

Bemiddelingsdienst

Banken – Krediet – Beleggingen

Jaarverslag

2006



Voorwoord

Dit jaarverslag is het tweede sinds de hervorming van de Bemiddelingsdienst Banken- Krediet- Beleggingen eind 2004. Deze hervorming is er gekomen na een akkoord gesloten tussen de minister bevoegd voor consumenten-zaken, de consumentenverenigingen en de Belgische Federatie van de financiële sector (Febelfin).

Nieuw aan deze hervorming is de aanwezigheid van een Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen bij de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen, alsook de paritaire samenstelling van het Bemiddelingscollege. De hervorming werpt duidelijk vruchten af. Dit heeft ook het Begeleidingscomité, samengesteld uit vertegenwoordigers van alle betrokken partijen, vastgesteld in december 2006.

Na een toelichting over de procedure van de Bemiddelingsdienst, kan de lezer gedetailleerde statistieken ter illustratie van de werking van de Bemiddelingsdienst terugvinden. Men stelt vast dat er in 2006 een kleine daling was, zowel van het aantal ingediende, als van het aantal ontvankelijke dossiers.

Voor de eerste maal bevat het jaarverslag een selectie samenvattingen van adviezen ter illustratie van de behandelde materies. Voordien werden de samenvattingen van de adviezen afzonderlijk gepubliceerd. De adviezen uitgebracht door het Bemiddelingscollege daarentegen worden nog steeds integraal gepubliceerd op de website www.ombfin.be.

De voornaamste doelstelling van de Bemiddelingsdienst is het zoeken naar een praktische oplossing die de uiteenlopende standpunten van de verzoeker en de financiële instelling kunnen verzoenen. Dit willen wij aantonen aan de hand van een aantal concrete voorbeelden. Voor ongeveer 40% van de dossiers wordt er een oplossing gevonden. Dit is een opmerkelijk resultaat vermits de Bemiddelingsdienst slechts optreedt in tweede lijn nadat het dossier reeds is behandeld door de financiële instelling.

Naar aanleiding van dit jaarverslag, houden wij eraan alle medewerkers van de financiële instellingen te bedanken die ons helpen de ons voorgelegde geschillen op te lossen, alsook de medewerkers van de Bemiddelingsdienst. Een dankwoord eveneens aan Febelfin en de consumentenverenigingen die ons bijstaan onze missie in alle onafhankelijkheid tot een goed einde te brengen.

Pamela Renders
Permanente vertegenwoordiger van de consumentenbelangen

Jacques Zeegers
Ombudsman



Van links tot rechts : Serge Henris, Christine Buisseret, Ann Muyldermans, Jacques Zeegers, Pamela Renders, Christel Speltens, Marie-Jeanne De Meester. Afwezig op de foto : Claude Vankerckhoven.

Inhoud

Voorwoord	1
1. Inleiding	3
1.1. Opfrissing over de werking van de Bemiddelingsdienst	3
1.2. Een klacht indienen bij de Bemiddelingsdienst	3
1.3. Evaluatie door het Begeleidingscomité	4
2. Overzicht van het aantal klachten	5
2.1. Overzicht dossiers : lichte daling van het aantal ingediende dossiers en ontvankelijke klachten	5
2.2. Overzicht behandeling dossiers	7
2.3. Overzicht dossiers per materie	8
2.4. Vier op tien klachten opgelost	9
2.5. Overzicht dossiers Bemiddelingscollege	10
3. Belangrijkste thema's die werden behandeld	11
3.1. Basisbankdienst : één ontvankelijke klacht in 2006	11
3.2. Roerende waarden : één derde van de klachten	13
3.3. Lopende rekeningen en betalingen	20
3.4. Spaarrekeningen	22
3.5. Bank- en kredietkaarten	23
3.6. Valse overschrijvingen en geldafhalingen aan het loket	26
3.7. Onherroepelijkheid van de betalingen	29
3.8. Afgesloten rekeningen – Verjaring	30
3.9. Geldafhalingen aan geldautomaten – Niet afgeleverde biljetten	30
3.10. Buitenlandse cheques – Fraude	31
3.11. Circulaire cheques	33
3.12. Terugbetaling van een onverschuldigd bedrag	33
3.13. PC-bankieren	34
3.14. Consumentenkrediet	35
3.15. Hypothecair krediet	36
3.16. Nalatenschappen	37
3.17. Beheer van de goederen van minderjarigen	38
3.18. Identificatie van de cliënten – Identiteitskaarten	39
3.19. Erelonen van advocaten	39
3.20. Huurwaarborg	39
3.21. Verhuur kluis	40
4. Samenwerking op Belgisch niveau : het POOL (CPMO)	42
5. Samenwerking op Europees Niveau	44
5.1. Het Europees FIN-NET net	44
5.2. Het Europees Centrum voor Consumenten (ECC-net)	44
6. Samenstelling van de Organen van de Bemiddelingsdienst	45
6.1. Het Begeleidingscomité	45
6.2. Het Bemiddelingscollege	45
6.3. De Raad van Bestuur	45
6.4. De Bemiddelingsdienst	46

1. Inleiding

1.1. Oprissing over de werking van de Bemiddelingsdienst

Bemiddelingsdienst

Eerst wordt nogmaals in het kort de totstandkoming en de werking van de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen geschetst.

In 1990 stelde de financiële sector een Ombudsman aan bij wie particulieren met hun klacht tegen een financiële instelling terecht kunnen.

Op basis van het Protocol van 28 oktober 2004 werd de dienst grondig hervormd. Sinds 1 november 2004 is de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet - Beleggingen een paritaire dienst, samengesteld uit enerzijds de door de financiële instellingen aangewezen Ombudsman en anderzijds de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen, gekozen door de consumentenverenigingen.

De Bemiddelingsdienst gaat eerst na of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht als ontvankelijk wordt beschouwd, dan behandelt de Ombudsman, net zoals in het verleden, de klacht en stelt hij adviezen op. Nieuw hierbij is dat de adviezen, vooraleer ze aan de partijen worden overgemaakt, door de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen moeten worden goedgekeurd. Indien de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen zich niet kan vinden in een advies, kan hij het dossier voorleggen aan het Bemiddelingscollege. Ook de Ombudsman kan het initiatief nemen om een dossier bij het Bemiddelingscollege aanhangig te maken.

Bemiddelingscollege

Dossiers kunnen in twee gevallen worden voorgelegd aan het Bemiddelingscollege, met name wanneer de Ombudsman en de Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen elk een andere mening zijn toegeedaan, zoals hierboven reeds toegelicht, en wanneer in het dossier een principevraag wordt gesteld.

Het Bemiddelingscollege is eveneens paritair samengesteld uit specialisten aangesteld respectievelijk door de consumentenverenigingen en de financiële instellingen. Aan het hoofd van het Bemiddelingscollege staan een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter, beiden onafhankelijk.

Begeleidingscomité

Het Begeleidingscomité is samengesteld uit vertegenwoordigers van de overheid, de consumentenverenigingen en de financiële sector. Het Comité ziet toe op de goede werking en de doeltreffendheid van het systeem.

1.2. Een klacht indienen bij de Bemiddelingsdienst

De voorwaarden op een rij

De Bemiddelingsdienst zal zich over een klacht beraden indien volgende voorwaarden zijn vervuld :

- ▶ De klacht moet vooraf reeds zijn behandeld door de **bevoegde dienst van de financiële instelling**. Op www.ombfin.be staat een lijst met de voor elke financiële instelling bevoegde dienst. Heeft de verzoeker binnen een redelijke termijn, d.i. ongeveer 1 maand, geen afdoend antwoord of helemaal geen antwoord gekregen, dan kan hij aankloppen bij de Bemiddelingsdienst.
- ▶ Het mag **geen loutere vraag om informatie** betreffen. Er moet met andere woorden een geschil tussen de verzoeker en een financiële instelling zijn gerezen.
- ▶ Bovendien moet het geschil betrekking hebben op een financiële instelling die is **aangesloten** bij de Bemiddelingsdienst¹.

¹ Alle financiële instellingen die lid zijn van de Belgische Federatie van de financiële sector (Febelfin) en die diensten aan particulieren aanbieden, zijn automatisch lid van de Bemiddelingsdienst, zoals de makelaars in bankproducten en financiële producten. Financiële instellingen die geen lid zijn van Febelfin, mogen zich individueel aansluiten.

- ▶ De Bemiddelingsdienst zal zich onbevoegd verklaren, als blijkt dat de klacht van de verzoeker betrekking heeft op het commercieel beleid van zijn financiële instelling.
- ▶ Bovendien moet de verzoeker een **particulier** zijn die niet optreedt in het kader van zijn beroepswerkzaamheden. De Ombudsman is wel bevoegd voor klachten van KMO's of zelfstandigen die betrekking hebben op een grensoverschrijdende betaling van maximum 50.000 EUR.
- ▶ Het geschil mag niet aanhangig zijn bij een rechtbank en evenmin mag er een rechterlijke uitspraak zijn.

Hoe gaat men te werk ?

De procedure bij de Bemiddelingsdienst verloopt schriftelijk. Indien de verzoeker een klacht wil indienen bij de Bemiddelingsdienst, moet hij het geschil met zijn financiële instelling schriftelijk uiteenzetten.

Niet alleen een schriftelijke uiteenzetting, maar ook onderstaande documenten zijn onontbeerlijk :

- ▶ Een kopie van de briefwisseling die reeds werd gevoerd tussen de verzoeker en de bevoegde dienst bij zijn financiële instelling.
- ▶ Een kopie van alle documenten die nuttig zijn voor de beoordeling van het dossier. Indien het dossier bijvoorbeeld op een belegging betrekking heeft, wordt er een kopie van het inschrijvingsborderel gevraagd, alsook van het prospectus, de technische fiche,...

Advies van de Bemiddelingsdienst

In de veronderstelling dat voornoemde werkwijze is gevolgd, zal de Bemiddelingsdienst het dossier onderzoeken en een advies uitbrengen.

Men mag niet uit het oog verliezen dat de adviezen van de Bemiddelingsdienst en het Bemiddelingscollege **niet bindend** zijn, behoudens de adviezen uitgebracht in het kader van de basisbankdienst. Het staat de financiële instelling met andere woorden vrij een advies al dan niet te volgen. Verderop in het verslag vindt u cijfers die illustreren in welke mate de financiële instellingen gevolg geven aan een advies.

1.3. Evaluatie door het Begeleidingscomité

In zijn verslag aan de minister van Economie en de minister voor Consumentenzaken over de vergadering van 15 december 2006 wees het Begeleidingscomité erop dat het nieuwe systeem voldoening schenkt en tegemoetkomt aan de verwachtingen van de consumenten, de financiële instellingen en de overheid.

Het Begeleidingscomité was tevens de mening toegedaan dat de aanwezigheid van een Permanente Vertegenwoordiger van de Consumentenbelangen als belangrijkste gevolgen heeft dat :

- ▶ de consumenten meer geneigd zijn om een beroep te doen op de Bemiddelingsdienst;
- ▶ de Bemiddelingsdienst aan legitimiteit, geloofwaardigheid en transparantie wint;
- ▶ het onafhankelijke karakter van de Bemiddelingsdienst wordt benadrukt;
- ▶ de adviezen van de Bemiddelingsdienst beter worden gedetailleerd of gemotiveerd, vermits bijzondere aandacht wordt besteed aan de didactische functie van het optreden van de dienst voor de consument;
- ▶ de interne bemiddelingsdiensten van de banken aan efficiëntie winnen, zodat veel klachten op dat niveau worden opgelost.

2. Overzicht van het aantal klachten

In dit hoofdstuk geven we de werking van de Bemiddelingsdienst in cijfers weer. Lezing van de tabellen leert ons dat 1710 dossiers werden geopend in 2006. 515 klachten zijn ontvankelijk geworden in 2006².

De tabellen tonen aan dat de Bemiddelingsdienst een duidelijke vooruitgang in de behandeling van de dossiers boekt. Eind 2005 werd de Bemiddelingsdienst nog geconfronteerd met 307 ontvankelijke, niet afgesloten dossiers. De cijfers eind 2006 tonen een opmerkelijke verbetering : de Bemiddelingsdienst sloot het jaar af met 219 ontvankelijke, nog openstaande dossiers.

Bij de lezing van de tabellen is het belangrijk te weten dat de behandeling van een dossier bij de Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen drie sleutelmomenten kent :

- ▶ de indiening van het dossier;
- ▶ het ontvankelijk worden van het dossier (voor zover de klacht niet reeds ontvankelijk was bij de indiening van het dossier) en
- ▶ de afsluiting van het dossier.

Statistieken kunnen dan ook worden vastgeknoopt aan elk van bovenstaande drie momenten. Dit moet steeds in het achterhoofd worden gehouden worden bij de lezing van de tabellen in dit jaarverslag. Per tabel wordt duidelijk uiteengezet met welke van de drie momentopnames rekening moet worden gehouden.

2.1. Overzicht dossiers : lichte daling van het aantal ingediende dossiers en ontvankelijke klachten

In 2005 werden 1740 dossiers ingediend bij de Bemiddelingsdienst. Voor 2006 stellen we een lichte daling vast. Voor 1710 dossiers werd in 2006 om bemiddeling bij de Bemiddelingsdienst verzocht.

STATISTIEK DOSSIERS PER 31 DECEMBER 2006

	2005	2006
TOTAAL DOSSIERS INGEDIEND TIJDENS HET JAAR (A+B)	1740	1710
Niet ontvankelijke dossiers waaronder (A) :	1147	1233
1. Klachten niet behandeld door de financiële instelling	771	942(**)
2. Vragen om informatie	88	85
3. Klachten met een beroepsgebonden onderwerp of met betrekking tot een commerciële beslissing	206	131
4. Klachten tegen een financiële instelling ≠ lid	82	75
Ontvankelijke klachten ingediend tijdens het jaar (B)	593	477(*)
Klachten ingediend het jaar voordien, ontvankelijk geworden in het betrokken jaar (C)	29	38
Klachten ingediend in het betrokken jaar, ontvankelijk geworden het jaar nadien (D)	71	0(*)
TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJK GEWORDEN KLACHTEN IN HET BETROKKEN JAAR (B + C – D)	551	515(***)

(*) Het aantal “ontvankelijke klachten” bedraagt momenteel 477 wat de dossiers ingediend in 2006 betreft. Dit aantal zal echter nog toenemen : dossiers ingediend in 2006 die pas in 2007 ontvankelijk worden, zullen als “ontvankelijke klachten” voor de periode 2006 worden beschouwd.

(**) De omgekeerde redenering moet worden toegepast voor “klachten niet behandeld door de financiële instelling” (942 voor 2006). Klachten ingediend in 2006 die nog niet door de financiële instelling zijn behandeld, kunnen ontvankelijk worden in 2007. Die klachten zullen dan als “ontvankelijke klachten” voor de periode 2006 worden beschouwd. Bijgevolg zal het aantal “klachten niet behandeld door de financiële instelling” afnemen.

(***) Dit is het belangrijkste cijfer. Het is vanaf dit moment dat de Bemiddelingsdienst het onderzoek start.

² Dossiers ingediend in 2006 of dossiers ingediend in 2004 of 2005 die pas in 2006 ontvankelijk werden.

Ontvankelijke klachten

In 2006 werd een beroep gedaan op de Bemiddelingsdienst voor 515 ontvankelijke dossiers. De voorwaarden van ontvankelijkheid in een notendop :

- De klacht moet vooraf door de **bevoegde dienst van de financiële instelling** zijn behandeld.
- Het mag **geen loutere vraag om informatie** zijn. Er moet met andere woorden een geschil gerezen zijn tussen de verzoeker en een financiële instelling.
- Bovendien moet het geschil betrekking hebben op een financiële instelling die is **aangesloten** bij de Bemiddelingsdienst.
- Het geschil heeft geen betrekking op het commerciële beleid van de financiële instelling.
- De klacht moet zijn ingediend door **een particulier** die niet optreedt in het kader van zijn beroepswerkzaamheden.
- Het geschil mag niet aanhangig zijn bij een rechtbank en evenmin mag er een rechterlijke uitspraak zijn.

Niet behandeld door de financiële instelling

Opvallend is het aantal dossiers ingediend bij de Bemiddelingsdienst vooraleer ze door de bevoegde dienst van de financiële instelling werden onderzocht. In 2006 ging het over 942 dossiers (55% van het totaal).

De Bemiddelingsdienst gaat hierbij na of het geschil tussen de verzoeker en de financiële instelling voldoende precies is uiteengezet. Er wordt eveneens gekeken of er reeds druk is gecorrespondeerd met – de weliswaar onbevoegde dienst – van de financiële instelling en of er haast bij geboden is.

Op basis van bovenstaande criteria staat de Bemiddelingsdienst voor de keuze : ofwel wordt er aan de verzoeker meegedeeld dat hij zich eerst moet richten tot de bevoegde dienst van zijn financiële instelling en de nodige gegevens worden hem meegedeeld, ofwel stuurt de Bemiddelingsdienst het dossier rechtstreeks door naar de financiële instelling. De bevoegde dienst bij de financiële instelling zal zijn antwoord rechtstreeks aan de verzoeker bezorgen. De Bemiddelingsdienst brengt de verzoeker hiervan op de hoogte en deelt hem mee dat hij zijn klacht opnieuw kan indienen, als hij geen genoegen kan nemen met het antwoord van zijn financiële instelling.

Voor de meeste van die dossiers wordt binnen de financiële instelling een oplossing gevonden. Voor sommige ervan doet de verzoeker achteraf geen inspanning meer om opnieuw bij de Bemiddelingsdienst aan te kloppen.

Commerciële beslissingen en beroepsgebonden klachten

In 2006 werd de Bemiddelingsdienst 131 keer verzocht zich te buigen over dossiers met betrekking tot het commerciële beleid van een financiële instelling of over dossiers die verzoekers voorleggen in het kader van hun beroepswerkzaamheden.

De klachten van cliënten omtrent het commerciële beleid van hun financiële instelling zijn van allerlei aard : een weigering om een krediet toe te kennen, de tarifiering³ van specifieke diensten, kosten aangerekend voor het afsluiten van een rekening, ...

De Bemiddelingsdienst werd ook gevraagd tussenbeide te komen in beroepsgebonden zaken. Wanneer het geschil betrekking heeft op een krediet, verwijst de Bemiddelingsdienst de cliënt door naar de bevoegde dienst :

Contactpunt KMO's
Ravensteinstraat 36
Fax 02/507.69.29
pcp@febelfin.be

³ De Bemiddelingsdienst is niet bevoegd voor de bepaling van de tarieven maar wel voor de correcte toepassing ervan.

Klachten tegen een niet aangesloten instelling

De Bemiddelingsdienst kan enkel advies uitbrengen over klachten tegen een financiële instelling die bij de Bemiddelingsdienst is aangesloten. Alle bij Febelfin aangesloten ondernemingen die individuele diensten aan particulieren aanbieden, zijn van rechtswege aangesloten bij de Bemiddelingsdienst. Financiële instellingen die geen lid zijn van Febelfin, kunnen individueel toetreden.

Als de klacht betrekking heeft op een instelling die bij een andere bemiddelingsdienst is aangesloten, zal de klacht worden doorverzonden naar die bevoegde dienst (bijvoorbeeld verzekeringen, pensioenen, Post, Telecommunicatie, federale of regionale overheid, enkele gemeentebesturen, enz.) - zie hoofdstuk "Samenwerking op Belgisch niveau" (POOL) hierna.

Nieuw is dat de Bemiddelingsdienst eveneens bevoegd is voor makelaars in bank- en beleggingsdiensten. Bij wet van 22 maart 2006 betreffende de bemiddeling in bank- en beleggingsdiensten en de distributie van financiële instrumenten is aan de agenten en de makelaars in bank- en beleggingsdiensten inderdaad de verplichting opgelegd om zich vooraf in te schrijven bij de Bemiddelingsdienst. Tot nu toe hebben zeven makelaars een aanvraag tot aansluiting bij de Bemiddelingsdienst ingediend. Doch geen enkele makelaar is reeds erkend door de Commissie voor het bank-, financie- en assurantiewezen (CBFA).

Belangrijk is dat die wet niet op kredietmakelaars van toepassing is. Voor klachten in dat verband kunt u voorlopig nog niet bij de Bemiddelingsdienst terecht.

Die wet voorziet ook in de inschrijving van de bankagenten (bemiddelaars die exclusief voor één kredietinstelling werken) bij de Bemiddelingsdienst. Vermits de financiële instelling verantwoordelijk is voor de fouten van de agenten, zal de bemiddelingsdienst de klacht bijna altijd samen met de financiële instelling zelf behandelen. Die wet verandert dus niets aan de behandeling van een geschil waarbij een agent is betrokken.

Vragen om informatie

Aan de Bemiddelingsdienst werden vragen over uiteenlopende thema's gesteld. Vaak betreft het onderwerpen die onlangs in de actualiteit aan bod zijn gekomen en waarover men het fijne wil weten. Bijvoorbeeld de vraag of voor het afsluiten van een rekening al dan niet kosten mogen worden aangerekend.

Ook de nieuwe regelgeving over de dematerialisering van effecten doet heel wat vragen rijzen bij cliënten van financiële instellingen en doet hen in hun pen kruipen op zoek naar meer informatie. De Bemiddelingsdienst verschaft enkel algemene informatie en geeft géén telefonisch advies. Het is dan ook aan te raden zich eerst tot zijn financiële instelling te wenden.

2.2. Overzicht behandeling dossiers

JAAR	2005	2006
Niet afgesloten dossiers op het einde van voorafgaande periode (A)	289	307
Dossiers ontvankelijk geworden tijdens deze periode (B)	551	515
Dossiers afgesloten tijdens deze periode (C)	533	603
Niet afgesloten dossiers op het einde van deze periode (D=A+B-C)	307	219

Eind 2005 telde de Bemiddelingsdienst inderdaad nog 307 ontvankelijke maar nog niet afgesloten dossiers. De cijfers eind 2006 tonen een opmerkelijke daling op dit punt. De Bemiddelingsdienst sloot het jaar af met 219 ontvankelijke, nog openstaande dossiers.

