

OMBUDSFIN

JAARVERSLAG

23



Overzicht

VOORWOORD 3

MISSIE VAN OMBUDSFIN 4

Medewerkers en raadgevers
ombudsman 5

1 OMBUDSFIN IN CIJFERS 6

- 1.1. Stijging van het aantal aanvragen 6
- 1.2. Kwalificatie van de aanvragen 6
- 1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten 7
- 1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure 7
- 1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten 8
- 1.6. Individuele aanbevelingen 8
- 1.7. College van experts 8
- 1.8. Tevredenheidsenquête 9

2 AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN 10

- 2.1. Stijging aantal aanvragen 10
- 2.2. Stijging aantal ontvankelijke klachten 10
- 2.3. Resultaten van de in 2023 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten 10
- 2.4. Thema's klachten consumenten 12
- 2.5. Een overzicht van de belangrijkste subthema's 12

3 AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN 15

- 3.1. Stijging aantal aanvragen 15
- 3.2. Opnieuw daling van de ontvankelijke klachten 15
- 3.3. Resultaten van de in 2023 afgesloten klachten van ondernemingen 15
- 3.4. Thema's klachten ondernemingen 16

4 BETALINGEN EN BETAALREKENINGEN 17

- 4.1. Betwiste verrichtingen 17
- 4.2. Foutieve betalingen 24
- 4.3. Betalingsdiensten 25

5 HYPOTHECAIRE KREDIETEN 27

- 5.1. Aanpassing van het wettelijk kader 27
- 5.2. Een blik op enkele specifieke thema's behandeld in 2023 28

6 BELEGGINGEN 30

- 6.1. Opschorting van de handel in door een bank uitgegeven certificaten 30
- 6.2. Belasting op nulcouponobligaties 30
- 6.3. Fiscaliteit bij corporate actions 32
- 6.4. Boiler room-fraude 32

7 SPAREN 33

- 7.1. Voordeligere spaarrekening waarvoor een nieuwe rekening moet worden geopend 33
- 7.2. Fout bij het berekenen van de getrouwheidspremies 33

8 VARIA 34

9 SAMENWERKING 35

- 9.1. BELGIË 35
- 9.2. EUROPA 35
- 9.3. INTERNATIONAAL 35

10 FINANCIËLE MIDDELEN 36



Wat het onderwerp van de klachten betreft, blijft online fraude veruit het belangrijkste thema: 1.010 ontvankelijke dossiers vallen in deze categorie, goed voor bijna 45% van alle ontvankelijke dossiers.



Jean Cattaruzza
Ombudsman

Voorwoord

Dames en heren,

Het is mij een genoegen u ons jaarverslag voor 2023 voor te stellen.

Het jaar werd opnieuw gekenmerkt door een stijging van het aantal ingediende klachten en van het aantal ontvankelijke klachten, hoewel - en niemand zal daarover klagen - de stijging iets trager verliep dan de vorige jaren: +7,3% voor de ingediende klachten en +3,5% voor de ontvankelijke klachten.

Wat het onderwerp van de klachten betreft, blijft online fraude veruit het belangrijkste thema: 1.010 ontvankelijke dossiers vallen in deze categorie, goed voor bijna 45% van alle ontvankelijke dossiers. Er moet echter worden opgemerkt dat dit cijfer slechts een lichte stijging is ten opzichte van 2022, toen we 967 gevallen van online fraude behandelden.

Helaas worden de adviezen van Ombudsfin op dit gebied, net als in voorgaande jaren, weinig gevolgd door de financiële instellingen: slechts 32,7% van de gegrond bevonden dossiers resulteerde in een (volledige of gedeeltelijke) tussenkomst van de financiële instellingen. De conflictpunten blijven dezelfde als in het verleden: verschillende interpretaties van het begrip grove nalatigheid en van de doeltreffendheid van de fraudedetectiesystemen die door de financiële instellingen zijn ontwikkeld.

Gelukkig heeft de tussenkomst van Ombudsfin veel meer bevredigende resultaten opgeleverd in de andere thema's die we behandelden: voor al deze dossiers blijft de kaap van 90% succesvolle bemiddeling ruimschoots overschreden.

Wat deze andere thema's betreft, was er een lichte daling van de klachten over de sluiting van bankrekeningen en bleven de klachten over spaarrekeningen aan de lage kant, ondanks de ommekeer die dit product vorig jaar onderging. Klachten over basisbankdiensten voor ondernemingen bleven ook miniem, hoewel dit ons er niet van weerhield om één keer een bindend advies uit te brengen, een bijzondere bevoegdheid die de wet ons op dit gebied toekent.

Zoals gebruikelijk vindt u in dit verslag een analyse van enkele van de kwesties die centraal stonden in onze activiteiten in 2023. We nodigen u ook uit om onze website (www.ombudsfin.be) te raadplegen, die sinds 2023 een nieuwe rubriek kent: het dossier van de maand. Deze rubriek bevat, op anonieme en didactische wijze, adviezen van Ombudsfin in verschillende domeinen en uitgekozen op basis van hun algemeen belang.

Jean Cattaruzza
Ombudsman

Missie van Ombudsfín

Ombudsfín is een gekwalificeerde entiteit volgens artikel XVI.24 van het Wetboek Economisch Recht. Het doel van Ombudsfín is om geschillen tussen financiële instellingen en consumenten op een buitengerechtelijke manier af te handelen. Dit gebeurt door het verstrekken van advies en aanbevelingen over het betreffende geschil.

Naast geschillen tussen financiële instellingen en consumenten kan Ombudsfín ook in bepaalde geschillen tussen financiële instellingen en ondernemingen tussenkomen. Het moet daarbij gaan om klachten in het kader van de uitvoering van een kredietcontract, om klachten die betrekking hebben op een grensoverschrijdende betaling (binnen de Europese Unie) voor een maximumbedrag van € 50.000, MIF's (aangerekende afwikkelingsvergoedingen bij betalingstransacties met kaart) of om klachten betreffende de basisbankdienst voor ondernemingen.

Door het bieden van een onpartijdige en effectieve oplossing voor geschillen draagt Ombudsfín bij aan het vertrouwen van de consument en ondernemingen in de financiële sector.

Wie kan een klacht indienen?

Elke klant van een Belgische bancaire financiële instelling of tussenpersoon, die handelt als natuurlijke persoon in het kader van zijn privé-belangen, of als onderneming in het kader van de hierboven opgesomde bevoegdheden, kan een beroep doen op Ombudsfín wanneer hij geen voldoening heeft bekomen.

Hoe een klacht indienen?

De klacht moet schriftelijk worden ingediend via post, mail of, bij voorkeur, via het webformulier op www.ombudsfín.be¹ en moet duidelijk en omstandig geformuleerd en gedocumenteerd zijn. Ombudsfín stelt in dit kader op de website een indicatieve checklist ter beschikking.

De documenten kunnen als volgt worden bezorgd:

Online op
www.ombudsfín.be

Per e-mail
ombudsman@ombudsfín.be

Per brief aan het adres
Ombudsfín
North Gate II
Koning Albert II-laan n°8, bus 2
1000 Brussel

Gratis

De procedure bij Ombudsfín is gratis voor de aanvrager.

Belangrijkste ontvankelijkheidsvoorwaarden

- De financiële instelling waartegen de klacht is geformuleerd, is aangesloten bij Ombudsfín. De lijst van aangesloten instellingen en hun bevoegde diensten is terug te vinden op de website.
- De klacht is reeds schriftelijk voorgelegd aan een bevoegde dienst van de financiële instelling en het antwoord is onvoldoende of er is geen antwoord gekomen binnen een redelijke termijn (1 maand).
- De klacht werd niet langer dan één jaar geleden aan de bevoegde klachtendienst voorgelegd.
- Het geschil is niet hangende voor een rechtbank, noch bestaat hierover reeds een gerechtelijke uitspraak. Ook werd het geschil nog niet ten gronde behandeld door een andere gekwalificeerde entiteit (bv. Ombudsman van Verzekeringen).
- Het geschil betreft geen probleem van overmatige schuldenlast. Ombudsfín doet niet aan schuldbemiddeling.

Een overzicht van alle ontvankelijkheidsvoorwaarden is terug te vinden in het Procedurereglement, gepubliceerd op de website.

¹ Via volgende online platformen kunnen eveneens verzoeken tot buitengerechtelijke geschillenregeling (binnen verschillende domeinen) worden ingediend: Belmed (op Belgisch niveau) en ODR-platform (op Europees niveau).

Hoe verloopt de behandeling van een ontvankelijk dossier concreet?

Ombudsfin stuurt het dossier vooreerst naar de financiële instelling om te informeren naar haar standpunt in de zaak.

Indien aanvullende informatie vereist is, wordt contact opgenomen met de betrokken partijen.

Na afloop van het onderzoek van de klacht en onderhandelingen, stelt de ombudsman een advies op.

Wanneer een dossier een principekwestie of een meer complex dossier betreft, kan het dossier voor advies voorgelegd worden aan een college van experts.

Bindende kracht van de adviezen

Uitgezonderd de adviezen betreffende basisbankdienst, zijn de adviezen van de ombudsman niet bindend. Elke partij blijft vrij om het advies al dan niet te volgen en kan, indien gewenst, het geschil voor een rechtbank brengen.

Medewerkers en raadgevers ombudsman

Voor de behandeling van de aanvragen, wordt de ombudsman bijgestaan door 3 assistenten en 7 adviseurs:

Assistenten

Serge Henris, Christel Speltens en Ingrid Vertenten (deels adviseur).

Adviseurs

Vincent Chambeau, Bérengère de Crombrugghe, Brent De Waele, Jean Deschuijteneer, Elke Heymans, Christopher Isenborghs en Aline Umwali.

Voor de complexe dossiers en principekwesties kan de ombudsman beroep doen op volgende colleges van experts:

College van experts

Dit college was in 2023 samengesteld als volgt: Françoise Sweerts (Voorzitter tot 15 maart 2023), Reinhard Steennot (Voorzitter vanaf 15 maart 2023), Johan Vannerom, Alain Guigui, Philippe D'Haen, Piet François, Erik Van den Haute (vanaf april 2023).

Vanaf 2024 kan Ombudsfin ook beroep doen op volgende expert ad hoc (in dossiers met fiscale aspecten): Mark Delanote.

College van experts voor kredietklachten van ondernemingen

Dit college is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter en 2 vertegenwoordigers van ondernemingen (Unizo, VBO): Lieven Cloots en Arie Van Hoe en 2 vertegenwoordigers van de financiële sector: Luc Declercq en Wim Hendrickx.



(van links naar rechts):

Bérengère de Crombrugghe,
Brent De Waele,
Vincent Chambeau, Serge Henris,
Jean Deschuijteneer,
Ingrid Vertenten, Aline Umwali,
Christel Speltens, Elke Heymans
en Christopher Isenborghs.

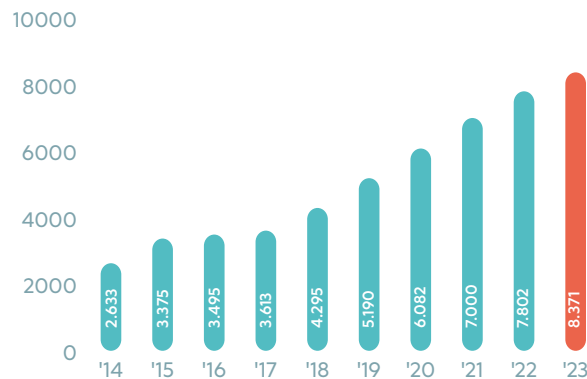
1. OMBUDSFIN IN CIJFERS

1.1. Stijging van het aantal aanvragen

Het totale aantal ingediende aanvragen van consumenten en ondernemingen in 2023 is 8.371. Dit betekent een stijging met 569 dossiers (7,3%) in vergelijking met 2022.

Uit onderstaande tabel blijkt een aanhoudende toename vanaf 2015, met een versnelling van deze trend in de laatste vijf jaar.

TOTAAL AANTAL INGEDIENDE DOSSIERS
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



Deze cijfers omvatten alle nieuwe schriftelijke informatieverzoeken en klachten die in het betrokken jaar bij Ombudsfijn werden ingediend.

² <https://www.ombudsfijn.be/nl/procedure>

In elk van deze dossiers ontving de klant een antwoord van Ombudsfijn of werd hij doorverwezen naar de juiste dienst indien Ombudsfijn niet bevoegd was om tussen te komen.

1.2. Kwalificatie van de aanvragen

1.2.1. Klacht of informatie

Van de 8.371 nieuwe aanvragen van consumenten en ondernemingen waren er 8.198 klachten en 173 informatieverzoeken.

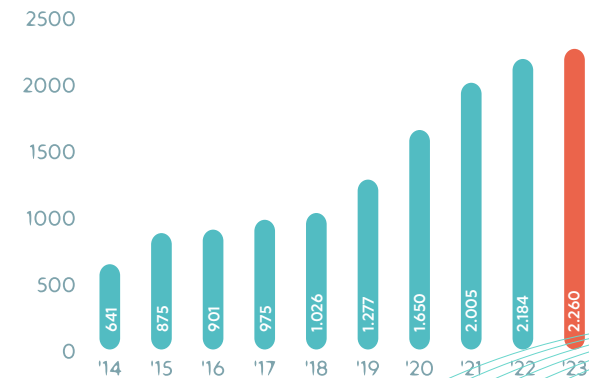
1.2.2. Ontvankelijke klachten

Ontvankelijke klachten zijn klachten waarvoor Ombudsfijn de bevoegde gekwalificeerde entiteit is en waarbij voldaan is aan alle ontvankelijkheidsvoorwaarden².

Voor elke ontvankelijke klacht, brengt de ombudsman, na grondige analyse van de klacht en de standpunten van de partijen, en na bemiddeling, een advies uit waarin het resultaat van de bemiddeling wordt meegedeeld aan de betrokken partijen. In sommige dossiers formuleert Ombudsfijn ook een aanbeveling (zie *infra* 1.6.).

In 2023 waren er 8.198 klachten ingediend. Van die klachten werden er 2.144 (26,2%) ontvankelijk verklaard. Naast deze klachten werden er nog 1 klacht uit 2019, 5 klachten uit 2021 en 110 klachten uit 2022 ontvankelijk in 2023. Dat betekent dat er in totaal 2.260 klachten werden ontvankelijk verklaard in 2023. Dit is een toename van 3,5% (of 76 klachten) in vergelijking met 2022.

TOTAAL AANTAL ONTVANKELIJKE KLACHTEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



1.2.3. Niet-ontvankelijke klachten

Van de 8.198 klachten die in 2023 werden ontvangen, voldeden er 6.054 (of 73,8%) niet aan al de ontvankelijkheidsvoorwaarden. Verzoekers werden altijd uitgebreid geïnformeerd over de redenen waarom hun aanvraag niet in behandeling kon worden genomen. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende redenen die zijn aangevoerd met de respectievelijke aantallen voor 2023, 2022 en 2021.

Reden	Aantal 2023	Aantal 2022	Aantal 2021
Klacht nog niet voorgelegd aan bevoegde klachtendienst van de financiële instelling in eerste lijn	4.120	3.922	3.560
Klant/instelling niet identificeerbaar of voorwerp aanvraag onduidelijk	510	519	489
Ombudsfyn qua materie niet bevoegd	989	798	671
Financiële instelling is niet aangesloten bij Ombudsfyn (bv. invorderingsbureaus, buitenlandse financiële instellingen)	274	219	187
Combinatie van redenen vermeld in deze tabel	132	108	48
Gerechtelijke procedure of aanvraag reeds behandeld door een gekwalificeerde entiteit	3	3	7
Aanvraag meer dan 1 jaar geleden voorgelegd aan klachtendienst financiële instelling	25	14	6
Aanvraag verzonnen, kwetsend, eervolend	1	0	0
Behandeling aanvraag zou werking Ombudsfyn ernstig in het gedrang brengen	0	0	0
TOTAAL	6.054	5.583	4.968

Wanneer een andere dienst bevoegd was of wanneer de eerste lijn nog niet werd aangesproken en de betrokken financiële instelling gekend was, werd de verzoeker de contactgegevens van de bevoegde dienst bezorgd.

1.3. Behandelingstermijn ontvankelijke klachten

Ombudsfyn moet als gekwalificeerde entiteit elke klacht binnen een termijn van 90 kalenderdagen behandelen. Deze termijn kan eenmalig, omwille van de complexiteit van het dossier, worden verlengd met eenzelfde periode. In 2023 werd de behandelingstermijn in 246 dossiers verlengd. In 20 dossiers daarvan was de verlenging te wijten aan een laattijdig of een uitblijven van een standpunt van de financiële instelling of tussenpersoon³.

