

ombudsman

voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen

jaarverslag 2001

- 3** *Woord vooraf*
- 4** *2001*
- 6** *Aard van de verzoeken*
- 7** *Charter inzake een basis-bankdienst*
- 8** *Het Ombudscollege*
- 9** *Gedragcode*

- 11** Zichtrekening
- 14** Spaarrekening
- 16** Debetkaart
- 19** Telematica
- 19** Cheque
- 20** Loketverrichtingen
- 21** Overschrijvingen : Belgische frank – euro
- 22** Internationale betalingen
- 23** Hypothecaire lening
- 25** Consumptiekrediet
- 26** Kredietrisicoregistratie
- 27** Roerende waarden
- 33** Beveks
- 35** Safe
- 35** Verzekeringen
- 36** Huurwaarborg
- 37** Discretieplicht
- 38** Nalatenschap
- 39** Slotbedenkingen
- 41** Correspondenten van de Ombudsman

Bijlagen

- 44** Basiscriteria van de Ombudsfunctie
- 45** De teksten uit de folder "Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen"

Woord vooraf



De Ombudsman behandelt sinds vorig jaar niet alleen de klachten van de privé-cliënten van de banken en spaarbanken, lid van de Belgische Vereniging van Banken (BVB), maar eveneens de grieven van de privé-cliënteel van de beursvennootschappen die lid zijn van Euronext en de Belgische Vereniging van Beursleden (BVBL). Ook de privé-cliënten van de leden van de Belgische Vereniging van Vermogensbeheerders en Beleggingsadviseurs (BVVB) kunnen zich tot de Ombudsman richten om bemiddelend op te treden in geval van geschil.

De rubriek "roerende waarden" in dit verslag groepeert problemen rond deze materie derhalve ongeacht of de klacht betrekking had op een bank, een beursvennootschap of een ander financieel tussenpersoon.

Semestrieel worden de adviezen van de Ombudsman gebundeld in een adviezenboek. Het eerste semesterboek werd gepubliceerd in de herfst van het jaar 2001. De adviezen van het tweede semester 2001 komen rond september 2002 uit.

Voor de teksten van het "Charter inzake een basis-bankdienst", en de "Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken" verwijst de Ombudsman de lezer naar de website van de BVB (www.abb-bvb.be).

De "Basiscriteria van de Ombudsfunctie" zijn opgenomen als bijlage bij het verslag.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van dit verslag.

Paul CAEYERS
Mei 2002

2001

In het verslagjaar 2001 ontving de Ombudsman in totaal 2.007 vragen tot bemiddeling. 1.818 waren afkomstig van cliënten van banken, spaarbanken en beursvennootschappen. In vergelijking met het jaar 2000 betekent dit een stijging met 148 dossiers. 1.633 van de geïntroduceerde schriftelijke verzoeken waren ontvankelijk.

140 dossiers hadden betrekking op klachten met een zakelijk en beroepsmatig karakter. Deze klachten werden ingediend door zelfstandigen of vennootschappen en hadden betrekking op elementen van financiële aard die rechtstreeks verband hielden met de uitgeoefende activiteit. De Ombudsman is niet bevoegd om deze klachten te behandelen, wat hij ook meedeelt aan de betrokkenen. Wel worden die klachten door hem doorspeeld aan de betrokken financiële instellingen met het verzoek ze ten gronde te onderzoeken. Een verdere tussenkomst van de Ombudsman is er echter niet. Vaak komt een oplossing uit de bus na analyse door de financiële instelling.

In 45 dossiers was de teneur een vraag naar algemene informatie, en werd niet onmiddellijk een concrete klacht geuit. Deze informatie-vraagstellingen hadden betrekking op bancaire producten en de dienstverlening in het algemeen. De Ombudsman stelde vast dat meermaals achter de algemene vraagstelling een verdoken klacht schuil ging. Hij nodigde de cliënt dan uit om meteen de klacht te formuleren met al haar concrete aspecten.

189 verzoeken vielen buiten het werkteerrein van de Ombudsman. De klachten betroffen instellingen die geen lid zijn van de BVB of van de BVBL, en waarvoor de Ombudsman geen bevoegdheid heeft tot tussenkomst.

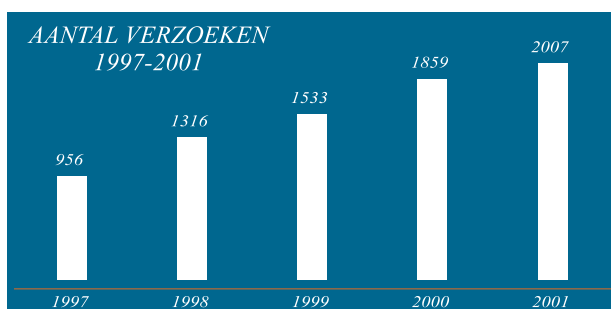
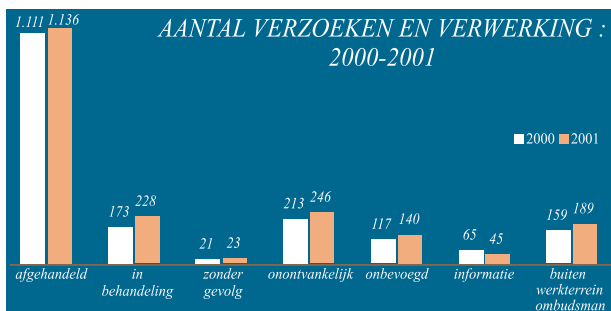
58 klachten hadden betrekking op betwistingen die beleggers hadden met een beursvennootschap.

156 klachten die in het jaar 2000 werden geïntroduceerd maar nog geen definitief advies hadden meegereggen in datzelfde jaar, werden verder afgehandeld in het jaar 2001. Dat brengt het aantal behandelde klachten in 2001 op 1.292.

In alle gevallen kreeg de cliënt een schriftelijk advies van de Ombudsman, uitgaande van de feiten die zich voordeden, de reactie van de bank en het relaas van de cliënt.

Klagers worden gevraagd steeds eerst de betrokken financiële instelling te contacteren. De Ombudsman meldt hen waar zij terecht kunnen met hun verzoek voor een eerste onderzoek. In 246 gevallen ontving hij geen verdere respons meer, wat laat veronderstellen dat de klacht werd opgelost of dat klager geen verdere actie meer wenst te ondernemen. Het is duidelijk dat bij een klachtbehandeling

Een algemene vraagstelling verbult vaak een verdoken klacht



OMBUDSMAN : AANTAL VERZOEKEN EN VERWERKING	2000	2001
I. Verzoeken van cliënten	1700	1818
1. Klachten	1518	1633
nog in behandeling op 31.12.01 ¹	173	228
afgehandeld	1111 + 114 ²	1136 + 156 ²
geklasseerd zonder gevolg ³	21	23
onontvankelijke klachten ⁴	213	246
2. Ombudsman onbevoegd	117	140
Vragen naar informatie	60	45
II. Verzoeken buiten het werkkterrein van de Ombudsman⁵	159	189
Algemeen totaal	1859	2007
<p>1 Onder meer 77 klachten die in december 2001 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>		

de verschillende betrokken partijen dienen te worden gehoord. Zowel de cliënt als de financiële instelling worden – zo dit nodig blijkt om de klacht te behandelen – verzocht bijkomende inlichtingen, documenten ter staving van hun standpunt te bezorgen. In 23 dossiers werd een verzoek tot toelichting door de cliënt niet meer beantwoord. Na het versturen van een herinnering waarop geen antwoord werd gegeven, werden die dossiers zonder gevolg geklasseerd.

In de maand december 2001 ontving de Ombudsman 175 klachten. Een aantal van deze, alsook vroeger ingediende klachten die nog in onderzoek waren, werden overgedragen naar het jaar 2002. Het betreft in totaal 228 dossiers.

Het secretariaat van de Ombudsman behandelde tevens meer dan 5.000 telefonische oproepen. Bank- en beurscliënten vroegen inlichtingen en wilden vooral weten hoe een klacht bij de Ombudsman kan worden ingediend. Een aantal verzoekers wenste een onmiddellijk antwoord op het probleem dat zij hadden met de financiële instelling. Dit is uiteraard zelden mogelijk en bovendien niet aangewezen. Een klacht veronderstelt dat de betrokken partijen de kans krijgen om hun visie op het gestelde probleem te geven, alvorens een advies wordt gegeven.

Dit gebeurt steeds schriftelijk. Pas dan en na de nodige bewijsstukken te hebben opgevraagd zal de Ombudsman in alle objectiviteit een gemotiveerd advies verstrekken. Dit advies is niet bindend voor partijen. Zij behouden het recht, in geval van niet akkoord, de zaak aanhangig te maken bij de bevoegde rechter.

De financiële instellingen volgen echter in bijna alle gevallen het advies dat de Ombudsman gaf.

De invoering van de euro en de explosie van het internet dragen bij tot het internationaal betalingsverkeer en grensoverschrijdende verrichtingen. In het verslagjaar 2001 werden aan de Ombudsman problemen door Belgische verblijfhouders gesignaleerd met financiële instellingen in andere landen van de Europese Unie.

Het advies van de Ombudsman wordt doorgaans opgevolgd

Aard van de verzoeken

Gebruik debet- en kredietkaarten en verrichtingen aan bankautomaten zorgen voor meer klachten

Zoals vorig jaar spant het aantal klachten in verband met roerende waarden nog steeds de kroon.

Opmerkelijk in het jaar 2001 is de forse stijging van het aantal klachten rond het gebruik van debet- en kredietkaarten, en rond operaties aan bankautomaten, en meer algemeen van grieven die betrekking hebben op het betalingsverkeer.

Er waren ook opnieuw meer klachten rond kredietverlening in vergelijking met het vorig jaar.

AARD VAN DE VERZOEKEN	2000	2001
I. Rekeningen en bancaire beleggingen	290	301
Zichtrekening	136	166
Spaarrekening	92	86
Overige (termijnrekeningen, kasbons, pensioensparen)	58	44
Valutatatum	4	5
II. Betalingsverkeer	387	495
Bankkaarten (debetkaart, enz.)	73	118
Bankautomaten	76	85
Cheques	54	80
Overschrijvingen	69	77
Internationale betalingen	53	69
Loketverrichtingen (storting, inning, circulaire cheque, postassignatie, ...)	62	66
III. Kredieten	256	298
Algemeen	68	68
Hypothecair krediet	83	101
Consumentenkrediet	69	73
Risicoregistratie	22	34
Overige (borgstelling, ...)	14	22
IV. Roerende waarden	584	552
Beleggingsadvies en vermogensbeheer	18	54
Aankoop en verkoop	238	146
Diverse verrichtingen op effecten ¹	131	124
Beveks	90	119
Varia ²	107	109
V. Wissel	25	24
Wisselverrichting	20	19
Termijncontract	5	5
VI. Diverse bankdiensten³	78	84
VII. Varia⁴	80	64
TOTAAL	1700	1818

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

(tekst : zie www.abb-bvb.be of Jaarverslag 2000 van de Ombudsman, p. 7)

De tussenkomst van de Ombudsman in het kader van dit charter werd in het verslagjaar twaalf maal gevraagd, hetzij rechtstreeks door de belanghebbende, hetzij door een vereniging van maatschappelijk werk. Alle verzoeken kregen een positief gevolg voor de bankcliënt.

In 1996 trad het charter in werking. Er werden sindsdien in totaal een vijftigtal vragen tot tussenkomst gesteld. Telkens werd de aanvrager geholpen.

Het afsluiten van een rekening was het meest voorkomende scenario. De motivatie die hiervan aan de basis lag was een gebrek aan rendabiliteit. De Ombudsman drong er bij de bankier op aan om zijn standpunt te herzien en een voortzetting van de commerciële relatie in overweging te nemen. Wanneer dit niet mogelijk was nam de Ombudsman contact op met een andere bankinstelling, ondertekenaar van het charter, met de vraag om een nieuwe rekening te openen.

