregen, omdat die waardepapieren bij De Post werden ontvreemd of uit hun brievenbus werden gestolen. De uitbetaling van een circulaire cheque aan een andere persoon dan de reële begunstigde bevrijdt geenszins degene die de sociale uitkering verschuldigd is. Vandaar dat het ten zeerste wenselijk is dat de begunstigde in dat geval snel kan worden vergoed, zonder te wachten op de afwikkeling van het geschil tussen degene die de uitkering moet betalen, en de bank omtrent een eventuele fout die deze laatste zou hebben begaan.

Wellicht zal die vraag voor een deel overbodig worden de dag waarop de wet inzake de onvatbaarheid voor beslag van de op een bankrekening gestorte beschermde bedragen eindelijk in werking treedt. Die inwerkingtreding was voorzien in de loop van vorig jaar, maar jammer genoeg is ze verdaagd tot 1 januari 2007.

Wanneer de op een rekening gestorte beschermde bedragen niet meer voor beslag vatbaar zullen zijn, zullen de uitkeringsgerechtigden kunnen vragen dat ze worden uitbetaald op een bankrekening en zullen de circulaire cheques een groot deel van hun bestaansrecht hebben verloren.

Hypothecair krediet

De klachten hebben betrekking vooral op de herzieningen van de rentetarieven. De Bemiddelingsdienst kan geen standpunt innemen in dossiers waarin geen sprake is van een contractuele herziening van het rentetarief. In dat geval staat het de financiële instelling vrij om al dan niet een commercieel gebaar te stellen en zelf de verminderingen vast te stellen. Wanneer het contractuele herzieningen betrof, diende de Bemiddelingsdienst soms na te gaan of de berekeningen juist waren.

Een groot aantal vragen en klachten hielden ook verband met de kosten voor het aanleggen van een dossier of de kosten bij de wijziging van het geleend bedrag als gevolg van een krediet-herschikking, vervroegde terugbetalingen of hypotheekoverdracht. Telkens werd nagegaan of de wet, de contractuele regels, de algemene kredietreglementeringen en tarieven van kracht op het ogenblik van de kostenaanrekening correct werden toegepast.

Vaak zijn de cliënten erg verbaasd over de tarifiering voor kredietaanvragen. Voor een gewone informatieverstrekking kunnen geen kosten worden aangerekend, maar het vergt veel werk om een officiële kredietaanvraag te behandelen waarbij het dossier moet worden bestudeerd en het uiteindelijk komt tot een kredietaanbod dat bindend is voor de financiële instelling. Het is dan ook maar logisch dat daarvoor moet worden betaald.

Uiteraard moet de prijs in dergelijk geval op de tarievenlijst staan vermeld en moet de cliënt daarvan op de hoogte worden gebracht wanneer hij zijn aanvraag indient.

Bij de Bemiddelingsdienst werden een aantal klachten ingediend tegen een kredietinstelling die bij vervroegde terugbetaling van een hypothecair krediet aan haar cliënten dossierkosten aanrekende bovenop de wederbeleggingsvergoeding van drie maanden interest. Volgens die kredietinstelling staat dit weliswaar niet vermeld in de wet van 4 augustus 1992 op het hypothecair krediet als kosten die aan de kredietnemer mogen worden aangerekend, maar mocht een prijs worden gevraagd voor het extra werk dat haar personeel leverde voor de toekenning van de opheffing van de hypotheek, aangezien een vervroegde terugbetaling niet overeenstemde met de normale uitvoering van een hypothecair krediet. Die dossierkosten staan duidelijk vermeld in de tarievenlijst van de kredietinstelling.

In artikel 12, § 1, van de wet van 4 augustus 1992 staat dat *'de kredietgever een vergoeding mag bedingen voor het geval van een (...) vervroegde terugbetaling die dient te worden berekend, aan de rentevoet van het krediet, op het bedrag van het verschuldigd blijvend saldo (en die) niet meer dan drie maanden interest mag bedragen'*; de Bemiddelingsdienst heeft daaruit afgeleid dat de wetgever de mogelijkheid voor de kredietgever had uitgesloten om iets anders dan die vergoeding aan te rekenen in geval van

vervroegde terugbetaling. De betrokken kredietinstelling heeft alle klagers hiervoor terugbetaald.

Consumentenkrediet

Op het stuk van het consumentenkrediet slaan de klachten vooral op de berekening van de boetes bij achterstand in de betaling of op de weigering om een krediet te verlenen. In het laatste geval mag de Bemiddelingsdienst echter niet tussenbeide komen, vermits het gaat om commerciële beslissingen van de bank.

Kennisgeving aan de kredietcentrale

Herhaaldelijk is de Bemiddelingsdienst tussenbeide gekomen voor klachten met betrekking tot onnodige of verkeerde kennisgevingen aan de kredietcentrales bij de BVK (tot augustus 2004) en de Nationale Bank.

Doordat de kennisgeving automatisch gebeurt, kan er soms sprake zijn van een verkeerde of onwettige kennisgeving.

Gezien de aanmaningskosten kan het gebeuren dat overhaast te werk wordt gegaan bij kennisgeving of bij opzegging van het krediet. Telkens vroeg de Bemiddelingsdienst aan de financiële instellingen om die anomalieën weg te werken.

