

ombudsman

Ombudsdienst voor de financiële sector

jaarverslag 2002

3	<i>Woord vooraf</i>
4	<i>2002</i>
7	<i>Aard van de verzoeken</i>
8	<i>Het Ombudscollege</i>
9	<i>Charter inzake een basis-bankdienst</i>
10	<i>De Gedragscode van de BVB</i>

12	Zichtrekeningen
14	Spaarrekeningen
16	Kasbons
17	Bankkaarten
19	PC-banking/phonebanking
19	Cheque
20	Inning van een circulaire cheque
21	Loketverrichtingen
23	Internationale betalingen
24	Kredieten
24	Hypothecair krediet
26	Consumentenkrediet
27	Kredietrisicocentrale
28	Roerende waarden
29	Contract van vermogensbeheer
32	Effectenverhandeling
33	Aanrekening van verhoogde kosten bij beurstransacties
35	Bevek
37	Verzekeringsovereenkomst gekoppeld aan beleggingsfondsen
38	Huurwaarborg
38	Slotbedenkingen
40	Correspondenten van de Ombudsman

Bijlagen

42	Basiscriteria van de Ombudsfunctie
43	De teksten uit de folder "Ombudsdienst voor de financiële sector"

Woord vooraf



Het bevoegdheidssterrein van de Ombudsdienst voor de financiële sector werd in het begin van dit jaar uitgebreid tot de cliënten van de ondernemingen die zijn aangesloten bij de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK). Net als de cliënten van de kredietinstellingen aangesloten bij de BVB (Belgische Vereniging van Banken), van de beursvennootschappen die lid zijn van Euronext en van de Belgische Vereniging van Beursleden (BVBL), van de leden van de Belgische Vereniging van Vermogensbeheerders en Beleggingsadviseurs (BVBV), kunnen zij een beroep doen op de Ombudsdienst voor de financiële sector, om hun klacht te laten onderzoeken.

Deze uitbreiding was tevens de aanleiding tot het betrekken van een nieuwe vestiging in het hart van de Europese wijk van Brussel. De Ombudsdienst die zijn autonomie aldus verstevigd zag, wordt geleid door de Ombudsman, die in zijn taak wordt bijgestaan door een secretariaat en enkele dossierbeheerders.

Ombudsdienst voor de financiële sector

P. CAEYERS, Ombudsman
de Meeûssquare 35
1000 BRUSSEL
e-mail: Ombudsman@ombfin.be

Mei 2003

2002

De procedure is schriftelijk. Aan de telefoon wordt nooit een advies gegeven.

Het aantal dossiers is toegenomen met 17% tegenover 2001.

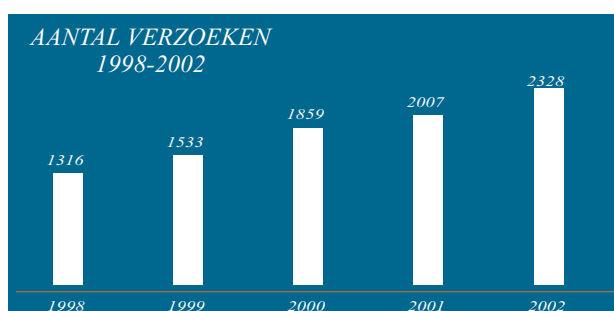
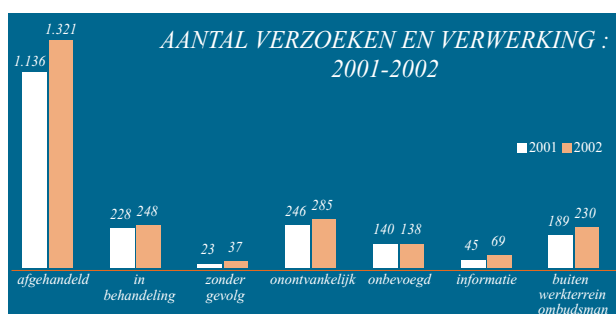
In totaal werd aan de Ombudsman in het verslagjaar 2002 gevraagd om in 2.328 verzoeken tussenbeide te komen. Die verzoeken waren allemaal schriftelijk geformuleerd. 5.200 telefonische oproepen werden beantwoord. De medewerkers van de Ombudsdienst gaven inlichtingen aan de oproepers, doch nooit een advies. Klagers zullen eerst de betrokken bank of financiële instelling aanschrijven. Meestal hebben ze hun grieven reeds mondeling meegedeeld aan hun domiciliekantoor. Ze kregen echter geen voldoening en vragen zich dan af wat er hun te doen staat. Hierbij kan de Ombudsdienst de weg wijzen en de coördinatoren bezorgen van de dienst bevoegd voor de klachtenbehandeling. Cliënten zullen zich schriftelijk tot deze dienst richten. Pas als ze een negatief antwoord ontvangen kunnen klagers de Ombudsdienst aanschrijven. De Ombudsman zal al dan niet de klacht ontvankelijk verklaren en de behandeling starten in overleg en samenspraak met de correspondent van de betrokken financiële instelling. Een klacht is niet ontvankelijk wanneer de inhoud ervan de commerciële politiek van de financiële instelling betreft, bijvoorbeeld tariefzettingen bij het betalingsverkeer, rentevoetbepaling van een krediet, weigeren of sluiten van een rekening. De Ombudsman kan ook niet tussenbeide komen als de klacht werd geïntroduceerd voor de Rechtbank.

Een advies kan worden uitgebracht pas nadat de stelling van alle betrokken partijen werd vernomen.

Van de 2.328 ontvangen schriftelijke klachten waren er 2.098 afkomstig van cliënten van banken, spaarbanken, beursvennootschappen en van leden van de BVK. In 2001 werden er 321 dossiers meer ingediend, wat een stijging van het aantal dossiers geeft van 17%. 1.891 klachten werden ontvankelijk verklaard. 92 klachten hadden betrekking op geschillen tussen beleggers en een beursvennootschap.

De Ombudsman behandelt de klachten van particuliere cliënten in het kader van hun privé-leven. Dit betekent dat klachten vanwege vennootschappen of van particulieren in de uitoefening van hun beroepsactiviteit niet worden behandeld.

- 138 dossiers hadden betrekking op een klacht met een beroepsmatig karakter. De Ombudsman liet aan de klager weten dat hij niet bevoegd is om tussenbeide te komen. Evenwel maakte hij het dossier over aan de betrokken financiële instelling met het verzoek om de aangehaalde feitelijkheid te onderzoeken en de uitslag van dit onderzoek rechtstreeks te melden aan de klagende partij. De Ombudsman wordt wel via afschrift van het antwoord



OMBUDSMAN : AANTAL VERZOEKEN EN VERWERKING	2001	2002
I. Verzoeken van cliënten	1818	2098
1. Klachten	1633	1891
nog in behandeling op 31.12.02	228	248
afgehandeld	1136 + 156 ¹	1321 + 201 ¹
geklasseerd zonder gevolg ²	23	37
onontvankelijke klachten ³	246	285
2. Ombudsman onbevoegd	140	138
Vragen naar informatie	45	69
II. Verzoeken buiten het werkkterrein van de Ombudsman⁴	189	230
Algemeen totaal	2007	2328
<p>1 Overloop klachten. 2 Geen reactie op de vragen naar toelichting. 3 Na verwijzing naar de financiële instelling niet meer voorgelegd aan de Ombudsman. 4 Klachten betreffende financiële instellingen, niet-leden van de BVB.</p>		

van de financiële instelling op de hoogte gehouden van het verloop van het dossier. Hij komt echter niet meer tussenbeide.

- In 69 dossiers werden aan de Ombudsman inlichtingen van algemene aard gevraagd zonder direct verband met een klacht. Het is niet de taak van de Ombudsman om hierop in te gaan. Die cliënten worden dan ook doorverwezen naar hun financiële instelling of naar een andere bevoegde entiteit zoals notaris, advocaat, enz. Het openmaken van de devolutie van een ongevalen nalatenschap behoort bijvoorbeeld niet tot het bevoegdheidsdomein van een Ombudsdienst.
- Uit schroom om de naam van een financiële instelling te citeren, wordt een bestaande klacht geïntroduceerd in de vorm van een algemene vraag. De Ombudsman nodigt in die gevallen de verzoekers uit om de klacht concreet te beschrijven met toevoeging van de gevoerde briefwisseling.
- Niettegenstaande het bevoegdheidsdomein van de Ombudsdienst voor de financiële sector jaar na jaar werd uitgebreid, gebeurt het dat de Ombudsman zich onbevoegd moet verklaren omdat een bedrijf niet is aangesloten bij één van de geaffilieerde beroepsverenigingen, of omdat de klacht betrekking heeft op een onderneming die buiten de financiële sector valt. Dit was in 230 dossiers het geval.
- Verzekeringsproducten en de conflicten die hiermee verband houden, behoren tot het bevoegdheidsdomein van de Ombudsman van de verzekeringen. Deze klachten worden aan die dienst bezorgd en aan de klager wordt gemeld dat de verdere behandeling aldaar zal gebeuren.
- Elk jaar wordt de adviesverlening in een aantal dossiers overgeheveld naar het volgende jaar; het gaat onder meer over klachten ingediend in de maand december en over dossiers waarvan de

De Ombudsdienst komt in actie enkel als man en paard worden genoemd.

*Eerst
de cliëntendienst
van de financiële
instelling
aanschrijven is
een conditio sine
qua non !*

*De financiële
instellingen
volgen in meer
dan 99% van de
gevallen het
advies van de
Ombudsdienst.*

behandeling wegens hun complexiteit meer tijd vraagt. 201 van deze dossiers ingediend in het jaar 2001 werden in het jaar 2002 afgehandeld. Dit brengt het totaal aantal afgehandelde dossiers op 1.522.

- Het formuleren van een advies stoelt op feiten die objectief vastliggen. Naast een weergave van de feiten wenst de Ombudsman tevens de versie van de financiële instelling over het gebeuren aan de cliënten te bezorgen, met de vraag aan de klagers om hierop te reageren. De reactie van de klagers geeft dan aanleiding om aan de financiële instelling opnieuw een weerwoord te vragen. De uitwisseling van de standpunten met de vraagstellingen van de Ombudsdienst leidt uiteindelijk tot een advies. Klagers worden steeds geacht in eerste instantie hun financiële instelling aan te schrijven alvorens een beroep te doen op de bemiddeling van de Ombudsdienst. In 285 dossiers was dit niet het geval. De klagers werden uitgenodigd om eerst de cliëntendienst aan te schrijven. Men kan daarna veronderstellen dat hun verzoek werd ingewilligd, of dat zij aan hun eisen hebben verzaakt. De behandeling van klachten vereist van de Ombudsdienst een informatievergaring, zowel bij de cliënt als bij de financiële instelling. Documenten worden opgevraagd en bewijsstukken van hetgeen er wordt beweerd. In 37 gevallen diende de behandeling van het dossier te worden stopgezet omdat de gevraagde gegevens door de klager niet werden meegedeeld. Als er na een rappel geen vervolg kwam op de vraag, werd het dossier gesloten zonder adviesverlening.

- Einde van het jaar 2002 waren er nog 248 dossiers in onderzoek.

- Een advies van de Ombudsman is niet bindend voor de betrokken partijen. Die behouden het recht om de zaak verder te laten beslechten door een rechtbank. De financiële instellingen volgen in meer dan 99 % van de behandelde klachten het advies van de Ombudsman.