Weigeren om een bankrekening te openen kwam eveneens voor. Opnieuw nam de Ombudsman het touw in handen om de verbruiker te helpen bij zijn zoektocht. Indien de weigerende bank het charter heeft ondertekend, werd samen met haar naar de correcte interpretatie en toepassing van het charter gezocht, en was de bank dan bereid een rekening te openen. Kon dit werkelijk niet om een reden die in het charter was opgenomen (zoals melding aan de negatieve risicocentrale voor particulieren bij de Nationale Bank van België, door de financiële instelling zelf), dan deed de Ombudsman een beroep op een andere financiële instelling.

Zoals elk jaar werd zijn verslag bezorgd aan alle OCMW's en aan alle steden en gemeenten van het land. De Ombudsman wil de bevoegde instanties die een eerstelijnsfunctie hebben bij deze problematiek, eraan herinneren dat de financiële uitsluiting kan worden verholpen voor elke persoon met een wettelijke woonplaats in België. Daartoe kunnen zij zich wenden tot de Ombudsman.

*Basis-
bankdienst:
in zes jaar tijd
maar een
vijftigtal vragen
tot tussenkomst*

*De Ombudsman
helpt al wie
met financiële
uitsluiting
is bedreigd*

Het Ombudscollege

In het jaar 2001 vergaderde het Ombudscollege elke maand. De behandelde klachten hadden betrekking op het kredietwezen (toepassing van een variabiliteitsclausule, opeisbaarheidstelling van een hypothecair krediet), roerende waarden, en het betalingsverkeer. In totaal werden een twintigtal klachten behandeld. De adviezen van het Ombudscollege zijn in het adviezenboek van de Ombudsman opgenomen onder een aparte rubriek.

Samenstelling van het Ombudscollege :

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

Gedragcode

(tekst : zie www.abb-bvb.be, of Jaarverslag 2000 van de Ombudsman, p. 9)

De meeste Belgische banken en spaarbanken die het marktsegment "privé-cliënteel" bespelen hebben in 1998 de Gedragcode van de BVB onderschreven. Zo gaven ze uiting aan hun wil om een aantal regels van deontologische aard te eerbiedigen in de commerciële relatie met die cliënteel.

Bij een contract van vermogensbeheer zal bijvoorbeeld duidelijk worden gesteld dat de beste opportuniteiten zullen worden aangewend om het beoogde resultaat te bereiken. Beloftes over het te behalen resultaat zijn uit den boze. De verplichtingen bij het vermogensbeheer betreffen immers inspanningsverbintenissen, en geen resultaatsverbintenissen.

Beleggingsbeslissingen bij vermogensbeheer worden genomen in het licht van tijdsverbonden visies en kennis. De vermogensbeheerder moet natuurlijk wel handelen binnen het kader van het verstrekte mandaat, en daarbij wordt consequent het principe van spreiding van risico's gehanteerd.

In het bankieren is informatie van groot belang. De orders op beurzen in het buitenland verlopen langs elektronische weg en met tussenkomst van correspondenten.

Orders op deze beurzen worden na het verstrijken van de limietdatum veiligheidshalve nog enige tijd gehouden door de financiële instelling, tot op het ogenblik dat de correspondent de bank ervan verwittigt dat de order al dan niet is uitgevoerd. De cliënt zal hiervan op de hoogte moeten worden gebracht.

De status "in suspens" kan inderdaad twee ladingen dekken. Enerzijds kan het betekenen dat de order is uitgevoerd, maar dat de financiële instelling dat nog niet weet, maar het is ook mogelijk dat de order niet werd uitgevoerd. Door de cliënt correct over de betekenis van deze melding te informeren kan bijvoorbeeld een dubbele order worden vermeden.

Het niet uitvoeren van koop- of verkooporders door de financiële instelling geeft de cliënt het recht op een schadevergoeding wanneer blijkt dat de financiële instelling nalatig is geweest om de order binnen een redelijke termijn te plaatsen aan de door de cliënt bepaalde voorwaarden.

Duidelijke informatieverstrekking veronderstelt dat alle componenten van een beleggingsproduct (bevek) op voorhand worden overlopen met de cliënt. Wat er tijdens zo'n gesprek wordt gezegd kan de Ombudsman uiteraard nooit achterhalen. Als de beurskoersen vallen heeft de belegger soms de neiging dit te verwijten aan de bankier. Vaak wil hij zo snel als mogelijk uit de belegging stappen,

Vermogensbeheer: inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis

Met de cliënt vooraf alle aspecten van een belegging overlopen

*Betere tijden
afwachten is
vaak de juiste
houding*

*“Wie iets
beweert,
moet het ook
bewijzen”*

maar gaat hij niet akkoord met een verlies in kapitaal. Eenmaal de aandelen verkocht zijn, is het verlies echter genomen en onherroepelijk.

De Ombudsman zal aan de hand van alle beschikbare bewijzen nagaan of de geformuleerde verwijten terecht zijn. Soms zal hij echter moeten vaststellen dat er geen of onvoldoende bewijzen aanwezig zijn om een of andere partij gelijk te geven.

Investeren in collectieve beleggingsfondsen is investeren op middellange of lange termijn. Investeerders in deze beleggingsfondsen schrikken op bij een neerwaartse beweging van de inventariswaarde en reageren door een onmiddellijke verkoop van hun belegging te vragen.

De Ombudsman adviseert een afwachtende houding aan te nemen, zeker wanneer op eindvervaldag een kapitaalgarantie is voorzien. Zolang er geen verkoop plaatsvindt is het verlies immers niet gerealiseerd, en kan de investeerder wachten op betere tijden. Inventariswaarden van beveks hebben inderdaad steeds een historisch karakter. De juiste inventariswaarde is pas bekend bij de volgende vastlegging van de waarde aan dewelke de belegger koopt of verkoopt.

De vraag tot tussenkomst van een cliënt van de bank, beursvennootschap of vermogensbeheerder aan de Ombudsman beoogt een oplossing te zoeken en te vinden voor het voorgelegde probleem. De inzet van alle betrokken partijen is hierbij noodzakelijk.

Als de Ombudsman bijkomende bewijsstukken vraagt, dan is dat om een standpunt te bewijzen. Het valt echter op dat in een aantal dossiers de klagers bij zo'n vraagstelling niets meer van zich laten horen. Het adagium “wie iets beweert, moet het ook bewijzen” is hier van toepassing. Bij het onderzoek zal de Ombudsman door gerichte vragen klager ertoe aanzetten om elk mogelijk bewijs over te maken.

Bij leningen (consumptie en hypotheccair) werd de Ombudsman geconfronteerd met beweringen dat alle maandsommen, zoals contractueel bepaald, integraal werden betaald. De Ombudsman nodigt dan de verzoeker uit het bewijs hiervan bij te brengen. Zo nodig vraagt hij de financiële instelling de ontleners uit te nodigen om samen de situatie te overlopen. Bij gebrek aan reactie van de verzoeker dient het dossier zonder gevolg te worden afgesloten.

Zichtrekening

Schijnmandaat

Klachten met betrekking tot rekeningen gaan vaak over het afhalen van gelden door derden die geen titularis zijn van de rekening. Er is geen volmacht die mandaat geeft aan deze derde om geld af te halen. Principieel kan ervan worden uitgegaan dat de bank die uitbetaling niet had mogen uitvoeren. Belangrijk is evenwel de concrete omstandigheden te toetsen.

Een bankcliënt stelt dat in november 1998 een som werd afgehaald van zijn rekening door een ex-vriendin die geen volmacht had op de rekening. Hij vindt dat de bank hem moet vergoeden. Tegen die betwiste uitbetaling wordt pas bezwaar ingediend in oktober 1999, dus elf maanden na de feiten en nadat de relatie werd verbroken. De algemene bankvoorwaarden bepalen echter dat de cliënt de bank onmiddellijk in kennis moet stellen van elke vergissing die hij op de uittreksels vaststelt.

Door niet binnen een redelijke termijn te reageren heeft de cliënt de indruk gewekt dat hij de verrichting heeft geaccepteerd. Er is hier sprake van een schijnmandaat. Een mandaat is een consensueel contract en komt tot stand door de loutere wilsovereenstemming van de partijen. Een mandaat is een contract dat aan geen vorm gebonden is. Het kan dus ook mondeling en zelfs stilzwijgend zijn, en worden afgeleid uit de feitelijke antecedenten.

Afsluiting van een bankrekening

Als ze een bankrekening afsluiten moeten de cliënten hun bankkaart(en) en ongebruikte cheques terugbezorgen aan de bank. Documenten ter afsluiting werden ondertekend en toch werd de rekening niet afgesloten. Hoe komt dit toch, is een veel gestelde vraag.

Er kunnen verschillende redenen zijn. In een bepaald geval bleek dat de cliënt beschikte over een tijdelijk krediet op de rekening waarbij de bank het akkoord van de cliënt nodig had om dit krediet uit te boeken. Pensioenspaarrekeningen kunnen eveneens gekoppeld zijn aan een bankrekening. Het afsluiten van een bankrekening vereist dat alle aan de rekening gekoppelde nevenproducten (kredietkaarten, domiciliëringen, ...) tevens worden opgezegd.

Aanrekening van kosten

Veelvuldig maken bankcliënten de bedenking dat zij sinds jaren een rekening hebben bij de bank en dat plots kosten worden aangerekend. Bij de opening van de rekening tekende klager voor aanvaarding van de algemene bankvoorwaarden. Volgens dit reglement behoudt de bank zich het recht voor om de cliënt jaarlijks kosten aan te rekenen. Alvorens tot kostenaanrekening over te gaan stuurt de bank aan alle cliënten een tarievenlijst, die ook terug te vinden is in elk bankkantoor.

*Gouden
stelregel:
binnen een
redelijke
termijn
reageren*

Adresverandering

De bankcliënt dient een adresverandering mee te delen aan de bank. Oplopende intresten op een rekening met ongeoorloofde debetstand kunnen niet aan de bank worden verweten, zo de cliënt vergeten is haar zijn nieuw adres te melden. Correspondentie wordt verzonden naar het laatst opgegeven adres en de bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade wanneer de cliënt de wijziging van zijn adres niet heeft meegedeeld.

Eenheid van rekening

Het principe “eenheid van rekening” uit het algemeen bankreglement¹ bepaalt dat alle rekeningen die geopend zijn op naam van dezelfde titularis, hetzij in Belgisch geld (euro), hetzij in buitenlandse munten, ongeacht de aard en hun eigen modaliteiten, slechts elementen zijn van één enkele en ondeelbare lopende rekening. De bank behoudt zich de mogelijkheid voor – in geval de cliënt zijn verplichtingen niet naleeft – om de debetsaldi over te boeken op de creditrekeningen of omgekeerd. Indien die rekeningen in buitenlandse munten worden gehouden, gebeurt de omzetting van dit geld op basis van de wisselkoers van de dag waarop de overdracht gebeurt.

Blokkering van bankrekeningen na overlijden

Rekeningen worden door de bank geblokkeerd na overlijden. Hiertoe is de bank wettelijk verplicht (erfenisangifte). Als een akte van bekendheid wordt voorgelegd kan de bank de rekeningen deblokkeren.

Voor beslag vatbare sommen

Sommen die als dusdanig niet vatbaar zijn voor beslag (kinderbijslag,...) verliezen dit karakter zodra ze op rekening worden gestort.

Correcte informatieverstrekking is een plicht

Banken dienen hun cliënteel de juiste informatie te geven. Wanneer blijkt dat de informatieverstrekking foutief was en er hieruit schade is ontstaan voor de cliënt, zal de bank deze vergoeden zoals blijkt uit volgend voorval. Een bankcliënt gaf een buitenlandse cheque af en wil het bedrag ervan verdelen over vier rekeningen bij andere banken. Debetrente ontstond door het valutaverschil tussen de creditering op rekening van de cheque en de overschrijvingen die hij wou doen. De bewuste overschrijvingen werden een paar dagen later uitgevoerd dan de creditering. Zij werden bewust later uitgevoerd door de bankbediende, met de bedoeling het verschil in valuta op te vangen. Normaal gesproken zou dat ook gelukt zijn: de creditering krijgt als valuta “boekingsdag + twee bankwerkdagen”. Het ging echter om een buitenlandse cheque die pas tien dagen later werd gecrediteerd. Aldus ontstond er een debetsaldo in valuta. Dit resulteerde per einde kwartaal in een aanrekening

¹ Het algemeen bankreglement bepaalt de rechten en verplichtingen van de betrokken partijen. De inhoud van dit algemeen bankreglement verschilt van instelling tot instelling.

van debetrente. De informatie van de bank aan de cliënt schoot tekort. De bank heeft de aangerekende debetrente vergoed – na tussenkomst van de Ombudsman.