2.3. Overzicht dossiers per materie

2005-2006 Klachten volgens type (gegroepeerd)

			Percentage	
	2005	2006	2005	2006
1. Bankrekeningen en -beleggingen	80	99	15,01%	16,42%
Zichtrekening (zonder basisbankdienst)	34	41	6,38%	6,80%
Spaarrekening	37	44	6,94%	7,30%
Overige	7	12	1,31%	1,99%
<i>waaronder : Termijnrekeningen</i>	<i>0</i>	<i>8</i>	<i>0,00%</i>	<i>1,33%</i>
<i>Kasbons</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>0,19%</i>	<i>0,33%</i>
<i>Pensioensparen</i>	<i>6</i>	<i>2</i>	<i>1,13%</i>	<i>0,33%</i>
Valutadatum	2	2	0,38%	0,33%
2. Betalingen	100	132	18,76%	21,89%
Bankkaarten	37	49	6,94%	8,13%
Automatische loketten	13	23	2,44%	3,81%
Cheques	13	10	2,44%	1,66%
Loketverrichtingen (1)	12	12	2,25%	1,99%
Overschrijvingen - Domiciliëringen	14	25	2,63%	4,15%
Internationale betalingen	11	13	2,06%	2,16%
3 Kredieten	101	101	18,95%	16,75%
Algemeen	9	7	1,69%	1,16%
Hypothecaire kredieten	56	51	10,51%	8,46%
Consumentenkrediet en kasfaciliteiten	29	31	5,44%	5,14%
Centrale registratie van de risico's	4	4	0,75%	0,66%
Overige	3	8	0,56%	1,33%
4. Roerende waarden	165	194	30,96%	32,17%
Beleggingsadvies en vermogensbeheer	25	31	4,69%	5,14%
Beveks + Tak 21 en 23	33	32	6,19%	5,31%
Aankoop en verkoop	33	44	6,19%	7,30%
Diverse effectentransacties	21	33	3,94%	5,47%
Varia	53	54	9,94%	8,96%
5. Wissel	6	4	1,13%	0,66%
Wisselverrichtingen	4	3	0,75%	0,50%
Termijnovereenkomsten	2	1	0,38%	0,17%
6. Diverse bankdiensten	40	25	7,50%	4,15%
7. Varia	34	42	6,38%	6,97%
8. Level Playing Field (LPF) (cliëntenrekening)	3	4	0,56%	0,66%
9. Basisbankdienst	4	2	0,75%	0,33%
TOTAAL	533	603	100,00%	100,00%

(1) Storting, incasso, circulaire cheque, postassignatie, enz.

2.4. Vier op tien klachten opgelost

De Bemiddelingsdienst heeft ervoor gekozen om vanaf 2007 elke klacht systematisch onder te brengen in één van de onderstaande vier categorieën :

- ▶ 'ongegegrond',
- ▶ 'gegrond en gevolgd door de financiële instelling',
- ▶ 'gegrond en niet gevolgd door de financiële instelling' of
- ▶ 'opgelost'.

Een toelichting bij die categorieën :

- ▶ Een klacht is 'ongegegrond' wanneer de Bemiddelingsdienst, na een grondig onderzoek van het dossier, de mening is toegedaan dat de financiële instelling geen fout treft en er bijgevolg niet moet worden ingegaan op de eis van de verzoeker.
- ▶ Een klacht wordt als 'gegrond en gevolgd door de financiële instelling' beschouwd wanneer de Bemiddelingsdienst van oordeel is dat de financiële instelling genoegdoening aan de verzoeker moet geven. Een advies in die zin wordt opgemaakt en aanvaard door de financiële instelling.
- ▶ Een klacht wordt ondergebracht in de categorie 'gegrond en niet gevolgd door de financiële instelling' wanneer de Bemiddelingsdienst de mening is toegedaan dat de financiële instelling aan de verzoeker genoegdoening moet geven. De financiële instelling volgt het advies van de Bemiddelingsdienst echter niet.
- ▶ Een klacht is 'opgelost' wanneer de financiële instelling uit eigen beweging met een oplossing over de brug komt tijdens de behandeling van het dossier of als de dialoog tussen de Bemiddelingsdienst en de financiële instelling leidt tot een oplossing vooraleer de Bemiddelingsdienst een advies uitbrengt. Dit kan gebeuren als de financiële instelling zelf na een dieper onderzoek tot het besluit komt dat de klacht toch gegrond is, of als de financiële instelling zonder een fout te bekennen, toch aanvaardt om een commerciële geste te doen.

Deze nieuwe indeling van de klachten biedt een beter overzicht over het gevolg dat wordt gegeven aan de dossiers die door de Bemiddelingsdienst worden behandeld.

Voor 2006 is de volgende tabel opgesteld op basis van een steekproef.

4 categorieën :	
I. ongegrond	60%
II. gegrond + gevolgd door de financiële instelling	4%
III. gegrond + niet gevolgd door de financiële instelling	1%
IV. opgelost	35%

Uit die cijfers blijkt dat in **39%** van de dossiers de verzoeker **genoegdoening** heeft gekregen : er werd een oplossing voor het dossier gevonden vooraleer er een advies werd uitgebracht (35%), of er werd een voor de verzoeker gunstig advies gegeven, waarmee de financiële instelling heeft ingestemd (4 %).

2.5. Overzicht dossiers Bemiddelingscollege

Het Bemiddelingscollege is paritair samengesteld⁴ : het telt drie experts aangewezen door de financiële instellingen en drie experts aangewezen door de consumentenverenigingen. Aan het hoofd van het Bemiddelingscollege staat een onafhankelijke voorzitter en een onafhankelijke plaatsvervangend voorzitter.

In 2006 werd het Bemiddelingscollege gevraagd een oordeel te vellen in 36 dossiers⁵. Voor 17 dossiers was het Bemiddelingscollege de mening toegedaan dat de klacht ongegrond is en er bijgevolg geen reden is om de verzoekers te vergoeden.

Voor de overige 19 dossiers heeft het Bemiddelingscollege geoordeeld dat de klacht gegrond is en werd de betrokken financiële instelling verzocht de verzoeker te vergoeden. In 15 van de 19 dossiers is de financiële instelling daarop ingegaan.

JAAR	2005	2006
I. Gegronde klacht waarvan	24	19
<i>Gevolgd door de financiële instelling</i>	13	15
<i>Niet gevolgd door de financiële instelling</i>	11	4
II. Ongegronde klacht	11	17
TOTAAL	35	36

Het Bemiddelingscollege heeft zich beraden over dossiers inzake uiteenlopende materies :

JAAR	2005	2006
Beleggingen	9	15
Diefstal/misbruik bankkaarten	12	11
Huurwaarborg	3	2
Valse overschrijvingen	–	2
Afhaling a.h.v. gestolen identiteitskaart	–	1
Afgifte contanten	–	1
Basisbankdienst	–	1
Spaardeposito's	2	1
Kluis	–	1
Kaart (andere dan diefstal)	–	1
Consumentenkrediet	2	–
Hypotheccair krediet	1	–
Fraude door een agent	1	–
Circulaire cheques	4	–
Betalingen	1	–
TOTAAL	35	36

⁴ Samenstelling zie lijst achteraan.

⁵ De adviezen (anoniem) zijn beschikbaar op www.ombfin.be.

3. Belangrijkste thema's die werden behandeld

3.1. Basisbankdienst : één ontvankelijke klacht in 2006

Volgens de wet van 24 maart 2003 moeten de kredietinstellingen een basisbankrekening openen voor elke in België gedomicilieerde persoon die aan de voorwaarden voldoet, met name geen andere zichtrekening hebben noch een spaarrekening met een saldo van meer dan 2.500 EUR of andere financiële producten dan verzekeringscontracten.

Het koninklijk besluit van 1 april 2007 versoepelt de voorwaarden aanzienlijk. Vooreerst wordt het maximumbedrag verhoogd van 2.500 EUR tot 6.000 EUR. Bovendien behoudt men het recht op een basisbankdienst indien men een krediet aangaat, op voorwaarde dat het saldo van de spaarrekening verhoogd met het kredietbedrag niet hoger ligt dan 6.000 EUR.

Sedert de inwerkingtreding van de wet bleef het aantal dossiers dat de Bemiddelingsdienst heeft behandeld, erg beperkt : er werden amper 13 klachten ontvankelijk bevonden en in alle gevallen werd een oplossing gevonden.

In 2006 behandelde de Bemiddelingsdienst vijf dossiers inzake de basisbankdienst. Daarbij was er één klacht ontvankelijk, twee klachten waren onontvankelijk (omdat zij nog niet door de bemiddelingsdienst van de bank waren behandeld) en ook waren er twee vragen om informatie.

In 2006 werden overeenkomstig de wet 285 berichten van weigering van toekenning van een basisbankdienst onder de aandacht van de Bemiddelingsdienst gebracht. Zoals men kan vaststellen, heeft de cliënt echter in erg weinig gevallen een klacht bij de Bemiddelingsdienst ingediend.

De enige ontvankelijke klacht die in 2006 werd ingediend, had betrekking op een principekwestie en werd bijgevolg aan het Bemiddelingscollege voorgelegd. Vraag was of een cliënt die een gewone rekening heeft afgesloten met de bedoeling een basisbankdienstrekening te openen, recht heeft op die basisbankdienst. Het College heeft vastgesteld dat op het ogenblik van de vraag, naar de vorm was voldaan aan de bij de wet opgelegde voorwaarde (geen bankrekening hebben) en heeft de klager in het gelijk gesteld.

Bij die gelegenheid heeft het College zich ook gebogen over de mate waarin zijn adviezen of die van de Bemiddelingsdienst dwingend kunnen zijn krachtens de wet van 24 maart 2003 betreffende de basisbankdienst. Het College kwam tot een negatieve conclusie, gezien de afwezigheid van een maatregel ter uitvoering van de wet wat het dwingende karakter van de uitgebrachte adviezen betreft.

Teneinde elke dubbelzinnigheid in dat opzicht weg te werken, hebben de Raden van bestuur van de BVB (Belgische Vereniging van Banken) en Febelfin (Belgische Federatie van de Financiële sector) tijdens hun vergadering op 17 november 2006 erkend dat die adviezen dwingend zijn voor de kredietinstellingen, wat de adviezen van het Bemiddelingscollege en de Bemiddelingsdienst betreft die zijn uitgebracht in het kader van de wet betreffende de basisbankdienst, en hebben zij zich ertoe verbonden uit naam van hun leden om die adviezen na te leven.

Basisbankdienst - Enkele tips

- ▶ Duidelijk vermelden bij de aanvraag om opening dat het gaat om een basisbankdienst en vragen om het passende formulier. Als de aanvraag immers betrekking heeft op het openen van een gewone rekening, heeft de bank het recht om te weigeren.
- ▶ In geval van weigering een schriftelijke bevestiging vragen waarin de reden voor de weigering staat vermeld.

BASISBANKDIENST 2003-2006

	2003	2004	2005	2006	Total 2003-2006
Dossiers ingediend door de cliënten	2	10	3	5	20
<i>waaronder</i>					
<i>Ontvankelijke klachten</i>	2	8	2	1	13
<i>Onontvankelijke klachten</i>		1	1	2	4
<i>Aanvragen om informatie</i>		1		2	3
Melding van weigeringen vanwege de banken	87	411	305	285	1088

Geval 1.1 – Basisbankdienst (College) – afsluiten van een gewone rekening (2006.0536)

Verzoeker die houder is van een gewone rekening, vroeg aan de bank om die rekening om te zetten in een basisbankrekening. De bank heeft geweigerd, omdat volgens haar niet was voldaan aan de voorwaarden voor de opening van een dergelijke rekening, met name het nog niet hebben van een rekening. Verzoeker heeft dan zijn rekening afgesloten. Vermits hij geen rekening meer had, was hij van oordeel dat aan de voorwaarde was voldaan en heeft hij opnieuw een basisbankdienst aangevraagd. De bank heeft geweigerd, omdat volgens haar de geest van de wet niet was nageleefd. Op het ogenblik van de eerste aanvraag had verzoeker inderdaad een bankrekening.

Advies van het College :

Het College heeft zich eerst gebogen over de vraag of de adviezen terzake al dan niet dwingend zijn krachtens de wet van 24 maart 2006 waarin staat :

« Om eventuele geschillen tussen de consument en de kredietinstelling te regelen, wordt een buitengerechtelijke klachten-procedure ingesteld die voorziet in de oprichting van een onafhankelijk orgaan. Dit orgaan is bevoegd voor de geschillen die voortvloeien uit de toepassing van deze wet.

De Koning kan, ten vroegste twee jaar na de inwerkingtreding van de wet, de nadere regels bepalen van deze procedure, alsook de samenstelling, de werkingsregels en de financiering van het onafhankelijk orgaan ».

Uit de voorbereidende werken blijkt dat de wetgever het Bemiddelingscollege niet heeft willen aanwijzen als een onafhankelijk orgaan zoals bepaald in artikel 7, omdat het Bemiddelingscollege destijds niet paritair was samengesteld (vertegenwoordiging van de financiële sector en van de consumenten).

De wetgever heeft zodoende aan de Koning de mogelijkheid gegeven om dit orgaan te creëren, indien tijdens de twee jaar na de goedkeuring van de wet, geen akkoord wordt gevonden inzake de paritaire samenstelling van het Bemiddelingscollege.

De pariteit van het Bemiddelingscollege werd geregeld via het protocolakkoord van 28 oktober 2004 tussen de vertegenwoordigers van de regering, van de financiële sector en van de consumentenorganisaties.

Het College stelt vast dat het Bemiddelingscollege sedertdien niet bij een koninklijk besluit is belast met de rol van een onafhankelijk bemiddelingsorgaan zoals vermeld in artikel 7, en dat bovendien de wijze van rechtspleging niet door de Koning is vastgelegd.

Wegens het ontbreken van een officieel toegekende bevoegdheid, kan het College die zaak alleen in het kader van zijn gewone bevoegdheid behandelen.

Die beslissing kan dus alleen als een voor de partijen niet bindend advies worden beschouwd.

Naar de grond van de zaak is het College van oordeel dat de bank geen andere voorwaarden mag opleggen dan die waarvan sprake is in de wet. Aangezien verzoeker geen bankrekening meer had op het ogenblik van de aanvraag, mag hem geen basisbankdienst worden geweigerd.

Tevens heeft het College erop gewezen dat de bij de wet opgelegde procedure niet was gevolgd : krachtens artikel 6, § 3, van de wet, moest de bank aan verzoeker een formulier tot aanvraag van de basisbankdienst verstrekken. De beslissing van de bank betreffende de ontvankelijkheid en de gegrondheid van het verzoek kon pas na een onderzoek van het formulier worden genomen. De beslissing tot weigering had, overeenkomstig de wet, via hetzelfde formulier, aan de verzoeker en aan de Bemiddelingsdienst moeten worden bezorgd.

De bank gaat niet akkoord met het standpunt van het College, maar heeft erin toegestemd om voor verzoeker een basisbankrekening te openen, aangezien de procedure niet correct was toegepast.

3.2. Roerende waarden : één derde van de klachten

Ondanks de heropleving van de beursmarkt tijdens de jongste maanden, had ongeveer een derde van de in 2006 behandelde klachten betrekking op beleggingen in roerende waarden – beurstransacties, aankopen van beveks of ondertekening van levensverzekeringscontracten gekoppeld aan beleggingsfondsen. Die klachten hebben dus in de eerste plaats betrekking op de resultaten van de beleggingen, die niet beantwoorden aan de verwachtingen van de verzoekers, maar ook op de uitvoering van de aankoop- of verkooporders en op de belasting van de buitenlandse coupons of nog op een gebrek aan informatie. Een groot aantal van die klachten slaat op beleggingsproducten die de weerslag van de beurscrisis in 2001 hebben ondervonden en die onlangs op vervaldatum zijn gekomen.

Uiteraard kan de financiële instelling niet aansprakelijk worden gesteld voor de slechte beursconjunctuur. Een cliënt die een risicovol product koopt met een rendement dat gemiddeld hoger zou moeten liggen, moet uiteraard de gevolgen dragen en aanvaarden dat hij eventueel verlies kan lijden.

Dan nog moet de financiële instelling kunnen aantonen dat de cliënt correct werd ingelicht over het product en dat dit product wel degelijk aan zijn behoeften tegemoet kwam. Ook moet nog worden aangetoond dat de cliënt de risico's op zich kon nemen.

De reglementering

Als juridische grondslag van die verplichtingen voor de financiële instellingen kan worden verwezen naar artikel 36 van de wet van 6 april 1995 waarin staat dat de financiële instellingen *“van de cliënten die zij adviseren, op passende wijze alle dienstige informatie dienen in te winnen betreffende de financiële positie van hun cliënten, hun ervaring met beleggingen en hun beleggingsobjectieven die redelijkerwijze relevant zijn om hun verplichtingen ten aanzien van hun cliënten in verband met de gevraagde diensten optimaal te behartigen”* en *“redelijke stappen dienen te ondernemen om binnen een redelijke termijn de cliënt die zij adviseren, in een voor de cliënt verstaanbare taal, alle informatie te bezorgen die hem toelaat met kennis van zaken een welafgewogen beslissing te nemen”*.

Bepaalde financiële instellingen interpreteren dat artikel soms in enge zin en gaan ervan uit dat er tussen de financiële instelling en de cliënt een overeenkomst moet bestaan waarin expliciet sprake is van advies vooraleer een advies in de zin van de wet bestaat. De Bemiddelingsdienst en het College zijn van oordeel dat wanneer bijvoorbeeld een product door een financiële onderneming zelf aan een cliënt wordt voorgesteld, mag worden aangenomen dat er sprake is van advies.

Zelfs in de veronderstelling dat dit artikel niet van toepassing is omdat er geen contract is, dan nog vloeit de verplichting tot advies en informatieverstrekking ook voort uit artikel 30 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken, waarin in het algemeen wordt gesteld dat *“(...) moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het produkt of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik”*.

De verplichting voor de financiële instellingen zal nog duidelijker zijn wanneer artikel 26 van de wet van 2 augustus 2002⁶ in werking zal treden, waarin wordt bepaald dat *“bij het verstrekken van beleggingsdiensten of het uitvoeren van verrichtingen in financiële instrumenten, de financiële tussenpersonen volgende gedragsregels naleven :*

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

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

3°) aan hun cliënten de nodige informatie verstrekken, op een heldere en toegankelijke wijze, rekening houdend met hun kennis, ervaring en doelstellingen : a) opdat deze cliënten in staat zouden zijn de aard en de kost van de hun aangeboden beleggingsdiensten te beoordelen; b) wanneer de tussenpersonen aan hun cliënten beleggingsadvies verstrekken of bepaalde financiële instrumenten promoten, opdat deze cliënten in staat zouden zijn met kennis van zaken beleggingsbeslissingen te nemen (...) ».

⁶ Op het moment van de redactie van het Jaarverslag is voornoemde wet nog niet in werking getreden.

Ondertekende documenten en informatieplicht

Vaak verschuilt de financiële instelling zich achter de documenten die de verzoeker heeft getekend. Het inschrijvingsborderel vermeldt meestal dat de cliënt het prospectus heeft gekregen en op de hoogte is gebracht van alle kenmerken van het product. Het volstaat echter niet altijd dat de cliënt erkent dat hij bepaalde documenten heeft gekregen, opdat kan worden bewezen dat hij alle nuttige informatie heeft gekregen in een voor hem begrijpelijke taal. Vaak zijn de prospectussen opgesteld in een erg technische taal die voor een leek moeilijk te begrijpen is. Soms zijn ze zelfs in een vreemde taal opgesteld.

Uiteraard ontslaan de verplichtingen voor de financiële instellingen de cliënt zelf niet van elke vorm van aansprakelijkheid. De cliënt moet bijvoorbeeld aan de financiële instelling correcte informatie verstrekken over zijn achtergrond en zijn behoeften. Ook moet hij aandachtig de documenten lezen die hij ondertekent, en navraag doen bij zijn kantoor wanneer hij iets niet begrijpt.

De evolutie van de beleggingen nauwkeurig volgen

Vooral wanneer het gaat om orders die telefonisch worden gegeven, moet de cliënt zorgvuldig nagaan of het borderel dat hem onmiddellijk nadien wordt overgemaakt, correct is. De termijnen waarin eventuele klachten ontvankelijk zijn, zijn doorgaans erg kort om redenen die voor de hand liggen : het zou maar al te gemakkelijk zijn als aan de cliënt wordt toegestaan een afwachtende houding aan te nemen om te zien hoe de koers van de door hem aangekochte effecten evolueert, alvorens een klacht in te dienen ...

Tevens moet de evolutie van een belegging nauwkeurig in het oog worden gehouden. Op internet of in de pers kan men de koersen van de meeste effecten volgen. Ook versturen de financiële instellingen steeds op geregelde tijdstippen rekeninguittreksels, minstens eenmaal per jaar. Wanneer de cliënt ziet dat er een aanzienlijke en onverwachte daling is van de waarde van zijn portefeuille, moet hij contact nemen met zijn financiële instelling om te overleggen welke beslissingen moeten worden genomen om bijvoorbeeld het risico te verlagen. Die keuze is niet altijd gemakkelijk, want met een klein risico nemen ook de kansen om verliezen op te vangen af. Tal van beleggers hebben hun financiële instelling verweten dat ze werden geadviseerd om de samenstelling van hun portefeuille te veranderen door risicowaarden te vervangen door vastrentende effecten, waardoor ze geen voordeel konden halen uit de heropleving van de beursmarkt vanaf 2003. Op dat gebied bestaat er geen algemene regel en elk dossier moet afzonderlijk worden onderzocht rekening houdende met de omstandigheden. Hoe dan ook zal een klager die de evolutie van zijn portefeuille niet nauwkeurig heeft gevolgd – voor zover de bank hem correcte en begrijpelijke informatie heeft bezorgd – zijn kansen om gelijk te halen, zien verbleken wanneer hij zijn klacht pas verscheidene jaren na de inschrijving indient.

Beleggingen met periodieke afhalingen : een dubbel risico

Verscheidene klachten hadden betrekking op risicobeleggingen, bijvoorbeeld in beveks of in verzekeringscontracten van 'tak 23', voornamelijk samengesteld uit aandelen en gekoppeld aan periodieke afhalingen. Soms werden die producten voorgesteld als producten die de inschrijvers de kans boden om een beperkt pensioen aan te vullen. Bij elke afhaling werd een deel van de portefeuille verkocht. Wanneer de koersen op de markt stijgen, kan een dergelijk product uiteraard erg interessant zijn : als de afhalingen minder bedragen dan de meerwaarden, kan het kapitaal worden behouden of zelfs aangroeien tijdens de looptijd van het product. Wanneer de conjunctuur echter omslaat, kan het verlies hoog oplopen. In zekere zin zal de cliënt tweemaal verlies boeken : een eerste maal wegens het waardeverlies van zijn kapitaal en een tweede maal omdat het aantal aandelen dat wordt verkocht om de periodieke rente te kunnen betalen, groter zal zijn. Op die manier verliest de belegger steeds meer aan middelen en heeft hij daarenboven geen mogelijkheid meer om zijn kapitaal terug te winnen wanneer de beursmarkt herneemt. Uiteraard is daarbij nog geen rekening gehouden met de uitstapkosten, die doorgaans bij de betaling van de rente worden aangerekend. Na de beurscrisis van 2001-2002 dachten enkele beleggers dat ze hun kapitaal konden veilig stellen, maar na enkele maanden bleek dat ze maar liefst drievierde van hun tegoeden hadden verloren in de overtuiging dat ze op een product met kapitaalwaarborg hadden ingeschreven.

Bij de verkoop van dergelijke producten krijgen de cliënten een simulatie samen met een raming van het kapitaal dat blijft op de vervaldag, al naargelang de periodieke rente en het verwachte rendement van die verplichtingen. Soms zijn die simulaties gebaseerd op erg optimistische verwachtingen qua rendement, met als gevolg dat de cliënten erg onaangenaam verrast waren na de beurscrisis van 2001-2002.