De gemiddelde doorlooptijd van alle in 2023 ontvankelijk verklaarde en afgesloten klachten, bedroeg 56,8 kalenderdagen. In 2022 bedroeg de gemiddelde doorlooptijd 50,6 kalenderdagen.

1.4. Stopzetting bemiddelingsprocedure

In 2023 was er in 6 dossiers een stopzetting van de bemiddelingsprocedure (0,3% van de afgesloten klachten). In 4 dossiers deelde de klant ons mee de procedure te willen stopzetten, zonder de reden hiervoor te melden. In 1 dossier kwam er geen reactie meer van de klant op pertinente bijkomende vragen en in een ander dossier was er sprake van een gerechtelijke procedure.

³ Het gaat concreet om volgende financiële instellingen (met vermelding van aantal dossiers): WorldRemit Belgium (1), Intesa Sanpaolo Wealth Management (1), Moneygram International (1), Aion Bank (3), Wise (7), Santander Consumer Finance (2), Belfius Bank (1), Fincare (1), Argenta Bank (1), Beobank (1), PPS EU (1).



Hartelijk bedankt voor de aandacht die u aan mijn dossier hebt gegeven. Ik hoop, dankzij uw deskundige tussenkomst, het einde te zien van deze hel die al drie jaar aan de gang is. Ik wil nog een laatste keer mijn oprechte en diepe dankbaarheid uitspreken.
N.P.d.B.



*Ik hield eraan jullie te bedanken voor jullie tussenkomst ondanks het negatieve advies.
V.M.*



1.5. Betrokken financiële instellingen bij ontvankelijke klachten

Hieronder volgen de categorieën van financiële instellingen die betrokken waren bij de ontvankelijke klachten in 2023, met de concrete aantallen en percentages erbij vermeld.

Bank	1.948	86,19%
Betalingsinstelling	195	8,63%
Kredietmaatschappij	84	3,72%
Instelling voor elektronisch geld	14	0,62%
Leasingmaatschappij	9	0,40%
Kredietmakelaar	4	0,18%
Sociale kredietgever	3	0,13%
Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten (andere dan bankagenten)	2	0,09%
Verzekeringsmaatschappij	1	0,04%
TOTAAL	2.260	100,00%

1.6. Individuele aanbevelingen

De ombudsman kan individuele aanbevelingen formuleren aan de financiële instellingen. Ombudsfin vraagt dan binnen de 30 dagen te reageren op de aanbeveling.

Deze aanbevelingen hebben betrekking op een concrete oplossing in een specifieke klacht of worden geformuleerd in een ruimer kader, zoals een aanpassing van procedures, algemene voorwaarden of tarieflijsten.

In 2023 werden 42 individuele aanbevelingen geformuleerd.

⁴ Samenstelling van het college, zie supra Missie Ombudsfin – Medewerkers en raadgevers ombudsman

⁵ De betrokken instelling is Belfius Bank.

Aan 27 aanbevelingen (of 64,3%) werd positief gevolg gegeven door de financiële instellingen. 15 aanbevelingen (of 35,7%) werden niet gevolgd, waarbij de instelling Ombudsfin heeft toegelicht waarom.

1.7. College van experts⁴

Het college van experts behandelt principekwesties en complexe dossiers.

In 2023 werden 5 dossiers voorgelegd aan het college. Deze dossiers hadden betrekking op volgende thema's: 2 dossiers hypothecair krediet, 1 dossier beleggingen, 1 fraudedossier en 1 dossier basisbankdienst ondernemingen.

3 van die 5 dossiers (60%) werden gegrond geacht. In 2 van die 3 dossiers (of 66,7%), deed de financiële instelling een minnelijk voorstel tot oplossing. In het andere dossier (of 33,3%), volgde de financiële instelling het advies van het College niet.⁵

1.8. Tevredenheidsenquête

Clënten met een afgehandelde ontvankelijke klacht krijgen altijd de mogelijkheid om anoniem hun mening te geven over de werking van Ombudsfin. Elke verzoeker kreeg 1 maand na het versturen van het advies, een internetlink toegestuurd met toegang tot een online vragenlijst. De reden voor deze termijn is om "overhaaste" en dus minder objectieve reacties te voorkomen.

Er wordt gevraagd naar de mening van de verzoeker over het eerste contact, de manier waarop hij de behandeling van zijn dossier ervaart, de behandelingstermijn, de steun die hij tijdens de behandeling ontving, de redactionele kwaliteit van het advies, de onpartijdigheid van de dienst en ook het sociale nut van de dienst. Een van de vragen betreft ook het resultaat van het advies dat de bevroagde ontving, om af te toetsen of er een verband bestaat tussen de mening van verzoeker en het resultaat van zijn klacht. Het spreekt vanzelf dat het beeld dat een verzoeker heeft van de dienst, sterk wordt beïnvloed door het resultaat van zijn verzoek.

Met dit onderzoek wil de dienst een evaluatie maken van de doeltreffendheid van de procedure tegenover de verzoekers, met aandacht voor zowel de positieve punten die moeten behouden blijven, als de negatieve punten die voor verbetering vatbaar zijn. De bedoeling is om een dienstverlening aan te bieden die zo veel mogelijk aan de verwachtingen van verzoekers beantwoordt.

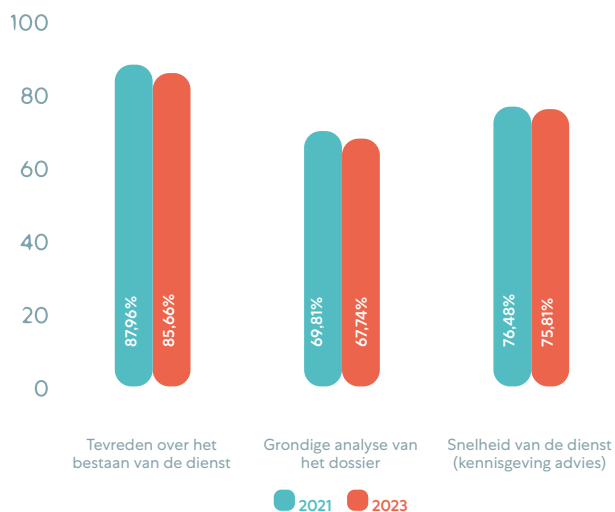
Deelnamepercentage

Het deelnamepercentage in 2023 bedroeg 33,5%.

Wat het verstrekt advies betreft kregen 51% van de deelnemers een positief advies en 49% een negatief advies. Dit is dus zeer evenwichtig.

Wij moeten opmerken dat de scores op vlak van algemene tevredenheid stabiel blijven:

ALGEMENE TEVREDENHEID



*Eindelijk mochten wij,
via uw tussenkomst,
een duidelijk antwoord
ontvangen van de bank.
Wij zijn er stellig van
overtuigd dat dit dossier
zonder uw tussenkomst
nog steeds vast zou zitten.
Wij wensen u dan ook van
harte te danken voor uw
bemiddeling.*
E.C.

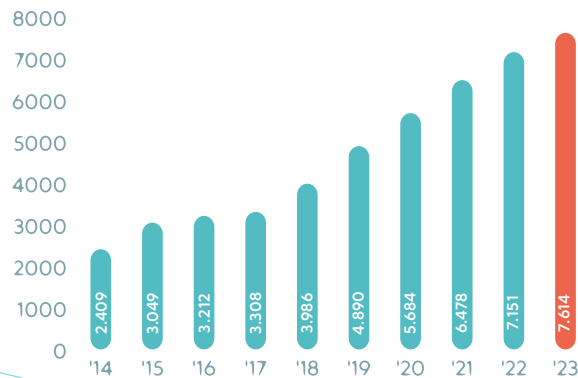
2. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR CONSUMENTEN

2.1. Stijging aantal aanvragen

In 2023 ontving Ombudsfin 7.614 aanvragen van consumenten, tegenover 7.151 in 2022, wat overeenkomt met een stijging van 463 dossiers (6,5%) ten opzichte van 2022.

7.496 aanvragen betroffen een klacht, 118 aanvragen een vraag om informatie.

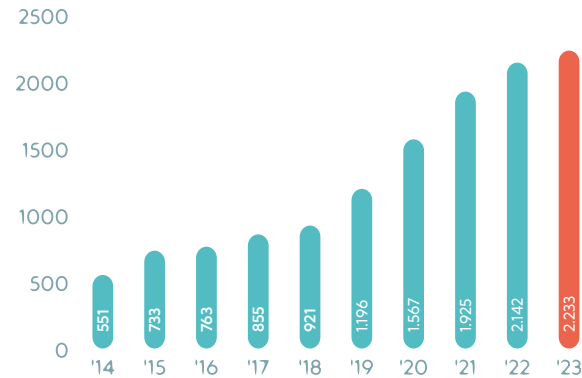
AANVRAGEN CONSUMENTEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



2.2. Stijging aantal ontvankelijke klachten

In 2023 registreerde Ombudsfin 2.233 aanvragen van consumenten als ontvankelijk, tegenover 2.142 in 2022, wat een toename betekent van 91 dossiers (4,2%) tegenover 2022.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN CONSUMENTEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



2.3. Resultaten van de in 2023 afgesloten ontvankelijke klachten van consumenten

Deze resultaten hebben betrekking op alle in 2023 afgehandelde klachten van consumenten. In deze resultaten zijn dus ook klachten verwerkt die reeds vóór 2023 werden voorgelegd aan Ombudsfin.

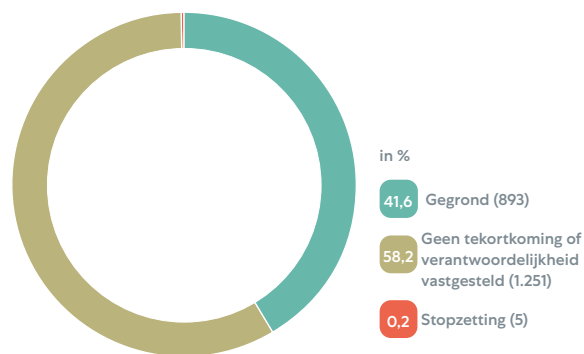
2.149 dossiers werden afgesloten.

In 41,6% van de dossiers (of 893 dossiers) achtte Ombudsfin de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes, marktpraktijken, deontologische codes of elk ander element dat dienstig was voor de beslechting van het geschil.

In 58,2% van de dossiers (of 1.251 dossiers) kon Ombudsfin geen juridische tekortkoming of verantwoordelijkheid van de financiële instelling vaststellen. In deze dossiers werd de nodige bijkomende uitleg en toelichting gegeven aan de cliënt zodat die kon begrijpen waarom Ombudsfin tot dit besluit kwam en waarom dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

In 5 dossiers werd de bemiddelingsprocedure vroegtijdig stopgezet door de consument (0,2%).

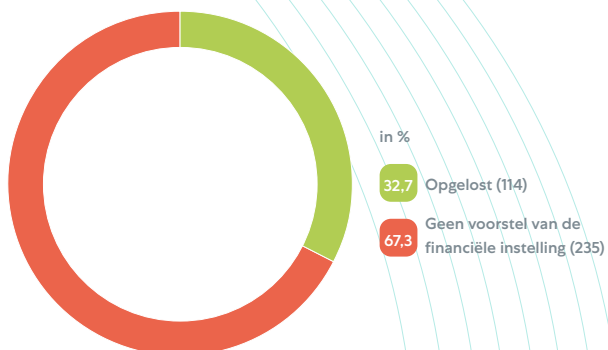
AFGESLOTEN KLACHTEN CONSUMENTEN 2023



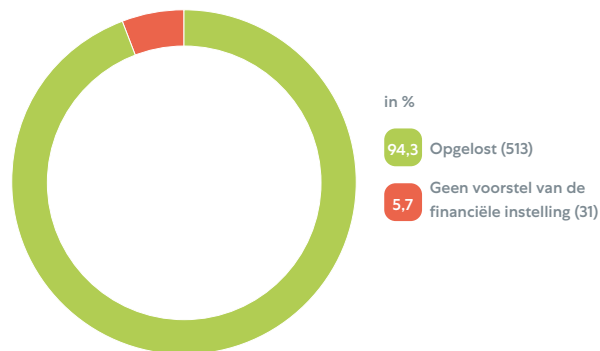
Van de 893 klachten die Ombudsfin gegrond achtte, werd 70,2% (627 klachten) opgelost. Ombudsfin betreurt dit lage percentage opgeloste dossiers.

Volgende grafieken tonen aan dat dit resultaat het rechtstreekse gevolg is van de bedroevende resultaten in de gegronde online fraudedossiers (phishing) maar bevestigen anderzijds ook de mooie resultaten in de dossiers met andere thema's:

ONLINE FRAUDE: GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2023



ANDERE THEMA'S: GEGRONDE KLACHTEN CONSUMENTEN 2023



In online fraudedossiers is dit slechte resultaat te wijten aan het feit dat de analyse van de ombudsman niet altijd samenvalt met die van de financiële instellingen. Het al dan niet toegestane karakter van de frauduleuze verrichtingen wordt door de bank en door Ombudsfin af en toe verschillend beoordeeld maar het is vooral voor het bewijs van grove nalatigheid in hoofde van de consument dat de meningen uiteenlopend zijn. Ook het weerhouden van een eventuele verantwoordelijkheid van de financiële instelling op basis van fraudepreventie en -detectie, alsook op vlak van schadebeperking na melding van de fraude, zorgt voor discussie in bepaalde dossiers.

Onze eindbeoordeling, die al dan niet leidt tot een verzoek tot tussenkomst van de bank, is gebaseerd op de analyse van alle feitelijke omstandigheden en de mate van betrokkenheid van de consument in het fraudeproces. Ook besteedt Ombudsfin meer en meer aandacht aan de fraudepreventie- en fraudedetectie maatregelen die de financiële instellingen hanteren en bekijkt Ombudsfin welke recuperatiemaatregelen op welk moment zijn genomen.

Uw bemiddeling, en vooral de snelheid waarmee u het dossier verwerkt heeft, wordt door ons erg geapprecieerd.

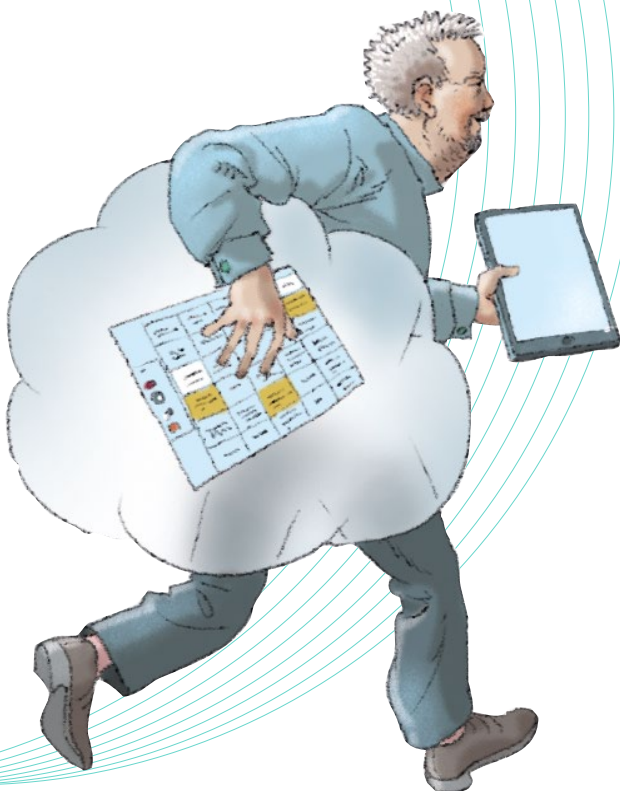
J.V.





Ik wil u hartelijk bedanken voor de snelle en correcte interventie in mijn dossier.

E.P.

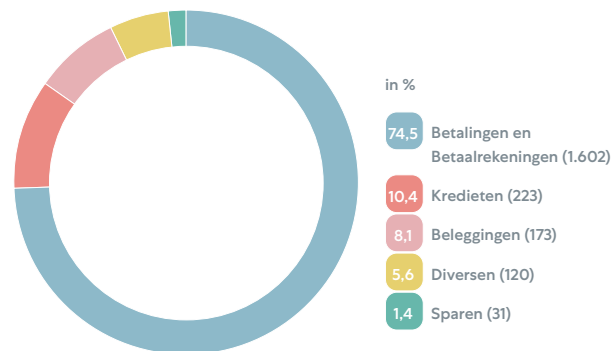


2.4. Thema's klachten consumenten

De thema's van de in 2023 geanalyseerde klachten waren de volgende (met vergelijking in % met 2022):

THEMA'S	2023 Aantal	2023 %	2022 %
Betalings en betaalrekeningen	1.602	74,5	75,07
Kredieten, waaronder	223	10,4	11,3
<i>Consumentenkredieten</i>	102	4,8	4,11
<i>Hypothecaire kredieten</i>	121	5,6	7,19
Beleggingen	173	8,1	7,56
Diversen	120	5,6	5,32
Sparen	31	1,4	0,75
TOTAAL	2.149	100%	100%

AANDEEL VAN ELK THEMA IN 2023:



Het belangrijkste thema in 2023 was dus, net als in de voorgaande jaren, "Betalings en betaalrekeningen" met 1.602 dossiers. Dit thema, dat de laatste jaren gestaag is toegenomen, vertegenwoordigt quasi 75% van de behandelde klachten. 63% binnen deze categorie betreft fraudedossiers zoals phishing, vishing⁶, whaling⁷, ...