Rekening op naam van twee titularissen

De afsluiting van een rekening op naam van twee titularissen moet door beide worden gevraagd. De bank kan niet ingaan op een vraag tot sluiting van de rekening als er slechts één handtekening van één van de titularissen is.

Afleveren van documenten

De Ombudsman merkt op dat een aantal klachten betrekking heeft op het niet afleveren door de bank van het gevraagde document (duplicaat van uittreksels, rechtvaardiging van aangerekende kosten, enz.). Na zijn tussenkomst doet de bank evenwel het nodige. Als de bank sneller had gereageerd was dergelijke tussenkomst overbodig en kon het ongenoegen van de cliënt worden vermeden.

Openen van een bankrekening

Voor het openen van een rekening is een bewijsstuk (identiteitskaart, met een identiteitskaart gelijkgesteld document) nodig dat de bank in staat stelt de identiteit van de aanvrager na te trekken.

Wie een – al was het maar tijdelijke – verblijfsvergunning heeft, verkrijgt een bewijs van identiteit en kan de nodige stappen ondernemen om een rekening te openen.

Bepaalde cliënten vinden het onaanvaardbaar dat ze hun identiteitskaart moeten overleggen om verrichtingen op rekening uit te voeren in het kantoor waar ze reeds sedert lang cliënt zijn. In de meeste kantoren is er een groot personeelsverloop (fusies, pensionering,...). Het kantoorpersoneel dat niet van alle cliënten de identiteit kent, moet de identiteit controleren van degene die zich aanmeldt, teneinde geen vergissingen bij de uitvoering van de verrichtingen te begaan. De houding van de bank is ingegeven door de bezorgdheid omtrent de bescherming van de cliënteel en is opgelegd door de wetgeving inzake witwassen.

Opzegging van een rekening

Ook de bank heeft het recht – mits de algemene bankvoorwaarden in acht worden genomen – om een rekening van een cliënt op te zeggen. De bank dient haar beslissing niet te rechtvaardigen.

*De bank wil
en moet
de cliënt
beschermen*

Spaarrekening

Klachten rond spaarrekeningen betreffen de afrekening van de intresten met de verschillende bestanddelen (basisintrest, aangroepremie en getrouwheidspremie). De Ombudsman kon vaststellen bij nazicht van de gedetailleerde berekening dat deze correct was.

Oude spaarboekjes

Elk jaar weer duiken een aantal verloren gewaande spaarboekjes op met de vraag het saldo en de bijbehorende renten te mogen ontvangen. Veelal gaat het om financiële instellingen die hebben opgehouden te bestaan. De Ombudsman heeft de nodige opzoekingen gedaan naar de financiële instelling die na opslorping of fusie het boekje in regie voert. Meestal blijkt uit de boekhoudkundige stukken dat het saldo vroeger reeds werd uitbetaald. De overdracht van de tegoeden op spaarboekjes naar spaarrekeningen met dagafschriften is een andere verklaring. Omdat de cliënten dagafschriften kregen van alle verrichtingen werden heel wat oude spaarboekjes niet meer binnengebracht bij de bank om ze te vernietigen – ondanks herhaalde pogingen van de banksector.

Overdracht en afsluiting van spaartegoeden

De afsluiting en de overdracht van tegoeden op spaarrekening geven eveneens aanleiding tot een aantal verzoeken. Het stoort de bankcliënt wanneer kosten worden aangerekend bij afsluiting van een spaarrekening. Die zijn echter voorzien in het algemeen reglement en vonden hun concrete uitvoering in de tarievenlijst die telkenjare aan de cliënt wordt bezorgd. De tarievenlijst is eveneens beschikbaar in elk bankkantoor.

Overdrachten van tegoeden zorgen voor wrevel bij de bankcliënt wegens de lange duurtijd van uitvoering.

Overschrijving vanuit een spaarrekening: wettelijke bepaling

Een bankcliënt heeft een spaarrekening bij bank A, maar geen zichtrekening. Hij vraagt de bank A om van die spaarrekening een som over te schrijven naar zijn spaarrekening bij bank B. Bank A weigert de order uit te voeren. Wettelijke bepalingen inzake verrichtingen op spaarrekening leggen een aantal beperkingen op. Opname in contanten kan steeds. Zo ook de overschrijving naar zichzelf, of naar de echtgenoot of een ander familielid tot in de tweede graad voor zover de rekening bij dezelfde bank werd geopend. Bepaalde betalingen (verzekeringspremies, beleggingen, huur van een bankkluis) kunnen ook geschieden via een spaarrekening.

De overschrijving van een spaarrekening bij bank A naar een spaarrekening bij bank B is te beschouwen als een overschrijving naar een derde. De opdrachtgevende bank heeft immers geen zicht op de identiteit van de begunstigde en kan die dus ook niet controleren.

*Oude
spaarboekjes:
saldo meestal
vroeger al
uitbetaald*

Ingetrokken volmacht

Een cliënte heeft de volmacht van haar echtgenoot op haar spaarrekening laten intrekken. Enkele weken later wordt toch een som afgehaald door de echtgenoot ondanks de ingetrokken volmacht. Een echtscheidingsprocedure is aan de gang. De bank beging een fout door geen rekening te hebben gehouden met de intrekking van de volmacht. Na het vonnis dat de echtscheiding vaststelt volgt de vereffening-verdeling van de huwgemeenschap. Elk der echtgenoten kan hierbij zijn financiële aanspraken laten gelden. Indien er geen regeling wordt getroffen tussen de echtgenoten zal de bank de cliënte terugbetalen en bijgevolg beschikken over een vordering op de echtgenoot.

Melding van de intrekking van een volmacht

Begaat de kantoorbediende een fout wanneer hij de volmachtdrager bericht dat de volmacht op de rekeningen werd ingetrokken?

De bank kan niet verplicht worden de volmachtdrager in te lichten over het annuleren van een volmacht, maar begaat ook geen fout als zij dit wel doet. Immers, als de volmachtdrager zich aanbiedt om een bewerking op de rekening uit te voeren kan de bank niet anders dan meedelen dat de volmacht werd ingetrokken en dat bijgevolg geen bewerkingen meer kunnen worden uitgevoerd.

Spaarrekening op naam van een minderjarige

Na echtscheiding vraagt één van de ouders informatie omtrent de toestand van de spaarrekening op naam van een minderjarig kind. Deze informatie kan worden verstrekt. Wat echter niet kan is dat de ouder die het hoederecht niet heeft, geld zou opnemen van de spaarrekening.

Beide ouders samen vertegenwoordigen de minderjarige. De uitzondering, met name dat één ouder alleen de goederen van de minderjarige kan beheren, dient beperkend te worden geïnterpreteerd. Alleen daden van beheer kunnen worden gesteld, niet daden van beschikking. Voor daden van beschikking dienen beide ouders steeds samen op te treden, tenzij een gerechtelijke beslissing die niet meer vatbaar is voor enig rechtsmiddel het tegendeel mogelijk zou maken.

Debetkaart

Geheime code

Twee voorwaarden dienen te zijn vervuld voor het afhalen van geld aan een geldautomaat of voor het verrichten van een betaling in een handelszaak:

- in het bezit zijn van een debetkaart (of kredietkaart) die in de automaat of in de betaalterminal moet worden ingebracht;
- de geheime code kennen en in het apparaat invoeren.

Zonder de geheime code kan geen geld worden afgehaald. Technisch is het ook onmogelijk louter met behulp van de kaart de geheime code te achterhalen. De eigenaar van een kaart die niet al het nodige heeft gedaan om de code te beveiligen, maakt zich schuldig aan ernstige nalatigheid. In de algemene voorwaarden van de bank staat vermeld dat de eigenaar van de kaart in geval van ernstige nalatigheid, volledig aansprakelijk is voor eventueel misbruik van zijn kaart zonder beperking van het bedrag.

Wanneer een klacht betrekking heeft op diefstal van debetkaarten, gaat de Ombudsman na of de limieten voor geldafhaling per dag, per week, per verrichting, niet zijn overschreden. Als blijkt dat dit wel het geval is, zal de bank het bedrag van de overdisponering aan de cliënt moeten terugbetalen.

Als uit de analyse van het dossier blijkt dat in het reglement dat de cliënt had onderschreven, staat dat met de kaart dagelijks maximum 10.000 BEF (247,89 EUR) mocht worden afgehaald en dat de bank de limieten voor geldafhaling had opgetrokken (20.000 BEF – 495,79 EUR) zonder de cliënt vooraf in te lichten, is de Ombudsman van oordeel dat de bank moet opdraaien voor de overdisponering als gevolg van het misbruik van de kaart. De bank gaat ermee akkoord zich te houden aan de vroegere limieten en bijgevolg de overdisponering terug te betalen.

Toetredingscontract

Bij de aanvraag van een debetkaart zal de bankcliënt steeds het reglement van de kaart ontvangen, de aanvraag ondertekenen en verklaren dat hij het reglement ontvangen heeft.

Dit reglement regelt de contractuele bepalingen, de plichten en rechten van de bankcliënt en de bank. Het kan worden beschouwd als een toetredingscontract. Het is immers een standaardcontract dat door de bank is opgesteld en dat niet het gevolg is van voorafgaande onderhandelingen met de cliënt.

Standaardcontracten worden gemaakt om te voorkomen dat de inhoud van herhaaldelijk af te sluiten contracten telkens voor het individuele geval afzonderlijk moeten worden bepaald.

Het kaartreglement is in overeenstemming met de geldende wetgeving en houdt rekening met de aanbeveling van 30 juli 1997 van de Europese Commissie betreffende de kaartsystemen. In dit

*Geheimhouding
pincode is
verantwoor-
delijkheid
van titularis*

reglement wordt voorgeschreven dat “de kaarthouder zijn code geheim moet houden”. Indien een kaart verloren of gestolen is, dient de kaarthouder Cardstop op te bellen.

Met betrekking tot de aansprakelijkheid van de kaarthouder bij misbruik van zijn kaart voorziet de reglementering in een getrapte aansprakelijkheid:

- vóór de aangifte van het verlies of de diefstal: de aansprakelijkheid is beperkt tot 6.000 BEF (148,74 EUR) tenzij de kaarthouder bedrieglijk, bewust of uit ernstige nalatigheid heeft gehandeld, of de bepalingen van het reglement niet heeft nageleefd. Als ernstige nalatigheid wordt beschouwd het noteren van de geheime code op een drager die zich bij het betaalinstrument bevindt, het meedelen van de geheime code aan een derde, het onvoldoende afschermen bij het intikken van de code. Een debetkaart is onbruikbaar zonder de geheime code;
- na de aangifte van het verlies of de diefstal. De kaarthouder is niet aansprakelijk, tenzij hij bedrieglijk, bewust of uit ernstige nalatigheid heeft gehandeld. De beperking van de aansprakelijkheid tot 6.000 BEF (148,74 EUR) zoals bepaald in het reglement betreffende de betaalkaarten is niet van toepassing wanneer de cliënt niet al het nodige heeft gedaan om zijn code geheim te houden, wat neerkomt op ernstige nalatigheid.

Achterlaten van een kaart in de auto

Wie zijn kaarten achterlaat in de auto, ook al is de wagen op slot, maakt zich schuldig aan ernstige nalatigheid die een clause tot uitsluiting van tussenkomst in werking stelt. De cliënt heeft die clause onderschreven door zich akkoord te verklaren met de algemene voorwaarden. Het betreft een contractuele band tussen de bank en de cliënt.

Limieten bij geldafhalingen

Geldafhalingen kunnen geschieden via verschillende netwerken. Er is het netwerk Bancontact/Mister Cash en anderzijds het eigen netwerk van de bank (selfbank). Elk netwerk heeft zijn eigen limieten. Bij geldafhalingen tengevolge van diefstal van de kaart zal de Ombudsman nagaan of die limieten niet werden overschreden en of de cliënt op de hoogte werd gebracht van de geldende begrenzingen.