Uiteraard betekent het bestaan van de risico's verbonden aan dergelijke gecombineerde producten niet dat die producten niet mogen worden aangeraden, ook al gaat het om cliënten met een bescheiden vermogen. Het aandeel dat wordt vertegenwoordigd door risicovolle effecten, moet uiteraard in verhouding staan tot hun financiële draagkracht en de periodieke rente die wordt voorgesteld, mag geen al te groot kapitaalpercentage vertegenwoordigen. Het is niet realistisch om rekening te houden met een theoretisch rendement van 8 % bijvoorbeeld, ook al gaat het om een tarief dat dicht bij het gemiddelde rendement van aandelen op lange termijn ligt. Zoals hierboven reeds uiteengezet, moet rekening worden gehouden met de cumulatieve weerslag van de daling van de koersen en de periodieke afhalingen. Doordat het kapitaal vermindert als gevolg van de koersdalingen en van de periodieke afhalingen, blijft de mogelijkheid om de verliezen terug te winnen wanneer de beursmarkt herstelt, uit.

In het vooruitzicht van de inwerkingtreding van de wet van 4 augustus 2002, maken de financiële instellingen een risicoprofiel op van hun cliënten met de bedoeling beter in staat te zijn om producten aan te bieden die daadwerkelijk aan de behoeften van hun cliënten tegemoetkomen, alsook aan hun draagkracht op het vlak van de risico's.

Men mag dus hopen dat het aantal klachten inzake beleggingen in de toekomst zal dalen, te meer daar de meeste complexe producten die door de beurscrisis volop werden getroffen, in 2006 op eindvervaldatum zijn gekomen.

Aandelen aan toonder

Een aantal klachten had betrekking op aandelen aan toonder. De financiële instellingen kregen in dat verband vooral het verwijt dat ze hun cliënten niet op de hoogte hadden gebracht van een aantal gebeurtenissen, zoals openbare aanbiedingen tot aankoop of omzettingen van effecten om dan nog te zwijgen over de ontbinding van beveks. Bepaalde instellingen brengen hun cliënten daarvan wel op de hoogte, maar het is duidelijk dat ze terzake geen verplichting hebben behalve wanneer de effecten op een rekening zijn ingeschreven. Een cliënt die de materiële levering van de effecten vraagt, moet zelf instaan voor de opvolging hiervan.

Als gevolg van de wet van 14 december 2005 betreffende de afschaffing van de aandelen aan toonder zouden dergelijke problemen steeds minder voorkomen⁷.

Overdracht van effecten

Zoals reeds vermeld in het vorige jaarverslag, zijn overdrachten van effecten ingewikkelde verrichtingen die pas na een bepaalde tijd kunnen worden verwezenlijkt.

Het gaat immers om een erg omslachtige procedure die niet met een gewone overschrijving kan worden vergeleken. Het kan gaan om erg uiteenlopende producten zoals nationale en internationale obligaties, kasbons, aandelen die op Belgische markten worden verhandeld, aandelen al dan niet op naam, opties, warrants, rechten, strips, enz.

Die producten kunnen zich bevinden in de kluisen van de financiële instelling of bij vereffeningsorganen of nog bij andere depositobanken in België of in het buitenland. Wanneer een cliënt zijn portefeuille in zijn geheel wenst over te dragen, is het niet zeker dat de financiële instelling waar hij zijn portefeuille wil onderbrengen, steeds in staat zal zijn om alle waarden te aanvaarden (bepaalde instellingen aanvaarden bijvoorbeeld enkel waarden genoteerd op beursmarkten waarop ze doorgaans actief zijn).

De overdrachten worden nog ingewikkelder wanneer het gaat om lopende transacties, zoals wisseltransacties, de uitbetaling van vervallen coupons of het gebruik van splits of een hergroepering van bepaalde waarden.

Bij overdrachten zijn de effecten soms niet beschikbaar, omdat het niet altijd gemakkelijk is na te gaan waar het effect in bewaring is op het ogenblik waarop de cliënt die waarden wil aankopen of verkopen. Dat vormt in het bijzonder een moeilijkheid wanneer de waarden onderhevig zijn aan sterke koersschommelingen.

De overdrachtsprocedure is ook ingewikkeld, omdat voor elke lijn in de portefeuille een dubbele bevestiging moet worden gegeven. Voor elke lijn moet er dus worden gezorgd voor een synchronisatie tussen beide financiële instellingen en alle betrokken depositobanken.

De snelheid waarmee de verrichting wordt uitgevoerd, zal dus afhangen van de snelheid waarmee alle betrokken partijen optreden, van het aantal lijnen in de portefeuille en van de technische vereisten verbonden aan de lopende transacties op de markt voor elk van de waarden.

⁷ Voor informatie over de afschaffing van de effecten aan toonder : www.dmat.be.

Voor de Bemiddelingsdienst kan het dan ook moeilijk zijn om uit te maken of er sprake is van nalatigheid of traagheid in de uitvoering van de opdracht van de cliënt vanwege zijn financiële instelling, omdat die instelling volledig is aangewezen op de snelheid waarmee de overige betrokken instellingen te werk gaan.

In bepaalde gevallen kon de Bemiddelingsdienst snel een oplossing uitwerken. In andere gevallen werd vastgesteld dat de financiële instelling geen fout kon worden aangewreven.

Belegging in roerende waarden – Enkele tips

- Zich goed informeren over de risico's verbonden aan een beleggingsproduct en over het al dan niet bestaan van een kapitaalwaarborg.
- Het borderrel aandachtig lezen alvorens te ondertekenen en nagaan of men alle gegevens duidelijk begrijpt.
- De evolutie van de portefeuille regelmatig volgen en bij problemen onverwijld contact nemen met de financiële instelling.
- De aandelen inschrijven op een effectenrekening als men niet zeker is dat men de ontwikkeling ervan kan volgen.
- Goed voor ogen houden dat een hoog rendement steeds met een groot risico gepaard gaat.
- In geval van regelmatige opnemingen van een kapitaal, zich hoeden voor al te optimistische rendementsvooruitzichten.

Geval 2.1 – Te late uitvoering van een verkooporder (2005.0726)

Op 24.02.05 gaf verzoekster per e-mail de opdracht door aan haar kantoor om bepaalde aandelen te verkopen. De bankbediende aan wie de mail was geadresseerd, was echter die dag en de dag erop niet aanwezig. De bankbediende las de mail pas op 28.02.05 en vroeg die dag naar de limietkoers bij de verkoopopdracht. Verzoekster heeft op 01.03.05 laten weten dat ze geen limietkoers wenste in te geven. De aandelen werden uiteindelijk pas op 18.04.05 verkocht. De bank vergoedde verzoekster reeds voor het koersverschil tussen 01.03.05 en 18.04.05. Verzoekster wenst echter te worden vergoed voor het koersverschil tussen 24.02.05 en 18.04.05. Ook wenst verzoekster te worden vergoed voor het intrestverlies en voor andere kosten die zij gehad heeft wegens het aanslepen van de behandeling van de klacht.

Pas op 1 maart was de bank in het bezit van alle gegevens om de verkoopopdracht uit te voeren. De bank heeft verzoekster reeds vergoed voor het koersverschil tussen 01.03.05 en 18.04.05. Wat het intrestverlies betreft, merkt de bank op dat het aandelen in USD betrof. De opbrengst werd op de deviezenrekening van verzoekster gestort. Een deviezenrekening brengt geen intresten op. De bank meent daarom dat er geen sprake kan zijn van intrestverlies. Voorts vraagt verzoekster ook een vergoeding voor de kosten van het aanvullend aankopen van USD met het oog op een belegging die zij plande. Verzoekster wenste in de maand mei een belegging te doen in USD. Zij wenste de vergoeding voor het koersverschil te gebruiken voor de belegging. Daar het dossier bij de klachtendienst van de bank langer aansleepte dan zij had verwacht, heeft zij extra USD moeten aankopen. De klachtenbehandeling kende echter een normaal verloop.

Advies :

Verzoekster gaf een verkoopopdracht door per e-mail gericht aan één van de kantoorbedienden zonder te weten of die bediende aanwezig was of niet. Dit houdt bepaalde risico's in. Het was pas op 01.03.05 dat de bank over alle gegevens voor de uitvoering van de opdracht beschikte. De bank heeft dus terecht verzoekster vergoed voor het koersverschil tussen 01.03.05 tot 18.04.05.

De bank heeft aangetoond dat verzoekster geen intrestverlies heeft geleden.

Ook op de eis tot schadevergoeding wegens het aanslepen van de klachtenbehandeling kan niet worden ingegaan. Klachtenbehandeling vergt tijd. In casu heeft de klachtenbehandeling niet onredelijk lang aangesleept. Verzoekster besloot een belegging te doen en hield hiervoor rekening met een som die ze verwachtte van de bank. Ze nam hier zelf een risico. Ze kan de meerkosten die ze uiteindelijk had, niet op de bank verhalen.

Geval 2.2 – Tak 23 – Niet aangepast product (College) (2005.0607)

Inschrijving in september 2000 voor 72.508 EUR voor een tak 23-overeenkomst waarvan het rendement gekoppeld is aan de evolutie van de financiële markten. Risico 4 op een schaal van 6. Maandelijks opnemingen van 495,79 EUR.

In 2003 had het contract nog maar een waarde van 26.985 EUR na opnemingen voor een totaal van 16.856 EUR. Vervolgens omzetting in een obligatiefonds. Verzoekster beweert dat op het ogenblik van de inschrijving de beheerder had verzekerd dat het ging om een niet riskante belegging met kapitaalwaarborg.

Advies van het College :

Het College is van oordeel dat de bank geen rekening heeft gehouden met de behoeften van de cliënt op het ogenblik van de inschrijving. Nochtans was het duidelijk dat de belegging bedoeld was als aanvullend pensioen. Een product dat hoofdzakelijk in aandelen wordt belegd, komt niet aan die behoeften tegemoet.

Daarenboven blijkt uit de documenten die de bank aan verzoekster heeft overhandigd, niet dat ze correct werd ingelicht omtrent de risico's verbonden aan het product. De bank moet verzoekster het verlies aan kapitaal verminderd met de reeds gedane opnemingen terugbetalen.

De bank geeft niet toe dat ze een fout heeft gemaakt, maar stemt niettemin ermee in om via een 'commerciële geste' verzoekster schadeloos te stellen.

Geval 2.3 - Reverse convertible – Onderlegde cliënten (College) (2005.0633)

Inschrijving in 2000 voor 120.000 EUR op een Nokia 11 % reverse convertible. Geen beleggingsadvies- noch beheersovereenkomst.

Bij de vervaldatum in 2005 komen verzoekers tot de vaststelling dat het verlies 94.000 EUR bedraagt.

De bank wijst erop dat een reverse convertible een product is met een hoog risico dat daarentegen een hoge couponwaarde oplevert. De bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de koersdaling. Op het borderel staat vermeld dat verzoekers het prospectus hebben gekregen.

Advies van het College :

De cliënten geven toe dat ze het prospectus hebben gekregen. In 2002 hebben ze nogmaals ingeschreven op een reverse convertible zonder vragen te stellen omtrent hetgeen met de eerste inschrijving was gebeurd. Ze hebben dus met kennis van zaken ingeschreven. De bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de daling van de koersen van de technologische aandelen. De klacht is ongegrond.

Geval 2.4 – Reverse convertible – Niet aangepast product (College) (2005.1036)

Inschrijving in juni 2000 op een BEI obligatie van 20.000 EUR tegen 9,2 % gekoppeld aan de Eurostoxx telecom index. Bij de vervaldatum in 2005, krijgt verzoekster maar 38,92% van haar oorspronkelijke belegging. De vertegenwoordigster van de bank kende de cliënte en moest weten dat zij slechts over een kapitaal van 37.000 EUR beschikte, waarvan 15 .000 EUR op korte termijn moest dienen voor de aankoop van een wagen.

De bank merkt op dat haar vertegenwoordigster, waarvan de bekwaamheid niet in twijfel kan worden getrokken, verzoekster duidelijk over de kenmerken van het product had ingelicht.

Advies van het College :

Het voorgestelde product beantwoordt niet aan het profiel, noch aan de behoeften van de verzoekster. Daarenboven was niet bewezen dat verzoekster de documenten had gekregen met uitleg over de kenmerken van die belegging. De technische fiche die de bank aan de Bemiddelingsdienst heeft bezorgd, bestaat uit 14 pagina's en is opgesteld in technisch Engels. De klacht is gegrond. De bank moet het bedrag van het oorspronkelijke kapitaal terugbetalen min de interesten en het bedrag van de terugbetaling op de vervaldag.

De bank heeft het advies van het College gevolgd.

Geval 2.5 – Materieel effect – Vereffening van een bevek (2005.0618)

Verzoeker deed op 2 maart 2000 een belegging in een bevek en vroeg om de materiële levering.

In april 2005 maakt hij zich zorgen om de waarde van die aandelen. Hij verneemt dat ze op 28/04/03 werden vereffend en niet meer waren genoteerd. Verzoeker acht zich door de beslissing tot vereffening van de bevek benadeeld.

De bank wijst erop dat de beslissing tot vereffening van de bevek werd genomen overeenkomstig de ter zake geldende regels en dat de documenten als bewijs van de nodige kennisgevingen werden overhandigd. Tevens merkt de bank op dat verzoeker via een brief op de hoogte is gebracht van de beslissing van de algemene aandeelhoudersvergadering om de bevek te ontbinden. Daarenboven heeft verzoeker geen beheerovereenkomst met de bank ondertekend. Hij had gevraagd om de materiële levering van zijn effecten.

Bijgevolg is hij alleen verantwoordelijk voor het volgen van de evolutie van de effecten en voor het nemen van de juiste beslissingen in verband met die belegging.

Advies :

Gelet op wat voorafgaat, treft de bank geen fout en wordt de klacht als ongegrond beschouwd.

Geval 2.6 – Effectenoverzicht of effectenrekening (2006.0561)

De bank deelt aan verzoekster mee dat haar portefeuille 23.000 EUR waard is. Hierop start zij verbouwingswerken. Op het ogenblik dat de effecten verkocht dienden te worden ter financiering van het project, bleken ze niet meer voorhanden te zijn. Verzoekster is op zoek moeten gaan naar een bedrag van 14.000 EUR om de gedane kosten te kunnen vereffenen.

Er is een foute aanpassing gebeurd van het effectenoverzicht waardoor bepaalde verkochte deelbewijzen opnieuw waren opgenomen.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen effectenoverzicht en effectenportefeuille :

Een **effectenoverzicht** is een verzameling informatie, het is een soort werkdocument waarmee de kantoormedewerkers werken en waarop uitdrukkelijk staat vermeld “ zonder enige verbintenis van de bank”;

Een **effectenrekening** daarentegen is een officieel document dat jaarlijks rond half januari naar de klant wordt gestuurd en waarop alle effecten in depot bij de bank staan vermeld.

Essentieel is in dit dossier dat het gaat om stukken aan toonder die destijds werden aangekocht en op die manier in het werkdocument (effectenoverzicht) waren opgenomen. De bank geeft toe dat dit voorval geen mooi voorbeeld is van een professionele dienstverlening. Zij stelt dat zij echter niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een “virtueel” verlies van kapitaal dat verzoekster niet bezat.

In de bankpraktijk komt het gebruik van dergelijke effectenoverzichten dikwijls voor.

Aangezien het om een vrijblijvend werkdocument gaat, vormt het geenszins een bewijs van eigendom van de erop vermelde waarden of effecten. Bovendien kan de bank de juistheid van de informatie die erop voorkomt, niet garanderen, vermits de informatie veelal afkomstig is van de klant zelf.

Jaarlijks, in januari, werd een officieel overzicht opgestuurd waarop die waarden niet voorkwamen, zoals verzoekster zelf heeft kunnen vaststellen. De bank is nochtans bereid om een commerciële geste te doen.

Advies :

De bank is niet aansprakelijk voor enigerlei fout en de voorgestelde geste is billijk.

Geval 2.7 – Aankoop van effecten – Wisselkoers (2005.1077)

Verzoeker wenste op line 1.500 aandelen Maxim Integrated Products aan te kopen. De Home Bank gaf hem een simulatie van de totale aankoopprijs. Uiteindelijk diende verzoeker bijna 2.000 EUR meer te betalen dan wat hem vooraf was meegedeeld. Verzoeker protesteerde bij de bank. De bank heeft als commerciële geste een bedrag van 1.000 EUR teruggestort. Verzoeker meent echter dat dit onvoldoende is. Verzoeker kocht de aandelen tegen de koers van 42,49 USD. De Home Bank had meegedeeld dat de valutakoers op dat ogenblik 1,2068 bedroeg. Uiteindelijk diende verzoeker echter veel meer voor de USD te betalen.

De koers die bij de simulatie van de Home Bank wordt gehanteerd, is de neutrale koers van de Europese Centrale Bank. Die neutrale koers is een soort middenkoers die eenmaal per dag wordt vastgelegd, maar de bank moest de USD aankopen tegen een aankoopkoers die minder gunstig lag dan de ECB koers. Naast deze afwijking van de koers moet ook nog rekening worden gehouden met de marge die de bank aan haar klanten aanrekenet.

De bank erkent dat het opgeven van de neutrale koers bij de Home Bank aanleiding kan geven tot verwarring voor de klanten. Daarom werd het systeem inmiddels aangepast zodat voortaan het verschil tussen de raming en de uiteindelijke uitvoering van de beursopdrachten tot een minimum beperkt blijft.

Voorts wijst de bank erop dat de simulatie enkel bedoeld was om een idee te geven van de orde van grootte van de transactie. De klanten worden expliciet erop gewezen dat het om een louter indicatieve simulatie ging.

Advies :

Een simulatie dient inderdaad geloofwaardig te zijn. De bank heeft op dit vlak de nodige aanpassingen gedaan.

Verzoeker heeft door de geste van de bank uiteindelijk minder moeten betalen dan een klant die de voordeligste voorwaarden bij de bank kan genieten. De prijs die hij voor de aandelen betaalde, moet dus als zeer redelijk worden beschouwd.

Geval 2.8 – Lernhout en Hauspie – Reverse convertible (2006.0518)

Verzoeker verwijt de bank dat zij zich geen burgerlijke partij heeft gesteld in het dossier Lernhout en Hauspie en betwist de beleggingen gedaan via de bank in de betrokken aandelen.

Verzoeker tekende in op een reverse convertible, wat een risicovolle belegging is, aangezien dergelijke schuldbewijzen op de vervaldag in contanten of aandelen kunnen worden terugbetaald, al naargelang de keuze van de emittent. Aangezien de belegger dus mogelijks aandelen krijgt in plaats van contanten, is er geen kapitaalbescherming. Daarom zijn ook de coupons hoger : hoe groter het risico, hoe hoger de intrestvoet.

Verzoeker was op de hoogte van het speculatieve karakter van zijn belegging en dient dus de gevolgen daarvan zelf te dragen.

In september 2000 kocht verzoeker nog gewone aandelen LHSP aan, nadat het aandeel als gevolg van negatieve persartikelen sterk was gedaald. Niemand kon op dat moment vermoeden dat het aandeel nadien nog verder zou dalen en zelfs zou worden geschorst. Die aandelen stonden genoteerd op de Easdaq, een beurs gekend voor technologische aandelen met hoge koersschommelingen.

Verzoeker was op de hoogte van de aard van zijn belegging mede door zijn beroepsactiviteit als makelaar/zelfstandig agent en kon de risico's van dergelijke belegging wel inschatten.

Advies :

Wat de intekening op de reverse convertible en de aankoop van aandelen LHSP betreft, deelt de Ombudsman de mening van de bank dat het risico voldoende door verzoeker kon worden ingeschat. De bank kan daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Wat de vraag naar de burgerlijke partijstelling betreft : als verzoeker zich burgerlijke partij wilde stellen, moest hij hiertoe zelf het initiatief nemen.

Op basis van de elementen in het dossier, treft de bank geen schuld. Klacht is ongegrond.

Geval 2.9 – Te laat inschrijven op nieuwe aandelen (2005.1495)

Verzoeker verwijt de bank dat zij in gebreke is gebleven inzake haar informatieplicht en geen zorgvuldige uitvoering heeft gegeven aan zijn opdracht om in te tekenen op nieuwe aandelen met afgifte van zijn materiële coupons.

De bank heeft verzoeker ervan op de hoogte gebracht dat hij kon intekenen op nieuwe aandelen van bedrijf X, aangezien verzoeker bestaande aandelen van dit bedrijf onder effectendossier had. De instructies dienden vóór een bepaalde datum aan het kantoor te worden bezorgd.

Verzoeker beschikte niet alleen over deze aandelen onder dossier maar had ook materiële aandelen van hetzelfde bedrijf. Wanneer verzoeker zich met de materiële coupons op kantoor aanbiedt, blijkt dat de transactie niet kan worden uitgevoerd omdat dit te laat gebeurde. De termijn, vermeld op het bericht met betrekking tot de intekening op nieuwe aandelen, gold enkel voor aandelen onder effectenportefeuille.

Advies :

Wanneer een klant kiest voor de materiële levering van effecten, staat hij zelf in voor de opvolging en het beheer ervan. De risico's die daaraan zijn verbonden, vallen te zijnen laste. Het te laat aanbieden van coupons kan niet worden beschouwd als een fout in de organisatie van de bank, die alleen als tussenpersoon uitvoering kan geven aan de bepalingen opgelegd door de beursgenoteerde vennootschappen en aan de instructies van de klant.

Klacht ongegrond.

Geval 2.10 – Niet uitgevoerde overdracht van effecten (2005.0243)

Verzoeker had in januari 2004 de overdracht gevraagd van 50 Colruyt-aandelen van zijn rekening bij bank 1 naar de rekening van de heer X bij bank 2. De overdracht werd niet uitgevoerd en de aandelen werden opnieuw opgenomen in de portefeuille van verzoeker, waarin zich naast die bewuste 50 Colruyt-aandelen nog andere aandelen van Colruyt bevonden. Verzoeker verkocht de bewuste aandelen enige tijd later. In oktober 2004 deed de heer X navraag naar de beloofde aandelen. Verzoeker heeft pas dan vastgesteld dat de overdracht niet was uitgevoerd. Daar de aandelen inmiddels in waarde waren gestegen, heeft hij de opbrengst van de verkoop van de aandelen verhoogd met de som van 1037 EUR aan de heer X overgemaakt. Verzoeker meent dat de bank hem die 1037 EUR moet vergoeden, omdat ze heeft verzuimd de overdracht behoorlijk uit te voeren.

Bank 1 onderzoekt waarom er geen overdracht is geweest. Zij meent dat de fout bij bank 2 ligt, omdat die bank de stukken op een bepaald ogenblik zomaar aan bank 1 terugbezorgde.

Bank 2 onderzoekt ook wat er fout is gelopen. Blijkbaar had bank 1 de stukken bezorgd zonder vooraf de nodige overdrachtsafspraken met bank 2 te maken, zodat die bank geen idee had wat er met de effecten moest gebeuren. Vermits bank 2 meende dat de creditering van de aandelen op een vergissing berustte, maakte ze een bericht op voor bank 1 waarin stond dat ze de effecten zou retourneren. Bank 1 ging akkoord met de terugstorting.

Bank 2 stelt dat de vier betrokken partijen elk een vierde van de schade moeten dragen.