2.5. Een overzicht van de belangrijkste subthema's

2.5.1. Betalingen en betaalrekeningen

Betalings en betaalrekeningen	Aantal klachten
Verrichtingen via PC of mobiel (betwist na phishing of andere fraude)	1.010
Zichtrekeningen (beëindiging, blokkering, afsluiting)	159
Zichtrekeningen (algemeen en tarifiering)	111
Internationale betalingen	97
Kaarten (betwiste verrichtingen na diefstal, verlies)	64
Verrichtingen via PC of mobiel (foutief uitgevoerd of andere)	54
Kaarten (algemeen)	50
Automatische loketten (Self)	26
Ongeoorloofde debetstand	7
Bankverhuisdienst	4
Basisbankdienst	2
Loketverrichtingen	6
Domiciliëringen en bestendige opdrachten	11
Wisselverrichtingen	1
TOTAAL	1.602

⁶ Telefonische fraude.

⁷ Fraude, veelal via WhatsApp, waarbij iemand zich voordoeft als een persoon uit uw omgeving en vraagt om dringend betalingen uit te voeren.

Het overzicht van de subthema's spreekt voor zich. De betwisting van verrichtingen naar aanleiding van phishing of andere fraude (uitgezonderd *investment scam/boiler room fraude*) vormt met grote voorsprong het allerbelangrijkste behandelde thema bij Ombudsfin. Met 1.010 dossiers vertegenwoordigt dit thema immers 47% van het totaal aantal geanalyseerde consumentenklachten.

Het aantal dossiers met betrekking tot de blokkering en beëindiging/afsluiting van de zichtrekening kende een noemenswaardige daling in 2023 (gedaald van 226 naar 159 dossiers of - 30%).

De basisbankdienst voor de consumenten

De wetgeving die de basisbankdienst in detail regelt, is terug te vinden in Hoofdstuk 8 "Toegang tot betaalrekeningen en basisbankdienst", Afdeling 1 "Betaalrekeningen en basisbankdienst voor consumenten" van boek VII, Titel 3 van het Wetboek van economisch recht.

Ombudsfin is het orgaan dat bevoegd is om een klacht- en buitengerechtelijke beroepsprocedure in die materie te behandelen. Bijzonder is dat Ombudsfin een bindende bevoegdheid heeft voor wat de basisbankdienst betreft. In 2023 is Ombudsfin in 2 klachten over basisbankdienst tussengekomen.

Kredietinstellingen verstrekken Ombudsfin jaarlijks statistieken over het aantal geopende, geweigerde en opgezegde rekeningen, en de redenen daarvoor.

Zie hieronder de cijfers voor 2023:

Statistieken basisbankdienst	2023
Aantal banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd	14
Aantal geopende basisbankdiensten	32.083
Totaal aantal bestaande basisbankdiensten	92.706
Aantal weigeringen van openingen van basisbankdiensten	0
Aantal opgezegde basisbankdiensten (*)	8.130

* De basisbankdiensten die worden omgevormd tot een gewone zichtrekening zijn hierin ook opgenomen

In 2023 waren er 14 banken die basisbankdiensten hebben geregistreerd, dat is er één meer dan in 2022.

Het aantal geopende basisbankdiensten is in 2023 gedaald met 25% (van 42.672 in 2022 naar 32.083 in 2023). In 2021 waren er maar 12.771 openingen.

In 2023 werd geen enkele gevraagde opening van basisbankdienst geweigerd.

De belangrijkste reden voor een afsluiting is deze op vraag van de titularis (93,29%), gevolgd door:

- Andere niet met de basisbankdienst verenigbare producten (4,87%);
- Zichtrekening bij een andere instelling (1,55%);
- Negatieve antecedenten bij de bank (0,27%);
- Andere rekeningen met meer dan 6.000 euro (0,02%).

2.5.2. Kredieten

2.5.2.1. Hypothecaire kredieten

Hypothecaire kredieten	Aantal klachten
Totstandkoming van het contract	50
Uitvoering van het contract	49
Desolidarisatie	11
Algemene voorwaarden (andere)	5
Hypothecaire volmacht	3
Waarborgen	3
Totaal	121

De meeste klachten betreffende hypothecaire kredieten kaderden binnen de totstandkoming van het contract (50 dossiers). In deze klachten ging het vaak over het verloop van de toekenningsprocedure (16 dossiers) en een kredietweigering (11 dossiers).

Bij de dossiers over de uitvoering van het kredietcontract (49 dossiers) was de aanleiding van de klacht o.a. terugbetalingsmoeilijkheden (10 dossiers), jaarlijks kostenpercentage of "JKP" (8 dossiers) en negatieve melding bij de Nationale Bank van België (8 dossiers).

2.5.2.2. Consumentenkredieten

Consumentenkredieten	Aantal klachten
Uitvoering van het contract	70
Totstandkoming van het contract	31
Algemene Voorwaarden (andere)	1
Totaal	102

De meeste klachten over consumentenkredieten gingen over de uitvoering van het krediet (70 dossiers). Daarbij was de aanleiding van de klacht vaak een negatieve melding bij de

Nationale Bank van België (25 dossiers), vragen bij de afrekening (13 dossiers) of werden terugbetalingsmoeilijkheden aangekaart (11 dossiers).

Bij de dossiers over de totstandkoming van het contract (31 dossiers) ging het vaak over een kredietweigering (12 dossiers).

2.5.3. Beleggingen

Beleggingen	Aantal klachten
Investment scam	59
Aan-/verkoop effecten (execution only)	31
Effectenrekeningen	23
Fiscale aspecten	18
Beleggingsadvies	12
Pensioenfondssen/pensioensparen	10
Diversen	8
Corporate action	5
Informatie over tarieven/kosten	5
Vermogensbeheer	2
Totaal	173

De meeste klachten betreffende beleggingen, handelden over investment scam/boiler room fraude (59 dossiers).

2.5.4. Diversen (inclusief « sparen »)

Diversen	Aantal klachten
Nalatenschappen	44
Spaarproducten	31
Know Your Customer	24
Diversen	17
Privacy	9
Huurwaarborg (ook spaarrekening)	8
Onbekwaamheid (minderjarige, voorlopig bewind)	7
Kluizen	6
Discriminatie	3
Fraude bediende	2
Totaal	151

Het belangrijkste thema blijft, net zoals de voorgaande jaren, nalatenschappen (44 dossiers). Ook kwamen er meer klachten over spaarproducten (31 dossiers) binnen dan de jaren voordien, alhoewel het aantal dossiers zeer redelijk bleef. Het ging voornamelijk om vragen over de berekening van de getrouwheidspremie. Ook “know your customer” is een thema dat af en toe aan bod kwam (24 dossiers).

Ik ben heel blij met deze minnelijke schikking. Ik wil je dan ook van harte bedanken, zonder uw tussenkomst was dit niet mogelijk geweest.

K.V.N.



3. AANVRAGEN INGEDIEND DOOR ONDERNEMINGEN

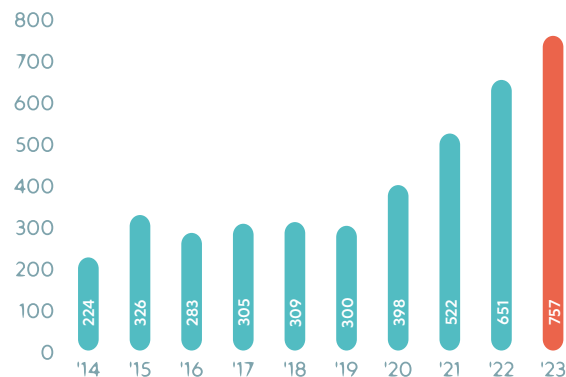
3.1. Stijging aantal aanvragen

In 2023 ontving Ombudsfin in totaal 757 schriftelijke aanvragen van ondernemingen, tegenover 651 aanvragen in 2022. Dit is een stijging van 106 dossiers (16,3%).

We merken immers op dat ondernemingen er zich niet altijd van bewust zijn dat onze bevoegdheden voor hun geschillen beperkt zijn. Zo kunnen wij niet tussenkomen in fraudedossiers wanneer het slachtoffer een professionele klant is.

702 aanvragen betroffen een klacht, terwijl 55 aanvragen een vraag om informatie betroffen.

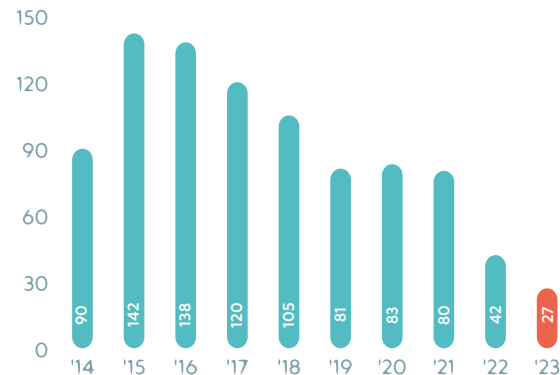
AANVRAGEN ONDERNEMINGEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



3.2. Opnieuw daling van de ontvankelijke klachten

In 2023 registreerde Ombudsfin 27 aanvragen van ondernemingen als ontvankelijke klacht, tegenover 42 aanvragen in 2022, wat een daling van 15 dossiers betreft (daling van 35,7%). Dit is een opmerkelijke evolutie. Nooit eerder in de laatste jaren hebben wij zo weinig ontvankelijke klachten geregistreerd.

ONTVANKELIJKE KLACHTEN ONDERNEMINGEN
VAN 1 JANUARI TOT 31 DECEMBER



3.3. Resultaten van de in 2023 afgesloten klachten van ondernemingen

De resultaten die hierna besproken worden, hebben betrekking op alle klachten van ondernemingen die in 2023 behandeld en afgesloten werden.

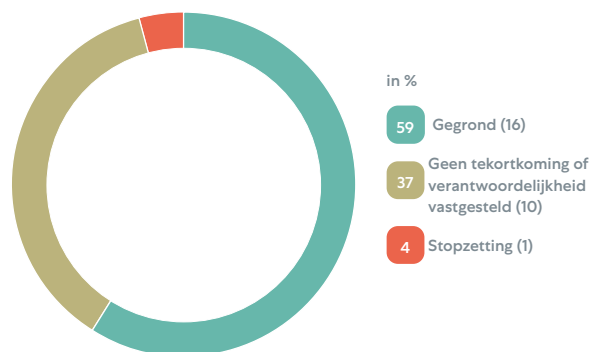
Het gaat om 27 dossiers.

In 16 dossiers (of 59,3%) achtte Ombudsfin de klacht gegrond op basis van wetgeving, contractuele bepalingen, gedragscodes of marktpraktijken.

In 10 dossiers (of 37%) kon Ombudsfin geen juridische tekortkoming in hoofde van de financiële instelling vaststellen. In deze dossiers werd de nodige toelichting aan de onderneming gegeven zodat die kon begrijpen waarom Ombudsfin tot dit besluit kwam en waarom er dan ook geen rechtzetting of tegemoetkoming van de financiële instelling kon worden gevraagd.

In 1 dossier werd de bemiddelingsprocedure vroegtijdig stopgezet door de onderneming (3,7%).

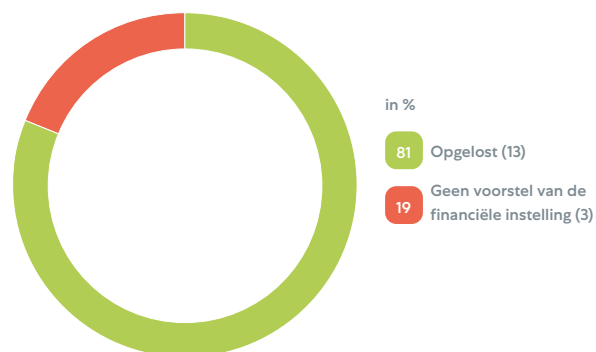
AFGESLOTEN KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2023



In de 16 dossiers die als gegrond werden beschouwd, heeft Ombudsfín verder onderhandeld. Dit leidde in 13 dossiers (81,3 % van de gegronde dossiers) tot een minnelijk akkoord. Hiertegenover staat dat in 3 dossiers (18,8%) geen oplossing werd bereikt.

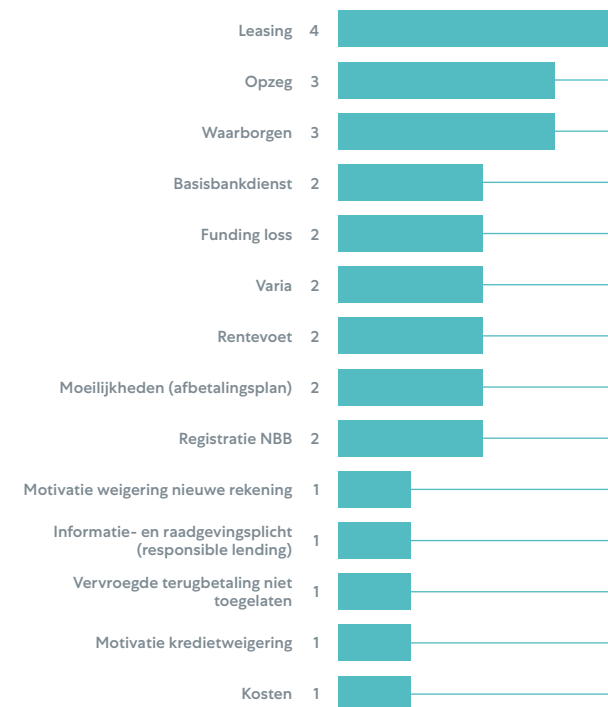
In één dossier met betrekking tot de basisbankdienst voor ondernemingen heeft Ombudsfín een bindend advies gegeven. Ombudsfín achtte het verzoek van de onderneming gegronden heeft aangedrongen bij de bank de basisbankdienst aan te bieden. De bank heeft positief gevolg gegeven aan het advies van Ombudsfín, dat u kunt terugvinden op onze website onder Publicaties/Adviezen College/Betalingen en zichtrekeningen (<https://www.ombudsfín.be/nl/publicaties/adviezen-college?thema=betalingen-en-zichtrekeningen>).

GEGRONDE KLACHTEN ONDERNEMINGEN 2023



3.4. Thema's klachten ondernemingen

In 2023 hadden de klachten betrekking op de volgende thema's:



4. BETALINGEN EN BETAALREKENINGEN

4.1. Betwiste verrichtingen

4.1.1. Internetfraude – capita selecta

Net als in de voorgaande jaren betrof het merendeel van de door Ombudsfijn in 2023 behandelde dossiers de betwisting van frauduleuze verrichtingen. Van de 2.149 behandelde dossiers in 2023, betroffen 1.074 klachten, ofwel 50 % van het totaal aantal behandelde dossiers, de betwisting van frauduleuze verrichtingen⁸. 1.010 klachten betroffen de betwisting van verrichtingen die vanop afstand bevestigd werden of met andere woorden de internetfraudedossiers (861 klachten betroffen phishing, 149 klachten betroffen andere soorten van oplichting zoals veilige kluisrekening, vriendschapsfraude, factuurfraude), 64 dossiers gingen over de betwisting van verrichtingen met de fysieke betaalkaart, na verlies of diefstal ervan.

De statistieken tonen dus duidelijk aan dat internetfraude het belangrijkste topic blijft. In onze voorgaande jaarverslagen werd reeds zeer uitgebreid aandacht gegeven aan deze materie. Voor een gedetailleerde uiteenzetting van de juridische analyse van Ombudsfijn in fraudedossiers verwijzen wij in het bijzonder naar ons jaarverslag van 2022⁹ en een artikel hierover van één van onze juridische adviseurs in het tijdschrift Bank- en Financieel Recht¹⁰.