Toekennen van een kredietkaart

Bij de toekenning van een kredietkaart wordt verondersteld dat men een kredietrisico aanvaardt. Aangezien het gaat om een commerciële beslissing van de bank, is het niet de taak van de Ombudsman om zich daarover uit te spreken in geval van betwisting door de cliënt.

Agressies

De Ombudsman heeft zich moeten uitspreken over bepaalde gevallen van agressie waarvan cliënten het slachtoffer zijn gewor-

*Kredietrisico
aanvaarden is
commerciële
beslissing
van de bank*

den. Zo was er het geval waarin een cliënt werd overvallen en gedurende meer dan vijf uren door de overvallers werd vastgehouden. Onder bedreiging moest hij zijn bankkaart en geheime code geven. De misdadigers haalden een bedrag van 30.000 BEF af. De betrokkene verkeerde in shocktoestand en werd voor behandeling in het ziekenhuis opgenomen. 's Anderendaags om 13.01u. tekende zijn vader verzet aan tegen de kaart. De cliënt vraagt, gezien de omstandigheden, terugbetaling van de bedragen die werden afgehaald vooraleer de kaart was geblokkeerd. Wegens de agressie kon hij geen verzet aantekenen.

Aanvankelijk betreurt de bank dat ze geen gevolg kan geven aan het verzoek om schadevergoeding voor het nadeel dat de cliënt heeft geleden. Er kan niets worden gedaan wat de geldafhalingen betreft die plaatsvonden vóór het verzet tegen de kaart. De bank heeft, rekening houdend met de omstandigheden, een uitzondering gemaakt en het bedrag van het nadeel aan de cliënt terugbetaald.

Betaling in het buitenland

De klachten omtrent het gebruik van een kredietkaart hebben betrekking op de wisselkoers die bij betalingen in het buitenland is toegepast. De wisselkoers die werd gehanteerd, is niet die van de dag waarop de verrichting is uitgevoerd, maar wel die waarop de instelling die de kaart beheert, de verrichting heeft geboekt. Die wisselkoers is gebaseerd op de officiële koersen van de Europese Centrale Bank.

Publieke ruimte

De cliënt verbindt zich ertoe zijn kaart zorgvuldig te bewaren en ze niet onbeheerd achter te laten in voor het publiek toegankelijke ruimtes (bv. bureaus). Plaatsen waar een groot aantal mensen feitelijk toegang toe heeft, zonder dat het echt gaat om voor het publiek toegankelijke ruimtes, worden daarmee gelijkgesteld (bv. kleedkamers van een sportclub).

TerugnAMES van geld aan een automatische biljettenverdeler

Een aantal klachten handelt over het afhalen van geld aan een bankterminal, waarbij de gevraagde geldsom niet of slechts gedeeltelijk zou zijn afgeleverd. De rekening werd echter wel gedebitteerd voor het volledige bedrag. Bij dergelijke voorvallen wordt steeds de journalrol van de biljettenverdeler onderzocht. Die bevat alle gegevens over de verrichtingen op een biljettenverdeler en registreert tevens elk technisch of ander falen bij het verloop van de verrichtingen. Zo kan men bv. nagaan dat de sensoren hebben vastgesteld dat het bedrag ter beschikking werd gesteld. De beheersfirma van de bankterminal of de bank zelf bevestigt dat geen kasverschil werd vastgesteld op het ogenblik van de terugname, en dat het toestel normaal heeft gefunctioneerd.

Telematica

De klachten rond telematica hadden vooral betrekking op het aanrekenen van kosten voor het gebruik van PC-banking bij thuisbankieren. Door een ongekennde oorzaak was het niet mogelijk de toepassing te gebruiken. De bank heeft de aangerekende kosten teruggestort.

Cheque

Klachten rond het gebruik van cheques komen met de jaren steeds minder voor. Dit is niet verwonderlijk gezien de opgang van het elektronisch betalingsverkeer en de daling van het aantal uitgeschreven cheques. Sinds 1 januari 2002 is de eurochequekaartgarantie verdwenen.

Klachten die de Ombudsman onder deze noemer ontving hebben te maken met het boeken van een cheque op naam, die zonder endossement werd geboekt op de rekening van een derde persoon, en met het dubbel debiteren van een aangeboden cheque. Na zijn tussenkomst gingen de financiële instellingen over tot de herstellingen op rekening met juiste valuterings.

Bij diefstal van cheques en de bankkaart heeft de cliënt, na verwittiging bij Cardstop en blokkering van de kaart, het foute gevoel dat hem niets kan gebeuren. Verzet werd tevens aangetekend op de gestolen cheques. Niettemin werden verschillende cheques aangeboden en uitbetaald.

Een onderscheid dient worden gemaakt tussen een bankkaart en een eurocheque-waarborgkaart. Wanneer een bankkaart geblokkeerd is, kunnen er geen geldafnames meer gebeuren. Bij de betaling via een cheque, wordt de kaart enkel voorgelegd als waarborgkaart, ter controle van de handtekening en het rekeningnummer. De kaart geldt in dit geval enkel als waarborgkaart voor de eurochequefunctie en niet als betaalmiddel op zich.

Het systeem van de eurocheque waarborgde aan derden de betaling van de door de houder ervan getrokken cheque. Een bedrag van 7.000 BEF was dus altijd gewaarborgd. Dit betekent dat een blanco cheque overeenstemde met een som geld van 7.000 BEF in België.

De eurochequegarantie is met 1 januari 2002 afgeschaft.

*Chequegebruik
is drastisch
verminderd*

Loketverrichtingen

Circulaire cheque

Elk jaar ontvangt de Ombudsman een aantal brieven die de diefstal van een circulaire cheque melden. Het gevolg is dat de rechtmatige eigenaar een som geld verliest. Weliswaar kan hij klacht neerleggen met burgerlijke partijstelling in de hoop dat de bevoegde instanties de dader kunnen vatten. Weliswaar moet die dan nog solvabel zijn om het geleden verlies te herstellen. Sinds jaren spoort de Ombudsman de begunstigden van betalingen aan om de gelden te laten overschrijven op een bankrekening en niet te laten uitbetalen via een circulaire cheque. Het aantal klachten vermindert, nadat meer en meer begunstigden zich bewust zijn van het inherente risico en vragen de bedragen over te schrijven op bankrekening. Het scenario is steeds hetzelfde. De circulaire cheque wordt opgestuurd via De Post. Hij wordt geïntercepteerd alvorens bij de echte begunstigde te belanden.

De ontvreemder int de cheque bij een bankagentschap op basis van een gestolen en vervalste identiteitskaart. Het valt de Ombudsman op dat de gestolen blanco identiteitskaart steeds een vreemdelingenpaspoort is en nooit een Belgisch identiteitsdocument. De ontvreemder is in het bezit van een identiteitskaart waarvan de ingevulde gegevens waarschijnlijk overeenstemmen met de gegevens op de circulaire cheque. De bankbediende die het stuk ontvangt moet een controle uitvoeren van de identiteitskaart en nakijken of deze gegevens overeenstemmen met de gegevens van de circulaire cheque. Het bewijs van deze controle blijkt uit de annotatie van de gegevens van de identiteitskaart op de rugzijde van de circulaire cheque. Aldus wordt bewezen dat de bank een controle heeft uitgevoerd. Haar kan niets worden verweten. De klager wordt steeds aangeraden zich te wenden tot de uitgever van de circulaire cheque om betaling te ontvangen.

Cash

Klagers stellen dat zij contanten hebben gestort aan het loket van het bankagentschap. Het geld werd echter nooit op de rekening geboekt. De bank zal bij een dergelijk verzoek nagaan of er op die dagen een kasverschil is waargenomen in het kantoor. Wordt hiervan geen spoor teruggevonden, dan zal de bank besluiten dat er geen foutieve verwerking heeft plaatsgevonden. De geboekte verrichtingen worden steeds bevestigd aan de hand van rekening-uittreksels. Daarenboven ontvangt de cliënt een ontvangstbewijs van de gedane storting aan het loket. Bij gebreke van ontvangstbewijs kan de Ombudsman de cliënten niet verder helpen.

Betwistingen rond stortingen of terugnames in speciën stuiten dikwijls op een probleem van bewijs. De bankcliënten worden geadviseerd om steeds een ontvangstbewijs van de storting op te vragen zo dit niet spontaan wordt overhandigd, en vooral dit document ter plekke en onmiddellijk te controleren.

*Overschrijven
op bank-
rekening
is veel veiliger
dan circulaire
cheque*

*Steeds een
kwijtschrift van
de verrichting
opvragen*

Soms hebben bankcliënten die cash willen afhalen het moeilijk met de doorverwijzing door de bankbediende naar de geldautomaten. Wanneer een bankcliënt werkelijk wenst zich tot de loketten van de bank te wenden om een geldsom af te halen – hoe klein of groot ook – dan dient het bankpersoneel deze wens te eerbiedigen. Het is echter normaal dat het bankpersoneel de cliënt aanraadt om geldafhalingen te verrichten via de biljettenverdelers. Indien een cliënt dit niet wenst – om welke reden dan ook – zal het agentschap ingaan op de vraag van de cliënt. De cliënt zal dan kostenaanrekening, volgens de tarieflijst van de bank, moeten aanvaarden.

Overschrijvingen: Belgische frank – euro

De euro was snel volledig ingeburgerd in het financieel geldverkeer. De meeste banken startten reeds medio 2001 met de omzetting van de rekeningen van Belgische frank naar euro. Deze overgang gebeurde vrijwel geruisloos en zonder hindernissen, op een paar schoonheidsfoutjes na.

Klager geeft een overschrijvingsopdracht af op een rood overschrijvingsformulier en dus uitgedrukt in frank. De bank voert de betaling echter uit in euro. De bank wachtte de teruggave van het teveel betaalde af alvorens de cliënt weer te crediteren. Die richtte zich pas een paar maanden later tot de Ombudsman. De Ombudsman wees de bank erop dat de fout bij haar lag. Zij moet zich richten tot de begunstigde om recuperatie te bekomen. De Ombudsman verzocht de bank om de rekening van de cliënt onmiddellijk te crediteren met het teveel betaalde. De bank gaf gunstig gevolg aan dat verzoek.

Ligt klager zelf aan de basis van de vergissing, dan moet hij de gevolgen hiervan dragen. Van de bank wordt wel verwacht dat ze een helpende hand zal uitsteken.

De Ombudsman ontving een paar klachten van cliënten die niet akkoord gingen met de vervroegde omzetting van frank naar euro op rekening, en wensten dat de conversie pas zou plaatsvinden op 1 januari 2002. Sommige banken gingen in op het verzoek van de cliënt en stelden de conversie uit tot 1 januari 2002, andere spoorde de cliënt aan om zijn rekening af te sluiten en een andere bankier te vinden.

*De euro-
overgang
leverde weinig
of geen
problemen op*

Internationale betalingen

Pensioenbetalingen vanuit het buitenland (eurozone)

Een aantal klagers merkt op dat bepaalde banken kosten aanrekenen bij de uitbetaling van een pensioen afkomstig van een Franse verzorgingskas en van een Duitse pensioenkas.

Een Europese richtlijn in verband met internationale overschrijvingen, die in januari 2000 in de Belgische wetgeving werd opgenomen, legt bepaalde regels op aangaande informatie, uitvoeringstermijnen en kostenverdeling. Wat de kostenverdeling aangaat zegt de wet dat de instelling van de opdrachtgever (in casu: de Franse verzorgingskas, de Duitse pensioenkas), maar ook elke bemiddelende instelling en de instelling van de begunstigde verplicht zijn de overschrijving voor het volledige bedrag uit te voeren, tenzij de opdrachtgever uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat de kosten van grensoverschrijdende betalingen geheel of gedeeltelijk aan de begunstigde moeten worden aangerekend.

Standaardnorm is dat alle kosten ten laste vallen van de opdrachtgever. De kosten geheel of gedeeltelijk ten laste leggen van de begunstigde kan enkel op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever. Pensioenbetalingen zijn op deze regel geen uitzondering.