Advies :

Elk van de betrokken partijen is inderdaad in gebreke gebleven. De banken, omdat ze de overdracht niet naar behoren hebben uitgevoerd. De heer X, omdat hij zo lang had gewacht alvorens mee te delen dat hij de stukken niet had gekregen, en tot slot verzoeker zelf, omdat hij niet had vastgesteld dat zijn effectenrekening was gecrediteerd met de aandelen waarvoor hij een verkooporder had gegeven.

Bank 1 en bank 2 hebben elk een vierde van de schade aan verzoeker vergoed.

3.3. Lopende rekeningen en betalingen

De klachten in verband met lopende rekeningen hebben betrekking op erg uiteenlopende problemen zoals bijvoorbeeld een aanslepende afsluiting, de valutadata of de tarifiering. Over het algemeen kon de Bemiddelingsdienst aan de verzoekers de nodige uitleg geven, opdat ze konden nagaan of de verrichtingen correct werden uitgevoerd overeenkomstig de algemene voorwaarden. Wat de tarifiering betreft, is de Bemiddelingsdienst niet bevoegd om te oordelen over de tarieven zelf, die een onderdeel vormen van het commerciële beleid van de bank. Hoogstens kan de Bemiddelingsdienst nagaan of de gepubliceerde tarieven correct zijn toegepast wanneer de cliënt gegronde redenen heeft om daaraan te twijfelen. Verscheidene klachten hadden betrekking op de kosten die de financiële instellingen aan hun cliënten aanrekenen voor het maken van een kopie van een rekeninguittreksel. Dit vergt opzoekingswerk en de cliënt moet daarvoor betalen, voor zover de prijs daarvan op de tarievenlijst vermeld staat. Uiteraard kunnen alleen de rekeninghouder, zijn gemandateerden of rechthebbenden inlichtingen vragen betreffende een rekening.

Een andere vraag die werd gesteld, is of een bank mag eisen dat een zichtrekening wordt behouden teneinde verrichtingen in het kader van een andere dienst, bijvoorbeeld een effectenrekening, te kunnen uitvoeren. Als de zichtrekening alleen wordt gebruikt voor het ontvangen of uitvoeren van betalingen in verband met de effectenrekening (coupons, verkooporders, aankooporders, enz.) en als de bank weigert om die te verwerken via een rekening bij een andere instelling, dan kan het behoud van een lopende rekening verantwoord zijn, maar dan moet zij wel kosteloos zijn.

Verscheidene klachten hebben betrekking op de uitvoeringstermijn van overschrijvingen. Men mag niet uit het oog verliezen dat een betaalopdracht die niet elektronisch wordt doorgegeven, niet noodzakelijk onmiddellijk wordt uitgevoerd. Een overschrijving op papier bijvoorbeeld wordt niet altijd in het kantoor zelf verwerkt (tenzij de cliënt dit uitdrukkelijk heeft gevraagd). Het kan dus gebeuren dat er een aantal dagen verlopen tussen het versturen of het indienen van een overschrijving en de uitvoering ervan. Daarmee moet rekening worden gehouden wanneer de begunstigde op een bepaalde datum de betaling dient te ontvangen. De Bemiddelingsdienst zal voor elk geval afzonderlijk nagaan of de termijn al dan niet als normaal kan worden beschouwd.

Lopende rekeningen en betalingen – Enkele tips

- ▶ De tarievenlijst goed raadplegen alvorens een verrichting uit te voeren.
- ▶ Gaat het om een dringende betaling, dan moet men zich informeren omtrent de uitvoeringstermijn.

Geval 3.1 – Zichtrekening gekoppeld aan de effectenrekening (2006.0402)

Verzoekster heeft een zichtrekening en een effectenrekening bij de bank. Daar zij de zichtrekening niet gebruikt, wenst zij die rekening af te sluiten. Dit kan niet volgens de bank. De bank stelt dat bij de opening van een effectenrekening steeds tegelijkertijd een zichtrekening wordt geopend voor de creditering van eventuele intresten of van de verkoopopbrengst of voor de debitering van kosten verbonden aan de effectenportefeuille. Normaal gezien kan de zichtrekening enkel na afsluiting van de effectenportefeuille worden afgesloten.

Advies :

De Ombudsman heeft aangedrongen op een praktische oplossing van het probleem.

De bank stelt de volgende mogelijkheden voor : (1) bij wijze van uitzondering zou verzoekster de zichtrekening gedurende één jaar gratis kunnen aanhouden. Dit zou haar tijd geven om de effecten te verkopen; (2) ze sluit de zichtrekening af en opent een spaarrekening voor het beheer van de effectenportefeuille. Klacht opgelost.

Geval 3.2 – Uitvoeringstermijn van een overschrijving (2006.0453)

Op dinsdag 27/12/2005 diende verzoeker vroeg in de morgen een overschrijving in voor een bedrag van 22.000 EUR bij zijn bank ten gunste van een andere financiële instelling. Hij beweert dat hij erop gewezen heeft dat het ging om een dringende overschrijving die vóór 31/12/2005 in ontvangst diende te worden genomen om de betaling van een taks met ingang van 2006 te voorkomen.

Op vrijdag 30/12/2005 in de vroege namiddag krijgt verzoeker een telefoon van het kantoor met de vraag om zijn opdracht te bevestigen gezien het grote bedrag ervan.

Uiteindelijk is de overschrijving pas op 30/12/2005 uitgevoerd en verzoeker vraagt aan de bank dat zij de taks van 1,1% – van toepassing sedert 01/01/2006 op verzekeringsproducten – op het bewuste bedrag op haar neemt.

Volgens de bank heeft verzoeker niet gewezen op het dringend karakter van de overschrijving wanneer hij die in het kantoor indiende en voor zover hij het geld op zijn rekening had, kon hij gezien de eindejaarsperiode de instructies veiligheidshalve sneller hebben doorgegeven.

Tevens merkt de bank op dat de overschrijving is toegestuurd aan de zetel en dat van daaruit het verzoek om bevestiging van de ondertekening is vertrokken, met de bedoeling een valse of vervalste opdracht uit te sluiten gezien de grootte van het bedrag. Voor de bank was het dus beter dat de uitvoering van een betrouwbare opdracht werd uitgesteld in plaats van snel een frauduleuze opdracht uit te voeren.

Ten slotte verwijst de bank ook naar haar algemene voorwaarden, die verzoeker heeft onderschreven en waarin staat dat “de aansprakelijkheid van de bank ten opzichte van de cliënt in geen geval aanleiding kan geven tot vergoeding van indirecte nadelen van financiële, commerciële of andere aard die niet rechtstreeks voortvloeien uit bedrog of uit een ernstige fout van de bank, zoals onder meer een minwaarde, de verhoging van de algemene kosten, de verstoring van een planning, het wegvallen van een winst, van de notoriëteit, van het cliënteel of van verhoopte besparingen”.

Wel stelt de bank voor om het geschil via een minnelijke schikking op te lossen, met andere woorden een schadeloosstelling gelijk aan de helft van het bedrag dat verzoeker als belasting heeft betaald.

Advies :

Verzoeker stemt in met het voorstel van de bank en dus is de klacht opgelost.

Geval 3.3 – Uitvoeringstermijn van een overschrijving (2006.0045)

Verzoeker betwist de uitvoeringstermijn van twee overschrijvingen door hem in het bankkantoor afgegeven op 27 december 2005. De rekening van verzoeker werd gedebiteerd met valutatatum 2 januari 2006. Vermits het betalingen waren voor Tak 21-levensverzekeringen waarop vanaf 1 januari 2006 1,1% belasting werd geheven, werd die taks aan verzoeker aangerekend. Verzoeker vordert het bedrag van de taksen terug, omdat de bank de overschrijvingen te laat heeft uitgevoerd.

De medewerkers van de kantoren voeren de **in hun bus gedeponeerde** overschrijvingen niet zelf uit in het kantoor, maar die overschrijvingen worden via een interne dienst ter behandeling overgebracht naar de hoofdzetel. Behalve wanneer er sprake is van specifieke instructies, mag worden aangenomen dat de uitvoering van een overschrijving door de bank enkele dagen in beslag neemt.

Vermits het belangrijk was dat de overschrijvingen tijdig werden uitgevoerd, was het raadzaam om daaraan bijzondere aandacht te besteden door dit melden aan het loket, of om die overschrijvingen te voorzien van een memodatum of vermelding, en ze vroeger te overhandigen. Verzoeker liet na die voorzorgen te nemen en bijkomende instructies te geven.

Advies :

In het algemeen reglement van de bank staat vermeld dat de cliënt voor de uitvoering van zijn opdrachten aan de bank dwingende instructies kan geven. Blijkt dat die instructies niet haalbaar zijn, dan zal de bank weigeren om ze uit te voeren.

Bijgevolg kan geen fout ten laste worden gelegd van de bank, die de overschrijvingen binnen een redelijke termijn heeft uitgevoerd.

Klacht ongegrond.

Geval 3.4 – Lopende rekening – Jongerenactie (2005.1282)

De cliënt verklaart dat hij op 13 mei 2005 in zijn bankkantoor informatie vroeg over de mogelijkheden inzake pensioensparen. Hij beweert dat hij ertoe werd aangezet om een zichtrekening te openen teneinde aanspraak te kunnen maken op de voordelen die de bank biedt in het kader van de jongerenactie.

Hij is verbaasd dat hij geen gebruik kan maken van die actie, die volgens het prospectus gericht was op jongeren tussen 18 en 25. Op het ogenblik waarop de rekening werd geopend, bedroeg zijn leeftijd inderdaad 25 jaar.

De bank weigerde die voordelen toe te kennen, omdat die actie voorbehouden was voor personen geboren tussen 01/01/1980 en 30/06/1993. Verzoeker is echter geboren op 18/10/1979.

In dat verband verwijst de bank naar haar algemene voorwaarden en naar de reclame, waarin duidelijk stond dat de cliënt meer informatie over die actie kon krijgen via de bankagent of op de website.

Tevens merkt de bank op dat zij contact heeft genomen met de agent, maar dat die zich niet precies herinnert wat op dat ogenblik werd gezegd. De broer van verzoeker had echter een jongerenrekening geopend en die daarna afgesloten nadat hij gebruik had gemaakt van de actie gekoppeld aan de opening van die rekening.

Volgens de bank heeft verzoeker die rekening geopend alleen om aanspraak op het actievoordeel te kunnen maken. Volgens haar was hij dan ook terdege ingelicht.

Advies :

- *Duidelijkheidshalve had de bank in haar prospectus “Actie 18-25 jaar” kunnen vermelden wat de beperkingen inzake leeftijd waren, omdat meer dan ¾ van de jongeren met een leeftijd van 25 op het ogenblik van die actie waren uitgesloten (jongeren geboren tussen 01/04/79 en 31/12/79) en meer dan de helft van hen die deze leeftijd hadden op het ogenblik waarop de actie werd afgesloten (jongeren geboren tussen 01/06/79 en 31/12/79).*

- *Het is inderdaad zo dat in het prospectus aan de cliënten werd gevraagd om het reglement in te kijken bij de agent of op de website van de bank. Voorzichtigheidshalve had verzoeker het reglement moeten raadplegen.*
- *De bankagent had, gezien het kleine verschil tussen de geboortedatum en de limietdatum, de aandacht van de verzoeker op het ogenblik van de opening van de rekening erop moeten vestigen dat hij voor die actie niet in aanmerking kwam.*

Aangezien de Ombudsman niet aanwezig was op het ogenblik van het onderhoud met de bankagent, kan hij zich niet uitspreken over wat werd gezegd.

Gezien de elementen in het dossier heeft de Ombudsman niettemin de bank gevraagd om een commerciële geste te doen.

De bank heeft dit geweigerd.

3.4. Spaarrekeningen

In 2006 werden een veertigtal klachten in verband met spaarrekeningen behandeld. Een groot aantal van die klachten heeft betrekking op de premies en meer bepaald op de bijzondere voorwaarden in het kader van promotieacties. De wijze van berekening van de aangroei- en getrouwheidspremies is vastgesteld bij het koninklijk besluit van 31 december 1999 gewijzigd bij het koninklijk besluit van 1 juli 2006. Het gaat om relatief ingewikkelde voorwaarden die duidelijk moeten worden toegelicht. De meeste van de behandelde dossiers vinden hun oorsprong in een slecht begrip van het mechanisme door de cliënten veeleer dan in een slechte toepassing van de reglementering door de bank.

Soms wordt het begrip “gewaarborgde interest” verkeerd geïnterpreteerd. Meestal is het de aangroei-premie of zelfs de getrouwheidspremie die wordt gewaarborgd gedurende een bepaalde periode naar aanleiding van promotieacties. Ook al zijn er uitzonderingen, toch komt het zelden voor dat de basisinterest zelf wordt gewaarborgd. De basisinterest is inderdaad doorgaans gekoppeld aan de rente op korte termijn die kan fluctueren al naargelang de conjunctuur of de beslissingen inzake het monetair beleid van de Europese Centrale Bank.

Ook waren er klachten in verband met de methode van aanrekening van de afhalingen. De meeste banken passen de zogenaamde “LIFO” (last in, first out) methode toe. Daarbij worden de afhalingen aangerekend op de meest recente stortingen. Die methode is doorgaans voordeliger voor de cliënt, omdat hij daardoor zijn getrouwheidspremie kan behouden voor de bedragen die langer op de rekening zijn gebleven. In geval van promotieacties waarbij de aangroei-premie groter is dan de getrouwheidspremie, kan een dergelijke methode echter nadelig zijn. De meeste banken hebben de “LIFO” methode opgenomen in hun algemene voorwaarden. Bij de Bemiddelingsdienst werd een dossier ingediend waarbij de bank niets had gepreciseerd over de toe te passen methode. De Bemiddelingsdienst heeft de “LIFO” methode bekrachtigd omdat zij op erg grote schaal wordt toegepast in de sector, maar heeft de bank gevraagd om een commerciële geste te doen gezien het gebrek aan communicatie. De bank heeft daarmee ingestemd.

Bij promotieacties zijn de termijnen voor de uitvoering van de betalingsopdrachten vaak erg belangrijk en de bijzondere voorwaarden gaan vaak gepaard met strenge termijnen. Als het geld niet tijdig wordt aangebracht, kunnen de cliënten het voordeel van een actie verliezen. Als de opdrachtgevende bank in fout is, dan moet zij genoegdoening verlenen.

De Belgische Vereniging van Banken heeft een gedragscode gepubliceerd in verband met de informatie over de spaardeposito's. Die gedragscode trad officieel in werking op 1 januari 2007 en daarin is onder meer bepaald dat de banken op het ogenblik van de opening van de rekening aan de cliënt een document moeten overhandigen met daarin precieze informatie over de wijze waarop de interesten en premies worden berekend. Dankzij die grotere transparantie zou het mogelijk moeten zijn om vele misverstanden te voorkomen.

Spaarrekening – Enkele raadgevingen

- ▶ Bij promotieacties zorgvuldig nagaan aan welke voorwaarden moet worden voldaan om in aanmerking te komen.
- ▶ In geval van een grote geldafhaling navraag doen omtrent de gevolgen voor de aangroei- of getrouwheidspremie.

Geval 4.1 – Spaarrekening – Gewaarborgde interestvoet (2005.1352)

Verzoeker had deelgenomen aan een spaaractie van de bank. In de reclamefolder werd er 1,50% basisrente en 2% aangroepremie gedurende zes maanden gegarandeerd. Hij ontving kort daarop het bericht van de bank dat de basisrente met 0,25% zou dalen. Hij gaat hiermee niet akkoord daar hij meent dat ook de basisrente gegarandeerd is.

De bank wijst verzoeker erop dat enkel de aangroepremie gegarandeerd is, de basisrente echter niet.

Advies :

De folder luidde letterlijk als volgt : 'De spaarrekening biedt u 1,50% basisintrest en 2% aangroepremie, die 6 maanden gegarandeerd is.' Vluggende of oppervlakkige lectuur van die zin kan inderdaad tot verwarring aanleiding geven. Maar grammaticaal heeft de garantie wel degelijk enkel op de aangroepremie betrekking en werd de bedoeling van de bank dus correct weergegeven. Bovendien is de mogelijkheid tot wijziging van de basisrente een van de meest gebruikelijke modaliteiten van de spaarrekening. Dit staat uitgebreid vermeld in de algemene voorwaarden van de bank.

De bank heeft geen fout gemaakt.

Geval 4.2 – Spaarrekening - Aangroei (2006.0023)

De klacht heeft betrekking op het voordeel van een bijzondere spaaractie op een bedrag van 100.000 EUR dat werd overgeschreven van de zichtrekening van verzoeker op zijn spaarrekening op 15 november 2005. Het geld was afkomstig van de terugbetaling van kasbons op de zichtrekening op 6 november 2005.

De bank is van oordeel dat verzoeker geen recht heeft op het voordeel van die actie, aangezien het geld afkomstig was van zijn zichtrekening en niet kon worden beschouwd als een "aangroei", te meer omdat het geld zich op de spaarrekening bevond op een datum vóór de actie.

Advies :

De voorwaarden voor de actie met betrekking tot de afkomst van het geld waren niet duidelijk gesteld.

Wel stelt de Bemiddelingsdienst vast dat de bank de clausule betreffende de valutadata correct heeft toegepast en dat de storting niet gebeurde tijdens de periode waarin de actie liep. In het reglement van de spaaractie staat duidelijk vermeld dat de aangroepremie van toepassing is op stortingen van 16/11/2005 tot en met 31/01/06. Aangezien verzoeker een personeelslid was, moest hij op de hoogte zijn van de praktijken van de bank.

Ongegronde klacht.

3.5. Bank- en kredietkaarten

De Bemiddelingsdienst buigt zich jaarlijks over tal van dossiers die handelen over het misbruik van een gestolen betaalkaart of kredietkaart. Er zijn problemen gerezen inzake de interpretatie van de wet van 17 juli 2002 betreffende elektronische betalingen, daar de hoven en rechtbanken vooralsnog weinig uitspraken in deze materie hebben gedaan.

Artikel 8, § 2, van die wet bepaalt dat tot aan de kennisgeving de houder aansprakelijk is voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van de kaart tot een bedrag van 150 EUR, behalve wanneer de houder zich schuldig heeft gemaakt aan grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld.

Kernvraag is bijgevolg wanneer het gedrag van de houder van de kaart als grove nalatigheid kan worden bestempeld. Inzake het noteren door de houder van zijn persoonlijk identificatienummer of van enig andere code (geheime code) in een gemakkelijk herkenbare vorm, en met name op de kaart of op een voorwerp of document dat de houder bij de kaart bewaart, alsook het niet onverwijld in kennis stellen van het verlies of diefstal, heeft de wetgever alle twijfel uit de weg geruimd : dit wordt in de wet aangeduid als grove nalatigheid.

De rechter moet, bij de beoordeling van de nalatigheid, rekening houden met het geheel van feitelijke omstandigheden. Het gebruik van de kaart met de code die enkel door de houder is gekend, vormt volgens de wetgever geen voldoende vermoeden van nalatigheid vanwege de houder van de kaart.

Een kaart is uitgerust met een magneetband en een chip. De code zit niet vervat in de gegevens op de magneetband, noch in de chip en kan bijgevolg niet met behulp van die gegevens worden afgeleid. Het staat met andere woorden onomstotelijk vast dat aan de hand van de kaart alleen de dief de code onmogelijk kan opsporen.

Hoe is de dief dan wel erin geslaagd om de code te achterhalen ?

Sommige dieven maken gebruik van technische snufjes om de kaart en de code op het spoor te komen. Zo bestaat er bijvoorbeeld "skimming", een werkwijze waarbij dieven de kaart kopiëren. Daarbij gaan ze als volgt te werk: de gleuf

waar de kaart wordt ingebracht bij een geldafhaling, wordt uitgerust met een apparaat dat de gegevens op de magneetband leest. Nadien worden die gegevens gebruikt om een nieuwe kaart aan te maken. Opgepast : enkel de gegevens op de magneetband kunnen worden gekopieerd en niet de chip ! Tegelijkertijd filmt een onzichtbare camera de klant terwijl hij de code intikt. Zo komt de dief in het bezit van zowel de kaart als de code. Met de gekopieerde kaart kan hij echter geen geldafhaling in België verrichten : de Belgische terminals zijn zo uitgerust dat de chip nodig is om een verrichting met een Belgische kaart te kunnen uitvoeren. De dief is verplicht zich naar het buitenland te verplaatsen en aldaar de kaart te misbruiken. Indien "skimming" wordt toegepast, zijn verscheidene klanten hiervan het slachtoffer. Zij worden systematisch door de financiële instelling vergoed.

Indien de dief de code niet heeft ontfutseld met behulp van technische snufjes, hoe is de dief de code dan aan de weet gekomen ? Werd er over de schouder van de cliënt meegekeken terwijl hij zijn code intikte ? Stond de code vermeld op de kaart ? Heeft de kaarthouder, wiens hele portefeuille werd onvreemd, gekozen voor een code, bijvoorbeeld zijn geboortedatum, die makkelijk is af te leiden uit gegevens die in zijn portefeuille worden bewaard ? Heeft met andere woorden de grove nalatigheid van de kaarthouder het mogelijk gemaakt dat de dief de code kon achterhalen ?

Het Bemiddelingscollege heeft zich vorig jaar beraden over tal van dergelijke dossiers. Het Bemiddelingscollege maakt een minutieuze analyse van de feitelijke omstandigheden. Indien uit dat onderzoek blijkt dat er geen enkele andere mogelijkheid bestaat dan dat de code rechtstreeks of onrechtstreeks bij de kaart zat, dan wordt besloten dat er sprake is van grove nalatigheid vanwege de kaarthouder.

Wat houdt dit onderzoek van het Bemiddelingscollege in ?

Het Bemiddelingscollege gaat de tijdspanne na tussen de laatste niet betwiste verrichting uitgevoerd door de verzoeker en het ogenblik waarop de kaart wordt gestolen. Gaat het bijvoorbeeld om verscheidene dagen, dan is het weinig waarschijnlijk dat de dief de cliënt heeft gadeslagen bij het intikken van de code en de verzoeker verscheidene dagen heeft gevolgd om nadien de kaart te ontfutselen. Indien daarentegen de tijdspanne erg kort is, kan het zijn dat de dief de code heeft kunnen observeren bij de laatste verrichting van de verzoeker. In dat geval gaat het Bemiddelingscollege het traject na dat de verzoeker heeft afgelegd tussen de plaats waar de kaart voor het laatst werd gebruikt en de plaats waar de kaart werd gestolen. Als de verzoeker een uitgebreid traject heeft afgelegd, valt het uit te sluiten dat de dief de verzoeker het hele traject lang is gevolgd.

Wanneer niet enkel de kaart maar de gehele portefeuille is onvreemd, kan het zijn dat de code zich in de portefeuille bevond of gemakkelijk af te leiden was uit een document dat in de portefeuille werd bewaard. Ook gaat het Bemiddelingscollege na of de code bij de eerste poging correct werd ingetikt. Op basis van dit onderzoek besluit het Bemiddelingscollege of er al dan niet sprake is van grove nalatigheid vanwege de verzoeker. Hierna vindt u ter illustratie enkele voorbeelden van dossiers die aan het Bemiddelingscollege werden voorgelegd.

