

**Adviezen van
het Bemiddelingscollege 2008**

**Avis du
Collège de médiation 2008**

Adviezen van het Bemiddelingscollege 2008

Hierna vindt u de adviezen van het Bemiddelingscollege die in 2008 werden gegeven.

Het College geeft advies in ingewikkelde dossiers of bij principekwesties die hem worden voorgelegd door de Ombudsman of door de Permanente Vertegenwoordiger van de consumentenbelangen.

Het Bemiddelingscollege is paritair samengesteld uit specialisten aangeduid door de financiële sector enerzijds en door de consumentenorganisaties anderzijds. De voorzitter is een onafhankelijke persoonlijkheid.

Net zoals de adviezen van de Ombudsman, zijn de adviezen van het Bemiddelingscollege niet bindend voor de partijen die vrij blijven het geschil voor een rechtbank te brengen. De adviezen worden steeds in een wel bepaald dossier gegeven en dienen dus met voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

Teneinde de lezers volledig in te lichten, wordt na het advies de reactie van de financiële instelling meegedeeld, telkens het College geoordeeld heeft dat de klacht gegrond was.

De adviezen zijn per onderwerp gerangschikt :

Avis du Collège de médiation 2008

Vous trouverez ci-après les avis du Collège de médiation rendus pendant l'année 2008.

Le Collège est appelé à donner un avis sur les dossiers complexes ou posant des questions de principe qui lui sont soumis, soit par l'Ombudsman, soit par le Représentant permanent des intérêts des consommateurs.

Il est composé paritairement d'experts désignés par le secteur financier d'une part et les organisations de consommateurs d'autre part. Il est présidé par une personnalité indépendante.

A l'instar des avis de l'Ombudsman, les avis du Collège ne sont pas contraignants pour les parties qui restent libres de soumettre le litige aux cours et tribunaux. Ils portent chaque fois sur des cas d'espèce et doivent donc être interprétés avec précaution.

De manière à informer complètement les lecteurs, la réaction de l'institution financière a été mentionnée à la suite des avis lorsque le Collège a estimé que la plainte était fondée.

Les avis sont classés par thème :

1. HUURWAARBORG / GARANTIE LOCATIVE	4
2. VERJARING / PRESCRIPTION.....	8
3. DIEFSTAL – MISBRUIK KAARTEN / VOL – UTILISATION ABUSIVE DE CARTES.....	14
4. KREDIETEN / CREDITS.....	20
4.1. Consumptiekrediet / Crédit à la consommation.....	20
4.2. Hypothecair krediet / Crédit hypothécaire	23
4.3. Kasfaciliteit / Facilité de caisse.....	31
5. OVERSCHRIJVING / VIREMENT.....	33
6. BELEGGINGEN / PLACEMENTS	37
7. ZICHTREKENING / COMPTE À VUE	54
8. VERRICHTINGEN EFFECTEN / OPERATIONS SUR TITRES.....	58
9. SPAARREKENING MINDERJARIGE / COMPTE D'ÉPARGNE MINEUR.....	64
10. KLUIS/ COFFRE	66

1. HUURWAARBORG / GARANTIE LOCATIVE

2007.0426

THEMES

Non ouverture d'un compte 'garantie locative'.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 19 février 2008

1. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

En 2001, la requérante donna en location une maison à deux personnes. Lors de la signature du bail, celles-ci lui confièrent un chèque de 100.000 Bef. de l'époque établi par un de leurs amis et une somme en liquide de 2.000 Bef. pour la constitution de la garantie locative.

Le 29 juin 2001, la requérante déposa le tout à l'agence, dont elle était cliente, en y joignant le bail, photocopie des cartes d'identité des cocontractants et le formulaire de « demande pour l'ouverture d'un compte garantie locative » qui lui avait été fourni antérieurement par la Banque, signé par elle et par les deux locataires. La Banque lui remit deux reçus, un pour le chèque et l'autre pour l'argent liquide. Ces documents indiquent la destination de garantie locative.

La requérante expose que la Banque lui a indiqué qu'elle souhaitait rencontrer les locataires, information qu'elle transmit à ces derniers. Ensuite, elle n'a plus eu de nouvelles et, pour elle, au vu de ces éléments, la constitution de la garantie était en ordre.

Plusieurs années plus tard, les locataires quittèrent le lieu loué avec une dette à l'égard de la requérante. Celle-ci obtint, en 2005, un jugement l'autorisant à récupérer la garantie locative ainsi que les intérêts produits. Elle se rendit à l'agence pour demander le bénéfice de la garantie et apprit alors qu'aucun compte de garantie n'avait été ouvert.

Elle mit la Banque en demeure de paiement par télécopie du 26 février 2007. Le siège central de la Banque lui confirma, le 28 février, qu'il n'y avait pas de trace d'une ouverture de compte de garantie locative, que le document ad hoc aurait dû être signé par deux mandataires de la Banque – ce qui n'était pas le cas -, et lui suggéra de se diriger vers la Banque du tireur pour savoir ce qu'il était advenu du chèque.

Dans le cadre de l'instruction du dossier, la Banque précisa qu'elle n'avait jamais encaissé le chèque litigieux, que la Banque du tireur l'avait informée entre-temps qu'elle n'avait trouvé aucune trace du chèque parmi les opérations entre le 15 juin 2001 et le 31 décembre 2001 sur le compte de leur client et que celui-ci avait fait opposition le 17 mars 2004. Ne trouvant pas

d'autres éléments, la Banque expose qu'il est possible que les locataires se soient rendus à l'agence et qu'ils aient repris le chèque et l'argent liquide en même temps qu'ils auraient annulé leur demande pour l'ouverture d'un compte de garantie locative, ce qui expliquerait qu'il n'y ait plus de trace de l'opération projetée.

La requérante estime avoir droit au bénéfice de la garantie locative qui, à ses yeux, avait bien été constituée en 2001.

La Banque invoque le fait que le formulaire de demande pour ouverture d'un compte de garantie locative n'était qu'un projet de contrat dès lors qu'il n'avait pas été signé par deux de ses mandataires ni renvoyé en photocopie au propriétaire et aux locataires conformément à la clause indiquée au bas du document. Pour elle, c'était à la demanderesse de vérifier que la garantie bancaire avait bien été établie et la Banque n'avait pas d'obligation particulière d'information à cet égard.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

La requérante était une cliente de ladite agence. C'est elle qui a demandé l'ouverture du compte au nom de ses locataires et qui a remis le chèque de 100.000 Bef. et la somme de 2.000 Bef. à cette agence. Elle avait également fourni le formulaire de demande pour l'ouverture du compte signé par les deux locataires et par elle-même. Il restait encore à la Banque à le signer mais il n'apparaissait pas d'éléments à cette époque qui aient permis de douter que l'opération de constitution d'un compte de garantie locative ne se réalise pas.

Dans un tel contexte, le Collège considère qu'il appartenait à la Banque d'informer sa cliente de la suite des événements, que ce soient un refus de constitution de la garantie dans son chef ou un abandon de l'opération par les locataires qui n'avaient pas nécessairement intérêt à le faire savoir à leur nouvelle bailleuse.

Il est vrai que, de son côté, la requérante aurait également dû vérifier que tout était en ordre et que la garantie locative était réellement constituée avec la confirmation de l'accord de la Banque.

Au vu de cette responsabilité partagée, le Collège estime qu'il appartient à la Banque d'indemniser la requérante à concurrence de 4/5^{ème} de la garantie locative que celle-ci a pu considérer comme étant constituée à défaut d'avoir reçu la moindre information contraire et de ne pas s'être vue restituer le chèque et l'argent. Cette quote-part de la garantie est à majorer d'un intérêt de 3% l'an depuis le 1^{er} juillet 2001, jusqu'à parfait paiement.

La requérante aura, quant à elle, à supporter la perte d'1/5^{ème} de la garantie locative qui n'a finalement pas été constituée.

III. CONCLUSION

La demande est recevable et partiellement fondée.

Le Collège invite la Banque à créditer le compte de la requérante de la somme de 3.292 € en principal (soit 81.600 anciens Bef.), majorée d'un intérêt de 3% l'an depuis le 1^{er} juillet 2001, jusqu'à parfait paiement.

La Banque a suivi l'avis du Collège.

2008.1075**THEMES**

Loi du 25 avril 2007 : émission d'une garantie locative par la banque – frais de dossier.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 18 novembre 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

- La demanderesse a demandé à la Banque, le 20 décembre 2007, l'émission d'une garantie locative dans le cadre de la loi du 25 avril 2007 qui impose à la Banque d'émettre la garantie locative et permet au client d'en reconstituer le montant en 36 versements mensuels.

La demanderesse précise :

A cette occasion, j'ai dû m'acquitter, au titre de « frais d'ouverture de dossier » d'une (...) somme de 250 euros. Et ce, sans parler de frais de gestion « élevés » inhérents à ce type de dossier. Il me semble que cette pratique ne correspond pas à l'esprit de la Proposition de Loi relative à la garantie locative constituée par une garantie bancaire du 9 octobre 2007.

La demanderesse demande que les frais soient limités aux frais d'ouverture du compte de garantie.