Wanneer een financiële instelling termijnen toekent aan een cliënt in moeilijkheden, begrijpt deze laatste niet altijd waarom hij *'toch op de lijst belandt'*. Het gebeurt echter vaak dat termijnen geen wijziging van de oorspronkelijke kredietovereenkomst inhouden en de schuldenaar een betalingsachterstand blijft oplopen. Wij vestigen nogmaals de aandacht erop dat de financiële instelling verplicht is om een fiche aan te leggen en zij daarvan niet mag afwijken. Die verplichting voor de financiële instellingen is tevens een manier om de kredietnemers tegen zichzelf te beschermen, die in hun ogen streng kan lijken, maar alleen bedoeld is om te voorkomen dat ze in (nog grotere) schulden geraken.

Roerende waarden en beleggingsadvies

Op dat gebied zijn er iets minder klachten, omdat de gevolgen van de beurscrisis in 2000-2003 geleidelijk aan wegebben. De onderwerpen die aanleiding geven tot klachten, lopen in grote lijnen gelijk met die in de vorige jaarverslagen. Wij zullen ze dus niet opnieuw in detail behandelen.

De meeste klachten komen van cliënten die erg verbaasd zijn over de slechte opbrengst van hun beleggingen en die de financiële instelling daarvoor aansprakelijk stellen.

Uiteraard kan de slechte beursconjunctuur niet op de rug van de financiële instelling worden geschoven. Wel moet ze haar cliënten juist inlichten omtrent de risico's verbonden aan de beleggingsproducten die ze aanbiedt.

Meestal is het niet mogelijk achteraf na te gaan wat er werd gezegd tussen de klager en het personeelslid van de financiële instelling, en dus moet de Bemiddelingsdienst zich baseren op de

reclamefolders van de instelling of op het uitgifteprospectus, waarin de eventuele risico's duidelijk moeten worden vermeld.

Een ander beoordelingselement is de categorie waartoe de cliënt behoort. Het spreekt vanzelf dat de houding tegenover een belegger die vertrouwd is met riskante beleggingen, anders zal zijn dan die tegenover een bejaarde die ertoe werd aangezet om zijn spaarboekje af te sluiten om 'reverse convertibles' aan te kopen.

Momenteel wordt die materie nog geregeld bij artikel 36 van de wet van 6 april 1995 inzake het statuut van en het toezicht op de beleggingsondernemingen, de bemiddelaars en beleggingsadviseurs, waarin staat :

' § 1. De in de artikelen 2, § 1, en 34 bedoelde bemiddelaars dienen bij transacties in financiële instrumenten :

1° zich op een loyale en billijke wijze in te zetten om de integriteit en eerlijke praktijken op de markt optimaal te bevorderen;

2° zich optimaal in te zetten voor de belangen van hun cliënten met de nodige bekwaamheid, zorgvuldigheid en toewijding, rekening houdend met de mate van professionele kennis van die cliënten;

3° zich te voegen naar alle gedragscodes en voor hun werkzaamheden geldende voorschriften betreffende transacties in financiële instrumenten, met het oog op een optimale behartiging van de belangen van hun cliënten en de integriteit van de markt;

4° van de cliënten die zij adviseren¹², op passende wijze alle dienstige informatie in te winnen betreffende de financiële positie van hun cliënten, hun ervaring met beleggingen en hun beleggingsobjectieven die redelijkerwijze relevant zijn om hun verplichtingen ten aanzien van hun cliënten in verband met de gevraagde diensten optimaal te kunnen behartigen;

5° redelijke stappen te ondernemen om binnen een redelijke termijn de cliënt die zij adviseren, in een voor de cliënt verstaanbare taal, alle informatie te bezorgen die hem toelaten met kennis van zaken een welafgewogen beslissing te nemen. Zij dienen op louter verzoek bereid te zijn om aan de cliënt op een volledige en eerlijke wijze verslag uit te brengen van de verbintenissen die zij hebben ten aanzien van de cliënt. Zij mogen geen enkele maatregel voorstellen of aanmoedigen die hun cliënt ertoe zou aanzetten zijn wettelijke verplichtingen, met inbegrip van deze ten aanzien van de Staat, niet na te komen;

(..)'

Soms verschuilt de financiële instelling zich achter 4° van dat artikel ('cliënten die zij adviseren') om te beweren dat, in de veronderstelling dat er geen overeenkomst voor discretionair beheer of beleggingsadvies is gesloten, de door haar aan de cliënten verstrekte informatie niet mag worden beschouwd als een echt 'advies' en zij dus niet is verplicht na te gaan met welk type cliënt zij te maken heeft.

¹² Door ons onderstreept.