Er werden eveneens een aantal dossiers aan de Bemiddelingsdienst voorgelegd waarbij de verzoeker bepaalde verrichtingen met zijn kaart betwist, echter zonder dat de kaart van de verzoeker werd onvreemd. De verzoeker voert in die dossiers aan dat hij het slachtoffer is geworden van een bende die erin geslaagd is zijn kaart te kopiëren.

Vaak blijkt uit de analyse van dergelijke dossiers dat de betwiste verrichtingen plaatsvonden in België. Doordat de Belgische terminals de chip lezen wanneer een verrichting wordt uitgevoerd met een Belgische kaart en een chip in dit stadium niet kan worden gekopieerd, moet de door verzoeker aangevoerde hypothese worden uitgesloten.

De Bemiddelingsdienst komt in zulke dossiers vaak tot de conclusie dat iemand uit de directe omgeving van de verzoeker de kaart heeft weten te "lenen". De "kennis" van de houder van de kaart was op de hoogte van de code, wist waar de kaart zat en kon ze op bepaalde tijdstippen onvreemden. Dat vermoeden wordt nog versterkt doordat de betwiste verrichtingen plaatsvonden in de buurt waar de houder van de kaart zich bevond.

Een woordje over de limieten verbonden aan het gebruik van betaalkaarten. Bij sommige financiële instellingen geldt de limiet voor geldafhalingen afzonderlijk voor de zichtrekening en voor de spaarrekening. Dat betekent m.a.w. dat, indien de limiet bijvoorbeeld 500 EUR per dag bedraagt, er 1.000 EUR kan worden afgehaald. Niet alle cliënten zijn zich daarvan bewust en hun aandacht moet hier uitdrukkelijk op gevestigd worden.

Bank- en kredietkaarten – OPGELET :

- ▶ Noteer de geheime code niet op uw kaart, noch op enig ander document dat u bewaart in uw portefeuille.
- ▶ Gebruik geen gemakkelijk te achterhalen code zoals bijvoorbeeld uw geboortedatum.
- ▶ Verwittig Cardstop bij de minste anomalie (070/344.344).
- ▶ Tik de code in met de nodige discretie. Gebruik de vrije hand om het klavier te bedekken.

Geval 5.1 – Diefstal van de kaart – Grove nalatigheid (college) (2006.0660)

Een tachtigjarige dame neemt de bus naar het ziekenhuis. Bij haar aankomst stelt zij vast dat haar portefeuille niet meer in haar handtas zit. Tijdens de busrit is haar portefeuille ontvreemd. Enige tijd later blijkt dat er van de zichtrekening en de spaarrekening een bedrag is afgehaald van 2.325 EUR, waarvan 795 EUR aan geldafhaling en 1.530 EUR aan aankopen.

De bank is van oordeel dat verzoekster zich schuldig heeft gemaakt aan grove nalatigheid en weigert verzoekster te vergoeden.

Advies van het Bemiddelingscollege :

Het Bemiddelingscollege oordeelt dat verzoekster zich schuldig heeft gemaakt aan grove nalatigheid en steunt op het geheel van de volgende feitelijke gegevens in hun onderlinge samenhang : (1) niet enkel de kaart, maar de hele portefeuille is gestolen; (2) de portefeuille is gestolen door een onbekende op de bus; (3) de geheime code werd bij de eerste poging correct ingetikt; (4) de betwiste verrichtingen vonden plaats vrijwel onmiddellijk na de diefstal van de kaart; (5) de laatste verrichting van verzoekster dateert van tien dagen vóór de diefstal, waaruit kan worden afgeleid dat het uitgesloten is dat de dief de geheime code heeft gezien juist vóór de diefstal.

Geval 5.2 – Diefstal van de kaart – Geen grove nalatigheid (college) (2006.0131)

Tussen 09.40u en 10.00u werd de handtas met daarin de bankkaart en Visakaart van verzoekster gestolen. Om 9.59u haalt de dief een bedrag van 510 EUR af met de bankkaart. Om 10.01u wordt er 600 EUR afgehaald met de Visakaart. Om 10.12u doet verzoekster aangifte bij de politie. Cardstop werd om 10.28u op de hoogte gebracht.

De laatste verrichting die verzoekster heeft uitgevoerd met haar bankkaart, gebeurde om 09.35u diezelfde dag in de supermarkt. Verzoekster verklaart tevens dat zij dezelfde code gebruikt voor haar bankkaart en haar Visakaart.

De bank weigert verzoekster te vergoeden, omdat zij van oordeel is dat verzoekster niet de nodige discretie in acht heeft genomen bij het intikken van haar code tijdens de laatste verrichting : zij had bij het intikken van de code het toetsenbord met één hand moeten afdekken.

Advies van het Bemiddelingscollege :

Het Bemiddelingscollege oordeelt dat verzoekster geen grove nalatigheid kan worden aangewreven. Zij steunt daarbij op de volgende feitelijke gegevens : (1) verzoekster heeft vrijwel onmiddellijk aangifte gedaan bij de politie; (2) ook Cardstop werd binnen een redelijke termijn op de hoogte gebracht; (3) verzoekster stelt dat er in de supermarkt spiegels stonden opgesteld die gericht waren op de bankterminal, wat niet door de bank wordt tegengesproken; (4) het feit dat verzoekster dezelfde code gebruikt voor haar twee kaarten is geen voorbeeld van grove nalatigheid.

De bank gaat in op het advies van het Bemiddelingscollege en vergoedt verzoekster.

Geval 5.3 : Werd de kaart gekopieerd ? (2006.1003)

Verzoekster stelt vast dat er met haar bankkaart een tiental afhalingen en betalingen hebben plaatsgevonden, die niet door haar zijn verricht. Verzoekster heeft op geen enkel moment haar kaart gemist. Zij stelt dat haar kaart werd gekopieerd en dat de betwiste verrichtingen werden uitgevoerd door middel van een kopie van haar kaart.

De bank weigert verzoekster te vergoeden, omdat de kaart telkens met de juiste code werd gebruikt. Waarschijnlijk heeft iemand uit de onmiddellijke omgeving van verzoekster meermaals de kans gezien om de kaart te ontvreemden en was die persoon op de hoogte van de geheime code van de verzoekster.

Advies van de Bemiddelingsdienst :

Bij een geldafhaling met een Belgische kaart in België wordt de chip gelezen. De chip kan in het huidige stadium niet worden gekopieerd. Bijgevolg kan een kopie van een Belgische kaart niet in België worden misbruikt en valt de stelling van verzoekster uit te sluiten. Bovendien vonden de betwiste afhalingen plaats in de thuisgemeente van de verzoekster en aan de kust, waar verzoekster regelmatig verblijft. Het gegeven dat een derde regelmatig toegang had tot de kaart en op de hoogte was van de code getuigt van grove nalatigheid vanwege de kaarthoudster. De bank hoeft verzoekster niet te vergoeden.

Geval 5.4 : Kaart onderschept (2006.0689)

Verzoeker tekende in 2001 een contract voor de opening van een kredietlijn gekoppeld aan een kaart. De kaart zou eind 2005 verstrijken. Aan de verzoeker werd via een brief in augustus 2005 meegedeeld dat zijn kaart zou worden vernieuwd, alhoewel hij verscheidene jaren geen gebruik van de kaart had gemaakt. De brief werd verstuurd naar het adres dat de verzoeker in 2001 had opgegeven. Verzoeker is echter verhuisd.

Twee maanden later werden de nieuwe kaart en de code met een tussenperiode van enkele dagen opgestuurd naar het oorspronkelijk opgegeven adres. De kaart en de code werden onderschept en gebruikt voor een bedrag van 1.248,03 EUR.

De kredietinstelling had voorgesteld de verzoeker te vergoeden voor het geleden verlies, behalve voor de franchise van 150 EUR ten laste van de verzoeker. Verzoeker had de kredietinstelling inderdaad op de hoogte moeten brengen van de adreswijziging. Verzoeker verklaart zich hiermee niet akkoord en klopt aan bij de Bemiddelingsdienst.

Advies :

De Bemiddelingsdienst wijst de kredietinstelling op de onvoorzichtigheid bij het opsturen van een kaart aan een cliënt die reeds verscheidene jaren geen gebruik van die kaart meer heeft gemaakt.

De kredietinstelling verklaart dat zij het bedrag van 150 EUR zal vergoeden.

3.6. Valse overschrijvingen en geldafhalingen aan het loket

Valse overschrijvingen

Bij de Bemiddelingsdienst werden verscheidene klachten ingediend in verband met overschrijvingen die door bedriegers werden onderschept en vervalst. Verscheidene van die dossiers werden aan het Bemiddelingscollege voorgelegd.

Over het algemeen principe bestaat er weinig discussie. Op de bank rust een restitutieplichting : de bank is verplicht om de bedragen terug te storten die ze in bewaargeving heeft gekregen. De terugbetalingen aan derden zijn niet bevrijdend, behalve uiteraard wanneer het gaat om betalingsverrichtingen op verzoek van de rekeninghouder.

Als verantwoording voor die verplichting wordt in tal van rechterlijke uitspraken doorgaans verwezen naar artikel 1239 van het Burgerlijk Wetboek, waarin wordt bepaald dat *“de betaling moet gedaan worden aan de schuldeiser of aan iemand die volmacht van hem heeft, of die door de rechter of door de wet gemachtigd is om voor hem te ontvangen. De betaling gedaan aan iemand die geen macht heeft om voor de schuldeiser te ontvangen, is geldig, indien de schuldeiser de betaling bekrachtigt of indien hij er voordeel uit getrokken heeft.”*

Tenzij anders is bedongen, betekent dit dat de bank die zonder mandaat een bedrag heeft betaald aan een andere persoon dan de rekeninghouder, niet vrijgesteld is van de verplichting tot teruggave.

De meeste banken hebben echter in hun algemene voorwaarden bepaald dat in afwijking van artikel 1239 van het Burgerlijk Wetboek, de betalingsopdrachten uitgevoerd op basis van vervalste overschrijvingen tegenstelbaar zijn aan de rekeninghouder, tenzij er sprake is van een zware fout in hoofde van de bank. Dat zou betekenen dat de bank die de normale controles heeft uitgevoerd wat het uitwendig aspect van de overschrijving betreft, alsook inzake de overeenstemming tussen de handtekening op het overschrijvingsformulier en het specimen waarover zij beschikt, niet voor de fraude aansprakelijk kan worden gesteld.

Wel was het Bemiddelingscollege van oordeel dat dergelijke exoneratiebedingen in strijd zijn met artikel 32, § 11 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken volgens welke een clause waarbij de verkoper van zijn aansprakelijkheid wordt ontslagen “voor het niet uitvoeren van een verbintenis die één van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt”, onrechtmatig en verboden is. Volgens het Bemiddelingscollege is de restitutieplichting één van de hoofdverplichtingen van de bankier en moet het exoneratiebeding dan ook als nietig worden beschouwd.

Wel moet de rekeninghouder het nodige doen opdat zijn betalingsopdracht zeker bij de bank terechtkomt. Wanneer een cliënt opdrachten doorgeeft via de post, alhoewel de bank de mogelijkheid tot elektronische overschrijving biedt, dan neemt hij een risico waarvan hij de gevolgen minstens voor een deel moet dragen. In twee gevallen heeft het Bemiddelingscollege besloten tot een gedeelde aansprakelijkheid. Dat betekent dus dat het onwettige karakter van het exoneratiebeding niet belet dat de aansprakelijkheid kan worden gedeeld.

In een ander geval dat aan het Bemiddelingscollege werd voorgelegd, stond in een clause van de algemene voorwaarden van de bank vermeld dat de verzendingen van documenten of waarden vanuit of naar de bank uitslui-

tend gebeuren onder de verantwoordelijkheid van de cliënt. Het Bemiddelingscollege achtte die clausule rechtsgeldig wat de documenten betreft die de cliënt zelf heeft verstuurd.

Tevens willen wij nog erop wijzen dat de bank van de begunstigde de verplichting heeft na te gaan of het rekeningnummer en de naam van de begunstigde overeenstemmen. Die verplichting is bevestigd door de rechtspraak. De Bemiddelingsdienst heeft een advies in die zin uitgebracht.

Valse overschrijvingen – Enkele tips

- ▶ Overschrijvingsformulieren moeten achter slot en zorgvuldig worden bewaard.
- ▶ Geen formulieren via de post versturen. Gebruik bij voorkeur self-banking of PC-bankieren.
- ▶ Wanneer het formulier in het kantoor wordt afgegeven buiten de openingsuren, moet de cliënt zich ervan vergewissen dat het gaat om een beveiligde brievenbus.

Geval 6.1 – Valse overschrijving – Ongeldig exoneratiebeding (College) (2004.1287)

Verzoeker wenst een overschrijving uit te voeren. Aangezien zijn bank niet beschikt over meer dan één loket, ziet de cliënt geen andere oplossing dan de overschrijving via de post te versturen of ze elektronisch uit te voeren. Verzoeker besluit om de overschrijving via de post te versturen. De overschrijving wordt onderschept en vervalst: het rekeningnummer en de naam van de begunstigde worden gewijzigd.

De bank is van oordeel dat zij geen fout heeft begaan, aangezien de handtekening van verzoeker authentiek is. Zij baseert zich op haar algemene voorwaarden volgens welke zij niet aansprakelijk is behalve in geval van ernstige fout.

Advies van het Bemiddelingscollege :

In principe moet de bank het geld terugstorten dat haar is toevertrouwd. Het gaat hierbij om een resultaatsverbintenis alsook om een essentiële dienst vermeld in de overeenkomst.

Het exoneratiebeding waarop de bank zich beroept, is onrechtmatig omdat zij in strijd is met de wet op de handelspraktijken (art. 32, § 11) waarin staat dat een handelaar zich niet kan vrijstellen van een verplichting die één van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt.

Doordat verzoeker zijn overschrijvingen via de post heeft verstuurd, heeft hij echter een risico genomen waarvan hij deels de gevolgen op zich moet nemen. Er waren inderdaad andere middelen voorhanden om de overschrijving uit te voeren.

Volgens het College is in dit geval sprake van gedeelde aansprakelijkheid: de bank moet verzoeker terugbetalen voor 2/3 van het geleden nadeel.

De bank weigert om zich bij dat advies neer te leggen en is van oordeel dat zij onmogelijk kon zien dat het om een vervalsing ging, aangezien de handtekening authentiek was.

Geval 6.2 – Valse overschrijving – Ongeldig exoneratiebeding (College) (2004.0409)

De cliënt verstuurt vanuit het buitenland drie overschrijvingen van 2.000, 9.000 en 7.800 EUR in drie verschillende omslagen naar zijn in België gevestigde bank. Vervolgens telefoneert hij naar de bank om na te gaan of die overschrijvingen wel degelijk zijn aangekomen. Hij krijgt een bevestigend antwoord.

Dan blijkt dat de overschrijving van 7.800 EUR vervalst is. De (valse) begunstigde van de rekening kan worden teruggevonden na een klacht van de bank en die persoon wordt veroordeeld om aan de verzoeker het bedrag terug te betalen in maandelijkse stortingen van 200 EUR. Verzoeker neemt daarmee geen genoegen en vraagt aan de bank om hem het saldo onmiddellijk terug te storten.

De bank is van oordeel dat zij de handtekening heeft geverifieerd: vermits die handtekening sterk gelijkt op de gedeponeerde handtekening heeft zij geen fout begaan en beroept zij zich op de algemene voorwaarden volgens welke zij niet aansprakelijk is, behalve in geval van zware fout.

Advies van het Bemiddelingscollege :

In principe moet de bank het geld terugbetalen dat haar is toevertrouwd. Het gaat om een resultaatsverbintenis.

Het exoneratiebeding is onrechtmatig, omdat zij in strijd is met de wet op de handelspraktijken (art. 32, §11) waarin staat dat een handelaar zich niet kan vrijstellen van een verplichting die bestaat uit één van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt.

Doordat verzoeker zijn overschrijvingen via de post vanuit het buitenland heeft verstuurd en geen gebruik heeft gemaakt van het door de bank aangeboden beveiligde systeem voor internetbankieren, heeft hij een risico genomen waarvan hij minstens een deel van de gevolgen op zich moet nemen. De bank moet verzoeker schadeloos stellen voor de helft van het bedrag.

De bank heeft ingestemd met het advies, maar verzoeker heeft geweigerd en te kennen gegeven dat hij de zaak voor de rechtbank wil brengen.

Geval 6.3 – Valse overschrijving – Geldige clausule (College) (2006.1109)

De mandataris van de verzoeker stuurt via de post aan de bank een overschrijving van 3.040 EUR voor de betaling van een stookoliefactuur. Bij nalezing van het rekeninguittreksel blijkt dat een som van 6.040 EUR aan een andere begunstigde is betaald.

De bank is van oordeel dat zij de handtekening zoals voorgeschreven heeft gecontroleerd en beroept zich bovendien op de algemene voorwaarden, waarin staat dat verzendingen door of voor de bank steeds gebeuren onder de verantwoordelijkheid van de cliënt.

Advies van het Bemiddelingscollege :

Het College is van oordeel dat het exonatiebeding rechtsgeldig is, althans voor de verzendingen op initiatief van de cliënt, omdat het risico daarbij door de cliënt wordt gedragen.

Geval 6.4. – Valse overschrijving – Verplichting tot controle (2005.0632)

Verzoeker verklaart dat hij drie overschrijvingen in de brievenbus van de bank heeft gedeponereerd. Eén van de overschrijvingen had betrekking op een overdracht van 9.000 EUR op zijn spaarrekening. Die overschrijving werd vervalst en dat bedrag werd overgeschreven naar een rekening bij een andere bank. Wel is gebleken dat de naam van de begunstigde die op de overschrijving staat vermeld, niet die is van de rekeninghouder.

Doorgaans wordt in de rechtspraak aangenomen dat de bank die de betaling krijgt, moet controleren of het rekeningnummer en de naam van de begunstigde overeenstemmen.

De bank van de begunstigde kon dus aansprakelijk worden gesteld. Zij verwees echter naar een reglement van het Uitwisselings- en Verrekeningscentrum (UCV) waarin staat dat de bank van de opdrachtgever voor overschrijvingen van minder dan 10.000 EUR, aansprakelijk is wanneer het nummer van de rekening en de naam van de begunstigde niet blijken overeen te stemmen.

De bank van de opdrachtgever wijst erop dat haar geen zware fout kan aangewreven worden bij de door haar uitgeoefende controle.

Advies :

De bank van de begunstigde moest nagaan of het rekeningnummer en de naam van de begunstigde overeenstemmen. Wel verwijst zij terecht naar het reglement van het UCV betreffende overschrijvingen van minder dan 10.000 EUR. De bank van de opdrachtgever moet dus de schadeloosstelling op zich nemen.

De bank heeft dat advies aanvaard.

Frauduleuze geldafhalingen

Bij de Bemiddelingsdienst werden een aantal klachten ingediend in verband met geldafhalingen aan de loketten waarbij gestolen of vervalste identiteitskaarten werden overgelegd. Eén van die dossiers werd bij het Bemiddelingscollege aanhangig gemaakt.

Het principe van toepassing op valse overschrijvingen geldt ook voor de gevallen van frauduleuze geldafhalingen : de bank is verplicht om het geld terug te betalen dat zij in bewaargeving heeft gekregen, en de terugbetalingen aan derden zijn niet bevrijdend, behalve voor verrichtingen op verzoek van de deponent.

Frauduleuze geldafhalingen – Tip

- ▶ De bank op de hoogte brengen van diefstal van de identiteitskaart.

Geval 6.5 – Geldafhaling met een gestolen identiteitskaart (College) (2004.1305)

Op 11 januari 2003 werd de portefeuille van verzoekster met daarin haar identiteitskaart en haar bankkaart uit haar wagen gestolen. Onmiddellijk na de vaststelling van de diefstal dient verzoekster klacht in en laat zij de kaart blokkeren. Op 14 februari 2003 geeft ze aan de bank haar nieuwe identiteitskaart.

Op 21 april 2004, dus meer dan één jaar na de diefstal van de portefeuille, ziet de verzoekster op basis van haar rekeninguittreksels dat buiten haar medeweten een aanvraag om overschrijvingsformulieren werd gedaan en dat geld werd afgehaald van haar zichtrekening en van haar spaarrekening vanaf 23 maart 2004 voor een bedrag van 4.037 EUR. 's Anderendaags laat het kantoor haar weten dat die geldafhalingen zijn gebeurd in twee andere kantoren en dat haar rekening naar een ander kantoor was overgedragen.

Bij de controle van de handtekeningen blijkt dat de handtekening op de vervalste afhalingen niet overeenkomt met de handtekening op de identiteitskaart. De bank kan geen ondertekend document overleggen voor één van de zes geldafhalingen die zijn uitgevoerd. De overdracht van de rekening naar een ander kantoor gebeurde zonder dat een document werd ondertekend.

De bank wijst erop dat de handtekeningen overeenkomsten vertonen en dat de persoon leek op die op de afbeelding op de identiteitskaart. Zij verwijst naar de schijntheorie, volgens welke degene die een verplichting op zich heeft genomen, zou zijn bevrijd wanneer hij te goeder trouw een betaling heeft gedaan aan een schuldeiser die klaarblijkelijk de juiste persoon was. Daarenboven is de bank van oordeel dat er sprake is van grove nalatigheid wanneer een cliënt zijn portefeuille in de wagen achterlaat.

Advies van het Bemiddelingscollege :

De bank kan niet worden vrijgesteld van haar verplichting tot terugbetaling van het geld, behalve wanneer kan worden bewezen dat de cliënt een fout heeft begaan. Wie zijn portefeuille achterlaat in een wagen, maakt zich inderdaad schuldig aan grove nalatigheid, maar het College wijst erop dat de betwiste zaken zich hebben voorgedaan 15 maanden na de diefstal en dat verzoekster al het nodige had gedaan om te voorkomen dat zij nadeel als gevolg van de diefstal zou ondervinden. Zij had onder meer een exemplaar van haar nieuwe identiteitskaart aan de bank bezorgd.

Er zijn duidelijke verschillen tussen de handtekeningen op het ogenblik van de geldafhalingen en die op het exemplaar dat verzoekster heeft ingediend, alsook de handtekening op de gestolen identiteitskaart. Bovendien werd één van de tien geldafhalingsopdrachten niet teruggevonden en is er bij drie geen spoor te vinden van een controle van de identiteitskaart.

De bank kan zich niet beroepen op het bestaan van een klaarblijkelijke schuldeiser aan wie zij het geld zou hebben overhandigd.

De bank heeft zich bij dat advies neergelegd.

3.7. Onherroepelijkheid van de betalingen

Eén van de kenmerken van girale betalingen is dat ze in principe onherroepelijk zijn. Een betalingsopdracht die rechtsgeldig is ingediend en vervolgens werd uitgevoerd, kan niet worden herroepen. Dat betekent dus dat de bank de rekening van de begunstigde niet zonder diens toestemming mag debiteren, ook al is het bedrag bij vergissing betaald. In een dergelijk geval zal de begunstigde uiteraard het geld moeten terugbetalen aan de opdrachtgever, maar de bank mag niet automatisch tot een rechtzetting overgaan, ook al had de betaling tot gevolg dat de debetrekking van de begunstigde werd aangezuiverd.