De klachten onder deze rubriek hadden betrekking op het laatsttijdig boeken van de sommen die worden overgeschreven of gecrediteerd op rekening. Gelden worden overgeschreven naar een bankrekening bij een buitenlandse bank binnen of buiten de Europese Unie. Omgekeerd verwacht de cliënt een som die via een of ander betaalmiddel vanuit het buitenland op de rekening bij de Belgische bank terecht moet komen. Onderzoek van het concrete dossier toont aan dat de verrichting regelmatig verliep of dat daadwerkelijk vertraging werd opgelopen. In dit laatste geval vergoedt de bank de geleden schade.

Buitenlandse cheques worden op rekening van de cliënt gecrediteerd onder voorbehoud van hun werkelijke incassering. Als er geen voldoende provisie is op de rekening van de trekker van de cheque, zal de buitenlandse bank de Belgische bank vragen om de som terug te storten. Cliënten worden verwezen naar de algemene voorwaarden van de bank waarin dit uitdrukkelijk staat vermeld.

In 2000 werd het startschot gegeven voor het systeem FIN-NET. De Europese Commissie, die aan de basis van dit initiatief ligt, wenst de buitengerechtelijke aanpak van grensoverschrijdende klachten i.v.m. bankzaken te bevorderen. Iedere burger in de Europese Unie kan terecht bij het dichtstbijzijnde buitengerechtelijke orgaan om een klacht in te leiden. Dit zal dan contact opnemen met zijn evenknie in het land waar de feiten zich hebben afgespeeld. Dat buitengerechtelijk orgaan zal zich richten tot de betrokken financiële

*Standaardnorm:
alle kosten ten
laste van
opdrachtgever*

*FINNET
bevordert
buitengerech-
telijke aanpak
van grens-
overschrijdende
klachten i.v.m.
bankzaken*

instantie, en zal zijn bevindingen meedelen aan de bankcliënt of het buitengerechtelijk orgaan dat de zaak aanhangig heeft gemaakt.

De Ombudsman merkt op dat in het verslagjaar twee klachten in deze sfeer werden onderzocht en afgehandeld, in het voordeel van de bankcliënt. De klacht werd geuit door Belgische residenten die problemen hadden met een buitenlandse bank in de Europese Unie. Telkens ging het om een geldtransfer die met veel vertraging terecht kwam op de rekening van de begunstigde bij de buitenlandse bank. Buitenlanders die een probleem hebben met een bank in België dienden zich nog niet aan.

Hypothecaire lening

Hypothecaire ontleners betwisten de achterstand op het afbetalingsplan die de bank hen toeschrijft. Het onderzoek toont aan dat de bank hen hiervan heeft verwittigd eerst bij gewoon schrijven, dan bij een aangetekend schrijven toen de achterstand was opgelopen. De achterstand zelf wordt aangetoond door de aflossingstabel die bij het krediet hoort. De Ombudsman verzoekt de ontleners door eender welk middel het bewijs te leveren dat de betwiste sommen werden betaald. Bij gebrek aan levering van bewijs dient hij de bank gelijk te geven.

Onterechte debitering van een premie van schuldsaldoverzekering

De bankrekening is een spil in het financiële betalingsverkeer, getuige daarvan dit voorbeeld. Door de herfinanciering van een woonkrediet werd tevens de schuldsaldoverzekering opgezegd. De premie werd nog ten onrechte gedebiteerd van de rekening. Daardoor trad achterstand op in de betaling van de maandsommen van de hypothecaire lening. De ontleners waren in de veronderstelling dat de premie spoedig zou worden teruggestort, zodat hun bestendige opdracht tot terugbetaling van de lening normaal kon doorgaan. De bank beloofde meermaals dat de toestand zou worden rechtgezet. Dit gebeurde echter niet, en uiteindelijk, na het doorlopen van de volledige procedure, mondde dit uit in de opeisbaarstelling van het krediet en melding aan de risicocentrale voor particulieren. Wegens de debitering van de premie vertoonde de rekening onvoldoende saldo om de lening af te betalen. De bank had geen afstand gedaan van begunstiging van de polis bij de verzekeraar, nadat deze laatste de premie nog had geïnd. Er dient opgemerkt dat de ontleners ook door eigen toedoen een achterstand in de afbetaling veroorzaakten, m.n. door de rekening niet tijdig te bevoorraden. Niettemin, was de premie voor schuldsaldoverzekering

*Bankrekening =
spil in het
financiële
betalingsverkeer*

*Ontleners zelf
verantwoordelijk
voor
doorzenden
van attesten
aan fiscus*

niet afgehouden geweest, dan had de opzeg van de lening en de melding als wanbetaler nooit moeten plaatsvinden. De bank heeft haar verontschuldigen aangeboden. Tevens gebeurde de terugboeking van de schuldsaldopremie met de juiste valuterings, werd de contractuele schadevergoeding terugbetaald, en werden de ontleners geschrapt uit de negatieve centrale.

Fiscale aftrekbaarheid

Sinds de wet van 17 mei 2000 kunnen de kapitaalsaflossingen fiscaal in mindering worden gebracht zonder dat de hypothecaire lening is gedekt door een schuldsaldoverzekering. Deze maatregel is sinds 1 januari 2000 ook van toepassing op de vroeger aangegane hypothecaire leningen die werden afgesloten zonder schuldsaldoverzekering.

Naast de jaarlijkse fiscale attesten (premies van schuldsaldoverzekering – aflossingen) moet er bij het begin van het contract van hypothecaire lening een éénmalig attest worden afgeleverd met betrekking tot zowel het hypothecair krediet als de schuldsaldoverzekering.

Dit éénmalig attest is absoluut noodzakelijk om fiscale aftrekbaarheid te genieten. De attesten worden door de kredietmaatschappij en de verzekeringsmaatschappij aan de ontleners bezorgd bij het afsluiten van de hypothecaire lening. Het ontbreken van deze attesten kan moeilijk aan de bank en de verzekeringsmaatschappij worden verweten, wanneer ondanks herhaalde signalen vanuit de belastingsadministratie de ontleners zelf in gebreke blijven te reageren.

Variabiliteitsclausule

Een aantal klachtendossiers handelden over de toepassing van de variabiliteitsclausule in de akte hypothecaire lening. De Ombudsman heeft deze klachten onderzocht op basis van de documenten en getekende contracten en kwam tot de vaststelling dat de aanpassingen meestal correct waren gebeurd.

Ristorno's

Menig ontleners verwondert zich erover dat bij de rentevoet-herziening geen ristorno's meer worden toegestaan. Voorheen toegewezen ristorno's vervallen en worden niet meer vernieuwd. De wet van 13 maart 1998 op het hypothecair krediet laat immers geen ristorno's meer toe.

Consumptiekrediet

Klachten met betrekking tot leningen op afbetaling en persoonlijke leningen handelen hoofdzakelijk over achterstalligheid in de terugbetaling en de daaropvolgende opzegging van het krediet, beslag op inkomsten en ten slotte de melding van de ontleners aan de risicocentrale van particulieren bij de Nationale Bank van België. Telkens werd de rechtmatigheid van de procedure nagegaan. Wanneer de ontleners een akkoord heeft met de bank om maandelijks een bepaalde som te storten als aflossing van de lening gaat het niet op dat daarenboven nog het beslag op het inkomen wordt uitgevoerd dat tijdelijk was opgeschort zolang de ontleners zich aan de afspraak hield. De bank heeft de som teruggestort aan de ontleners.

De cliënt heeft er alle belang bij om vooraf met de bank te overleggen wanneer blijkt dat de schuldenlast te zwaar wordt en hij de periodieke aflossingen niet meer kan opbrengen. Er zal in overleg naar een oplossing worden gezocht die alle betrokken partijen kunnen onderschrijven.

Regelmatige informatie over de toestand van het krediet bij achterstalligheid zal de ontleners helpen om zicht te hebben op wat er nog moet worden betaald, in kapitaal, intresten, verwijlntresten en als schadevergoeding. Klagers verzochten de financiële instelling hierom maar ontvingen geen antwoord. Hetzelfde geldt voor een borgsteller van een krediet, die bij een aanmaning tot betalen absoluut geen zicht heeft op de verplichtingen die hij heeft ten opzichte van de bank.

Tal van kredietnemers gaan een contract voor een kredietopening aan voor de financiering van bijvoorbeeld een roerend goed (auto, ...). Ook al betalen zij elke maand een bedrag gelijk aan de intrest, toch stuurt de bank hen op het einde van de overeenkomst een ingebrekestelling met het verzoek het volledige bedrag binnen drie maanden terug te betalen. Ze zijn daarover verbaasd en begrijpen niet waarom de bank hen niet heeft meegedeeld dat ze alleen maar de intrest terugbetaalden.

In dat opzicht moet worden nagegaan hoe de bank de klagers heeft ingelicht. Maandelijks krijgen de kredietnemers een rekeninguittreksel sedert de registratie van de eerste verrichting, zodat ze dankzij uitvoerige uitleg in staat zijn te zien hoe de kredietovereenkomst evolueert. Op dat rekeninguittreksel wordt ten eerste aangeraden het kapitaal af te lossen. De aandacht van de kredietnemers wordt erop gevestigd dat de betaling van intresten niet hetzelfde is als een kapitaalaflossing. Er wordt aangeraden regelmatige kapitaalaflossingen van x % per maand te doen. Als er duidelijke informatie is verstrekt, kan men de bank geen gebrek aan transparantie verwijten.

Met bank snel overleggen als schuldenlast te zwaar wordt

*De wet verplicht
om wanbetalers
te melden*

Kredietrisicoregistratie

Het melden van wanbetalingen aan de kredietcentrale voor particulieren van de Nationale Bank van België (NBB) is een verplichting voor een financiële instelling (wetgeving op het consumentenkrediet en het KB van 20 november 1992). Bepaalde voorwaarden dienen vervuld te zijn op het ogenblik van de melding. Nietbetaling van drie vervaldagen geeft aanleiding tot melding als wanbetaler. Eens de verschuldigde som is terugbetaald, dient de bank dit ook te melden aan de risicocentrale. De cliënt blijft dan nog één of twee jaar op de lijst, afhankelijk van het type van de schuldvordering, maar met de vermelding "terugbetaald". Wanneer de melding aan de risicocentrale berust op een materiële vergissing van de bank zal een volledige schrapping plaatsvinden.

De cliënt heeft een lening op afbetaling verkregen. De bank heeft een vergissing begaan bij het coderen van zijn adres. Toen de cliënt vier maanden later van zijn werkgever te horen kreeg dat de bank probeerde beslag te leggen op zijn loon, nam hij contact met de bank en betaalde hij alle achterstallige maandelijkse aflossingen. Ondertussen had de bank de klager laten registreren in het NBB-bestand. De bank is nooit erin geslaagd contact te nemen met de klager, niettegenstaande zij een fotokopie had van zijn identiteitskaart. Daarenboven was de klager reeds meer dan drie jaar cliënt voor een ander product. De bank heeft de naam van de klager doen schrappen uit de lijst van in gebreke blijvende schuldenaars.

Een aflossingsplan bij achterstalligheid op de terugbetaling van een krediet, dat werd aanvaard door alle partijen, moet worden beschouwd als een terugbetalingsfaciliteit om het opeisbaar geworden bedrag makkelijker te kunnen vereffenen. Dit plan heeft geen invloed op de wettelijke verplichting van de financiële instelling om de registratie bij de NBB te handhaven gedurende een periode van twee jaar na de volledige terugbetaling.

Roerende waarden

Bijna één derde van de klachten had betrekking op roerende waarden.

Tarifiering van beursverrichtingen

De bank heeft de plicht de cliënten vooraf op de hoogte te brengen van een tariefwijziging. Dat kan door de informatie over de tariefwijziging op te nemen in een bericht dat bij de rekeninguittreksels wordt gevoegd, vooraleer de wijziging in werking treedt. Die handelwijze strookt met de algemene voorwaarden van de bank die de cliënten bij de opening van de rekening hebben onderschreven. In die algemene voorwaarden staat dat 'de cliënt op de hoogte wordt gebracht van een tariefwijziging via een bericht dat bij een rekeninguittreksel wordt gevoegd, of via een brief'. De cliënt zal ook inzage krijgen van het nieuwe tarief in alle kantoren van de bank. Tevens wordt in hetzelfde artikel bepaald dat wanneer de cliënt niet akkoord gaat, hij 45 dagen tijd heeft na de kennisgeving om zijn relatie met de bank kosteloos te beëindigen.

