

ombudsman

voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen

jaarverslag 2000

- 3** *Woord vooraf*
- 4** *2000*
- 6** *Aard van de verzoeken*
- 7** *Charter inzake een basis-bankdienst*
- 8** *Het Ombudscollege*
- 9** *Gedragscode*

- 14** Zichtrekening
- 18** Huurwaarborg
- 18** Spaarrekening
- 20** Pensioensparen
- 21** Bankkaart
- 25** Cheque
- 26** Loketverrichtingen
- 27** Grensoverschrijdende betalingen
- 29** Kredieten algemeen
- 30** Hypothecaire lening
- 32** Consumentenkrediet
- 33** Kredietrisicocentrale
- 34** Effecten
- 40** Beveks
- 41** Beleggingsadvies
- 42** Verzekeringen
- 42** Tot slot
- 43** Correspondenten van de Ombudsman

Bijlagen

- 46** Charter inzake een basis-bankdienst
- 49** Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken
- 58** Basiscriteria van de Ombudsfunctie
- 59** De teksten uit de folder "Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen"

Woord vooraf



De bevoegdheid van de Ombudsman voor de cliënten van de banken werd in het jaar 2000 uitgebreid. Vanaf 1 juni 2000 is hij ook bevoegd om klachten te behandelen van privé-clieñten van de beursvennootschappen die lid zijn van Euronext en de Belgische Vereniging van Beursleden (BVBL). Op 1 september 2000 trad het akkoord in werking dat tussen de Belgische Vereniging van Banken (BVB) en de vzw Belgische Vereniging van Vermogensbeheerders en Beleggingsadviseurs (BVVB) is tot stand gekomen. Hierdoor kunnen ook de privé-clieñten van deze vennootschappen een beroep doen op de Ombudsman in geval van een geschil.

*Bevoegdheid
uitgebreid,
aantal
behandelde
klachten
ook weer groter*

Sommige aangehaalde thema's in dit jaarverslag hebben dus betrekking op zowel klachten die cliënten hebben geuit tegen een bank als tegen een beursvennootschap. De rubriek "Effecten" bevat een aantal gemeenschappelijke pijnpunten die in het verslagjaar aan bod kwamen. Semestrieel worden de adviezen gebundeld en gepubliceerd. Die publicaties bevatten voortaan dus eveneens klachten van cliënten van de beursvennootschappen en het advies van de Ombudsman terzake.

Als bijlagen worden toegevoegd :

- Het charter inzake een basis-bankdienst
- De Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken
- Basiscriteria van de Ombudsfunctie
- De teksten uit de folder "Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen"

Ik wens u veel leesgenot.

Paul CAEYERS
Mei 2001

2000

In het verslagjaar 2000 ontving de Ombudsman in totaal 1.859 schriftelijke verzoeken, waarvan 1.700 ingediend door cliënten van banken, spaarbanken en beursvennootschappen. Het aantal klachten is gestegen met 348 dossiers ten opzichte van het jaar 1999. Van de 1.700 ingediende schriftelijke verzoeken waren er 1.518 ontvankelijke dossiers. 117 dossiers betroffen klachten waarvoor de Ombudsman niet kon tussenbeide komen, omdat zij betrekking hadden op beroepsdoeleinden. 65 vragen naar informatie werden behandeld. De Ombudsman ontving daarbovenop 159 verzoeken die buiten zijn werkerrein vielen.

49 klachten hadden betrekking op geschillen die cliënten hadden met een beursvennootschap.

De cliënt zal in eerste instantie zijn probleem voorleggen aan de bank of de beursvennootschap. Indien hij niet tevreden is met het gegeven antwoord, kan hij zich wenden tot de Ombudsman om zijn verzoek opnieuw te laten onderzoeken. 1.111 ontvankelijke klachten werden door de Ombudsman behandeld. Voegen we daarbij nog 114 klachten ingediend in het jaar 1999, dan brengt ons dit op een totaal van 1.225 klachten die werden behandeld in het verslagjaar.

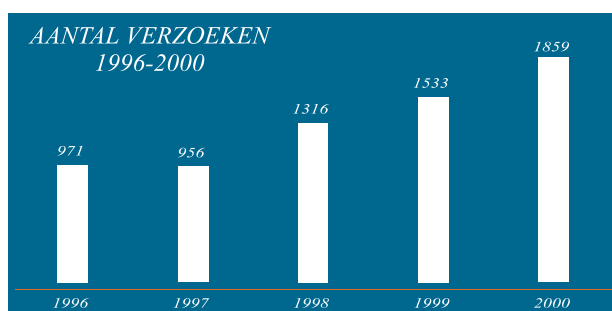
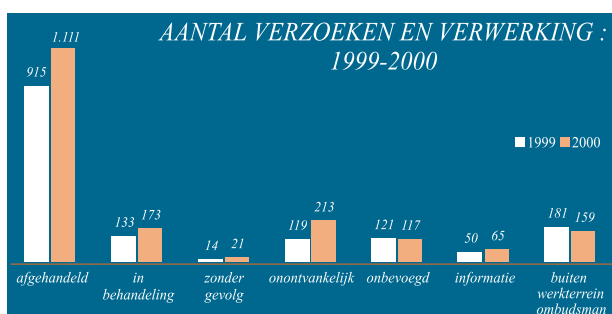
De cliënten kregen steeds een schriftelijk antwoord van de Ombudsman. In dit schrijven worden de feiten opgenomen, alsook het advies en de motivatie hiervan.

In 213 gevallen werd klager uitgenodigd eerst contact op te nemen met zijn financiële instelling. Bij gebrek aan reactie nadien kan men ervan uitgaan dat de klacht werd opgelost.

De Ombudsman dient te beschikken over de briefwisseling die werd gevoerd met de financiële instelling, alsook de documenten die aan de basis liggen van het geschil. Bij de opvraging van deze werd in 21 dossiers geen reactie meer gegeven door de cliënten. Als een herinnering zonder gevolg bleef, werden deze klachtendossiers geklasseerd.

Op het einde van het verslagjaar waren nog 173 dossiers in behandeling, waaronder 55 klachten die in december 2000 werden voorgelegd.

Meer en meer klachten vereisen contactname met meer dan één financiële instelling zoals bijvoorbeeld bij de transfer van een effectenportefeuille. De standpunten van de betrokken instellingen dienen aan elkaar te worden getoetst alvorens een advies kan worden gegeven.



*Steeds vaker
meer dan één
financiële
instelling
betrokken*

OMBUDSMAN : AANTAL VERZOEKEN EN VERWERKING	1999	2000
I. Verzoeken van cliënten	1352	1700
1. Klachten	1181	1518
<i>nog in behandeling op 31.12.00¹</i>	133	173
<i>afgehandeld</i>	915 + 97 ²	1111 + 114 ²
<i>geklasseerd zonder gevolg³</i>	14	21
<i>onontvankelijke klachten⁴</i>	119	213
2. Ombudsman onbevoegd	121	117
Vragen naar informatie	50	65
II. Verzoeken buiten het werkkterrein van de Ombudsman⁵	181	159
Algemeen totaal	1533	1859
<p>1 Onder meer 55 klachten die in december 2000 werden voorgelegd. 2 Overloop klachten. 3 Geen reactie op de vragen naar toelichting. 4 Na verwijzing naar de bank niet meer voorgelegd aan de Ombudsman. 5 Klachten betreffende financiële instellingen, niet-leden van de BVB.</p>		

Klachten ingeleid door rechtspersonen of fysieke personen die betrekking hebben op grieven met een handelskarakter worden niet behandeld. De Ombudsman stelt ze wel ter kennis van de betrokken financiële instelling met het verzoek om rechtstreeks een antwoord te verschaffen aan de klagers (117 dossiers).

Cliënten van financiële instellingen hebben nood aan algemene informatie. Dit was het geval in 65 dossiers. De Ombudsman gaf een gepast antwoord. In het verslagjaar hadden de vragen vooral betrekking op beursverrichtingen. Het werkkterrein van de Ombudsman betreft de behandeling van de klachten van privé-clieënten in hun privé-relatie met de financiële instelling. In 159 gevallen werd de Ombudsman aangesproken om een verzoek van verbruikers te behandelen dat buiten zijn bevoegdheids-sfeer lag. De cliënt-verbruiker werd geïnformeerd over de instanties die hem hierbij het best te woord kunnen staan. In totaal werden in het verslagjaar 1.700 dossiers behandeld.

Meer dan 4.500 telefonische oproepen werden ontvangen door het secretariaat van de Ombudsman. Algemene inlichtingen werden verstrekt. Het is echter niet mogelijk om telefonisch een advies te verlenen. Bovendien is het niet wenselijk om bij een telefonische oproep onmiddellijk een eenzijdig advies te verlenen.

Contactname via e-mail op de website van de Ombudsman neemt elk jaar toe (ombudsman@abb-bvb.be).

Aard van de verzoeken

*Exponentiële
stijging klachten
betreffende
roerende
waarden*

Van de 1.700 behandelde klachten hadden er 584 betrekking op problemen rond effecten in de brede zin van het woord: iets meer dan één derde van het totaal aantal ingediende klachten. De aantrekking van het beursgebeuren bij het grote publiek in 2000 is hieraan niet vreemd.

Alle andere rubrieken kenden eveneens een relatieve stijging van het aantal klachten. Klachten rond het hypothecair krediet daalden echter fors.

*Klachten rond
hypothecair
krediet daalden
fors in aantal*

AARD VAN DE VERZOEKEN - KALENDERJAAR	1999	2000
I. Rekeningen en bancaire beleggingen	268	290
Zichtrekening	136	136
Spaarrekening	83	92
Overige (termijnrekeningen, kasbons, pensioensparen)	46	58
Valutadatum	3	4
II. Betalingsverkeer	301	387
Bankkaarten (debetkaart, enz.)	44	73
Bankautomaten	60	76
Cheques	45	54
Overschrijvingen	53	69
Internationale betalingen	48	53
Loketverrichtingen (storting, inning, circulaire cheque, postassignatie, ...)	51	62
III. Kredieten	289	256
Algemeen	60	68
Hypothecair krediet	132	83
Consumentenkrediet	58	69
Risicoregistratie	20	22
Overige (borgstelling, ...)	19	14
IV. Roerende waarden	344	584
Beleggingsadvies en vermogensbeheer	14	18
Aankoop en verkoop	128	238
Diverse verrichtingen op effecten ¹	76	131
Bevek	59	90
Varia ²	67	107
V. Wissel	18	25
Wisselverrichting	13	20
Termijncontract	5	5
VI. Diverse bankdiensten³	65	78
VII. Varia⁴	67	80
TOTAAL	1352	1700

1 Omruiling effecten, coupons, ...
2 Effectenrekening, inpandgeving, verzet, opties.
3 Safe, verzekeringen, waarborg huurwoning.
4 Volmacht, discretieplicht, fraude bankmedewerker, nalatenschap, echtscheiding, minderjarigen, verstoring relatie bank-cliënt.

Charter inzake een basis-bankdienst

De tekst van het charter inzake een basis-bankdienst is als bijlage aan dit verslag toegevoegd, alsook de lijst van de kredietinstellingen die het charter ondertekenden.

De "bankuitsluiting" kan zich uiten, bijvoorbeeld door de weigering een zichtrekening te openen, of door eenzijdige opzegging van de rekening door de kredietinstelling. Door aan iedere burger de mogelijkheid te bieden om over een basis-bankdienst te beschikken, wordt een einde gesteld aan de sociale uitsluiting inzake bankdiensten.

In het verslagjaar werden vier verzoeken ingediend die alle op een positieve manier werden opgelost.

Sinds het charter in voege trad (in 1997) werden 35 verzoeken ingediend. Telkens kon de aanvrager rekenen op een snelle oplossing van het gestelde probleem (opzegging van bestaande rekening of niet-toekenning van een rekening). Meestal lagen rendabiliteitsoverwegingen hiervan aan de basis, of was de rekening in een debetstand geraakt. In het laatste geval pleitte de Ombudsman voor een steekhoudend aflossingsplan waarbij de inkomsten worden gestort op een bankrekening zonder mogelijkheid van negatief saldo en met voorziening van een maandelijkse delging van de ontstane schuld.

Het verslag van de Ombudsman werd tevens bezorgd aan alle OCMW's en aan alle steden en gemeenten van het land. De Ombudsman hoopt hiermede de instanties die het eerst in contact komen met een toestand van financiële uitsluiting te herinneren aan het feit dat iedereen met een wettelijke woonplaats in België een bankrekening kan hebben.

*Sociale
uitsluiting van
bankdiensten
vermijden*

*Een steek-
houdend
aflossingsplan
brengt redding*

Het Ombudscollege

Sinds 1998 heeft het Ombudscollege de fakkel overgenomen van de Regelings- en Overlegcommissie¹. Dit college behandelt de klachten van de cliënten van de banken, de spaarbanken en de beursvennootschappen die worden aangebracht door de Ombudsman. In het jaar 2000 werden een twintigtal adviezen uitgebracht. De materies die werden behandeld hadden onder andere betrekking op problemen rond verhandeling van effecten, circulaire cheques, kredietverlening.

In het jaar 2000 werd de heer P. Drogné als nieuw lid van het college verwelkomd. Hij vertegenwoordigt de Belgische Vereniging van de Beursleden.

De adviezen van dit college zijn in een afzonderlijke rubriek opgenomen in het adviezenboek van de Ombudsman.

Voorzitter: P. Blondeel (Raadsheer Hof van Beroep Brussel)

Leden: P. Caeyers, (Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen), P.C. Drogné (Bestuurder-Directeur Belgische Vereniging van de Beursleden), H. Simonart (Ere-Secretaris-Generaal bij een bankinstelling), A. Van Oevelen (gewoon hoogleraar, "rechtsfaculteit" UIA en UFSIA)

Secretaris: I. Van Bulck (Jurist)

¹ Zie verslag 1999.

Gedragcode

De Gedragcode van de BVB, die de regels bevat die de banken en spaarbanken volgen in hun relatie met de particuliere cliënten, werd ingevoerd in 1998.

De leden van de BVB die bedrijvig zijn in het segment van de particuliere cliënteel hebben deze code onderschreven. De Ombudsman heeft in het verslagjaar de principes van de gedragcode getoetst aan de realiteit zoals die uit de ingediende klachten naar voren kwam. Die toetsing had betrekking op de zeven basisbeginselen (cf. bijlage, rubriek "Gedragcode van de BVB").

Meermaals ontstaat een klacht uit een gebrek aan concrete informatie. De transfer van een effectenportefeuille zou binnen x dagen een realiteit zijn. Maar wat blijkt? Weken, soms maanden, gaan voorbij vooraleer de transfer een feit is. In de portefeuille zijn namelijk stukken opgenomen die in bewaring zitten bij een buitenlandse "custody". Bij de informatieverstrekking had de bankier best nagetrokken of er buitenlandse effecten in de effectenrekening waren neergelegd. Hij had dan terdege informatie kunnen geven met kennis van zaken.

Aan cliënten die op een verzekeringsbon intekenen moet duidelijk worden gemeld dat het om een belegging op lange termijn gaat, wil men de voordelen kunnen genieten eigen aan dit product. Als de cliënt laat uitschijnen dat hij wellicht over een paar jaar het belegde geld zal nodig hebben, is het meteen duidelijk dat dit product niet de gepaste belegging is.

In het verslagjaar hadden klagers het geregeld over het gebrek aan informatie vanwege de bankier wegens tijdsgebrek of overlast van werk. De Ombudsman kan zich niet uitspreken over de gegrondheid van die uitingen, maar benadrukt nogmaals dat de bank er is voor de cliënt en niet omgekeerd.

Acties die erin bestaan om sommige cliënten op basis van rendabiliteit letterlijk de deur te wijzen zijn onduelbaar. Voor een cliënt is het onaantvaardbaar om op basis van zuivere rendabiliteitsprincipes de rekeningen te zien afsluiten. In onze maatschappij heeft niet iedereen het geluk geld op overschot te hebben.

De meeste kredietinstellingen promoten het internetbankieren bij de cliënteel, onder een of andere vorm. Dit is een normale zaak in een sterk evoluerende maatschappij. Aan de hand van sommige klachten merkt de Ombudsman op dat er zich meermaals problemen voordoen bij het gebruik van de systemen. Men kan dit omschrijven als "kinderziekten" van het systeem. Niettemin wordt vastgesteld dat er aan de systematiek nog kan worden gesleuteld en bijgeschaafd. Klant- en gebruiksvriendelijkheid zal de opmars van internetbankieren zeker ten goede komen.

Dankzij concrete informatieverschaffing problemen vermijden

Een rekening afsluiten om rendabiliteitsoverwegingen is onduelbaar

*Dialogo
voortzetten is
de boodschap*

*Duidelijke
opdrachten
leiden tot
minder
klachten*

Nog steeds merkt de Ombudsman op dat bij onenigheid tussen de cliënt en zijn bankier, hetzij onmiddellijk, hetzij bij het behandelen van de klacht waarbij de cliënt niet akkoord gaat met de stelling van de bankier, er plots en abrupt een einde wordt gesteld aan de dialoog, door de bankier of de cliënt.