- In het kader van de buitengerechtelijke behandeling van financiële geschillen (Finnet) op initiatief van de Europese Commissie heeft de Ombudsman zowel Belgische residenten als buiten België verblijvende cliënten van Belgische financiële instellingen begeleid voor de behandeling van hun klacht. Hij werd tevens meermaals door buitenlandse geschillencommissies of ombudsdiensten verzocht om in een klachtendossier een advies te verlenen.

Aard van de verzoeken

Alle rubrieken kenden in het verslagjaar een stijging. Het aantal verzoeken omtrent spaarrekeningen kende een sterke groei. In dit verband ging de vraag van de spaarders meestal over uitleg omtrent de vergoeding in basisrente, aangroei premie en getrouwheidspremie. De beurs situatie van 2002 gaf uiteraard aanleiding tot vragen om bemiddeling vanwege beleggers.

AARD VAN DE VERZOeken	2001	2002
I. Rekeningen en bancaire beleggingen	301	370
Zichtrekening	166	171
Spaarrekening	86	141
Overige (termijnrekeningen, kasbons, pensioensparen)	44	54
Valutatatum	5	4
II. Betalingsverkeer	495	513
Bankkaarten (debetkaart, enz.)	118	109
Bankautomaten	85	81
Cheques	80	49
Overschrijvingen	77	97
Internationale betalingen	69	94
Loketverrichtingen (storting, inning, circulaire cheque, postassignatie, ...)	66	83
III. Kredieten	298	366
Algemeen	68	82
Hypothecair krediet	101	129
Consumentenkrediet	73	101
Risicoregistratie	34	34
Overige (borgstelling, ...)	22	20
IV. Roerende waarden	552	608
Beleggingsadvies en vermogensbeheer	54	64
Aankoop en verkoop	146	114
Diverse verrichtingen op effecten ¹	124	150
Beveks	119	123
Varia ²	109	157
V. Wissel	24	23
Wisselverrichting	19	15
Termijncontract	5	8
VI. Diverse bankdiensten³	84	118
VII. Varia⁴	64	100
TOTAAL	1818	2098

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

Het Ombudscollege

Tijdens de maandelijkse vergaderingen van het Ombudscollege in 2002 kwamen in totaal een twintigtal klachten aan bod. De inhoud van deze klachten handelde over de kredietverlening, de beursverrichtingen en de toepassing van de algemene bankvoorwaarden. De adviezen van het Ombudscollege zijn in extenso weergegeven in het semestriële Adviezenboek van de Ombudsdienst voor de financiële sector. Die adviezen zijn ondergebracht in 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, de beursvennootschappen, de vermogensbeheerders en de leden van de Beroepsvereniging van het Krediet; P.C. Drogné, Bestuurder-Directeur Belgische Vereniging van de Beursleden; H. Simonart, Ere-Secretaris-Generaal bij een bankinstelling; A. Van Oevelen, gewoon hoogleraar, "rechtsfaculteit" UA.

Secretaris : I. Van Bulck, Jurist.

Charter inzake een basis-bankdienst

(tekst : zie www.abb-bvb.be)

- Op de Ombudsman werd in het verslagjaar negen maal een beroep gedaan om tussenbeide te komen op basis van dit Charter. Dit gebeurde op verzoek van de belanghebbende rechtstreeks, ofwel op verzoek van een OCMW. Telkens werd het verzoek ingewilligd. Sinds de inwerkingtreding van het Charter in 1996 werden een zestigtal tussenkomsten verricht. Het gestelde probleem werd telkens opgelost.

- Sluiting van een rekening of weigering om een rekening te openen waren telkens aan de orde. Zo de weigering tot opening gebaseerd was op het punt 4 van het Charter, nam de Ombudsman contact op met een andere financiële instelling die het Charter heeft ondertekend, en die het nodige deed om voor de aanvrager een rekening te openen.

Punt 4 :

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

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

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

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

De opzeg of weigering moet gemotiveerd worden.”

- Zoals vorige jaren werd het jaarverslag bezorgd aan de OCMW's en aan alle steden en gemeenten van het land, om erop te wijzen dat aan de Ombudsman een bemiddelende en oplossende rol is toebedeeld om de problematiek van de bankrekening te behandelen.

- Vanaf 1 september 2003 treedt een wettelijke regeling voor de basisdienst in voege, die het voor eenieder mogelijk maakt een zichtrekening te openen, geld af te halen alsook stortingen en overschrijvingen te doen (wet van 24.03.03).

*Basis-
bankdienst:
weinig verzoeken,
en steeds een
oplossing
gevonden.*

De Ombudsdienst wordt betrokken bij het toezicht op de nieuwe wet over de basisbankdienst.

Op de naleving van die wet zal worden toegezien door een orgaan waarvan de Ombudsdienst deel zal uitmaken, en door een vertegenwoordiger van de consumentenverenigingen.

- Tal van cliënten zijn bang om een rekening te openen en er hun sociale uitkeringen op te plaatsen, omdat zij vrezen dat op die bedragen beslag zal worden gelegd. Wanneer die uitkeringen eenmaal zijn gestort, zijn ze niet meer wettelijk beschermd en behoren ze tot de grondslag waarop een schuldeiser aanspraak mag maken.

Een wetsvoorstel dat thans wordt besproken, zou voorzien in de mogelijkheid om die bedragen gedurende een bepaalde tijd te beschermen door ze van een speciale code te voorzien.

De gedragscode van de BVB

(tekst : zie www.abb-bvb.be)

- De Gedragscode van de BVB werd van toepassing in 1998 voor de meeste Belgische banken en spaarbanken die zich richten tot de « privé-cliënteel ». De code legt de spelregels vast in de commerciële relatie die de financiële instellingen onderhouden met dit segment van de markt.

De principes van deze gedragscode kunnen worden aangewend door de privé-cliënten in hun relatie tot de bank.

Algemene bankvoorwaarden, contracten, reglementen en wetten regelen de relatie tussen financiële instellingen en de privé-cliënt. De cliënt wordt telkens uitgenodigd om documenten te ondertekenen waarin de rechten en plichten van beide partijen zijn beschreven.

De bedoeling van de Gedragscode is de cliënt duidelijk te maken wat hij kan verwachten van een financiële instelling. De code duidt echter tevens aan wat van die cliënt wordt verwacht in een financiële relatie.

- Alle bancaire relaties steunen op openheid van de gesprekspartners. Hoe kan er anders vertrouwen ontstaan ? Vertrouwen ligt immers aan de basis van alle geldverkeer en commerciële relaties.

- De financiële instelling dient haar producten en diensten zo klaar en duidelijk als mogelijk aan de cliënt uit te leggen. Tevens worden alle mogelijke vragen van de cliënt beantwoord om het product of de dienst zo volledig mogelijk te omschrijven. De financiële instelling dient de cliënt te informeren via overhandiging van documenten, prospectussen,...

Een financiële relatie steunt op wederzijds vertrouwen.

- Reclameboodschappen moeten correct zijn. Liefst zal de potentiële cliënt worden uitgenodigd om via een gesprek nader kennis te maken met het product of de dienst. Zo zal hij de volledige toedracht kunnen vernemen i.v.m. het aangeboden. Faciale rentevoeten van spaarproducten dienen correct te worden weergegeven en mogen de cliënt-spaarder niet misleiden.

- In elk bankkantoor kunnen de tarieven en prijszettingen van de aangeboden courante diensten en producten worden geconsulteerd.

- Bij onderhandelingen over bepaalde diensten en producten dient de financiële instelling de cliënt steeds in te lichten over het kostenaspect van de verrichting.

De financiële instelling kan zelf diensten en producten aanbieden aan de cliënteel. Zij dient wel rekening te houden met de wensen en doelstellingen van de cliënt voor zover die haar worden bekendgemaakt. Het is de cliënt die uiteindelijk zelf beslist of hij ingaat op het voorstel. De financiële instelling kan advies verlenen – dat advies moet gestoeld zijn op een objectieve en realistische kennis van het marktgebeuren van het ogenblik.

- Men kan een financiële instelling niet verwijten dat zij de toekomst niet kan voorspellen. Bij risicodragende producten zal de financiële instelling hierop de aandacht vestigen, zodat de cliënt met kennis van zaken kan beslissen. De financiële instellingen zorgen ervoor dat de aangeboden diensten en producten vlekkeloos en op een professionele manier worden aangeboden aan de cliënteel.

- Netwerken werden gecreëerd en steeds meer procedures worden geautomatiseerd met het nobele doel de cliënten ten dienste te zijn en de rendabiliteit te verhogen.

Dit kan alleen maar worden toegejuicht. Wanneer er bij dergelijke systematisering toch een vergissing gebeurt, is het de financiële instelling zelf die moet zorgen voor de rechtzetting. De cliënt is immers onwetend over de achterliggende verwerking wanneer hij bijvoorbeeld een internationale betalingsopdracht heeft binnengebracht die fout is gelopen of wanneer hij op een buitenlandse beurs een opdracht heeft geplaatst die verkeerd werd uitgevoerd.

- Een aantal klachten betreffen in feite familiegeschillen. Klagers trachten via de Ombudsdienst een oplossing te vinden voor een geschil dat door de betrokkenen zelf moet worden opgelost (bijvoorbeeld een vraag tot informatie bij nalatenschappen waarop de klager geen recht heeft omdat hij geen partij is). Financiële instellingen hebben een discretieplicht en treden op als uitvoerder van wat hen wordt gevraagd, nadat de legitimerende stukken werden voorgelegd.

Elk jaar worden de adviezen van de Ombudsman gepubliceerd.

In de volgende bladzijden worden een aantal markante en repetitieve problemen besproken die zich voordeden in het verslagjaar.

Reclame moet correct en mag niet misleidend zijn.

Deugdelijke informatie is essentieel bij risicovolle producten.

Zichtrekeningen

Kostenaanrekening

- Menige klacht betreft de aanrekening van kosten in verband met een bankrekening. Cliënten betwisten deze aanrekening.

Bij de opening van een bankrekening ondertekent de aanvrager van een rekening een formulier waarin hij verklaart een exemplaar te hebben ontvangen van de algemene bankvoorwaarden en met de bepalingen hiervan akkoord te gaan. De algemene bankvoorwaarden beschrijven de rechten en plichten van de cliënt en de bank. Eén van de opgenomen bepalingen stelt dat de bank het recht heeft om een vergoeding te vragen voor de diensten die zij aan haar cliënten verleent. De kosten die zullen worden aangerekend, zijn vermeld in de prijslijst-prospectus die in alle verkooppunten ter inzage ligt van de cliënteel. Bij het begin van ieder jaar ontvangt de cliënt naast een individuele afrekening nogmaals een prijslijst van de homogene diensten zoals bepaald in het koninklijk besluit van 23 maart 1995.

Afsluiting van bankrekeningen

- Zowel de bank als de cliënt kunnen een bankrekening afsluiten zonder daarvoor een reden op te geven. Wanneer de bank het initiatief neemt zal een termijn van opzegging aan de cliënt worden gegeven. Die bedraagt meestal dertig dagen, en is terug te vinden in de algemene bankvoorwaarden. Dit uitstel biedt de cliënt de mogelijkheid de nodige maatregelen te treffen om producten verbonden aan de bankrekening (domiciliëringen, bestendige opdrachten, kaarten...) over te dragen naar een nieuwe rekening te openen bij een andere financiële instelling.