Wij stellen vast dat de door de fraudeur gebruikte fraudescenario's over het algemeen dezelfde gebleven zijn in 2023. Fraudeurs benaderen hun slachtoffers nog steeds door middel van frauduleuze mails en sms'en, die over de meest uiteenlopende onderwerpen handelen. Ook behandelde Ombudsfijn tal van dossiers waarbij de fraudeur zijn slachtoffer telefonisch benaderde en zich bijvoorbeeld voordeed als een medewerker van de bank van het slachtoffer. Ook behandelde Ombudsfijn verschillende dossiers inzake Microsoftfraude waarbij het slachtoffer zelf telefonisch contact opnam met of gecontacteerd werd door een fraudeur die zich voordeed als een medewerker van Microsoft. Een toenemend aantal fraudegevallen situeerde zich in het kader van een aan- of verkoop via tweedehands verkoopplatformen, zoals Vinted, 2dehands.be en Facebook Marketplace. Het aantal door Ombudsfijn behandelde dossier inzake whaling¹¹ lijkt anderzijds af te nemen. Wat de meest voorkomende fraudescenario's betreft, verwijzen wij graag naar onze voorgaande jaarverslagen¹² en de website van Safeonweb¹³.

In dit jaarverslag beperken wij ons tot de bespreking van een aantal capita selecta. Hierbij gaat de aandacht voornamelijk naar een aantal nieuwigheden en zaken die ons opgevallen zijn in de loop van 2023.

In de meeste fraudedossiers betreft de discussie met de bank voornamelijk de vraag of het slachtoffer van de fraude al dan niet grof nalatig geweest is. Wij stellen vast dat banken in deze discussie het been vaak stijf houden en het begrip grove nalatigheid ruim interpreteren. Daarnaast wordt Ombudsfijn ook steeds meer geconfronteerd met het standpunt dat betwiste transacties toegestane betalingstransacties zouden betreffen omdat deze geauthenticeerd werden volgens de tussen de betaler en de betalingsdienstaanbieder overeengekomen vorm en volgens de overeengekomen procedure. In onze jaarverslagen van 2019¹⁴ en 2022¹⁵ werd deze discussie reeds zeer uitvoerig besproken. Ook stelde Ombudsfijn in meerdere dossiers vast dat de fraudedetectiesystemen van de bank kennelijk tekortgeschoten hadden. In deze gevallen slaagde de fraudeur erin tal van verrichtingen te bevestigen, zonder dat dit opgemerkt werd door de fraudedetectiesystemen van de bank (of rijkelijk te laat opgemerkt). Onze vraag om op basis van dit argument een voorstel tot gedeeltelijke tussenkomst te formuleren leverde echter in slechts zeer weinig gevallen een succesvolle bemiddeling op.

Van de 1.010 internetfraudedossiers die Ombudsfijn in 2023 behandeld heeft, sloot Ombudsfijn er slechts 349 af als gegrond (34,6%). In 40,2% van de internetfraudedossiers besloot Ombudsfijn dat de klacht niet gegrond was aangezien

⁸ In dit aantal zijn de 59 dossiers investment scam/boiler room fraude niet inbegrepen. Voor meer informatie hierover zie 6.4.

⁹ <https://ombudsfijn.be/storage/app/uploads/public/64d/35d/6a1/64d35d6a14858558402699.pdf>.

¹⁰ B. DE WAELE, "Aansprakelijkheidsverdeling bij niet-toegestane betalingstransacties", BFR 2023, 196-221.

¹¹ Fraude, veelal via WhatsApp, waarbij iemand zich voordeed als een persoon uit uw omgeving en vraagt om dringend betalingen uit te voeren.

¹² <https://ombudsfijn.be/nl/publicaties/jaarverslagen>.

¹³ <https://safeonweb.be/nl>.

¹⁴ <https://ombudsfijn.be/storage/app/uploads/public/640/08d/4c8/64008d4c85f43445843378.pdf>.

¹⁵ Zie voetnoot 9 en aanvullend het in voetnoot 10 vermelde artikel.

de betwiste verrichting(en) toegestaan werd(en) of dat het slachtoffer grof nalatig was geweest. Ten slotte, in 25,2% van de gevallen heeft Ombudsfijn besloten dat zij geen standpunt kon innemen over de aansprakelijkheid van de bank en het slachtoffer omdat het slachtoffer van de fraude geen duidelijke informatie kon verstrekken over het fraudeverloop of dat het feitenrelaas van het slachtoffer niet overeenstemde met de technische bewijzen van de bank. In deze dossiers heeft Ombudsfijn een neutraal advies opgesteld.

In de gegronde dossiers werd de bemiddeling slechts in 32,7% van de gevallen succesvol afgesloten met een tussenkomst van de bank. Het spreekt voor zich dat, rekening houdend met het aantal door Ombudsfijn behandelde fraudedossiers, deze slechte bemiddelingsresultaten in fraudedossiers een impact hebben op de globale resultaten van Ombudsfijn.

A. Vinted-fraude

In 2023 werd Ombudsfijn geconfronteerd met een groot aantal fraudegevallen in het kader van een aan- of verkoop via tweedehands verkoopplatformen, zoals 2dehands.be, Facebook Marketplace en Vinted. Het slachtoffer plaatste hierbij ofwel zelf een bepaald artikel te koop op één van de betrokken platformen en werd vervolgens gecontacteerd door een fraudeur die zich voordeed als een geïnteresseerde koper, ofwel nam het slachtoffer zelf als koper contact op met een fraudeur door te reageren op een frauduleuze advertentie.

Dit fraudetype kent verschillende varianten. In zijn meest eenvoudige vorm vindt er louter een chatgesprek via het betrokken verkoopplatform plaats tussen het slachtoffer, die optreedt als koper of verkoper van een bepaald artikel, en de fraudeur, die zich voordoet als tegenpartij. Via dit chatgesprek stuurt de fraudeur een link door naar zijn slachtoffer, via dewelke het slachtoffer respectievelijk

zogezegd een betaling kan bevestigen of de betaling van de fraudeur kan ontvangen. In werkelijkheid leidt deze link het slachtoffer naar een valse website, onder de controle van een fraudeur, waar aan het slachtoffer gevraagd wordt om één of meerdere responscodes met zijn bankkaart en kaartlezer te berekenen, met dewelke de fraudeur vervolgens betwiste verrichtingen bevestigt, aanmeldt in het internetbankieren van zijn slachtoffer of een mobiele applicatie, gekoppeld aan de rekeningen/betaalkaarten van het slachtoffer, installeert.

Relatief nieuw in 2023 waren de fraudedossiers waarbij de fraude verliep via het Vinted-platform. Het bijzondere aan deze dossiers was dat het fraudescenario vaak ietwat complexer was en er vaak kleine, maar cruciale verschillen waren tussen deze dossiers onderling.

In de meeste Vinted-fraudegevallen, die door Ombudsfijn beoordeeld werden, trad het slachtoffer op als verkoper. Het is opvallend dat fraudeurs zich voornamelijk richtten op "eerste verkopers", personen die recent een profiel bij Vinted aangemaakt hadden en voor het eerst een artikel te koop plaatsten via Vinted. In de meeste gevallen werd het slachtoffer eerst via de chatfunctie in de Vinted-app gecontacteerd door een fraudeur die zich voordeed als een geïnteresseerde koper. Hierbij kwamen slachtoffer en fraudeur een prijs overeen, waarna aan het slachtoffer gevraagd werd om bepaalde gegevens, zoals zijn emailadres door te geven. In een volgende fase ontving het slachtoffer veelal een mail, die zogezegd afkomstig was van Vinted, waarin aan het slachtoffer gevraagd werd om via een link de verkoop te bevestigen of zijn betaalkaart te koppelen aan zijn Vinted-profiel opdat hij uiteindelijk een reeds door de koper uitgevoerde betaling kon ontvangen. Betrokken link leidde uiteraard steeds naar een valse website, onder de controle van de fraudeur. In bepaalde gevallen was er volgens de verklaringen van het slachtoffer geen sprake van

een voorafgaand chatgesprek met de fraudeur, maar ontving men meteen de frauduleuze mail inzake de bevestiging van een verkoop of het koppelen van een betaalkaart.

De verklaringen van de slachtoffers, in de door Ombudsfijn behandelde fraudedossiers, varieerden voornamelijk wat de frauduleuze webpagina, onder de controle van de fraudeur, betreft, waarop het slachtoffer na het aanklikken van de link in de ontvangen frauduleuze mail terechtgekomen was. In bepaalde dossiers verklaarden de slachtoffers dat zij louter op een webpagina terechtkwamen waar zij instructies kregen om handelingen te stellen met hun bankkaart en kaartlezer en gevraagd werden de responscodes in te voeren op betrokken pagina. Andere slachtoffers verklaarden anderzijds op deze frauduleuze webpagina via chat te zijn aangesproken door een zogezegde (support-)medewerker van Vinted. In sommige dossiers verklaarde het slachtoffer dat hij uitsluitend via dit chatgesprek instructies kreeg om responscodes te berekenen met zijn bankkaartlezer. In andere dossiers kreeg het slachtoffer deze instructies zowel via de frauduleuze webpagina zelf als via het chatgesprek. Ook varieerden de verklaringen van slachtoffers wat de plaats van invoer van de berekende responscode(s) betreft: In sommige gevallen diende het slachtoffer één of meer responscodes in te voeren via het chatgesprek, in andere dossiers moesten deze codes ingevoerd worden op de webpagina zelf in een speciaal daarvoor voorziene ruimte.

Daar volgens de wet voor de beoordeling van de grove nalatigheid steeds rekening moet worden gehouden met alle feiten, is het in fraudedossiers steeds van belang om het slachtoffer goed en uitgebreid te ondervragen over het feitenverloop. De verklaringen van de klant over het fraudeverloop kunnen immers tot uiteenlopende resultaten leiden wat de analyse van Ombudsfijn inzake de aansprakelijkheid van klant en bank betreft.

B. Bevestiging van frauduleuze transacties via itsme

Ombudsfijn stelt sinds 2023 vast dat in meer en meer fraudedossiers betwiste betalingen bevestigd werden via itsme.

In een reeks dossiers werd het slachtoffer opgebeld door een fraudeur die zich voordeed als een medewerker van de bank en stelde de fraudeur dat de bank verdachte verrichtingen op de rekening van de klant had opgemerkt. De fraudeur stelde zijn slachtoffer voor om te helpen verdere fraude te voorkomen door de betaalinstrumenten van de betaler te blokkeren, de gelden van de klant over te schrijven naar een zogezegde veilige kluisrekening of frauduleuze verrichtingen tegen te houden. In bepaalde van deze dossiers werd aan het slachtoffer onder meer gevraagd om bepaalde acties via itsme te bevestigen. In werkelijkheid bevestigde de klant zo zelf, vaak zonder zich hiervan bewust te zijn, via zijn eigen itsme-app de betrokken betwiste transacties.

In bepaalde andere dossiers slaagde de fraudeur erin om, op zijn eigen smartphone, het itsme-profiel van zijn slachtoffer aan zijn eigen itsme-app te koppelen. In deze gevallen werd de itsme-applicatie dus op een nieuw toestel geïnstalleerd. Dit kan gebeuren op twee verschillende wijzen: (1) indien de betrokken bank dit aanbiedt, kan de itsme-app geïnstalleerd worden met behulp van met bankkaart en digipass gegenereerde responscodes; (2) met behulp van een eID en identiteitskaartlezer.¹⁶ In deze gevallen slaagde de fraudeur erin om de voor de installatie van itsme noodzakelijke gegevens te verkrijgen of onderscheppen via één van de hierboven kort besproken fraudescenario's.

Indien een fraudeur erin slaagt itsme, gekoppeld aan het profiel van zijn slachtoffer, op zijn eigen smartphone te installeren, zal deze verrichtingen voor grotere bedragen,

boven de gebruikelijke limieten, kunnen bevestigen. Opdat de fraudeur deze verrichtingen kan bevestigen, zal hij echter niet alleen toegang moeten hebben tot itsme maar eveneens tot het internetbankieren van zijn slachtoffer of een mobiele app, gekoppeld aan de rekeningen van zijn slachtoffer, op een eigen toestel geïnstalleerd moeten hebben.

Daar itsme geen applicatie van de bank zelf betreft, kreeg Ombudsfijn aanvankelijk in veel dossiers van de betrokken banken foutieve of onvolledige informatie betreffende de wijze waarop de door de klant betwiste verrichtingen bevestigd werden. Ombudsfijn stelt vast dat dit probleem ondertussen grotendeels verholpen is. Anderzijds stelt Ombudsfijn vast dat banken in sommige gevallen geen informatie kunnen verstrekken over de installatie van itsme, wanneer de installatie verlopen is met eID en identiteitskaartlezer of met behulp van de bankkaart en kaartlezer van een andere bank waarbij het slachtoffer van de fraude eveneens klant is.

In de gevallen dat de betaler, zonder dat hij zich hiervan bewust was, op instructie van de fraudeur zelf bepaalde transacties bevestigd heeft via de itsme-applicatie op zijn eigen toestel, bijvoorbeeld omdat hij dacht dat hij zo bepaalde frauduleuze verrichtingen zou tegenhouden, is het volgens Ombudsfijn moeilijk te verdedigen dat sprake zou zijn van niet-toegestane betalingstransacties. Via de itsme-app is het immers in de meeste gevallen zeer duidelijk welke (trans)actie men precies zal bevestigen. Hoewel het slachtoffer in dergelijke gevallen zal voorhouden dat hij niet ingestemd heeft met de betwiste verrichtingen, kan de vraag worden gesteld in welke mate hij er redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat hij door zijn handelingen geen transacties zou bevestigen. In ieder geval bestaat er reeds rechtspraak waarbij besloten is dat in dergelijke gevallen sprake is van toegestane betalingstransacties.



Ik wil mijn oprechte dank uitspreken voor uw zorgvuldigheid en professionaliteit bij de behandeling van mijn zaak. Ik ben ervan overtuigd dat zonder uw expertise en onpartijdige aanpak een dergelijke bevredigende oplossing niet mogelijk zou zijn geweest.

B.A.

¹⁶ Zie <https://www.itsme-id.com/nl-BE/get-started>.

C. Verzending van sms'en bij installatie van een mobiele app

Zoals reeds uitvoerig besproken in ons jaarverslag van 2022, voorzien de meeste financiële instellingen dat bij de installatie van de mobiele bankapplicatie bepaalde berichten, een sms en/of mail, naar het door de bank gekende gsm-nummer en/of emailadres verstuurd wordt. Sommige financiële instellingen versturen louter een bericht met een kennisgeving dat de mobiele bankapp geïnstalleerd werd op een nieuw toestel en met de vraag dit te melden aan de bank en/of Card Stop indien de betrokkene dit niet zelf gedaan zou hebben. De meerderheid van de financiële instellingen verstuurt echter een bericht met een code of link ter activatie van de nieuw geïnstalleerde app (soms gepaard met een voorafgaand bericht ter kennisgeving van de installatie van een nieuwe app). Opdat de nieuw geïnstalleerde app gebruikt kan worden, dient deze eerst geactiveerd te worden door de per sms verstuurde activatiecode in te voeren in de app, of de (vaak) per mail verzonden activatielink aan te klikken.

Het spreekt voor zich dat het vereisen van de invoer van een extra activatiecode, die dus per sms verstuurd wordt naar het door de bank gekende gsm-nummer van de betrokken klant, of het aanklikken van een activatielink, die dus per mail verzonden wordt naar het gekende emailadres van de klant, voor extra veiligheid zorgt. Opdat een fraudeur, die er reeds in geslaagd is de mobiele app, gekoppeld aan de rekeningen van zijn slachtoffer, te installeren (nadat hij bijvoorbeeld meerdere met bankkaart en digipass gegenereerde codes heeft onderschept of verkregen), zijn app zal kunnen gebruiken, is immers een bijkomende handeling van het slachtoffer vereist. Ofwel dient deze de activatielink aan te klikken ofwel dient de fraudeur ook de per sms verstuurde activatiecode te verkrijgen of onderscheppen. In betrokken berichten wordt het slachtoffer echter uitdrukkelijk gewezen op de installatie van de app op een nieuw toestel en op het nut van betrokken activatiecode of -link. Deze werkwijze

geniet dan ook de voorkeur van Ombudsfin.

De door de financiële instelling gekozen werkwijze zal uiteraard ook impact hebben op de beoordeling van de aansprakelijkheid van bank en betaler. Banken die opteren voor een extra activatiecode of -link zullen uiteraard sterker in hun schoenen staan dan banken die uitsluitend met een kennisgeving van de installatie van de app werken. Wanneer een bank louter een kennisgeving van de installatie van de mobiele app op een nieuw toestel verstuurt, zal immers in veel gevallen niet kunnen worden aangetoond dat de betaler dit bericht ontvangen en tijdig gelezen heeft. Daarentegen, wanneer de bank werkt met een activatiecode of -link zal de betaler de ontvangst en kennisname ervan minder eenvoudig kunnen ontkennen, daar de frauduleus geïnstalleerde app actief door de fraudeur werd gebruikt, wat aantoont dat de fraudeur er op één of andere wijze in geslaagd is de noodzakelijke activatiecode te onderscheppen of verkrijgen of dat de activatielink werd aangeklikt.