In artikel 26 van de wet van 2 augustus 2002, dat binnenkort in de plaats komt van artikel 36 van de wet van 6 april 1995, is bepaald : *'Bij het verstrekken van beleggingsdiensten of het uitvoeren van verrichtingen in financiële instrumenten leven de financiële tussenpersonen volgende gedragsregels na :*

1° loyaal en billijk handelen en met de nodige competentie, zorg en inzet, volgens het beste belang van hun cliënten en de integriteit van de markt ;

2° zich vergewissen van de ervaring van hun cliënten met verrichtingen in de betrokken financiële instrumenten, hun doelstellingen, hun financiële toestand en de beperkingen waaraan zij onderworpen kunnen zijn met betrekking tot hun verrichtingen in financiële instrumenten ;

3° aan hun cliënten de nodige informatie verstrekken, op een heldere en toegankelijke wijze, rekening houdend met hun kennis, ervaring en doelstellingen:

a) opdat deze cliënten in staat zouden zijn de aard en de kost van de hun aangeboden beleggingsdiensten te beoordelen;

b) wanneer de tussenpersonen aan hun cliënten beleggingsadvies verstrekken of bepaalde financiële instrumenten promoten, opdat deze cliënten in staat zouden zijn met kennis van zaken beleggingsbeslissingen te nemen (...) '.

Weliswaar is die tekst nog niet van toepassing en geldt hij sensu stricto niet voor verzekeringsovereenkomsten van tak 23)¹³, maar zowel de Bemiddelingsdienst als het Bemiddelingscollege zijn van oordeel dat de verkoper daardoor niet is ontslagen van de verplichting zich ervan te vergewissen dat het door hem aangeboden product voorziet in de behoeften van de koper. Dit is een algemeen principe dat wordt bekrachtigd bij artikel 30 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, waarin staat : « (...) moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik '. Wij willen erop wijzen dat in de wet van 14 juli 1991 – in tegenstelling tot 4° van artikel 36 van de wet van 6 april 1995 – geen onderscheid wordt gemaakt al naargelang de verkoper zijn cliënt al dan niet 'adviseert'.

¹³ Levensverzekeringscontract gekoppeld aan een fonds voor belegging in roerende waarden.

Overdracht van effecten van de ene instelling naar de andere

De overdracht van effectenrekeningen van de ene instelling naar de andere is een ingewikkelde transactie die niet kan worden vergeleken met de overdracht van het saldo van de ene zichtrekening naar de andere. In zijn huidige vorm vergt een overdracht van effecten veel tijd. Tal van cliënten beklagen zich dan ook over de tijdrovende verrichtingen. Voor overdracht van contant geld bestaat er een uitwisselingscentrum voor de verrekening, maar niet voor effecten.

Bij de overdracht van een portefeuille gaat het om een amalgaam van producten die in de loop van de tijd bij diverse gelegenheden zijn verworven, zoals :

- vreemde valuta,
- nationale en internationale obligaties die al dan niet fungibel zijn; kasbons,
- al dan niet fungibele aandelen die worden verhandeld op de Belgische of buitenlandse markten en die al dan niet op naam zijn,
- opties,
- warranten,
- rechten,
- strips.

Die producten kunnen worden bewaard in de kluisen van een financiële instelling of bij vereffeninginstellingen of ook nog bij andere depositobanken in België of in het buitenland. Wanneer een cliënt zijn volledige portefeuille wil overdragen, is het niet zeker dat de financiële instelling waar hij zijn portefeuille in bewaring wil geven, te allen tijde in staat is om alle waarden te aanvaarden. (Sommige instellingen aanvaarden bijvoorbeeld alleen waarden die zijn genoteerd op beursmarkten waarop ze courant actief zijn).

De overdrachten worden nog ingewikkelder als er transacties aan de gang zijn, zoals :

- wisselverrichtingen,
- uitbetaling van vervallen coupons,
- gebruik van splits of hergroepering van bepaalde waarden.

Bij overdrachten zijn de effecten soms niet beschikbaar, omdat het niet altijd gemakkelijk is na te gaan waar het effect in bewaring is op het ogenblik waarop de cliënt een aan- of verkoop met dat effect wenst uit te voeren. Dat is bijzonder moeilijk wanneer de waarden onderhevig zijn aan sterke koersschommelingen.

Een overdracht is ook erg omslachtig, want voor elke portefeuillelij is er een dubbele bevestiging vereist. Er is dus behoefte aan een synchronisatie voor elke portefeuillelij die moet worden overgedra-

gen tussen beide financiële instellingen en alle betrokken depotbanken.

De snelheid waarmee de transactie wordt uitgevoerd, zal dus worden bepaald door de benaarstiging vanwege alle betrokken partijen, het aantal portefeuillelijnen en de technische vereisten verbonden aan de lopende transacties op de markt voor elk van de waarden.

Een overdracht van een effectenportefeuille bestaat nog niet zo lang in de sector en dus is het begrijpelijk dat de systemen om aan die vraag te voldoen, nog relatief weinig geautomatiseerd zijn en in bepaalde gevallen archaisch zijn.

Bijgevolg kan het moeilijk zijn voor de Bemiddelingsdienst om na te gaan of er sprake is van nalatigheid of traagheid in de uitvoering van de opdracht die de cliënt aan zijn financiële instelling heeft gegeven, vermits deze laatste totaal afhankelijk is van de snelheid waarmee de overige betrokken instellingen werken.

In bepaalde gevallen kon de Bemiddelingsdienst snel een oplossing vinden. In andere gevallen moest worden toegegeven dat in hoofde van de financiële instelling geen fout kon worden aangetoond. Soms werden schadevergoedingen wegens abnormale vertraging voorgesteld.