Bij vergissing uitgevoerde betalingen – Tip

- ▶ Nooit een tweede betaling doen zonder zich ervan te vergewissen dat de eerste bij vergissing uitgevoerde betaling wel degelijk is vernietigd.

Geval 7.1 – Betaling bij vergissing op een debetrekking (2005.0853)

Op 27.02.05 doet verzoeker een overschrijving van 6.500 EUR op rekeningnummer XXX op naam van de heer X.

Laatstgenoemde heeft erop gewezen dat dit rekeningnummer niet meer voorkwam op zijn facturen en dat die rekening was afgesloten. Verzoeker heeft zich vervolgens gewend tot het agentschap, waar hij de verzekering kreeg dat hij zou worden terugbetaald mocht blijken dat rekening XXX was afgesloten. Hij heeft dan een nieuwe storting gedaan ten voordele van de heer X op een andere rekening YYY.

In werkelijkheid was de eerste rekening niet afgesloten. De bank heeft geweigerd om het bedrag van 6.500 EUR terug te betalen, aangezien dat bedrag op de rekening was geplaatst en de rekening nog steeds open stond. Volgens de bank heeft zij in dit dossier geen fout begaan, aangezien de naam van de rekeninghouder en het rekeningnummer wel degelijk overeenkwamen.

Verzoeker heeft erop gewezen dat het bedrag van 6.500 EUR bij vergissing werd gestort op rekening XXX, aangezien die rekening niet stond vermeld op de factuur van de heer X, en is daarenboven van oordeel dat er sprake is van onrechtmatige verrijking van de bank.

Advies :

Er wordt niet betwist dat de verzoeker zelf een vergissing heeft begaan door het bedrag van 6.500 EUR te storten op een rekening die niet meer stond vermeld op de facturen van de heer X. Er kan dus geen sprake zijn van aansprakelijkheid van de bank.

De bank heeft geen fout begaan, aangezien het geld werd gecrediteerd op de rekening waarvan verzoeker de gegevens had meegedeeld en die wel degelijk op naam van de heer X was geopend. Op het ogenblik waarop het geld op de rekening werd geplaatst, was die rekening niet afgesloten.

De bank mag inderdaad geen informatie verstrekken omtrent de stand van zaken op de rekeningen van de heer X.

Wel is duidelijk dat het geld wel degelijk werd gecrediteerd op de rekening van de heer X, zodat hij de 'begunstigde' van dit bedrag is. In die omstandigheden kan er dus geen sprake zijn van een 'onrechtmatige verrijking van de bank'.

3.8. Afgesloten rekeningen – Verjaring

De Bemiddelingsdienst heeft zich gebogen over een aantal dossiers betreffende oude rekeningen die werden afgesloten. De verjaring is geregeld bij artikelen 2219 en volgende van het Burgerlijk Wetboek. Daarin staat dat er voor een bewaargeving geen sprake kan zijn van verjaring. Persoonlijke schuldvorderingen verjaren na een termijn van 10 jaar. Algemeen wordt aangenomen dat de verjaring pas vanaf de datum van afsluiting van de rekening begint te lopen.

Uiteraard kan worden betwist of een bedrag ingeschreven op een bankrekening een bewaargeving dan wel een schuldvordering is, maar in het kader van dit verslag zullen wij niet nader daarop ingaan, vermits de Bemiddelingsdienst daarover geen advies diende te verstrekken. Wanneer er inderdaad een vast spoor kan worden teruggevonden van een creditsaldo in de boekhouding van de bank, dan zal zij zich doorgaans niet beroepen op de verjaring en de bedragen aan de rechthebbenden terugstorten.

De problemen doen zich voor wanneer de bank in haar boekhouding geen spoor meer terugvindt van een vroeger deposito, wat doet vermoeden dat de rekening was afgesloten. De verplichting om archieven niet meer dan 10 jaar te bewaren, wordt soms door banken ingeroepen om te ontsnappen aan de terugbetaling. Uiteraard vormt het al dan niet bestaan van een verplichting tot archivering geen belemmering voor de toepassing van het principe dat stelt dat wie beweert bevrijd te zijn van een verplichting, het bewijs daarvan moet leveren.

Geval 8.1 – Niet afgesloten depositoboekje – Geen spoor meer terug te vinden in de archieven van de bank (2005.0309)

Verzoeker overhandigt twee oude depositoboekjes waarop respectievelijk een bedrag van 63,56 EUR en 2.343,11 EUR zijn ingeschreven. De bank vindt in haar boekhouding geen spoor terug van die deposito's en wijst erop dat zij geen archieven moet bijhouden voor een termijn van meer dan 10 jaar.

Advies :

De administratieve verplichting voor banken om gedurende tien jaar hun archieven bij te houden, doet geen afbreuk aan het principe dat stelt dat wie beweert ontslagen te zijn van een verplichting, het bewijs daarvan moet leveren. Voor verzoeker zijn de depositoboekjes een afdoend bewijs. Aangezien de bank niet kan bewijzen dat de deposito's werden terugbetaald, moet zij verzoeker schadeloos stellen.

De bank heeft zich bij dat advies neergelegd en de bedragen samen met de interesten, d.i. in totaal 143,26 EUR en 5.306,08 EUR, terugbetaald.

3.9. Geldafhalingen aan geldautomaten – Niet afgeleverde biljetten

Bepaalde klanten beweren dat ze het gevraagde bedrag niet hebben gekregen wanneer ze geld afhaalden aan een geldautomaat. Uiteraard is het voor hen erg moeilijk om daarvan het bewijs te leveren. In dergelijk geval zal de Bemiddelingsdienst aan de bank een overzicht van de verrichtingen aan de geldautomaat vragen, teneinde na te gaan of er geen probleem is gerezen, alsook het verslag van het bankkantoor waaruit blijkt dat er op het einde van de dag geen kasverschil was. Als er niets abnormaals wordt vastgesteld, kan men niet anders dan de klacht als ongegrond beschouwen, aangezien in de algemene voorwaarden van de kredietinstellingen inderdaad doorgaans is bepaald dat de overzichten van de geldautomaten bewijskracht hebben.

Geval 9.1 – Biljet dat niet door een geldautomaat werd afgeleverd (2005.0738)

Op zaterdag 14/05/2005, om 11.27u, haalt verzoeker 50 EUR af aan een geldautomaat, maar op het ogenblik waarop hij het biljet van 50 EUR wil nemen, blijft het geblokkeerd in het apparaat en de afsluitklep gaat dicht vooraleer hij het biljet kan nemen. Om 11.32u haalt verzoeker nogmaals 50 EUR af en hij krijgt enkel een biljet van 20 EUR. De persoon na hem haalt eveneens geld af en maakt verzoeker erop opmerkzaam dat zij twee biljetten heeft gekregen.

De bank bevestigt dat beide verrichtingen zonder probleem hebben plaatsgehad en dat er in het kantoor geen kasoverschot werd vastgesteld. Daartoe overhandigt zij de documenten (uittreksel uit het dagboek en kasdocumenten) waaruit dit moet blijken.

Tevens merkt ze op dat de persoon die na verzoeker geld afhaalde, 100 EUR had gevraagd en uiteraard twee biljetten van 50 EUR kreeg, zoals meegedeeld aan verzoeker.

Advies :

Aangezien er geen probleem is gerezen of er geen spoor is van een kasverschil, wordt de klacht als ongegrond beschouwd.

Geval 9.2 – Biljet niet afgeleverd door een geldautomaat (2005.1585)

Verzoekster betwist twee geldafhalingen van 70 EUR op 31/07/04 en 01/08/04 op haar rekening, nadat zij vruchteloos had geprobeerd om haar GSM op te laden. Haar dochter betwist van haar kant een geldafhaling van 70 EUR van haar rekening, eveneens na een poging tot heroplading van haar GSM.

Uit het mondelinge verslag dat destijds door een bankbediende zou zijn gegeven, blijkt dat er 21 abnormale gevallen zouden zijn vastgesteld met die geldautomaat op het ogenblik van de betwiste verrichtingen.

Na controle deelde de bank mee dat er geen spoor terug te vinden was van een abnormale verrichting bij de firma die de terminals beheert, en dat in de betrokken kantoren geen kasoverschot werd vastgesteld. De geldafhalingen door verzoekster moeten dan ook als rechtmatig worden beschouwd.

Volgens de bank gaat het in de gevallen waarin problemen werden vastgesteld met de listings vóór en na de geldafhalingen, om pogingen tot oplading van een GSM die zonder resultaat zijn gebleven.

Wat de geldafhaling van 70 EUR door de dochter van verzoekster betreft, bevestigt de betrokken bank dat er zich inderdaad een technisch probleem heeft voorgedaan inzake het heropladen van de GSM maar dat die persoon op het menu voor afhaling 70 EUR heeft gevraagd en vervolgens de verrichting probleemloos heeft gevalideerd.

Er kon geen abnormaal probleem worden gevonden in de verrichtingen vóór noch in die na de betwiste geldafhaling. Ook blijkt uit de controles die dag in het kantoor dat er geen kasverschil bestond.

Advies :

Gezien de bewijzen die beide betrokken banken hebben aangebracht, is de Ombudsman van oordeel dat de klacht ongegrond is.

3.10. Buitenlandse cheques – Fraude

Wanneer cheques aan het loket van een bank worden aangeboden met het verzoek het bedrag op de rekening te boeken, dan crediteert de bank doorgaans de begunstigde ‘onder gebruikelijk voorbehoud’. Dat betekent dat het bedrag pas na de inning van de cheques bij de bank van de emittent definitief verworven zal zijn. De bank van de aanbieder behoudt zich het recht voor om diens rekening terug te debiteren, wanneer blijkt dat de cheque vervalst is of dat er geen provisie voorhanden is.

De Bemiddelingsdienst kreeg een aantal klachten voorgelegd in verband met vervalste cheques die in het buitenland waren uitgegeven. Het gaat om een klassiek mechanisme. Een voorbeeld : de oplichter antwoordt op een advertentie op het internet en stuurt aan de potentiële verkoper een (valse) cheque waarvan het bedrag hoger is dan de gevraagde prijs. Het overschot is bedoeld als betaling voor de transportkosten die de verkoper moet betalen via een overschrijving op de rekening van een zogezegd vervoerbedrijf. Als het slachtoffer zich niet ervan bewust is dat de cheque werd gecrediteerd “onder gebruikelijk voorbehoud” en te snel betaalt aan de zogezegde transportfirma, dan kan hij meestal het bedrag niet meer terugvorderen, omdat de begunstigde rekening ondertussen werd afgesloten.

In die gevallen moet worden nagegaan of de bank niet verplicht was om het slachtoffer te waarschuwen. Dergelijke gevallen van fraude komen veel voor en dus moet de bank erg behoedzaam zijn van zodra er aanwijzingen van fraude zijn.

Vervalste cheques – Enkele tips

- ▶ Waakzaam zijn voor oplichters wanneer via internet met een onbekende wordt onderhandeld.
- ▶ Nooit een terugbetaling doen of goederen afleveren aan een onbekende vooraleer de cheque definitief is geïnd.

Geval 10.1 – Vervalste buitenlandse cheque (2006.0477)

Verzoeker verkocht via internet een wagen en vond een buitenlandse koper die akkoord ging met de verkoopprijs van 2.500 EUR. Verzoeker kreeg een cheque van 7.500 EUR met de vraag om 5.000 EUR terug te storten aan de shipping agent voor het vervoer. De cheque van 7.500 EUR werd gecrediteerd onder gebruikelijk voorbehoud op de rekening van de verzoeker.

Verzoeker regelt de betaling aan de shipping agent en betaalt aan de koper een bedrag van 1.999,5 EUR terug, aangezien deze laatste liet weten dat de koop niet kon doorgaan.

Na enkele dagen debiteert de bank de rekening van verzoeker voor het bedrag van de valse cheque die de koper aan verzoeker had bezorgd.

Verzoeker lijdt door die fraude een nadeel van bijna 7.000 EUR.

Volgens de bank heeft de verzoeker bij het aanbieden van de cheque het kantoor niet ervan op de hoogte gebracht dat een deel onmiddellijk zou worden teruggestort aan de shipping agent en dat het om een verkoop via internet ging.

Een courante manier van frauderen bestaat erin via internet zaken aan te kopen, vervalste cheques op te sturen en dan vervolgens een deel van het bedrag te laten terugstorten.

De creditering op de rekening gebeurt met de vermelding: 'inning buitenlandse cheque - onder gebruikelijk voorbehoud - valutadatum 30/01/2006'. Die mededeling stond ook op het stortingsborderel en was aangeduid in de uittreksels.

Volgens de algemene voorwaarden van de bank mag de bank bij gebreke van werkelijke incassering van de cheque bij de betrokken bank, automatisch een tegenboeking doen.

Niettemin is de bank bereid een gedeelte van het geleden verlies op zich te nemen, met name een bedrag van 1.999,5 EUR. Zij gaat ervan uit dat de afdeling incasso van de bank reeds een vermoeden van fraude uitte op 26/01/2006 en contact nam met het kantoor om uitleg te vragen. Het kantoor had die melding anders begrepen. De betaling die verzoeker op 27/01/2006 deed voor een bedrag van 1.999,5 EUR, had bijgevolg kunnen worden voorkomen.

Advies :

De bank heeft het recht om een tegenboeking van een onder voorbehoud gecrediteerde cheque te doen. Dit is een volstrekt gebruikelijke verrichting wanneer de bank de cheque niet effectief kan innen. In onderhavig geval kan er aan de bank geen fout worden aangewreven.

Ongegronde klacht.

Geval 10.2 – Vervalste buitenlandse cheque (2005.0639)

Op 14/04/2005 biedt Mevrouw X bij haar rekeningvoerend kantoor een buitenlandse cheque van 5.800 EUR aan die zij bekam naar aanleiding van een verkoop van jonge hondjes. Die cheque wordt rechtstreeks gecrediteerd op rekening XXX van cliënte voor een bedrag van 5.777,75 EUR. Aangezien Mevr. X heeft vernomen dat het geld op 18/04/2005 beschikbaar zou zijn, haalt ze die dag 3.961 EUR van haar rekening om de tussenpersoon in Nigeria te betalen, zoals haar door de koper was gevraagd. Enkele uren later wordt haar rekening gedebiteerd voor 5.777,75 EUR als tegenprestatie voor de verrichting op 14/04/2005 daar de betrokken dienst vermoedt dat er fraude in het spel is.

Op 19/04/2005 dienen Mevr. X en haar vriend de heer Y bij de Gentse politie een klacht in wegens oplichting tegen de buitenlandse koper. Formeel verklaren zij dat zij zich weinig vragen hebben gesteld omtrent de eerlijkheid van de potentiële koper, omdat bepaalde leden van de hondendressuurclub waarvan zij deel uitmaakten, reeds dergelijke transacties hadden afgesloten.

Uiteraard werd het bedrog in grote mate vergemakkelijkt door de naïviteit van de cliënte en haar vriend, maar de bank geeft wel toe dat zij in dit dossier aansprakelijk is.

Vandaar dat de bank bereid is om het reële door verzoekster geleden nadeel op zich te nemen en zij biedt haar excuses aan voor het ongemak. De bank stelt voor om haar het bedrag van 3.961 EUR volgens valutadatum terug te betalen.

Cliënte was immers nog steeds in het bezit van de vier jonge hondjes die zij te koop had aangeboden en kan dus geen aanspraak maken op enigerlei schadevergoeding in dat opzicht.

Advies :

De bank beschikte inderdaad over aanwijzingen dat het ging om fraude en had haar cliënte moeten waarschuwen of had geen rechtstreeks krediet voor deze cheque mogen geven.

De verzoekster kreeg het gevraagde bedrag. Klacht opgelost.

3.11. Circulaire cheques

In het vorige jaarverslag schreef de Bemiddelingsdienst een uitvoerig commentaar in verband met de frauduleuze inning van circulaire cheques. De klachten in dit verband zijn sterk afgenomen en er mag worden verwacht dat dit instrument, dat niet meer voldoet aan de huidige veiligheidsvereisten, binnenkort zal verdwijnen. Op 1 januari 2007 trad inderdaad de wet betreffende de onvatbaarheid voor beslag van de beschermde en op een rekening gestorte bedragen in werking, en daarmee verdwijnt één van de laatste hindernissen voor stortingen van sociale uitkeringen op bankrekeningen. Vóór de inwerkingtreding van die wet waren de beschermde inkomsten (loon, sociale uitkeringen, enz.) inderdaad niet meer beschermd zodra ze op een bankrekening werden gestort. Als de begunstigden van die inkomsten te kampen hadden met overmatige schuldenlast, dan bestond de vrees voor beslag in geval van storting op een rekening en dus gaven zij de voorkeur eraan om te worden betaald via een circulaire cheque, die rechtstreeks in cash geld kan worden uitbetaald aan het loket van de bank die als emittent optreedt. Sedert de inwerkingtreding van de wet is er geen reden meer voor die vrees en gezien het recht op de basisbankdienst, bestaat er geen reden meer om te weigeren dat sociale uitkeringen op een bankrekening worden uitbetaald.

3.12. Terugbetaling van een onverschuldigd bedrag

Wanneer de rekening van een cliënt wordt gecrediteerd door de bank met een bedrag dat hem niet verschuldigd was, dan moet hij dat bedrag terugbetalen. Sommige verzoekers hebben dit recht van de bank betwist. Nochtans is artikel 1376 van het Burgerlijk Wetboek duidelijk wat dit betreft: *“hij die bij vergissing of met zijn weten iets ontvangen heeft dat hem niet verschuldigd was, is verplicht het terug te geven aan degene van wie hij het ontvangen heeft zonder dat het verschuldigd was”*.

Weliswaar kan de toepassing van dat principe niet in twijfel worden getrokken, maar wel moet worden nagegaan in welke omstandigheden het onverschuldigde bedrag werd betaald en meer bepaald of de bank ook geen fout heeft begaan, of de termijn voor de indiening van een klacht niet te lang was en ook of de verzoeker te goeder trouw is.

Betaling van een onverschuldigd bedrag – Tip

- ▶ Wanneer een onverschuldigd bedrag op een rekening wordt gestort, moet men de bank daarvan op de hoogte brengen en mag dat geld niet worden gebruikt.

Geval 12.1. – Per vergissing gecrediteerd bedrag (2006.0944)

In juni 2001 werd 2.750.000 BEF, d.i. 68.170,72 EUR, per vergissing gecrediteerd op de rekening van verzoeker. Pas in 2005 ziet de bank haar vergissing in en vraagt zij dat het bedrag wordt terugbetaald. Verzoeker heeft het bedrag aan de bank terugbetaald. De bank vraagt thans ook de intresten terug. Verzoeker is echter van oordeel dat de fout in de eerste plaats door de bank is begaan.

De bank wijst erop dat verzoeker niet te goeder trouw was en dus geen recht heeft op de creditintrest die dat bedrag heeft opgeleverd. De bank heeft berekend dat dit bedrag 9.500 EUR aan intrest zou hebben opgeleverd, als het op een spaarrekening was geplaatst. Teneinde tot een minnelijke schikking te komen, is de bank bereid om het bedrag tot 6.300 EUR te herleiden.

Advies :

Verzoeker moet het per vergissing gecrediteerde bedrag terugbetalen, samen met de door de bank op dat bedrag betaalde creditintrest, en dit krachtens de theorie van de onverschuldigde betaling.

De bank, die ook aansprakelijk is voor de vergissing, mag verder enkel verwijlrenten vragen vanaf de ingebrekestelling van de schuldenaar. Te meer daar de ingebrekestelling enkel betrekking had op het bedrag dat ten onrechte werd gecrediteerd.

De Ombudsman heeft de bank verzocht om op basis daarvan een nieuwe berekening te maken. Dat gaf als resultaat dat de cliënt aan de bank meer dan 9.500 EUR verschuldigd was. De Ombudsman is dan ook van oordeel dat het voorstel van de bank om het bedrag terug te brengen tot 6.300 EUR meer dan correct is.

Geval 12.2. – Te veel aandelen gestort op een effectenrekening (2005.0304)

In het jaar 2000 had verzoeker van zijn werkgever via de bank 350 aandelen X gekregen. De bank leverde hem enige tijd later nog eens 350 van diezelfde aandelen. Verzoeker maakte de bank attent op de vergissing. De bank zei dat ze een onderzoek ging instellen en hem zou berichten. Toen verzoeker niets meer vernam van de bank, heeft hij de aandelen in het jaar 2001 verkocht. In 2003 contacteerde de bank verzoeker en gaf haar ‘administratieve fout’ toe. Tegelijk verzocht de bank verzoeker haar de aandelen tegen de toenmalige koers, alsook de inmiddels uitbetaalde dividenden terug te bezorgen. Verzoeker heeft dit alles

terugbetaald. Hij contacteert nadien de Ombudsdienst, omdat hij meent dat hij te veel heeft moeten terugbetalen en hij vraagt de zaak te onderzoeken.

Advies :

De bank had 350 aandelen te veel geleverd aan verzoeker. Dit was voor de bank een onverschuldigde betaling.

De Ombudsdienst stelt vast dat verzoeker de bank in 2000 op haar vergissing heeft gewezen. De bank was dus toen reeds op de hoogte. Verzoeker heeft in 2001 de aandelen verkocht, wellicht om verdere waardedaling te voorkomen. Het onderzoek bij de bank heeft blijkbaar lang aangesleept : pas in 2003 eist de bank de aandelen terug. Op dat ogenblik was de koers van het aandeel opnieuw gestegen. Verzoeker heeft dus een hoger bedrag moeten terugbetalen dan wat hij zelf in 2001 had gekregen. Ook heeft hij dividenden moeten terugbetalen die hij nooit had gekregen, vermits hij de aandelen had verkocht. De Ombudsdienst besluit dat de klant alleen de verkoopprijs moet terugbetalen.

De bank gaat akkoord om de meerprijs terug te betalen die verzoeker aan de bank heeft betaald.

Geval 12.3. – Pensioen uitbetaald na overlijden (2006.0135)

In juli 2003 overleed de moeder van verzoekster. Op 24 april 2005 overleed haar vader.

Op 20 juni 2006 debiteerde de bank de rekening op naam van de vader voor een bedrag van 7.233,38 EUR met als mededeling "remb. Pens. Terugbet.". De vader zou gedurende twee jaar maandelijks te veel aan pensioen hebben gekregen.

Verzoekster vindt dat de Rijksdienst voor Pensioenen laks is geweest bij de administratie.

Zij verwijt de bank dat deze niet het recht had om dit bedrag te debiteren van de rekening van de vader, aangezien er maar 1.906,09 EUR op de rekening stond. De som van 5.300,00 EUR werd van de spaarrekening van de vader afgehaald om het negatieve saldo aan te zuiveren, wat volgens verzoekster in strijd is met de bepalingen van de overeenkomst tussen de banken en de Rijksdienst voor Pensioenen.