De vertrouwensrelatie tussen partijen heeft als gevolg dat veelal alles mondeling wordt besproken. Er staat niets op papier, in deze inleidende fase. De taak van de Ombudsman bestaat dan erin om de klager uit te nodigen zijn grieven uit te schrijven. Dit geeft hem de gelegenheid om de klacht verder uit te diepen met de cliëntendienst van de bank.

Het jaar 2000 werd gekenmerkt door massale koop- en verkoopbewegingen door de beleggers op de traditionele en prijsgedreven beurzen. Wel kenmerkend is dat bij orders op prijsgedreven beurzen, klagers de evolutie van de beurskoers op de voet volgen. Een verkooporder wordt geschreven, vervolgens geannuleerd om later op de dag terug te worden ingevoerd met een andere limietstelling. Vervolgens wordt deze limiet nogmaals gewijzigd en dit alles in een tijdsspanne van enkele uren. Dit leidt regelmatig tot het tweemaal uitvoeren van de order. Weliswaar is er geen voldoende provisie om zo'n dubbele order uit te voeren. Het algemeen principe stelt dat de annulering van een order steeds gebeurt onder voorbehoud van uitvoering. Beide partijen – financiële instelling en belegger – hebben de plicht om de opdrachten duidelijk te geven en uit te voeren.

Het is niet mogelijk dat een bankier onmiddellijk een passend antwoord klaar heeft op elke klacht van een cliënt. Als een klacht betrekking heeft op een buitengebeuren aan de bank, bijvoorbeeld omwisseling van aandelen, zal zij aan klager melden dat ze het probleem zal onderzoeken. Geeft de bank nadien evenwel geen reactie meer en laat ze de cliënt in het ongewisse, dan pas zit de bankier echt fout. De oorzaak van de klacht ligt niet bij de bank zelf, wel bij de emittent van de effecten. De principes van openheid, duidelijke informatie en dialoog vereisen dat de bankier een gevolg geeft aan het verzoek tot inlichtingen van de cliënt.

Krachtens de artikelen 4.2, 7.3 en 7.4 van de Gedragscode is de bank ertoe verplicht binnen de kortst mogelijke tijd een antwoord te geven aan de cliënt.

Klager had problemen met twee effectendossiers waarvan hij het beheer waarnam. De vergissingen werden ondertussen opgelost. Hij wenst precies te vernemen tot welke dienst bij de centrale zetel hij zich moet wenden indien de feiten zich zouden herhalen. Zijn wens is dat op alle niveaus van de bank ernaar zou worden gestreefd zich in de relatie met de cliënten volgens de voorgestelde kwaliteitsnormen te gedragen.

Er dient opgemerkt dat elke bank haar eigen organisatie heeft om zo goed als mogelijk tegemoet te komen aan vragen en klachten van cliënten. Principieel vervult het kantoor de rol van eerste contactpunt en tussenpersoon. Indien het kantoor het antwoord niet zelf kan geven, zal het op zijn beurt de centrale diensten contacteren voor verdere behandeling. De operationele diensten mogen niet worden overstelpt door een toevloed aan telefonische oproepen. Het kantoor dient als filter, zodat het mogelijk wordt de complexiteit van de aanvragen in te schatten. Elke bank heeft in haar afdelingen een cliëntendienst, die door de cliënten kan worden aangeschreven bij een impasse in het kantoor. Alle banken die de gedragscode van de BVB hebben onderschreven trachten die code optimaal toe te passen. De principes die werden neergelegd in de code worden regelmatig in herinnering gebracht aan het voltallige personeel.

Wanneer een financiële instelling, om welke reden ook, verzuimt een order tot verkoop van beveks uit te voeren op de dag die volgt op de inventariswaardebepaling, dan is dit een nalatigheid die moet worden rechtgezet (in de veronderstelling dat de inventariswaarde die had moeten worden toegepast hoger lag dan degene die voor de operatie werd gehanteerd).

Bij het opvallen van een nalatenschap betaamt het dat de financiële instelling rekening houdt met de discretieplicht. Zij zal aan de wettelijke erfgenamen de nodige inlichtingen verstrekken in verband met de financiële tegoeden en rekeningen die de erflater bij de bank aanhield. Hiertoe zal de bank steeds een akte van bekendheid laten voorleggen waaruit de hoedanigheid van erfgenaam duidelijk blijkt.

In het Belgische bankenlandschap vonden de voorbije jaren een aantal fusies plaats. De Ombudsman ontving een aantal verzoeken van cliënten die hierdoor plots hun belegging, hun spaarrekening, ... omgeschakeld zagen naar een similiair product dat ze echter niet wensten. Bij de bank A heeft de cliënt een termijnrekening lopen op zeven jaar aan een rentevoet van 8 % voor de hele periode. Jaarlijks worden de intresten uitbetaald. Bank A wordt overgenomen door bank B. Gedurende vijf jaar ontving de cliënt de afgesproken intrest. Bank B verwittigt de cliënt dat hij voor de resterende twee jaar een intrestvoet zal ontvangen van 4,85 %. De cliënt gaat hiermede niet akkoord. Het probleem ontstond doordat bank B geen belegging op zeven jaar in haar productengamma had. Voor bank B was een termijn van vijf jaar de maximumduur. De bank hernieuwt dus de belegging voor twee jaar aan de rentevoet voor dergelijke periode en van toepassing op het ogenblik van de hernieuwing. Bij fusieoperaties dient de overnemende bank de lopende verbintenissen te eerbiedigen. Er was een overeenkomst tussen de oorspronkelijke bank A en de cliënt; de overnemende bank zal die res-

Klachten eerst richten tot het eigen kantoor, en pas in tweede instantie tot de cliëntendienst van de bank

Beveks en inventariswaarde: bron van vele geschillen

Lopende verbintenissen nakomen

pecteren. De bank heeft de resterende looptijd van de belegging vergoed aan de overeengekomen intrestvoet van 8 %.

De Ombudsman ontvangt regelmatig verzoeken van bankcliënten die moeilijkheden hebben om de aflossing(en) van aangegane krediet(en) tijdig te verrichten (cf. de rubriek "consumentenkrediet"). De achterstand loopt op en de kredietinstelling gaat over tot ingebrekestelling met uiteindelijk beslaglegging op de inkomsten van de schuldenaars. De automatische afhoudingen gebeuren regelmatig maar uiteindelijk hebben de cliënten geen zicht meer op het nog te betalen saldo. De kredietinstelling blijft in gebreke om hen hierover in te lichten, en schiet dus tekort aan de plicht van openheid en duidelijke informatie, zoals bepaald in de gedragscode. Hoe zou een bankcliënt kunnen weten wat het saldo van de schuld nog is, wanneer aan de hoofdsom nog verwijlrenten worden toegevoegd en de penale clause wordt toegepast ?

De financiële instellingen hebben de plicht cliënten uit te leggen waarom zij een bepaalde houding aannemen. Reglementen en algemene voorwaarden moeten ter beschikking worden gesteld van de cliënteel. Bij bepaalde gebeurtenissen zal de bank aan de hand van die voorwaarden en reglementen aan de cliënt de nodige uitleg verschaffen waarom er niet kan worden ingegaan op een verzoek. De bank zal klager duidelijk maken waarom bijvoorbeeld, niettegenstaande verzetbetekening, de gestolen cheques toch moeten worden geboekt op zijn rekening. De cheques voldeden aan de gestelde garantieverplichtingen en moesten bijgevolg door de bankier aan de aanbieder worden uitbetaald.

Bij internationale betalingen doet de cliënt een beroep op zijn thuisbankier. Wat nadien komt is het werk van een professional, met andere woorden, het is voor de gewone consument onbekend hoe de betaling gebeurt, en via welk netwerk van correspondenten de betaling terecht komt op de begunstigde rekening. Maar wat als de betaling niet terecht komt ? Het principe "vaardigheid en bekwaamheid" veronderstelt dat de bank al het nodige zal doen om de opdracht correct uit te voeren, de schakel zal zijn tussen haar cliënt en de buitenlandse bank, desnoods zal nagaan waar de opdracht is misgelopen, en ten slotte fouten zal herstellen.

Een mondelinge belofte tot het verkrijgen van een krediet is niet voldoende. Hoe zou het ook kunnen ? De kredietverlening geschiedt met belegde gelden van cliënten. Het toestaan van een krediet wordt voorafgegaan door een nauwkeurig onderzoek van de financiële terugbetalingscapaciteit van de ontleners. De kandidaat-ontlener zal na dat onderzoek een schriftelijk kredietaanbod ontvangen. Dan pas is hij zeker van de kredietverlening.

*Houding
t.a.v. de cliënt
verklaren
op grond van
algemene
reglementen en
voorwaarden*

Een opschorting van terugbetaling van een lening houdt tevens in dat borgstellers en pandverstrekkers hiervan voorafgaandelijk in kennis worden gesteld en hun akkoord hieromtrent betuigen. De hoofdontlener kan de terugbetalingslast niet meer aan en verkiest het onroerend goed te verkopen. Hij vraagt tevens de leningslast tijdelijk niet te moeten afdragen. Op zich is dat wellicht de beste manier om het gestelde probleem op te lossen. Niettemin moet de bank hiervoor de consensus hebben van de andere betrokken partijen (borgen en pandverstrekkers).

De Ombudsman raadt de ontleners aan bij een moeilijke financiële toestand, die een niet-betaling van de maandsommen zou veroorzaken, contact op te nemen met de financiële instelling. In onderling overleg kan het probleem worden opgelost door een concreet afbetalingsplan voor te stellen.

De bank weigert een krediet toe te kennen op grond van een beoordeling over de mogelijkheden voor de cliënt om een krediet terug te betalen. De bank kan bij de beoordeling van de terugbetalingscapaciteit enkel rekening houden met actuele, bestaande gegevens. Het zullen verwerven van een toekomstig inkomen dat nog niet zeker is, beïnvloedt haar beslissing niet.

Zichtrekening

Klachten die betrekking hebben op de zichtrekening houden meestal verband met de afsluiting en transfer ervan naar een andere bank, de aanrekening van kosten en volmachten al dan niet verbonden aan de bankrekening.

De afsluiting en overdracht

Op het eerste gezicht lijkt de afsluiting van een zichtrekening een eenvoudige operatie te zijn. Klagers ondervonden dat dit niet zo is. Aan dergelijke rekening is immers meestal een debetkaart verbonden alsook een kredietkaart, verder worden er bestendige opdrachten en domiciliëringen gekoppeld aan de rekening. Bij de opdracht tot sluiting zal men rekening moeten houden met de afrekening van de laatste betalingen via kredietkaart. Deze volgt meestal pas binnen de maand na de laatste verrichting. De cliënt moet ervoor zorgen dat de bestendige opdrachten en domiciliëringen bij de bank worden opgezegd. De zichtrekening is een spil-rekening. De opbrengsten en kosten van een rekening bij open bewaargeving van effecten bij de bank transiteren er eveneens langs.

Waar klager van oordeel is dat een transfer van een zichtrekening een kwestie van dagen is, leert de realiteit dat meer dan één maand kan voorbijgaan vooraleer de transfer effectief uitgevoerd is geworden. Daarbij is het niet uitgesloten dat het saldo van de rekening negatief wordt en zal de bank de overdracht pas realiseren nadat het negatieve saldo werd aangezuiverd. Sommen die werden gestort op de afgesloten rekening worden door de bank teruggestort aan de opdrachtgever.

Kostenaanrekening

Cliënten verstaan niet dat er kosten worden aangerekend. De tarifiering van de homogene diensten dient in elk bankkantoor ter beschikking te zijn van de cliënteel. Eénmaal per jaar worden deze kosten tevens ter kennis gebracht via brief aan de cliënten. De sluiting van een bankrekening geeft aanleiding tot het aanrekenen van sluitingskosten.

Volmachten

Een volmacht op rekening kan betrekking hebben op een eenmalige verrichting of kan algemeen worden gegeven. Deze laatste blijft geldig tot herroeping door de titularis. Een klagster liet opmerken dat van haar rekening (ze is de enige titularis) gelden werden afgehaald zonder dat een volmacht aan wie dan ook werd gegeven. Het onderzoek wees uit dat zij tot maart 2000 samenwoonde met een levensgezel. De betwiste geldopnemingen werden door hem verricht. Hij meldde de bank dat hij handelde met klagster's toelating. De verrichtingen dateren van de periode 01.08.99 tot 30.09.99. Klagster werd van deze transactie op de hoogte gesteld via rekeninguittreksels die zij telkenmale ontving na de verrichting, en reageerde niet daarop.

Afsluiting en overdracht van een zichtrekening vragen meer tijd dan de doorsneecliënt vermoedt

De bank mocht ervan uitgaan dat klaagster daadwerkelijk toestemming had gegeven voor deze verrichtingen en minstens deze stilzwijgend bekrachtigde. Het Algemeen Reglement bepaalt : "De cliënt dient onmiddellijk alle vergissingen die hij vaststelt in de documenten die hem door de bank werden bezorgd, schriftelijk mee te delen. Bij gebrek aan klacht binnen een termijn van 30 dagen worden de documenten geacht door de cliënt goedgekeurd te zijn en vormen zij een titel voor de bank."

De bank heeft geen klacht ontvangen. De Ombudsman merkt op dat de bank de verzoeken van de levensgezel van klager niet mocht honoreren. De bank heeft dit wel gedaan. Anderzijds toont klaagster niet aan dat ze enig verlies heeft gehad door het feit dat de toenmalige levensgezel gelden van haar rekening heeft gehaald. Het is niet bewezen dat haar levensgezel de gelden voor zich heeft gehouden. Bovendien heeft klaagster bij het ontvangen van haar rekeninguittreksels niet gereageerd op de gedane verrichtingen. Hieruit kan worden afgeleid dat klaagster heeft ingestemd met de geldopnemingen verricht door haar levensgezel. Klaagster toont haar schade niet aan. Er bestaat dus geen aanleiding om klaagster te vergoeden.

Een volmacht dient niet noodzakelijk schriftelijk te zijn. Een volmacht is een consensueel contract, dat best – maar niet noodzakelijk – schriftelijk kan worden vastgelegd tussen de volmachtgever en de volmachtdrager. Een volmacht kan mondeling of stilzwijgend gegeven worden.

De herroeping van een volmacht door de volmachtgever is te allen tijde mogelijk. Het kan echter dat nog afhalingen geschieden alhoewel de volmacht werd herroepen. Tussen de tijd van de herroeping en het effectief in voege treden van de herroeping kunnen er een paar dagen verlopen. De herroeping dient steeds schriftelijk te gebeuren.

Voorlopig bewindvoerders worden aangeduid door een ordonnantie van de vrederechter. De voorlopig bewindvoerder treedt op binnen de perken van zijn mandaat bepaald in de ordonnantie en heeft het recht ingelicht te worden over de tegoden van de persoon in wiens naam hij optreedt. De bank zal dan ook de gevraagde gegevens bezorgen.

Muntstukken worden vaak aan de bank toevertrouwd met de bedoeling de totaalsom te boeken op de bankrekening. Het valt de Ombudsman op dat er een groot verschil kan bestaan tussen de door de cliënt opgegeven som en het uiteindelijke resultaat na telling door de bank. Er bestaan weliswaar procedures om een zak muntstukken te wegen en te tellen bij de bank. De cliënt wordt aangeraden om zelf voorafgaandelijk een telling te doen met opsomming van het aantal muntstukken in elke soort. Aan de vooravond van de overschakeling naar de euro is het zeker geen overbodige luxe om de aandacht van de banken te vestigen op

*Muntstukken
vooraf tellen is
aangeraden*

de noodzakelijkheid om de geijkte procedures toe te passen bij de telling van munten. Ook de cliënten doen er beter aan de munten op voorhand en vóór afgifte nauwkeurig te tellen.

Tariefaanpassingen of -wijzigingen moeten op voorhand aan de cliënten worden meegedeeld. Het is bijvoorbeeld niet toegelaten dat een bank in februari laat weten dat portokosten zullen worden aangerekend – en dit met ingang op 1 februari van hetzelfde jaar – voor de verzending van de uittreksels van de zichtrekening naar het thuisadres van de cliënten. Dat uittreksels gratis in het kantoor bewaard kunnen blijven verandert niets aan deze stelregel. Cliënten dienen door de bank rechtstreeks en op voorhand van een tariefwijziging op de hoogte gebracht.

Feitelijke vereniging

Een bankrekening op naam van een feitelijke vereniging veronderstelt dat aan één of verscheidene natuurlijke personen volmacht werd gegeven om over de fondsen op rekening te beschikken. De bank kan enkel opdrachten uitvoeren van de titularis van de rekening of van diens gevolmachtigden. Overdrachten van handtekeningsbevoegdheid zijn tegenstelbaar aan de bank. Bij onenigheid tussen de medehouders omtrent hun handelingsbevoegdheid met betrekking tot de rekening, zal de bank zich, steunend op haar algemene bankvoorwaarden, het recht toe-eigenen om het gebruik van de rekening te schorsen totdat zij een onderling akkoord hebben bereikt.

Informatie over rekeningen van derden

Vragen tot het verkrijgen van het saldo, de bewegingen op een bankrekening door derden bij de bank, worden uit hoofde van de discretieplicht afgewezen. Zelfs een vader of moeder is niet gerechtigd om informatie te krijgen over de stand van de rekening van een meerderjarig kind.