- La Banque fait valoir que la loi n'interdit nullement de réclamer des frais de dossier et qu'elle ne réclame aucun frais de gestion. Elle relève que la demanderesse a librement opté pour ce produit et qu'elle en a accepté les conditions.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

Les articles 97 à 103 de la loi du 25 avril 2007 portant des dispositions diverses (IV) ont pour objet de favoriser l'accès au logement. L'Exposé des motifs précise ainsi :

La constitution d'une garantie locative au moment de la conclusion d'un contrat de bail peut constituer, pour le candidat locataire, un obstacle insurmontable pour trouver un logement. En effet, déboursé en une seule fois, l'équivalent de 4 mois de loyer représente un énorme trou voire une impossibilité dans le budget d'un ménage. Bien sûr, dans certains cas, le CPAS intervient déjà mais avec un bémol, celui de stigmatiser le locataire aux yeux de son futur propriétaire. Dès lors, il est nécessaire de mettre en place des mesures qui permettront de lever cet obstacle à l'accès au logement. (Doc. Parl., Chambre, 51-2873/01, 76 et 77.)

C'est cet objectif qui a conduit le législateur à imposer aux banques l'émission d'une garantie locative que le locataire peut reconstituer en 36 mois. L'article 103 de la loi précise que l'institution financière ne *peut pas refuser cette garantie pour des raisons liées à l'état de solvabilité du locataire.*

L'article 103 §1 précise que *le preneur ne devra aucun intérêt débiteur à l'institution financière*; Le Collège relève que le texte ne prévoit rien en ce qui concerne les frais. Selon la demanderesse, ce service devrait être totalement gratuit pour répondre à l'esprit de la loi. Le Collège constate que cette gratuité totale n'est pas prévue par la loi dont, par ailleurs, le texte est clair. Le Collège ne peut donc suivre la thèse de la demanderesse qui repose sur une interprétation de la volonté du législateur que le texte clair de la loi ne requiert pas.

La demanderesse formule un second grief en exposant que les frais réclamés seraient trop élevés. Cet argument doit être analysé en tenant compte de la contrainte imposée par la loi au preneur à savoir que *l'institution financière devra être celle auprès de laquelle le preneur dispose, le cas échéant, du compte bancaire sur lequel sont versés ses revenus professionnels ou de remplacement*. L'institution financière constituera donc un interlocuteur obligé dans la majorité des cas. Le fait que la demanderesse ait accepté le tarif par la signature du contrat avec la banque, ne la prive dès lors pas du droit d'invoquer l'argument.

Un opérateur économique détermine librement les coûts et les conditions de ses interventions dans le respect des règles de droit. L'appréciation du Collège sur le tarif pratiqué ne peut être ici que marginale et il ne pourrait critiquer qu'une décision qui excède de *manière manifeste* les limites de la décision que pourrait poser un banquier normalement diligent et prudent placé dans les mêmes circonstances.

Le Collège estime qu'en l'espèce, le tarif n'excède pas les limites ainsi rappelées. Le fait qu'un coût moindre serait réclamé par une autre banque, n'est pas déterminant et ne constitue pas, en l'espèce, la preuve d'un coût manifestement anormal.

III. CONCLUSION

La plainte est recevable mais non fondée.

2. VERJARING / PRESCRIPTION

2008.0054

THEMA

Verjaring.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter

De heren F. de Patoul, Y. Evenepoel, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 23 september 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

In een e-mailbericht van 9 januari 2008 aan de Bemiddelingsdienst meldt de dochter van verzoeker dat haar vader in het bezit is van 600 aandelen Y die hij vóór 14 mei 1990 heeft aangekocht en dat hij ook nog alle aankoopbewijzen in zijn bezit heeft.

De aandelen werden op 5 december 1988 in België geïntroduceerd op de beurzen van Antwerpen en Brussel. De opname op de beurs gebeurde in de vorm van internationale certificaten aan toonder, die werden uitgegeven door X, met de solidaire waarborg van de bank. Het prospectus van november 1988 voor de beursintroductie in België werd gerealiseerd door de bank en door bemiddeling van een van haar filialen, die een Australische vennootschap van effectenmakelaars is. In een studie van december 1988, opgesteld door de bank en voormeld filiaal, alsook in een rapport van dit filiaal van 16 november 1988 wordt eensluidend gunstig geadviseerd omtrent de aandelen.

In een studie van september 1989 adviseert de bank om de aandelen in portefeuille te houden. In een studie van december 1989 maakt de bank weliswaar gewag van de zware financiële situatie van de vennootschap Y, maar besluit zij toch dat het aandeel van deze vennootschap goedkoop blijft en dat het sterke groeimogelijkheden biedt.

Begin mei 1990 blijkt dat deze vennootschap Y ernstige financiële moeilijkheden heeft. Als gevolg daarvan daalt het aandeel van deze vennootschap sterk in waarde. In oktober 1991 werd dit aandeel geschrapt op de beurs van Sidney en nadien ook op de beurs van Brussel. Het was op dat ogenblik vrijwel waardeloos geworden. Korte tijd nadien wordt de vennootschap Y failliet verklaard.

In het hierboven vermelde e-mailbericht van 9 januari 2008 schrijft de dochter van verzoeker aan de Bemiddelingsdienst dat verzoeker in een artikel in "De Financieel Economische Tijd" van 26 oktober 2006 kennis heeft gekregen van een arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, waarbij de bank tegenover een groep van 81 beleggers aansprakelijk werd

gesteld voor de verliezen die deze beleggers hebben geleden door de fout van de bank. Het Hof van Beroep te Brussel was van oordeel dat de bank een fout in de zin van artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek had begaan door in haar prospectus van november 1988 en ook nadien de aandelen zonder de vereiste nuance aan te prijzen bij de beleggers, meer bepaald door daarbij geen voorbehoud te hebben geformuleerd betreffende de bijzondere kenmerken van de financiële structuur en/of de herstructureringsintenties van de vennootschap Y, hoewel de bank daarvan op de hoogte was. Het Hof van Beroep beperkt de schadevergoeding tot de aankopen gedaan tussen december 1988 en 14 mei 1990, omdat de nadien gedane aankopen berusten op speculatieve inzichten.

Verzoeker is van oordeel dat, hoewel hij geen partij was in het geding dat heeft geleid tot het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, hij zich in dezelfde situatie bevindt als de beleggers die in dat arrest schadevergoeding hebben verkregen. Hij vraagt dan ook aan de bank dat hij op dezelfde grond schadeloos zou worden gesteld.

In een brief van 28 december 2007 antwoordt de bank hierop dat het faillissement van de vennootschap Y voor haar niet voorzienbaar en evenmin voorspelbaar was en dat de informatie die zij toen over deze vennootschap heeft gegeven, correct en volledig was. Zij voegt eraan toe dat zij wel begrip heeft voor de situatie van verzoeker en beslist, als commerciële tegemoetkoming en tot slot van alle rekeningen wat de aandelen betreft, aan de verzoeker de aankoopprijs van de aandelen die hij via de bank op de beurs van Brussel heeft verworven vóór 14 mei 1990 terug te betalen, voor zover die aandelen op die datum nog in zijn bezit waren.

Als reactie hierop heeft verzoeker, volgens een e-mailbericht van zijn dochter aan de Bemiddelingsdienst van 3 april 2008, aan de bank gevraagd hem ook intresten op het bedrag van de aankoopprijs te betalen. In haar brief van 8 mei 2008 aan de Bemiddelingsdienst verwijst de bank naar haar brief van 28 december 2007 en wijst zij erop dat de terugbetaling van de aankoopprijs van de aandelen louter gebeurt bij wijze van commerciële tegemoetkoming en dat daarin geen betaling van intresten is voorzien.

In een brief van 23 juni 2008 aan de Bemiddelingsdienst herhaalde de bank dit standpunt en voegde zij eraan toe dat de houders van aandelen, die, zoals verzoeker, geen partij waren in het geding dat heeft geleid tot het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, uit dit arrest geen recht op vergoeding kunnen putten. Ten slotte wijst de bank er in deze brief op dat, in zoverre verzoeker zijn vordering tot betaling van schadevergoeding zou baseren op de buitencontractuele aansprakelijkheid van de bank, die vordering verjaard is, omdat de vijfjarige verjaringstermijn van artikel 2262bis, § 1, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek is beginnen te lopen vanaf de feiten, zijnde de introductie van de aandelen op de beurs in 1988, zodat de vordering van verzoeker al in 1993 verjaard zou zijn.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

De omstandigheid dat verzoeker geen partij was in het geding dat heeft geleid tot het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, staat er niet aan in de weg dat verzoeker zich op dit arrest kan beroepen tot staving van zijn vordering tot schadevergoeding tegen de bank. Aangezien verzoeker, die de aandelen via de bank kocht, aan de bank een tekortkoming aan haar precontractuele informatieverplichting aanwrijft, is de grondslag van zijn vordering de buitencontractuele aansprakelijkheid van de bank. Aan te stippen valt dat de bank tegen dit arrest geen voorziening tot cassatie heeft ingesteld, zodat dit arrest definitief is.

Het College is van oordeel dat verzoeker zich terecht op dit arrest beroept om de bank aansprakelijk te stellen voor de door hem geleden schade. In dit arrest heeft het Hof van Beroep te Brussel zeer uitvoerig en nauwkeurig uiteengezet dat de bank is tekortgeschoten in haar precontractuele informatieverplichting ten opzichte van de beleggers en dat zij ook na de introductie van de aandelen op de beurs in gebreke is gebleven adequate informatie te verschaffen aan de beleggers. Voorts heeft het Hof geoordeeld dat deze fouten in oorzakelijk verband staan met de door de gedupeerde beleggers geleden schade.