- De afsluiting van een bankrekening ergert de cliënt wanneer de financiële instelling talmt bij het uitvoeren van de opdracht van sluiting. De cliënt meent dat de bank opzettelijk verdragingsmanoeuvres uitvoert om de cliënteel te ontraden om een dergelijke vraag te stellen.

Het onderzoek van een dergelijk verzoek brengt aan het licht dat de afsluiting van rekeningen meer is dan een code inbrengen in de computer. De aan de rekening verbonden debet- en kredietkaarten dienen immers ook door de cliënt aan de bank te worden terugbezorgd.

Bij kredietkaarten moet er na afgifte van de kaart worden gewacht op de laatste maandelijkse afrekening. Een debetstand op rekening dient eerst te worden aangezuiverd vooraleer tot de afsluiting van de rekening kan worden overgegaan.

De bank mag kosten aanrekenen enkel als de cliënt daarvan op de hoogte is.

Een rekening afsluiten vergt terecht tijd.

Adreswijziging en wijzigingen in de gezinssituatie

- Cliënten dienen de bank in te lichten over adreswijzigingen of wijzigingen in de gezinssituatie.

Als één van de echtgenoten een adreswijziging meedeelt, zal de bank bij gebrek aan nadere specificaties, die wijziging invoeren voor alle leden van het gezin.

Cliënten moeten ervoor zorgen dat zij elke wijziging in de gezinssituatie aan de bank meedelen (chtscheiding ...). Echtgenoten zijn krachtens art. 213 van het Burgerlijk Wetboek tot samenwonen verplicht. De bank mag ervan uitgaan dat een door één van hen doorgegeven adreswijziging betrekking heeft op het gemeenschappelijk adres, en dat die ook geldt voor de andere echtgenoot en de kinderen.

De bank dient uitdrukkelijk in kennis te worden gesteld van een beslissing van de rechter waaruit blijkt dat beide echtgenoten een apart domicilie betrekken.

Betwisting van op rekening geboekte verrichtingen

- De rekeninghouder moet de bank schriftelijk op de hoogte brengen van de registratie van de betwiste verrichtingen op zijn rekening, van enigerlei vergissing of onregelmatigheid in het beheer van zijn rekening, binnen een redelijk aanvaardbare termijn, zoals bepaald in het Algemeen Reglement van elke financiële instelling.
- Wanneer verrichtingen op rekening door de bankcliënt worden betwist bijvoorbeeld meer dan twee jaar na de boeking, kan de bank ervan uitgaan dat zij – in illo tempore – stilzwijgend werden goedgekeurd. De Ombudsman zal de concrete omstandigheden van de klacht onderzoeken.

Opening bankrekening voor een minderjarige

- Bij de opening van een bankrekening voor een minderjarige geven de ouders toelating tot beheer daarvan, en verbinden ze zich solidair en onverdeeld samen met de rekeninghouder ertoe om alle verplichtingen na te leven die voortvloeien uit het gebruik van de rekening.

Blokkering van de rekening als gevolg van een uitvoerend beslag onder derden

- Wanneer aan de bank een uitvoerend beslag onder derden wordt betekend, is de bank verplicht alle tegoeden van de schuldenaar te blokkeren, ongeacht het bedrag waarop het beslag betrekking heeft.

Om de tegoeden van de klager te blokkeren heeft de bank geen andere keuze dan de debet- en kredietkaarten in te trekken.

*Wijzigingen
(van adres, van
gezinssituatie)
onverwijld
meedelen aub !*

*Betwistingen
dienen binnen
een redelijke
termijn te
gebeuren !*

Negatief rekeningsaldo

- Wanneer de rekening langer dan de toegestane duur (drie maanden) een negatief saldo vertoont, begaat de rekeninghouder een contractuele fout ten opzichte van de bank.

Overeenkomstig de algemene voorwaarden van de bank mag gezien die contractuele fout de rekening in kwestie onmiddellijk worden opgezegd, te meer daar de rekeninghouder niet kan beweren dat hij niet wist dat zijn rekening ongeoorloofd een negatief saldo vertoonde en hij tot tweemaal toe werd aangemaand ze aan te zuiveren.

Spaarrekeningen

Oude spaarboekjes

- Elk jaar opnieuw worden verzoeken ingediend omtrent spaarboekjes die worden teruggevonden en die meestal toebehoorden aan inmiddels overleden ouders of familieleden. De vraag is telkens uitbetaling te krijgen van de ingeschreven saldi. Groot is de ontgoocheling wanneer de bank stelt dat het spaarboekje reeds vroeger werd gesaldeerd.

In principe worden tegoeden ter beschikking gesteld alleen op overlegging van het spaarboekje. Dit principe werd echter steeds met de nodige soepelheid gehanteerd, op vraag van de cliënt. Cliënten hadden dikwijls dringend geld nodig. Geldopnames werden dan toegestaan zonder dat het spaarboekje werd voorgelegd.

In de bijlage van het spaarboekje stond meestal vermeld dat de boekhouding van de bank primeert op het saldo ingeschreven in het boekje.

Bij dergelijke vraag zal de bank nagaan of de bewuste spaarboekjes nog voorkomen in de bestanden van de bank. Het ontbreken van een bedrag in de boekhouding betekent waarschijnlijk dat de boekjes werden gesaldeerd.

Wanneer blijkt dat het tegoed nog steeds openstaat, zal de bank uitbetalen alleen nadat het spaarboekje zelf is overgelegd. Op basis van kwijtingen of uittreksels kan geen uitbetaling geschieden.

- Wat de intresten betreft, geldt artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek, dat stelt dat intresten van geleende sommen en in het algemeen al wat betaalbaar is bij het jaar of bij kortere termijn, verjaren na verloop van vijf jaar.
- Kostenaanrekening bij bijvoorbeeld het afleveren van duplicaten, sluiting van een spaarrekening ... leidt tot een klachtformulering.

*Oude
spaarboekjes
zijn vaak
al eerder
gesaldeerd.
De boekhouding
van de bank
primeert.*

De Ombudsman zal telkens verwijzen naar de tarievenlijst van de bank om de gegrondheid van de aanrekening te bevestigen of te ontkrachten.

Vergoeding op spaarrekening

- De rentevergoeding op spaarrekening gebeurt via een basisrente aangevuld met een aangroei premie en gevolgd door een getrouwheidspremie. De toedeling van deze verschillende componenten op een spaarrekening leidt tot veel vragen vanwege de bankcliënten: wanneer gaat de aangroei premie in en op welk kapitaal? De aangroei premie wordt toegekend voor zes maanden. Wanneer loopt ze af? Wanneer worden de intresten geboekt?

De Ombudsman onderzoekt bij de bank in kwestie de concrete modaliteiten van toekenning en boeking van de verschillende bestanddelen van rentevergoeding op een spaarrekening.

De basisrente op spaarrekening is onmiddellijk verworven. De aangroei premie is verworven na minstens zes maanden. De aangroei- en getrouwheidspremies zijn niet cumuleerbaar. De getrouwheidspremie is verworven na twaalf maanden en na het verkrijgen van de aangroei premie.

De Ombudsman beklemtoont dat een financiële instelling, wanneer ze informatie verstrekt over essentiële gegevens van een spaarrekening zoals de rentetariefstuctuur, terzake duidelijk, ondubbelzinnig en transparant moet communiceren.

Een aanbeveling van de BVB inzake spaardeposito's wees onlangs nog op de behoefte om duidelijk en ondubbelzinnig informatie te verstrekken aan de cliënteel.

Overdracht van (spaar)tegoeden van één financiële instelling naar een andere

- Cliënten wensen van financiële instelling te veranderen en verzoeken de bank de tegoeden over te boeken naar een andere bank.

Cliënten verwijten de bank traagheid en soms bewust tegenwerking van de vraag tot overdracht. De Ombudsman onderzoekt de redenen van vertraging en dringt bij de bank aan om aan de vraag van de cliënt tegemoet te komen, nadat de nodige formaliteiten zijn vervuld.

Eenheid van rekeningen

- De bank heeft op eigen houtje een bedrag vanop de spaarrekening van de cliënt overgeschreven naar zijn zichtrekening. De cliënt verwijt de bank dat die overdracht zonder voorafgaande kennisgeving is gebeurd.

De overdracht is gebeurd teneinde de zichtrekening van de cliënt aan te zuiveren, aangezien de rekening reeds meer dan drie maanden een negatief saldo vertoonde.

Lees goed de informatie in verband met de premies op spaarboekjes alvorens een klacht in te dienen !

Het principe van eenheid van rekening is weinig gekend.

In het algemeen reglement betreffende de verrichtingen die de cliënt bij het openen van zijn rekening heeft ondertekend, wordt bepaald dat alle bij de bank op één naam geopende rekeningen samen één ondeelbare rekening vormen. De bank mag gehele of gedeeltelijke bedragen overschrijven vanop een creditrekening naar een debetrekening.

De Ombudsman vraagt zich af welk nadeel de cliënt geleden kan hebben. De debetrente die de bank aanrekende in het kader van de overdisponering op de zichtrekening, lag veel hoger dan de creditrente op de spaarrekening.

Volmacht

- Een volmacht kan op elk ogenblik worden ingetrokken door de volmachtgever. Hiertoe bezorgt hij een schrijven aan de bank met het verzoek om het nodige te doen. Weliswaar kunnen er tussen de vraag tot intrekking en de uitvoering hiervan door de bank een paar dagen verlopen. Het algemeen reglement geeft hierover concrete informatie. Bij de intrekking van een algemene volmacht moet de bank ook rekening houden met de homebanking-toegang van de volmachtdrager en ervoor zorgen dat deze laatste geen toegang meer krijgt tot de rekeningen van de volmachtgever.

Kasbons

Vervroegde terugbetalingen van kasbons

- Na een vervroegde terugbetaling van kasbons zijn de cliënten erover verbaasd dat ze geen intrest krijgen en daarenboven een klein deel van het kapitaal verliezen.

Een vervroegde terugbetaling is een noodoplossing die voor de bank kosten impliceert.

Als bovendien de rentetarieven gaan stijgen op het ogenblik van de vervroegde verkoop, dient te worden ingeleverd op de verkoopprijs van het effect.

Niemand koopt kasbons die een lagere rente opleveren dan de marktrente op een bepaald ogenblik.

Om de kasbons te kunnen verkopen moest afstand worden gedaan van een deel van het kapitaal als compensatie voor de lagere rente dan de marktrente.

Een vervroegde terugbetaling is een noodoplossing en veroorzaakt kosten.