Betwisting omtrent geldafhalingen

Na het overlijden van de titularis van de rekening betwist een erfgenaam de geldafhalingen van de zichtrekening door de vriendin van de titularis. Zij was immers geen medetitularis van de rekening noch gevolmachtigde op de rekening.

De bank repliceert dat zij nooit, op welke wijze ook, toen titularis nog leefde, klachten of betwistingen heeft ontvangen betreffende het gebruik van de rekening. De bank kan dus aannemen dat alle verrichtingen met het impliciet of expliciet akkoord van de titularis hebben plaatsgevonden.

De bank is tekort geschoten aan haar controleplicht. Zij had moeten weten dat de vriendin medetitularis noch volmachtdrager was op de rekening. Is de bank bijgevolg aansprakelijk voor de afhalingen die werden verricht? Tijdens het leven van de titularis is er nooit een klacht geweest omtrent de geldafhalingen. Om die reden suggereert de Ombudsman aan de cliënt de vriendin ter verantwoording te roepen. Klager liet niets meer van zich horen.

Fusies van kredietinstellingen

Fusies tussen banken hebben aanleiding gegeven tot een aantal problemen. Een voorbeeld maakt dit duidelijk.

Een cliënte beschikt over een kasfaciliteit gekoppeld aan haar rekening bij de eerste bank. Op een bepaald ogenblik merkt ze dat geen enkele van haar overschrijvingen en doorlopende opdrachten nog worden uitgevoerd wegens negatief saldo, alhoewel er een kasfaciliteit bestaat. Ze kreeg geen verwittiging of bericht. Daarenboven kreeg ze een aangetekende brief waarin ze wordt aangemaand een debetsaldo te vereffenen. Als gevolg van de overstap van bank X naar bank Y zijn er een aantal technische problemen gerezen. De bank heeft haar verontschuldigen aangeboden voor de hinder. De kasfaciliteit werd opnieuw ter beschikking gesteld. De bank heeft het verlies als gevolg van de niet-uitvoering van een aantal verrichtingen op zich genomen.

In het kader van overeenkomsten afgesloten vóór de echtscheiding, is een vonnis tot echtscheiding aan de bank niet tegenstelbaar. Zij was immers geen betrokken partij. Menigmaal verwonderen klagers zich erover dat zij door de bank worden aangesproken tot terugbetaling van een openstaande schuld die volgens de regeling bij echtscheiding ten laste werd gelegd van de andere partij. Zo deze laatste nalaat de terugbetaling uit te voeren, kan de bank zich richten tot de andere partij.

Huurwaarborg

Bij het verhuren van een onroerend goed bepaalt de wet dat een huurwaarborg gelijk aan drie maanden huur door de huurder wordt gestort op een bankrekening. Deze som kan slechts worden vrijgemaakt op het einde van de huurovereenkomst en mits huurder en verhuurder akkoord gaan. De bank heeft hier een plicht van uitvoering van wat de betrokken partijen overeenkomen. De partijen dienen te melden aan de bank aan wie (huurder of verhuurder) de geblokkeerde sommen dienen te worden uitgekeerd. Zij kan hierover zelf niet beslissen. Wanneer blijkt dat op de gezamenlijk geopende rekening huurwaarborg nooit enig bedrag werd gestort, kan dit de bank niet ten kwade worden geduid.

Een huurwaarborgrekening kan slechts op verzoek en mits akkoord van huurder en verhuurder gezamenlijk worden vrijgemaakt. Indien er geen akkoord wordt bereikt, of zo één van beide partijen niet terug te vinden is bijvoorbeeld wegens overlijden, en er geen erfgenamen gekend zijn, kan er een beroep worden gedaan op de vrederechter van het kanton waar het onroerend goed gelegen is.

Een huurwaarborgrekening werd geopend maar de huurder heeft verzuimd de fondsen te storten. Bij betwisting vraagt de bank het bewijs van de storting. Het document "huurwaarborgrekening" bewijst dat een rekening werd geopend maar niet dat een som geld werd gestort.

Spaarrekening

Het terugvinden van verloren gewaande spaarboekjes geeft aan de titularis de hoop om te kunnen beschikken over een kapitaal dat niet zo direct verwacht was. Meestal loopt hij echter een ontgoocheling op. Bij verder onderzoek blijkt immers dat het kwestieuze spaarboekje werd omgezet in een spaarrekening met uittreksels, met behoud van alle ingrediënten van het spaarboekje (basisrente, getrouwheidspremie en/of aangroei-premie), of dat het al geruime tijd terug werd gesaldeerd.

Cliënten zijn ontevreden omdat de bank bij de eindejaarsafrekening zomaar zonder verwittiging een premie aftrekt voor een verzekering bij dodelijk ongeval. De bank zal dan zonder aarzeling de afgeboekte premie terug crediteren op de spaarrekening. Men kan echter niet verwachten dat de bank de

afgeboekte premies van verscheidene jaren terug zal afboeken. Het risico, dat zich gelukkig niet voordeed, was immers gedekt.

De gedragscode van de BVB bepaalt dat de bankier degelijke informatie moet geven aan zijn cliënt.

Een cliënt opent in januari een spaarrekening met een netto-rendement van 2 % basisrente en 1,50 % getrouwheidspremie op een kapitaal van minimaal 1.000.000 BEF dat gedurende twaalf maanden moet blijven staan. De cliënt stort het bedrag in schijven en bereikt medio februari 1999 een bedrag van iets meer dan één miljoen. Zoals afgesproken laat de cliënt de som gedurende twaalf maanden op de rekening staan. In plaats van de beloofde 1,5 % getrouwheidspremie, kreeg hij niet eens 1 % toegewezen. De bank stelt dat de cliënt pas kan genieten van de getrouwheidspremie die van toepassing was midden februari 1999 op bedragen vanaf 1.000.000 BEF. De spaaractie was immers vanaf 1 februari voorbij. De getrouwheidspremie was immers verlaagd tot 1,15 %.

Uit het onderzoek van de Ombudsman bleek dat de bankbediende niet wist dat het bedrag van één miljoen frank in zijn geheel vanaf het begin aanwezig moest zijn opdat de cliënt de verhoogde getrouwheidspremie van de maand januari 1999 zou kunnen genieten. De bank nam de volle verantwoordelijkheid voor het niet correct informeren van de cliënt op zich en betaalde hem een bijkomende vergoeding die was gebaseerd op de getrouwheidsrentevoet van de maand januari 1999 (1,5 %), toepasselijk op de som die tenminste één jaar op de spaarrekening heeft gestaan.

Debitering van een spaarrekening zonder toestemming van de cliënt

Tot hun verbazing merken de cliënten dat de bank hun spaarrekening heeft gedebiteerd zonder hun toestemming en handtekening. In het algemeen reglement inzake verrichtingen wordt in dat verband bepaald dat 'alle rekeningen die bij de bank voor een en dezelfde rekeninghouder worden geopend, in Belgische frank, in euro of in buitenlandse valuta' worden samengevoegd tot één ondeelbare rekening, ongeacht de plaats waar ze worden gehouden. Zonder enigerlei andere verplichting dan haar cliënt daarvan op de hoogte te brengen, heeft de bank de mogelijkheid de rekeningen samen te voegen of te zorgen voor gehele of gedeeltelijke overdrachten van een debetsaldo naar een creditsaldo tussen die rekeningen of omgekeerd, waarbij het eindsaldo geldt als de rekeningstand van de rekeninghouder. Volgens het algemeen reglement mag de bank verrichtingen tussen de verschillende rekeningen van een cliënt uitvoeren, zonder daarvoor diens handtekening te vragen. De bank is verplicht de cliënt daarvan op de hoogte te brengen via zijn uittreksels. De verrichting kan nochtans in het voordeel van de cliënt zijn. Een overdracht vanop de spaarrekening naar een bankrekening met

Degelijk informeren over spaaracties en hun aflooptermijn kan knarsetanden voorkomen

een debetstand kan inderdaad ervoor zorgen dat er minder debet-rente op de lopende rekening moet worden betaald.

Spaarrekening in onverdeeldheid

Voor verrichtingen op een spaarrekening in onverdeeldheid moeten de rekeninghouders gezamenlijk hun handtekening plaatsen. Eén van de mede-rekeninghouders merkt dat de rekening is vereffend en afgesloten na delging van een deel van de schuld van een mede-rekeninghouder, voor wie klager nooit toestemming voor een kredietaanvraag had gegeven. Klager betwist die vereffening.

Als gevolg van een betwisting met één van de mede-rekeninghouders had de bank het saldo volledig gebruikt voor de schuld-delging. De bank mocht alleen dat deel van het saldo gebruiken waarop de mede-rekeninghouder recht had en heeft haar vergissing ongedaan gemaakt.

Pensioensparen

Een aantal klachten had betrekking op het aanrekenen van kosten bij stortingen bestemd voor het pensioensparen. Klagers vroegen zich af of dit wel kon.

Sinds 1987 tekent klaagster jaarlijks in op het pensioensparen bij de bank. Dit was ook het geval in het jaar 2000. Zij stelt echter vast dat 431 BEF intekenkosten worden aangerekend. Klaagster werd niet op de hoogte gebracht van deze tarief-toepassing. Wat meer is, zij las in de krant dat intekenen op het pensioensparen bij de bank gratis was. Deze kostenaanrekening wordt nergens in een tarievenlijst vermeld. Wel moet de bank de cliënt op voorhand erop wijzen welke de kosten zijn bij dergelijke intekening. Door de aanrekening van deze kosten kan klaagster niet de volledige fiscale toegelaten som investeren in haar pensioenspaarplan.

Na de fusie met een andere kredietinstelling die wel kosten aanrekende bij de intekening op het pensioenspaarfonds, werd er beslist deze aanrekening te veralgemenen, temeer daar beide pensioenspaarfondsden werden gefuseerd. De intekenkosten bedragen 2 %. Het algemeen reglement van het pensioenspaarfonds dat in de mogelijkheid voorziet om kosten naar rata van 3 % aan te rekenen, wordt toegepast. De aanduiding in een krant dat de intekening gratis was, was foutief. Een andere krant duidde terecht aan dat er 2 % kosten worden aangerekend. De bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor deze vergissing. Daarenboven wordt er, in het uitgifteprospectus van het

*Het verschil
maken tussen
bankkosten en
intekenkosten*

pensioenspaarfonds waarop klaagster intekende, uitdrukkelijk gewag gemaakt van 2 % kosten. Deze intekenkosten kunnen niet worden bestempeld als bankkosten. Ze zijn immers verbonden aan de verwerving van deelbewijzen in het pensioenspaarfonds, m.a.w. kosten verbonden aan het aandeelhouderschap in het pensioenspaarfonds. Door haar intekening heeft klaagster zich akkoord verklaard met het reglement van het pensioenspaarfonds.

De artikelen 145, alinea 2 van het wetboek op de inkomstenbelastingen, en 9 paragraaf 3, 1ste alinea van het KB van 22.12.1986 bepalen duidelijk dat het maximum aftrekbaar bedrag van 22.000 BEF ook de kosten omvat.

Bankkaart

Diefstal en verlies van kaarten leiden tot soms hachelijke toestanden voor de cliënt. Tussen het ogenblik van het verdwijnen van de kaart en de vaststelling daarvan kan er veel tijd verloren gegaan zijn. De bank komt alleen tussen in het schadegeval nadat Cardstop werd verwittigd en voor zover er nog afnames of betalingen plaatsvinden na deze verwittiging.

Een afname in speciën aan een automatische biljettenverdelers met een debetkaart of kredietkaart is slechts mogelijk met kennis van de code verbonden aan de kaart. Klagers houden dikwijls vol dat alleen zij de code kenden. Een onderzoek bij de beheersmaatschappij van de kaarten levert het bewijs dat de afname geschiedde met inbreng van de kaart en van de juiste code, en dit bij de eerste poging. Het is niet mogelijk een afname te doen zonder kennis te hebben van de geheime code, en evenmin om die code te ontdekken op basis van de gegevens vermeld op de kaart zelf.

In België zijn er bij weten van de Ombudsman enkele gevallen bekend van fraude, waar de geheime codes van de cliënten werden opgetekend via een camera verborgen in een automatisch toestel. De ingevoerde kaarten werden in het toestel ingeslikt en nadien gerecupereerd en gebruikt door de dieven. De slachtoffers van deze fraude aan één en hetzelfde toestel werden gemakkelijk teruggevonden door de banken, en werden allen vergoed.

Kaarten zijn verbonden aan een bankrekening. Die bankrekening kent gebruikslimieten (niet onder nul kunnen gaan, - 49.999 BEF niet overtreffen, of een andere limiet). Het gaat telkens om maximumbedragen die om evidente veiligheidsredenen

*PIN-Code
discreet
intikken blijft
de boodschap*

*Correcte
communicatie
is bij internet-
bankieren geen
overbodige luxe*

worden ingevoerd. In casu beschikten klagers over een kasreserve van 49.999 BEF. Op het moment van de diefstal van de kaart vertoonde de rekening van klagers een negatief saldo van 20.795 BEF. De frauduleuze handelingen hebben het negatief saldo verhoogd tot 70.630 BEF. De bank had deze overschrijding van de gebruikslimiet niet mogen toelaten. De bank heeft de overschrijding (20.631 BEF) teruggestort op de rekening van klagers. Die was immers slechts mogelijk door een technisch mankement eigen aan de bank.

Bankieren via internet raakt ingeburgerd. Die zeer interessante ontwikkeling stelt echter bijzondere eisen van communicatie. In het bankieren zijn er vaak kleine misverstanden en onduidelijkheden die kunnen worden opgelost met een persoonlijk contact. Bij "virtueel bankieren" bestaat dat natuurlijk niet. Vandaar het grote belang dat dient gehecht aan een correcte communicatie op het net. Klachten doen zich sporadisch voor en hebben niet zozeer betrekking op de degelijkheid van het geboden product, maar gaan wel over de deugdelijkheid van de geleverde software en de provider zelf.

Openbare plaats

In de algemene voorwaarden wordt bepaald dat plaatsen waar veel volk komt zonder dat het daarom gaat om voor het publiek toegankelijke plaatsen, niettemin als dusdanig worden beschouwd. Het kan inderdaad gebeuren dat kaarten worden gestolen in het bureau waar de betrokkene werkt en in dat geval dienen voorzorgsmaatregelen te worden genomen. Wie zijn portefeuille met kaarten achterlaat in een bureau dat niet privé is, terwijl hij zich ergens anders bevindt, maakt zich schuldig aan grove nalatigheid.

Verkeerd gebruik van een bankkaart

Een cliënte gebruikte herhaaldelijk haar bankkaart om telkens geld van haar rekening te halen. Eerst nam ze haar rekeningssaldo op aan een geldautomaat die deel uitmaakt van het geldautomatennet van de bank. Nauwelijks enkele minuten daarna neemt ze hetzelfde bedrag op aan een geldautomaat die deel uitmaakt van een ander net.

Tussen beide geldafhalingen lagen amper enkele minuten en het rekeningssaldo werd niet aangepast. De tweede verrichting werd dus aanvaard, met als gevolg een niet geoorloofde debetstand op de rekening van klaagster. Na dit onregelmatig en verkeerd gebruik van de kaart nam de bank de beslissing om die kaart in te trekken.

De Ombudsman is van oordeel dat de bank, gezien de omstandigheden, het recht had om de kaart van de cliënte in te trekken.

Cardstop

Klaagster ziet dat haar handtas met daarin haar bankkaarten is gestolen. Zij belde Cardstop op om 17.08u om haar kaarten te laten blokkeren, maar dat gebeurde pas om 17.16u. In die tussentijd van acht minuten werden verrichtingen uitgevoerd. Volgens haar moet Cardstop daarvoor aansprakelijk worden gesteld.

Om een kredietkaart te laten blokkeren is het voldoende dat men de identiteit van de persoon kent, maar debetkaarten kunnen niet worden geblokkeerd tenzij men het bankrekeningnummer kent. De bediende bij Cardstop heeft geen toegang tot de bestanden van de bank en moet vragen naar de gegevens betreffende de geblokkeerde rekening. Als hij die informatie niet heeft, kan hij geen gevolg geven aan het verzoek tot verzet.

Onmiddellijk krijgt de cliënt een dossiernummer en wordt hem gevraagd zo snel mogelijk opnieuw contact te nemen met Cardstop teneinde de ontbrekende gegevens mee te delen. Als het probleem zich tijdens de kantooruren voordoet, zal de bediende bij Cardstop echter niet aarzelen om te proberen die gegevens bij de bank te verkrijgen.

De Ombudsman stelt vast dat het frauduleus gebruik van de kaart alleen aan de nalatigheid van klaagster te wijten is. Wat de tijd betreft die nodig was om verzet aan te tekenen, kunnen acht minuten lang lijken, maar in werkelijkheid is dat erg kort rekening houdend met de verschillende zaken die de Cardstop-bediende heeft moeten opzoeken.

Het zou een aanrader zijn dat bankcliënten erop worden gewezen dat ze Cardstop tevens het nummer van hun bankrekening moeten kunnen meedelen, wanneer ze hun bankkaart kwijtspelen. Dit is absoluut noodzakelijk om de kaart te blokkeren. Uit het hoofd kennen is de boodschap !

Maestro-functie : veilig ?