Wij wensen te benadrukken dat de beoordeling van een eventuele grove nalatigheid en de vraag of de betaler de fraude al dan niet op voorhand kon vaststellen op basis van de verstuurde sms'en nog steeds dient te gebeuren rekening houdend met alle feiten. Het feit dat bepaalde sms'en door de bank verstuurd zijn, ontvangen en tijdig gelezen zijn, een activatiecode werd ingevoerd of doorgegeven en of een activatielink werd aangeklikt, kan volgens Ombudsfin nooit automatisch leiden tot het besluit van grove nalatigheid. Dit dient steeds beoordeeld te worden in de context van het betrokken dossier. Hiervoor verwijzen wij naar ons jaarverslag van 2022.

Aan financiële instellingen die er toch voor kiezen om louter en alleen een informatief bericht te versturen betreffende de installatie van een nieuw app raadt Ombudsfin aan om betrokken app gedurende een bepaalde beperkte termijn

(bv. een aantal uren) inactief te laten. Op die manier krijgt de betaler toch in zekere zin de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn kennis te nemen van betrokken bericht en alsnog gepast te reageren. Zo zal schade in verschillende gevallen toch kunnen worden voorkomen.

Aan financiële instellingen die werken met een extra activatiecode of -link raadt Ombudsfin aan om voldoende veiligheid in de procedure in te bouwen om zich er zo van te verzekeren dat betrokken berichten zeker naar het correcte gsm-nummer of emailadres van de klant verstuurd worden. In het verleden werd Ombudsfin immers geconfronteerd met dossiers waarin fraudeurs er na de installatie van de mobiele app of een aanmelding in het internetbankieren van welbepaalde banken in slaagden om eerst het gsm-nummer of emailadres van het slachtoffer aan te passen in een eigen gsm-nummer of emailadres waarna de betrokken activatiecode of -link werd verstuurd naar een gsm-nummer of emailadres van de fraudeur. Ombudsfin heeft reeds in het verleden geoordeeld dat betrokken banken hierdoor tekortkomen in het veiligheidsmechanisme van een extra per sms verstuurde activatie- of bevestigingscode. Ombudsfin beveelt de betrokken banken aan om bij wijziging van het gsm-nummer van de klant de nodige maatregelen te nemen om soortgelijke situaties te vermijden en minstens de legitimiteit van het aangepaste gsm-nummer bij de klant te controleren. Een alternatief zou kunnen zijn dat de aanpassing van bepaalde gegevens gedurende een bepaalde termijn na de installatie van een nieuwe app onmogelijk gemaakt wordt.

D. Activatiecodes via bankmail

In 2023 werd Ombudsfin geconfronteerd met een aantal dossiers waarin de fraudeur erin geslaagd was een betaalkaart van zijn slachtoffer te koppelen aan zijn eigen Apple Pay-¹⁷, Garmin Pay-¹⁸ of Fitbit Pay-applicatie¹⁹ op zijn eigen toestel om vervolgens via één van deze apps betwiste betalingen te bevestigen. De koppeling van de betaalkaart door de fraudeur kon gebeuren op basis van de betaalkaartgegevens (kaartnummer, vervaldatum en CVC-code (indien van toepassing)) en een activatiecode die naar de klant verstuurd werd. In tegenstelling tot hetgeen in voorgaande titel vermeld staat, werd deze activatiecode niet via sms of mail verstuurd, maar via bankmail. Betrokken activatiecode kon uitsluitend verkregen worden via de mobiele bankapp of het internetbankieren van de klant.

In deze dossiers slaagt de fraudeur er veelal in de per bankmail verstuurde activatiecode te verkrijgen doordat hij eerst erin geslaagd is met bankkaart en digipass gegenereerde codes te onderscheppen of verkrijgen en hiermee de mobiele bankapp, gekoppeld aan de rekeningen van het slachtoffer, op een eigen toestel te installeren of aan te melden in het internetbankieren van het slachtoffer. Daar een aanmelding in het internetbankieren of de mobiele app noodzakelijk is, voldoet deze werkwijze volgens Ombudsfin in principe (maar uitzonderingen zijn mogelijk) aan de vereisten van een sterke cliëntenauthenticatie. Zonder responscodes, gegenereerd met de bankkaart (bezit), pincode (kennis) en kaartlezer, kan de fraudeur immers niet aanmelden in het internetbankieren van zijn slachtoffer of een mobiele app installeren. Om aan te melden in de mobiele app is het bezit van de app, van de smartphone waarop deze app geïnstalleerd staat, (bezit)

vereist en moet een door de betaler bij installatie gekozen code (kennis) worden ingegeven. Aanmelden in de mobiele app kan in sommige gevallen ook door middel van een gezichtsscanner of op basis van een vingerafdruk (biometrische gegevens).

E. Kennisgeving van de fraude bij installatie van een app

De betaler is verplicht om de betalingsdienaarbieder, dus de bank, of de door de betalingsdienaarbieder aangeduide entiteit, veelal Card Stop, onverwijld op de hoogte te brengen wanneer hij het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van zijn betaalinstrument vaststelt. Van zodra de betaler een fraude vaststelt, dient hij dit in principe onmiddellijk te melden.

Anderzijds is de bank onder meer verplicht om te beletten dat het betaalinstrument nog verder wordt gebruikt, en er dus nieuwe niet-toegestane betalingstransacties worden bevestigd door de fraudeur, nadat de fraude door de betaler aan de bank gemeld is. Het Wetboek Economisch Recht voorziet uitdrukkelijk dat de bank aansprakelijk is voor alle schade die nog ontstaat na de kennisgeving van de fraude.²⁰

Ombudsfin stelt echter vast dat het slachtoffer van de fraude in éénzelfde fraudedossier soms meerdere kennisgevingen dient te doen opdat al zijn betaalinstrumenten geblokkeerd kunnen worden en verdere frauduleuze verrichtingen voorkomen kunnen worden. Dit is vaak het geval wanneer een fraudeur erin slaagt om de mobiele applicatie van de bank, gekoppeld aan de rekeningen van het slachtoffer, op een eigen toestel te installeren. Ook kan worden

gedacht aan gevallen waarin de fraudeur een betaalkaart van zijn slachtoffer kan koppelen aan zijn eigen Payconiq by Bancontactapp, de Apple Pay-app en soortgelijke betaalapps. Een kennisgeving aan Card Stop zal in dergelijke gevallen voor meerdere banken niet volstaan om verdere fraude volledig te voorkomen, daar Card Stop in veel gevallen uitsluitend betaalkaarten zal kunnen blokkeren en dus niet de apps die met behulp van deze kaarten geïnstalleerd zijn. In dergelijke gevallen is een aanvullende kennisgeving aan de bank zelf vereist.

Vaak is het slachtoffer van de fraude echter niet goed op de hoogte van de kennisgevingsprocedure of weet hij niet (of kan hij niet weten) wat de fraudeur achterliggend precies gedaan heeft. Het slachtoffer kan niet altijd weten dat bijvoorbeeld achterliggend door de fraudeur een betaalapp geïnstalleerd werd, waardoor een kennisgeving aan Card Stop niet volstaat om verdere fraude te voorkomen. In dergelijke dossiers, afhankelijk van de precieze omstandigheden, is Ombudsfin van mening dat een kennisgeving aan Card Stop volstaat om aan te tonen dat het slachtoffer zijn verplichtingen heeft nageleefd en vragen wij van de bank om tussen te komen in alle verrichtingen die plaatsgevonden hebben na dit contact met Card Stop, wat de banken vaak aanvaardden.

Volgens Ombudsfin is het steeds aanbevolen om zowel Card Stop als de bank te bellen. Verder is het volgens Ombudsfin de verantwoordelijkheid van Card Stop, en bijgevolg van de banken, om de klant steeds duidelijk en volledig te informeren over de te nemen stappen om betaalinstrumenten te blokkeren. Het is de verantwoordelijkheid van Card Stop om de betaler desgevallend door te verwijzen naar zijn

¹⁷ Zie <https://www.apple.com/benl/apple-pay/>.

¹⁸ Zie <https://www.garmin.com/nl-BE/garmin-pay/>.

¹⁹ <https://www.fitbit.com/global/us/technology/fitbit-pay>.

²⁰ Art. VII.44, §3 WER.

,

Ik wilde u oprecht bedanken voor uw super opvolging van mijn dossier en vooral voor dit uitstekende nieuws.

U levert heel mooi werk, duizendmaal dank!

F.W.



bank en hierbij haar juiste contactgegevens aan de betaler te bezorgen. Anderzijds is het de verantwoordelijkheid van de bank zelf om de klanten te sensibiliseren en duidelijk te informeren over de kennisgevingsprocedure. Ook is het de verantwoordelijkheid van de banken om de klant duidelijk te informeren wanneer een nieuwe app op een nieuw apparaat geïnstalleerd wordt en te duiden welke de te nemen maatregelen zijn wanneer de klant deze installatie niet zelf gedaan zou hebben.

Verder heeft Ombudsfin ook reeds enkele dossiers behandeld waarbij de smartphone van de betaler gestolen werd en vervolgens via de mobiele applicatie van de bank, die reeds op dit toestel geïnstalleerd stond, niet-toegestane betalingstransacties bevestigd werden. Ombudsfin stelt vast dat de betaler nog niet de reflex heeft om in dergelijke gevallen een kennisgeving van de diefstal aan zijn bank en/of Card Stop te doen.

4.1.2. Geldtransfers ontvangen door een bedrieger - identificatieprocedure

Een geldtransfer houdt in dat een persoon (de verzender) geld verstuurt naar een andere persoon die zich aan de andere kant van de wereld kan bevinden (de begunstigde), via een betalingsinstelling (die bijvoorbeeld een vergoeding ontvangt in de vorm van commissies of vergoedingen), indien nodig na valutawissel. Deze geldtransfer kan worden geïnitieerd door de verzender, hetzij fysiek in een filiaal, hetzij online (in dat geval moet de verzender een account aanmaken en zich identificeren op het platform van de betalingsinstelling). Verschillende platforms bieden deze twee diensten aan, waarvan Western Union²¹ en Moneygram de bekendste zijn.

Hoewel de transferprocedure verschilt van betalingsinstelling tot betalingsinstelling, moet de verzender over het algemeen verschillende basisgegevens over de begunstigde verstrekken (zoals voor- en familienaam), maar is hij niet verplicht om een kopie van het identiteitsdocument van de begunstigde te verstrekken bij het initiëren van de transfer.

Ombudsfin heeft opnieuw een aantal klachten moeten behandelen tegen een betalingsinstelling die geldtransferdiensten aanbiedt (met name internationale transfers), waarbij bleek dat een niet-geïdentificeerde derde naar een kantoor was gegaan om het geld in ontvangst te nemen en zich voordeed als de door de verzender opgegeven begunstigde.

Volgens de procedure van deze betalingsinstelling moet de begunstigde, wanneer hij zich aanbiedt om het geld in ontvangst te nemen, zich legitimeren en de naam van de afzender en het unieke referentienummer van de geldtransfer (dat de afzender hem van tevoren heeft gegeven) opgeven. Omdat niet kon worden uitgesloten dat deze derde partij op de een of andere manier de vereiste informatie met betrekking tot de begunstigde (bv. zijn naam) en de transfer (bv. de referentie ervan) had onderschept, vroeg Ombudsfin de betalingsinstelling om een kopie te bezorgen van het identiteitsdocument dat werd overhandigd door de persoon die zich had gemeld om de fondsen in ontvangst te nemen, om na te gaan of de identificatieprocedure correct was gevolgd. Er werd ons echter meegedeeld dat er nooit een kopie werd genomen van het identiteitsbewijs van de persoon die het geld ontving.

Aangezien dit probleem zich herhaaldelijk voordeed, had Ombudsfin de betalingsinstelling al aanbevolen om systematisch een kopie te maken van het identiteitsbewijs dat

²¹ Waarvan de maatschappelijke zetel niet gevestigd is in België, waardoor Ombudsfin niet bevoegd is om klachten ingediend tegen die instelling te behandelen.

werd voorgelegd door de persoon die de overgemaakte fondsen ontving, om aan te tonen dat de procedure voor de identificatie van de begunstigde perfect was nageleefd. De betalingsinstelling weigerde destijds gevolg te geven aan onze aanbeveling.

We herhaalden deze aanbeveling tijdens de behandeling van de dossiers door Ombudsfin in 2023. Helaas weigerde deze betalingsinstelling opnieuw om haar procedure te herzien, omdat ze van mening was dat het risico bestond dat fraudeurs in het bezit zouden komen van de kopieën van identiteitsdocumenten die op deze manier werden verkregen. Volgens Ombudsfin is deze vrees weliswaar legitiem, maar zou ze kunnen worden beperkt door verschillende technische en organisatorische maatregelen (zoals bijvoorbeeld de onmiddellijke overdracht van de kopie van het identiteitsdocument in een beveiligd register dat ontoegankelijk is voor de agenten en werknemers van de betalingsinstelling); het is hoe dan ook de taak van elke betalingsinstelling om de betrouwbaarheid van haar agenten en werknemers te waarborgen.

4.1.3. Kredietkaarten - betwisting van het gedebiteerde bedrag - chargebackprocedure (terugstorting)

De chargebackprocedure (of terugstorting) is een betwistingprocedure die een klant bij zijn bank inleidt om de terugbetaling te eisen van een betaling die hij met zijn kredietkaart²² heeft gedaan bij een handelaar (in een winkel of op het internet) wanneer de klant van mening is dat het gedebiteerde bedrag niet overeenstemt met een werkelijk verleende dienst.

Hoewel artikel VII.50 van het WER alleen voorziet in de herroeping van een betalingsopdracht als aan bepaalde voorwaarden is voldaan, zijn kredietkaartmaatschappijen (zoals Visa of Mastercard) verder gegaan door aan te bieden om bedragen die met een kaart zijn betaald in meer gevallen terug te betalen dan die waarin de wet voorziet. De reeks omstandigheden (bekend als "reason codes") waarin een dergelijk verzoek tot terugboeking kan worden gedaan is vrij breed en omvat met name: levering van een product dat niet overeenkomt met het bestelde product, levering van een defect product, het niet ontvangen van het bestelde product, het per ongeluk dubbel debiteren van hetzelfde bedrag, enz.

In de praktijk moet de consument, zodra hij de betaling (zonder succes) bij de handelaar heeft betwist, zijn verzoek via het daartoe bestemde formulier (voor een Visa of Mastercard: <https://mijnkaart.be/nl-be/home/how-can-we-help/forms/purchase-dispute.html>) bij zijn bank²³ indienen, binnen een bepaalde termijn die afhankelijk is van het geval in kwestie (over het algemeen 120 dagen). Als de bank het geschil gegrond acht, wordt de chargebackprocedure gestart. Als de verkoper de chargeback betwist, is het aan hem om aan te tonen dat de betaling legitiem was, met ondersteunend bewijs. Uiteindelijk is het aan de bank van de consument om het verweer van de handelaar te accepteren of af te wijzen, waarbij de handelaar deze beslissing kan aanvechten. In dit geval kan de consument nieuw bewijsmateriaal indienen dat hij of zij overtuigend acht en kan de bank een tweede chargeback opstarten, wat aanleiding geeft tot een pre-arbitragefase, die op haar beurt kan leiden tot een arbitragefase²⁴ als het geschil nog steeds niet is opgelost. Tijdens de chargebackprocedure treedt de bankkaartmaatschappij op als tussenpersoon tussen de bank

van de consument en de handelaar en kan ze aanbevelingen doen.

Volledigheidshalve merken we op dat niet alle banken deze chargebackprocedure aanbieden (of vermelden dat ze deze effectief aanbieden), aangezien de banken elk een specifieke contractuele relatie hebben met de bankkaartmaatschappijen. In geval van twijfel kan Ombudsfin consumenten alleen maar aanmoedigen om te proberen er gebruik van te maken wanneer ze het gedebiteerde bedrag betwisten.