Het College sluit zich aan bij dit oordeel van het Hof en maakt dit tot het zijne voor wat de vordering van verzoeker betreft, aangezien hij zich in dezelfde situatie bevindt als de beleggers die partij waren in het geding dat heeft geleid tot het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006. De bank dient dan ook aan verzoeker de aankoopprijs terug te betalen van de aandelen die hij vóór 1990 heeft aangekocht, voor zover hij deze aankoopbewijzen kan voorleggen, en dit bedrag dient te worden vermeerderd met de vergoedende intresten, berekend aan 5% per jaar, vanaf de respectieve aankoopdata tot op de datum van de terugbetaling.

Het College is van oordeel dat de bank ten onrechte aanvoert dat de vordering van verzoeker verjaard is. Aangezien de constitutieve bestanddelen van deze vordering – zijnde de buitencontractuele fout van de bank, de door verzoeker geleden schade en het oorzakelijk verband tussen deze fout en de schade – al voorhanden waren in 1991, dit is vóór de inwerkingtreding van de wet van 10 juni 1998 “tot wijziging van sommige bepalingen betreffende de verjaring” (Belgisch Staatsblad, 17 juli 1998) op 27 juli 1998, dient de verjaring van deze vordering te worden beoordeeld met inachtneming van de overgangsbepalingen van deze wet. Artikel 10 van deze wet bepaalt dat, wanneer de rechtsvordering is ontstaan vóór de inwerkingtreding van deze wet, de nieuwe verjaringstermijnen waarin deze wet voorziet pas beginnen te lopen vanaf de inwerkingtreding van deze wet. Deze bepaling moet worden gelezen in samenhang met het bij deze wet ingevoerde artikel 2262bis, § 1, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt dat alle rechtsvorderingen tot vergoeding van schade op grond van buitencontractuele aansprakelijkheid verjaren door verloop van vijf jaar vanaf de dag volgend op die waarop de benadeelde kennis heeft gekregen van de schade en van de identiteit van de daarvoor aansprakelijke persoon. In dit geval heeft verzoeker weliswaar al geruime tijd kennis van de door hem geleden schade, maar was hij pas op 26 oktober 2006, zijnde de datum waarop het voormelde artikel in “De Financieel Economische Tijd” is verschenen, op de hoogte van het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, waarin de identiteit van de daarvoor aansprakelijke persoon, zijnde de bank, werd vermeld. Aangezien verzoeker zijn eis tot betaling van schadevergoeding op 9 januari 2008 heeft ter kennis gebracht van de bank, was zijn vordering op dat ogenblik nog niet verjaard. Op het tijdstip waarop dit advies wordt uitgebracht, is zijn vordering ook nog niet verjaard.

III. BESLUIT

De klacht van verzoeker is ontvankelijk en gegrond.

Het College verzoekt de bank aan verzoeker de aankoopprijs terug te betalen van de aandelen die verzoeker vóór 14 mei 1990 heeft aangekocht, voor zover hij daarvan de aankoopbewijzen kan voorleggen, en deze bedragen te vermeerderen met de vergoedende intresten, berekend aan 5% per jaar, vanaf de respectieve aankoopdata tot op de datum van de volledige terugbetaling.

De bank heeft het advies niet gevolgd.

2007.1994**THEMA**

Verjaring.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter

De heren F. de Patoul, Y. Evenepoel, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 23 september 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Verzoeker heeft, blijkens de door hem voorgelegde aankoopborderellen, tussen 14 december 1988 en 28 februari 1990 door tussenkomst van de toenmalige G-Bank voor in totaal 663.127 BEF (thans 15.694, 96 euro) aandelen gekocht.

De aandelen werden op 5 december 1988 in België geïntroduceerd op de beurzen van Antwerpen en Brussel. De opname op de beurs gebeurde in de vorm van internationale certificaten aan toonder, die werden uitgegeven door X, met de solidaire waarborg van de bank. Het prospectus van november 1988 voor de beursintroductie in België werd gerealiseerd door de bank en door bemiddeling van een van haar filialen, die een Australische vennootschap van effectenmakelaars is. In een studie van december 1988, opgesteld door de bank en voormeld filiaal, alsook in een rapport van dit filiaal van 16 november 1988 wordt eensluidend gunstig geadviseerd omtrent de aandelen.

In een studie van september 1989 adviseert de bank om de aandelen in portefeuille te houden. In een studie van december 1989 maakt de bank weliswaar gewag van de zware financiële situatie van de vennootschap Y, maar besluit zij toch dat het aandeel van deze vennootschap goedkoop blijft en dat het sterke groeimogelijkheden biedt.

Begin mei 1990 blijkt dat deze vennootschap Y ernstige financiële moeilijkheden heeft. Als gevolg daarvan daalt het aandeel van deze vennootschap sterk in waarde. In oktober 1991 werd dit aandeel geschrapt op de beurs van Sidney en nadien ook op de beurs van Brussel. Het was op dat ogenblik vrijwel waardeloos geworden. Korte tijd nadien wordt de vennootschap Y failliet verklaard.

In een brief van 25 september 2007 schrijft verzoeker aan de bank dat hij kennis heeft gekregen van een arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, waarbij de bank tegenover een groep van 81 beleggers aansprakelijk werd gesteld voor de verliezen die deze beleggers hebben geleden door de fout van de bank. Het Hof van Beroep te Brussel was van oordeel dat de bank een fout in de zin van artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek had begaan door in haar prospectus van november 1988 en ook nadien de aandelen zonder de vereiste nuance aan te prijzen bij de beleggers, meer bepaald door daarbij geen voorbehoud te hebben geformuleerd betreffende de bijzondere kenmerken van de financiële structuur en/of de herstructureringsintenties van de vennootschap Y, hoewel de bank daarvan op de hoogte was.

Het Hof van Beroep beperkt de schadevergoeding tot de aankopen gedaan tussen december 1988 en 14 mei 1990, omdat de nadien gedane aankopen berusten op speculatieve inzichten.

In zijn voormelde brief van 25 september 2007 voert verzoeker aan dat hij weliswaar geen partij was in het geding dat heeft geleid tot het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, maar dat hij zich in dezelfde situatie bevindt als de beleggers die in dat arrest schadevergoeding hebben verkregen. Hij vraagt dan ook aan de bank dat hij op dezelfde grond schadeloos zou worden gesteld.

In een brief van 26 november 2007 antwoordt de bank hierop dat het faillissement van de vennootschap Y voor haar niet voorzienbaar en evenmin voorspelbaar was en dat de informatie die zij toen over deze vennootschap heeft gegeven, correct en volledig was. Voorts stelt de bank vast dat verzoeker geen partij was in het geding dat heeft geleid tot het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, zodat dit arrest geen juridische weerslag heeft op zijn situatie, en dat de eventuele rechten van de houders van de aandelen intussen verjaard zijn. De bank voegt eraan toe dat zij wel begrip heeft voor de situatie van verzoeker en beslist, als commerciële tegemoetkoming en tot slot van alle rekeningen wat de aandelen betreft, aan de verzoeker de aankoopprijs van de aandelen die hij via de bank op de beurs van Brussel heeft verworven vóór 14 mei 1990 terug te betalen, voor zover die aandelen op die datum nog in zijn bezit waren.

Als reactie hierop vroeg verzoeker in een brief van 11 december 2007 om hem niet alleen het nominale bedrag van zijn belegging te vergoeden, maar dit bedrag aan te passen aan de evolutie van het indexcijfer sinds 1988.

Ondanks het feit dat de bank in een brief van 14 januari 2008 aan verzoeker liet weten niet te kunnen ingaan op dit verzoek, meldde verzoeker in een brief van 11 februari 2008 aan de bank dat hij het aanbod van de bank om het belegde kapitaal terug te betalen, aanvaardde. In een brief van 14 februari 2008 deelde de bank dan aan verzoeker mee dat zij toch niet zal overgaan tot terugbetaling van het door hem belegde kapitaal, omdat er niet voldaan was aan een van de voorwaarden van het aanbod, namelijk dat de aandelen moesten aangekocht zijn via de bank zelf, terwijl verzoeker de aandelen via een andere bank had aangekocht.

In een brief van 8 mei 2008 aan de Bemiddelingsdienst betoogde de bank dat, in zoverre verzoeker zijn vordering tot betaling van schadevergoeding zou baseren op de buitencontractuele aansprakelijkheid van de bank, die vordering verjaard is, omdat voor rechtsvorderingen ontstaan vóór de inwerkingtreding van de wet van 10 juni 1998 "tot wijziging van sommige bepalingen betreffende de verjaring" (Belgisch Staatsblad, 17 juli 1998) de vijfjarige verjaringstermijn van artikel 2262bis, § 1, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek pas begint te lopen op de datum van de inwerkingtreding van deze wet, zijnde 27 juli 1998, zodat de vordering van verzoeker sinds 27 juli 2003 verjaard zou zijn.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

De omstandigheid dat verzoeker geen partij was in het geding dat heeft geleid tot het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006, belet niet dat verzoeker zich op dit arrest kan beroepen tot staving van zijn buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering tegen de bank. Aan te stippen valt dat de bank tegen dit arrest geen voorziening tot cassatie heeft ingesteld, zodat dit arrest definitief is.