Deze vraag is niet zonder belang. Getuigt hiervan het verhaal van een aantal klagers. Zij gingen met vakantie naar Frankrijk. Onderweg kregen zij problemen met hun auto en reden naar een garagist in de buurt. De kosten waren relatief hoog. Zij betaalden met hun bankkaart voorzien van de Maestro-functie. Even later geeft de garagist de kaart terug. Klagers vragen hem of de code niet moet worden ingebracht en of er niet moet worden gehandtekend. Dit is niet nodig volgens de garagist.

De Maestro-functie werd ontwikkeld om de eurocheque als betaalmiddel te vervangen. Zij stelt de houders van een debetkaart in staat om bij handelaars in het buitenland betalingen te verrichten en om geld uit de muur te halen. In principe dient de geheime code te worden ingevoerd bij het uitvoeren van de transactie. Bij handelaars in bepaalde landen zullen de kaarthouders worden verzocht om een kasticket te ondertekenen i.p.v. de geheime code in te toetsen. Ongeacht de aard van de controle zal steeds een

*Leer uw
bankrekening-
nummer uit
het hoofd !*

*To pin or
not to pin,
that is
the question*

*Tariefvoordelen
zijn niet voor
eeuwig
vastgelegd*

*Voorzichtig
omspringen met
uw debetkaart
kan heel wat
narigheid
voorkomen*

on-line autorisatie vereist zijn, zowel voor geldopvragingen aan ATM's als voor betalingen bij handelaars.

In de praktijk blijkt het mogelijk te zijn betalingen te verrichten zonder pincode en/of handtekening.

Als cliënten terzake klachten hebben vraagt de beheersorganisatie haar op de hoogte te brengen opdat ze de nodige controles zou kunnen uitoefenen (autorisatie van de transactie, niet gebruiken van de pincode, verkrijgen van de originele printout van de transactie) om eventueel tussen te komen ten opzichte van de handelaar.

Een aantal klachten had betrekking op de kostprijsaanrekening bij aflevering van kaarten. Cliënten waren eraan gewend dat bij aflevering van een tweede kredietkaart aan de partner, geen kosten werden aangerekend. Maar de zichtrekening van klagers wordt gedebiteerd voor een product dat was beloofd als zijnde gratis. Cliënten stellen dat de partnerkaart gedurende verschillende jaren gratis was, volgens hen dus een verworven recht. De bank past echter sinds 1 januari een nieuwe tarifiering toe. Aan de cliënten werd in november 1999 een brief verstuurd met uitleg en de bijhorende brochure met prijsoverzicht.

De gratis partnerkredietkaart maakte deel uit van het vroegere productaanbod van de bank. Een tariefvoordeel waaraan een bank nooit een einde kan stellen bestaat niet. Volgens de algemene voorwaarden van de bank kunnen haar tarieven steeds worden aangepast en herzien.

Betwistingen bij afhalingen van cash-geld aan een betaalautomaat worden onderzocht op basis van de journaalband van het betrokken toestel. Seconde per seconde worden alle verrichtingen gerepertorieerd. Als er zich incidenten aan het toestel voordoen kan men die terugvinden op de journaalband. Tevens wordt aangeduid of de juiste code werd ingevoerd.

Uit deze gegevens kan er worden afgeleid of de code gekend was of niet. Bij drie mislukte pogingen tot invoering van de code wordt de kaart immers geblokkeerd. Anderzijds is het mathematisch bijna niet mogelijk om de juiste code per toeval in te brengen.

Verlies van een debetkaart : het protosaldo van een verloren of gestolen kaart kan worden beschouwd als het verlies van baar geld.

Terugnages van cash geld aan geldautomaten kunnen gebeuren binnen de perken die door de cliënt worden aanvaard. Per type van rekening (bankrekening – spaarrekening) bestaan er dag- en weeklimieten. Daarenboven, al naar gelang het gaat om een privaatief toestel of om een toestel behorend tot het algemene net, kunnen er andere plafonds gelden, die bovendien cumulatief zijn. Het is niet te verwonderen dat cliënten schrikken van het bedrag dat werd afgehaald na het verlies of diefstal van

hun kaart. De banken hebben echter de plicht hun cliënten op de hoogte te stellen van deze cumuleerbare opnamelimieten. Zo dit niet gebeurd is, moet de bank instaan voor de opnames die de individuele limieten overschrijden.

Cheque

Diefstal van cheques en eurochequekaart

De cheques werden uitgegeven en aangerekend op de rekening ondanks het verzet van klaagster. Als daarenboven het rekeningsaldo -49.999 BEF was geweest, dan zou de uitbetaling van de cheques geweigerd zijn. Klaagster heeft het verkeerd voor als ze denkt dat ze aan de uitbetaling van de gewaarborgde cheques had kunnen ontsnappen, als het rekeningsaldo -49.999 BEF was geweest. De bank had niet kunnen weigeren dat de cheques werden uitbetaald aan wie ze overlegde. De cheques zijn ten opzichte van die persoon gewaarborgd, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan (bedrag gelijk aan maximum 7.000 BEF, handtekening op de cheque, nummer van de waarborgkaart op de rugzijde van de cheque). De bank kan de uitbetaling niet weigeren, ongeacht het rekeningsaldo van de cliënte en in weerwil van het verzet. De uitbetaling van de gewaarborgde cheques is ten laste van de rekeninghouder.

In artikel 35bis van de wet op de cheque is bepaald dat de eigenaar van een chequeboekje aansprakelijk is voor de opdrachten die via de chequeformulieren worden doorgegeven. Meer bepaald zal hij aansprakelijk worden gesteld voor alle gevolgen van verlies, diefstal of verkeerd gebruik van die formulieren, tenzij hij kan aantonen dat de betrokkene (de bank) zich schuldig heeft gemaakt aan fraude of een ernstige fout heeft begaan.

Gekruiste cheque op naam

Bij een cheque op naam moet de bank nagaan of de persoon die de cheque aanbiedt, wel degelijk de op de cheque vermelde persoon is. Het kruisen van de cheque heeft tot gevolg dat de bank in staat moet zijn aan te tonen en te bewijzen aan wie zij de cheque heeft uitbetaald. Als de bank dat bewijs niet kan leveren, zal zij de begunstigde van de cheque vergoeden.

De cheque is een betaalmiddel

De bankcliënten zouden moeten beseffen dat een cheque te vergelijken is met baar geld. Een blanco cheque met handtekening van de titularis is voor minder eerlijke lieden een uitnodiging tot diefstal.

Een cheque is vergelijkbaar met baar geld

Loketverrichtingen

Een circulaire cheque is in alle bankkantoren betaalbaar. De identiteit van de aanbieder wordt gecontroleerd op basis van de identiteitskaart. Die moet overeenstemmen met de gegevens van de begunstigde die op de cheque vermeld staan. De controle blijkt uit het feit dat het nummer van de identiteitskaart door de loketbediende werd genoteerd. Dat de handtekening niet overeenstemt met de handtekening van klager bewijst niet een fout in hoofde van de bank. De bank kan slechts vergelijken wat zij kan vergelijken, namelijk de handtekening op de cheque en de handtekening op de vervalste identiteitskaart.

Identiteitscontrole bij aanbieder van circulaire cheques is beslist nodig maar geen waterdichte garantie

Sommige banken nemen bij het innen van een circulaire cheque kopie van de voorgelegde identiteitskaart. Cliënten nemen hieraan aanstoot en menen dat marketingdoeleinden dit motiveren. Zij hebben echter ongelijk. De reden van het kopiëren moet worden gezocht in het product "circulaire cheque" zelf. Over het algemeen is een circulaire cheque een vrij onveilig document. Men heeft nooit het sluitend bewijs dat de persoon die zich aanbiedt met een dergelijke cheque wel de persoon is die wordt vernoemd op de bewuste cheque. Alhoewel het geen verplichting is, bewijst dergelijke handelwijze dat de bankier voorzichtig is.

Terugbetalingen in speciën in een ander kantoor dan het domiciliekantoor van de cliënt

Cliënten verwonderen zich erover dat zij, wanneer zij in een ander agentschap van dezelfde bank een belangrijke som geld van hun rekening wensen af te halen, worden doorverwezen naar hun domiciliekantoor. Zij vinden dit een archaische situatie, vooral omdat stortingen dan wel weer kunnen. Het enige wat de bankier met deze houding nastreeft, is de veiligheid te verhogen. Pogingen tot fraude komen voor en het is in het belang zelf van de cliënteel dat de bankier de cliënt doorverwijst naar zijn domiciliekantoor. Daar is de cliënt gekend en kunnen desnoods de nodige controles worden uitgevoerd (handtekening, identiteit, enz.). Het storten van geld op de rekening stelt daarentegen geen probleem voor de cliënt.

Doorverwijzing naar de geldautomaat

Waarschijnlijk goed bedoelde initiatieven van kantoor-medewerkers leiden ertoe dat de cliënten worden doorverwezen naar een bankautomaat wanneer zij zich aan het loket aanmelden om geld af te halen. Het aantal verrichtingen aan het loket moet worden beperkt en de cliënten worden uitgenodigd gebruik te maken van een bankautomaat, de minst dure oplossing voor courante verrichtingen. De Ombudsman wenst te onderstrepen dat de cliënt het recht heeft over zijn tegoeden te beschikken op de manier die hij kiest, zij het via ATM's, zij het aan

het loket van de bank. Het spreekt voor zich dat het “gros” van de cliënteel zich kan terugvinden in het gebruik van de beschikbare geldautomaten. Wie dit niet wenst – om welke reden dan ook – moet een beroep kunnen doen op het loketpersoneel. Die operaties zijn wel opgenomen in het tarievenboek en brengen kosten met zich mee.

Geld afhalen aan het loket blijft mogelijk, maar wordt doorgaans getarifeerd

Grensoverschrijdende betalingen

Met betrekking tot de onkostenverdeling stelt de wet dat de financiële instelling van de opdrachtgever en die van de begunstigde, verplicht zijn het volledige bedrag over te schrijven, tenzij de opdrachtgever uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat de kosten van de grensoverschrijdende betaling geheel of gedeeltelijk aan de begunstigde moeten worden aangerekend.

De bankkosten die worden aangerekend bij de storting van een aanvullend pensioen vanuit Frankrijk, zijn niet gerechtvaardigd. De kosten komen ten laste van de persoon die het aanvullend pensioen geniet. Het ware wenselijk dat de Belgische banken een initiatief nemen en een standpunt innemen omtrent de aanrekening van kosten bij uitbetaling van een pensioen vanuit een andere lidstaat van de Europese Unie.

Een Europese richtlijn in verband met internationale overschrijvingen werd in België in wetteksten gegoten. Die richtlijn bevat bepaalde regels op het vlak van onder meer informatie, uitvoeringstermijnen, kostenverdeling en de klachtenprocedures.

Betalingen naar het buitenland worden laattijdig uitgevoerd. Het valt op dat het boeken van de bedragen op rekening vaak enorm veel tijd vraagt of zelfs eenvoudigweg niet gebeurt. Aangetekende zendingen met cheques ter storting op een rekening bij een buitenlandse bank, verdwijnen. Als dusdanig kan de Belgische bankier niets worden verweten. Niettemin zal hij de belangen van zijn cliënt behartigen bij het oplossen van het gestelde probleem.

De Europese Commissie nam van haar kant initiatieven om de totstandkoming te helpen bezegelen van een net van bemiddelaars, die buiten de gerechtelijke sfeer, geschillen behandelen van een ingezetene uit een bepaald land van de Europese Unie en een financiële dienstverstreker uit een ander land. In het verslagjaar werden hieraan een aantal vergaderingen gewijd.

*FIN-NET:
Europa aan
bod om grens-
overschrijdende
betwistingen
op te lossen*

Op initiatief van de Europese Commissie werd op 1 februari 2001 het startschot gegeven van een grensoverschrijdend buitengerechtelijk klachtennetwerk voor financiële diensten in de Europese Economische Ruimte. De doelstelling van dit netwerk, dat luistert naar de naam FIN-NET, is de consumenten de mogelijkheid te geven een geschil buiten de gerechtelijke instanties op te lossen, in het bijzonder wanneer de financiële dienstverlener gevestigd is in een ander land van de Europese Unie dan dit van de gebruiker.

Elk land van de Europese Unie beschikt over een orgaan (Ombudsman, geschillencommissie, ...) om klachten van financiële aard van de gebruikers te behandelen op een buitengerechtelijke wijze. Zij vormen als het ware een alternatief voor gerechtelijke procedures, die vrij lang duren, complex zijn en kostelijk uitvallen voor de consument.

Met de invoering van de euro, gepaard gaande met het opvoeren van het aanbod en de vraag van financiële producten over de grenzen heen, is FIN-NET een adequaat middel om grensoverschrijdende betwistingen te behandelen en op te lossen.

Meer dan 35 nationale organen in de Europese Unie hebben op vrijwillige basis een protocol van samenwerking ondertekend. Voor België zijn dat de Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen, de Ombudsman van de Verzekeringen en de Ombudsdienst van De Post.

De consument zal zich richten tot de Ombudsman van zijn land en ontvangt de passende informatie over het klachtennetwerk en over het bevoegde stelsel. De gebruiker wordt geadviseerd om rechtstreeks contact op te nemen met het bevoegde stelsel. Zo de consument dit wenst zal de Ombudsman zelf de klacht behandelen in overleg met het bevoegd stelsel.

Kredieten algemeen

Soms wordt de Ombudsman geconfronteerd met dossiers van ontleningen die uitzichtloos zijn. Leningscontracten (consumptie, hypothecaire) werden jaren geleden ondertekend. De ontleners staan voor levensechte problemen zoals echtscheiding, ziekte en werkloosheid. De lasten vallen te zwaar uit voor het nog beschikbare inkomen. Jaren geleden werd een aflossingsplan overeengekomen na realisatie van de gestelde waarborgen. Dit plan wordt door de cliënt stipt nageleefd en toch blijkt de schuld te groeien door het boeken van de intresten. De ontleners zien geen einde aan de tunnel. Het siert de bankier die, na onderzoek van de levensomstandigheden van de ontleners, uitzonderlijk tot het besluit komt de intresten niet meer aan te rekenen.

Het toestaan van een krediet door een bank is een commerciële beslissing. Hieraan gaat een onderzoek vooraf. Het bedrag en de termijn van ontlening zullen afhangen van de terugbetalingscapaciteit van de ontleners. Ook de verhouding eigen middelen – krediet speelt een rol bij de aanprijzing van een bepaalde kredietformule. Dit onderzoek gaat zoals gezegd de toekenning vooraf en houdt rekening met de gegevens van de kandidaat-ontlener op dat ogenblik. Als zijn financiële toestand zich nadien wijzigt en de lasten te zwaar uitvallen kan dit niet aan de bank worden verweten. Onvoorziene omstandigheden kunnen de terugbetalingscapaciteit van de ontleners ernstig in het gedrang brengen. De Ombudsman raadt de cliënten aan om in dergelijke omstandigheden niet alles op zijn beloop te laten, doch contact op te nemen met de bankier om samen een oplossing te zoeken.

*Bankiers zijn
luisterbereid –
samen naar
een oplossing
zoeken is vaak
aangewezen*

Hypothecaire lening

De klachten omtrent hypothecaire leningen hadden onder meer betrekking op vragen tot herziening van de rentevoet op een vrijwillige basis. Ontleners beweerden dat zij ten onrechte door de bank werden aangemaand tot aanzuivering van een vermeende achterstand. De Ombudsman onderzocht telkens het aangebrachte dossier en gaf aan klager de nodige uitleg.

De vijfjaarlijkse vervaldag van een hypothecaire lening bracht de cliënt ertoe om de nieuwe intrestvoet voor de volgende vijfjaarlijkse periode te bevragen bij de bank. Men kwam niet tot een consensus en de ontleners besloot ertoe het krediet te laten overnemen door een andere kredietinstelling. De afrekening die werd opgestuurd aan de instrumenterende notaris voorzag verkeerdelijk in de aanrekening van een wederbeleggingsvergoeding. De kredietinstelling heeft na tussenkomst van de Ombudsman haar vergissing ingezien en een nieuwe afrekening gemaakt.

Bij de aanvraag voor een hypothecair krediet adviseert de bankier zijn cliënt. Die adviesplicht is functie van de inlichtingen die de cliënt heeft verstrekt. Bij het onderzoek van een dossier voor een hypothecaire lening, mag aan de bank niet worden aangewreven dat zij liet uitschijnen dat de cliënt maar 6 % registratierechten verschuldigd zou zijn, alhoewel hij in werkelijkheid de volle 12,5 % diende te betalen. De bank kan niet weten of de cliënt al dan niet in aanmerking zal komen voor een verlaging van de registratierechten. Dat tarief wordt bepaald afhankelijk van het kadastraal inkomen van het aan te kopen gebouw en houdt ook rekening met het kadastraal inkomen van andere gebouwen die via een erfenis werden verkregen. Die voorwaarden zijn bij de wet bepaald.

Kredietopzegging : precieze afrekening. Als een bank een kredietovereenkomst opzegt, dan is dat ongetwijfeld wegens een fout van de schuldenaars. Dat neemt echter niet weg dat die schuldenaars het recht hebben om van de bank een precieze en gedetailleerde afrekening te verkrijgen. Wanneer het krediet is opgezegd en naar de geschillendienst is doorverwezen, hebben de banken teveel de neiging om alleen nog onvolledige of zelfs onduidelijke afrekeningen te versturen, wat onaanvaardbaar is.