Bankkaarten

- Aan de bankrekening kan een kredietlijn verbonden zijn. Wanneer het ongeoorloofd gebruik van een debetkaart een overschrijding van het toegestane krediet veroorzaakt als gevolg van ontvreemding door een derde, zal de financiële instelling deze overschrijding ten laste nemen.
- De gewaarborgde eurocheque is verdwenen. Deze functie is vervangen door de Maestروفunctie op de debetkaarten, waarmee in het buitenland geldafhalingen of betalingen kunnen worden verricht. Vele bankcliënten die zich nooit naar het buitenland begeven, vroegen de bank deze functie te schrappen. Blijkbaar is het gewoon schrappen van deze functie op de debetkaart niet mogelijk. Niettemin heeft de bank die cliënten verzocht een verklaring af te leggen dat zij niet wensen te beschikken over deze functie. Deze cliënten verbinden zich ertoe de kaart niet te gebruiken in het buitenland. Een eventuele vergoeding bij frauduleuze afhalingen of betalingen via de Maestروفunctie zal plaatsvinden voor zover de kaarthouder geen grove nalatigheid heeft gepleegd en de veiligheidsmaatregelen zoals bepaald in de voorwaarden van het kaartreglement in acht heeft genomen.
- De geheime code dient uit het hoofd te worden geleerd. Het feit dat een bankcliënt de geheime code heeft genoteerd, zodat die blijkbaar door derden kon worden achterhaald, wordt in de rechtspraak als een grove fout aangezien.
- De meeste klachten inzake bankkaarten betreffen het gebruik van die betaalmiddelen door een derde persoon nadat de kaarthouder ervan werd beroofd.

De financiële instelling weigert echter de schade terug te betalen omdat:

- de elementaire voorzichtigheidsregels door de cliënt niet werden nageleefd (kaart achtergelaten in auto, in een ruimte toegankelijk voor het publiek, ...);
- de betwiste verrichtingen plaatsvonden vóór het in verzet zetten van de kaart bij Cardstop;
- de juiste code werd ingevoerd bij het gebruik van de kaart en dit bij de eerste poging.

● Zonder code kan een debetkaart niet worden gebruikt. Het aantal mogelijke cijfercombinaties is zo groot dat het intoetsen van de juiste code zonder die te kennen onwaarschijnlijk is. De kaart is beveiligd. Na drie foute pogingen wordt de kaart onbruikbaar gemaakt.

● Het kaartreglement is duidelijk inzake het bewaren van het geheim karakter van de code. De code is strikt persoonlijk, zodat de rechtmatige kaarthouder en hij of zij alleen de code mag kennen en dus ook logischerwijze de verantwoordelijkheid draagt om het geheim karakter ervan te vrijwaren. De schade die voortvloeit uit het

*De eurocheque
is dood,
leve Maestro !*

*De geheime
code moet
geheim blijven.
Ze ergens
noteren is
uit den boze.*

Als de geheime code gekend is, betekent dit dat de kaarthouder er onzorgvuldig mee omsprong.

De bank kan ook zelf maatregelen nemen om een kaart te doen blokkeren.

onzorgvuldig bewaren van het geheim karakter, is ten laste van de houder van de rekening waaraan de betrokken kaart is verbonden.

- Zoals in de vorige jaarverslagen merkt de Ombudsman op dat het nog niet is bewezen dat het technisch mogelijk is om alleen op basis van de kaart de geheime code op te sporen. Wanneer de code door een derde is gekend, betekent dit dat deze er kennis van genomen heeft op één of andere wijze, maar niet op basis van de kaart zelf.

- De Ombudsman is ervan overtuigd dat de meeste cliënten hun geheime code niet bij hun kaart voegen, uitzonderingen daargelaten. Fraudeurs achterhalen de code op een andere wijze (afkijken wanneer de kaarthouder zijn code intoetst, de aandacht van de cliënt afleiden bij het uitvoeren van een verrichting aan een biljettenverdelers, ...).

- Wanneer ze vaststellen dat hun kaart is verdwenen of gestolen, dienen cliënten onmiddellijk Cardstop te verwittigen. In de eerste paniek richten sommige cliënten zich eerst tot hun bankkantoor. Wat te denken wanneer de cliënt daar wordt geadviseerd om zelf Cardstop te bellen? Deze handelwijze vertraagt de blokkering van de kaart en laat de dief waardevolle minuten winnen om geldafhalingen te doen.

- De voorschriften van het kaartreglement bepalen dat de bank zich ertoe verbindt alle nodige maatregelen te treffen om frauduleus gebruik van de kaart te voorkomen, zodra zij op de hoogte wordt gebracht van het verlies, de diefstal of de vervalsing van de kaart. Wanneer een cliënt verlies, diefstal of vervalsing van de kaart meldt, moet de bank zelf de nodige maatregelen treffen om de kaart te blokkeren. Cardstop verwittigen kan één van die maatregelen zijn. Wanneer de cliënt bij het verzuimen van die verplichting schade oploopt, zal de bank die moeten vergoeden.

Proton opladen = baar geld

Een Protonkaart is de elektronische tegenhanger van een klassieke portemonnee. Verlies of diefstal ervan kan worden vergeleken met verlies of diefstal van baar geld. Wie zijn Protonkaart heeft opgeladen, heeft bij manier van spreken baar geld op zak.

- Opladingen via Payphone gebeuren steeds vanuit een openbare telefooncel. De houder van de kaart moet op het telefoontoestel de keuze "Proton" intoetsen, de kaart inbrengen, het te laden bedrag intikken en het codenummer vormen. Na een druk op de toets "OK" neemt hij de kaart terug. Om die verrichting te kunnen uitvoeren moet men het codenummer kennen en beschikken over de kaart.

Op 01.02.2003 trad de wet van 17.07.02 betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen in werking. De wet geldt voor alle kosten en voor alle manieren om geld op afstand over te maken.

Deze wetgeving is geïnspireerd op de Europese aanbevelingen van 1988 en 1997.

De financiële instelling zal voortaan, in geval van diefstal of verlies van het betaalinstrument, de grove nalatigheid moeten bewijzen.

PC-banking/phonebanking

- Klachten in verband met PC-banking zijn veeleer schaars. Zij hebben meestal betrekking op het niet behoorlijk functioneren van het door de bank ter beschikking gestelde systeem of op de gebruikte provider. Ook wie via PC-banking betalingen uitvoert, wordt wel eens geplaagd door een dubbele uitvoering van de opdracht, als gevolg van een foute manipulatie.
- Ook bij phonebanking bepaalt het ad hoc reglement dat het code-nummer strikt persoonlijk is voor de houder, en dus niet toegankelijk of beschikbaar is voor derden. De houder is aansprakelijk voor het totale verlies indien hij het codenummer ter beschikking heeft gesteld van een derde, die daarvan misbruik heeft gemaakt.

Cheque

- Bepaalde cliënten verwijten hun bankier dat enerzijds de Eurochequewaarborg is afgeschaft en anderzijds de door hen eind 2001 bestelde cheques niet werden afgeleverd.
- De afschaffing van de Eurochequewaarborg vanaf 2002 is een algemene en internationale maatregel. De Eurochequekaart is vervangen door een debetkaart met daarop de gebruiksmogelijkheden Proton, Bancontact/Mister Cash en Maestro. Indertijd brachten de financiële instellingen hun cliënten via een brief op de hoogte van die hervorming.
- Het uitschrijven van cheques door bankcliënten is sterk vermindert. Bij een vertrouwensrelatie tussen de partijen en wanneer het om grotere bedragen gaat wordt dit betaalmiddel nog gebruikt. Bij het innen van de cheque kan de bank de som onmiddellijk crediteren op rekening van de begunstigde (creditering onder voorbehoud), of de cheque opsturen "ter incasso".

Er worden steeds minder cheques uitgeschreven.

Bij onmiddellijke creditering kan het gebeuren dat de bank de som, bij gebrek aan provisie op de rekening van de uitschrijver van de cheque, weer dient te debiteren van de rekening van de begunstigde. Aangezien de creditering gebeurde onder voorbehoud, is zo'n tegenboeking rechtsgeldig. De begunstigde van de cheque zal zich moeten wenden tot de trekker van de cheque om betaling te verkrijgen.

Bij het "opsturen ter incasso", wordt de rekening van de begunstigde pas gecrediteerd wanneer de tegenwaarde van de cheque wordt ontvangen.

Inning van een circulaire cheque

- De Ombudsman stelt vast dat het aantal klachten rond de inning van circulaire cheques in het verslagjaar sterk is verminderd. Wat de problematiek hieromtrent betreft, verwijst de Ombudsman naar zijn vorige verslagen (2001, 2000).

De tegoeden worden steeds vaker rechtstreeks gestort op rekening van de begunstigde. De circulaire cheque zal volledig kunnen verdwijnen zodra de beschermde sommen rechtstreeks op rekening zullen worden gestort met behoud van de bescherming tegen beslag of overdracht.

Postassignatie, circulaire cheque, uitbetaald aan één van beide begunstigten

- Vaak worden circulaire cheques en postassignaties verstuurd voor de terugbetaling van belastingen waarbij beide (ex-)echtgenoten betrokken zijn. Het geschil met de bank betreft de uitbetaling van een cheque aan één van beide echtgenoten.
- Een mede-eigenaar kan louter daden van bewaring stellen. De inning van een schuldvordering wordt als een daad van bewaring beschouwd. Bij een schuldvordering van de echtgenoten mag elk van de echtgenoten die onverdeelde schuldvordering alleen krijgen, maar dan moet hij of zij wel rekenschap ten opzichte van de gemeenschap afleggen.

Loketverrichtingen

Controle van de identiteit van de cliënt bij kasverrichtingen

- Bij terugbetaling van speciën aan het loket dient een cliënt zich steeds te identificeren via overlegging van een identiteitskaart, tenzij hij bij het bankpersoneel genoegzaam gekend is. Wanneer geen opmerkelijk verschil wordt vastgesteld bij een vergelijking van het gelaat van de cliënt met de foto op de identiteitskaart, en als die niet als gestolen of verloren is opgegeven, moet de loketmedewerker aannemen dat de aanwezige cliënt wel degelijk de persoon is die vermeld staat op de identiteitskaart.

Overgang naar de euro

- Bij de start van het jaar klaagden bankcliënten erover dat bij verwerking van kleingeld in Belgische frank een lange wachttijd nodig was vooraleer de tegenwaarde in euro op rekening werd geboekt. De oorzaak van deze vertraging ligt in de eerste plaats bij de achterstand als gevolg van de massale inlevering van Belgisch geld bij het begin van het jaar. Naarmate het jaar vorderde verdween dit probleem.

- De overgang naar de euro in 2002 gaf geen aanleiding tot noemenswaardige klachten. Weliswaar deden er zich enkele sporadische problemen voor die niets met de overgang zelf hadden te maken maar wel kunnen worden toegeschreven aan het nog niet ingeburgerd zijn van de nieuwe oranje formulieren voor eurooverschrijvingen en het gebruik van twee getallen na de komma.

Een oud rood overschrijvingsformulier werd door een bankcliënt gebruikt om een overschrijving in euro uit te voeren. De rekening van de cliënt werd gedebiteerd met 1.250 euro in plaats van 12,50 euro. De rekening kwam in debet en genereerde debetintresten. De bank motiveerde dat zij uit commerciële overweging in het begin van het jaar de opdrachten op rode overschrijvingsformulieren bleef uitvoeren voor zover de invulling ervan duidelijk was. De bankcliënt was vergeten de komma aan te brengen. De som werd door de begunstigde terugbetaald en de bank heeft uit commerciële overwegingen de debetintresten teruggeboekt.

- Enkele klachten in dezelfde sfeer werden bij de Ombudsdienst geïntroduceerd. Alle werden ze vlot opgelost door de betrokken bank.