Het College is van oordeel dat verzoeker zich terecht op dit arrest beroept om de bank aansprakelijk te stellen voor de door hem geleden schade. In dit arrest heeft het Hof van Beroep

te Brussel zeer uitvoerig en nauwkeurig uiteengezet dat de bank is tekortgeschoten in haar precontractuele informatieverplichting ten opzichte van de beleggers en dat zij ook na de introductie van de aandelen op de beurs in gebreke is gebleven adequate informatie te verschaffen aan de beleggers. Voorts heeft het Hof geoordeeld dat deze fouten in oorzakelijk verband staan met de door de gedupeerde beleggers geleden schade.

Het College sluit zich aan bij dit oordeel van het Hof en maakt dit tot het zijne voor wat de vordering van verzoeker betreft, aangezien hij zich in dezelfde situatie bevindt als de beleggers die partij waren in het geding dat heeft geleid tot het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 3 oktober 2006. De bank dient dan ook aan verzoeker de aankoopprijs terug te betalen van de aandelen die hij tussen 14 december 1988 en 28 februari 1990 heeft aangekocht, vermeerderd met de vergoedende intresten, berekend aan 5% per jaar, vanaf de respectieve aankoopdata tot op de datum van de terugbetaling.

Het College is van oordeel dat de bank ten onrechte aanvoert dat de vordering van verzoeker verjaard is. Aangezien de constitutieve bestanddelen van deze vordering – zijnde de buitencontractuele fout van de bank, de door verzoeker geleden schade en het oorzakelijk verband tussen deze fout en de schade – al voorhanden waren in 1991, dit is vóór de inwerkingtreding van de voormelde wet van 10 juni 1998 op 27 juli 1998, dient de verjaring van deze vordering te worden beoordeeld met inachtneming van de overgangsbepalingen van deze wet. Artikel 10 van deze wet bepaalt dat, wanneer de rechtsvordering is ontstaan vóór de inwerkingtreding van deze wet, de nieuwe verjaringstermijnen waarin deze wet voorziet pas beginnen te lopen vanaf de inwerkingtreding van deze wet. Deze bepaling moet worden gelezen in samenhang met het bij deze wet ingevoerde artikel 2262bis, § 1, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt dat alle rechtsvorderingen tot vergoeding van schade op grond van buitencontractuele aansprakelijkheid verjaren door verloop van vijf jaar vanaf de dag volgend op die waarop de benadeelde kennis heeft gekregen van de schade en van de identiteit van de daarvoor aansprakelijke persoon. In dit geval heeft verzoeker weliswaar al geruime tijd kennis van de door hem geleden schade, maar kon hij pas ten vroegste op 3 oktober 2006, zijnde de datum van het voormelde arrest van het Hof van Beroep te Brussel, op de hoogte zijn van de identiteit van de daarvoor aansprakelijke persoon, zijnde de bank. Aangezien verzoeker zijn eis tot betaling van schadevergoeding op 25 september 2007 heeft ter kennis gebracht van de bank, was zijn vordering op dat ogenblik nog niet verjaard. Op het tijdstip waarop dit advies wordt uitgebracht, is zijn vordering ook nog niet verjaard.

III. BESLUIT

De klacht van verzoeker is ontvankelijk en gegrond.

Het College verzoekt de bank aan verzoeker de aankoopprijs terug te betalen van de aandelen Barrack Mines die verzoeker tussen 14 december 1988 en 28 februari 1990 heeft aangekocht, vermeerderd met de vergoedende intresten, berekend aan 5% per jaar, vanaf de respectieve aankoopdata tot op de datum van de volledige terugbetaling.

De bank heeft het advies niet gevolgd.

3. DIEFSTAL – MISBRUIK KAARTEN / VOL – UTILISATION ABUSIVE DE CARTES

2008.0008

THEME

Vol de la carte bancaire dans une station-service.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 15 juillet 2008

1. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

Le 7 décembre 2007, la requérante est approchée par une tierce personne dans une station-service. Cette personne ne possédant pas de carte bancaire, le seul moyen de paiement autorisé dans la station-service, elle demande à la requérante de bien vouloir remplir le réservoir de son véhicule pour l'équivalent de 5 euros, montant que la requérante paie donc au moyen de sa carte bancaire. En échange de quoi la tierce personne tend un billet de 5 euros. Ensuite, alors que la requérante se dirige vers son véhicule, la tierce personne lui demande son chemin ainsi que le change sur 0,50 EUR. La requérante pense que sa carte bancaire lui a été dérobée à ce moment-là. Lorsqu'elle se rend compte du vol, la requérante fait appel à Card Stop, mais deux retraits frauduleux ont pu être réalisés entre-temps.

Dans le détail, les faits se sont déroulés chronologiquement comme suit :

- 17h02 : La requérante compose une première fois son code secret à l'automate de la station-service. Aucun retrait n'est toutefois enregistré.
- 17h06 : La requérante compose une nouvelle fois son code secret. Le compte est cette fois débité de 5 euros.
- 17h12 : Premier retrait frauduleux d'un montant de 620 EUR.
- 17h19 : Second retrait frauduleux d'un montant de 450 EUR.
- 17h31 : Premier appel à Card Stop, laissé sans suite.
- 17h37 : Second appel à Card Stop.
- 17h40 : La carte est bloquée.
- 18h09 : Echec d'une nouvelle tentative de retrait frauduleux pour un montant de 999 EUR.

La requérante, victime d'une fraude, demande que la Banque prenne en charge le dommage subi. La Banque refuse toutefois d'indemniser la requérante. La Banque reconnaît que la requérante souhaitait aider une tierce personne qui paraissait être en difficulté alors qu'en réalité, celle-ci ne cherchait qu'à l'abuser. L'ensemble des circonstances de fait laisse toutefois présumer

la Banque que le tiers qui s'est emparé de la carte de la requérante a pu prendre connaissance de son code PIN d'une manière ou d'une autre. La Banque avance en effet que c'est à la demande de cette tierce personne que la requérante a composé, par deux fois, son code secret. La Banque se réfère à l'article IV.4.4.2.1. des conditions générales, lesquelles stipulent que : « Est notamment considéré comme négligence grave le fait pour le titulaire de divulguer tout PIN code, ou de permettre à un tiers d'en prendre connaissance d'une manière ou d'une autre ».

La requérante ne se rallie pas à ces conclusions. Elle dit avoir été vigilante, s'attendant à une éventuelle escroquerie quant à la faible quantité de diesel souhaitée. La requérante se dit en outre avoir été victime d'un modus operandi bien rôdé, au vu duquel il apparaît clairement qu'elle n'a pas communiqué son code secret ni donné sa carte bancaire. Plusieurs autres personnes ont par ailleurs été victimes de la même escroquerie.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

La loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds évoque à l'article 8, paragraphe 2, la question de la négligence grave. « Le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de l'instrument de transfert électronique de fonds à concurrence d'un montant de 150 euros, sauf s'il a agi avec une négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable. Sont notamment considérés comme négligence grave, le fait, pour le titulaire, de noter son numéro d'identification personnel ou tout autre code, sous forme aisément reconnaissable, et notamment sur l'instrument de transfert électronique de fonds ou sur un objet de document conservé ou emporté par le titulaire avec l'instrument, ainsi que le fait de ne pas avoir notifié à l'émetteur la perte ou le vol, dès qu'il en a eu connaissance. Pour l'appréciation de la négligence du consommateur, le juge tient compte de l'ensemble des circonstances de fait. »

Le Collège estime, au vu de l'ensemble des circonstances de fait, que la requérante n'a pas fait preuve de négligence grave. Les faits démontrent que la requérante a voulu rendre service ce qui ne peut lui être reproché comme tel. Elle déclare s'être montrée méfiante et n'avoir pas laissé sa carte bancaire sans surveillance. Aucun élément ne démontre indubitablement qu'au moment d'introduire son code, elle n'a pas pris les précautions raisonnables pour ne pas être observée. Il semble plutôt que le modus operandi de cette fraude soit très bien rôdé, au point de duper même des personnes raisonnablement prudentes.

Quant au délai pour appeler Card Stop, soit environ 25 minutes, le Collège l'estime raisonnable eu égard aux circonstances (recherche de la carte, appel des renseignements téléphoniques...).

III. CONCLUSION

Le Collège considère la demande d'indemnisation de la requérante recevable et fondée. Il invite la banque à rembourser la requérante de la somme de 920 EUR, montant calculé comme suit :

Somme des deux retraits frauduleux :	1 070 EUR
Franchise :	-150 EUR
Montant à rembourser :	920 EUR

La Banque a suivi l'avis du Collège.

2008.1065**THEMA**

Diefstal bankkaart tankstation.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Date : 28 oktober 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Op 28 november 2007 bevindt verzoeker zich aan een tankstation. Een personenwagen met een jongeman aan het stuur en een jongedame, komen langs hem rijden, met de vraag of verzoeker hen wil helpen door aan het tankstation zijn bankkaart te gebruiken zodat zij voor 10,00 EUR kunnen tanken, daar zij zelf geen tankkaart op zich hadden. De jongedame geeft meteen het bedrag in cash.

Verzoeker wil hen graag uit de nood helpen en heeft geen argwaan. Tijdens de tankbeurt blijft de jongedame blijkbaar in de buurt van verzoeker. Bij het beëindigen van de beurt spreekt de jongeman hem aan vanachter het stuur, terwijl verzoeker nog steeds aan het toestel van Bancontact staat. Daarna neemt hij zijn kaart terug.