- 30** De “Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen” :
een woordje uitleg
- 33** Permanent Overleg van Ombudslieden (POOL-CPMO)
- 36** Het Europees FIN-NET
- 36** Het EEJ-Net
- 37** Lijst van aangesloten financiële ondernemingen bij
de “Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen”
- 39** Het Begeleidingscomité – Het Bemiddelingscollege –
De Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

Bemiddelingsdienst

Banken - Krediet - Beleggingen

Een woordje uitleg

De Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen bestaat uit de Ombudsman (of zijn vertegenwoordiger) en een vaste vertegenwoordiger van de consumentenbelangen. Het is een onpartijdige dienst die u kan helpen bij het oplossen van een probleem met uw bank, beursvennootschap, vermogensbeheerder, beleggingsadviseur of kredietmaatschappij.

Hij brengt een niet-bindend advies uit over het probleem dat is voorgelegd. Als u niet akkoord gaat met de inhoud ervan, kan u zich nog altijd tot de rechtbank wenden. De ontvankelijk verklaarde klachten die bij de Bemiddelingsdienst worden ingediend, worden door de diensten van de Ombudsman onderzocht. Daarbij wordt aan de partijen gevraagd de aanvullende informatie te bezorgen die nodig is om het advies op te stellen, meer bepaald de versie van de feiten en het standpunt van de betrokken financiële instelling. Er kan inderdaad maar worden bemiddeld pas wanneer kennis werd genomen van de standpunten en argumenten van beide partijen. Wanneer de diensten van de Ombudsman menen over voldoende informatie te beschikken, bereiden ze een ontwerpadvies voor. De vaste vertegenwoordiger van de consumenten onderzoekt dat ontwerp. Wanneer de vertegenwoordiger niet akkoord gaat met het ontwerpadvies, kan hij het dossier voorleggen aan het paritair samengesteld Bemiddelingscollege, dat bestaat uit deskundigen aangewezen enerzijds door de consumentenverenigingen en anderzijds door de financiële sector.

Wie kan een beroep doen op de Bemiddelingsdienst?

Enkel natuurlijke personen kunnen een beroep doen op de Bemiddelingsdienst voor klachten betreffende hun privé-belangen.

Rechtspersonen

Rechtspersonen en personen die handelen in het kader van hun beroepsactiviteit, kunnen bij de Ombudsman terecht alleen in geval van klachten betreffende grensoverschrijdende betalingen voor een maximumbedrag van 50.000 euro.

Het geschil moet betrekking hebben op een instelling die lid is van Febelfin, of die rechtstreeks aangesloten is bij de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen en die diensten aanbiedt aan particulieren.

De lijst van instellingen die lid zijn kan geraadpleegd worden op de site : www.ombfin.be.

Wanneer is een beroep op de Bemiddelingsdienst (on)mogelijk?

De Bemiddelingsdienst komt tussenbeide pas nadat u het probleem schriftelijk hebt voorgelegd aan de bevoegde dienst* van de betrokken financiële instelling en er binnen een redelijke termijn geen oplossing werd gevonden.

De Bemiddelingsdienst is onbevoegd voor een geschil :

- ▶ betreffende het commercieel beleid van de financiële instelling (bijvoorbeeld het al dan niet toekennen van een krediet);
- ▶ dat bij een rechtbank aanhangig is;
- ▶ waarvoor reeds een gerechtelijke uitspraak bestaat.

De Bemiddelingsdienst antwoordt evenmin op vragen van algemene aard

Wat te doen wanneer u een klacht heeft?

Wanneer u en uw instelling niet tot een oplossing komen, kunt u een beroep doen op de Bemiddelingsdienst. U dient dan **schriftelijk een aanvraag** in, waarbij u de Bemiddelingsdienst duidelijk en nauwkeurig inlicht over het geschil. U bezorgt de Bemiddelingsdienst ook een kopie

* De lijst van de bevoegde diensten is terug te vinden op www.ombfin.be.

van de volledige relevante briefwisseling met uw instelling alsook een kopie van de nodige of nuttige stukken (bijv. uittreksels, kredietovereenkomst, borderel, ...).

Hoe zal de Bemiddelingsdienst uw verzoek beantwoorden?

De Bemiddelingsdienst bevestigt de ontvangst van uw verzoek en zal u laten weten of nog aanvullende inlichtingen vereist zijn. De dienst zal uw klacht doorsturen naar uw financiële instelling met de vraag haar standpunt mee te delen. De dienst zal een advies verstrekken of het dossier aan het Bemiddelingscollege bezorgen. Als de Bemiddelingsdienst besluit om zich tot het Bemiddelingscollege te wenden, wordt u daarvan op de hoogte gebracht en krijgt u alle nodige informatie hierover. U wordt op de hoogte gebracht van het gemotiveerd advies van de Bemiddelingsdienst of het Bemiddelingscollege. Alles gebeurt schriftelijk. De adviezen zijn voor geen enkele partij bindend. De partijen kunnen die adviezen naast zich neerleggen en kunnen zich te allen tijde tot de hoven en rechtbanken wenden.

Een zorgvuldig onderzoek kan soms tijd vergen. De duur van de behandeling van een dossier kan variëren van enkele dagen tot enkele maanden, al naargelang de complexiteit.

Basis-bankdienst

De wet van 24 maart 2003 tot invoering van een basis-bankdienst is op 1 september 2003 in werking getreden.