Splitting van een effect

Een belegger die opdracht geeft om een aandeel te verkopen, dat bij de opening van de beurs wordt gesplitst in de verhouding van vier nieuwe aandelen voor één oud, zal zelf zijn opdracht tot verkoop dienen aan te passen. Een voorbeeld ter illustratie. Op 14.07.00 rond 10 uur geeft de belegger een opdracht tot verkoop van 200 aandelen X aan de koers van 215 USD met een geldigheidsdatum tot 31.08.00. Diezelfde dag bij de opening van de beurs (Nasdaq), werd het effect verdeeld in de verhouding van vier nieuwe aandelen voor één oud. Op 17.07.00 ontving de cliënt bevestiging per brief van zijn order en van de split van de effecten. Op 29.08.00 stelt hij vast dat de order niet werd uitgevoerd. Hij introduceert een nieuwe order tot verkoop van 800 aandelen met limietkoers 54 USD geldig tot 30.09.00. Die order wordt niet uitgevoerd. De limietkoers werd niet bereikt.

De cliënt verwondert zich erover dat de bank niet is overgegaan tot de automatische splitting van de order.

De opdracht tot verkoop geschiedde door de cliënt vóór de opening van de beurs. De laatste gekende koers op 13.07.00 was 201,75 USD. De bank kon die order met limietstelling op 215 USD aannemen. De informatie omtrent de splitting van het aandeel werd de cliënt meegedeeld via brief op 17.07.00. Cliënt had dus kunnen reageren vóór 29.08.00. Splittingoperaties kunnen belangrijke fluctuaties – niet alleen in de koers – teweegbrengen. Het is niet de bevoegdheid van de bank om zelf over te gaan tot de deling van de order die haar werd gegeven.

Euro-obligatieleningen: rating

Cliënten wensen over te stappen naar een belegging met een groter rendement dan de klassieke spaarproducten. Na een door-

Elke cliënt wordt geacht de algemene bankvoorwaarden te kennen

Delen van orders is geen bevoegdheid van de bank of de beursvennootschap

*Een rating is
geen garantie
voor de
toekomst*

*Betwistingen
binnen een
korte termijn
formuleren*

*Een gouden
raad:
telefonische
orders
schriftelijk
bevestigen*

tastend gesprek met uitleg valt de keuze van de cliënt op een belegging van het type euro-obligatie. Ratingbureaus geven voor deze beleggingsinstrumenten een waarde-oordeel (rating). Cliënten verwijten na verloop van tijd de bankier slechte raad te hebben gegeven omtrent de kwaliteit van het verkochte stuk. Zowel de bank als klager steunden zich bij aankoop op een "rating" die op dat ogenblik goed was te noemen. Niemand kan de verdere evolutie en mogelijks vermindering van de kwaliteit van het gekochte stuk voorspellen, ook niet de bankier. Een obligatielening kan op het ogenblik van aankoop als risicoloos worden gekenmerkt op basis van de toegekende rating. Eén jaar later, en dit volstrekt onafhankelijk van de wil van de bank, kan een risico ontstaan zijn. Voor zover aan de bank geen foutieve informatie kan worden verweten bij de intekening, zal de cliënt zelf de eventuele minwaarde van het aangekochte effect dragen.

Klachtenformulering bij transacties met aandelen

De reglementen ad hoc, die de beursvennootschappen en banken hun cliënten laten ondertekenen voor ontvangst bij de opening van een rekening, voorzien in een korte termijn voor het formuleren van een klacht. De Ombudsman stelt vast dat klachten in deze sfeer soms maanden later bij hem worden ingeleid. Er dient weliswaar rekening te worden gehouden met de regel dat eerst de financiële instelling aangeschreven dient te worden, alvorens de klacht bij hem kan terechtkomen. Nadien wordt steeds een volledig onderzoek van het gebeuren aan de financiële tussenpersoon gevraagd. Wanneer hieruit blijkt dat weken, maanden werd gewacht om de klacht in te dienen bij de financiële instelling en er uit het verslag van deze geen fout kan worden vastgesteld, zal de Ombudsman onherroepelijk de klacht afwijzen. Immers, bij gebrek aan betwisting binnen de vooropgestelde – meestal zeer korte termijn – gaat de financiële instelling ervan uit dat de cliënt de verrichting heeft goedgekeurd.

Telefonische opdrachten

De Ombudsman stelt vast dat telefonische opdrachten tot aankoop of verkoop van effecten geregeld aanleiding geven tot conflictsituaties tussen de cliënt en de financiële tussenpersoon.

De telefoon is uiteraard, in een sfeer van vertrouwen, een uiterst snel en gemakkelijk middel om orders te plaatsen. Problemen rijzen wanneer werd vergeten de order uit te voeren of wanneer hij verkeerd werd uitgevoerd. Bij gebrek aan bewijsmiddel kan de Ombudsman echter niet uitmaken wie het bij het rechte eind heeft. De Ombudsman raadt de cliënt aan steeds de telefonisch doorgegeven order onmiddellijk schriftelijk te bevestigen (brief, fax, e-mail) met vermelding van de eerder telefonisch gegeven order. Dit zal heel wat misverstanden vermijden.

De koersen van aandelen fluctueren snel en tonen een grote volatiliteit. De meeste financiële instellingen aanvaarden telefoni-

sche opdrachten van hun cliënten. In het reglement dat de cliënt bij de opening van een effectenrekening heeft getekend wordt uitdrukkelijk bepaald dat de financiële instelling niet verantwoordelijk is voor de foutieve uitvoering of niet-uitvoering van telefonische opdrachten.

Adviesverlening: aandelen

Een belegging in aandelen houdt een risico in. De adviesverlening van een financiële tussenpersoon is nooit bindend. De cliënt heeft steeds het laatste woord en neemt de uiteindelijke beslissing. In de mate van het mogelijke trachten de financiële tussenpersonen hun cliënten te informeren en hen te waarschuwen voor risicovollere beleggingen. Anderzijds is de cliënt ook ertoe gehouden informatie in te winnen, zeker wanneer hij wenst te beleggen in risicovolle stukken.

Minwaarde van effecten

Eén van de twistpunten die meermaals aan bod komt betreft de aard van de belegging die de financiële tussenpersoon heeft aangeraden aan de cliënt-belegger.

Cliënten verwijten de financiële tussenpersoon hen aangeraden te hebben in product x of z te beleggen. Het blijkt post-factum dat een scherpe minwaarde werd opgelopen.

Voorafgaandelijk vindt er een verkennend gesprek plaats. Wat zijn de wensen van de cliënt? Dit gesprek mondt uit in een beslissing van de cliënt om in te tekenen in product x of z. Hiertoe wordt een document door hem getekend. Bij betwisting kan de Ombudsman niet nagaan wat er bij het verkennend gesprek juist werd gezegd. Hij was er immers niet bij aanwezig. Hij kan alleen vaststellen dat de cliënt akkoord ging met een bepaalde belegging. Die ondertekende hiertoe een document. Het beursklimaat is niet vreemd aan deze klachtformuleringen. De financiële tussenpersoon heeft bij deze de plicht de correcte informatie te verstrekken die stoelt op objectieve gegevens. De financiële tussenpersoon is gehouden door een middelenverbintenis (inspanningsverbintenis) en niet door een resultaatsverbintenis. Bij adviesverlening is het de cliënt die uiteindelijk beslist of hij in effect x of z belegt of dat niet doet. Het is niet mogelijk om een verzekerd succes te beloven bij een plaatsing in effecten. De zoektocht naar meer rendement bij een belegging gaat steeds gepaard met een verhoogd risico van mogelijk financieel verlies.

Vergoeding voor opgelopen schade

Schadevergoeding voor een fout veronderstelt dat de klager aantoonbaar dat een fout is begaan, welk nadeel hij heeft geleden en waar het oorzakelijk verband ligt tussen de fout en het nadeel.

Materiële levering van effecten

Cliënten-beleggers klagen over het feit dat zij effecten kochten met het verzoek die materieel te leveren. Soms is de coupondatum van het eerste jaar reeds verstreken – de cliënt ontving de netto-opbrengst – maar werd het effect nog niet geleverd.

*Meer
rendement =
altijd hoger
risico*

De financiële instelling is volledig afhankelijk van de emittent wat betreft de levering van de stukken. De financiële instelling kan niet voorzien wanneer de effecten zullen worden geleverd. Zij kan alleen aandringen bij de emittent voor levering. Het niet materieel leveren belet de titularis echter niet het effect te verkopen.

Bij een oorspronkelijke uitgifte van een obligatielening werd gesteld dat een materiële levering op aanvraag mogelijk zou zijn. Aan de cliënten die voor deze optie kozen werden de leveringstaks (0,2 %) en kosten voor materiële levering aangerekend. Na de inschrijvingsperiode laat de debiteur weten dat de effecten enkel giraal zullen worden geleverd, dus ondergebracht op een effectenrekening. De financiële instelling kan hiervan alleen akte nemen. Dit is een beslissing van de emittent.

De bank heeft de aangerekende leveringstaks en de kosten voor levering terugbetaald.

Transfer van een effectenrekening

De overdracht van effecten uit een effectenrekening naar een rekening bij een andere financiële instelling geeft aanleiding tot een aantal verzoeken. De cliënten-beleggers klagen over de kostprijs verbonden aan de transfer en de lange duurtijd van de transfer van de effecten.

Bij de opening van een effectenrekening tekent de cliënt-belegger een openingsformulier en verklaart de Algemene Bankvoorwaarden ontvangen te hebben. Dit document bevat bepalingen die de beëindiging van een cliëntenrelatie regelen. De aanrekening van tarieven en vergoedingen wordt hierin ook vastgelegd.

Bij de beëindiging van de cliëntenrelatie worden alle eventuele schulden en verbintenissen van rechtswege en zonder aanmaning eisbaar. De bank mag de van toepassing zijnde provisies en afsluitingskosten aanrekenen. Tarieven en vergoedingen worden aan de cliënt ter kennis gebracht via een brochure in de kantoren van de financiële instelling. De cliënt kan hiervan op eenvoudig verzoek een exemplaar ontvangen. Mededeling hiervan in briefwisseling of op rekeninguittreksels behoort eveneens en aanvullend tot de mogelijkheden.

Bij de overdracht van een portefeuille dienen een aantal procedures te worden doorlopen. De overdragende bank moet de overnemende bank op de hoogte brengen van de opdracht tot overdracht. Buitenlandse effecten worden bewaard door buitenlandse correspondenten. Iedere financiële instelling (beursvennootschap, bank) werkt voor bepaalde aandelen met eigen correspondenten, aan wie afzonderlijke instructies dienen te worden gegeven om de waarden over te dragen naar de eigen correspondenten van de andere financiële instelling.

Meermaals werden klachten geuit omtrent de kosten van overdracht van een effectenrekening. De overschrijvingskosten die wer-

*Overdracht van
effectenrekening
kan enige tijd
duren*

den aangerekend zijn gebaseerd op tarieven die de cliënt worden meegedeeld. In het bewuste bedrag zijn onder andere de kosten verrekend die de tegenpartij (correspondent) aanrekent. Gezien de eigenheid van ieder correspondent, is een kostendiversiteit tussen financiële instellingen onderling mogelijk.

Na ontvangst en inboeking van de effecten meldt de correspondent dit aan de begunstigde bank, die de effectenrekening van de cliënt zal crediteren. Pas op dat ogenblik is de overdracht gerealiseerd.

Wanneer de effecten zijn weggeboekt bij de overdragende bank betekent dit dus nog niet dat de effecten eerstdaags op de cliëntenrekening van de overnemende bank zijn ingeschreven.