Pas de volgende morgen, bij gelegenheid van een boodschap, stelt verzoeker vast dat hij niet kan betalen met Proton. Hij begeeft zich naar zijn bank, waar vastgesteld wordt dat hij een gestolen en geblokkeerde kaart heeft in plaats van zijn eigen bankkaart. Ondertussen werden meerdere afhalingen van zijn rekening gerealiseerd voor een totaalbedrag van 1602.17 EUR. Verzoeker heeft onmiddellijk aangifte gedaan bij de politie en klacht neergelegd tegen onbekenden. Hij stelt dat hij niets verkeerd heeft gedaan, niet op de hoogte was van de omwisseling van de kaart noch van het noteren van zijn code. Hij vraagt dan ook de terugbetaling van de geleden schade.

De bank weigert deze schadevergoeding, er op wijzend dat verzoeker zijn kaart onbeheerd heeft achtergelaten, waardoor zij kon omgewisseld worden. Verder stelt zij dat de fraudeurs vanaf hun eerste poging de juiste code gebruikten; dit wijst erop dat zij ofwel in het bezit waren van zijn code of in staat geweest zijn deze te noteren tijdens het intoetsen.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

Volgens artikel 8 van de wet van 17 juli 2002 dient de bank het bewijs te leveren van de grove nalatigheid van de kaarthouder, waardoor misbruik kan gemaakt worden van de kaart. Het eenvoudige vermoeden van enige onoplettendheid is niet voldoende. Het enkele feit van het gebruik van de juiste code is op zichzelf niet voldoende om tot aansprakelijkheid van de kaarthouder te leiden.

Het college is van mening dat op geen enkele wijze is aangetoond dat verzoeker zijn kaart onbeheerd zou achtergelaten hebben of aanleiding gegeven heeft tot het verkrijgen van de code. Veeleer wijzen de omstandigheden erop dat verzoeker het slachtoffer werd van misleiding, in zijn bereidheid als oudere persoon van 75 jaar jongeren te helpen. Dit geldt voor de wijze waarop de code werd genoteerd. Ook bij de omwisseling van de kaart, werd verzoeker misleid en afgeleid door het verzoek vanwege de bestuurder; er wordt echter niet aangetoond dat verzoeker zijn kaart onbeheerd zou achtergelaten hebben.

Het college oordeelt dat verzoeker geen zware nalatigheid kan ten laste gelegd worden en nodigt de bank uit de opgelopen schade te vergoeden.

III. BESLUIT

De klacht is ontvankelijk en gegrond.

Het College verzoekt de bank de rekening van verzoeker te crediteren met het bedrag van 1.602,17 euro, verminderd met de franchise van 150 euro.

De bank heeft het advies van het College niet gevolgd.

2008.0180**THEMA**

Diefstal bankkaart tankstation.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Date : 15 juli 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Op 27.12.2007 wordt verzoeker aangesproken door 4 mannen, naar zijn mening Russen, in een grote donkere wagen. Zij stellen voor hem 20 euro te geven om dan voor dat bedrag, middels zijn bankkaart, te kunnen tanken aan een verderop gelegen tankstation. Verzoeker gaat in op dat voorstel, stapt in de wagen en gaat mee naar het tankstation. Ter plaatse helpt één van de mannen hem bij de manipulatie van de bankkaart zodat er getankt kan worden. Hij vraagt wel dat deze persoon terzijde kijkt terwijl hij zijn code inbrengt, maar ondertussen was al een tweede persoon uitgestapt die mogelijks zijn code heeft kunnen noteren. Verzoeker laat zijn bankkaart in het apparaat zitten, hoewel dit piept ter verwittiging. Hij was ondertussen gaan helpen bij het verwijderen van de afsluitingsdop van de benzinetank, wat niet lukte daar de gebruikte sleutel niet paste op de dop. Vermoedelijk heeft de tweede persoon ondertussen ook de bankkaart van verzoeker uit het apparaat genomen, en een andere kaart in het systeem gestoken. Verzoeker werd er door de mannen op gewezen dat hij zijn kaart nog moest terugnemen en werd daarna teruggevoerd naar het Noordstation. Uiteraard ontving hij geen 20 euro daar er ook niet getankt werd.

Pas enkele dagen later stelt verzoeker vast dat hij een andere kaart heeft gekregen, dat zijn rekening werd gedebiteerd voor een bedrag van 844,10 euro in verschillende opnamen. Op dat ogenblik waarschuwt hij ook Cardstop.

Verzoeker stelt dat hij het slachtoffer is van diefstal en oplichting en vordert het bedrag van 844,10 euro van de bank.

De bank verwijst naar Artikel 10 van de Bijzondere Voorwaarden betreffende het gebruik van de kaart, dat handelt over de voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen. Zij is van oordeel dat deze niet werden gerespecteerd en weigert bijgevolg in te gaan op de vordering van verzoeker.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

De omstandigheden, waarbij vier onbekenden verzoeker vragen om mee te gaan naar een nabijgelegen tankstation om daar tegen afgifte van 20 euro zijn tankkaart te mogen gebruiken, zijn heel bijzonder en dienen dan ook tot de grootste voorzichtigheid aan te manen. Blijkbaar heeft verzoeker hier onvoldoende voorzorgen genomen.

Daar hij niet vertrouwd is met de manipulatie van de bankkaart aan het tankstation, laat hij dit doen door één van de vier mannen. Na het inbrengen van de code laat verzoeker zijn kaart in de

gleuf van het apparaat steken, terwijl hij gaat helpen om de dop van de benzinetank los te maken. Dit biedt de gelegenheid om zijn kaart weg te nemen en te vervangen door een andere kaart. Uiteindelijk wijzen de onbekenden hem er nog op dat hij zijn kaart moet terugnemen. Ofschoon verzoeker stelt dat hij vroeg terzijde te kijken bij het inbrengen van zijn code, heeft hij niet kunnen voorkomen dat zijn code genoteerd werd, eventueel door de tweede man. De verrichtingen die naderhand door de onbekenden uitgevoerd werden, lukten allemaal in de eerste poging met de juiste code.

Verzoeker werd misleid en afgeleid, maar heeft door zijn gebrek aan alertheid niet de nodige voorzorgsmaatregelen genomen om de veiligheid van zijn kaart te verzekeren, zoals voorgeschreven in artikel 10 van de Bijzondere Voorwaarden.

Verzoeker heeft zodoende een grove nalatigheid begaan in de zin van artikel 8, § 2, van de wet van 17 juli 2002 betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen en dient dus zelf het geleden verlies te dragen.

III. BESLUIT

De klacht is ontvankelijk maar ongegrond.

4. KREDIETEN / CREDITS

4.1. Consumptiekrediet / Crédit à la consommation

2007.1716

THEMA

Consumentenkrediet : onaangepast krediet.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, Voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, Plaatsvervangend Voorzitter;

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 18 maart 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

In maart 1998 wenste verzoeker een waardevol tweedehands voertuig te verwerven. Hij contacteert een kredietmakelaar en sluit met diens tussenkomst met de Bank een overeenkomst tot kredietopening voor onbepaalde duur voor een bedrag van 16.113 EUR.

De kredietovereenkomst vermeldt dat verzoeker een inkomen heeft van 1.735 EUR en hij verbindt zich met een solidaire medeschuldenaar, verblijvend op een verschillend adres, die werkloze is met een inkomen van 1.462 EUR, met inbegrip van de kinderbijslagen.

Verzoeker zet uiteen dat hij regelmatig belangrijke sommen heeft gestort en dat negen jaar na het sluiten van de kredietovereenkomst, hij ongeveer 13.000 EUR verschuldigd blijft. Hij stelt de Bank aansprakelijk in het licht van de raadgevingsplicht.

De Bank betwist deze aansprakelijkheidsstelling en stelt de consument duidelijk te hebben voorgelicht over de gevolgen van de gekozen kredietvorm, meer bepaald met betrekking tot het feit dat het de consument toekwam zelf te beslissen over het ritme van afbetaling van het kapitaal. Volgens de Bank waren de vorm en het bedrag van het krediet aangepast aan de inkomsten van de consument en aan het doel van het krediet.

De Bank vraagt bovendien aan het College haar beslissing op te schorten ten gevolge van de klacht neergelegd door de consument bij de FOD Economie.

II. ADVIES VAN HET OMBUDSCOLLEGE

A. Wat de invloed van de klacht bij de FOD Economie betreft

Het College maakt hier toepassing van artikel 7 van zijn reglement volgens welk het bevoegd is om ondanks een lopend strafonderzoek toch advies uit te brengen.

B. Wat de grond van de zaak betreft

Het college oordeelt dat de Bank en de kredietmakelaar zijn tekort gekomen aan de door artikel 11 van de wet op het consumentenkrediet opgelegde verplichting om voor de kredietovereenkomsten die zij gewoonlijk aanbieden of waarvoor zij gewoonlijk bemiddelen, het krediet te zoeken dat qua soort en bedrag het best is aangepast, rekening houdend met de financiële toestand van de consument op het ogenblik van het sluiten van de kredietovereenkomst.

Deze beoordeling is gebaseerd op volgende overwegingen :

1. De duur van het krediet :

De overeenkomst vermeldt dat het voorwerp van het krediet de verwerving van een tweedehands wagen betreft. Behalve bijzondere omstandigheden (die hier niet aanwezig zijn) is een krediet van onbepaalde duur in dit geval niet aangepast aan de verwerving van een dergelijk consumptiegoed.

