



Ombudsdienst voor financiële diensten

PERSCOMMUNIQUE

JAARVERSLAG 2016

Brussel, 22 mei 2017

In maart 2016 is Ombudsfijn verhuisd naar North Gate II om de doeltreffendheid van het uniek loket voor klachten van consumenten, opgericht in 2015, samen met andere sectorale bemiddelingsdiensten, te versterken.

Ombudsfijn registreerde een lichte stijging van het aantal aanvragen (3,56%) in 2016 : 3.495 aanvragen van consumenten en ondernemingen waarvan 74 vragen naar informatie en 3.421 klachten.

91,84% van de klachten van consumenten die ontvankelijk en gegrond werden verklaard, werden opgelost.

De meeste ontvankelijke klachten van ondernemingen (69,57%) hadden betrekking op de *funding loss* die gevraagd wordt in geval van een vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet. De regeling van dergelijke klachten blijft onzeker omwille van de juridische discussie die al verschillende jaren loopt.

Klachten van consumenten in 2016

Het aantal ingediende dossiers van consumenten bij Ombudsfijn is opnieuw toegenomen in 2016 (3212 aanvragen of een stijging van 5,35%). Alle ingediende dossiers worden echter niet ontvankelijk verklaard. Een belangrijk deel van de dossiers wordt in eerste lijn naar de financiële instelling doorgestuurd, die dan één maand de tijd heeft om zelf het probleem op te lossen. Van de klachten die ontvankelijk werden verklaard (763) en waarin dus verder werd bemiddeld, werd 46% gegrond geacht. Voor 91,84% van de gegronde klachten werd een minnelijke oplossing gevonden.

Meest voorkomende klachten van consumenten

Om als ontvankelijk te worden beschouwd, moet de klacht binnen de bevoegdheden van Ombudsfijn vallen en moet ze reeds aan de betrokken financiële instelling voorgelegd zijn. Enkel bij de ontvankelijke klachten wordt tot bemiddeling overgegaan. In de andere vragen tot tussenkomst krijgt de consument de gepaste informatie of wordt hij doorverwezen naar de bevoegde instantie.

1. De klachten over **betalingen en betaalrekeningen** zijn toegenomen (van 261 dossiers in 2015 naar 287 dossiers in 2016), en vertegenwoordigen 37,61% van de ontvankelijke klachten. **Frauduleuze verrichtingen** ingevolge diefstal van betaalkaarten blijft een belangrijk thema met 63 klachten. De andere klachten hadden betrekking op het **beëindigen van de cliëntenrelatie door de bank**, geldafhalingen aan een automatisch loket, frauduleuze verrichtingen door phishing, kosten verbonden aan internationale betalingen.

2. Het aantal klachten over **consumentenkredieten** is licht gedaald: 110 dossiers in 2016 tegenover 123 in 2015. De klachten hadden vaak betrekking op meldingen bij de Nationale Bank. Een licht stijgende tendens is dan weer merkbaar voor de klachten rond **hypothecaire kredieten**: 128 dossiers in 2016 tegenover 114 in 2015. De behandelingstermijn van kredietaanvragen blijft een probleem, alsook het feit dat het uiteindelijk geformuleerde kredietaanbod afwijkt van de voorwaarden die werden besproken op het kantoor. De vraag naar de toepassing van een negatieve rentevoet werd onderzocht en heeft tot een advies van het College geleid. De afrekeningen blijven ook aanleiding geven tot vragen bij cliënten.
3. In 2016 is er een lichte stijging van de klachten in verband met **beleggingen**: 147 dossiers tegen 125 in 2015. De rubriek "beleggingen" vertegenwoordigt 19,27% van de klachten. De fiscaliteit van verrichtingen op effecten blijft een belangrijke bezorgdheid van de beleggers. 20 dossiers betroffen een betwisting van het aan de cliënt verstrekte beleggingsadvies. In 28 dossiers kwamen er problemen aan bod betreffende de kosten en de transfer van de effectenportefeuille.
4. Ten slotte heeft het **College van experts**, waarop beroep wordt gedaan voor de behandeling van principekwesties of ingewikkelde dossiers, 18 dossiers onderzocht in 2016 waarvan slechts voor 3 gegronde dossiers geen minnelijke oplossing kon worden bereikt.

Klachten van ondernemingen in 2016

Het aantal ingediende dossiers (283 dossiers) en het aantal ontvankelijke klachten van ondernemingen (130) zijn gedaald in vergelijking met 2015. 30% van de klachten van ondernemingen waarin Ombudsfijn een tussenkomst van de bank vroeg, kon worden opgelost. In 70% van de dossiers kon geen akkoord gevonden worden tussen partijen, zelfs wanneer de bank een voorstel deed.

Meest voorkomende klachten van ondernemingen

De meeste klachten (quasi 70%) hadden betrekking op de funding loss, d.i. de vergoeding die door de kredietgever gevraagd wordt bij een vervroegde terugbetaling van een investeringskrediet (96 dossiers).

In de dossiers over funding loss kon de Ombudsman in 15% van de dossiers tot een akkoord komen. Zelfs als er een voorstel werd gedaan door de bank vond de onderneming dit voorstel dikwijls onvoldoende.

Wanneer komt Ombudsfijn tussen?

Elk geschil moet eerst aan de financiële instelling worden voorgelegd die dan de mogelijkheid heeft om zelf een oplossing voor te stellen. Wanneer dit niet het gewenste resultaat oplevert voor de cliënt, kan hij zich tot Ombudsfijn wenden.

Meer informatie

JAARVERSLAG OMBUDSFIN 2016 - [Beschikbaar op www.ombudsfijn.be](http://www.ombudsfijn.be)

Contactpersoon

Françoise Sweerts, Ombudsman : 02/545 77 70