4.1.4. Domiciliëringen - betwisting van gedebiteerde bedragen - termijn voor het aanvragen van terugbetaling

Ter herinnering is een domiciliëring een betaalmethode waarbij een begunstigde toestemming krijgt om automatisch een bedrag van de zichtrekening van de betaler af te halen, bijvoorbeeld om rekeningen te betalen die de betaler verschuldigd is. Hoewel een domiciliëring meestal wordt gebruikt voor terugkerende betalingen (zoals abonnementen, telefoon-, gas- of elektriciteitsrekeningen), kan het ook worden gebruikt voor eenmalige betalingen. De betaler geeft zijn toestemming (die de vorm aanneemt van een SEPA-mandaat binnen de EU en voor landen in de Europese Economische Ruimte) rechtstreeks aan de begunstigde, de bank van de begunstigde of de bank van de betaler²⁵.

Behalve in dat laatste geval voert de bank van de betaler gewoon de domiciliëringen uit die de begunstigde haar voorlegt en controleert ze niet op hun juistheid. Wanneer de betaler een domiciliëring wil betwisten (hetzij principieel,

²² En, onder bepaalde voorwaarden, Visa Debit en Debit Mastercard.

²³ Voor American Express creditcards is de procedure specifiek voor American Express, die optreedt als de uitgever van de kaart. We verwijzen u naar de website van American Express: <https://www.americanexpress.com/be/fr/service-clientele/documents-particuliers.html>.

²⁴ Onder toezicht van de bankkaartmaatschappij.

²⁵ Conform artikel VII.33, §1 van het WER.

hetzij omdat hij het gedebiteerde bedrag betwist), is het dus beter dat hij contact opneemt met de begunstigde dan met zijn bank.

Als de betaler het echter niet eens is met een betaling via een domiciliëring (waarvan het principe niet wordt betwist), kan hij binnen 8 weken na de debitering van het geld van zijn zichtrekening de terugbetaling vragen aan zijn bank²⁶. De bank is verplicht dit verzoek in te willigen, zonder de gegrondheid ervan te onderzoeken. Er moet echter worden opgemerkt dat de schuld van de betaler aan de begunstigde van de domiciliëring niet verdwijnt door de terugbetaling van de domiciliëring. Dit is logisch, aangezien de domiciliëring in werkelijkheid slechts de betaalmethode voor deze schuld is.

Anderzijds, als de domiciliëring niet toegestaan is (d.w.z. de betaler heeft er niet mee ingestemd omdat hij geen mandaat heeft ondertekend, zoals bijvoorbeeld in het geval van fraude²⁷), kan de betaler de terugbetaling vragen van alle bedragen die onder deze pseudo-domiciliëring werden gedebiteerd, op voorwaarde dat hij handelt binnen 13 maanden nadat de fondsen van zijn zichtrekening werden gedebiteerd.

4.2. Foutieve betalingen - medewerking van de bank van de begunstigde bij de identificatie van de begunstigde in geval van uitvoering van een betalingsopdracht naar een foutief rekeningnummer

Wanneer de betalingsdienstgebruiker (in casu de betaler) zijn bank ervan in kennis stelt dat hij een onjuist bankrekeningnummer²⁸ heeft opgegeven bij het initiëren van een betalingsopdracht, is de betalingsdienstaanbieder (doorgaans een bank) volgens artikel VII.55/2, §2 van het WER niet aansprakelijk voor de uitvoering van deze opdracht, op voorwaarde dat hij eerst heeft gecontroleerd of het rekeningnummer consistent was (op basis van de structuur).

Hoewel hij niet aansprakelijk is voor de uitvoering van een dergelijke opdracht²⁹, moet de betalingsdienstaanbieder, overeenkomstig §3 van hetzelfde artikel, niettemin redelijke inspanningen leveren om de gelden in verband met de transactie terug te vorderen wanneer de betalingsdienstgebruiker hem ervan in kennis stelt dat hij bij het invoeren ervan een onjuist rekeningnummer heeft opgegeven.

Indien de betalingsdienstaanbieder ondanks zijn redelijke inspanningen niet in staat is de gelden zelf te recupereren, moet hij de betaler op zijn schriftelijk verzoek alle informatie verstrekken waarover hij beschikt en die van belang is voor de betaler. Zo kan de betaler zijn betalingsdienstaanbieder vragen om de contactgegevens van de begunstigde op te vragen bij de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde, zodat

26 Conform artikel VII.47, §1er van het WER. De bank van de betaler heeft 10 werkdagen de tijd om een standpunt in te nemen over dit verzoek tot terugbetaling.

27 Het begrip toegestane verrichting is gedefinieerd in artikel VII.32 van het WER.

28 Aangewezen door het WER als "unieke identificator", overeenkomstig artikel I.9, 12°.

29 Aangezien dit een toegestane betalingstransactie is in de zin van artikel VII.32 van het WER.

Ik wil de ombudsman en zijn diensten nogmaals danken voor het zeer goede geleverde werk dat mij in de mogelijkheid stelt van de reden van de positie van de bank eindelijk geïnformeerd te worden. Nogmaals bedankt voor uw professionele, duidelijke en snelle tussenkomst.

R.C.



de betaler de begunstigde kan vragen om het geld terug te storten, of zelfs gerechtelijke stappen kan ondernemen tegen de begunstigde (als de begunstigde weigert of niet reageert).

In verschillende gevallen stelde Ombudsfin vast dat de bank van de begunstigde had geweigerd om de gegevens van de begunstigde mee te delen, zich beroepend op de GDPR³⁰.

Ombudsfin bevroeg zijn College van experts over de wettelijkheid van een dergelijke weigering³¹.

Na erop te hebben gewezen dat de toepassing en interpretatie van de wetgeving afhankelijk zijn van de concrete feiten en altijd in concreto moeten worden beoordeeld, herinnerde het College eraan dat een dergelijke weigering in elk geval moet worden gemotiveerd, zodat de betalingsdienstgebruiker de wettigheid ervan kan beoordelen.

Volgens het College mogen de gegevens van de begunstigde van de betalingstransactie door de bank van de begunstigde worden meegedeeld zonder voorafgaande toestemming van de begunstigde, voor zover:

- de verwerking van de persoonsgegevens van de begunstigde noodzakelijk is voor de naleving van een wettelijke verplichting waaraan de bank van de betaler is onderworpen (artikel 6, §1, c) van de GDPR), namelijk artikel 55/2, §3, lid 3 van het WER; en
- de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de betaler (artikel 6, §1, f) van de GDPR), namelijk de onverschuldigde betaling door de betaler en de ongerechtvaardigde verrijking door de begunstigde.

Zonder afbreuk te doen aan het bovenstaande, wil het College erop wijzen dat de GDPR waarborgen biedt door middel van de beginselen van evenredigheid en doelbinding (artikel 5, lid 1, onder b), van de GDPR) en gegevensminimalisatie (artikel 5, lid 1, onder c), van de GDPR), wat betekent dat de enige gegevens die aan de betaler mogen worden verstrekt, de familienaam, voornaam en het adres (of de verblijfplaats) van de begunstigde zijn.

4.3. Betalingsdiensten: vermindering van de standaarddiensten voor inwoners buiten Europa en moeilijkheden bij internationale transacties

In 2023 heeft Ombudsfin verschillende dossiers geanalyseerd met een internationaal aspect in verband met betalingsdiensten en daarbij drie soorten terugkerende problemen vastgesteld:

4.3.1. Weigering van bepaalde instellingen om internationale overschrijvingen uit te voeren (niet SEPA)

De weigering om internationale overschrijvingen uit te voeren (niet SEPA) is gebaseerd op de interne commerciële keuzes van de bankinstellingen of op de algemene regels voor verrichtingen en de algemene voorwaarden van de instellingen.

In beide gevallen wordt consumenten - de facto - de mogelijkheid ontnomen om de tegoeden op hun Belgische rekeningen te gebruiken om verrichtingen uit te voeren naar een niet-SEPA-land.

Ombudsfin is echter niet in staat om de bankinstelling te dwingen de gevraagde dienst te verlenen.

Wanneer de consument geconfronteerd wordt met deze commerciële beslissing, heeft Ombudsfin geen andere keuze dan te constateren dat een klassieke dienst wordt geschrapt en de consument uit te nodigen gebruik te maken van de diensten van een andere bankinstelling, transferinstelling of neo-bank, die deze dienst wel aanbieden.

4.3.2. Verbreking van de relatie en sluiting van rekeningen van klanten die buiten de Europese Unie (EU) wonen

Ombudsfin herinnert eraan dat financiële instellingen in geval van "beëindiging van de relatie" met inachtneming van een opzegtermijn niet verplicht zijn om de concrete reden voor de beëindiging van de relatie mee te delen, zelfs niet aan Ombudsfin. In sommige gevallen lijkt het echter duidelijk dat het verblijf in een niet-EU-land aan de basis lag van deze beslissingen. Ombudsfin merkt op dat dit een praktijk is die de afgelopen jaren helaas door een aantal banken is gevolgd. Ombudsfin betreurt deze praktijk, omdat het deze consumenten die buiten de EU wonen in een zeer moeilijke situatie brengt (bijvoorbeeld voor de inning van hun pensioenuitkeringen, de betaling van verzekeringen en ziekenfondsen), omdat het openen van een andere rekening bij de meeste traditionele banken zeer ingewikkeld is (er is fysiek contact nodig, wat een dure reis met zich meebrengt) en omdat internationale overboekingen zeer prijzig zijn (in het geval dat alle betalingen moeten worden gedaan naar een niet-SEPA-rekening).

³⁰ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

³¹ Zie <https://ombudsfin.be/nl/adviezen/vraag-over-artikel-552-3-eerste-lid-wer>.



Ik wil je bedanken voor je toewijding en je werk aan mijn dossier.

Besef dat de impact van je bijdrage zeer groot is! Zonder jouw hulp had ik in een situatie gezeten die gewoon niet te controleren en niet te beheren was. Duizendmaal dank voor je tussenkomst.

Mijn situatie zal de komende jaren niet gemakkelijk zijn, maar dankzij jou en je tussenkomst zal het toch een stuk vlotter verlopen.

Als jij er niet was, zou mijn leven een hel zijn.

Ik wens je het allerbeste, want dat verdien je.

B.W.

Financiële instellingen zijn echter niet verplicht om de relatie met hun klanten te behouden of te herstellen. In deze dossiers van beëindiging van de relatie beperkt de tussenkomst van Ombudsfijn zich er dus toe na te gaan of de algemene voorwaarden van de financiële instellingen werden nageleefd en eventueel alternatieve oplossingen voor te stellen, zoals het gebruik van de diensten van een neo-bank of een betalingsinstelling.

4.3.3. Incidenten en kosten bij internationale overschrijvingen

In verschillende klachten die door Ombudsfijn werden behandeld, had de consument die zelf een internationale overschrijving (d.w.z. buiten de SEPA-zone) had geïnitieerd op zijn PC Banking helaas een fout gemaakt in de rekeninggegevens van de begunstigde. Het geld kwam nooit aan op de rekening van de begunstigde, maar werd niet of zeer laat (na 8 maanden) gerecupereerd door de consument.

Als er een fout sluipt in de bankgegevens van een SEPA-overschrijving, wordt de overschrijving normaal gesproken niet uitgevoerd dankzij het “check digit”, aangezien elk rekeningnummer een controlegetal heeft. Als het IBAN niet klopt, wordt de overschrijving automatisch geweigerd.

Helaas is dit niet het geval voor een internationale (niet-SEPA) overschrijving: de bankinstellingen voeren de internationale overschrijving uit zoals ze is ingevoerd, aangezien er geen “check digit” systeem bestaat voor dit type overschrijving. Gezien de fout die de consument heeft gemaakt, kan de bank niet aansprakelijk worden gesteld en Ombudsfijn heeft dan ook geen argumenten om de bedragen rechtstreeks van de bank terugbetaald te krijgen of een vergoeding voor eventueel geleden verlies te krijgen, zoals de consument zou willen.

Bovendien worden deze internationale overschrijvingen vaak uitgevoerd via tussenkomende bankinstellingen (soms twee), waardoor het in deze gevallen erg moeilijk is om het geld terug te vinden. In deze gevallen verzoekt Ombudsfijn de bank van de consument om het geld via swift terug te vorderen, maar er is geen zekerheid dat het wordt teruggestort en de consument voelt zich vaak machteloos en onrechtvaardig behandeld. In sommige gevallen wordt het geld uiteindelijk gelukkig terugbetaald na verschillende gecombineerde acties van zowel de consument als de bank.

Door gebruik te maken van de diensten van intermediaire banken om de buitenlandse overschrijving uit te voeren, moet er ook een commissie worden betaald om deze tussenpersonen te vergoeden, wat extra kosten met zich meebrengt boven op de kosten van de valutawissel. Deze extra kosten worden over het algemeen in principe (d.w.z. zonder details of berekeningen) in de prijslijst vermeld en in mindering gebracht op het bedrag dat op de rekening van de begunstigde moet worden overgemaakt. Dit leidt regelmatig tot verbaasde reacties, omdat de kosten (soms aanzienlijk) variëren afhankelijk van de tussenpersoon, en de bank van de consument ze doorrekent aan de consument conform haar tarieflijst.

5. HYPOTHECAIRE KREDIETEN

5.1. Aanpassing van het wettelijk kader

Vooreerst wenst Ombudsfin de aandacht te vestigen op enkele belangrijke wettelijke wijzigingen binnen de materie van hypothecaire kredieten.

5.1.1. Wijzigingen dossierkosten hypothecair krediet

Voor de hypothecaire kredieten met een onroerende bestemming kunnen de kredietgevers dossierkosten vragen. Deze kosten moeten aan de consument worden meegedeeld in het kredietaanvraagformulier en moeten worden opgenomen in het kredietaanbod.

De kosten zijn slechts verschuldigd voor zover de consument het kredietaanbod aanvaard heeft en kunnen pas worden aangerekend na die aanvaarding. Een provisie of voorschot vragen is niet toegestaan.

Het is de Koning die de maximale dossierkosten kan bepalen en die van deze bevoegdheid gebruik heeft gemaakt via het koninklijk besluit van 24 februari 2017 (B.S. van 6 maart 2017). Bepaalde tarieven die daarin werden voorzien, werden in 2023, via het koninklijk besluit van 27 september 2023 (B.S. van 4 oktober 2023), verlaagd.

- Het maximale forfait voor een dossierkost voor een hypothecair krediet met een onroerende bestemming is verlaagd van 500 euro naar 350 euro.
- Wanneer voorgaand hypothecair krediet tegelijk gepaard gaat met een hypotheekstelling en het sluiten van een andere kredietovereenkomst, dan bedragen de gezamenlijke dossierkosten hoogstens 650 euro, in de plaats van -voorheen- 800 euro.

- Voor een herfinanciering bij eenzelfde kredietgever werd voorzien dat de dossierkosten maximaal 50% mogen bedragen van de dossierkosten voor de hypothecaire kredieten met een onroerende bestemming. Dit percentage bedraagt 100% als een nieuwe herfinanciering plaatsvindt binnen de 12 maanden na een vorige herfinanciering. Deze percentages wijzigen niet, wel wordt "herfinanciering" vervangen door "wijziging van het kredietcontract".

Deze nieuwe tarieven zijn van toepassing op de kredietovereenkomsten waarvan het krediet of de wijziging van de kredietovereenkomst bij de kredietgever werd aangevraagd vanaf 1 januari 2024.

5.1.2. Wijzigingen gebundelde verkoop

Artikel VII.147 WER voorziet dat voorwaardelijke rentekortingen bij hypothecaire kredieten kunnen worden toegepast wanneer de consument, in het kader van een gebundelde verkoop, akkoord is een schuldsaldoverzekering, een brandverzekering of een zichtrekening aan te gaan bij de kredietgever, kredietbemiddelaar of een door hen aangewezen derde.

Om van de rentekorting te kunnen blijven genieten, moeten de consumenten momenteel gedurende de volledige looptijd van het krediet -en dus soms tientallen jaren- gebonden blijven aan die voorkeurdienstverlener, ongeacht wijzigingen aan de voorwaarden of aan de prijzen van de betrokken producten. Uitzien naar een andere dienstverlener blijkt veelal geen echte optie, anders vervalt de rentekorting.

Tegen deze jarenlange binding en moeilijkheid voor de consument om gepast te reageren op wijzigingen qua tarifiering

en voorwaarden, heeft de wetgever eind 2023 ingegrepen. Via de Wet van 5 november 2023 houdende diverse bepalingen inzake economie (B.S. van 11 december 2023) wordt (onder andere) betrokken artikel VII.147 WER aangepast en voorziet dit artikel een maximale gebondenheid van de consument aan de voorkeurdienstverlener van de kredietgever of -bemiddelaar gedurende een periode van een derde van de totale looptijd van de kredietovereenkomst. Na die periode is de kredietgever verplicht het verlaagde tarief zonder extra kosten te handhaven indien de consument gebruik maakt van zijn recht te veranderen naar een dienstverlener van zijn keuze. Zonder hierop in detail in te gaan, kunnen we melden dat het gewijzigde artikel VII.147 WER ook enkele zeer specifieke situaties voorziet waarin ook binnen die eerste derde periode van de kredietovereenkomst kan veranderd worden naar een dienstverlener naar keuze.