Deze operatie moet worden gefinancierd door een krediet waarvan de afbetaling moet overeenstemmen met de levensduur van het goed. Het is onder deze voorwaarde dat de consument, op het tijdstip dat het goed buiten gebruik is, dit zal kunnen vervangen.

De Bank erkent dit in haar brief van 19 november 1997 die de voorafnemingen schorst omwille van het feit dat het gefinancierde goed niet meer bestaat en voorziet een afbetalingsplan van het kapitaal.

De financiering van een nieuw voertuig wordt gewoonlijk overeengekomen voor een maximumduur van 5 jaar. In dit geval had het krediet noodzakelijk beperkt moeten zijn tot 5 jaar (en zelfs minder, aangezien het een tweede handsvoertuig betreft).

2. De vorm van het krediet

Behoudens bijzondere omstandigheden (die in dit geval niet aanwezig zijn), is de kredietopening geen kredietvorm aangepast voor de financiering van een goed van deze aard. Deze kredietvorm voorziet inderdaad in geen enkele verplichte afbetaling van het kapitaal en veroorzaakt een voortdurende schuldenlast.

Het College is van oordeel dat de Bank in dit geval de soepelheid van de terugbetaling van de kredietopening niet kan invoeren, aangezien de inkomsten van de consument constant zijn en het gevraagde krediet in eerste instantie geen ander voorwerp had dan de financiering van de verwerving van het voertuig.

In dit geval had de Bank een lening op afbetaling moeten voorstellen, een kredietvorm waarvan zij erkent deze gewoonlijk toe te passen (zie haar brief van 16 maart 2008 aan de consument).

3. De intrestvoet van het krediet

Ten tijde van het sluiten van de overeenkomst was de maximum intrestvoet toegestaan door de Koning voor de leningen op afbetaling van meer dan 400.000 BEF met een duurtijd van 48 maanden, 12%. Voor de kredietopeningen van meer dan 50.000 BEF en van onbepaalde duur (zonder betalingskaarten) was deze 13%. Het is bovendien bekend dat de intrestenvoet van de leningen op afbetaling voor de financiering van voertuigen een aantrekkingsproduct zijn waarvan de intrestvoet ruim onder de maximumvoet is (momenteel 8 à 9% voor een tweedehands voertuig voor een maximum intrestvoet van 14%).

Het College stelt vast dat de Bank in dit geval een lening heeft voorgesteld aan een jaarlijks kostenpercentage (12,33%) dicht bij het maximum toegestane voor de kredietopeningen hoewel ze de mogelijkheid had om een lening op afbetaling voor te stellen tegen een intrestvoet die gevoelig lager was en veel meer aangepast was aan de kredietnood van verzoeker.

Op basis van deze overwegingen is het College van oordeel dat de Bank tekort is geschoten aan haar raadgevingsverplichting. Artikel 92 van de wet op het consumentenkrediet voorziet dat de rechter de mogelijkheid heeft om de verplichting van de consument te verminderen maximum tot het geleende bedrag.

Het College is van oordeel dat in dit geval de maximumsanctie zich opdringt.

III. BESLUIT

Het College verzoekt de Bank de afrekening van de ontvangen sommen van de consument op te stellen binnen de 15 dagen van dit advies. Indien de consument meer dan 16.113 EUR heeft betaald, verzoekt het College de Bank om aan de consument terug te betalen al wat dit bedrag te boven gaat. Indien de consument minder dan 16.113 EUR heeft betaald, wordt de consument verzocht te betalen wat hij nog verschuldigd is tegen 160 EUR per maand.

De Bank heeft het advies van het College niet gevolgd.

4.2. Hypothecair krediet / Crédit hypothécaire

2007.1148

THEMA

Hypothecair krediet, schuldsaldoverzekering.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 18 maart 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Op 5 november 2003 werd door verzoekster en haar echtgenoot een hypothecair krediet afgesloten bij de bank met een schuldsaldoverzekering op naam van de kredietnemers bij een verzekeraar behorende tot dezelfde groep.

Op 27 januari 2006 zijn de echtgenoten officieel gescheiden.

In april 2006 wordt het krediet terugbetaald.

Op 30 maart 2006 wordt verzoekster gedebiteerd voor achterstallige schuldsaldopremies ten bedrage van 601,65 euro in de rekening op haar persoonlijke naam.

Verzoekster vordert het bedrag van 601,65 euro terug, en wijst erop dat de echtscheiding al in augustus 2004 kenbaar was gemaakt aan de bank, dat de aflossingen van het krediet steeds werden nagekomen, dat de gezamenlijke rekening werd stopgezet in augustus 2004, op het ogenblik dat zij een nieuwe rekening opende op haar naam.

Op 6 maart 2006 ontving de bank een verzoek tot afrekening vanwege de notaris.

Het bewuste bedrag betreft de betaling van achterstallige premies van de echtgenoot van verzoekster. Verzoekster ontving geen aanmaningen tot betaling noch een ingebrekestelling.

De bank verwijst naar artikel 5 van de akte van hypothecair krediet, waarin de kredietnemers de bank machtigen vervallen premies te betalen, indien de kredietnemers nalaten dit zelf te doen.

Zij wijst erop dat er geen ontlasting is gevraagd door  en van de beide kredietnemers, waardoor zij beiden hoofdelijk gebonden blijven.

Tenslotte stelt zij dat zolang het krediet niet is terugbetaald de contractuele verplichtingen blijven gelden.

De bank verwerpt de eis van verzoekster.

II. ADVIES VAN HET OMBUDSCOLLEGE

Het College stelt vast dat er geen aanmaning is aan verzoekster door de verzekeraar.

De bank heeft het recht als gevolg van artikel 5 van de kredietovereenkomst haar zekerheden te vrijwaren en bij wijze van voorschot de betaling te verrichten aan de verzekeraar in de plaats van de kredietnemer.

Deze bepaling heeft niet de draagwijdte die de bank eraan toekent, omdat dit voorschot enkel gerecupereerd kan worden op de rekening van de kredietnemer indien er een volmacht tot debiteren is verleend in de rekening waarop de betalingen geschieden of indien er een domiciliatie bestaat. Aan deze voorwaarden is in dit geval niet voldaan.

Eenheid van rekening kan niet ingeroepen worden ter compensatie van schulden, ontstaan uit hoofde van een andere derde maatschappij.

III. BESLUIT

De klacht is ontvankelijk en gegrond. Het College nodigt de bank uit de som van 601,65 euro terug te storten aan verzoekster.

De bank heeft het advies van het College gevolgd.

2007.1480**THEMES**

Crédit hypothécaire.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 15 juillet 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES**1. Les pourparlers préalables et la conclusion du contrat**

En janvier 2006, le requérant se porte candidat acquéreur d'une maison par le canal d'une agence immobilière. Pour le crédit, celle-ci le met en rapport avec un intermédiaire de crédit agissant pour le compte d'un bureau de courtage. Outre le crédit hypothécaire pour l'acquisition de la maison, celui-ci propose de regrouper 4 prêts à tempérament en cours et de les consolider dans le crédit hypothécaire, afin de réduire la charge totale. L'opération serait réalisable pour autant que l'emprunteur puisse obtenir la signature d'un aval.

Une demande en ce sens est introduite auprès de la banque, qui accepte mais à concurrence uniquement du montant de l'achat et des frais de notaire. L'intermédiaire demande au requérant d'attendre qu'il soit devenu propriétaire pour procéder au regroupement des prêts à tempérament.

Devenu propriétaire, le requérant tente de recontacter l'intermédiaire, mais en vain. Il a disparu sans laisser d'adresse.

Voulant donner sa maison en location pour en retirer quelque revenu, il lui faudra attendre 4 mois pour trouver un locataire. Confronté aux mensualités des crédits à la consommation et à celle du prêt hypothécaire, le requérant est très rapidement dans l'impossibilité de faire face à ses obligations. Il doit déposer une requête en règlement collectif de dettes et un médiateur de dettes est désigné par le juge des saisies. La maison est vendue dans le cadre de la procédure et la banque est partiellement remboursée. Elle réclame le solde de sa créance soit 6.589,86 €.

Le requérant reproche à l'intermédiaire et à la banque de l'avoir mal conseillé et de l'avoir entraîné dans une spirale financière dont il n'a pu s'extraire.

La banque précise que l'offre de crédit mentionnait bien la condition que le financement serait accordé uniquement pour l'achat et les frais de notaire et qu'elle a tenu compte des revenus du requérant et de son co-emprunteur pour envisager l'acceptation du crédit hypothécaire.

2. La demande de crédit

Montant :	115.000 €
Durée :	25 ans
But :	achat d'une maison (85.000 €) frais d'achat (10.250 €) remboursement de 4 prêts à tempérament (19.800 €)

Revenus :	- requérant :	1.252,00 €/mois
	- codemandeur :	1.520,00 €/mois
	Total :	2.772,00 €/mois
Charges :	- crédit hypothécaire	562,32 €/mois
	- prêts à tempérament	670,00 €/mois
	Total :	1.232,32 €/mois

3. L'offre de crédit

Montant : 96.800 € (achat+ frais), soit 114% du prix d'achat

Assurance du solde restant dû sur la tête du requérant : 115.000 €

Conditions : le co-emprunteur ne doit pas être en période d'essai. Le financement couvre uniquement l'achat et les frais de notaire (sans les remboursements de créances)

Mensualité : 562,32 € (réduite ensuite à 551 € à la suite d'une baisse de taux)

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

1. Au moment de l'octroi du crédit de 96.800 €, les charges du requérant se chiffrent à :

- 4 prêts à tempérament :	638 €/mois
- crédit hypothécaire :	551 €/mois
Total :	1.189 €/mois

Son salaire, selon l'attestation de son employeur, était de 1.201,89 €/mois.