Volgens verzoekster zou overeenkomstig artikel 3, § 3 en 4, van die overeenkomst het terugbetaalbare bedrag beperkt moeten blijven tot het op de rekening beschikbare saldo verhoogd met 1.247,47 EUR.

De bank zendt de Ombudsman een kopie van een document dat indertijd door de vader en de moeder werd ondertekend en waarin haar machtiging werd gegeven om, op eenvoudig verzoek van de Rijksdienst, alle ten onrechte ontvangen bedragen terug te storten.

Advies :

In de overeenkomst tussen de Rijksdienst voor Pensioenen en de banken staat letterlijk vermeld in artikel 3, § 4, 3de en 4de lid : "Vanaf het eerste verzoek van de R.V.P. zal de financiële instelling het bedrag van de uitkeringen die ten onrechte worden betaald, aan de R.V.P. terugstorten, zelfs indien het beschikbaar tegoed op de rekening lager is dan het terug te storten ten onrechte uitbetaald bedrag."

Op basis van die volmacht en hogervermelde overeenkomst heeft de bank in dit geval geen fout begaan door de te veel uitgekeerde bedragen op verzoek van de R.V.P. terug te storten. Als verzoekster nog twijfels heeft of vragen met betrekking tot het verzoek van de Rijksdienst voor Pensioenen, kan zij voor meer uitleg terecht bij de Ombudsman voor de Pensioenen.

3.13. PC-bankieren

Met betrekking tot PC-bankieren zijn er nagenoeg geen klachten ingediend bij de Bemiddelingsdienst in verband met het beheer van lopende rekeningen of spaarrekeningen. Soms rijzen er problemen op het vlak van elektronisch ingevoerde beurstransacties. In dat verband kunnen wij alleen maar herhalen wat in het vorige jaarverslag werd gezegd, met name dat voor het uitvoeren van een beurstransactie via elektronische weg een bepaalde kennis van de informaticaprogramma's vereist is, alsook een minimum aan financiële onderlegdheid, vooral wanneer het gaat om afgeleide producten zoals opties of warrants, of wanneer de verrichtingen worden uitgevoerd op buitenlandse markten waarvan de regels niet noodzakelijk dezelfde zijn als in ons land. In twijfelgevallen moet men zich eerst informeren alvorens de verrichting uit te voeren. Aangezien de berichten of uittreksels doorgaans elektronisch aan de cliënten worden bezorgd, is het belangrijk om regelmatig de rekeningstand na te gaan, teneinde zekerheid te hebben omtrent de juiste nabehandeling van de verrichtingen. Hoe vroeger een vergissing wordt opgemerkt, hoe vroeger zij kan worden rechtgezet.

Beursverrichtingen via PC-bankieren – Enkele tips

- ▶ Koop geen beleggingsproduct zonder goed op de hoogte te zijn van de kenmerken ervan.
- ▶ Doe in geval van twijfel navraag bij de bank.

Geval 13.1 – PC-bankieren – Inschrijvingsrechten die hun waarde hebben verloren (2006.0201)

Tussen 27/01/2006 en 31/01/2006 kocht verzoeker inschrijvingsrechten voor een totaal bedrag van 10.284,64 USD. Die rechten verstreken op 31/01/2006. De einddatum voor de uitoefening van die rechten was 27/01/2006, aangezien de instructies tijdig naar de Verenigde Staten dienden te worden verzonden. De effecten konden wel tot op de einddatum worden verkocht. Op 01/02/2006 merkte verzoeker dat hij in het bezit was van 92.400 rechten zonder waarde.

Hij verwijt de bank een gebrek aan informatie, enerzijds omdat het ging om een inschrijvingsrecht en anderzijds omdat de uiterste uitvoeringsdatum 27/01/2006 was. Hij is van oordeel dat die informatie op de website ter beschikking zou moeten worden gesteld.

De bank is van oordeel dat zij niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de wenselijkheid van de beleggingsbeslissingen. Verzoeker had moeten weten dat het ging om inschrijvingsrechten en had kennis moeten nemen van de uitvoeringsmodaliteiten.

Advies :

Eenzijds is de bankier verplicht om informatie te verstrekken, maar anderzijds moet de cliënt zich duidelijk inlichten alvorens een beslissing te nemen.

In dit geval heeft verzoeker het risico niet duidelijk ingeschat toen hij voor een dergelijk groot bedrag rechten in USD aankocht vlak vóór de vervaldatum. De rechten waren correct vermeld op de website met kenmerk psmtR (r= right (recht)).

Bij de opening van de rekening verklaarde verzoeker 'dat hij de verantwoordelijkheid op zich nam, alsook alle risico's verbonden aan de opdrachten die aan de bank zouden worden gegeven, met dien verstande dat de bank niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de wenselijkheid van zijn beleggingsbeslissingen noch voor de financiële gevolgen van de opdrachten'.

Doordat verzoeker had geopteerd voor elektronisch bankieren, diende hij een grotere waakzaamheid aan de dag te leggen wanneer hij zijn orders doorgaf en moest hij op voorhand alle nodige informatie inwinnen.

De bank kon geen fout worden aangewreven.

3.14. Consumentenkrediet

Bij de meeste van de klachten inzake consumentenkrediet hoeft geen bijzondere commentaar te worden geleverd. Vaak gaat het om afrekeningen waartegen de verzoekers bezwaren hebben, of om een registratie in de negatieve centrale van de Nationale Bank als gevolg van achterstand in de betaling. Wat de registraties betreft, kan de Bemiddelingsdienst doorgaans alleen maar vaststellen dat de kredietgever zich gewoon heeft gehouden aan de wettelijke verplichting om elke achterstand in de betaling van meer dan drie maand te melden. Ook dient erop te worden gewezen dat een registratie wegens wanbetaling volgens de wet pas één jaar na regularisatie door de schuldenaar kan worden geschrapt. Een schuldherschikking nadat de achterstand in de betaling is vastgesteld, betekent evenmin dat automatisch een einde aan de registratie wordt gemaakt. Men mag inderdaad niet vergeten dat de wet als doel heeft om economisch zwakkeren te beschermen tegen overmatige schuldenlast en dat hun kwetsbaarheid niet automatisch verdwijnt nadat de schuld is aangezuiverd.

Schulden die door één echtgenoot zijn aangegaan, zijn alleen bindend voor de andere echtgenoot wanneer ze zijn aangegaan in het belang van het gezin of voor de opvoeding van de kinderen (artikel 1418 van het Burgerlijk Wetboek). Om die reden eist de kredietgever in de meeste gevallen dat de leningovereenkomst door beide echtgenoten wordt ondertekend.

Geval 14.1 – Kredietovereenkomst ondertekend door één echtgenoot (2005.1667)

Verzoekster betwist het aangaan van een consumentenkrediet door haar echtgenoot zonder dat zij daarvan op de hoogte werd gebracht door de bank en zonder haar toestemming. De bank laat weten dat het krediet werd aangegaan voor de 'behoeften van het gezin', wat ook in de kredietovereenkomst vermeld staat.

In het voorstel van kredietopening ondertekend door de echtgenoot van verzoekster, gaf hij als doel van het krediet 'Behoeften van het gezin', waardoor de handtekening van verzoekster wettelijk gezien niet nodig was.

Advies :

Indien het krediet echter niet werd aangegaan 'in het belang van het gezin', kan de nietigheid ervan worden gevraagd bij de rechtbank van eerste aanleg, op voorwaarde dat bewezen wordt dat het contract aanleiding gaf tot materiële schade in hoofde van de andere echtgenoot. De bank kan dus zelf niet ingaan op de vraag tot de vernietiging van de kredietovereenkomst. De bank heeft wel de verplichting om zich te informeren over de situatie van haar klanten en had 'behoeften van het gezin' als reden kunnen verwerpen.

Voor dat probleem bestaan er twee oplossingen :

1) Nietigverklaring : verzoeker kan eventueel de nietigverklaring vragen van het krediet voor de rechtbank mits wordt bewezen dat er een materieel nadeel is geleden.

2) Een tweede mogelijkheid bestaat erin, aan de bank vrijstelling te vragen van elke aansprakelijkheid voor de schuldaflossing van het krediet dat de echtgenoot heeft aangegaan, voor zover verzoekster nog gehuwd is.

3.15. Hypothecair krediet

Een groot aantal van de klachten inzake hypothecair krediet heeft betrekking op de dossierkosten die de kredietgever vraagt bij een aanpassing van de overeenkomst. Die aangelegenheid werd behandeld in de circulaire van 15 februari en 23 november 2006 van de Commissie voor het Bank-, Financier- en Assurantiewezen (CBFA), waarin de aandacht wordt gevestigd op artikel 11, eerste lid, van de wet van 4 augustus 1992 : « *behoudens de wettelijke kosten behorend bij de hypotheek en wat krachtens andere wettelijke of reglementaire bepalingen kan verschuldigd zijn, mogen slechts kosten voor de samenstelling van het dossier en kosten voor de schatting der in waarborg aangeboden goederen ten laste van de kredietaanvrager of de kredietnemer gelegd worden* ».

In de loop van 2005 waren reeds klachten bij de Bemiddelingsdienst binnengelopen in verband met de facturering door de hypotheekonderneming van administratieve kosten voor de handlichting van de hypotheek, als gevolg van de volledige vervroegde terugbetaling. Een dergelijke facturering is niet toegestaan. De handlichting van een hypotheek in geval van volledige terugbetaling van het krediet moet inderdaad worden beschouwd als het logische gevolg van de overeenkomst. Die klachten konden zonder enig probleem worden opgelost, omdat de betrokken kredietgevers erin toestemden om terug te betalen nog vóór de Bemiddelingsdienst zijn advies had uitgebracht.

Wel is het perfect mogelijk dat dossierkosten worden aangerekend bij een aanpassing van de overeenkomst wanneer die betrekking heeft bijvoorbeeld op een wijziging van het rentetarief of op de overdracht van een hypotheek. Dergelijke wijzigingen vereisen een nieuwe bestudering van het dossier door de kredietgever en zijn dus verantwoord, uiteraard voor zover ze duidelijk zijn vermeld in de tarievenlijst en de cliënt daarvan duidelijk op de hoogte wordt gebracht bij de aanvraag tot wijziging.

Geval 15.1 – Hypothecair krediet – Kosten voor terbeschikkingstelling (2005.1622)

In 2005 verkreeg verzoeker een hypothecaire lening voor de financiering van de renovatie van zijn huis. Korte tijd nadien komt hij tot de vaststelling dat de bank kosten voor terbeschikkingstelling aanreket. Hij beweert echter dat de bank hem daarover nooit heeft ingelicht. Volgens verzoeker moest de bank die kosten in de eerste simulatie vermelden, aangezien de bank de Europese Gedragscode voor de precontractuele informatie inzake woningkredieten had onderschreven.

Cliënten worden van die kosten op de hoogte gebracht in de volgende documenten : het prospectus (verplicht document in België), het tarief (dit kan een apart document zijn in een gedateerde bijlage, los van het prospectus) en de algemene voorwaarden. Verzoeker heeft al die documenten gekregen. De bank heeft inderdaad de Europese gedragscode onderschreven en aan haar cliënten de gestandaardiseerde Europese informatiefiche overhandigd samen met de eerste simulatie.

Advies :

De Bemiddelingsdienst heeft vastgesteld dat op de ‘gestandaardiseerde Europese informatiefiche’ de kosten voor terbeschikkingstelling niet staan vermeld. Vermits het hier gaat om terugkerende bijkomende kosten, is de Dienst van oordeel dat die kosten op de fiche moeten worden vermeld. Die nalatigheid wordt onder de aandacht van de bank gebracht, die heeft meegedeeld dat zij in de toekomst de nodige correcties terzake zal aanbrengen.

Met betrekking tot de door de verzoeker gevraagde schadeloosstelling is de Bemiddelingsdienst van oordeel dat verzoeker wel degelijk informatie van de bank heeft gekregen via de overige documenten die hij heeft gekregen vóór de ondertekening van de overeenkomst. Hij moest dus op de hoogte zijn van het bestaan van die kosten.

Geval 15.2 – Hypothecair krediet – Opzegging van het krediet – Wederbeleggingsvergoeding (2005.0260)

Verzoeker ondervindt moeilijkheden om zijn hypothecair krediet terug te betalen. De bank heeft het krediet opgezegd en onder meer verzocht om de betaling van een wederbeleggingsvergoeding. Volgens verzoeker mag een dergelijke vergoeding worden gevraagd alleen in de gevallen waarin de kredietnemer beslist tot terugbetaling van het krediet vóór het einde van de looptijd.

De bank wijst erop dat in artikel 12 van de wet op het hypothecair krediet van 4 augustus 1992 is bepaald dat de kredietgever een vergoeding kan vaststellen in geval van gedeeltelijke of volledige vervroegde terugbetaling. In de wet is dus niet gepreciseerd wie het initiatief tot vervroegde terugbetaling moet nemen opdat een wederbeleggingsvergoeding kan worden berekend.

Advies :

In de regel wordt aangenomen dat de wederbeleggingsvergoeding ook kan worden gevraagd in gevallen waarin de kredietgever het krediet opzegt overeenkomstig de voorwaarden in de overeenkomst. De klacht is ongegrond.

Geval 15.3 – Hypothecair krediet – Dossierkosten (2006.0078)

Verzoeker verwijt de bank meer dossierkosten te hebben aangerekend (400 EUR) dan wat expliciet was vermeld in het document dat hij had ondertekend (260 EUR).

Volgens de bank heeft verzoeker verklaard dat hij ook de tarieffiche heeft gekregen. Op die fiche staat vermeld dat afhankelijk van het kredietbedrag een verschillende prijs wordt aangerekend. De bank wenst niet in te gaan op de vraag van verzoeker.

Advies :

De mededeling met betrekking tot de dossierkosten was inderdaad verwarrend. De bank werd verzocht om het verschil in dossierkosten terug te betalen. Enerzijds staan er expliciet dossierkosten van 260 EUR vermeld op het door de verzoeker ondertekende document, anderzijds wordt in datzelfde document verwezen naar een tarieffiche op basis waarvan dossierkosten van 400 EUR konden worden aangerekend.

De bank heeft het advies niet gevolgd.

3.16. Nalatenschappen

Een aantal klachten in verband met nalatenschappen had betrekking op overzichten die de bank aan de belastingadministratie verstrekke. Volgens artikel 97 van het Wetboek inzake de successierechten zijn de financiële instellingen verplicht om aan de fiscus een lijst te overhandigen van de tegoeden van de overledene die zij in hun bezit hebben, alvorens die tegoeden vrij te maken ten voordele van de erfgenamen. Die lijst is vooral bedoeld als controlemiddel voor de fiscus. Wanneer de erfgenamen op de hoogte zijn van het bestaan van andere tegoeden bij de financiële instelling, dan moeten ze uiteraard daarvan melding maken in de nalatenschapsaangifte, want indien de fiscus nadien die tegoeden op het spoor komt, kan zij boetes opleggen. Vraag is of een bank die aan de erfgenamen geen volledige lijst heeft afgeleverd, kan worden beschouwd als zijnde in overtreding en of ze bijgevolg de erfgenamen in geval van een onvolledige aangifte schadeloos moet stellen. De Bemiddelingsdienst zal dan nagaan in hoeverre de onvolledigheid van de lijst toe te schrijven is aan een fout van de bank en in welke mate de erfgenamen geen andere middelen ter beschikking hadden om het bestaan van niet aangegeven tegoeden te kennen. In een concreet geval heeft de Bemiddelingsdienst bevestigd dat de bank niet verplicht was om de levensverzekeringsovereenkomsten op de lijst te vermelden, ook al waren die overeenkomsten onderschreven via het bankkantoor op naam van een maatschappij die deel uitmaakt van de groep. De bank mag inderdaad aan de fiscus alleen die inlichtingen bezorgen waarvan sprake is in de wet.

Geval 16.1 – Aangifte van nalatenschap – Geen vermelding van een levensverzekering op de lijst van de bank (2005.0971)

Verzoekers baseerden zich op de lijst van de tegoeden van de overledene die de bank had meegedeeld, om hun aangifte van de nalatenschap te doen. Op die lijst stond geen vermelding van een levensverzekeringsovereenkomst die via het bankkantoor was aangegaan. Verzoekers stellen de bank aansprakelijk voor de boetes die zij hebben moeten betalen omdat de aangifte onvolledig was.

De bank wijst in de eerste plaats erop dat banken en verzekeringsondernemingen verplicht zijn om gegevens aan de fiscus te verstrekken. Het is de bank die de fiscus op de hoogte moet brengen van alle bankproducten en de verzekeringsonderneming moet melding maken van de verzekeringsproducten (waaronder de producten in tak 23).

De bank is van oordeel dat het de taak is van de erfgenamen (of van de notaris belast met de nalatenschap) om de tegoeden van de overledene op te sporen.

In haar brieven aan de notaris vestigde de bank duidelijk de aandacht erop dat de aangifte alleen op de banktegoeden betrekking had en dat de notaris eventueel bij de overige ondernemingen uit de groep, waaronder de verzekeringsmaatschappij, navraag moest doen omtrent andere eventuele tegoeden van de overledene.

Advies :

Het standpunt van de bank is verantwoord. De bank heeft geen fout begaan in haar belastingaangifte voor de registratie. Krachtens de geldende wetsbepalingen moet de bank aan de belastingadministratie alleen een lijst bezorgen van de effecten, bedragen of waarden die zij in haar bezit heeft of waarvan ze de schuldenaar is.

Daarenboven heeft de bank de met de nalatenschap belaste notaris correct ingelicht over het feit dat haar verklaring alleen op de bankproducten betrekking had en dat het aan de notaris was om eventueel navraag te doen bij de overige ondernemingen uit de groep, omtrent het eventueel bestaan van andere tegoeden op naam van de overledene.

Klacht ongegrond.

Geval 16.2. – Nalatenschap – Blokkering van tegoeden (2005.1184)

Verzoeker verwijt de bank dat zij het deel van de banktegoeden waarop hij recht heeft na het overlijden van zijn echtgenote, niet heeft gedeblokkeerd. De bank was echter in het bezit van documenten waaruit blijkt dat de verzoeker zelf, alsook zijn kinderen uit het eerste huwelijk van de echtgenote, afzagen van de nalatenschap.

Advies :

Het standpunt van de bank is juist.

De echtgenoten waren gehuwd volgens het stelsel van de wettelijke gemeenschap. De tegoeden van het koppel (met andere woorden die op zijn naam, op naam van de echtgenote of op naam van beide echtgenoten), die in de boeken van de bank zijn ingeschreven, maken deel uit van die gemeenschap, tenzij het tegendeel wordt bewezen. Die gemeenschap moet worden ontbonden, opdat zij onder de verzoekers kan worden verdeeld en opdat de nalatenschap van de echtgenote kan openvallen.

Het is niet de taak van de bank om een beslissing te nemen omtrent de verdeling (bijvoorbeeld elk de helft) van de tegoeden die in haar boeken staan ingeschreven.

De bank mag inderdaad niet vooruitlopen op de wijze waarop de volledige gemeenschap zal worden verdeeld.

Voor de verdeling van de gemeenschap is het optreden van een notaris belast met de ontbinding vereist.

Klacht ongegrond.

3.17. Beheer van de goederen van minderjarigen

Het beheer over de goederen van minderjarigen is geregeld bij de wet van 29 april 2001, waarin onder meer staat dat de ouders en de voogden de toestemming van de vrederechter moeten bekomen voor bepaalde handelingen inzake beheer en vervreemding. Gezien de problemen inzake de interpretatie van sommige bepalingen van die wet, koos de Belgische Vereniging van Banken voor een pragmatisch standpunt, volgens hetwelk de geldafhalingen en overschrijvingen van op een zicht- of spaarrekening door de ouders mogen worden uitgevoerd zonder toestemming van de vrederechter. Ook is het toegestaan dat effecten worden gekocht, als blijkt dat het louter gaat om de vervanging van bestaande effecten door gelijkaardige tegoeden.

Wanneer de bank echter twijfels heeft over de vraag of die handelingen wel degelijk in het belang van de minderjarige zijn gesteld, dan mag ze uiteraard de toestemming van de vrederechter eisen.

Overigens mag een bank geen krediet aan een minderjarige toekennen, omdat de minderjarige niet bekwaam is om overeenkomsten te sluiten.

Geval 17.1 – Minderjarige kinderen (2006.0703)

Twee minderjarigen hebben elk een spaarrekening bij bank X.

Bij aangetekend schrijven verzochten de ouders bank X om de tegoeden op die rekeningen over te maken op een rekening bij bank Y. Bank X vraagt om twee rekeningnummers mee te delen, voor elke minderjarige één, zodat de overdracht probleemloos kon worden gerealiseerd.

Men laat de bank weten dat de gelden naar de centrale rekening bij bank Y mogen worden getransfereerd, aangezien de gelden voor elk kind apart in een Tak 23 verzekeringsbelegging zullen worden belegd. Hierop heeft bank X per omgaande gereageerd met het verzoek de machtiging van de vrederechter over te leggen.

De ouders antwoorden daarop dat een machtiging van de vrederechter volgens hen niet nodig is. Bank X reageert en verklaart waarom zij meent dat dit wel nodig is.

Uiteindelijk geeft de vrederechter bij beschikking de toelating om de gelden te transfereren en worden ze vervolgens overgemaakt aan bank Y.

De ouders hebben bank X in gebreke gesteld voor het nadeel dat hun kinderen hebben geleden, d.i. 6.108,63 EUR.

Advies :

De wetgever heeft met de wet van 29 april 2001 de goederen van de minderjarigen willen beschermen en heeft daarom voor bepaalde verrichtingen de toelating door de vrederechter ingevoerd. De ouders moeten voor bepaalde daden inzake beheer en vervreemding van de goederen van minderjarigen een bijzondere machtiging van de vrederechter verkrijgen.

De ouders waren van plan om de gelden die tot dan toe op een 'veilige' spaarrekening stonden, in hun geheel te beleggen in een verzekeringsbelegging.

Aangezien dit tak 23-product een zekere risicograad heeft en geen kapitaalsgarantie biedt, heeft de bank terecht om de machtiging van de vrederechter gevraagd. Een bankier moet immers waakzaam zijn wanneer hij ervan op de hoogte is dat de geldafhalingen van de rekeningen van een minderjarige diens belangen duidelijk kunnen schaden. Een risicovolle belegging kan inderdaad het vermogen van een minderjarige aantasten. Bovendien is het aanslepen van de zaak niet aan de bank te wijten.

Geval 17.2 – Debetstand op een rekening van een minderjarige (2006.0746)

Verzoekster diende de debetstand op haar minderjarigenrekening aan te zuiveren. Zij vraagt om een overzicht van de verrichtingen op die rekening, aangezien haar moeder gebruik ervan heeft gemaakt. De bank stuurt dat overzicht toe, maar daarin is sprake van interesten op een debetsaldo.

Advies :

Bij nazicht van het overzicht van de rekening heeft de bemiddelingsdienst van de bank gemerkt dat het debetsaldo het resultaat was van een krediet toegekend door de bank. De bank had echter geen krediet aan een minderjarige mogen toekennen, zelfs niet op verzoek van de ouders. De bank heeft besloten om het door verzoekster betaalde bedrag terug te betalen.