Lijkt ons tot slot nog nuttig te vermelden dat het gewijzigde artikel ook voorziet dat de kredietovereenkomst uitdrukkelijk moet bepalen vanaf welke datum de consument kan veranderen van dienstverlener voor elke verzekering en betaalrekening die deel uitmaakt van de gebundelde verkoop.

De wijzigingen met betrekking tot de gebundelde verkoop zijn van toepassing op kredietovereenkomsten die zijn aangevraagd bij de kredietgever op of na 1 juni 2024.

5.2. Een blik op enkele specifieke thema's behandeld in 2023

5.2.1. Stijging rentetarieven in 2023

Ombudsfijn heeft in 2023 gemerkt dat de snelle evolutie van de rentetarieven voor hypothecaire kredieten (stijgende trend vanaf 2022) in bepaalde dossiers een grote impact had voor de consument. Zo kwam in een aantal dossiers aan bod dat een lange behandelingstermijn van het kredietdossier (tijd nodig voor de samenstelling, aanvulling, controle of de beslissing van het dossier) tot gevolg had dat in het kredietaanbod een merkelijk hogere rente was opgenomen dan de rente vermeld in de simulaties of kredietaanvraag. Door de verstreken tijd kon de kredietgever het lagere tarief niet meer aanbieden. Een aantal consumenten die geconfronteerd werden met die situatie, klopten aan bij Ombudsfijn en vroegen Ombudsfijn te bemiddelen voor de toepassing van het lagere tarief.

In dergelijke dossiers gaat Ombudsfijn na wat precies meegedeeld is aan de klant in de voorbereidende kredietgesprekken (mondeling en schriftelijk), en wat de concrete aanleiding was voor de lange behandelingstermijn die heeft geleid tot de toepassing van het hogere tarief. Als hierin elementen te vinden zijn om het verzoek van de klant te verdedigen (bijv. onredelijke behandelingstermijn, onduidelijkheid rond de vereiste informatie die door de kredietnemer moet geleverd worden), probeerde Ombudsfijn een tussenkomst van de bank te bekomen.

5.2.2. Kosten bij een gedeeltelijke vervroegde terugbetaling

Een interessant dossier betrof een verzoek van de klant om een afrekening te krijgen voor een gedeeltelijke vervroegde terugbetaling gelijk aan 60 maanden met als doel de duurtijd te verkorten en het bedrag van de mensualiteiten ongewijzigd te laten.

De bank bezorgde de afrekening en zei dat, boven op de wederbeleggingsvergoeding (3 maanden intrest), 250 euro dossierkosten verschuldigd waren gezien de wijziging in duurtijd. Er werd een kredietaanbod getekend door de klant waarin die dossierkost vermeld stond.

Ombudsfijn meent dat het feit dat de kredietnemer één keer per jaar een gedeeltelijke vervroegde terugbetaling mag doen (conform artikel VII.147/11 WER) met in principe een beperking van de kost tot 3 maanden intrest (conform artikel VII.147/12, §1 WER) geen afbreuk doet aan de bepalingen in artikel VII.145 WER. Dit laatste artikel voorziet uitdrukkelijk enkele wijzigingen aan het contract die een kredietnemer kan vragen en waarvoor de kredietgever, bij aanvaarding van de wijziging door beide partijen in een kredietaanbod, dossierkosten mag aanrekenen. Een van de door dit artikel geviseerde wijzigingen is een inkorting van looptijd. Dit artikel was dus, volgens Ombudsfijn, van toepassing in dit dossier.

De klant bracht echter later in de procedure een mail van FOD Economie aan waarin stond dat in deze situatie echter geen dossierkosten mochten worden aangerekend, boven op de wederbeleggingsvergoeding aangezien dit in strijd zou zijn met artikel 147/12, §1 WER. Het hoofdargument van FOD is het volgende: wanneer een kredietnemer gebruik maakt van zijn recht om een gedeeltelijke vervroegde terugbetaling te doen houdt dit sowieso een wijziging in van looptijd of mensualiteit. Deze specifieke wijziging aan de voorwaarde van het kredietcontract (als een logisch gevolg van een gedeeltelijke vervroegde terugbetaling conform artikel VII.147/11 WER) valt dus, volgens FOD Economie, buiten de toepassing van artikel VII.145 WER.

Ombudsfijn heeft de betrokken bank op de hoogte gebracht van deze analyse van FOD Economie. Vooraleer zich neer te leggen bij die interpretatie heeft de bank bijkomende



Hartelijk dank voor uw inspanningen in dit dossier en uw advies. Ik betreur dat de bemiddeling niet tot een minnelijke oplossing leidt, maar ben U en de diensten van Ombudsfijn zeer erkentelijk voor het werk dat U levert.

I.B.



verduidelijking gevraagd aan de FOD. Op dag van het drukken van dit verslag was de discussie nog lopend.

5.2.3. Omzetting hypothecair mandaat voor een te hoog bedrag

In 2023 heeft Ombudsfin een klacht onderzocht waarin de verzoeker zei te veel te hebben betaald voor de omzetting van een hypothecair mandaat in een hypothecaire inschrijving waartoe de bank had beslist in 2020. De notariële kosten zijn gelinkt aan de hoogte van het bedrag van de inschrijving en de verzoeker stelde dat de hypothecaire inschrijving genomen was voor een te hoog bedrag (aangezien hoger dan de nog openstaande schuld op het moment van de omzetting).

Ombudsfin was in dit dossier van mening dat, hoewel de bank het recht had om het mandaat om te zetten om haar waarborgen te verhogen naar aanleiding van de verslechtering van de financiële situatie van haar cliënten, dit recht, rekening houdend met het doel van een hypothecair mandaat, beperkt moest blijven tot het risico dat de kredietverstrekker draagt op het moment dat het mandaat wordt omgezet. Ombudsfin kon het niet eens zijn met de analyse van de bank dat de hypothecaire mandaten konden worden omgezet in hypotheekleningen voor hun totale bedragen (hoofdsom en toebehoren) op de dag dat de betreffende notariële akten werden ondertekend.

Bovendien heeft de rechtbank in een soortgelijk geval (met dien verstande dat het in dat geval een opgezegd krediet betrof), in toepassing van het beginsel van de uitvoering van overeenkomsten te goeder trouw, beslist dat een kredietverstrekker die een hypothecair mandaat omzet voor het volledige bedrag van de hypothecaire lening, terwijl de kredietnemer de lening grotendeels heeft afgelost, misbruik van recht pleegt en de kredietnemer moet vergoeden voor de daarmee verband houdende kosten en uitgaven en

persoonlijk de kosten moet dragen voor de annulering van de aldus verrichte hypothecaire inschrijving.

De verdere bemiddeling van Ombudsfin heeft tot een positief resultaat geleid in dit dossier. De bank heeft de klant een terugbetaling gedaan op basis van een herberekening van de kosten (rekening houdend met de notariële kosten alsof de inschrijving was genomen voor een bedrag gelijk aan de nog openstaande bedragen).

U kan het volledige advies van Ombudsfin terugvinden op de website van Ombudsfin, www.ombudsfin.be, bij het "Dossier van de maand" (oktober 2023) op onze homepage of onder de rubriek Publicaties.

5.2.4. Maximale renteschommeling op jaarbasis niet correct opgenomen in de kredietdocumenten

Ombudsfin heeft enkele dossiers behandeld waarin de klant opwierp dat de toegepaste renteverhoging in 2023 (in een krediet met variabele rente) niet correct was doorgevoerd door de bank omdat die verhoging, uitgedrukt op jaarbasis, iets hoger was dan de in de kredietdocumenten opgenomen maximale renteschommeling op jaarbasis. De bank had in de kredietdocumenten de maximale renteschommeling uitgedrukt zowel in een percentage op maandbasis, als in een percentage op jaarbasis.

De bank verdedigde dat de renteverhoging volledig conform de wettelijke regels was toegepast. De basis voor de verhoging is de maandelijkse rente en het percentage op maandbasis van de schommeling in plus was wel volledig correct opgenomen in de kredietdocumenten. De vermelding van de schommeling op jaarbasis in het contract is immers niet wettelijk verplicht en is puur informatief.

Ombudsfin kon de redenering van de bank volgen dat

wettelijk gezien de renteaanpassing gebeurt op maandbasis, maar ging niet akkoord met de visie van de bank dat hieruit zou volgen dat het percentage op jaarbasis louter informatief (en dus niet verbindend) was opgenomen in de kredietdocumenten. Als de bank ervoor kiest de renteschommeling ook op jaarbasis te vermelden, moet die informatie sowieso volledig correct zijn. In kredietcontracten met een variabele rentevoet is de maximale rentestijging pertinent en klanten zullen veelal kijken naar de rente op jaarbasis omdat die meest sprekend is voor hen.

In deze dossiers is de bank akkoord gegaan de rente te verlagen tot de maximale stijging op jaarbasis zoals aangegeven in het contract.

U kan het volledige advies van Ombudsfin terugvinden op de website van Ombudsfin, www.ombudsfin.be, bij het "Dossier van de maand" (maart 2024) op onze homepage of onder de rubriek Publicaties.



Hartelijk dank voor dit bijzonder goede nieuws! Ik wil u en uw collega's bij Ombudsfm, die deze zaak hebben opgelost, echt feliciteren.

Ik was onder de indruk van het professionalisme en de efficiëntie die ik bij Ombudsfm heb ervaren.

R.B.



6. BELEGGINGEN

6.1. Opschorting van de handel in door een bank uitgegeven certificaten

In ons vorige jaarverslag meldden we dat Ombudsfm in 2022 verschillende klachten had moeten behandelen in verband met de opschorting van orders om certificaten van Triodos Bank te verkopen. De onmogelijkheid om de effecten in kwestie te verkopen bracht aanzienlijke schade toe aan de houders ervan, die niet langer over hun fondsen konden beschikken. De certificaten van de bank waren niet genoteerd op een gereguleerde markt of een Multilateral Trading Facility (MTF). De bank faciliteerde transacties met de certificaten en was daarom de enige effectieve tegenpartij voor koop- en verkooporders.

Omdat de bank van mening was dat dit systeem zijn grenzen had bereikt, heeft zij besloten de verhandeling van de certificaten en het faciliteren van de handel erin stop te zetten, maar de certificaten in plaats daarvan in te schrijven op een MTF. Dit was bedoeld om de verhandelbaarheid van de certificaten te verbeteren op basis van een prijs die wordt bepaald door vraag en aanbod, maar de bank had uitgelegd dat deze notering helaas geruime tijd op zich zou laten wachten vanwege bepaalde juridische en technische beperkingen en de complexiteit van een dergelijk proces. Het besluit was juridisch gebaseerd op de statuten van de bank, die de raad van bestuur machtigen om de aandeelbewijzen op een handelsplatform te noteren na voorafgaande goedkeuring van de raad van toezicht.

Vanaf november 2022 begon de bank geleidelijk certificaathouders uit te nodigen om een tradingrekening te openen, wat nodig is om certificaten op de MTF te verhandelen.

Het orderboek werd geopend op 28 juni 2023 en de eerste transacties werden een week later, op 5 juli 2023, uitgevoerd.

6.2. Belasting op nulcouponobligaties

Ombudsfm ontdekte dat bij de handel in nulcouponobligaties sommige banken op de vervaldag bronbelasting inhouden op alles wat boven de uitgifteprijs wordt ontvangen, ongeacht hoe lang het waardepapier door de eindbelegger is aangehouden.

Ter herinnering, een nulcouponobligatie wordt geclassificeerd als een vastrentend effect. De definitie van een vastrentend effect staat in artikel 2, §1, 8° WIB 92 (Wetboek Inkomstenbelastingen):

“Onder vastrentende effecten worden verstaan de obligaties, kasbons en andere soortgelijke effecten, met inbegrip van effecten waarvan de inkomsten worden gekapitaliseerd of van effecten die geen aanleiding geven tot een periodieke uitbetaling van inkomsten en zijn uitgegeven met een disconto dat overeenstemt met de tot op de vervaldag van het effect gekapitaliseerde interest.

Als vastrentende effecten worden eveneens aangemerkt, de contracten met betrekking tot kapitalisatieverrichtingen waarbij als tegenprestatie voor éénmalige of periodieke stortingen, verbintenissen worden aangegaan los van onzekere gebeurtenissen uit het menselijk leven, en waarvan de duur en het bedrag vervat zijn in de bedingen van het contract.”

Bovendien bepaalt artikel 19, §2, WIB 92 :

“Met betrekking tot vastrentende effecten of in § 1, eerste lid, 4°, vermelde aandelen omvatten de inkomsten iedere som die boven de uitgifteprijs wordt betaald of toegekend, ongeacht of de toekenning plaatsheeft op de bij overeenkomst vastgestelde vervaldag.

Die inkomsten zijn ten name van elke opeenvolgende houder van de effecten belastbaar in verhouding tot het tijdperk waarin hij houder is geweest.”

Ombudsfm leidt hieruit af dat de eindbelegger alleen kan worden belast naar rato van de periode waarin hij de effecten aanhield en is daarom van mening dat de banken de roerende voorheffing moeten inhouden rekening houdend met die periode, althans wanneer zij beschikken over de informatie die hen in staat stelt de aanhoudingsperiode te kennen, aangezien de wet uitdrukkelijk bepaalt dat inkomsten alleen belastbaar zijn naar rato van de periode waarin de belegger het effect aanhield.

In een dossier dat Ombudsfm onderzocht, deelde de bank dit standpunt echter niet en voerde zij het volgende argument aan:

“Artikel 19, §2 WIB 92 bepaalt :

- *op welk bedrag de belasting wordt gevestigd (i.e. alles wat boven de uitgifteprijs toegekend wordt),*
- *in wiens hoofde de belasting wordt gevestigd (i.e. de opeenvolgende houders)*

Het artikel bepaalt evenwel NIET wanneer de belasting (RV) verschuldigd wordt (opeisbaar).

Artikel 204, 2° KB/WIB stelt dat het roerend inkomen ontstaat

op het ogenblik van toekenning of betaalbaarstelling aan de belastingplichtige.

De RV is opeisbaar op moment van toekenning of betaalbaarstelling van de inkomsten (Artikel 267 WIB 92).

De toekenning of betaalbaarstelling bepaalt dus zowel het ontstaan van het roerend inkomen als het tijdstip waarop de RV verschuldigd wordt.

De toekenning of betaalbaarstelling van interesten veronderstelt een betaling van het inkomen door de schuldenaar van de inkomsten. Bij een tussentijdse verhandeling van de effecten is er derhalve nog geen toekenning of betaalbaarstelling, gezien de schuldenaar van de inkomsten op dat ogenblik geen enkele betaling verricht.

Op basis van voorgaande is in voorliggend dossier de RV dus verschuldigd op eindvervaldag en op alles wat boven de uitgifteprijs wordt toegekend. Deutsche Bank is als Belgische tussenpersoon verplicht deze RV in te houden.

De koper (=houder op eindvervaldag) heeft, strikt genomen, via zijn aankoopprijs de prorata-interest van de voorgaande periode bruto vergoed. Hij kan derhalve de RV voor de periode voor de aankoop van de effecten proberen recupereren via bezwaarschrift (op basis van Artikel 19,2§ WIB 92).”

Volgens de bank kan het feit dat de roerende voorheffing moet worden ingehouden op de vervaldag (aangezien ze pas op dat moment verschuldigd is) ook worden afgeleid uit artikel 19/8 com.ib./92 (commentaar bij artikel 19 WIB 92).

Dit betekent dat bij aankoop of verkoop van effecten tussen twee vervaldagen, of vóór de vervaldag wanneer de interest wordt gekapitaliseerd (hierna eenvoudigweg “tussentijdse verhandelingen” genoemd), elke houder belastbaar is op

het gedeelte van de inkomsten dat betrekking heeft op het tijdperk gedurende hetwelk hij de effecten in zijn bezit heeft gehad. Deze inkomsten worden naar gelang het geval geacht te zijn toegekend bij de toekenning of betaalbaarstelling van de interest op de vervaldag van de coupon, bij de tussentijdse verhandeling (verkoop) van het effect of bij de terugbetaling of inkoop van het effect.

Niettemin is de RV slechts verschuldigd op de vervaldag (vervaldag van de coupon of eindvervaldag) of op het ogenblik van de vervroegde terugbetaling of inkoop van het effect door de emittent. Bij tussentijdse verhandelingen is in de regel op dat ogenblik nog geen RV verschuldigd op de gelopen prorata interesten (zie commentaar op art. 261 WIB 92).