In die wet is bepaald dat elke natuurlijke persoon die woonachtig is op het Belgische grondgebied, een zichtrekening kan openen op voorwaarde dat hij nog geen rekening heeft, geld van die rekening kan opnemen alsook overschrijvingen en stortingen doen. De wet voorziet in een buitengerechtelijke klachtenprocedure om eventuele geschillen tussen de consument en de kredietinstelling op te lossen.

De Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen behandelt de klacht met voorrang en brengt een advies uit dat bindend is voor de kredietinstelling, opdat de consument die volgens de wet het recht heeft om aanspraak te maken op een basis-bankdienst, die bankdienst snel verkrijgt.

Is het beroep op de Bemiddelingsdienst gratis?

Het beroep is gratis voor een particuliere klager.

Wanneer een rechtspersoon een beroep doet op de Ombudsman voor een geschil over een grensoverschrijdende betaling, wordt wel een bijdrage van 50 euro gevraagd, die wordt teruggestort als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Het Bemiddelingscollege

De taak van het Bemiddelingscollege bestaat erin zich te buigen over de meest ingewikkelde klachten of over de klachten waarbij het om principekwesties gaat. Alleen de Ombudsman of de vaste vertegenwoordiger van de consumenten kan een klacht aan het Bemiddelingscollege voorleggen. Het College wordt voorgezeten door een onafhankelijke persoon en bestaat uit drie experts aangewezen door de financiële sector en drie experts aangewezen door de consumentenverenigingen.

Waar vindt u de Bemiddelingsdienst?

Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen

Jacques ZEEGERS, Ombudsman

Marjorie DEDRYVERE, vaste vertegenwoordiger van de consumentenbelangen (tot 20 april 2006)

de Meeûs Square 35/6 - 1000 BRUSSEL

Tel. 02 545 77 70 – Fax 02 545 77 79

E-mail: ombudsman@OmbFin.be – Website: www.ombfin.be



De Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen is lid van

POOL-CPMO (Permanent Overleg van Ombudslieden –
Concertation Permanente des Médiateurs/Ombudsman)

De lijst van de leden en basiscriteria vindt u verder.

FIN-NET (Europees buitengerechtelijk netwerk voor financiële diensten,
opgericht door de Europese Commissie).

EEJ-Net (European Extra Judicial Network – Europees buitengerechtelijk
netwerk voor consumentengeschillen, opgericht door de Europese
Commissie).

CPMO-POOL

De Bemiddelingsdienst is aangesloten bij CPMO - POOL

(Concertation Permanente des Médiateurs/Ombudsman-Permanent Overleg Ombudslieden), d. i. een groepering van alle bemiddelaars uit de Belgische overheids- en privé-sector die de hierna vermelde basisprincipes onderschrijven:

1. Ze staan ten dienste van het publiek en treden op als u vindt dat er onbehoorlijk bestuur is of dat uw klacht niet ernstig wordt behandeld.

De Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als orgaan waarbij een beroep kan worden ingediend nadat een eerste poging tot vergelijk is mislukt.

Het is duidelijk dat de Ombudsman een tweedelijnsinstantie is : bij de eerste poging of bij het eerste verzoek moet er sprake zijn geweest van tekortkomingen die de gebruiker of cliënt als zodanig hebben aangevoeld.

Het onderzoek zal vanaf het begin worden overgedaan op basis van criteria inzake objectiviteit, billijkheid en praktische haalbaarheid.

Kenmerkend voor de functie van Ombudsman zijn het gemak waarmee men zich tot hem kan wenden en de eenvoudige manier om een beroep op zijn bemiddeling te doen.

2. Ze werken onafhankelijk en krijgen daartoe de nodige middelen.

De Ombudsman moet volledig onafhankelijk kunnen werken en over de nodige middelen beschikken. Tot die middelen behoren onder meer een daadwerkelijke onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te doen die moeten voorkomen dat de tekortkomingen blijven bestaan.

Uitermate belangrijk is de onafhankelijkheid van de Ombudsman tegenover de personen of organen die hem hebben benoemd, tegenover de personen of organen die moeten worden gecontroleerd en tegenover de gebruikers en cliënten.

De Ombudsman heeft een daadwerkelijke onderzoeksbevoegdheid. De Ombudsman kan aanbevelingen doen.

3. Ze houden zich aan het beroepsgeheim en treden volledig onpartijdig op.

De Ombudsman is gebonden aan een volstrekt beroepsgeheim. Hij onderzoekt de aangelegenheid in alle objectiviteit, baseert zich op de wet- of reglementsteksten, maar haalt ook inspiratie uit het billijkheidsprincipe en zoekt naar praktische oplossingen. In die zin geeft hij de aanzet tot hervormingen vanuit de ervaring die hij heeft opgedaan.

De Ombudsman heeft een vertrouwensfunctie. Het beroepsgeheim is uitermate belangrijk en biedt bescherming voor de persoonlijke levenssfeer van de klager en voor de belangen van de betrokken instantie.

Het onderzoek wordt steeds objectief en onafhankelijk gevoerd.

Als basis voor het onderzoek dienen de wetten en reglementen en tevens wordt rekening gehouden met het billijkheidsprincipe ; er wordt gestreefd naar praktische oplossingen.

De Ombudsman zoekt niet alleen naar een oplossing voor specifieke problemen, maar ook naar structurele oplossingen op lange termijn.