Kredietofferte : gelimiteerd in de tijd

De geldigheidsduur van een kredietofferte is gelimiteerd. De kandidaat-ontlener heeft er belang bij – in geval van akkoord – zo snel mogelijk het dubbel van de offerte terug te sturen naar de bank, zeker wanneer de rentevoet à la hausse is. Niet alleen de ontleners moet diligent zijn, ook de bank. Als de verhoging van de rentevoet, na verval van de oorspronkelijke geldigheids-

Schuldenaars hebben recht op duidelijke en gedetailleerde afrekening

Snel inspelen op een kredietofferte bij hausse-tendens van de rentetarieven

duur van de offerte, te wijten is aan een vertraging in de afhandeling van de bank om welke reden dan ook – bijvoorbeeld overvloed van kredietaanvragen, dan zal de bank hiervan de gevolgen moeten dragen.

In het geval van een lening bestemd voor de bouw of verbouwing van een woning moet de bank in het bezit worden gesteld van een aantal documenten, zoals een bouwvergunning, plannen, bestek, enz. Een kredietofferte kan worden afgeleverd onder voorbehoud van afgifte van deze documenten. Als die niet binnen een bepaalde tijdsspanne worden bezorgd, kan de bank onder meer de vooropgestelde rentevoet herzien. Het kredietdossier was niet volledig en niet rijp om te worden afgewerkt.

Bouwleningen veronderstellen dat de ontleners bewijzen van zijn investering voorlegt aan de bank. De fondsen worden immers vrijgemaakt naarmate de bouwwerken vorderen. Deze bewijsvoering kan uiteraard gebeuren op basis van facturen of andere stukken die als bewijs kunnen dienen. Aankoopbewijzen van materialen, wanneer de bouwheer zelf werken verricht, kunnen eveneens gelden als bewijsmateriaal.

Kosten van handlichting van een hypothecaire inschrijving

Tot waarborg van een lening wordt door de bank een hypothecaire inschrijving genomen op een onroerend goed. Deze inschrijving kwam onder de vroegere regeling automatisch te vervallen na vijftien jaar, tenzij de financiële instelling vóór de vervaldag het nodige had gedaan om de inschrijving te hernieuwen. Dit was bijvoorbeeld het geval wanneer een lening werd toegestaan met een duurtijd van twintig jaar (art. 90 oude Hypotheekwet).

Het artikel 58 van de wet van 4 augustus 1992, in werking getreden op 1 januari 1993, bracht de geldigheidsduur van alle hypothecaire inschrijvingen die op dat moment nog geldig waren, automatisch op dertig jaar of tot er een handlichting wordt gevraagd.

De bank kan niet worden verweten dat zij de hypothecaire inschrijving heeft vernieuwd vermits de totaliteit van de toegekende lening nog niet was terugbetaald op het ogenblik van de hernieuwing. De wetwijziging kan evenmin aan de bank worden verweten.

Fiscale aftrekbaarheid van kapitaalaflossingen

Bij het bespreken van een hypothecaire lening moet er rekening worden gehouden met de financiële draagkracht van de ontleners, de waarborgstelling en de fiscale repercussies van de lening op de personenbelasting. Wanneer een niet gehuwde partner als begunstigde wordt vermeld bij de schuldsaldo-verzekering, zijn de kapitaalaflossingen niet aftrekbaar. De bank bracht de ontleners hiervan niet op de hoogte. Zij erkent dat

klagers onvoldoende werden ingelicht over de fiscale gevolgen van het afsluiten van een levensverzekering. De bank ging akkoord om de geleden schade te vergoeden.

Gedwongen openbare verkoop van onroerende goederen

Een aantal klagers hebben hun ongenoegen geuit over de procedure tot verkoop van hun onroerend goed nadat ze achterstand opliepen bij de aflossing van hun lening. Ze verwijten de bank onder meer dat de lening hen werd toegekend. De inkomsten waren immers onvoldoende toen de lening werd verstrekt. De Ombudsman laat opmerken dat op het onroerend goed beslag werd gelegd en dat het werd verkocht in openbare verkoop na beslissing van de beslagrechter. De ontlener had tegen deze beslissing beroep kunnen instellen en het aangehaalde argument op dat ogenblik kunnen inroepen. Van zodra er een beslissing van de Rechtbank is dient de Ombudsman zich onbevoegd te verklaren.

Overmatige schuldenlast : vaak komt meer dan één dossier aan het licht

Consumentenkrediet

Uit de verzoeken die de Ombudsman ontvangt van mensen die een achterstand in de terugbetaling hebben opgelopen blijkt meermaals overmatige schuldenlast. Bij de inleiding van hun vraag maken zij slechts gewag van moeilijkheden in één dossier. De Ombudsman neemt voor verder onderzoek contact op met de kredietmaatschappij. Hieruit blijkt dan dat er nog andere kredieten lopen met achterstand.

Teneinde het probleem van achterstalligheid in zijn geheel aan te pakken raadt de Ombudsman de verzoekers aan contact op te nemen met de diensten van het OCMW of zich rechtstreeks te wenden tot de griffie van de beslagrechter. Een globale aanpak van de schuldtoestand is de enige uitweg naar een oplossing. Die kan erin bestaan dat termijnen worden toegekend en misschien zelfs een kwijtschelding van de interesten.

Het niet-tijdig aflossen van een mensualiteit als afbetaling op een lening op afbetaling leidt tot een herinnering gericht aan de ontlener. Dit brengt kosten mee, die worden doorgerekend aan de cliënt. De hoegrootheid van deze kosten wordt vermeld in het contract. Zo bepaalde het contract dat per herinnering 200 BEF wordt aangerekend, te vermeerderen met de zegelkosten voor verzending. Klager werd echter 317 BEF aangerekend per rap-pel. De Ombudsman vroeg om uitleg. De bank gaf aan dat een

herinnering aanleiding gaf tot 200 BEF kosten, 17 BEF postzegelkosten en 100 BEF intresten. Hoe kan een som van 200 BEF onmiddellijk 100 BEF intresten opbrengen ? Deze aanrekening was niet voorzien in de bepalingen van het contract en is zeker niet terug te vinden in de wetgeving omtrent het consumptiekrediet. De bank kwam terug op haar beslissing.

Kredietrisicocentrale

Cliënten vragen tussen te komen bij de Nationale Bank en de Beroepsvereniging voor het Krediet (BVK) om een bestaande registratie bij hun centrales ongedaan te maken. Het moet duidelijk zijn dat dit niet de bevoegdheid is van de Ombudsman. De banken zijn bij wet verplicht om bij een achterstand in terugbetaling de naam van de debiteur te melden aan deze centrales. Eens de registratie gebeurd is, bepaalt de wetgeving terzake hoelang de melding blijft bestaan.

De Ombudsman onderzoekt bij die klachten wat de aanleiding was van de melding en of deze terecht gebeurde; hij licht de cliënten in omtrent de concrete toepassing van de geldende wetgeving. Alleen bij onterechte melding wijst hij de financiële instellingen erop dat de registratie ongedaan moet worden gemaakt. Dit kan het geval zijn wanneer de cliënt een doorlopende opdracht tot aflossing van zijn lening had gegeven aan de bank en deze om redenen eigen aan de bank niet accuraat werd uitgevoerd.

De beslissing tot toekenning of weigering van een krediet is steeds gebaseerd op de vertrouwensrelatie tussen de bank en de cliënt. Bij het nemen van een dergelijke beslissing zal de bank steeds rekening houden met verscheidene factoren, zoals uiteraard het resultaat van de raadpleging van de risicocentrales bij de Nationale Bank en de BVK. Als een cliënt bij de kredietcentrale geregistreerd staat, sluit dat evenwel niet bij voorbaat de aanvaarding van een kredietaanvraag uit, net zomin als een kredietaanvraag automatisch zal worden goedgekeurd als de cliënt niet geregistreerd is. De bank beslist altijd zelf of het krediet al dan niet wordt toegekend. Nadat de verschuldigde bedragen zijn terugbetaald, blijft de cliënt nog gedurende één of twee jaren geregistreerd bij de centrale afhankelijk van de aard van het krediet.

*Toekenning van
een krediet
= autonome
beslissing
van de bank*

Effecten

Orders gegeven door een cliënt-belegger veronderstellen dat er provisie genoeg is om die uit te voeren. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om hiervoor te zorgen. De bank kan geen rekening houden met sommen die onderweg zijn maar nog niet werden geboekt op de rekening.

Orders gegeven over transacties op een buitenlandse beurs brengen kosten mee (cf. de algemene bankvoorwaarden). Er bestaat echter geen lijst van de toegepaste tarieven bij verhandelingen op een buitenlandse beurs. Dit is ook niet mogelijk, want het zou veronderstellen dat er per buitenlandse beurs een tarievenlijst zou moeten worden opgemaakt. Het probleem van de doorzichtigheid van de toegepaste tarieven stelt zich hier. Het is normaal dat deze tarieven verschillen van deze toegepast op Euronext: de bank dient immers een beroep te doen op correspondenten in het buitenland. Dat ze kunnen verschillen van bank tot bank kan geen aanleiding geven tot betwisting, vermits ze meestal een beroep doen op andere correspondenten. Wel moet erop worden toegezien dat deze kosten redelijk blijven.

Orders op een buitenlandse beurs worden door de financiële instellingen zo snel en accuraat mogelijk uitgevoerd. De financiële instelling stelt middelen ter beschikking om deze doelstellingen waar te maken. Dit is echter een middelenverbintenis en geen resultaatsverbintenis. Indien er door een toeval van omstandigheden (menselijke factoren of het falen van machines bij derden) vertraging optreedt, kan de bank hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. De algemene bankvoorwaarden beklemtonen dat.

Menigmaal hadden klachten bij beursverrichtingen op de Easdaq betrekking op het niet-uitvoeren van een gelimiteerde order, ondanks het feit volgens klagers dat de limietkoers zou zijn gehaald. De Easdaq en Nasdaq zijn prijsgedreven beurzen. Voor een aandeel zijn er verschillende marketmakers in de markt actief die elk de koers bepalen waaraan zij willen aan- en verkopen. Het verschil tussen beide is de marge X (spread). Het is bijgevolg niet mogelijk om op basis van de gepubliceerde koersen te weten of de order al dan niet is uitgevoerd en aan welke koers. Koersorders krijgen voorrang op limietorders. De Bloombergschermen geven per tijdstip de verhandelde hoeveelheden aan in de koers.

Het valt de Ombudsman op dat beleggers vaak een gegeven order herroepen. Klager geeft een verkooporder. Hij bedenkt zich en verzoekt de bank om zijn verkooporder te annuleren. De verkoop is echter wel al doorgegaan. Klager beweert vervolgens dat hij een verlies lijdt, aangezien de verkochte aandelen in waarde zijn toegenomen. Het reglement van de beurs-

verrichtingen beschrijft de procedure volgens dewelke de bank de haar toevertrouwde orders zal verwerken. Wijzigingen of annulaties van orders worden door de bank slechts opgenomen onder voorbehoud van een eerdere uitvoering van de oorspronkelijke order op de markt.

Van zodra een order wordt doorgegeven zal die via een aantal tussenstappen belanden bij de effectieve handelaar, die de uiteindelijke transactie zal verzorgen.

Overheveling van een effectenportefeuille naar een andere financiële instelling

Kan er nog een opdracht worden gegeven aan de eerste financiële instelling tot verkoop van effecten in de over te hevelen portefeuille?

Door een opdracht tot transfer is er reeds een beschikking over de tegoeden, en een tweede opdracht (beschikking) is uitgesloten. Alles hangt af van de financiële instelling waarheen de effecten worden overgeheveld. De financiële instelling naar dewelke de effecten werden getransfereerd kan de verkooporder aanvaarden onder welbepaalde voorwaarden. De cliënt dient reeds over een speciënrekening en een effectenrekening bij de tweede financiële instelling te beschikken. Hij dient tevens een transferopdracht voor te leggen. De eerste financiële instelling moet een officiële kennisgeving van overdracht hebben overgemaakt, zodanig dat de te transfereren effecten kunnen worden ingeboekt als "te ontvangen". De te verhandelen effecten moeten traditionele, normaal veelvuldig verhandelbare stukken zijn.

Transferten van effectenportefeuilles van de ene naar de andere kredietinstelling nemen dikwijls veel tijd in beslag. Een transfer van effecten is in niets te vergelijken met een transfer van fondsen. De overdracht van aandelen is een nog niet volledig geautomatiseerde en dus vrij omslachtige operatie. Het groot aantal tussenpersonen bij de transfer van één effect (op zijn minst vier, te weten de betrokken financiële instellingen en hun respectievelijke correspondenten), heeft onmiskenbaar een impact op de doorlooptijd van een dergelijke transactie.

Acties te ondernemen op stukken in een effectenportefeuille bij de financiële instelling

De financiële instelling heeft zich tegenover de cliënt contractueel verbonden om hem op de hoogte te brengen van bewegingen zoals omwisseling, conversies, uitoefenen van calls, die plaatsvinden op de effecten die in de effectenrekening worden bewaard. Een probleem kan zich stellen wanneer de briefwisseling terzake wordt bewaard in het kantoor op vraag van de cliënten zelf, en die verzuimen ze op tijd en stond te komen afhalen. Klagers hebben zelf hiervoor gekozen en moeten ook de gevolgen hiervan dragen.

● Zo de cliënt verzuimt in te gaan op de voorstellen geformuleerd in de brief die de omruiling aankondigt kan dit niet worden

Transfert van effectenportefeuilles is een bijzonder ingewikkelde materie

verweten aan de bank. De cliënt had zelf tijdig de nodige instructies moeten geven.

● Zo de financiële instelling aan de basis ligt van het niet-tijdig verwittigen van de cliënt, zal zij de opgelopen schade moeten herstellen.

Niet-uitgevoerde verkooporder

Een opdracht om aandelen te verkopen aan een bepaalde limiet die niet werd uitgevoerd, geeft het recht aan de cliënt om van zijn bank schadevergoeding te eisen. Die kan erin bestaan de order alsdan nog uit te voeren aan de gestelde limiet en met ten laste neming van de eventuele meerkosten door de financiële instelling.

Een order wordt op de beurs gegeven met of zonder limiet. Indien een order zonder limiet wordt gegeven, worden de aandelen gekocht aan de beurskoers.

Verrichtingen van aankoop/verkoop via internet

Als internetgebruiker wil de cliënt vooral aan snelheid winnen. Op 8 maart 2000 werd om 16u11 via het internet opdracht gegeven om 700 aandelen X aan limiet 1,62 USD te kopen. Om 16u20 was de opdracht uitgevoerd tegen een koers van 1,59 USD. Om 16u42 wijzigt klager de limiet van de order in 1,55 USD. De wijziging wordt aanvaard onder voorbehoud van uitvoering. Deze tekst verschijnt op het scherm. Op 10 maart 2000 annuleert klager zijn order. De annulatie wordt aanvaard onder voorbehoud van uitvoering en de tekst verschijnt op het scherm. Pas op 4 april 2000 ontvangt klager de afrekening van de aankoop van 700 aandelen X uitgevoerd op 8 maart 2000 tegen de koers van 1,59 USD. Hij betwist de uitvoering van de order omdat zij hem te laat is meegedeeld. Indien hij tijdig was verwittigd geweest zou hij de aandelen reeds hebben verkocht. De bank heeft de order van klager correct uitgevoerd. Door de grote toename van de beurstransacties op de buitenlandse beurs was er echter een achterstand bij het opmaken van de afrekeningen. De bank is niettemin bereid de cliënt te vergoeden. In de tussenliggende periode (08.03 – 04.04.2000) was de verkoop mogelijk geweest met een winstname van 1,00 USD per aandeel.

Verkoop van effecten veronderstelt dat de stukken in kwestie geleverd worden of zich bevinden in de effectenportefeuille bij de financiële instelling. Zo dat niet het geval is kan de opdracht niet worden uitgevoerd. De financiële instelling zal vóór uitvoering van de verkoopopdracht nagaan of de effecten aanwezig zijn. Maar ook de cliënt dient zijn verantwoordelijkheid op te nemen en erop te letten dat hij geen verkoopopdracht geeft over stukken die hij niet bezit.

Warrants gedeponereerd onder een effectenrekening

Eén van de verplichtingen van de bank bestaat erin de cliënt te verwittigen wanneer er stukken betaalbaar worden gesteld. Voor warrants houdt dit in dat de bank een tijdje vóór de vervaldatum de cliënt erop attent maakt dat de einddatum voor dit product nadert, en dat hij een bepaalde houding zal moeten aannemen (ofwel de warrants verkopen of het recht geïncorporeerd in de warrant uitoefenen). Het is niet de verplichting van de bank-depositoris om de cliënt mede te delen welke houding hij best kan nemen of om aan te duiden wanneer best welke actie wordt ondernomen. De cliënt dient zelf de opportuniteitsbeslissingen te nemen, ook voor stukken in depot.

In het kader van effectenhandel uiten klagers dikwijls een klacht omtrent een geleden verlies. Het valt de Ombudsman op dat de vermeende winstderving dikwijls stoelt op kennis die de cliënt achteraf heeft opgedaan. Dit kan nooit een basis vormen om winst of verlies te bepalen.