Vervalste bankrekening op overschrijvingsformulier

- De Ombudsman ontvangt verzoeken met betrekking tot overschrijvingen op papieren dragers die terecht komen op een andere rekening dan door de rekeninghouder bedoeld. Die overschrijvingsformulieren werden gedeponereerd in de brievenbus in de bank. Is de bank aansprakelijk omdat ze de vervalsing niet opmerkte? De bank kan aansprakelijk worden gesteld voor het

*Geen
noemenswaardige
klachten bij
de invoering
van de euro.*

*Alleen als een
vervalsing
manifest is kan
de bank
aansprakelijk
worden gesteld.*

uitvoeren van een vervalste overschrijvingsopdracht alleen indien de vervalsing manifest is. Van een bankier wordt niet verwacht dat hij dezelfde vaardigheid heeft als een schriftdeskundige.

De algemene bankvoorwaarden stellen dat de bank vóór dat ze een opdracht uitvoert, de handtekening daarop met het gedeponeerde specimen moet vergelijken. Behoudens bewezen opzet of grove fout vanwege de bank zijn opdrachten uitgevoerd op basis van een valse of vervalste handtekening of andere valse of vervalste elementen, tegenstelbaar aan de cliënt in afwijking van de gemeenrechtelijke principes.

De handtekeningcontrole is een "prima facie" controle.

Deponering van overschrijvingsopdrachten in de buitenbrievenbus van de bank

- Het algemeen reglement van de verrichtingen is van toepassing. Bij de opening van een rekening verklaart de cliënt hiermee akkoord te gaan. In dit reglement wordt de cliënt verzocht geen waardepapieren te deponeren in de brievenbus van het bankkantoor. Dat staat ook op de brievenbus. Als een cliënt dit toch doet, is het op eigen risico.

- Dezelfde algemene voorwaarden bepalen dat de bank niet verplicht is na te gaan of de identiteit van de opdrachtgever of de begunstigde van de overschrijving enerzijds en de nummers van de opgegeven rekeningen anderzijds overeenstemmen.

Rechtzetting van vergissing

- De bank heeft het recht correcties aan te brengen. De algemene bankvoorwaarden stellen dat vergissingen vanwege de bank, van welke aard ook of met welke oorzaak ook, op elk ogenblik en zonder opdracht van de cliënt mogen worden rechtgezet. De Ombudsman heeft meermaals een bank erop gewezen dat het nodig is de cliënt voorafgaand of tenminste gelijktijdig daarmee op de hoogte te brengen. Anderzijds verwacht de bank dat elke cliënt bezwaren met betrekking tot de verrichtingen kenbaar maakt binnen een kort tijdsbestek. Doet de rekeninghouder dit niet, dan mag de bank ervan uitgaan dat hij instemt met de gedane verrichtingen.

*De algemene
bankvoorwaarden
binden bank
en cliënt.*

Internationale betalingen

- Bij internationale betalingen via cheque klagen cliënten erover dat de kosten aangerekend door de banken hoog zijn. De kosten op deze inningen werden forfaitair vastgesteld. Wanneer het bedrag klein is zijn de kosten proportioneel hoog. De aangerekende kosten zijn terug te vinden in de tarievenlijst.

Het tarief voor de inning van buitenlandse cheques omvat de inningsprovisie, de provisie voor de uitbetaling van een cheque in euro die betaalbaar is in een lidstaat van de Europese Monetaire Unie, en de portokosten.

- Bij betalingen naar het buitenland doen de Belgische banken een beroep op een netwerk van correspondenten. Als een buitenlandse opdracht misloopt, is het aan de Belgische bank om alles in het werk te stellen om orde op zaken te stellen.

De Belgische bank is aansprakelijk voor de keuze van haar correspondenten en voor de eventueel door hen begane vergissingen. De bankcliënt heeft geen enkele contractuele relatie met de buitenlandse bankier.

- De Europese richtlijn in verband met internationale overschrijvingen werd in de Belgische wetgeving opgenomen en is in werking getreden op 9 februari 2000. De wet van 8 januari 2000 betreffende grensoverschrijdende overschrijvingen legt de banken welbepaalde regels op met de bedoeling de cliënten te beschermen tegen misbruiken.

Deze richtlijn is van toepassing op grensoverschrijdende overschrijvingen tussen lidstaten van de Europese Unie tot 50.000 euro en uitgevoerd door of via financiële instellingen of kantoren die zijn gevestigd in die lidstaten.

De richtlijn stelt dat de instelling van de opdrachtgever, en elke bemiddelende instelling alsook de instelling van de begunstigde verplicht zijn de grensoverschrijdende overschrijving voor het volledige bedrag uit te voeren, tenzij de opdrachtgever uitdrukkelijk te kennen gaf dat de kosten aan de begunstigde moeten worden aangerekend.

Pensioencheques

- Pensioencheques uit het buitenland worden bezwaard met kosten. Menig begunstigde is van oordeel dat de behandeling en de invoering hiervan op rekening gratis zouden moeten geschieden, in overeenstemming met een bepaalde EU-regelgeving. Er bestaat echter geen Belgische of Europese regelgeving die voorziet in een speciale behandeling of in afwijkende kosten voor buitenlandse pensioencheques. De kostprijs voor de verwerking is immers voor de bank dezelfde als voor enigerlei andere buitenlandse cheque.

Grensoverschrijdende overschrijvingen worden in principe voor het volledige bedrag uitgevoerd.

Kredieten

*De Ombudsman
is niet bevoegd
inzake
commerciële
beslissingen.*

*Geldigheidsduur
van een
kredietaanbod
is beperkt.*

- Krediet verlenen is één van de basisfuncties van een financiële instelling. Cliënten verbazen zich erover dat hen een krediet wordt geweigerd en vragen om uitleg. De Ombudsman maakt bij dergelijke vraagstelling het verzoek aan de bank over, maar treedt zelf niet op. Kredietverlening en weigering van een krediet zijn immers commerciële beslissingen van de bank. De Ombudsman is terzake niet bevoegd.

- Wanneer verscheidene ontleners (echtgenoten, derden ...) een contract van lening aangaan, worden zij solidair en ondeelbaar ten aanzien van de bank verbonden om de aangegane schuld terug te betalen. Dit betekent in concreto dat de schuldeiser de aangegane schuld in haar totaliteit kan verhalen op elk individu apart.

- Een kredietaanbod is slechts gedurende een korte periode geldig (twee tot drie maanden). Zo de potentiële ontleners niet erop ingaat binnen dit tijdsbestek, kan de bank de modaliteiten van het aanbod wijzigen en zelfs het krediet weigeren. Dit kan het geval zijn wanneer de potentiële ontleners intussen werd opgenomen in de negatieve risicocentrale bij de Nationale Bank van België en/of de Beroepsvereniging van het Krediet.

Hypothecair krediet

- Herziening van de rentevoet op een hypothecaire lening leidt soms tot verwarring bij de ontleners. Bij vroeger aangegane leningen werd gebruik gemaakt van *ristorno's* (kortingen), die werden toegekend voor een bepaalde duur en onder bepaalde voorwaarden (bv. cliëntschap bij de bank). Op de vervaldag kan de bank beslissen die *ristorno's* niet te verlengen wegens het niet vervullen van de voorwaarden. De toegekende *ristorno's* kunnen tijdelijk toegekend zijn.

- Bij herziening van de rentevoet wordt uitgegaan van de reële jaarrentevoet, zonder rekening te houden met de toegestane kortingen.

- De aanrekening van dossierkosten en schattingskosten wordt door de cliënten betwist. De lening werd immers aangegaan bij een andere financiële instelling. Een aanvraag om een hypothecaire lening te verkrijgen wordt ingediend en tussen partijen werd er overeengekomen om een schatting van het onroerend goed te laten uitvoeren. Dit laatste biedt de mogelijkheid definitief het bedrag van de lening vast te leggen rekening houdend met de waarde van

*Gemaakte
schattingskosten
dienen te worden
vergoed, ook als
geen lening wordt
aangegaan.*

het goed. Tarieven, kosten en werkwijze werden toegelicht aan de cliënt. De besproken kosten zijn verschuldigd.

Hypothecaire kredietovereenkomsten voor de financiering van de bouw van een woning

- In de brief betreffende de toekenning van het krediet staat dat de eerste maandelijkse aflossing verschuldigd is op het einde van de maand die volgt op de inwerkingtreding van het afbetalingsschema.

Na de eerste geldinhouding moet de kredietnemer een tussenrente betalen tot op het ogenblik waarop het aflossingsschema van kracht wordt. Er is een terbeschikkingstellingsvergoeding verschuldigd vanaf de datum waarop de kredietopeningsakte is ondertekend en die vergoeding wordt berekend op het niet opgenomen kapitaal.

- De terugbetaling van een hypothecair krediet gebeurt doorgaans via een domiciliëring of een doorlopende opdracht. Ontleners verwijten de bank die opdracht niet te hebben uitgevoerd en zodoende achterstand te hebben opgelopen bij de afbetaling van het krediet. Bij onderzoek stelt de Ombudsman vast dat de oorzaak van de niet uitvoering niet bij de bank ligt maar wel bij de ontleners zelf. Bij gebrek aan voldoende provisie op de rekening kan de opdracht immers niet worden uitgevoerd.

Ontleners richten zich tot de Ombudsman om een oplossing te vinden voor hun problemen inzake achterstand bij de terugbetaling van een hypothecair krediet. Deze verzoeken worden ten gronde onderzocht en in samenspraak met alle betrokken partijen wordt er gestreefd naar een oplossing.

Soms is er, om de schuldproblematiek te vereffenen, jammer genoeg geen andere oplossing dan over te gaan tot de verkoop van het in pand gegeven onroerend goed. De nog achterstallige afbetalingen vermeerderd met de kosten van procedure van uitvoerend beslag zijn zo hoog opgelopen dat een aanzuivering van de schuld onmogelijk is geworden.

De Ombudsman raadt de ontleners aan bij achterstallige betaling de bank zo snel als mogelijk te contacteren en zelf een voorstel te formuleren om de achterstand in te lopen.

- Kosten voor opheffing van een inschrijving. Het geschil betreft de administratieve kosten die dienen als vergoeding voor het administratief werk dat de aanvraag tot opheffing van de hypotheek van het hypothecair krediet met zich brengt. Die kosten staan volledig los van de kosten en honoraria die de notaris aanrekent.

In het bestek van de hypothecaire kredieten staat dat die kosten ten laste zijn van de kredietnemer. De kredietnemer heeft zijn akkoord gegeven door de akte voor de hypothecaire lening en het bestek te ondertekenen.

Vertraging bij afbetaling vaak te wijten aan onvoldoende provisie op rekening.

Een bank mag te allen tijde een notariële volmacht tot hypothekeren uitvoeren.

Notariële volmacht tot hypothekeren

● Bij het zoeken naar een fiscale optimalisatie wordt met het oog op kostenbesparing gebruik gemaakt van een hypothecaire inschrijving en een hypothecaire volmacht tot dekking van de mogelijke risico's van niet-terugbetaling van een lening. Ontleners staan er van verstueld dat de bank in de loop van het contract de volmacht heeft uitgevoerd en omgezet in een hypothecaire inschrijving. Daarenboven werden zij verzocht om de kosten van de hypothecaire inschrijving te betalen.

De bank heeft te allen tijde het recht om de notariële volmacht tot hypothekeren uit te voeren. Zij moet hiertoe geen reden opgeven. Onderzoek van de klachtendossiers wees uit dat de financiële instelling inlichtingen had gekregen over een vermindering van de solvabiliteit van de ontleners, waardoor de terugbetaling van het krediet op termijn in het gedrang zou komen. De bank wenste haar schuldvordering veilig te stellen. De kosten hieraan verbonden vallen zoals contractueel bepaald ten laste van de ontleners.