4. Ze zijn bevoegd om een onderzoek in te stellen, te bemiddelen en aanbevelingen te doen.

5. Ze stellen een jaarverslag op met hun vaststellingen en aanbevelingen. Dat jaarverslag wordt openbaar gemaakt en is toegankelijk voor allen.

Het jaarverslag is een openbaar document dat voor de buitenwereld is bestemd en is meer dan een louter intern verslag. Het verslag bevat aanbevelingen waarvoor in bepaalde mate moet worden nagegaan welk gevolg eraan wordt gegeven.

Lijst van de leden van POOL-CPMO

Antwerpen

Ombudsman Stad Antwerpen
Everdijstraat 20
2000 Antwerpen
Tel: 0800 94 843
Fax: 03 202 59 59
ombudsman@stad.antwerpen.be
www.antwerpen.be/ombudsman_fp/

Aquafin

Ombudsman Aquafin
Dijkstraat 8
2630 Aartselaar
Tel: 03 450 45 45
Fax: 03 450 41 87
ombudsman@aquafin.be
www.aquafin.be/

Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

de Meeÿsquare 35/6
1000 Brussel
Tel: 02 545 77 70
Fax: 02 545 77 79
ombudsman@ombfin.be
www.ombfin.be

Brugge

Ombudsman Stad Brugge
Braambergstraat 17
8000 Brugge
Tel: 050 33 09 99
Fax: 050 49 03 88
ombudsman@brugge.be
www.brugge.be/infogids/ombud.htm

Charleroi

Service de médiation communale
de la Ville de Charleroi
Rue de Marcinelle 37
6000 Charleroi
Tel: 0800 10 203
Fax: 071 30 45 34
mediateur@charleroi.be
www.charleroi.be/forum_m.htm

College van de Federale Ombudsmannen

Federaal Ombudsman
Hertogstraat 43
1000 Brussel
Tel: 02 289 27 27
Fax: 02 289 27 28
ombudsman@federaalombudsman.be
www.federaalombudsman.be/

De Post

Dienst ombudsman bij De Post
Koningsstraat 97 Bus 14 (2e verdieping)
1000 Brussel
Tel: 02 221 02 20 (N)
02 221 02 30 (F)
02 221 02 40 (D)
Fax: 02 221 02 44
correspondentie@ombudsman.post.be
www.ombudsman.post.be

Gent

Ombudsvrouw Stad Gent
Botermarkt 17
9000 Gent
Tel: 09 266 55 00
Fax: 09 266 55 19
ombudsvrouw@gent.be
www.gent.be/ombudsvrouw/

La Louvière

Service de médiation communale
de la Ville de la Louvière
Rue de la Loi 22
7100 La Louvière
Tel: 0800 95 265
064 27 80 02
Fax: 064 27 80 03
ombudsman@lalouviere.be
www.lalouviere.be/service/Mediateur.html

Leuven

Ombudsdienst Stad Leuven
Muntstraat 1A
3000 Leuven
Tel: 016 21 16 33
Fax: 016 21 16 34
ombudsvrouw@leuven.be
www.leuven.be/showpage.asp?iPageID=432

Mechelen

Ombudsman Stad Mechelen
Frederik de Merodestraat 16
2800 Mechelen
Tel: 015 27 00 40
Fax: 015 20 34 74
ombudsman@mechelen.be
www.mechelen.be/stadsdiensten/Ombudsman

Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen

Dienst ombudsman bij de NMBS
Kantersteen 4
1000 Brussel
Tel: 02 525 40 00 (N)
02 525 40 01 (F)
02 525 40 10
ombudsman@B-Rail.be
www.B-Rail.be/ombudsman/N

Ombudsman Landsbond der Christelijke Mutualiteiten

Haachtsesteenweg 579 bus 40
1030 Brussel
Tel: 02 246 42 12
cm.ombud@cm.be

Ombudsdienst voor de Private Arbeidsbemiddeling

Helihavenlaan 21 bus 7
1000 Brussel
Tel: 02 203 38 03
Fax: 02 203 42 68
ombuds@federgon.be
www.federgon.be/nl/mediation/form.htm

Pensioenen

Ombudsman Pensioenen
WTC III – Simon Bolivarlaan 30 bus 5
1000 Brussel
Tel: 02 274 19 80 (N)
02 274 19 90 (F)
Fax: 02 208 31 43
ombud.pen@skynet.be
www.ombudsmanpensioenen.be

Puurs

Ombudsdienst gemeente Puurs
Hoogstraat 29
2870 Puurs
Tel: 03 890 76 75
Fax: 03 890 76 91
ombudsdienst@puurs.be
www.puurs.be

Service de médiation de la Communauté française

Médiatrice de la Communauté française
Rue des Poissonniers 11-13 boîte 7
1000 Bruxelles
Tél. 02 548 00 70
Fax 02 548 00 80
courrier@mediationcf.be
www.mediateurcf.be/

Sint-Niklaas

Ombudsman Stad Sint-Niklaas
Stadhuis (1^{ste} verdieping)
9100 Sint-Niklaas
Tel: 03 760 90 14
ombudsman@Sint-Niklaas.be
www.sint-niklaas.be/diensten/index.htm