Internet

Orders tot aan- en verkoop van aandelen op buitenlandse beurzen kunnen vliegensvlug worden uitgevoerd. Een voorbeeld. Een belegger gaf op 31 augustus 2000 een aankooporder met als geldigheid één dag. Hij plaatste via internet een order tot aankoop van 500 aandelen op de Nasdaq om 21u59min58sec Belgische tijd. De beurs ontving de order om 22u00min01sec, dus drie seconden later. De drie seconden vertegenwoordigen de duur van de transmissie van de informatie via het communicatienet tussen de belegger, zijn PC en de USA. De Nasdaq beurs sluit om 22u Belgische tijd. De slotkoers was 21,6875 USD. Bij consultatie van de website stelt klager vast dat op 1 september 2000 de order wel is doorgegaan om 15u32. Nochtans stelde hij in de voormiddag van die dag vast op het scherm, dat de order als geannuleerd werd gemeld en aangezien hij telefonisch geen bericht kreeg van de beursvennootschap omtrent het actief maken van zijn order, nam hij aan dat de order niet was doorgegaan. De cliënt vindt dat hij opnieuw moest worden gecontacteerd om te vragen of hij die order wou aanhouden onder welke voorwaarden qua tijd en koers. Hij is wel bereid om de aankoop aan de slotkoers van 21,6875 USD te aanvaarden aangezien het een dagorder was voor 31 augustus 2000 en hij geen limietkoers voor de aankoop uitbracht. Onderzoek leert dat de order terug door de beursvennootschap in het systeem werd gebracht, nadat zij als "geannuleerd" was opgegeven. Het reglement van de beursvennootschap bepaalt echter dat "zodra de vennootschap verneemt dat er een probleem is na ontvangst of de uitvoering van een order, de vennootschap de cliënt hiervan op de hoogte zal brengen". Dit gebeurde niet. De Ombudsman is van oordeel dat klager aanspraak kan maken op een schadevergoeding die bestaat uit het verschil van de

Cliënt moet zelf opportuniteitsbeslissingen nemen

koers van 31 augustus en 1 september. De beursvennootschap heeft klager vergoed.

Indicatieve koersen

Wanneer de financiële instelling een arbitrage van euro-obligaties voorstelt, gebeurt dit met aanduiding van indicatieve koersen, zowel voor wat de koers van de munt betreft, als de koers van de obligatie zelf. Dit geeft aanleiding tot teleurstelling wanneer de effectieve verkoop lagere koersen aangeeft. Een afdekking van het wisselrisico zou soelaas kunnen brengen.

Omruijing van effecten

Oproepen tot omruiling van effecten leiden dikwijls tot groot ongenoegen bij de houders en wel om twee redenen:

- de lange wachttijd vooraleer de houders in het bezit worden gesteld van de nieuwe stukken
- met als gevolg dat ondertussen coupons vervallen zijn, die door de financiële instelling werden afgerekend met inhouding van de roerende voorheffing. Het Wetboek der Inkomstenbelastingen bepaalt in zijn artikel 261, al 1.2° dat de uitbetaling van een buitenlandse coupon steeds moet gebeuren met afhouding van de roerende voorheffing. De financiële instelling zelf treft hier geen schuld aangezien zijzelf afhankelijk is van de emittent van bedoelde stukken.

Materiële levering van effecten

Euro-obligaties materieel te leveren aan beleggers geven dikwijls aanleiding tot ontevredenheid wegens niet-levering of laat-tijdige levering.

De bank is in deze materie volledig afhankelijk van de emittent van de stukken. Soms beslist de uitgever eenzijdig niet over te gaan tot het drukken van de effecten. De bank kan hiervan alleen akte nemen en haar cliënten op de hoogte brengen. Een voorstel tot oplossing kan erin bestaan de niet materieel leverbare euro-obligaties te verkopen en een ander effect op de secundaire markt te kopen waarvan de materiële levering verzekerd is. Er kunnen ondertussen coupons op vervalddag gekomen zijn. De bank zal deze voor haar cliënt innen, mits effectieve afhouding van de roerende voorheffing zoals wettelijk voorzien.

Transfer van effecten van de ene instelling naar de andere

Transfers van effecten van een bank, beursvennootschap, naar een andere financiële instelling, verlopen volgens een aantal cliënten veel te traag en geven aanleiding tot schade (niet op tijd kunnen verkopen van de effecten onder portefeuille). Een transfer houdt in dat de financiële instelling de noodzakelijke controles moet uitvoeren op het effectendossier en op de eventueel nog uitstaande orders. De financiële instelling waarheen de effecten dienen te worden overgeschreven dient aan de eerste instelling haar leveringsinstructies mede te delen, zoals de coördinaten van haar buitenlandse correspondenten. De snel-

heid waarmee deze correspondenten de vraag tot transfer afhandelen is mede bepalend voor de snelheid van afwikkeling van de overdracht. Als een cliënt een transfer van effecten vraagt moet hij rekening houden met een periode waarbinnen hij met zijn effecten niet kan handelen. Zolang de stukken zich nog bevinden bij de eerste bank kan hij nog overgaan tot verkoop. Het volstaat dat hij hiertoe aan de financiële instelling opdracht geeft. Onder normale omstandigheden is een termijn van verscheidene maanden gebruikelijk voor een transfer van buitenlandse aandelen. Aandelen die bij de CIK in bewaring zijn worden binnen een tijdsbestek van maximaal tien dagen overgedragen. Overbelasting van de betrokken diensten in de financiële instellingen kan aanleiding geven tot bijkomende vertragingen.

Klagers hebben het tevens bij het uiten van hun klacht over de kosten die werden aangerekend bij de overdracht van effecten naar een andere financiële instelling. Dat er kosten worden aangerekend is een commerciële beslissing van de bank. Deze kosten-aanrekening dient op voorhand te worden meegedeeld aan de cliënt, met aanduiding van de hoegrootheid hiervan en dit via een prijzenlijst die de cliënteel kan raadplegen.

Ten slotte moet de cliënt tevens ermee rekening houden dat er nog een kostenplaatje is, namelijk het bewaarloon dat wordt geheven op de effecten.

Opdracht voor inschrijving op een uitgifte van effecten

Een opdracht voor inschrijving op effecten blijft geldig gedurende de gehele inschrijvingsperiode. Zo'n opdracht is niet hetzelfde als een aankooporder.

Het telefonisch doorgeven van een aankoop-/verkooporder aan de bank of aan de beursvennootschap biedt het voordeel van een snellere uitvoering, maar houdt het gevaar in dat de persoon aan de andere kant van de lijn de opdracht slecht begrijpt of dat de opdracht niet duidelijk is en de instructies verkeerd worden begrepen. Vermits de opdracht niet op papier staat, kan in dat geval niet worden nagegaan wat de opdracht precies inhield. Om dezelfde reden is het evenmin mogelijk uit te maken of de bank de opdracht slecht heeft uitgevoerd, dan wel of de opdrachtgever zich slecht heeft uitgedrukt. Een schriftelijke opdracht is dus de veiligste manier om een beursorder door te geven. Als een opdrachtgever ervoor kiest om zijn orders per telefoon mee te delen, moet hij de goede en slechte gevolgen daarvan dragen.

*Schorsing
aanvaarding
orders op
30 december
1999 uit Y2K-
voorzorg*

*Waarde-
berekeningen
gebeuren niet
de dag zelf*

Beveks

Overgang naar het jaar 2000

Beleggers waren ontstemd toen ze vernamen dat de orders tot verkoop van hun deelbewijzen niet werden uitgevoerd op 30 december 1999.

Met het oog op mogelijke informaticaproblemen bij de overgang naar het jaar 2000, heeft de hele Belgische banksector, uit voorzorg, uitzonderlijk beslist de aanvaarding van de orders en de berekening van de individuele waarden van beveks op 30 december 1999 te schorsen. Deze beslissing werd bovendien genomen in overleg en met de goedkeuring van de Commissie voor het Bank- en Financiewezen, die in België de controlebevoegdheid heeft over de hele banksector. De berichtgeving aangaande de schorsing werd zoals reglementair bepaald, aangekondigd door een publicatie in de financiële pers.

De koersen werden echter wel op 30 december gepubliceerd in een financieel dagblad, wat bij het beleggerspubliek aanleiding gaf tot verwarring. Bij de schorsing van de handel einde jaar, werden de louter boekhoudkundige koersen berekend en voor controledoeleinden gepubliceerd ten behoeve van de revisoren. Het betrof hier zuiver theoretische koersen volgens een wiskundig model, zodat ze, gelet op de schorsing van de handel, niet konden worden getoetst aan de effectieve brokersprijzen. Die koersen waren dan ook niet bedoeld voor de afrekening van transacties.

Automatische terugkoop van een aandeel in een beleggingsfonds

Een automatische terugkoop van aandelen kan verantwoord zijn door een beslissing tot vereffening van het fonds. Degene die het fonds uitgeeft, is verplicht de inschrijver daarvan schriftelijk op de hoogte te brengen.

Uit die beslissing, die is genomen overeenkomstig het reglement inzake de werking van het fonds – waarvan de cliënt tijdig in het bezit is gesteld – vloeit voort dat een verlenging van die belegging niet mogelijk was.

Dakfondsen

Een dakfonds is een fonds van fondsen. De berekening van de inventariswaarde voor dakfondsen met dagelijkse inventariswaardeberekening gebeurt pas twee bankwerkdagen na de orderdag. Eerst dient er te worden gewacht op de berekening van de inventariswaarden van de beleggingsfondsen waaruit het dakfonds is samengesteld. Die gebeurt op de bankwerkdag na de orderdag. De inventariswaarde verschijnt meestal in de krant van de dag die volgt op de berekeningsdag (drie dagen na de orderdag).

Inventariswaarde van een bevek

Als een cliënt bijvoorbeeld een order voor de verkoop van een bevek doorgeeft, is het niet mogelijk te voorspellen tegen welke inventariswaarde de transactie zal gebeuren. Een inventariswaarde is inderdaad een overkoepelende waarde van de beleggingsportefeuille van een ICB (instelling voor collectieve belegging) gedeeld door het aantal aandelen in omloop op het ogenblik van de berekening. De inventariswaarde voor ICB's is een dagelijkse waarde en is dus steeds de dag nadien gekend met publicatie in de financiële pers enkele dagen later. Om die reden kan noch de bank noch de financiële pers de precieze inventariswaarde voor de verkoop meedelen. De precieze inventariswaarde van een aandeel in een instelling voor collectieve belegging op dag D wordt vastgesteld en berekend op dag D + 1, m.a.w. 's anderendaags. Dat komt doordat een ICB een fonds is dat belegt in een waaijer van aandelen, obligaties, enz. Voor de bepaling van de waarde van het aandeel in een ICB op dag D, moet dus worden gewacht tot dag D + 1. In de pers van dag D stemt de aangegeven waarde overeen met de waarde van het aandeel op dag D - 1, m.a.w. de dag vóór dag D.

Beleggingsadvies

Een contract van beleggingsadvies houdt in dat de bank de samenstelling van de globale portefeuille van de cliënt analyseert en een beleggingsprogramma voorstelt, rekening houdend met de door de cliënt gekozen basisoriëntering. De cliënt is niet verplicht om de adviezen en suggesties van de bank te volgen en hij blijft de vrije beschikking over de effecten van zijn portefeuille behouden. De cliënt kan zelf beslissen om effecten te kopen of te verkopen. Elke verrichting voorgesteld door de bank wordt eerst besproken met de cliënt en het is pas na diens uitdrukkelijk akkoord dat de bank ze zal uitvoeren. De algemene bankvoorwaarden en de concrete tarievenlijst bepalen hoeveel een contract van beleggingsadvies kost. De overeenkomst inzake beleggingsadvies is een afzonderlijk product met een specifiek reglement.

*Contract
beleggings-
advies :
cliënt behoudt
handelings-
vrijheid*

Verzekeringen

Winstdeelname bij een levensverzekeringscontract

In de polisvoorwaarden van alle levensverzekeringscontracten staat vermeld dat de winstdeelname afhankelijk is van de resultaten van de bankverzekeraar, en dat deze winstdeelname niet is gegarandeerd. De polis vermeldt louter ter informatie een hypothese van winstdeelname. Er bestaat geen wettelijke bepaling die het uitkeren van de winstdeelname beschrijft. Een verzekeraar mag bij wijze van voorbeeld een heuse winst realiseren en toch beslissen om niets uit te keren aan de verzekerden. Door de wijziging van de wetgeving inzake de gewaarborgde rentevoet werken de meeste verzekeraars intussen met generaties van contracten. De contracten onderschreven tot eind 1998 genieten een gewaarborgde rentevoet van 4,5 %, die onderschreven tussen 01.01.99 en 15.03.2000 genieten een gewaarborgde rentevoet van 3,25 %, en sinds 15.03.2000 geldt een rentevoet van 3,75 %.

Rekeningverzekering

Dergelijke verzekering dekt de verzekerde tegen het risico van overlijden door ongeval. Het bedrag van de premie wordt automatisch gedebiteerd van de rekening van de titularis. Wanneer de cliënt echter geen gebruik wenst te maken van deze dienstverlening, zal hij dit zo spoedig mogelijk meedelen aan de bank. Zij zal zonder dralen het bedrag van de premie terugstorten op de rekening.

*Rekening-
verzekering
is geen
verplichting*

Tot slot

Onvolledige, verkeerde informatie is de aanleiding bij een belangrijk aantal klachten. De cliënt overtuigen dat een bepaald product voor hem is weggelegd, is één zaak. De bankier zal echter rekening moeten houden met de visie van de cliënt op langere termijn. Aan een cliënt die bouwplannen heeft op korte termijn, raadt men best geen belegging aan die, om tot een normale rendabiliteit te komen, vijf jaar nodig heeft. Instap- en uitstapkosten zullen het rendement teniet doen en zelfs het geplaatste kapitaal aantasten.

Informatie gaat gepaard met volledigheid. Als specialist van de materie is het moeilijk te begrijpen dat een bankier verzuimt informatie te verstrekken over de mogelijke fiscale implicaties van een product.

*Cliënten kennen,
en hen het juiste
product verkopen*

De explosie van beursverhandelingen gaf in het verslagjaar aanleiding tot een groot aantal klachten in de sector van de effectenhandel. De Ombudsman stelt vast dat een niet te verwaarlozen aantal klachten betrekking had op een misgelopen optie- of warranthandel. Cliënten hebben wel de voorgeschreven documenten ondertekend, doch hebben duidelijk geen kennis van deze handel en steunen als het ware blindelings op het advies van hun bankier. Cliënten worden aangetrokken door een snelle winstrealisatie en lieten de handel in handen van hun bankier. Dit is ten stelligste te vermijden. Zoals bleek verloren de gegadigden niet alleen hun inzet, doch ook een behoorlijk deel van hun spaargeld.

Grensoverschrijdende betalingen gaven aanleiding tot een beperkt aantal grieven, waarbij de Ombudsman contact opnam met zijn alter ego in een andere lidstaat van de Europese Unie. Door dit samenwerkingsverband kan de ware reden worden achterhaald van bijvoorbeeld de te lange wachttijd alvorens de gelden op de rekening van de geadresseerde toekomen. Deze analyse biedt de kans om de nodige maatregelen te nemen om dit euvel te voorkomen.

In 2000 werden 1.225 klachten onderzocht en behandeld. In 47 % van de gevallen werd een positieve oplossing gevonden voor de cliënt. Deze bestond in een financiële tegemoetkoming of er werd aan klager bezorgd wat hij vroeg.

*Effectenhandel
veronderstelt
gedegen kennis
van de markten,
ook vanwege
de cliënt*

Correspondenten van de Ombudsman

Bij elke klacht zal de Ombudsman de versies van de betrokken partijen aan elkaar dienen te toetsen. Hiertoe doet hij een beroep op zijn correspondent bij de bank, de spaarbank, de beursvennootschap.

De Ombudsman dankt deze gesprekspartners voor hun bereidwillige medewerking aan het zoeken naar oplossingen voor de gestelde problemen.

- 46** Charter inzake een basis-bankdienst
+ Lijst van de banken die dit charter hebben onderschreven
- 49** Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken
+ Lijst van de banken
- 58** Basiscriteria van de Ombudsfunctie
- 59** De teksten uit de folder "Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen"

Charter inzake een basis-bankdienst

Het principe van de basisdienst geldt enkel voor één zichtrekening van een particuliere cliënt. De drie basisverrichtingen hieraan gekoppeld zijn:

- het uitvoeren van overschrijvingen,
- het storten en afhalen van geld,
- het verkrijgen van uittreksels.

De bank dient erover te waken dat de bedoelde basisverrichtingen toegankelijk blijven voor iedereen met een wettelijke woonplaats in België. De bank die het Charter heeft ondertekend verbindt er zich toe om die basis-bankdienst te verzekeren.

Dit Charter kan het voorwerp uitmaken van een herziening.

1. De toekenning van een zichtrekening en de drie basisverrichtingen

De zichtrekening waarvoor het principe van de basisdienst geldt, is een particuliere of "gezinsrekening" teneinde de storting toe te laten van de belangrijkste inkomsten (loon, vervangingsinkomens, pensioen, ...), dit ongeacht hun periodiciteit of hun bedrag.