Vergissingen dienen zo snel mogelijk gemeld

Bij vergissingen (bv. dubbele uitvoering van een order) moet de cliënt binnen een korte termijn de financiële instelling verwittigen. Wat bedoelt men met korte termijn? In het reglement dat de beursorders beheerst, wordt deze tijdsspanne bepaald. In de meeste reglementen is er sprake van een onmiddellijke reactie vanwege de cliënt. Van zodra die in het bezit is van de bevestiging van uitvoering van de order, dient hij dus de financiële instelling van de vergissing in kennis te brengen. Een onmiddellijke reactie zal het immers mogelijk maken de foutieve verrichting recht te zetten zonder al te veel financiële problemen. Hierbij mag niet uit het oog worden verloren dat als een cliënt zijn briefwisseling in het kantoor domicilieert, hij zich ertoe verbindt de dagafschriften en andere briefwisseling regelmatig zelf op te vragen. De financiële instelling kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen die kunnen voortvloeien uit de bewaring en de niet-tijdige afhaling en/of levering van de correspondentie die de bank ter beschikking houdt van haar cliënteel.

Stellen van een limiet bij een beursorder

Een limietkoersorder wordt alleen maar uitgevoerd tegen de ingegeven limietkoers of tegen een betere koers (lager bij aankopen en hoger bij verkopen). De financiële tussenpersoon kan niet worden verweten een order te hebben uitgevoerd die klager aanbracht zonder limietstelling.

Verminderde roerende voorheffing

Om in aanmerking te komen voor het belastingvoordeel (15 % roerende voorheffing in plaats van 25 %) bij de inning van materiële aandelencoupons (VVPR), dienen de strips tegelijk met de coupons te worden overgelegd. De uitgiftevennootschap heeft besloten tot dematerialisering van de strips die verplicht op een effectenrekening worden geplaatst. De aandeelhouder kan geen aanspraak maken op het belastingvoordeel, omdat hij zijn aandelencoupons aan het loket verhandelt, terwijl de strips op een effectenrekening staan; ze worden dus niet tegelijk overgelegd. De enige mogelijkheid om het belastingvoordeel te genieten bestaat erin de effecten

te plaatsen op de effectenrekening waarop de strips reeds staan.

Om een verminderde roerende voorheffing te kunnen genieten moeten de cliënten de coupons en de corresponderende strips tegelijkertijd aanbieden. Deze voorwaarde is niet vervuld op het moment dat de coupons fysiek worden aangeboden terwijl de strips gescripturaliseerd zijn. De enige wijze – conform de fiscale omzendbrief dd. 17.10.1996 – opdat de cliënt de verminderde roerende voorheffing zou kunnen genieten, bestaat dus erin dat hij voorafgaandelijk aan de datum van couponbetaling zijn aandelen (mantel + coupons) op een effectenrekening laat plaatsen bij zijn bankinstelling waar ook de strips worden beheerd.

Contract van vermogensbeheer

Bij een contract van vermogensbeheer wordt tussen partijen overeengekomen een bepaald kapitaal te beleggen met een bepaalde termijnvisie. De beschrijving van het profiel van de kandidaat-belegger is hier bepalend. Wenst de cliënt een defensieve of agressieve beleggingspolitiek te volgen? Wenst hij uitkering van de resultaten of herbelegging hiervan? In welke mate is hij bereid risico's in te calculeren en op welke termijn? Een voorafgaand gesprek met peiling naar de voorgeschiedenis en kennis van de kandidaat-belegger dringt zich op. Bij overeenstemming zullen al deze parameters in een contract worden vastgelegd. De financiële instelling is ertoe gehouden deze overeenkomst te respecteren, zoals ook de cliënt.

Het is niet redelijk dat een cliënt zich na een periode van elf maanden reeds beklagt over de resultaten van een gevoerd beheer, wanneer de beleggingskeuze was afgesproken over een periode van vier jaar.

Wanneer in het contract van vermogensbeheer is overeengekomen om de portie aandelen te beleggen op defensieve wijze, gaat het niet op dat de financiële tussenpersoon deze bijna uitsluitend heeft belegd in hoogtechnologische aandelen.

De beheerder van de portefeuille dient op basis van geobjectiverde gegevens als een goed huisvader zijn opdracht te vervullen, rekening houdend met de afspraken die met de cliënt-belegger werden overeengekomen.

Gebeurtenissen van 11 september 2001

De opdrachten op de Amerikaanse beurzen die vanaf 12.09.01 zijn gegeven, zijn pas op 19.09.01 uitgevoerd. Bepaalde cliënten zijn verbaasd dat ze niet werden ingelicht. Na de gebeurtenissen in de Verenigde Staten werden de beursnoteringen onderbroken. Het is normaal dat een cliënt als welingelichte eigenaar van een effectenportefeuille die volledig of gedeeltelijk bestaat uit effecten genoteerd op de Amerikaanse beurzen, zich zorgen maakte omtrent de evolutie op de beurs na de gebeurtenissen op 11.09.01, die in de media grote weerklank hadden gevonden. De financiële

*Vermogensbeheer:
overeengekomen
horizon
respecteren*

instellingen hebben hun informatieplicht vervuld via de mededelingen bij de rekeninguittreksels.

Beveks

Meermaals meent de belegger dat het advies ondeskundig was. Een cliënt tekent in op een beleggingsfonds na advies. Zienderogen daalt dit fonds in waarde. Uiteindelijk verkoopt de cliënt zijn deelnemingen in het beleggingsfonds met verlies. Hij verwijt de raadgever een fonds te hebben aanbevolen waarvan die diende te weten dat het geen goede resultaten zou opleveren. Elke belegger dient te weten dat geen enkel aandeel of fonds een rendementsgarantie geeft. Investeren in beveks en aandelen is niet zonder risico's. De reactie van de belegger is post factum aan een evolutie op de markt. Na onderzoek kon niet worden vastgesteld dat er een gebrek aan informatie of zorgvuldigheid was in hoefde van de adviseur.

Laattijdige storting van de verkoopopbrengst van een bevek

Na elf weken werd de opbrengst van de verkoop nog steeds niet geboekt op de rekening van een cliënt. Ondertussen heeft hij een aankooporder geplaatst die werd uitgevoerd en waardoor zijn rekening een debetstand ging vertonen. De bank bewaarde de effecten bij een buitenlandse bewaarnemer. Bij de verkoopopdracht kon deze laatste de effecten niet terugvinden. De verkoop werd laattijdig uitgevoerd aan de inventariswaarde van toen. De verkoopopbrengst werd met juiste valuta op de rekening van klager geboekt waardoor er geen debetrente verschuldigd is. Tevens werd een vergoeding betaald aan de wettelijke rentevoet. De algemene voorwaarden van de bank stellen dat een eventuele aansprakelijkheid van de bank in geen geval aanleiding kan geven tot de vergoeding van onrechtstreekse schade van financiële aard, zoals onder meer verlies van winst. De Ombudsman is van oordeel dat de cliënt op een billijke wijze werd vergoed.

Omwisseling van deelbewijzen

Er vindt een omwisseling plaats van materieel geleverde deelbewijzen van een bevek x naar bevek y. De stukken zijn nog altijd niet materieel geleverd en de cliënt wenst ze te verkopen. De financiële instelling is in de omwisselingsoperatie slechts betrokken als tussenpersoon en kan uiteraard geen stukken leveren die ze van de emittent nog niet heeft ontvangen. Klager blijft echter tijdens deze omwisselingsperiode eigenaar van de stukken en kan deze steeds verkopen. Hij heeft contact opgenomen met de financiële tussenper-

*Rendements-
garantie nooit
voorzien*

*Langetermijn-
visie vergt nu
eenmaal
geduld*

soon die het nodige heeft gedaan om de verkooporder uit te voeren.

Kapitaalgarantie op eindvervaldag

Beleggers in beveks verwonderen zich erover dat ze bij verkoop vóór de einddatum niet genieten van de kapitaalgarantie. Zij verwijten hun financiële raadgever foutieve informatie te hebben verstrekt. De technische fiche van de bevek die aan de beleggers werd overhandigd laat hierover echter geen twijfel bestaan.

Veel beleggers uiten hun ontevredenheid over de prestaties van beveks waarop zij intekenden. Zij dienen echter geduld uit te oefenen. Een belegging van deze aard veronderstelt een langetermijnvisie. Op termijn moeten de markten hun verliezen goedmaken. Wanneer de belegger in een dergelijke situatie beslist om de deelbewijzen te verkopen zal hij het verlies echter onherroepelijk moeten dragen.

Inventariswaarde

Sommige beleggers vergissen zich bij het bepalen van de inventariswaarde van een bevek. De prijsbepaling van een bevek gebeurt niet zoals dat bij aandelen het geval is door het ontmoeten van een koper en verkoper die aan een bepaalde prijs een transactie willen sluiten. De inventariswaarde wordt berekend aan de hand van de waarde van de onderliggende stukken waarin het beleggingsfonds heeft geïnvesteerd. Eigenlijk wordt dus een "inventaris" opgemaakt aan de hand van de stukken waarin de collectieve beleggingsvennootschap heeft geïnvesteerd. Deze inventariswaarde wordt dagelijks, wekelijks, tweewekelijks... berekend. Wanneer een belegger een bevek wenst aan te kopen of te verkopen zal dit steeds gebeuren aan de eerstvolgende inventariswaarde die wordt berekend. Het is niet mogelijk om tussen twee "inventariseringen" in te stappen of uit te stappen aan de prijs van de vorige inventariswaarde. Men zal moeten wachten tot de eerstvolgende vastlegging van de inventariswaarde.

De collectieve beleggingsvennootschap is een aparte juridische entiteit – een naamloze vennootschap – die niet te vereenzelvigen valt met de bank. De financiële instelling commercialiseert de deelbewijzen van het collectief beleggingsfonds. Dit laatste valt dus niet onder de bescherming van de beschermingsregeling voor deposito's en financiële instrumenten.

*Een beleggings-
fonds is niet
gedekt door
beschermings-
regeling
deposito's*

Safes

De huurder van een safe is zelf aansprakelijk voor alle gevolgen die voortvloeien uit het verlies, de diefstal of het misbruik dat wordt gemaakt wordt van de sleutel en/of code. Sleutels van verhuurde safes worden onder geen enkele voorwaarde in het kantoor bewaard.

Verzekeringen

Rekeningverzekering

De rekeningverzekering gekoppeld aan bepaalde bankrekeningen biedt de begunstigten of rechthebbenden de mogelijkheid onder bepaalde voorwaarden aanspraak te maken op een tegemoetkoming van de verzekering, die bijvoorbeeld erin bestaat dat het saldo op de spaarrekening wordt verdubbeld.

Het overlijden moet het gevolg zijn van een ongeval. In de algemene verzekeringsvoorwaarden wordt een ongeval doorgaans gedefinieerd als een gebeurtenis te wijten aan het zich plotseling en toevallig voordoen van een externe oorzaak buiten de wil van de verzekerde om en met een lichamelijk letsel tot gevolg. Overeenkomstig de gangbare bewijsregels is het de taak van de rechthebbenden van de verzekerde om aan te tonen dat de gebeurtenis die het nadeel heeft berokkend, wel degelijk door de verzekeringsovereenkomst was gedekt en er niet buiten viel. Het bewijs van een ongeval volgens de gangbare definitie is niet voldoende. Het ongeval moet verband houden met een oorzaak die buiten het organisme ligt van degene op wiens naam de verzekeringsovereenkomst is opgemaakt. Een rekeningverzekering is een combinatie van twee soorten van contract.

In de eerste plaats is het zo dat er een verzekeringsovereenkomst is gesloten tussen de verzekerde en de verzekeringnemer, m.a.w. de bank. Het doel van die verzekeringsovereenkomst is de verzekerde te beschermen tegen de risico's van overlijden als gevolg van een ongeval. Het gaat om een personenverzekering die verschilt van een levensverzekering, die onder de toepassing valt van de regels die gelden voor een dergelijke verzekering, meer bepaald wat de regels inzake de bewijslast betreft. In dergelijke verzekeringsovereenkomst is de verzekerde 'elke natuurlijke persoon die houder of medehouder is van een rekening bij de bank'. In die verzekeringsovereenkomst verbindt de bank zich als verzekeringnemer ertoe om de overeengekomen premie te betalen en de verzekerde in te lichten over schadegevallen waarvan zij op de hoogte wordt gebracht.