Telecommunicatie

Ombudsman voor Telecommunicatie
Barricadeplein 1
1000 Brussel
Tel: 02 223 09 09 (N)
Fax: 02 219 86 59
Tel: 02 223 06 06 (F)
Fax: 02 219 77 88
klachten@ombudsmantelecom.be
www.ombudsmantelecom.be

Verzekeringen

Ombudsman van de Verzekeringen
de Meeûsquare 35
1000 Brussel
Tel: 02 547 58 71
Fax: 02 547 59 75
info@ombudsman.as
www.ombudsman.as/

Vlaamse Ombudsman

Leuvenseweg 86
1000 Brussel
Tel: 02 552 98 98
0800 240 50
Fax: 02 552 98 50
ombudsdienst@vlaamsparlament.be
www.vlaamseombudsdienst.be/

Waal Gewest

Médiateur de la Région Wallonne
Rue Lucien Namèche 54
5000 Namur
Tel: 0800 191 99
081 32 19 11
Fax: 081 32 19 00
courrier@mediateur.wallonie.be
mediateur.wallonie.be/

Het Europees FIN-NET

Het Europees FIN-NET (Europees net voor grensoverschrijdend beroep op het gebied van financiële diensten) is opgericht door de Europese Commissie.

Dat orgaan ziet toe op de goede samenwerking tussen de bemiddelingsdiensten die voor de financiële sector verantwoordelijk zijn, met het oog op een beslechting van grensoverschrijdende geschillen. De meerderheid van de leden van de Europese Unie zijn aangesloten.

Voor België zijn de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen, de Ombudsman van de Verzekeringen en de Ombudsman van de Post, lid van Fin-Net.

Voor alle informatie :

http://europa.eu.int/comm/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

http://europa.eu.int/comm/internal_market/finservices-retail/finnet/index_fr.htm

http://finnet.jrc.it/nl/page.gx?_app.page=home-top.html

Het EEJ-Net

Het EEJ-Net (European Extra Judicial Network) bestaat uit Europese buitengerechtelijke organen voor de beslechting van consumentengeschillen en is door de Europese Commissie opgericht, zowel op financieel vlak als op andere gebieden.

De taken van het EEJ-Net zijn :

- ▶ De buitengerechtelijke procedures, toegankelijk voor alle Europese consumenten, te coördineren.
- ▶ De consumenten toe te laten om, met kennis van zaken, toegang te hebben tot deze grensoverschrijdende procedures.
- ▶ Het oplossen van grensoverschrijdende consumentengeschillen te vergemakkelijken.

Voor alle informatie :

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/index_nl.htm

Lijst van aangesloten financiële ondernemingen bij de "Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen"

Aachener Bank eG	CBC Banque, N.V.
Aareal Bank AG - Brussels Branch	CENTEA N.V.
ABN AMRO Bank N.V. - Belgian Branch	Centrale Kredietverlening N.V. (CKV)
Alena N.V.	Cetelem Belgium N.V.
Alpha Card	Citibank Belgium N.V.
Alpha Credit	Citibank International plc
American Express Europe Services Ltd	Cofidis N.V.
Antwerpse Diamantbank nv	Commerzbank Aktiengesellschaft
Aremas n.v.	Commerzbank Belgium N.V.
Argenta Spaarbank	Compagnie de Gestion Privée S.A.
Attijariwafa Bank	Contassur n.v.
Auxifina N.V. - GE Money	Cortal Consors - Succursale de Belgique
Axa Bank Belgium N.V.	CREDIBE
Axa IM Benelux N.V.	Credimo N.V.
Axitis N.V.	Daimler Chrysler Finance Belgium N.V.
Banca Monte Paschi Belgio N.V.	Damien Courtens b.v.b.a.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria N.V.	Degroof Institutional Asset Management (DIAM)
Bank Card Company N.V.	De Hypothecaire Vereniging
Bank Degroof N.V.	Delandé et Cie S.C.S.
Bank Delen N.V.	Delta Lloyd Bank N.V.
Bank J. Van Breda & C ^o N.V.	Delta Lloyd Securities n.v.
Bank of America, N.A.	Deutsche Bank Aktiengesellschaft
Bank of Baroda	Deutsche Bank N.V.
Bank of Scotland	Dexia Bank België N.V.
Bank van De Post N.V.	Dexia Lease N.V.
Banque Chaabi du Maroc	Dexia Société de Crédit S.A.
Banque CPH	DHB Bank – Brussels Branch
Banque Privée Edmond de Rothschild Europe s.a.	Dierickx, Leys & Cie nv Effectenbank
Bearbull Belgium	DMR Finance N.V.
Belgolaise Bank N.V.	Dresdner Bank AG – Brussels Branch
Beroepskrediet n.v.*	EB-Lease N.V.
BHW Bausparkasse AG	Ethias Bank N.V.
BinckBank NV	Euler Hermes Credit Insurance Belgium N.V.
BMW Financial Services Belgium N.V.	Eural N.V.
BNP Paribas Lease Group N.V.	Euroclear Bank N.V.
BNP Paribas Private Bank- Bijkantoor van België	Europabank N.V.
BNP Paribas Securities Services - Bijkantoor van Brussel	FCE Bank PLC
BNP Paribas, Bijkantoor van België	F. Delcour, A. Vancrayebeck & E. Ernould s.p.r.l.
Bocklandt B.V.B.A.	Fidelity Capital Management NV
Buttonwood N.V.	Fides Asset Management N.V.
Byblos Bank Europe N.V.	Fidexis n.v.
CALYON - Succursale de Bruxelles	Fidusud s.a.
Capital & Finance Asset Management N.V.	Fimaser S.A.
Capital@Work	Finansbank (Holland) N.V. – Bijkantoor België