Het toekennen van deze basisdienst mag niet afhankelijk worden gesteld van de aankoop van andere producten en diensten en/of voorwaarden inzake voldoende saldo.

Voor personen die over een regelmatig inkomen beschikken, kan die toekenning evenwel afhankelijk worden gesteld van een loondomiciliëring.

Deze zichtrekening en de drie basisverrichtingen zijn onderworpen aan het door de bank gebruikte reglement, behoudens wanneer hiervan wordt afgeweken in dit Charter.

De bank moet belangrijke wijzigingen of beslissingen, betreffende de uitvoering van de drie hieronder vermelde basisverrichtingen, voorafgaandelijk meedelen aan de cliënt. Deze termijn dient redelijk te zijn teneinde de cliënt de tijd te geven ofwel om zich aan te passen ofwel om een andere bank te zoeken.

1.1. Overschrijvingen

De cliënt zal het recht hebben overschrijvingen te doen. Deze verrichtingen kunnen manueel of elektronisch gebeuren.

De cliënt kan zijn betalingen laten domiciliëren. De opdrachten zullen niet worden uitgevoerd wanneer zij een debetsaldo veroorzaken. Hiervoor kunnen de bij de bank voorziene kosten worden aangerekend.

1.2. Geldstortingen en -afhalingen

De cliënt kan geld storten op deze rekening en afhalingen doen.

Onder het storten van geld dient verstaan te worden het storten in contanten, het boeken op rekening van cheques, postassignaties en/of circulaire cheques. Deze laatste opsomming is niet limitatief.

De afhalingen kunnen eventueel ook, afhankelijk van de bank, elektronisch, met gebruik van een debetkaart, gebeuren.

1.3. Rekeninguittreksels

De cliënt zal op periodieke wijze over rekeninguittreksels kunnen beschikken. Het ter beschikking stellen van de uittreksels kan, afhankelijk van de bank, alleen via een automaat geschieden.

2. Tarifiering van de basisverrichtingen

De bank en de cliënt aanvaarden dat voor de basisverrichtingen en de andere modaliteiten inzake deze zichtrekening (melding van adreswijziging, verzoek tot een duplicaat van de rekeninguittreksels, ...) de gebruikelijke voorwaarden inzake tarifiering zullen worden toegepast.

3. Verbintenissen van de titularis van de basisdienst

De aanvrager van de basisdienst mag niet reeds over een zichtrekening beschikken bij een andere instelling. Hij dient de bank hierover volledig en juist in te lichten.

De aanvrager moet de bank ook informeren over een voordien, bij haar, beëindigde bankrelatie.

De titularis mag geen verrichtingen uitvoeren die leiden tot een debetstand.

De titularis van de zichtrekening aanvaardt de verplichtingen hem opgelegd bij wet en het Algemeen Reglement van de bank. Hij zal o.a. de aan de bank verschuldigde kosten betalen.

4. Weigering, opzeg en opzegperiode

De bank mag een aanvraag weigeren wegens negatieve antecedenten van de aanvrager, bij haar, of wegens, in hoofde van de aanvrager, oplichting, misbruik van vertrouwen, bedrieglijke bankbreuk, valsheid in geschriften, witwassen van kapitaal, fraude.

De bank kan de basisdienst evenwel niet weigeren omwille van het loutere feit dat de aanvrager in een centrale gegevensbank, zoals bedoeld in artikel 69 van de wet op het consumentenkrediet is opgenomen, op verzoek van een andere instelling.

De bank behoudt zich het recht voor, wegens schending van de in punt 3 opgesomde verbintenissen, de zichtrekening op te zeggen. De opzegtermijn moet aan de cliënt toelaten een nieuwe instelling te vinden. Deze termijn bedraagt 30 dagen.

In geval van zware fout of grove nalatigheid moet geen opzegtermijn gerespecteerd worden.

De opzeg of weigering moet gemotiveerd worden.

5. De Ombudsman

De Ombudsman van de Vereniging van Banken houdt toezicht over de uitvoering van dit Charter.

De Ombudsman is bevoegd voor de geschillen naar aanleiding van een betwisting over een weigering of een opzeg. Hij kan bij de bank bemiddelen. Desgevallend zal hij zijn advies over de gegrondheid van de redenen van weigering of opzeg, alsook over de opzegtermijn, te kennen geven.

In geval van gegronde weigering of opzeg zal hij, op voorwaarde dat de cliënt te goeder trouw is en geen zichtrekening heeft bij een andere instelling, bemiddelen bij het zoeken naar een nieuwe (spaar)bank.

6. Een lijst van de banken die het Charter onderschrijven

De BVB en de Ombudsman beschikken over een lijst van de banken die uitdrukkelijk hebben aanvaard dit Charter te onderschrijven.

Lijst van de banken die het charter inzake een basis-bankdienst hebben onderschreven

AGF Belgium Bank N.V.

AXA BANK Belgium N.V.

BACOB Bank N.V.

Bank Brussel Lambert N.V.

Bank J. Van Breda & C° N.V.

Bank Nagelmackers1747 N.V.

Banque CPH

CENTEA N.V.

Citibank Belgium N.V.

Delta Lloyd Bank

Dexia Bank België S.A.

Europabank N.V.

Fortis Bank N.V.

Groep Landbouwkrediet

HBK-Spaarbank N.V.

KBC Bank N.V.

Mauretus - Spaarbank N.V.

VDK spaarbank n.v.

Westkrediet Spaarbank N.V.

Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken

(Inwerkingtreding : 1 september 1998)

Deze gedragscode bevat de regels die de banken en de spaarbanken volgen in hun relatie met de particuliere cliënten¹. Zij werd uitgewerkt in de Belgische Vereniging van Banken, de organisatie die de banken en spaarbanken in België groepeerd.

In deze code betekent 'u' de cliënt, 'wij' staat voor de bank waar hij of zij cliënt is. Deze code is voor de cliënten een handvest en ze kunnen zich erop beroepen tegenover hun bank of de Ombudsman.

De dienstverlening van de bank wordt geregeld door een geheel van wetten, besluiten, reglementen (bv. het beursreglement), contracten (bv. de zgn. 'algemene bankvoorwaarden' en andere overeenkomsten die u met de bank sluit omtrent afzonderlijke diensten), ... samen goed voor vele honderden bladzijden. De gedragscode benadrukt een respectvolle houding van de banken ten opzichte van de cliënten en vormt een minimumstandaard voor alle banken. Elke bank kan voor haar eigen cliënteel meer concrete of precieze kwaliteitsnormen vooropstellen.

De code vangt aan met **zeven basisbeginselen** :

1. openheid en duidelijke informatie
2. dialoog
3. discretie en vertrouwelijkheid
4. vaardigheid en bekwaamheid
5. veiligheid en betrouwbaarheid
6. integriteit van het banksysteem
7. oplossen van problemen

De daarna volgende hoofdstukken belichten de mogelijke diensten van een bank: **betalen, sparen en beleggen, lenen, verzekeren, bankieren op afstand**.

Voor de diensten die ze aanbiedt, onderschrijft elke bank de regels die erop betrekking hebben.

De cliënten kunnen deze gedragscode verkrijgen bij de banken zelf en bij de Belgische Vereniging van Banken.

Zeven Basisbeginselen

1. Openheid en duidelijke informatie

1.1. Een goede bankrelatie steunt op openheid, wederkerigheid en vertrouwen. Dit brengt met zich mee dat beide partijen elkaar steeds eerlijke en juiste informatie moeten geven.

1.2. Wij leggen u onze diensten duidelijk en zo volledig mogelijk uit. Wij streven ernaar klare taal te gebruiken zodat u met kennis van zaken een beslissing kan nemen. Als er iets voor u onduidelijk is, zullen wij u dit mondeling of desgevallend schriftelijk toelichten. Wij zorgen voor oprechte reclame.

1.3. Wij stellen de prijzen of tarieven van onze courante bankdiensten in al onze kantoren ter beschikking. U kan de tarievenlijst inkijken of meenemen. Zo kan u onze tarieven vergelijken met die van andere banken alvorens een beslissing te nemen.

1.4. Wanneer u cliënt wordt, overhandigen wij u de algemene bankvoorwaarden. Ook bij nieuwe diensten overhandigen wij u een exemplaar van het document waarin de rechten en plichten tussen de bank en de cliënt zijn beschreven.

2. Dialoog

2.1. Een goede bankrelatie steunt op een vertrouwensrelatie, d.w.z. een eerlijke en open dialoog, een goed wederzijds begrip en een vrije keuze.

2.2. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en onze wettelijke verplichtingen na te komen, vragen wij u persoonlijke en financiële inlichtingen. Hoe nauwkeuriger en vollediger de informatie is die u ons bezorgt, hoe beter wij u persoonlijk raad kunnen geven.

2.3. Bij onze adviezen of voorstellen van diensten houden wij rekening met uw doelstellingen en behoeften zoals u ons die vooraf hebt meegedeeld.

2.4. Wanneer wij contact met u nemen, leggen wij u steeds klaar en duidelijk uit waarom wij dit doen.

2.5. U bent steeds vrij de diensten die wij u voorstellen te aanvaarden of te weigeren.

2.6. Wij nemen geen contact meer over commerciële promotie-acties wanneer u ons schrijft dat u dit niet langer wenst.

3. Discretie en vertrouwelijkheid

3.1. Een goede bankrelatie steunt op discretie en vertrouwelijkheid. Onze discretieplicht brengt met zich mee dat wij de persoonlijke en financiële gegevens die u ons meedeelt, steeds vertrouwelijk behandelen.

3.2. Deze gegevens worden gebruikt voor het beheer van de u verleende diensten. We informeren u wanneer wij deze gegevens voor commerciële promotie-acties aanwenden.

3.3. Wij zorgen ervoor dat u deze gegevens kan inkijken en zo nodig kan laten verbeteren.

3.4. Wij beperken de toegang tot uw gegevens tot die personen en gemandateerden die ze nodig hebben voor hun functie of voor de behoeften van de verleende dienst.

4. Vaardigheid en bekwaamheid

4.1. Een goede bankrelatie steunt op vaardigheid en bekwaamheid. Dit betekent dat wij zorgen voor een snelle en professionele dienstverlening.

4.2. Wij leveren de gevraagde diensten binnen de kortst mogelijke termijn rekening houdend met de aard van de vraag. Alle vragen verdienen een antwoord, zo snel als mogelijk.

4.3. Wij vormen ons personeel en onze agenten tot bekwame en goed opgeleide medewerkers die beschikken over de nodige middelen om uw opdrachten vlot uit te voeren.

4.4. Wij streven ernaar om de vereiste formaliteiten bij het vastleggen van onze wederzijdse verbintenissen tot het strikt noodzakelijke te beperken.

5. Veiligheid en betrouwbaarheid

5.1. Een goede bankrelatie steunt op veiligheid en betrouwbaarheid. Dit betekent dat wij veel zorg besteden aan de veiligheid en de beveiliging van de ons toevertrouwde middelen. De veiligheid van onze dienstverlening gaat ook gepaard met een zorgzaam gebruik ervan door uzelf.

5.2. Wij spannen ons ervoor in om de ons toevertrouwde middelen veilig te beheren. Onze systemen zijn van hoge technische kwaliteit en onze procedures worden voortdurend gemoderniseerd. Wij organiseren de passende interne controle.

5.3. Een groot deel van het ons toevertrouwde geld wordt aangewend om leningen toe te staan. Wij handelen bijgevolg steeds voorzichtig en zijn zeer aandachtig voor de betrouwbaarheid van allen met wie wij werken, cliënten of financiële tussenpersonen.

5.4. Wij zijn zowel in uw als in ons belang onderworpen aan veel en strenge regels en aan een nauwgezet toezicht door de Commissie voor het Bank- en Financiewezen. De naleving van alle toepasselijke normen zorgt voor een sterk en stabiel banksysteem.

6. Integriteit van het banksysteem

6.1. Financiële dienstverleners dienen niet alleen een louter individueel belang maar zijn actoren in het economisch en sociaal leven; ze moeten de belangen behartigen van zowel de spaarders, de kredietnemers, de aandeelhouders als hun personeel.

6.2. Een goede bankrelatie steunt op respect voor de wetgeving. Wij houden onze medewerkers en agenten voor de wetten na te leven en niet betrokken te raken bij inbreuken gepleegd door cliënten. Wij nemen interne maatregelen om te voorkomen dat onze diensten worden misbruikt om criminele gelden wit te wassen of om bijzondere mechanismen in te stellen om belastingen te ontduiken.

7. Oplossen van problemen

7.1. Een goede bankrelatie steunt op overleg en bemiddeling. Dit betekent dat wij uw eerste gesprekspartner willen zijn bij vragen om uitleg en bij problemen.

7.2. Wij schenken aandacht aan uw opmerkingen en kritiek. Zij kunnen bijdragen tot de verbetering van de kwaliteit van onze diensten.

7.3. Wij zetten ons in om bij problemen tot een constructieve dialoog te komen. Alle vragen om uitleg en alle klachten verdienen een antwoord, zo snel als mogelijk.

7.4. Wij beschikken over een snelle en eenvoudige procedure om uw vraag of klacht te behandelen. Wij informeren u over de persoon of de afdeling binnen de bank die daarvoor bevoegd is.

7.5. Wij beantwoorden elke vraag en elke klacht op een geargumenteerde en bevattelijke wijze.

7.6. Wij behandelen uw klachten op een objectieve manier en zoeken naar de meest bevredigende oplossing.

7.7. Problemen waarvoor de bank u geen bevredigende oplossing aanbodt, kan u voorleggen aan de Ombudsman van de Belgische Vereniging van Banken.

Betalen

8.1. U kan op talloze wijze uw betaalverrichtingen regelen : overschrijvingen (of giro's), domiciliëringen, stortingen en geldafhalingen aan het loket of aan de betaalautomaten, kredietkaarten, debetkaarten, elektronische portemonnee (Protonkaarten), eurocheques, internationale overschrijvingen, buitenlandse cheques, reischeques.

8.2. De banken die het 'Charter inzake een basis-bankdienst' hebben ondertekend, garanderen voor elkeen, ook voor de financieel zwakkere, een bankrekening met een basisdienst inzake betaalverrichtingen.

8.3. Wij organiseren het betaalverkeer zo veilig mogelijk. Om dit engagement te kunnen optimaliseren, doen we ook een beroep op een zo veilig mogelijk gebruik door u van de betaaldiensten (zie aanbevelingen in kader hiernaast).

8.4. Wij zorgen voor een snelle verwerking van de betaalopdrachten.

8.5. Wanneer wij uw opdracht foutief uitvoeren zetten wij dit zo snel mogelijk recht en met de juiste valutadatum.

Om vaak terugkerende problemen te helpen voorkomen verzoeken wij onze cliënteel attent te zijn voor wat volgt :

Kredietkaart en debetkaart

(Visa, Eurocard, Bancontact, Mister Cash)

- Noteer nooit de geheime code van uw kaart en deel ze aan niemand mee
- Wees voorzichtig als u uw kredietkaart gebruikt; hou ze bv. in het oog wanneer u ze ter betaling overhandigt
- Bij verlies of diefstal van uw kaart, informeer onmiddellijk de dienst cardstop, tel. 070/34 43 44

Protonkaart

- Een Protonkaart staat gelijk aan cash-geld. Bewaar ze even zorgvuldig als uw bankbiljetten

Eurocheques

- Bewaar uw Eurochequekaart en uw Eurocheques steeds afzonderlijk
- Indien u een Eurocheque uitschrijft, moet het bedrag ervan steedsop uw rekening beschikbaar zijn
- Indien u wordt betaald met een Eurocheque, moet u er aandachtig voor zijn dat de Eurochequegarantie slechts geldt voor cheques met een bedrag van maximaal 7.000 BEF en die beantwoorden aan de garanti voorwaarden; wij komen niet tussenbeide in geval van zware fout of nalatigheid (bv. cheques in de wagen achtergelaten)

Buitenlandse overschrijvingen en cheques

- De kosten hangen gedeeltelijk af van externe factoren (bv. buitenlandse correspondenten). U kan zich best vooraf informeren.

Controle

- Controleer altijd uw rekeninguittreksels. Indien u afwijkingen vaststelt, meldt u deze zo snel mogelijk aan uw bank

Betalingen

- Geef tijdig uw opdrachten met een vaste vervaldag en gebruik eventueel het vakje 'memodatum'

8.6. Elk van onze betaaldiensten kunnen we tarifieren, d.w.z. dat we daarvoor een prijs kunnen vragen. In geval van tarifiering of wijzigingen hierop zal u vooraf worden ingelicht.

8.7. Van elke betaalverrichting wordt de datum, de uitvoering, de toegepaste valuterings en de eventuele wisselkoers bevestigd via de rekeninguittreksels. Via deze uittreksels geven wij u ook andere informatie, zoals de periodieke of jaarlijkse interesten en kosten verbonden aan de rekening.