Restent pour vivre : 12,89 €/mois.

La banque souligne qu'il faut également prendre en considération le revenu locatif de l'immeuble acquis au moyen du crédit. La demande de crédit fait état d'un loyer de 500 € par mois. Même en considérant ce revenu complémentaire à 100 % (ce qui est excessif eu égard aux charges incombant au propriétaire et aux périodes de chômage locatif) les charges financières du requérant représentaient près de 70% de ces revenus, laissant un solde de 562 € par mois pour couvrir toutes les charges de la vie courante.

Le Collège estime que dans ces conditions, le crédit ne pouvait pas être accordé.

2. La banque estime qu'il fallait prendre en considération les revenus des deux co-emprunteurs. Le Collège ne peut suivre cette argumentation.

Il ressort des pièces du dossier que le co-emprunteur intervenait dans le cadre du mécanisme de la solidarité à titre de sûreté. Ce co-emprunteur ne tirait aucun profit du crédit et son engagement n'avait pas d'autre objet que de garantir le prêteur en cas de défaillance du requérant, seul bénéficiaire économique du crédit. En pareil cas, l'examen de l'opportunité du crédit ne peut se faire que sur la seule base des revenus du requérant et l'appréciation de la solvabilité du co-emprunteur ne doit se faire que dans la perspective accessoire de l'appel à la garantie.

Ceci est confirmé dans une note de l'intermédiaire, qui renvoie à plusieurs reprises aux notions de « aval codébiteur » et de « caution solidaire ». Par ailleurs, le co-emprunteur n'a aucun lien familial ou autre avec le requérant, et il ne devient pas (co)propriétaire de la maison. Il réside chez ses parents et contrairement aux conditions exigées par la banque dans l'offre, il est en période d'essai dans un contrat à durée déterminée. Il n'est pas fait mention de charges dans son chef.

Selon une règle constante, la qualité des garanties ne peut intervenir que de façon marginale dans l'appréciation de la dignité à crédit. Même à cet égard on ne peut que constater la jeunesse du co-emprunteur et son statut professionnel très incertain.

3. Par ailleurs, le Collège relève que la banque avait connaissance de l'existence de 4 prêts à tempérament souscrits en une période de 4 mois, dont 3 en quelques jours en fin décembre 2005, pour un montant total de 17.800 € ce qui constituait un signal alarmant quant à l'évolution de la situation financière du requérant. D'autre part le requérant ne disposait d'aucune épargne personnelle et même en limitant son acceptation au financement de l'achat et aux frais de notaire, la banque acceptait d'avancer 114% du prix d'achat lequel est généralement supérieur aux valeurs d'expertise.

Le Collège constate donc qu'indépendamment de la situation personnelle de l'emprunteur, d'autres éléments de la demande de crédit auraient dû inciter la banque à une prudence accrue.

4. Le Collège estime que la banque a gravement manqué à son devoir de conseil et de prudence :
 - en acceptant un crédit dont la charge cumulée aux autres charges financières du requérant absorbe la totalité de son salaire;
 - en faisant supporter un risque anormal au co-emprunteur qui n'intervient que comme garant et qui est lui-même dans une situation professionnelle incertaine;
 - en acceptant un crédit représentant 114% du prix d'achat à un emprunteur ne disposant d'aucune épargne personnelle et dont la situation financière révèle au contraire des indices préoccupants;
 - en exigeant une assurance du solde restant dû sur la tête du requérant, dont le capital assuré est supérieur au montant emprunté en violation de l'article 6 de la loi du 4 août 1992.

Le Collège estime que le crédit consenti dans ces conditions anormales a mené le requérant dans une situation financière sans autre issue qu'un règlement collectif de dettes.

III. CONCLUSION

La plainte du requérant est recevable et fondée.

Le Collège estime que la banque devrait rétablir le requérant dans la situation où il se trouvait avant l'octroi du crédit hypothécaire. La banque devrait renoncer au solde de la créance réclamée actuellement et indemniser intégralement le requérant de son préjudice en ce compris les frais exposés (frais de notaire, d'expertise ou autres) ainsi que les intérêts et amortissements en capital qu'il a payés.

Le Collège invite les parties à s'accorder de bonne foi sur le montant de ce préjudice et à le saisir à nouveau, si, acceptant l'avis ainsi émis, les parties ne parvenaient pas à s'accorder sur le montant de l'indemnisation.

La banque a suivi l'avis du Collège.

2007.1817**THEMA**

Hypothecair krediet.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter;

De heren F. de Patoul, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 19 februari 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Verzoeker ondertekent een aanvraag tot woonkrediet op 08.06.2007 : duurtijd 30 jaar, rentevoet met driejaarlijkse herziening en eerste mogelijke herziening na zes jaar. In die aanvraag staat o.a. dat "*De aanvragers verklaren kennis genomen te hebben van de prospectus van 20/02/2007, beschikbaar in alle agentschappen van de bank, alsook van het tarief van 12/03/2007...*".

De referte-index voor de veranderlijkheid van de rentevoet in het tarief van 12.03.2007 is die van februari 2007.

Verzoeker klaagt over het feit dat de bank niet de juiste referte-index zou hanteren. Het aanbod woonkrediet van de bank wordt door verzoeker ondertekend in de maand augustus 2007. Op dat ogenblik geldt het tarief van 11.06.2007 (met hogere rentevoeten), en de referte-index is die van mei 2007 (hoger dan die van februari 2007).

Hierbij gesteund door een medewerker op het agentschap van de bank, meent verzoeker dat het tarief geldig vóór 11.06.2007 moet gehanteerd worden, maar met de referte-index van mei 2007.

De bank stelt dat verzoeker zijn aanvraag heeft ingediend net vóór een tariefverhoging die plaatsvond op 11.06.2007. Hierdoor heeft hij een interessante rentevoet kunnen genieten, maar de keerzijde is dan wel dat met betrekking tot zijn aanvraag nog een referte-index geldt die minder interessant is dan de referte-index die na de tariefwijziging wordt toegepast. De bank begrijpt dat verzoeker beide voordelen wil genieten, maar ze kan niet afwijken van de voorgeschreven procedures.

De bank stelt verder dat in de aanvraag tot het bekomen van een woonkrediet, op 08.06.2007 door verzoeker ondertekend, duidelijk wordt verwezen naar de prospectus van 20.02.2007 en naar het tarief van 12.03.2007.

Op de tarievenfiche staat met betrekking tot de referte-index duidelijk vermeld dat het om de rentevoet van de OLO op 3 jaar van februari 2007 gaat.

Op de offerte staat de oorspronkelijke referte-index van februari vermeld.

Op de prospectus staat vermeld dat deze geldig is vanaf 20.02.2007.

Op verschillende plaatsen kon verzoeker kennis nemen van het feit dat de referte-index van februari 2007 van toepassing was. De bank is van mening dat verzoeker voldoende en correct was ingelicht omtrent de betrokken voorwaarde, en dat zijn klacht aldus niet gegrond is.

II. ADVIES VAN HET OMBUDSCOLLEGE

De wetgeving met betrekking tot hypothecair krediet bepaalt dat indien de veranderlijkheid van rentevoet overeengekomen werd, er maar één rentevoet mag zijn per kredietovereenkomst. De verandering van de rentevoet moet gebonden zijn aan de schommelingen van een referte-index, genomen in functie van de duur van de perioden van verandering van de rentevoet.

Voor de rentevoeten met driejaarlijkse veranderlijkheid moet als referte-index de OLO (lineaire obligatie uitgegeven door de Staat) op 3 jaar gehanteerd worden.

De hypotheekondernemingen onderworpen aan de controle van de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen dienen de waarde van de referte-index te hanteren die voorkomt op hun tarieflijst van rentevoeten voor het desbetreffende type van krediet. Die waarde is die van de kalendermaand die voorafgaat aan de datum van dat tarief.

Het College stelt vast dat de bank deze wettelijk voorgeschreven verplichtingen correct heeft nageleefd.

De bank heeft via een medewerker een foutieve informatie aan verzoeker gegeven. Anderzijds, op verschillende documenten in het bezit van verzoeker, sommige hiervan door hem ondertekend, staan duidelijk tarief en referte-index vermeld. Hij kon niet tegelijkertijd aanspraak maken op een gunstiger tarief en een betere referte-index.

III. BESLUIT

Het College is van oordeel dat de klacht van verzoeker ontvankelijk is, maar niet gegrond.

4.3. Kasfaciliteit / Facilité de caisse

2007.1395

THEMA

Zichtrekening - kasfaciliteit

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter;

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 15 juli 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Verzoekster is houdster van een zichtrekening met een debetkaart waaraan een automatische kasfaciliteit verbonden is met een maximum van 1.249 euro.