Rechthebbenden moeten zelf aantonen dat ongeval door verzekeringscontract wordt gedekt

Tevens is er een overeenkomst tussen de bank en haar cliënten die houder of medehouder zijn van een rekening bij die bank. Wanneer zo'n rekening wordt geopend, verbindt de (mede)houder zich ten opzichte van de bank ertoe een bijdrage te betalen in de premie die de bank aan de verzekeraar betaalt, en haar op de hoogte te brengen van het schadegeval dat zich heeft voorgedaan, opdat de bank haar eigen informatieverplichtingen ten opzichte van de verzekeraar gestand kan doen.

Een rekeningverzekering is een personenverzekering die verschilt van een levensverzekering, wat impliceert dat het voor de begunstigten van de schadevergoeding volstaat te bewijzen dat het schadegeval waarop de verzekeringsovereenkomst betrekking heeft, zich heeft voorgedaan, in voorkomend geval dat het overlijden het gevolg is van een ongeval zoals gedefinieerd in de algemene voorwaarden van de rekeningverzekeringpolis, d.w.z. 'een gebeurtenis te wijten aan het zich plotseling en toevallig voordoen van een externe oorzaak buiten de wil van de verzekerde om'.

Het volstaat dus dat de rechthebbenden aantonen dat de oorzaak van het ongeval ligt in het zich plotseling en toevallig voordoen van een externe gebeurtenis buiten de wil van de verzekerde om.

Huurwaarborg

Huurder en verhuurder komen overeen om een huurwaarborgsom te storten op een geblokkeerde rekening bij de bank. Na afloop van de huurperiode zijn het opnieuw de huurder en verhuurder samen die opdracht geven aan de bankier om de sommen te debiteren van de huurwaarborgrekening en deze een bepaalde bestemming te geven. De bank voert de opdrachten uit van de opdrachtgevers: zij neemt zelf geen initiatief in deze context.

Bij de betwisting omtrent de vrijmaking van de huurwaarborg moet de aansprakelijkheid van de bank in elk concreet geval worden nagegaan. Wanneer een huurwaarborg is vrijgegeven op basis van een met de hand geschreven document van twijfelachtige kwaliteit dat op zijn minst erg beknopt is, daarenboven amper één maand na de ondertekening van de huurovereenkomst, is waakzaamheid zeker geboden en dient navraag te worden gedaan bij de verhuurder.

Verhuurders maken aanspraak op uitkering van de geblokkeerde gelden na afloop van het huurcontract. Zij stellen vast dat wel een huurwaarborgrekening bij het begin van de huurceel werd geopend, maar dat de huurder heeft verzuimd de gelden te storten op de rekening. Zij roepen tevergeefs de tussenkomst van de bank in.

*Is huur-
waarborgsom
wel degelijk
gestort?*

De bank draagt hierbij inderdaad geen verantwoordelijkheid. De verhuurder zal zich moeten richten tot zijn huurder om de gelden te recupereren die hij hem verschuldigd is.

Overlijden van de huurder

De verhuurder vraagt de bank de huurwaarborg vrij te geven. De erfgenamen van de overledene weigeren echter de erfenis. Een huurwaarborgrekening kan enkel worden vrijgegeven op basis van een gedagtekend akkoord van huurder en verhuurder of op basis van een eensluidend verklaard afschrift van de uitgifte van een rechterlijke beslissing in verband met de bestemming van de huurwaarborg.

De meest gerede partij kan een verzoekschrift neerleggen bij de vrederechter van de plaats waar het onroerend goed gelegen is. Een model van verzoekschrift kan gratis worden verkregen ter griffie van het vredegerecht. Men kan zijn belangen zelf behartigen voor de vrederechter.

Zo de huurder is overleden en geen gekende erfgenamen na-laat stelt zich een probleem. Een gerechtelijke procedure om vrijgave te bevelen veroorzaakt kosten die de baten wel eens kunnen overschrijden.

Een pragmatische oplossing dringt zich op. De huurwaarborg wordt op eenvoudig verzoek van de verhuurder vrijgegeven mits deze een vrijwaringsverklaring ondertekent waarin hij zich verbindt het vrijgegeven bedrag onmiddellijk op eerste verzoek van de bank terug te storten wanneer er zich toch erfgenamen zouden aandienen die deze transactie betwisten. Dan is er wel een tegenpartij gekend en kan men bij betwisting een verzoekschrift indienen bij de vrederechter.

Discretieplicht

Banken zijn gehouden door een discretieplicht. Gegevens over de schulden en baten na een overlijden mogen alleen worden verstrekt aan de erfgenamen. Een akte van bekendheid maakt duidelijk wie bij een opengevallen successie recht heeft op informatie.

Een cliënte doet navraag omtrent bankproducten die aan haar moeder toebehoren en bij de bank in bezit worden gehouden. De bank weigerde haar die informatie te verstrekken, omdat de cliënte geen volmacht had over de tegoeden van haar moeder. De moeder van klagster werd daarentegen wel ingelicht omtrent de stappen die haar dochter ondernam. De dochter was van oordeel dat de bank haar discretieplicht niet is nagekomen.

Wat de producten betreft waarover klaagster inlichtingen vroeg, beschouwt de bank haar als een derde. De bank heeft een discretieplicht ten opzichte van haar cliënten, in dit geval de moeder van de cliënte. De discretieplicht van de bank geldt dus ten opzichte van de moeder en niet ten opzichte van de dochter. De bank heeft haar discretieplicht niet verzuimd door de moeder van klaagster ervan op de hoogte te brengen dat een derde (de dochter) navraag omtrent haar tegoeden had gedaan. Ze zou dat wel hebben gedaan, als ze de informatie aan klaagster had bezorgd.

Als de dochter informatie wenst omtrent de tegoeden van haar moeder, waarom richt ze zich dan niet tot de hoofdbetrokkene zelf, in casu haar moeder?

Nalatenschap

Kosten aangerekend in het kader van een nalatenschapsdossier

Bij het afsluiten van de rekeningen van de overleden vader van klager, rekende de bank een bedrag aan administratiekosten aan. Klager was daarover verontwaardigd. Hij wijst erop dat de bank verkeerdelijk haar algemene voorwaarden toepast, alhoewel ze hem niet tegenstelbaar zijn, vermits hij geen contractuele band met de bank heeft. In de algemene voorwaarden van de bank is bepaald dat 'de bank recht heeft op een retributie voor de door haar geleverde diensten voor de opening, de successie of de teruggave van de tegoeden die ze voor rekening van de persoon in bezit had'.

In die algemene voorwaarden staat ook dat de kosten voor de aan de cliënten geboden financiële diensten worden vermeld in een tarief dat de cliënt te allen tijde kan inzien op een duidelijk zichtbare plaats in de kantoren van de bank. In de tarieflijst staat vermeld dat de dossierkosten inzake een nalatenschap variëren al naargelang het bedrag van de activa. De overleden vader van klager had de algemene voorwaarden van de bank onderschreven. Aangezien klager geen cliënt bij de bank was, heeft hij de algemene voorwaarden niet onderschreven, maar als rechthebbende moet hij ze respecteren. Als erfgenaam treedt klager op in de persoon van de overledene voor de behoeften van de nalatenschap. De algemene voorwaarden van de bank zijn hem dus als erfgenaam tegenstelbaar. De bank had het recht klager kosten aan te rekenen.

Bij het overlijden van de echtgenoot van klaagster heeft de bank niet alleen de tegoeden op diens naam maar ook deze van klaag-

*De algemene
bankvoorwaarden
geldten ook
t.a.v. de
erfgenaam*

ster aan de bevoegde instanties meegedeeld. Nochtans waren zij gehuwd onder het stelsel van volledige scheiding van goederen. De bank is verplicht het wetboek van de successierechten na te leven dat bepaalt dat een fiscale aangifte moet worden ingediend bij de bevoegde ambtenaar voor alle tegoeden op naam van de overledene en/of zijn echtgenote ongeacht het huwelijksvermogensstelsel waaronder zij gehuwd zijn.

Slotbedenkingen

Veel klachten hebben als uitgangspunt nog steeds een onbestaande of onzorgvuldige communicatie met de cliënt.

De cliënt wordt steeds geacht eerst de financiële instelling aan te schrijven alvorens een beroep te doen op de Ombudsman. Wanneer uit de toegestuurde briefwisseling echter blijkt dat de cliënt de bank telefonisch, vervolgens schriftelijk en ten einde raad via een aangetekend schrijven contacteerde en toch geen antwoord ontving, zal de Ombudsman zelf de klacht bezorgen aan zijn correspondent in de bank. Het is een teken van welvoegelijkheid dat de financiële instelling een ontvangstmelding stuurt nadat een cliënt een klacht inzond. Wordt echter geen verder gevolg gegeven aan de inhoud van de overgemaakte klacht, dan valt alle geloofwaardigheid van de financiële instelling weg.

Bij adviesverlening zal de bankier rekening houden met de vragen en wensen van de cliënt. Bij beleggingen in roerende waarden is het profiel van de cliënt belangrijk. Tevens zal de bank rekening houden met de gewenste duurtijd van de belegging door de cliënt. Een belegging op lange termijn kan moeilijk de meest geschikte zijn wanneer het duidelijk is dat de cliënt over het geld wenst te beschikken binnen een korte tijdsspanne.

De negatieve beursevolutie in het jaar 2001 gaf aanleiding tot reacties en verwijten van bankcliënten. Bij adviesverlening is het uiteindelijk de cliënt die zelf beslist of hij al dan niet intekent op het voorstel tot belegging. De financiële raadgever is niet verantwoordelijk voor een negatieve beursevolutie. Wanneer een cliënt inzake beleggingen een contract van vermogensbeheer of een andere vorm van contractuele samenwerking met de financiële instelling ondertekent, is deze laatste gehouden tot een middelenverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis. De financiële instelling zal het beheer voeren als een goede huisvader. Zij kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor een buitengebeuren zoals bv. een beurscrash.

*Profiel van
de cliënt
respecteren!*

De aanrekening van kosten leidt dikwijls tot conflictsituaties tussen de financiële instelling en de cliënt. De Ombudsman onderzoekt of de kostenaanrekening correct is gebeurd, en of de cliënt hiervan op de hoogte was of had moeten zijn. Tevens wordt de cliënt ingelicht over het toepasselijke tarief. Cliënten reageren echter over de omvang van de aangerekende kosten (transfer van effectenrekening naar een andere financiële instelling). Bij deze reacties kan de Ombudsman echter geen standpunt innemen. Hij is immers niet bevoegd om tussen te komen in commerciële prijszettingen.

Kredietverlening is één van de basisfuncties van het bankwezen. Ontleners die het moeilijk hebben bij de terugbetaling van het krediet worden op een correcte manier geïnformeerd tot op het ogenblik van de opzeg van het krediet en het onmiddellijk opeisbaar stellen van het resterend saldo. De Ombudsman merkt op dat de informatieverstrekking na het opeisbaar stellen van het krediet veelal te wensen overlaat. Ontleners hebben een aflossingsplan van het krediet met de bank onderhandeld en houden zich aan het overeengekomen schema. Maar zij hebben geen zicht meer op de aangerekende intresten, boeteclausules, verwijlintresten en aflossing van het kapitaal. De Ombudsman dringt erop aan dat ontleners regelmatig zouden worden ingelicht over de toestand van hun schuld, ook na opzegging.

De informatieverstrekking aan borgstellers over achterstalligheid in de terugbetaling door de hoofdontlener dient vanaf de eerste achterstand te gebeuren. De borgsteller kan aldus de verplichtingen van de hoofdontlener overnemen en een opzegging van het krediet vermijden.

Correspondenten van de Ombudsman

De Ombudsman houdt eraan elke jaar een woord van dank te richten aan zijn correspondenten bij de banken en beursvennootschappen.

Klachtenbehandeling zou een onoverkomelijk gegeven zijn zonder de medewerking van de correspondenten bij de financiële instellingen.

Hun inzet en motivatie is niet alleen belangrijk voor de cliënteel maar tevens voor het bankwezen in het algemeen.

Klachtenbehandeling geeft regelmatig aanleiding tot verbetering en verfijning van financiële diensten en producten.

- 44** Basiscriteria van de Ombudsfunctie
- 45** De teksten uit de folder "Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen"

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.

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