De manier waarop de bank de belastingwetgeving toepast, impliceert dus dat bij tussentijdse handel in vastrentende effecten:

- de fiscus de roerende voorheffing int bij de vorige houder(s) voor de periode waarin die houder was, via een aangifte personenbelasting, en
- de fiscus ook de roerende voorheffing int op de eindvervaldag door rechtstreekse inhouding bij de laatste houder van de interesten met betrekking tot de volledige looptijd (inclusief de periodes van de vorige houders).

Dit betekent dat dezelfde inkomsten (gedeeltelijk) twee keer belast worden, wat geenszins overeenstemt met de bepalingen van artikel 19, §2 WIB 92.

Ombudsfm is daarom van mening dat banken, als zij de periode van eigendom van de uiteindelijke houder kennen, niet onjuist zouden handelen als zij alleen bronbelasting inhouden op de rente die betrekking heeft op de periode van eigendom. Dit is immers uitdrukkelijk wat in artikel 19, §2 WIB 92 als heffingsgrondslag wordt bepaald.

Wanneer banken dit niet zo toepassen, kan Ombudsfìn de belegger enkel aanbevelen om de ten onrechte ingehouden belastingen terug te vorderen door middel van een bezwaarschrift gericht aan de bevoegde regionale directie van de belastingadministratie (het adres staat vermeld op de achterzijde van het aanslagbiljet voor de personenbelasting). De eiser moet dit gemotiveerde en gedocumenteerde bezwaarschrift indienen binnen 5 jaar te rekenen vanaf 1 januari waarin de roerende voorheffing is gestort geweest.

6.3. Fiscaliteit bij corporate actions

Niemand zal ontkennen dat de belastingwetgeving niet eenvoudig is.

In het geval van corporate actions bij buitenlandse bedrijven, waarvan de banken de specifieke kenmerken niet altijd kennen, is het voor banken niet eenvoudig om te bepalen of er roerende voorheffing moet worden ingehouden en op welk bedrag dat moet gebeuren.

In geval van twijfel nemen de banken meestal geen risico en houden ze de roerende voorheffing op de volledige transactie in. Dit is in lijn met de instructies die de financiële sector via Febelfin heeft gekregen van de FOD Financiën.

In geval van betwisting kan de persoon die de roerende voorheffing verschuldigd is natuurlijk een klacht indienen bij de fiscus, wat Ombudsfìn in zo'n situatie adviseert.

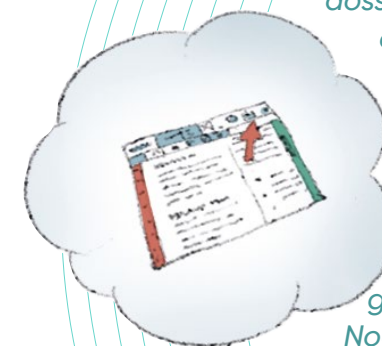
We hebben in 2023 via een klager vernomen dat hij na een procedure bij Ombudsfìn een terugbetaling van de ten onrechte geïnde roerende voorheffing heeft verkregen en dat de fiscus in haar beslissing heeft gepreciseerd dat in geval van twijfel in het voordeel van de belastingplichtige moet worden beslist. Hoewel de beslissing van de belastingdienst in dit geval logisch leek, waren we vooral verbaasd over

de redenering die eraan ten grondslag ligt, aangezien die moeilijk te verenigen lijkt met de instructies die dezelfde belastingdienst heeft uitgevaardigd voor de financiële sector.

6.4. Boiler room-fraude

Dit type beleggingsfraude blijft voorkomen (we behandelden 59 gevallen in 2023), maar er zijn geen bijzondere ontwikkelingen op dit gebied te melden. Ons standpunt blijft hetzelfde als dat in onze vorige jaarverslagen.

We hopen dat de IBAN-naamcontrole die volgend jaar wordt ingevoerd de omvang van deze fraude zal helpen verminderen, aangezien fraudeurs in veel gevallen een andere begunstigde doorgeven dan de daadwerkelijke begunstigde (andere naam dan de titularis van de begunstigde rekening).



Hartelijk dank om mijn dossier ter harte te nemen en tot een goed einde te brengen. Wat mij vooral plezier heeft gedaan, is dat jullie erin geslaagd zijn om de bank op andere gedachten te brengen. Nogmaals hartelijk dank.

L.G.

7. SPAREN



Hartelijk dank aan uw team. Ik ben erg erkentelijk en ik ben blij dat een dienst als de uwe zo snel werkt (en met een gunstig resultaat in mijn geval). Bravo voor uw efficiëntie.
A.L.



7.1. Voordeligere spaarrekening waarvoor een nieuwe rekening moet worden geopend

Aan het begin van het jaar 2023, na de stijging van de rente, boden veel banken aantrekkelijkere tarieven aan op hun spaarrekeningen. In een aantal gevallen moesten consumenten echter een nieuwe spaarrekening openen bij hun bank als ze wilden profiteren van de voordeligere rente. Hoewel deze praktijk betreuenswaardig is, omdat hierdoor onwetende of slecht geïnformeerde consumenten in de kou bleven staan, moet worden opgemerkt dat Ombudsfìn geen klachten over dit onderwerp heeft moeten behandelen.

Het is ook belangrijk om te vermelden dat als gevolg van een protocolakkoord tussen de overheid en Febelfin, banken vanaf 15 januari 2024 nog maar vier verschillende gereguleerde spaarrekeningen mogen aanbieden, in plaats van de huidige zes. Het doel is om te voorkomen dat klanten verdwalen in een veelheid van aanbiedingen en om het voor hen gemakkelijker te maken om het aanbod van de verschillende banken met elkaar te vergelijken.

7.2. Fout bij het berekenen van de getrouwheidspremies

Bepaalde consumenten, klanten van dezelfde bank, werden geconfronteerd met een probleem bij de berekening van hun getrouwheidspremie. Gelukkig kon de bank het probleem identificeren en oplossen. Hiervoor moest de bank de gegevens van alle spaarrekeningen die bij haar waren geopend opnieuw nakijken, om er zeker van te zijn dat alle valutadata en onderliggende bedragen correct waren.

Alle premies werden grondig gecontroleerd en herbekend. Dit was een project op zich voor de bank, dat enkele maanden in beslag nam.

Het is dus altijd de moeite waard voor consumenten om waakzaam te zijn en het bedrag van de berekende rente te controleren. Hiervoor is het natuurlijk aan de banken om hun klanten op een begrijpelijke manier van de juiste informatie te voorzien.

8. VARIA

Overname van NewB door VDK: automatische klantenoverdracht en opt-out procedure

Op 1 februari 2023 heeft NewB Bank al haar bankactiviteiten overgedragen aan VDK BANK NV. Deze overdracht werd goedgekeurd door de Nationale Bank van België, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 3 februari 2023 en tegenstelbaar aan derden krachtens artikel 78 van de wet van 25/04/2014 betreffende het statuut en de controle van de kredietinstellingen. Dit impliceert ook dat het niet nodig was om de toestemming van de individuele klant(en) te verkrijgen en dat de klanten van NewB Bank door de overdracht dus automatisch cliënten van VDK BANK zijn geworden.

Na de overdracht werd de cliëntenrelatie met VDK BANK voor spaar- en betaalrekeningen geregeld door de eigen contractuele voorwaarden van VDK BANK, maar werd elke klant de mogelijkheid geboden om de cliëntenrelatie met VDK BANK op te zeggen (opt-out procedure). Deze optie was beschikbaar voor klanten tot 2 april 2023. Alle klanten van NewB werden twee maanden op voorhand schriftelijk (brief + e-mail) op de hoogte gebracht van deze optie.

Veel klanten maakten geen gebruik van deze mogelijkheid en hielden daarom hun rekening bij VDK BANK aan. Voor de klanten die een rekening bij NewB hadden met een positief saldo heeft VDK BANK oor elke klant een nieuwe rekening geopend en de bankproducten geactiveerd die overeenkwamen met de bankproducten die de klant op dat moment bij NewB had. Specifiek werd een VDK BANK zichtrekening geopend voor personen die een zichtrekening

hadden bij NewB. Voor personen die een spaarrekening bij NewB hadden, werd een spaarrekening bij VDK BANK geopend. Enzovoort. Op deze manier voldeden alle bankproducten (met uitzondering van kredieten) aan de bankvoorwaarden van VDK BANK. Dit maakte het ook mogelijk om saldi van NewB rekeningen automatisch "overnight" over te boeken naar de corresponderende VDK BANK rekening. Dit voorkwam extra transacties voor elke klant.

Aanleiding voor deze "operatie" was het feit dat alle producten van NewB Bank (met uitzondering van kredieten) vanaf eind april niet meer beschikbaar waren en dus werden geannuleerd.

In dezelfde geest werden ook (niet-geactiveerde) debetkaarten van VDK BANK (in één keer) aangemaakt en automatisch verstuurd naar alle personen die een debetkaart hadden bij NewB Bank, maar deze moesten nog door de klanten geactiveerd worden.

Deze automatische overdracht van klanten leverde een aantal problemen op:

- de verwerking van persoonsgegevens van klanten die hebben aangegeven na 2 april 2023 geen klant meer te willen zijn bij VDK BANK: VDK BANK heeft niettemin stappen ondernomen om ervoor te zorgen dat de rechten van de consument op dit vlak onmiddellijk worden gerespecteerd en heeft de nodige correcties doorgevoerd.
- rekeningkosten voor rekeningen die na 2 april werden overgedragen maar zeer snel werden afgesloten: VDK BANK stemde ermee in deze kosten in sommige gevallen kwijt te schelden.

- het gebrek aan technische informatie over de betwiste verrichtingen uitgevoerd op de oude rekeningen geopend bij NewB (gevallen van phishing) en met betrekking tot "bankswitching" (voortzetting van domiciliëringen en inning van salarissen/toelagen): VDK BANK deelde Ombudsfin mee dat zij enkel de klanten van NewB had overgenomen zonder enige verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de transacties en aanverwante handelingen die vóór de overdracht hadden plaatsgevonden. Bijgevolg kon alleen NewB een volledig antwoord geven, aangezien voor elke overgedragen cliënt nieuwe rekeningen werden geopend bij VDK BANK. Gezien de beëindiging van de bankactiviteiten van NewB was Ombudsfin niet in staat deze informatie van NewB te verkrijgen omdat NewB niet langer lid is van Ombudsfin. In het kader van de bankoverstapprocedure tussen NewB en VDK BANK is het voor de consument moeilijk te begrijpen waarom VDK BANK niet in staat was om hem nuttige informatie te verstrekken bij de hervatting van de activiteiten, waarbij VDK BANK de begunstigde bank was in deze procedure. Ombudsfin betreurt dit gebrek aan informatie, maar heeft noch van VDK BANK noch van NewB de gewenste antwoorden kunnen krijgen.

9. SAMENWERKING

9.1. BELGIE

9.1.1. Consumentenombudsdienst

De Ombudsdienst voor financiële diensten (Ombudsfin) is lid van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst, die werd opgericht door de wet van 4/04/2014 en als taak heeft:

- de consumenten in te lichten over de mogelijkheden voor een buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- de klachten in ontvangst te nemen en ze ofwel door te sturen naar de bevoegde entiteit, ofwel zelf te behandelen;
- tussen te komen in de behandeling van de klachten waarvoor geen enkele gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Ombudsfin is een gekwalificeerde entiteit in de zin van de wet en blijft bevoegd op het domein van bank- beleggings-, krediet- en betalingsdiensten.

9.1.2. Ombudsman.be

Ombudsfin maakt deel uit van Ombudsman.be, het Belgische netwerk van ombudsmannen. Dit groepeert de openbare en privébemiddelaars die de basisprincipes van de functie van ombudsman hebben onderschreven.

Indien een consument zich tot een ombudsman wendt die niet bevoegd is om zijn probleem te regelen, zal laatstgenoemde ervoor zorgen dat het geschil kan worden voorgelegd aan de bevoegde ombudsman.

Meer uitvoerige informatie is beschikbaar op de site www.ombudsman.be

9.2. EUROPA

9.2.1. FIN-NET

Ombudsfin maakt deel uit van FIN-NET, het Europese netwerk voor de regeling van grensoverschrijdende geschillen in verband met financiële diensten.

FIN-NET ziet toe op de samenwerking tussen de bemiddelingsdiensten van de financiële sector van het merendeel van de EU-lidstaten met het oog op de regeling van grensoverschrijdende geschillen. Voor België is behalve Ombudsfin ook de Ombudsman van Verzekeringen lid van het FIN-NET-netwerk.

Meer uitvoerige informatie over FIN-NET is beschikbaar op de website van de Europese Commissie: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_nl.

Ombudsfin neemt actief deel aan de twee FIN-NET-vergaderingen die de Europese Commissie elk jaar organiseert.

9.2.1.1. Procedure grensoverschrijdende klachten

Indien bij Ombudsfin een dossier aanhangig wordt gemaakt dat bestemd is voor de ombudsdienst van een andere EU-lidstaat die bij FIN-NET aangesloten is, stuurt de dienst dat dossier naar de bevoegde instantie, op voorwaarde dat het voldoende gedocumenteerd is. Is het dossier onvolledig, dan zal Ombudsfin de contactgegevens van de bevoegde instelling meedelen.

Elk land heeft zijn eigen bijzonderheden en zijn eigen structuren voor alternatieve geschillenbeslechting. In sommige gevallen is het echter onmogelijk om naar een Europese collega te verwijzen. Sommige landen hebben geen instantie zoals Ombudsfin die alle gebieden van het bank- en financieel recht bestrijkt. In sommige landen, zoals Frankrijk, is het bevoegde orgaan in de meeste gevallen ondergebracht bij de financiële instelling zelf, zonder dat er een beroep kan worden gedaan op een onafhankelijk orgaan. In dergelijke gevallen maakt de interne instantie geen deel uit van het FIN-NET netwerk en zal Ombudsfin niettemin proberen de verzoeker door te verwijzen naar de interne klachteninstantie.

9.2.1.2. Praktische voorbeelden

In 2023 ontving Ombudsfin 2 dossiers waarin de FIN-NET-procedure werd gebruikt. Deze dossiers hadden betrekking op een Spaanse en Italiaanse financiële instelling. 1 klacht ging over de voorwaarden en tarifiering van een zichtrekening. De andere klacht betrof een nalatenschapsdossier.

9.3. INTERNATIONAAL

Ombudsfin is lid van INFO, het International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, dat, op wereldniveau, alle diensten voor alternatieve geschillenregeling op het financiële domein groepeert. Voor meer informatie: www.networkfso.org.

10. FINANCIËLE MIDDELEN

De jaarrekening van het boekjaar 2023 van Ombudsfin vzw is bij publicatie van het jaarverslag 2023 nog niet goedgekeurd door de algemene vergadering. Zodra de jaarrekening zal zijn goedgekeurd, worden de hoofdlijnen ervan gepubliceerd op de website van Ombudsfin onder de vorm van een addendum bij het jaarverslag (www.ombudsfin.be – Publicaties – Jaarverslagen).

Wel is het mogelijk een beeld te geven van de begroting die werd opgesteld voor 2023:

	Begroting 2023
Ontvangsten	
Vaste bijdragen leden Ombudsfin vzw	670.307,76
Variabele bijdragen leden Ombudsfin vzw	718.051,72
Totaal ontvangsten	1.388.359,47
Neutralisering positief resultaat 2021	47.743,96
Uitgaven	
Personeelskosten + honoraria	1.284.356,00
Werkingskosten	141.361,41
Waardeverminderingen onbetaalde facturen + creditnota's	10.386,02
Totaal uitgaven	1.436.103,43

Bij het opstellen en goedkeuren van de begroting wordt steeds voor ogen gehouden dat Ombudsfin vzw, in het kader van haar onafhankelijkheid en onpartijdigheid als gekwalificeerde entiteit, over een eigen en specifiek budget moet beschikken dat toereikend is voor de vervulling van haar taken (zie artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015).

Het noodzakelijke budget wordt opgevraagd aan de leden van Ombudsfin vzw via vaste en variabele bijdragen die jaarlijks worden bepaald door het Bestuur en bekrachtigd door de algemene vergadering van Ombudsfin vzw. Elk lid van Ombudsfin vzw is een vaste bijdrage verschuldigd. Variabele bijdragen worden enkel opgevraagd bij leden waarvoor in het vorige kalenderjaar ontvankelijke klachten en rappels (bij niet tijdig reageren op verzoeken van Ombudsfin) werden geregistreerd.



Ik wil u graag bedanken voor uw inzet en de bijzonder professionele opvolging van mijn dossier.

M.B.