Klacht opgelost.

3.18. Identificatie van de cliënten – Identiteitskaarten

Er zijn een aantal klachten ingediend als gevolg van blokkering of in het vooruitzicht gestelde blokkering van rekeningen van cliënten die ondanks herhaalde aanmaningen geen kopie van hun identiteitsbewijzen aan de bank hebben bezorgd. De Bemiddelingsdienst kan niet anders dan bevestigen dat de banken geen andere keuze hebben dan de rekening te blokkeren, omdat ze bij de wet verplicht zijn om geen verrichtingen meer uit te voeren op rekeningen van cliënten die ze niet duidelijk konden identificeren (wet van 12 januari 2004).

Geval 18.1 – Geen kopie van de identiteitskaart – Blokkering van de rekening (2006.0598)

Verzoeker betwist de blokkering van zijn rekening doordat de bank niet beschikte over een nieuwe kopie van zijn identiteitskaart.

De bank had geen twijfels omtrent de echtheid of juistheid van de identificatiegegevens die verzoeker had verstrekt.

Als de cliënt echter weigert om zich te houden aan de nieuwe reglementering inzake de identificatie, of als hij daarmee te lang wacht, dan mag de bank geen zakenrelatie met de cliënt aanknopen noch onderhouden. Wanneer het gaat om een rekening in medehouderschap, dan verandert dit niets aan die principes. Doordat de bank verplicht is zich te houden aan de geldende wetgeving, en gezien het bericht dat schriftelijk aan verzoeker werd bezorgd, gebeurde de blokkering van diens rekening terecht.

Advies :

De bank heeft niet meer gedaan dan de reglementering toegepast. Voor al haar cliënten moet de bank beschikken over een kopie van de geldige identiteitskaart.

Klacht ongegrond.

3.19. Erelonen van advocaten

Volgens een recente uitspraak van het Hof van Cassatie mag de partij die bij een proces in het gelijk is gesteld, in bepaalde gevallen eisen dat de tegenpartij de kosten voor de advocaat terugbetaalt.

De Bemiddelingsdienst was echter van oordeel dat een dergelijke terugbetaling niet paste voor de dossiers die hem waren toevertrouwd. Over het algemeen is het optreden van een advocaat onnodig, omdat de taak van de Bemiddelingsdienst precies erin bestaat een oplossing te zoeken voor mogelijke geschillen samen met alle partijen. In de gevallen waarin de verzoekers het duidelijk moeilijk hebben om hun standpunt naar voren te brengen, neemt de Bemiddelingsdienst een proactieve houding aan en stelt hij alles in het werk om de verzoekers te helpen bij het zoeken naar een oplossing.

3.20. Huurwaarborg

In 2006 waren er een aantal geschillen in verband met de huurwaarborgen. Hier moet een onderscheid worden gemaakt tussen de verplichtingen van de bank ten opzichte van de huurder en anderzijds ten opzichte van de verhuurder. Het bedrag van de waarborg moet ter beschikking van de verhuurder worden gehouden zolang hij zich niet akkoord heeft verklaard met de vrijmaking van het bedrag, of zolang er geen gerechtelijke beslissing terzake is genomen. Wanneer het bedrag om één of andere reden reeds aan hem is vrijgegeven, kan de huurder uiteraard geen aanspraak maken op een tweede terugbetaling. In één wel bepaald geval was de Bemiddelingsdienst van oordeel dat de voortijdig en per vergissing uitgevoerde terugbetaling in het voordeel van één van beide mede-

huurders die alleen de waarborg had gesteld, de bank niet vrijstelde van haar verplichting ten opzichte van de tweede medehuurder, vermits de waarborgovereenkomst zowel door de ene huurder als door de andere was ondertekend.

In een ander geval heeft de Bemiddelingsdienst de bank in het gelijk gesteld, ook al had zij het bedrag van de vrijgegeven waarborg gebruikt voor de aanzuivering van een debetstand op de rekening op naam van de huurder.

In 2005 had het Bemiddelingscollege verscheidene adviezen uitgebracht waarin hij erop wees dat de bank de huurwaarborg moest naleven, ook al was er geen voldoende provisie op de rekening waarop het geld moest worden gestort. In dergelijk geval had de bank inderdaad aan de huurders documenten bezorgd met daarop een rekeningnummer en een duidelijk bedrag waardoor de verhuurder de indruk kon krijgen dat het geld inderdaad was gestort. De Bemiddelingsdienst heeft zich op die rechtspraak gebaseerd in een ander gelijkaardig geval, maar de bank heeft dat advies naast zich neergelegd.

Geval 20.1 – Huurwaarborg – Vervroegde terugbetaling aan één van de medehuurders (College) (2005.0384)

Op 27/05/1994 sluiten de heer F en mevrouw C een huurwaarborgovereenkomst met de bank ter uitvoering van een huurovereenkomst gesloten door die beide personen. In de huurwaarborgovereenkomst staat dat de rekening niet mag worden vereffend, tenzij met het akkoord van beide partijen. Er wordt een termijnrekening op naam van de heer F geopend. Op die rekening wordt een bedrag van 60.000 BEF gestort met het oog op de borgstelling.

Op 18/12/2001 (voor een reden die de bank niet kan uitleggen) draagt de bank het bedrag over op een zichtrekening van de heer F.

Op 13/03/2005 vraagt verzoekster aan de bank om de huurwaarborg vrij te geven, aangezien zij het akkoord van de verhuurders heeft verkregen. De bank stelt vast dat de rekening reeds is gedebiteerd ten voordele van de heer F en weigert. Wel stemt ze erin toe om aan mevrouw C de helft van het bedrag terug te betalen. Mevrouw C eist dat de waarborg volledig wordt terugbetaald en verwijst daarvoor naar een volmacht van de heer F in dat verband.

Advies van het College :

De verplichtingen die voortvloeien uit de huurovereenkomst, zijn hoofdelijk en onverdeelbaar, alsook de verplichtingen om een huurwaarborg te stellen. Bijgevolg moet de bank aan elk van de huurders de helft van de waarborg terugbetalen. Doordat de bank in 2001 de volledige waarborg aan de heer F terugbetaalde, heeft zij een betaling uitgevoerd die niet bevrijdend was ten opzichte van verzoekster. De bank moet dus aan verzoekster de helft van het waarborgbedrag terugbetalen en desnoods vragen dat de heer F het hem niet verschuldigde bedrag terugbetaalt.

De bank aanvaardt het advies van het College, dat trouwens in de lijn ligt van het voorstel dat zij zelf aan verzoekster had gedaan.

3.21. Verhuur kluis

In 2006 zijn er nauwelijks geschillen betreffende de verhuur van kluisen aan de Bemiddelingsdienst voorgelegd.

Toch werd de Bemiddelingsdienst verzocht tussenbeide te komen in een merkwaardige zaak, waarvan we u de details niet willen onthouden. Wij willen er evenwel op hameren dat u bij de lezing van het dossier in het achterhoofd moet houden dat deze zaak een alleenstaand geval is.

Geval 21.1 – Verhuur van een kluis : 30.000 EUR verdwenen (College) (2006.0685)

Verzoekster huurt op 09/09/2004 in een kantoor een kluis met nummer 226, waarin ze 30.000 EUR opbergt. Zij legt een rekeninguittreksel voor waaruit blijkt dat ze op 08/09/2004 30.000 EUR en op 15 en 18/09/2004 telkens 15.000 EUR heeft afgehaald.

Naar aanleiding van een audit in het kantoor op 20/10/2005 wordt vastgesteld dat de sleutel van kluis 226 aanwezig is, alhoewel er voor deze kluis een huurcontract bestaat. Verzoekster wordt gecontacteerd. Bij haar aankomst in het kantoor, blijkt dat zij niet kluis 226 huurde, maar kluis 1226. Zij kan met haar sleutel kluis 226 noch kluis 1226 openen. Beide kluisen zijn leeg.

De bank beroept zich op de volgende omstandigheden, ter verklaring van het voorval. In het kader van een sluiting van kantoren in de buurt, werd besloten om in het kantoor waar verzoekster de kluis huurt, een aantal kluisen bij te plaatsen. Bij die plaatsing wordt vastgesteld dat de nummers 223 tot 252 van de bijgeplaatste kluisen reeds voorkwamen bij de bestaande kluisen. Vandaar de beslissing om de bijgeplaatste kluisen met nummers 223 tot 252 niet te verhuren. Die kluisen zouden worden hernummerd naar 1223 tot 1252.

Aan verzoekster werd echter een dergelijke nieuwe bijgeplaatste kluis verhuurd, met name kluis 226 die later nummer 1226 zou krijgen. Op het huurcontract werd kluis 226 vermeld. Nadien werd dit zo via de informatica verwerkt. Er werd met andere woorden aangegeven dat verzoekster huurster is van de bestaande kluis 226 en niet van de bijgeplaatste kluis 226, later 1226.

Op 13/04/2005 hernummerde firma X de kluisen. Alvorens daarmee te beginnen en de kluis te openen vraagt de bediende van firma X of er iemand van het kantoor daarbij aanwezig kan zijn. Er wordt hem echter geantwoord dat iedereen druk bezig is.

De bank wijst de aansprakelijkheid af om de volgende redenen :

- (1) het rekeninguittreksel waaruit blijkt dat verzoekster 30.000 EUR van haar spaarrekening heeft afgehaald, is geen bewijs dat dit geld in de kluis lag;
- (2) in de periode van 09/09/2004, d.i. de datum waarop de kluis werd gehuurd, tot en met 13/04/2005, d.i. de datum waarop het nieuwe slot werd geplaatst, had verzoekster toegang tot de kluis en kon zij de inhoud terugnemen;
- (3) de materiële vergissing begaan bij de ondertekening van het huurcontract staat niet in oorzakelijk verband tot de schade.

Advies van het College :

Het College stelt dat de bank als verhuurder van een kluis een veiligheids- en discretieverplichting ten opzichte van de huurder heeft. De bank is op drie punten tekort geschoten in de naleving van die verplichting. (1) De bank heeft een fout begaan door aan verzoekster een verkeerde kluis te verhuren. (2) De bank heeft niet gehandeld als een normaal zorgzame bank. Het bleek immers dat de bank de beslissing tot hernummering reeds in september 2004 had genomen. De nodige werkzaamheden werden pas in april 2005 uitgevoerd. De audit had pas in oktober 2005 plaats.

Het Bemiddelingscollege is van oordeel dat een normaal zorgzame bank geen half jaar wacht om na te gaan of dergelijke delicate operatie correct is uitgevoerd. (3) Verzoekster moest ervan op de hoogte worden gebracht dat bij de uitvoering van de werkzaamheden haar kluis zou worden geopend. Bovendien heeft de bank nagelaten ervoor te zorgen dat er een personeelslid aanwezig was bij de uitvoering van die werkzaamheden.

Het Bemiddelingscollege wijst voorts erop dat het niet normaal is dat een kluis leeg is. Bovendien voorziet artikel 18 van het huurreglement voor kluisen in de mogelijkheid dat het bestaan van de kluisinhoud kan worden bewezen aan de hand van het mogelijke bewijsmateriaal, met inbegrip van vermoedens zoals facturen,... Verzoekster kan aan de hand van een rekening-uittreksel aantonen dat zij de dag voordien 30.000 EUR bij een andere bank heeft afgehaald.

De bank wordt verzocht verzoekster te vergoeden.

De bank heeft het advies gevolgd.

4. Samenwerking op Belgisch niveau : de POOL (CPMO)

De Bemiddelingsdienst is aangesloten bij de POOL (Permanent Overleg Ombudsleden) (in het Frans CPMO : Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans), dat bestaat uit alle Ombudsdiensten uit de overheids- en privésector die de basisprincipes van een Ombudsfunctie hebben onderschreven.

Wanneer een dossier per vergissing terecht komt bij een bemiddelingsdienst die voor die aangelegenheid niet is bevoegd, wordt het systematisch doorgestuurd naar de bevoegde dienst, die zich dan erover zal buigen.

Het betreft de volgende basisprincipes zoals vermeld in de statuten van de POOL :

Eerste beginsel : de Ombudsman als tweedelijnsorgaan ten dienste van het publiek

De Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsorgaan, wanneer een eerste contact geen resultaat heeft opgeleverd.

Dit aspect verwijst naar het onderscheid tussen de eerstelijns- en tweedelijnsfunctie en naar de wijze van organisatie van de klachtenbehandeling (intern en extern).

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

Afhankelijk van het type van organisatie waarin de Ombudsdienst fungeert, moet op de eerste lijn een degelijk uitgebouwde structuur bestaan waar gebruikers/cliënten met hun vragen en problemen terecht kunnen.

Wanneer daarbij iets fout loopt in de communicatie, de informatie, de toepassing van de regels of de interne organisatie en er sprake is van "onzorgvuldigheid" of "onbehoorlijkheid", komt de Ombudsdienst als extern orgaan "in tweede aanleg" in beeld.

De Ombudsman zal in ieder geval steeds een poging doen om de klacht door de "eerste lijn" te laten behandelen in de gevallen waar hij van oordeel is dat dit nog niet is gebeurd en voor zover daartegen geen wettelijk of reglementair bezwaar bestaat.

Zodra de bevoegdheid van de tweede lijn vaststaat, wordt een onderzoek ten gronde en "ab initio" gevoerd : daarbij zullen objectiviteit, billijkheid en praktische haalbaarheid als richtsnoer gelden.

De Ombudsfunctie behelst in essentie een controlerende en een bemiddelende rol; vaak ent zich daarop een niet-fundamentele informatie- en doorverwijzingsfunctie. De eerste twee opdrachten zijn typerend voor de Ombudsfunctie.

Ook al bevinden de Ombudsdiensten zich op de tweede lijn, een optimale toegankelijkheid en een gebruikers/cliëntgerichte aanpak dienen voorop te staan.

Tweede beginsel : de Ombudsdienst als onafhankelijk orgaan

De Ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Dat veronderstelt onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te doen teneinde herhaling van de gebreken te voorkomen.

De onafhankelijkheid van de Ombudsdienst is wellicht het belangrijkste kenmerk : met de onafhankelijkheid staat of valt (het draagvlak van) het instituut zelf.

Die onafhankelijkheid heeft een drietal dimensies : zij geldt ten aanzien van de benoemende personen of organen, ten aanzien van de te controleren personen of organen en ten slotte ten opzichte van de gebruikers/cliënten.

Ongeacht de inbedding van de Ombudsman in de specifieke context (overheids- of privésector) is het van belang dat enerzijds de benoemings- of aanstellingswijze en anderzijds de rechtspositie ten aanzien van, alsook de rechtsband met de benoemende personen of organen, het mogelijk maken dat hij in volle onafhankelijkheid kan opereren, zowel wat zijn controlefunctie als zijn bemiddelings- en informatiefunctie betreft.

Hij onderzoekt derhalve klachten in volle onafhankelijkheid en objectiviteit.

Hij is bekleed met een variabel aantal bevoegdheden van een variabele omvang. Een onderzoeksbevoegdheid en een aanbevelingsbevoegdheid zijn onontbeerlijk.

De onderzoeksbevoegdheid betekent dat hij toegang heeft tot documenten, inlichtingen en plaatsen, en die informatie kan opvragen, alsmede het recht om personen te horen.

Op grond van zijn aanbevelingsbevoegdheid doet hij voorstellen naar aanleiding van gegronde klachten. Die bevoegdheid is essentieel opdat de aangeklaagde gebreken kunnen worden verholpen. Het niet-dwingende karakter verhoogt de mogelijkheid om vergaande aanbevelingen te doen.

Onafhankelijkheid betekent voorts dat hij geen instructies krijgt, zelf zijn werkzaamheden organiseert en over voldoende ruime werkmiddelen beschikt qua uitrusting en personeel.

Derde beginsel : de Ombudsman en zijn onderzoeks- en beoordelingsfunctie

De Ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wetteksten en reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In die zin zorgt hij voor hervormingen vanuit zijn ervaring.

Essentieel belangrijk is de inachtneming van het beroepsgeheim bij de uitoefening van de functie in het licht van de vertrouwensfunctie van de Ombudsman. Zowel de persoonlijke levenssfeer van de verzoeker als de belangen van de instelling in kwestie worden erdoor beschermd.

Dit betekent dat de verkregen informatie confidentieel wordt behandeld en dat de identiteit van de verzoeker niet wordt prijsgegeven, rechtstreeks noch onrechtstreeks, tenzij met diens toestemming.

De Ombudsman onderzoekt de klachten in volle onafhankelijkheid en objectiviteit : hij probeert daarbij de waarheid te achterhalen vanuit het oogpunt van de verzoeker en van de gecontroleerde personen of organen.

Niet alleen gaat hij na of de wetteksten en reglementen in acht zijn genomen, maar hij moet vooral oog hebben voor de aspecten "zorgvuldigheid" en "behoorlijkheid" van het optreden van de te controleren personen of organen, waarbij geldt dat wat onwettig is, per definitie onzorgvuldig is. Zijn onderzoeksbevoegdheid behelst echter meer dan de loutere toepassing van het wettelijkheidsbeginsel, maar heeft ook betrekking op de opportuniteit en op de context waarin bepaalde beslissingen worden genomen en de regelgeving wordt toegepast.

Bij het zoeken naar oplossingen laat hij zich in de eerste plaats leiden door het beginsel van de billijkheid, zonder evenwel de praktische haalbaarheid van de oplossingen, over het hoofd te zien.

Naast individuele oplossingen, m.a.w. oplossingen voor het door verzoeker aangebrachte probleem, heeft hij ook oog voor meer structurele oplossingen op lange termijn. Het behoort inderdaad tot de taak van de Ombudsman om niet alleen dysfuncties en onjuiste procedures aan te klagen, maar tevens voorstellen te doen om die praktijken grondig te wijzigen.

Vierde beginsel : de openbare verslaggeving door de Ombudsman.

Tenslotte stelt de Ombudsman periodiek een werkingsverslag op waarvan het publiek inzage krijgt.

Belangrijk hierbij is dat dit jaarverslag een extern en openbaar karakter heeft en niet louter dient als een interne verslaggeving, bijvoorbeeld voor een directie- of bestuursorgaan.

Ter wille van de onafhankelijkheid en de aanbevelingsbevoegdheid bestaat een groot deel van dit verslag uit aanbevelingen aan personen en organen, waaraan een bepaald gevolg moet worden gegeven.

Voor meer informatie over de samenwerking tussen de Belgische Ombudsmen en bemiddelaars bij de POOL (CPMO), zie www.ombudsman.be

5. Samenwerking op Europees niveau

5.1. Het Europees FIN-NET net

Het **FIN-NET** net (Europees net voor grensoverschrijdende klachtenbehandeling op het gebied van financiële diensten) werd door de Europese Gemeenschap opgericht.

Dit net zorgt voor samenwerking tussen de bemiddelingsdiensten bevoegd voor de financiële sector met het oog op de beslechting van grensoverschrijdende geschillen. De meeste leden van de Europese Unie zijn daarbij aangesloten.

Voor België zijn volgende bemiddelingsdiensten aangesloten bij het FIN-NET net : de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen en de Ombudsman van de Verzekeringen.

Voor meer informatie :

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

5.2. Het Europees Centrum voor Consumenten (ECC-net)

Het Europees Centrum voor Consumenten te Brussel verstrekt aan de burgers raadgevingen in verband met hun aankopen in de EU en stelt hen zonodig rechtshulp voor in geval van een geschil. Het Centrum wordt gesubsidieerd door de Europese Commissie en de FOD Economie, KMO's, Middenstand en Energie. Het Centrum maakt deel uit van een Europees net van 27 centra in de verschillende lidstaten van de EU, alsook in Noorwegen en IJsland.

De Europese Commissie heeft het net van Europese Centra voor de Consumenten (ECC-Net) opgericht met de bedoeling het vertrouwen van de consumenten in de eenheidsmarkt te vergroten, hen in te lichten over hun rechten als Europese consumenten en hen te helpen wanneer zij met grensoverschrijdende consumentengeschillen worden geconfronteerd.

De belangrijkste taken van dit net zijn :

- de consumenten informeren en adviseren
- tussenbeide komen in grensoverschrijdende geschillen
- de consument doorverwijzen naar een alternatief orgaan bevoegd voor de beslechting van geschillen (Ombudsman, geschillencommissies, enz.)

De Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen is één van de leden van het ECC-Net voor de behandeling van klachten omtrent de financiële diensten aangeboden door andere instellingen dan verzekeringsmaatschappijen of verzekeringsmakelaars.

Voor meer informatie : <http://www.eccbelgium.be>

6. Samenstelling van de organen van de Bemiddelingsdienst

6.1. Het Begeleidingscomité

Vertegenwoordigers van de Overheid

Robert Geurts, lid van de FOD Economie, permanent genodigde en Voorzitter in zijn hoedanigheid van voorzitter van de Raad voor het Verbruik.

Pierre Dejemeppe, plaatsvervangend voorzitter, vertegenwoordiger van de minister van Consumentenzaken.

Vertegenwoordigers van de financiële sector

Marc Dechèvre⁸, **Nathalie Ragheno**, **Françoise Sweerts**, leden

Sandrine Jourdain⁹, **Ivo Van Bulck**, **Michel Billocq**¹⁰, plaatsvervaarders

Vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties

Jean-Philippe Ducart, **René Kalfa**, **Christophe Quintard**, leden

Françoise Domont-Naert, **Marc Vandercammen**, plaatsvervaarders

6.2. Het Bemiddelingscollege

Aloïs Van Oevelen, Voorzitter

Louise-Marie Henrion, Plaatsvervangend voorzitter

Aangewezen door de financiële sector :

Patrick Drogné, **Robert Jonckheere**, **Claude Louis**, leden

Jean-Louis Raemdonck, **Jan Hauwaerts**, **Daniel Angerhausen**, plaatsvervaarders

Aangewezen door de consumentenorganisaties :

Nicolas Claeys, **Frédéric de Patoul**, **Luc Jansen**, leden

Yves Evenepoel, **Fabienne Maes**, plaatsvervaarders

6.3. De Raad van Bestuur

Michel Vermaerke, Voorzitter

Jean-Pierre de Buck van Ovestraeten, Belgische Vereniging van Beursleden

Marc Dechèvre⁸, Beroepsvereniging van het Krediet

Marina De Moerlooze, Febelfin

Ivo Van Bulck, Belgische Vereniging van Banken

⁸ Sinds 2 mei 2007 : Piet Van Baeveghem.

⁹ Sedert 12 juni 2006. Tot 12 juni 2006 : Alain Sénécal.

¹⁰ Tot 28 februari 2007. Sedert 1 maart 2007 : Anne-Mie Ooghe.

6.4. De Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen

Jacques Zeegers, *Ombudsman*

Pamela Renders, *Permanente vertegenwoordigster van de consumentenbelangen*¹¹

Christine Buisseret, Ann Muyldermans, Claude Vankerckhoven, *Adviseurs*

Serge Henris, Marie-Jeanne De Meester, Christel Speltens, *administratief medewerkers*

¹¹ Sinds 20 april 2006 (tot 20 april : Marjorie Dedryvere).