Consumentenkrediet

● Menig ontleners verzoekt de Ombudsman tussenbeide te komen bij de kredietinstelling bij achterstand in het aflossingsschema van het krediet.

Telkens wanneer een krediet niet tijdig wordt afbetaald, brengt de financiële instelling de ontleners daarvan schriftelijk op de hoogte. Op het ogenblik dat drie maandsommen niet werden betaald, wordt de debiteur hiervan in kennis gesteld via een aangetekend schrijven. De rechtstreekse eisbaarheid van het krediet en een melding aan de negatieve risicocentrale volgen onmiddellijk.

● Na een vonnis van echtscheiding werd de afbetaling van de lening toegewezen aan één van de partijen. De bank keert zich tot de andere partner om een terugbetaling te verkrijgen wanneer het krediet achterstallig is geworden. De beschikkingen van het vonnis gelden tussen partijen. Als derde is de financiële instelling geen partij. Het vonnis is bijgevolg niet tegenstelbaar aan haar. De partij die door de bank werd aangesproken, kan wel de betaalde sommen verhalen op de partij die daarvoor volgens het vonnis moet zorgen.

Een aflossingsplan wordt door de klagers voorgesteld aan de bank. De bank gaat hiermee akkoord wanneer na onderzoek blijkt dat dit plan redelijk en haalbaar is.

- Wanneer daarentegen verscheidene leningen zijn aangegaan, raadt de Ombudsman de klagers aan een beroep te doen op een schuldbemiddelaar of zelfs een verzoek in te dienen tot collectieve schuldenregeling bij de plaatselijk bevoegde beslagrechter. Samen met alle schuldeisers van de klagers zal over een aanzuiverings-schema moeten worden onderhandeld.
- Bij vervroegde terugbetaling van een lening op afbetaling heeft de ontflener recht op een teruggave van 75 % van de nog te betalen intresten.

Kredietrisicocentrale

- In de wet van 04.08.02 op het hypothecair krediet en in de wet van 12.06.91 op het consumentenkrediet is sprake van een meldings-systeem. De financiële instellingen moeten die procedure volgen.
- Een kredietnemer die wordt gemeld bij de Nationale Bank voor een opgezegd krediet, blijft geregistreerd gedurende twee jaar na de volledige terugbetaling. Wel wordt het krediet als geregulariseerd vermeld. De vermelding “wegens achterstand in de terugbetaling zonder dat het krediet werd opgezegd”, blijft nog één jaar lang vermeld op de lijst na de regularisering van de achterstand.

Het tot stand komen van een akkoord tussen partijen om een afbetalingsplan na te leven staat de melding bij de negatieve centrales niet in de weg.

- De melding bij de NBB en de BVK brengt de banken ertoe om kredietinstrumenten aan de aanvrager te weigeren. Die cliënten beweren meestal niet te weten dat zij werden gemeld voor een incident bij de terugbetaling van een krediet. Om de situatie recht te trekken geeft de Ombudsman klagers de raad zich rechtstreeks te wenden tot die centrales met toevoeging van een afschrift van de identiteitskaart. De NBB en de BVK zullen hen uitleg verschaffen.

Clënten weten vaak niet dat ze werden gemeld bij een risicocentrale.

Roerende waarden

De Ombudsman kreeg tijdens het verslagjaar 608 klachten die verband hielden met beleggen in de ruime zin van het woord. De negatieve beurs situatie is hieraan zeker niet vreemd.

Informatieverstrekking bij beleggingsadvies

- Een contract van beleggingsadvies houdt in dat de financiële instelling raad geeft aan de belegger in het kader van de door hem gekozen strategie. In het raam van een dergelijke adviesovereenkomst bestaat er geen kapitaals- of opbrengstgarantie. De uiteindelijke beslissing ligt in handen van de cliënt. De financiële instelling geeft alleen advies.

- De aansprakelijkheid van de financiële instelling is niet ipso facto aangetoond doordat een investering in effecten slecht verloopt. Een financiële instelling is aansprakelijk wanneer een fout werd begaan. Het is aan de cliënt om aan te tonen dat de financiële instelling een fout heeft begaan.

- In het kader van een beleggingsadvies kan het gebeuren dat de belegger de raad wordt gegeven om een aandeel te verkopen (er werden bv. slechte resultaten bekendgemaakt gevolgd door een winstwaarschuwing). Enkele weken later worden de cliënten aangespoord om het kwetsieuze aandeel te kopen. Beleggers stellen zich hierbij vragen. De financiële instelling kan niet voorzien dat enkele weken na de winstwaarschuwing andermaal een koopadvies voor het betreffende aandeel zal volgen. In volatiele tijden is het niet verwonderlijk dat de visie van de bank snel verandert. Het is steeds de belegger die beslist of hij al dan niet op het advies van de bank ingaat.

Het is uitermate belangrijk een verrichting die men niet goedkeurt, onmiddellijk aan te vechten. Als de cliënt niet reageert, moet dat als een vorm van instemming worden beschouwd.

- De bemiddeling bij dergelijke dossiers is beperkt. Overeenkomstig de regels van het toepasselijke bewijs is het de taak van de klagers aan te tonen dat de financiële instelling een fout heeft begaan in het kader van de betwiste belegging. Dat bewijs is moeilijk te leveren.

- De Ombudsman kan zich niet uitspreken over de stellingnames. Hij was bij de ondertekening van de overeenkomsten immers niet aanwezig.

De klagers hebben een borderel ondertekend dat de gevraagde aankoop nader beschrijft.

*In volatiele tijden
kan de bank
haar visie
snel wijzigen.*

Euro-obligaties: rating

● Ratingagentschappen bepalen de kredietwaardigheid van de debiteuren van euro-obligaties. De belegger steunt op die waarde-bepaling als hij zich een euro-obligatie aanschafft. Maar die rating kan evolueren in de tijd en al naargelang de financiële toestand van het bedrijf. De belegger is verwonderd dat het emitterend bedrijf plots alle betalingen stopzet, en soms zelfs failliet wordt verklaard. De financiële instelling heeft de plicht correcte informatie te verstrekken bij de verkoop van dergelijk effect. Bij de verdere “negatieve” evolutie van het effect kan zij niet aansprakelijk worden gesteld. De houder van euro-obligaties dient zelf de zaak te volgen en zich dienaangaande te informeren.

De rating van debiteuren van euro-obligaties fluctueert soms zeer snel.

Uittekening van het beeld van de belegger

● De financiële instelling zal samen met de belegger een beeld uittekenen om te bepalen in welke richting de te beleggen gelden zullen worden geïnvesteerd. Dit kan geschieden op basis van verschillende benaderingen. Een ervan bestaat erin punten toe te kennen voor de antwoorden op een aantal vragen. Wanneer een financiële instelling zich echter heeft vergist bij de optelling van de behaalde punten en wanneer hieruit nadeel is voortgevloeid voor de belegger (hij werd bv. ondergebracht in de categorie zeer agresieve beleggers i.p.v. conservatieve beleggers) zal de financiële instelling de schade vergoeden die uit deze vergissing voortvloeit. Het verlies op de effecten die niet in de portefeuille passen, werd door de financiële instelling ten laste genomen.

Een juist beeld hebben van de belegger is uiterst belangrijk.

Contract van vermogensbeheer

● Bij een contract van vermogensbeheer peilt de financiële instelling in eerste instantie naar de wensen van de cliënt-belegger. Wat verwacht hij? Heeft hij een visie op lange of korte termijn, wenst hij kapitaalgroei of rendement, is hij dynamisch of conservatief,.... Het contract van discretionair vermogensbeheer zal rekening houden met de verzuchtingen van de cliënt.

● Het ligt in de aard van een contract van vermogensbeheer dat de financiële instelling zonder voorafgaande toestemming van de cliënt een selectie van beleggingen en verrichtingen in financiële instrumenten kan maken die voor het type van doelportefeuille samen met de cliënt werden bepaald.

Bij vermogensbeheer wordt een diepgaande kennis van de verwachtingen van de cliënt verondersteld.

- Uit het onderzoek van een klacht kan blijken dat er een tegenstrijdigheid bestaat tussen de samenstelling van de effectenportefeuille en het contract van discretionair vermogensbeheer dat werd ondertekend.

Wat te denken van "reverse convertible" producten? Gaat het hier om obligaties of aandelen? De obligaties van het type "reverse convertible" kunnen op de eindvervaldag recht geven op aandelen i.p.v. op kapitaaluitbetaling.

Bij een contract van vermogensbeheer van het type "goede huisvader" is het aangewezen het eventueel risico van een reverse convertible-obligatie onder te brengen in de rubriek "aandelen" en niet "obligaties".

- De financiële instelling heeft een middelenverbintenis en niet een resultaatsverbintenis. Het beheer steunt op prognoses inzake de verwachte maar niet zekere ontwikkelingen op de financiële markten.

Om na te gaan of de bank haar verplichtingen naar behoren is nagekomen, moet men niet kijken naar het resultaat van de verbintenis maar wel naar de middelen die de financiële instelling heeft aangewend.

- Om de financiële instelling aansprakelijk te stellen moeten de klagers de aansprakelijkheid bewijzen niet alleen op basis van het geleden nadeel en het oorzakelijk verband tussen de fout en de schade, maar ook aantonen dat de beheerder een fout heeft begaan die een in normaal opzicht voorzichtige en behoedzame professionele beheerder in dezelfde omstandigheden niet zou hebben begaan.

Het beheer van een portefeuille moet in zijn geheel worden bekeken en niet per transactie afzonderlijk, rekening houdend met de beurscontext op dat moment.

De verliezen zijn het resultaat van een daling van de effectenkoersen en niet van fouten bij het portefeuillebeheer in het kader van een overeenkomst voor discretionair beheer.

Telefonische opdrachten bij effectenverhandeling

- Telefonische orders bieden de beleggers de kans snel in te spelen op wijzigende marktomstandigheden en opdrachten te geven aan hun financiële instelling. Het gevaar van vergissingen is hierbij niet ondenkbaar. Wie draagt de schade bij een dergelijk voorval? Het algemeen reglement van de beursorders van de financiële instelling dat de cliënt wordt verondersteld te hebben ontvangen en goedgekeurd, bepaalt dat de financiële instelling niet aansprakelijk kan worden gesteld voor verkeerde invoering of niet-uitvoering van telefonisch gegeven orders.

Het is aan de klager om een eventuele fout van de beheerder aan te tonen.

- Gezien hun aard dienen beursorders snel te worden doorgegeven en uitgevoerd. Er wordt van uitgegaan dat er geen schriftelijk stuk vereist is en dat de onvoorwaardelijke aanvaarding, door de cliënt, van het borderel betreffende de uitvoering en de voorwaarden van de transactie als bewijs kan gelden voor de inhoud van die orders. Als de cliënt de zaak niet betwist op korte termijn, wordt aangenomen dat hij de opdracht bevestigt.

- Het doorgeven van een order tot aankoop van effecten door de cliënt veronderstelt dat er voldoende provisie aanwezig is op diens rekening. Bij een simultane opdracht tot aankoop en verkoop zal de financiële instelling, wanneer er geen provisie is, eerst de verkooporder uitvoeren en pas na provisievorming de aankooporder realiseren. De cliënt kan de bank niet verwijten dat de aankooporder niet werd uitgevoerd, bv. omdat de limiet die werd gesteld overtreden is overschreden.