Finaref Benelux
 Fonds du Logement Wallon
 Fortis Bank NV
 Fortis Credit Card
 F. van Lanschot Bankiers België N.V.
 General Motors Acceptance Corporation Continental
 Goffin Bank n.v.
 Goldwasser Exchange
 Groep Landbouwkrediet
 Horatius Vermogensbeheer N.V.
 HSBC Bank plc
 HSBC CCF
 ING België N.V.
 ING Private Portfolio Management nv (IPPM)
 JPMorgan Chase Bank
 JPMorgan International Bank Limited
 J. Quatannens & C° N.V.
 KBC Bank N.V.
 KBC Pinto Systems
 KBC Securities
 Kempen Capital Management
 Keytrade Bank N.V.
 Krefima N.V.
 Lawaisse Beursvennootschap G.C.V.
 Leasing J. Van Breda & C°
 Leleux Associated Brokers
 L'Entraide Financière du Tournaisis
 Leo Stevens & Cie
 Lloyds TSB Bank plc
 Lombard Odier Darier Hentsch & C° (Belgium) N.V.
 Mélice en Cie S.A.
 Merciervanderlinden Asset Management N.V.
 Neckermann Postorders n.v.
 Neofin n.v.
 NIBC Bank N.V.
 Nissan Finance Belgium N.V.
 Patronale Hypotheek Maatschappij n.v.
 Petercam N.V.
 Pire & Cie S.A.
 PRIV-gest s.a.
 PSA Finance Belux N.V.
 Puilaetco Dewaay Private Bankers
 Quaestor Vermogensbeheer N.V.
 Rabobank International Antwerp Branch
 Rampelbergs et Cie S.A.
 RBS (RD Europe) B.V.
 RDC Dexia Investor Services Belgium
 Record Bank N.V.
 Robeco Bank Belgium
 Rouws & Ceulen
 Saint Brice S.A.
 Santander Benelux N.V.
 Santander Central Hispano
 SG Bank De Maertelaere
 Shizuoka Bank (Europa) N.V.
 Société Générale (Succursale de la Société Générale France)
 State Bank of India
 State Street Bank Europe, Ltd.
 Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC)
 The Bank of New York
 The Bank of Tokyo — Mitsubishi, Ltd.
 Theodoor Gilissen Bank N.V.
 Triodos Bank N.V.
 Trustinvest N.V.
 UBS Belgium N.V.
 United Taiwan Bank N.V.
 Van Bauwel & C° G.C.V.
 Van Breda Car Finance n.v.
 van de Put & C° Effectenbank
 Van Glabbeek en C° b.v.b.a.
 Van Goolen & C° b.v.b.a.
 Van Moer, Santerre & C° N.V.
 VDK spaarbank n.v.
 Volkswagen Bank GmbH
 Weghsteen & Driege N.V.

* Inclusief de volgende kassen: Antwerps Beroepskrediet C.V. (ABK) — Bank van Brabant (Brabants Beroepskrediet — Bank) — Banque de Crédit Professionnel (C.P. Banque) — Interfederaal Beroepskrediet C.V. (IBK) — Federale Kas voor het Beroepskrediet C.V. (FKBK) — Middenstands Deposito- en Kredietkantoor C.V. (MDK) — Onderling Beroepskrediet C.V. (OBK) — Oostvlaams Beroepskrediet C.V. (OVBK) — West-Vlaamse Bank C.V. (WVVB).

Het Begeleidingscomité

Robert Geurts, Voorzitter van het comité, lid van de Federale Overheidsdienst Economie

Pierre Dejemeppe, plaatsvervangend Voorzitter, vertegenwoordiger van de Minister van consumentenzaken

Aangewezen door de financiële sector

Leden

Marc Dechèvre

Nathalie Raghenon

Françoise Sweerts

Plaatsvervangers

Alain Sénécal

Ivo Van Bulck

Michel Billocq

Aangewezen door de consumentenorganisaties

Leden

Jean-Philippe Ducart

René Kalfa

Christophe Quintard

Plaatsvervangers

Françoise Domont

Marc Vandercammen

Het Bemiddelingscollege

Paul Blondeel, Voorzitter¹

Aloïs Van Oevelen, Plaatsvervangend Voorzitter²

Aangewezen door de financiële sector

Leden

Patrick Drogne

Robert Jonckheere

Claude Louis

Plaatsvervangers

Jean-Louis Raemdonck

Jan Hauwaerts

Daniel Angerhausen

Aangewezen door de consumentenorganisaties

Leden

Nicolas Claeys

Frédéric de Patoul

Luc Jansen

Plaatsvervangers

Yves Evenepoel

Fabienne Maes

De Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen

Jacques ZEEGERS, Ombudsman

Marjorie DEDRYVERE, Permanente vertegenwoordiger van de consumentenbelangen³

¹ Tot 28 februari 2006

² Voorzitter sinds 1 maart 2006

³ Tot 20 april 2006.