Sparen en beleggen

9.1. Elke belegging houdt een bepaalde vorm van risico in. Sparen met een vaste opbrengst (bv. spaarboekjes, kasbons ...) houdt meestal weinig risico's in. Beleggingen met een onzekere opbrengst (bv. aandelen) meer. Een bank kan bij een belegging tussenkomen op verschillende manieren : ofwel vraagt een cliënt haar louter om een order uit te voeren, ofwel kan hij daarbij bijkomend raad vragen; hij kan ook een contract van beleggingsadvies of vermogensbeheer afsluiten. De verantwoordelijkheden van de bank zijn telkens verschillend.

9.2. Wanneer u ons inlichtingen vraagt over beleggingen die we aanbieden, geven wij u graag objectieve informatie en bezorgen wij u ook onze commerciële brochures waarin verschillende beleggingsproducten en collectieve beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen, beveks, ...) beschreven staan.

9.3. Wanneer u daarnaast meer persoonlijk advies wenst over een belegging, zijn wij te uwer beschikking. Wij houden rekening met de persoonlijke gegevens en de beleggingsdoelstellingen die u ons meedeelt, en met uw kennis over beleggingen. U blijft steeds vrij al dan niet in te gaan op ons beleggingsadvies.

9.4. Voor beleggingen waarvan de opbrengst niet vaststaat, doen we daarover in geen geval vaste beloftes die bv. louter gebaseerd zijn op prestaties uit het verleden.

9.5. Voor wat de opvolging van uw beleggingsportefeuille betreft, kan u dit, naar uw wens, hetzij zelf waarnemen dan wel het aan ons toevertrouwen. Wenst u niet zelf in te staan voor het beheer van uw portefeuille, dan kan u met ons, volgens bepaalde voorwaarden, een contract van vermogensbeheer of van beleggingsadvies sluiten.

9.6. Wanneer de materiële levering van effecten mogelijk is en u dit wenst, zullen wij u deze leveren binnen de kortst mogelijke termijn van zodra ze bij ons beschikbaar zijn. Aan de materiële levering van effecten is een meerprijs verbonden.

Lenen

10.1. Kredietverlening is een ernstige zaak, zowel voor u als voor ons. Daarom vermijden wij de indruk te wekken dat het vragen en toekennen van kredieten een oppervlakkige aangelegenheid is.

10.2. Wij voeren geen reclamecampagnes die specifiek en doelbewust gericht zijn tot minderjarigen of personen die reeds financiële moeilijkheden hebben.

10.3. De informatie die wij u geven moet eerlijk en getrouw zijn. In cijfervoorbeelden verwijzen wij steeds naar de correct uitgedrukte rentevoet.

10.4. Een krediet aangepast aan uw behoeften en uw eigen middelen kan alleen als wij elkaar alle nodige informatie verstrekken. Daarom vragen wij u ons in te lichten over uw behoeften (het doel van het krediet) en uw middelen (inkomen, 'gezins'toestand, bestaande

financiële verplichtingen). Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen.

10.5. Wij overlopen samen met u de kredietvormen die voor u in aanmerking komen en hun modaliteiten.

10.6. Wij wijzen u op de betekenis van de waarborgen die wij u vragen.

10.7. In functie van de gegevens die u ons heeft verstrekt en van eventuele andere gegevens die derden ons verstrekten (zoals bv. kredietrisicocentrales) stellen wij u de kredietvorm voor die ons op dat ogenblik voor u het meest geschikt lijkt.

10.8. Indien wij u een krediet weigeren, delen wij u dit zo spoedig mogelijk mee. Zoals reeds gezegd is kredietverlening een ernstige zaak en is de weigering zowel ingegeven in uw belang (bv. vermijden van overmatige schuldenlast) als in het onze.

10.9. Indien een krediet werd geweigerd na raadpleging van een kredietrisicocentrale gehouden bij de Nationale Bank van België of bij de Beroepsvereniging van het Krediet, delen wij u dit mee. Normaal gezien weet u reeds dat u opgenomen bent in een dergelijke centrale, aangezien deze u steeds op de hoogte dient te brengen van de eerste opname van uw gegevens in haar bestanden. Voor verdere informatie omtrent deze registratie kan u zich rechtstreeks tot de betrokken centrale wenden.

10.10. De overeenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten van het krediet, zodanig dat u naderhand niet voor verrassingen komt te staan. Vooral eer u evenwel het kredietbedrag effectief ter beschikking krijgt, kan het gebeuren dat bepaalde formaliteiten (bv. deze m.b.t. bepaalde waarborgen) nog dienen te worden afgehandeld. Dit zal zo spoedig als mogelijk en in samenspraak met u gebeuren.

10.11. Indien u problemen heeft met de terugbetaling van het krediet of beter, indien u deze problemen verwacht, raden wij u aan zo spoedig mogelijk contact op te nemen met ons, ten einde te onderzoeken op welke wijze die problemen zouden kunnen worden opgevangen.

10.12. Als de verschuldigde bedragen uiteindelijk toch niet worden terugbetaald op de voorziene tijdstippen, kunnen wij het krediet opzeggen op de wijze bepaald in de overeenkomst. Wij zullen dan het recht hebben om met alle rechtsmiddelen over te gaan tot de invordering van de schuld op uw hele vermogen en bij eventuele borgen.

Verzekeren²

11.1. Wij geven u uitleg over de essentiële bepalingen uit de aanbevolen verzekerings-overeenkomst, informeren u over de dekking van de verzekerde risico's en de uitgesloten risico's, het bedrag en de wijze van betalen van de verzekeringspremie, om te zorgen dat u met kennis van zaken kan beslissen of de aanbevolen verzekering voor u geschikt is of niet. Wij beperken onze informatie en raadgevingen tot die verzekeringen die via ons worden aangeboden.

11.2. Wij maken u duidelijk waarom bepaalde informatie nodig is vóór de verzekering aanvaard wordt. Om een correct beeld te behouden van het risico zal u ons elke wijziging aan het verzekerde risico moeten signaleren, conform de polis. Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen.

11.3. Wanneer een verzekeringscontract wordt gesloten, bezorgen wij met spoed alle documenten met betrekking tot het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan de verzekeraar.

11.4. Wanneer een verzekerd risico zich voordoet en u meent recht te hebben op de uitkering, zorgen wij voor een vlot contact met de verzekeraar, indien u het wenst.

Wij wijzen u op uw verantwoordelijkheid voor het verstrekken van volledige en juiste gegevens over het verzekerd voorval.

11.5. Wanneer zich problemen voordoen omtrent de uitkering, dan kunnen wij u inlichtingen geven over de dienst voor klachtenbehandeling van de verzekeringsmaatschappij. Klachten kan u ook richten tot de Ombudsman van de banken, tot de Controledienst der Verzekeringen of tot de Ombudsman van de Beroepsvereniging der Verzekeringsondernemingen, indien de verzekeringsmaatschappij lid is van die organisatie.

Bankieren op afstand

12.1. Met bankieren op afstand bedoelen wij de levering van diensten door banken via uw telefoon of via uw computer en andere nieuwe distributiekkanalen. Hierover sluiten we met u een geschreven overeenkomst. Deze overeenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten voor het bankieren op afstand om later misverstanden te vermijden.

12.2. Wij zorgen ervoor dat u binnen de kortst mogelijke termijn na het aanvaarden van deze overeenkomst over de afgesproken technische middelen beschikt.

12.3. Wij geven u aanbevelingen voor een veilig gebruik van de technologie bij bankieren op afstand. Het is belangrijk deze in acht te nemen.

12.4. U heeft zeven werkdagen bedenktijd voor de nieuwe diensten die u bestelt en die u via deze kanalen zijn geleverd, en waarvan de uitvoering nog niet werd begonnen. Dit betekent dat u kunt terugkomen op uw beslissing. Bij orders voor financiële verrichtingen waarvan de prijs buiten onze wil kan variëren op de financiële markten, kan u echter niet op uw beslissing terugkomen.

12.5. Voor internetbankieren houden wij ons aan de 'netiketteregels' die in het algemeen belang gelden voor een vlot elektronisch informatieverkeer.

1. We bedoelen hiermee de natuurlijke personen die optreden voor hun privé-belangen met uitsluiting van hun beroepsbedrijvigheid. Deze omschrijving valt samen met de bevoegdheid van de Ombudsman van de banken.

2. Opmerking : sommige zelfstandige agenten van banken zijn ook verzekeringsmakelaars voor verschillende verzekeringsmaatschappijen. Inzake hun aanbod van verzekeringen is deze code voor hen niet bindend.

Lijst van de banken die de Gedragscode van de BVB hebben onderschreven

Aachener Bank eG	Deutsche Bank N.V.
ABN AMRO Bank N.V. - Belgian Branch	Dexia Bank België N.V.
AGF Belgium Bank N.V.	DHB Bank N.V.
Antwerps Beroepskrediet C.V.	Dierickx, Leys & Cie N.V., Effectenbank
Antwerpse Diamantbank N.V.	Eural N.V.
Arfin Krediet Spaarbank C.V.	Europabank N.V.
Artesia Banking Corporation	EuropeLoan Bank N.V.
AXA BANK Belgium N.V.	Finansbank (Holland) N.V. - Bijkantoor België
BACOB Bank N.V.	F. van Lanschot Bankiers (België) N.V.
Banca Monte Paschi Belgio N.V.	Fortis Bank N.V.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	Groep Landbouwkrediet
Banco Santander Central Hispano S.A.	Habib Bank Limited
Bank of America N.A.	HBK-Spaarbank N.V.
Bank of Baroda	HBM Bank N.V.
Bank Belgolaise N.V.	HSBC Bank plc
Bank van Brabant (Brabants Beroepskrediet - Bank)	JP Morgan International Bank Limited
Bank Brussel Lambert N.V.	KBC Bank N.V.
Bank Corluy, Effectenbankiers N.V.	Kempen & Co België
Bank De Maertelaere N.V.	Lloyds TSB Bank plc
Bank Degroof N.V.	Mauretus - Spaarbank N.V.
Bank Delen N.V.	Morgan Guaranty Trust Company of New York (JP Morgan)
Bank van De Post N.V.	Ogaki Kyoritsu Bank (Europe) N.V.
Bank Dewaay N.V.	Parfibank N.V.
Bank J. Van Breda & C° N.V.	Private Kas Bank N.V.
Bank Nagelmackers 1747 N.V.	Rabobank International Antwerp Branch
Banque Chaabi du Maroc	RealBank N.V.
Banque Commerciale du Maroc	RECORD CVBA
Banque CPH	ROBEKO Groep (Kantoor België)
BCH Benelux N.V.	Schretlen & C° N.V.
Belgische Zee- en Binnenvaart Kredietmij., Creditmar N.V.	Shizuoka Bank (Europe) N.V.
BHW Bausparkasse AG	State Street Bank Europe, Ltd.
BNP Paribas, Bijkantoor van België	Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC)
Byblos Bank Europe N.V.	The Bank of Tokyo - Mitsubishi, Ltd.
CBC Banque, N.V.	Theodoor Gilissen Bankiers N.V.
CENTEA N.V.	TradeGo N.V.
Citiibank Belgium N.V.	Triodos Bank N.V.
Commerzbank Aktiengesellschaft	United Taiwan Bank N.V.
Commerzbank Belgium N.V.	UPAR N.V.
Crédit Agricole Indosuez, succursale de Belgique	van de Put & C° Effectenbank
De Laet, Poswick & Co, Bankiers GCV	VDK spaarbank n.v.
Delta Lloyd Bank	Volkswagen Bank GmbH
Deutsche Bank Aktiengesellschaft	Wafabank
	Westkrediet Spaarbank N.V.

Basiscriteria van de Ombudsfunctie

Eerste Beginsel

De Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer een eerste contact fout is gelopen.

De ombudsdiensten bevinden zich zeer duidelijk op de **tweede lijn**: een eerste contact of vraag moet gebreken hebben vertoond, die als dusdanig werden ervaren door de gebruiker of cliënt.

Het onderzoek wordt ab initio opnieuw gevoerd met als **richtsnoeren**: objectiviteit, billijkheid en praktische haalbaarheid.

De ombudsfunctie wordt gekenmerkt door een **optimale toegankelijkheid**, een lage drempel en een gebruiks- of cliëntgerichte aanpak.

Tweede Beginsel

De Ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren, die bedoeld zijn om herhaling van de vastgestelde gebreken te voorkomen.

De **onafhankelijkheid** van de ombudsman is zijn belangrijkste kenmerk. Deze onafhankelijkheid geldt ten aanzien van de benoemende personen of instanties, ten aanzien van de te controleren personen of instanties en ten opzichte van de gebruikers/cliënten.

De ombudsman beschikt over een echte **onderzoeksbevoegdheid**.

De ombudsman beschikt over een **aanbevelingsbevoegdheid**.

Derde Beginsel

De Ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin bewerkt hij hervormingen op basis van de verworven ervaring.

De ombudsfunctie is een vertrouwensfunctie. Het **beroepsgeheim** is essentieel. Zowel de privacy van de klager als de belangen van de betreffende instantie worden erdoor beschermd.

Het onderzoek gebeurt in volledige **objectiviteit en onafhankelijkheid**.

Het onderzoek steunt op **wetten en reglementen**, maar houdt ook rekening met het principe van de **billijkheid** en het streven naar **praktische oplossingen**.

De ombudsman heeft naast de oplossing van het aangebrachte probleem ook oog voor meer structurele oplossingen op lange termijn.

Vierde Beginsel

De Ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat voor het publiek toegankelijk dient te zijn.

Het jaarverslag is **extern en openbaar** en heeft niet het statuut van een louter interne rapportering.

Het jaarverslag bevat **aanbevelingen**, waaraan een zekere vorm van controle achteraf moet worden gekoppeld.

Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen

De Ombudsman : een woordje uitleg

De Ombudsman voor de cliënten van het bankbedrijf en de beursvennootschappen is een onpartijdige bemiddelaar die u kan helpen bij het oplossen van een probleem met uw bank, beursvennootschap, vermogensbeheerder of beleggingsadviseur.

Hij zal een advies opstellen betreffende het voorgelegde probleem. Dit advies is niet-bindend. Als u niet akkoord gaat met de inhoud ervan, kunt u zich nog altijd tot de rechtbank wenden.

Wie kan een beroep op hem doen ?

Iedere cliënt van een bank aangesloten bij de Belgische Vereniging van Banken (BVB), van een beursvennootschap die lid is van BXS en van de Belgische Vereniging van leden van de Beurs (BVLB) of van een lid van de Belgische Vereniging van Vermogensbeheerders en Beleggingsadviseurs (BVVb), die als natuurlijke persoon optreedt voor zijn privébelangen met uitsluiting van zijn beroepsbedrijvigheid.

Rechtspersonen kunnen bij de Ombudsman terecht alleen in geval van klachten betreffende een grensoverschrijdende betaling van ten hoogste 50.000 EUR.

Wanneer is een beroep op hem (on)mogelijk ?

De Ombudsman komt pas tussenbeide nadat u het probleem aan uw bank of beursvennootschap, vermogensbeheerder of beleggingsadviseur schriftelijk heeft voorgelegd en er geen oplossing werd bereikt binnen een redelijke termijn.

De Ombudsman is onbevoegd voor een geschil :

- ▶ betreffende het commerciële beleid van de bank (vb. toekenning van krediet), van de beursvennootschap, van de vermogensbeheerder of van de beleggingsadviseur;
- ▶ dat bij een rechtbank aanhangig is;
- ▶ waarvoor reeds een rechterlijke uitspraak bestaat.

De Ombudsman beantwoordt evenmin vragen om algemene informatie over de bank- of beurssector, of de diensten geleverd door de instellingen die daartoe behoren, en ook niet over de leden van de BVVB.

Wat te doen wanneer u een klacht heeft ?

Wanneer u en uw bank, beursvennootschap, vermogensbeheerder of beleggingsadviseur niet tot een oplossing komen van uw klacht, kunt u een beroep doen op de diensten van de Ombudsman, door schriftelijk een aanvraag in te dienen. In dat geval moet u hem duidelijk en nauwkeurig inlichten over het geschil. Daarenboven moet hem ook een kopie worden bezorgd van de volledige relevante briefwisseling met uw bank/beursvennootschap/vermogensbeheerder/beleggingsadviseur alsook een kopie van de nodige of nuttige stukken (vb. uittreksels, kredietovereenkomst, ...).

Wat zal de Ombudsman doen ?

Hij zal u ontvangst melden en u laten weten of hij nog aanvullende inlichtingen wenst. De procedure is in principe volledig schriftelijk. De Ombudsman kan advies vragen aan een Ombudscollege. Hij zal u in dat geval zodra mogelijk de nodige informatie hierover verstrekken.

Een zorgvuldig onderzoek vergt tijd. Hoe lang precies de behandeling van een dossier duurt, kan, afhankelijk van het probleem, variëren van enkele dagen tot enkele maanden.

U zult schriftelijk op de hoogte worden gebracht van zijn gemotiveerd advies.

Is het beroep op hem gratis ?

Het beroep op de Ombudsman is gratis.

Wanneer een rechtspersoon voor een grensoverschrijdend geschil een beroep op hem doet, wordt een bijdrage van 2.000 BEF (49,58 EUR) gevraagd, die wordt teruggestort als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Waar is de Ombudsman te bereiken ?

Paul CAEYERS, OMBUDSMAN

Ravensteinstraat 36 - Bus 7

1000 BRUSSEL

Tel. 02-507 69 71 – Fax 02-507 69 79

E-mail : ombudsman@abb-bvb.be