Wanneer er geen geschreven order bestaat, kan er een probleem qua bewijs rijzen. Vast staat dat de cliënt met de betwiste aankoop heeft ingestemd. Dat blijkt hieruit dat hij de documenten heeft aanvaard die hij van de financiële instelling heeft gekregen, en uit het feit dat hij niet heeft gereageerd toen hij ze in ontvangst nam.

Vaak heeft de klacht bij de Ombudsman betrekking op een aankoop van effecten die door de cliënt wordt betwist, zelfs één of twee jaar na de aankoop.

- De Ombudsman gaat na of de klager te gepasten tijde op de hoogte is gebracht van de betwiste inschrijving (rekeningdebitering – inschrijving op effectenrekening – aankoopborderel). In beurszaken is een geschreven order niet nodig. Vaak moet bij beurstransacties snel worden gehandeld, met als gevolg dat het normaal is dat de orders mondeling worden doorgegeven.

Als een cliënt een opdracht niet binnen een redelijke termijn betwist, gaat men ervan uit dat hij die bekrachtigt.

*De materiële
levering
van effecten
duurt doorgaans
vrij lang.*

Effectenverhandeling

Materialisatie van effecten

- Beleggers worden geconfronteerd met problemen die betrekking hebben op de materialisatie van effecten. Voor de materiële levering van effecten is de bank afhankelijk van de emittent. De bank is bij de materiële levering enkel tussenpersoon en zelf afhankelijk van het tijdstip waarop de emittent haar de effecten levert. De materiële levering van stukken neemt – buiten de wil van de bank om – dikwijls veel tijd in beslag.

Beleggers moeten er rekening mee houden dat de verhandeling van materiële effecten aanzienlijk minder vlot verloopt dan bij gedematerialiseerde effecten.

Regularisatie van effecten

- Regularisatie-aanvragen van effecten nemen soms tot ongenoegen van de belegger veel tijd in beslag. De regularisatieverrichting dient te geschieden door een instantie buiten de bank. Ook hier treedt de bank op als tussenpersoon en dient zij, zoals de cliënt, te wachten tot de bevoegde instantie het nodige heeft gedaan.

- De bank zal echter wel regelmatig informatie inwinnen over de stand van zaken en de cliënt hieromtrent informeren.

In rekening gebrachte kosten bij een overdracht van een effectenrekening

- Bij de overdracht van effecten naar een andere financiële instelling worden kosten in rekening gebracht die vaak door de cliënt worden betwist.

De overdrachtskosten staan vermeld in de tarieven van de bank.

In het algemeen reglement betreffende de verrichtingen staat : 'de door de bank gehanteerde prijzen worden aangeduid in een tarief dat de cliënt kan inkijken'. Wanneer de cliënt betrekkingen met de bank aanknoopt, aanvaardt hij dat tarief.

Aanrekening van verhoogde kosten bij beurstransacties

Dient de financiële instelling haar cliënten, houders van een effectenrekening, in te lichten omtrent een verhoging van de door haar bij beurstransacties aangerekende kosten ?

De wetgeving betreffende prijsaanduiding van homogene financiële diensten is niet van toepassing. Het KB van 23 maart 1995 omtrent de prijsaanduiding van de diensten legt geen regels op inzake beurstransacties.

De wet op de handelspraktijken is evenmin van toepassing daar ze betrekking heeft op continue voortdurende overeenkomsten, zoals het voeren van een rekening; een beurstransactie daarentegen is een zelfstandige overeenkomst.

- Een cliënt kan wel altijd, op eenvoudig verzoek, een overzicht krijgen van de kosten verbonden aan een transactie.

Aanrekening van bewaarloon

- Het bewaarloon dat een financiële instelling aanreket bij een effectenrekening, is een percentage van de waarde van de aandelen, met een minimum per post. Voor aandelen die sterk in waarde verminderen, worden gebruikelijk kosten aangerekend zolang de aandelen bestaan en een waarde hebben. De curator van een failliet bedrijf verklaart de aandelen zonder waarde. Het Secretariaat van de Roerende Waarden brengt de financiële instelling hiervan op de hoogte. De financiële instelling boekt dan de stukken uit de rekening van haar cliënten. Op dat ogenblik kan het bewaarloon worden vermeden, alleen als de cliënten afstand doen van bewuste aandelen.

Reverse convertible – beurstaks verschuldigd ?

- Bij de uitgifte van een reverse convertible-obligatie zijn de modaliteiten vastgelegd. De uitbetaling gebeurt in aandelen als de eindwaarde van de aandelen lager is dan de initiële waarde.
- Een conversie is een verrichting op effecten (ook een reverse conversie). Daarbij is een beurstaks verschuldigd ten laste van de houder van de effecten. Voor de terugbetaling van een reverse convertible-obligatie in aandelen wordt de algemene regel gevolgd. De uitgever noch de cliënt weten bij de uitgifte van een dergelijk effect of de terugbetaling in aandelen zal gebeuren.

Taksen die niet conform het Europees recht zijn

De taks op de beursverrichtingen zou in strijd zijn met de Europese wetgeving. De financiële instellingen doen echter niets meer dan zich houden aan een wettelijke verplichting wanneer zij die taks heffen. Het is niet aan hen om te weigeren die heffingen toe te passen om reden dat de Belgische belastingwetgeving in strijd zou zijn met het Europees recht. De zaak is aanhangig bij het Europees Hof van Justitie.

Verbetering van een verkeerd uitgevoerde order

● Ook financiële instellingen kunnen zich vergissen. Een opdracht om aandelen te kopen wordt verkeerdelijk uitgevoerd. Er werden 250 aandelen gekocht i.p.v. 50. De cliënt merkt dit pas bij het ontvangen van het volgende afschrift van de portefeuillerekening. Hij dacht dat de aandelen ondertussen werden gesplitst en geeft order tot verkoop van 250 stuks, die wordt uitgevoerd. De financiële instelling merkt de fout op en koopt 200 aandelen terug op om de situatie recht te zetten. De instelling rekent de kosten door aan de cliënt. De financiële instelling is van oordeel dat de verwijzing naar een splitsing ongeloofwaardig overkomt en meent dat zij terecht de kosten om de vergissing recht te zetten aan de cliënt aanrekenen.

De bepalingen van het Burgerlijk Wetboek (meer bepaald met betrekking tot de onverschuldigde betaling) stellen dat de eiser, om kosten te kunnen aanrekenen, de kwade trouw van de cliënt dient aan te tonen.

In casu toonde de financiële instelling op een niet afdoende wijze aan dat de cliënt te kwader trouw was. De aangerekende kosten werden terugbetaald aan de cliënt.

Effectenrekening

Een effectenrekening dient om de effecten te bewaren en de cliënt te informeren over eventuele verrichtingen. Deze berichtgeving is nooit adviserend maar enkel informerend.

Bevek

- Cliënten-beleggers verwijten de financiële instelling slecht advies te hebben verleend. De waarde van de gekochte effecten (aandelenbeveks) is fors gedaald.
- De cliënt heeft met de financiële instelling geen contract van beleggingsadvies noch van vermogensbeheer gesloten. Hij beheert zelf zijn belegging. Het advies dat de financiële instelling geeft, is gebaseerd op de informatie waarover zij op dat ogenblik beschikt en op de gegevens die de cliënt over zijn persoonlijke behoeften, doelstellingen, mogelijkheden en ervaring met beleggingen heeft verstrekt.

De financiële instelling zal aan de cliënt een beleggingsadvies verstrekken dat het best beantwoordt aan diens eigenschappen. De uiteindelijke beslissing aangaande de belegging ligt bij de cliënt. Hij kan daarbij rekening houden met het verkregen advies, maar is daartoe niet verplicht.

Klager wilde een betere return krijgen dan de magere 2 % die hij op een spaarrekening kreeg. Het initiatief om naar een andere – risicovollere – belegging over te stappen ging van hemzelf uit. Daarenboven is de beleggingshorizon van dergelijke producten (aandelenbeveks) meestal de middellange of lange termijn.

De effecten werden niet verkocht. De cliënt heeft dus nog geen verlies geleden. Het verlies wordt pas effectief na verkoop van de effecten.

Net zoals de eventuele meerwaarden van de belegging de cliënt toekomen, zijn ook de mogelijke verliezen door hem te dragen.

Fusie van beveks

- De fusie van beveks gaat steeds gepaard met het volgen van een aantal wettelijke voorschriften. Die zijn opgenomen in de statuten van de beveks. Het prospectus stelt dat de raad van bestuur van de bevek in bepaalde economische omstandigheden mag beslissen tot een fusie. Een fusie-operatie is onderworpen aan de goedkeuring van de toezichthouder op de financiële sector, met name de Commissie voor het Bank- en Financiewezen.
- Het nieuws over de versmelting of fusie van twee beleggingsfondsen wordt ter kennis gebracht van het grote publiek via publicatie van een bericht in de financiële dagbladen. Wanneer de cliënt zijn stukken heeft gedeponneerd onder een effectendossier, kan hij terecht ervan uitgaan dat hij alle nodige informatie hieromtrent zal ontvangen zoals bv. de mogelijkheid tot uittreden.

Verkoop van deelbewijzen van een bevek

- Bij verkoop van deelbewijzen van beveks moet de financiële tussenpersoon erop toezien dat de opdracht van de cliënt snel en accuraat wordt uitgevoerd. De vaststelling van de volgende inventariswaarde van de beveks in kwestie is gekend. De inventariswaarde wordt dagelijks of periodiek vastgesteld. Als eventuele vertraging in de uitvoering van de opdracht tot verkoop van deelbewijzen van een bevek te wijten is aan een onvoldoende zorgplicht van de financiële tussenpersoon, zal het nadeel dat werd geleden (minwaarde op de inventariswaarde) worden vergoed aan de cliënt.
- Bij de talrijke klachten rond beleggen die de Ombudsman in het verslagjaar kreeg, komt één discussiepunt telkens weer terug, m.n. de informatieverstrekking aan de cliënt “potentiële belegger”. De informatieverstrekking door de financiële tussenpersoon zou niet voldoende, zou onvolledig zijn geweest. De cliënt zou op een bepaald product niet hebben ingetekend zo de informatie volledig was geweest. Wat er tijdens een dergelijk gesprek werd gezegd, kan niet meer worden achterhaald door de financiële instelling noch door de Ombudsman. De versies van de betrokken partijen zijn mijlenver van elkaar verwijderd, of staan diametraal tegenover elkaar. Hieruit kan de Ombudsman dus geen objectieve elementen halen om één of andere partij in het gelijk/ongelijk te stellen. Weliswaar kan de voor geschiedenis van de cliënt een beeld geven van zijn gewoontes qua risico-aanvaarding en qua kennis van beleggingsproducten. Er dient tevens rekening te worden gehouden met het tijdstip waarop het beleggingsgesprek plaatsvond. De raadgeving op het ogenblik van het gesprek hield rekening met een economische en financiële omgeving die sindsdien sterk is geëvolueerd in een negatieve zin.

Werd tijdens het beleggingsadvies door de cliënt aangedrongen op een risicoloze belegging, of vroeg hij naar deelbewijzen van een bevek met kapitaalgarantie ?

Het enige objectieve bewijs van de uitmondning van het beleggingsadvies werd geconcretiseerd door het ondertekenen van een intekendocument voor een bepaald product.

Dit document vermeldt dat de belegger de nodige inlichtingen, prospectus,... heeft ontvangen. Het waarschuwt hem eventueel voor het risicokarakter van het product waarop werd ingetekend.

Door het ondertekenen van dit document verklaart de cliënt dat hij akkoord ging en de nodige informatie heeft ontvangen. Maanden nadien stelt hij vast dat hij op de belegging verlies lijdt, en verwijt hij de bank hem slecht te hebben geadviseerd.

Wie iets beweert moet ook het bewijs hiervan leveren. Deze bewijslast is uiteraard een zeer moeilijke opdracht voor de cliënt.

In de rechtspraak wordt overigens ook ervan uitgegaan dat de belegger de opdracht heeft bevestigd, tenzij ze op korte termijn werd betwist.

*Bewijslast
inzake
beleggingen
is moeilijke
opdracht voor
de cliënt.*

Verzekeringsovereenkomst gekoppeld aan beleggingsfondsen

- Het kapitaal van de levensverzekeringpolis wordt belegd in fondsen die uitsluitend uit aandelen bestaan (agressieve belegging) of gespreid over aandelen en obligaties, of alleen in obligaties (defensieve belegging).

Na aftrek van de kosten wordt het bedrag van elke storting besteed aan de aankoop van deelbewijzen in de eenheden van het compartiment van een beleggingsfonds.

Bij de ondertekening van de overeenkomst kiest degene die inschrijft de verdeelsleutel die zal worden gehanteerd bij het beleggen van de nettostortingen in de compartimenten van de beleggingsfondsen.

De resultaten van een dergelijke belegging moeten na verloop van minstens vijf tot tien jaar worden geëvalueerd.

Normaal gesproken zullen de slechte resultaten van een fonds over een bepaalde periode worden opgevangen door de aangroei tijdens de volgende periode.

In de algemene voorwaarden wordt bepaald wat de uitstapkosten zijn tijdens de eerste vijf jaar na de inschrijving.

Degene die inschrijft, kan desgewenst de spreiding over de verschillende fondsen wijzigen en van compartiment veranderen.

Cliënten hebben het recht om binnen de dertig dagen na de aanvangsdatum de polis op te zeggen.

Huurwaarborg

- Een huurwaarborg kan worden vrijgegeven alleen met het akkoord van beide partijen (huurder-verhuurder) of op overlegging van een vonnis waaruit blijkt dat de huurwaarborg mag worden vrijgegeven.

In een huurovereenkomst wordt het te storten bedrag van de huurwaarborg vastgelegd. Een spaarrekening met de huurwaarborg wordt geopend door de huurder, het vereiste bedrag wordt gestort en ten voordele van de verhuurder geblokkeerd.

Het kapitaal van de huurwaarborg kan worden gestort in speciën of door overschrijving op rekening.

Bij storting in contanten beschikt de cliënt over een stortingsbewijs, bij overschrijving wordt de verrichting vermeld op het rekeningafschrift van de cliënt.

- Het is mogelijk dat een rekening werd geopend, maar de storting of overschrijving bleef achterwege. De bank kan de som niet uitbetalen. Klager zal een document moeten overleggen dat aantoonst dat er wel degelijk een storting of overschrijving van de huurwaarborg is gebeurd.

- De vrijgave van een huurwaarborg door de bank kan enkel op voorlegging van een schriftelijk akkoord tussen huurder en verhuurder of via een gerechtelijke beslissing.

*Soms is er wel
een huur-
waarborgrekening,
maar geen
huurwaarborg!*

Slotbedenkingen

- De eerste grief van vele klagers is nog altijd het niet tijdig reageren op een geformuleerde klacht. De cliënt heeft het domiciliekantoor verzocht om uitleg en botst op een stilzwijgen. Ten einde raad richt de cliënt zich rechtstreeks tot de Ombudsdienst. De cliënt wordt daar eerst doorverwezen naar de bevoegde instantie van de financiële instelling om de klacht te behandelen. Hij wordt tevens onmiddellijk verzocht om schriftelijk contact op te nemen met de Ombudsdienst als hij geen afdoende antwoord krijgt, en gevraagd de gevoerde correspondentie bij te voegen.

- Een punt van discussie vormt dikwijls de kostenaanrekening door de financiële instelling bij een dienstverlening of productaanbieding. Weliswaar liggen er tarieflijsten in elk kantoor ter beschikking van de cliënten, die bij het begin van ieder jaar schriftelijk op de hoogte worden gebracht van de tarieven, en via uittreksels worden geïnformeerd over elke wijziging of nieuw tarief dat in werking zal treden

in de nabije toekomst. Men kan ervan uitgaan dat de informatie aanwezig is. Niettemin valt het de Ombudsman op dat de cliënten, na bespreking over de verrichting met de kantoorverantwoordelijken en nadat de transactie is uitgevoerd, verwonderd zijn over de aangerekende kosten. Cliënten stellen dat er niet werd gesproken over kosten. De Ombudsman kan dit niet nagaan. Het is evenwel de plicht van de bedienden om in het voorbereidend gesprek duidelijk melding te maken van de kosten die in rekening zullen worden gebracht en dit op een spontane manier, zonder dat de cliënt zelf ernaar vraagt.

- Raad geven hoort bij de taken van een financieel expert. Bij het adviseren van beleggingen wordt van de financiële instelling verwacht dat de aanbeveling objectief en correct is. Bij klachten rond beleggen stuit de Ombudsman op een moeilijk of niet opnieuw samen te stellen gesprek dat voorafging aan de ondertekening van een borderel tot aankoop of verkoop van effecten. De inhoud van dat gesprek is bepalend. Op basis hiervan nam de cliënt meestal een beslissing. Later verwijt hij de financiële instelling dat het advies onvolledig of fout was. Een objectieve benadering van de klacht toont aan dat de cliënt akkoord ging en op een bepaald product intekende.

Een poging tot oplossing van het probleem zou erin kunnen bestaan om, tijdens het beleggingsadviesgesprek, een document in te vullen en te laten ondertekenen door de partijen. Daarin zouden op een kernachtige manier de wensen van de belegger worden genoteerd. Hieruit zou duidelijk blijken wat zijn wensen waren op het ogenblik van het gesprek. Van hieruit kan een feed-back gebeuren tussen de belegging en de verdere ontwikkelingen op de beurs. De betwistingen rond het beleggen zouden kunnen worden geobjectiverd aan de hand van een formeel bewijs.

- De klachtenbehandeling in de loop van het voorbije verslagjaar gaf de aanzet tot het herbekijken en analyseren van bestaande procedures bij sommige instellingen. Uit bepaalde klachten kon de financiële instelling immers afleiden dat die procedures aan verfijning toe waren. Klachtenbehandeling leidt tot het ontdekken van sommige leemtes in de proceduriële behandeling van diensten en producten.

- Voor 46 % van de behandelde klachten werd tegemoetgekomen aan het verzoek van de cliënt. Een financiële tegemoetkoming werd toegekend of de cliënt kreeg wat hij vroeg.

- Klagers maken de Ombudsman erop attent bij de indiening van een klacht dat zij door de handeling van de financiële instelling nadeel hebben ondervonden. Daartoe dienen zij echter het bewijs aan te brengen van die schade, aan te tonen dat er een fout werd begaan door de financiële instelling en dat er een causaal verband aanwezig is tussen de fout en de schade, het adagium in-dachtig "wie iets beweert, moet het ook bewijzen".

“Er werd nooit met één woord over kosten gerept ...”

De wensen van de belegger schriftelijk registreren t.g.v. het adviesgesprek.

Correspondenten van de Ombudsman

Dankzij de samenwerking met de correspondenten bij de aangesloten financiële instellingen werden heel wat klachten en verzoeken tot een goed eind gebracht.

Tevens werden bestaande procedures bijgeschaafd en herschreven wanneer uit klachten bleek dat ze konden worden geoptimaliseerd.

De Ombudsman en zijn medewerkers wensen de correspondenten te danken voor de positieve samenwerking tijdens het verslagjaar.

42 Basiscriteria van de Ombudsfunctie

43 De teksten uit de folder "Ombudsdienst voor de financiële sector"

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.

Ombudsdienst voor de financiële sector

Bank - Beursvennootschappen - Vermogensbeheerders en beleggings- adviseurs - Kredietmaatschappijen

De Ombudsdienst: een woordje uitleg

De Ombudsdienst voor de financiële sector wordt geleid door de Ombudsman; dat is een onpartijdige bemiddelaar die u kan helpen bij het oplossen van een probleem met uw bank, beursvennootschap, vermogensbeheerder, beleggingsadviseur of kredietmaatschappij.

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 doen op de Ombudsdienst?

Iedere cliënt van een financiële instelling aangesloten bij de hierna vermelde Verenigingen, die als natuurlijke persoon optreedt voor zijn privébelangen met uitsluiting van zijn beroepsbedrijvigheid (Belgische Vereniging van Banken (BVB), Euronext-Brussels en de Belgische Vereniging van Beursleden (BVBL), de Belgische Vereniging van Vermogensbeheerders en Beleggingsadviseurs (BVVB), de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK)),

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

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

De Ombudsman komt pas tussenbeide nadat u het probleem schriftelijk heeft voorgelegd aan de betrokken financiële instelling en er geen oplossing werd bereikt binnen een redelijke termijn.

De Ombudsman is onbevoegd voor een geschil:

- ▶ betreffende het commerciële beleid van de financiële instelling;
- ▶ dat bij een rechtbank aanhangig is;
- ▶ waarvoor reeds een rechterlijke uitspraak bestaat.

De Ombudsman verschaft geen informatie over de bank- of beurssector in het algemeen noch over de diensten geleverd door de instellingen die ertoe behoren, en ook niet over de leden van de BVVB of van de BVK.

Wat te doen wanneer u een klacht heeft?

Wanneer u en uw financiële instelling niet tot een oplossing komen, kunt u een beroep doen op de Ombudsdienst. U dient dan schriftelijk een aanvraag in waarbij u de Ombudsman duidelijk en nauwkeurig inlicht over het geschil. U bezorgt hem ook een kopie van de volledige relevante briefwisseling met uw financiële instelling alsook een kopie van de nodige of nuttige stukken (vb. uittreksels, kredietovereenkomst, borderel ...).

Wat zal de Ombudsman doen?

Hij zal ontvangst melden van uw verzoek en u laten weten of hij nog aanvullende inlichtingen wenst. De procedure is in principe volledig schriftelijk. Als de Ombudsman het advies van het Ombudscollege inwint zal hij u zodra mogelijk de nodige informatie hierover verstrekken.

Een zorgvuldig onderzoek vergt tijd. De behandeling van een dossier kan variëren van enkele dagen tot enkele maanden, in functie van de complexiteit.

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

Is het beroep op de Ombudsdienst gratis?

Het beroep op de Ombudsdienst is gratis. Wanneer een rechtspersoon voor een grensoverschrijdend geschil een beroep op hem doet, wordt wel een bijdrage van 50 euro gevraagd, die wordt teruggestort als de klager in het gelijk wordt gesteld.

Waar is de Ombudsdienst te bereiken?

Ombudsdienst voor de financiële sector

Paul CAEYERS, Ombudsman

de Meeûs Square 35

1000 BRUSSEL

Tel. 02-545 77 70 – Fax 02-545 77 79

E-mail ombudsman@OmbFin.be