Op 18 juli 2007 vroeg verzoekster per e-mail aan de bank om haar schriftelijk te bevestigen dat de kredietlijn niet geannuleerd kan worden, maar dat indien men onder nul gaat, men een maand de tijd heeft om dit tekort aan te zuiveren zonder debetintresten.

Na tussenkomst van de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen heeft de bank op 12 september 2007 schriftelijk bevestigd aan verzoekster dat de kredietlijn niet op 0 kan worden gezet.

In een brief aan de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen van 28 januari 2008 voegt de bank eraan toe dat de cliënten verschillende opties hebben om het gebruik van hun bankkaart te beperken, maar dat de kasfaciliteit niet op nul kan gezet worden. Dit wordt nog bevestigd in een e-mailbericht van de bank van 15 februari 2008.

In een brief aan de bank van 18 februari 2008 vraagt de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen zich af of de koppeling van een kasfaciliteit aan een debetkaart geen verboden gezamenlijk aanbod vormt in de zin als bedoeld in artikel 54, eerste lid, van de Handelspraktijkenwet.

In een brief van 3 april 2008 antwoordt de bank hier samengevat op dat het hier niet om een gezamenlijk aanbod gaat in de zin als bedoeld in artikel 54 van de Handelspraktijkenwet, maar wel om één enkel aanbod, namelijk een debetkaart die een debetstand toestaat ten belope van maximum 1.249 euro. Voorts meent de bank dat, zelfs indien het hier om een gezamenlijk aanbod zou gaan, dit niet onwettig is, omdat het door artikel 54, tweede lid, van de Handelspraktijkenwet principieel verboden gezamenlijk aanbod onderstelt dat het product of de dienst die in hoofdzaak wordt aangeboden, onder bezwarende titel wordt aangeboden, terwijl in dit geval de debetkaart kosteloos is. Ten slotte roept de bank in dat er hier weliswaar sprake is van een gezamenlijk aanbod, maar dat dit toegestaan is krachtens artikel 55, 1, van de

Handelspraktijkenwet, dat bepaalt : "*Het is geoorloofd gezamenlijk tegen een totale prijs aan te bieden : 1. producten of diensten die een geheel vormen*". Volgens de bank is het immers een courant gebruik om te beschikken over een debetkaart waaraan een kasfaciliteit is gekoppeld, zodat beide een geheel vormen in de zin als bedoeld in artikel 55, 1, van de Handelspraktijkenwet.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

Het College is van oordeel dat de koppeling van een kasfaciliteit aan een debetkaart wel degelijk een gezamenlijk aanbod is in de zin als bedoeld in artikel 54, eerste lid, van de Handelspraktijkenwet, dat als volgt luidt :

"Er is gezamenlijk aanbod, als bedoeld in dit artikel, wanneer de al dan niet kosteloze verkrijging van producten, diensten, alle andere voordelen, of titels waarmee men die kan verwerven, gebonden is aan de verkrijging van zelfs gelijke producten of diensten".

In dit geval wordt er een dienst verleend, namelijk de toekenning van een debetkaart, waarmee een ander voordeel, namelijk een kasfaciliteit, kan worden verkregen, zodat voldaan is aan het hierboven vermelde begrip van een gezamenlijk aanbod.

In tegenstelling tot wat de bank beweert, vereist de tekst van artikel 54, eerste lid, van de Handelspraktijkenwet niet dat het hoofdproduct of de hoofddienst onder bezwarende titel moet worden toegekend.

De bank kan zich echter wel beroepen op de hierboven vermelde uitzondering van artikel 55, 1, van de Handelspraktijkenwet, dat een gezamenlijk aanbod toestaat van producten of diensten die een geheel vormen. Het College is van oordeel dat het een courante bankpraktijk is dat een kasfaciliteit wordt gekoppeld aan een debetkaart en dat beide bijgevolg kunnen worden beschouwd als diensten die een geheel vormen in de zin als bedoeld in artikel 55, 1, van de Handelspraktijkenwet.

III. BESLUIT

De klacht van verzoekster is ontvankelijk maar niet gegrond.

5. OVERSCHRIJVING / VIREMENT

2008.0611

THEMES

Virement – pas de concordance entre le n° de compte et l'identité du bénéficiaire.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président ;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 15 juillet 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

Le requérant est titulaire d'un compte auprès de la banque.

Le 1er septembre 2005, il émit un ordre de virement de 375,34 € à transférer vers le compte n° X en indiquant comme bénéficiaire « Electrabel ». Cet ordre a été exécuté le 2 septembre 2005.

En réalité, le n° de compte indiqué appartenait à un tiers au sein de la même banque.

Le requérant avait indiqué par erreur comme compte bénéficiaire, le n° de domiciliation attribué à Electrabel au lieu du n° de compte bancaire de cette dernière.

Le requérant a informé la banque de son erreur. Il a écrit au tiers dès la fin septembre 2005 pour lui demander remboursement du virement indu.

De son côté la banque expose avoir également tenté de récupérer la somme litigieuse auprès de cette personne. Toutes ces démarches sont demeurées vaines.

Le requérant estime que la banque a commis une faute en ne vérifiant pas lors de l'exécution du virement la concordance entre le n° du compte et l'identité du bénéficiaire. La banque conteste toute responsabilité en se prévalant de l'article 42 de ses conditions générales selon lequel, pour les ordres d'un montant nominal inférieur à 2.500,00 €, la Banque n'est pas tenue de vérifier s'il y a concordance entre l'identité des titulaires et les numéros de comptes indiqués comme étant ceux à débiter ou à créditer.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

En vertu du contrat de compte à vue, la banque est tenue envers son client à une obligation de restitution analogue à celle incombant au dépositaire, qui est une obligation de résultat.

Par ailleurs, lorsqu'elle exécute un ordre de virement, la banque a une obligation préalable de vérification de la régularité formelle apparente des instructions du donneur d'ordre.

En l'espèce, le transfert ayant lieu entre deux comptes ouverts chez elle, il lui était aisé de vérifier la concordance entre l'identité du bénéficiaire et le n° du compte indiqué comme étant le sien.

Un examen normal et rapide des instructions données lui aurait permis de déceler le vice affectant ces instructions et l'aurait conduite à ne pas exécuter l'ordre erroné.

Le Collège estime dès lors que la responsabilité de la banque est engagée.

Dans ce contexte, la Banque peut-elle se prévaloir de la clause d'exonération de responsabilité prévue à l'article 42 de ses conditions générales ?

Le Collège est d'avis que cette clause est contraire à l'article 32, § 11, de la loi du 14.07.1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur qui est applicable en l'espèce, le requérant étant un consommateur au sens de cette loi.

Selon cette disposition, est abusive et interdite la clause qui libère le « vendeur » (au sens de cette loi) de sa responsabilité entre autres « du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat ».

Or, une des obligations principales de la banque dans un compte à vue est de restituer les fonds ou d'en disposer conformément aux instructions vérifiées du titulaire du compte, alors qu'en l'espèce la banque s'exonère de son obligation de vérification préalable de concordance entre l'identité des titulaires des comptes et des numéros de comptes indiqués de manière tout à fait générale.

Le requérant quant à lui a été négligent et a commis une erreur essentielle dans les instructions données, qui n'était pas décelable d'emblée comme c'est le cas par exemple lorsque le numéro de compte indiqué est incomplet ou que l'ordre n'est pas signé.

Le Collège estime partant que la responsabilité du requérant est également engagée en relation avec le dommage subi de 375,34 €.

Au vu de l'ensemble des éléments du dossier, le Collège conclut à une responsabilité partagée par moitié pour chacune des parties.

III. CONCLUSION

Le Collège reçoit la demande du requérant et la déclare fondée dans la mesure indiquée ci-après.

Il invite la Banque à payer au requérant la somme de 187,67 € majorée d'un intérêt au taux de 3% l'an depuis le 2 septembre 2005 jusqu'à parfait paiement.

La Banque n'a pas suivi l'avis du Collège.

2008.0525**THEMES**

Virement – pas de concordance entre le n° de compte et l'identité du bénéficiaire.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président ;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 15 juillet 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

La requérante en situation financière difficile. Elle a fait appel à un service de médiation de dettes organisé au sein d'un CPAS pour l'aider à remédier à sa situation d'endettement. Une gestion assistée a été mise en route avec le concours de la banque A auprès de laquelle la requérante a ouvert un compte. Un plan de remboursement a été envisagé et une série de virements ont été préparés. Une erreur s'est produite dans la rédaction d'un de ces virements : un virement de 462 euros destiné à payer le loyer au bailleur a été complété avec le numéro de compte de la requérante auprès d'une autre banque, la banque B. Il y a donc discordance entre le nom et l'adresse du bénéficiaire d'une part et le numéro de compte d'autre part.

S'étant aperçu de son erreur, le service de médiation écrit à la banque A dès le 28 septembre 2007 pour annuler l'opération. La banque A répond en lui communiquant une lettre du 5 octobre 2007 de la banque B. Selon ce courrier, l'ordre a été exécuté et comptabilisé dès le 26 septembre 2007. La banque B précise qu'elle a invité le titulaire du compte à rembourser le montant au donneur d'ordre. Elle ajoute : *nos services n'agissant qu'à titre d'intermédiaire, il conviendrait de vous mettre en rapport avec le bénéficiaire*. La banque B écrit d'ailleurs le même jour au titulaire du compte en l'invitant à restituer la somme au donneur d'ordre.

En l'occurrence, le bénéficiaire erronément mentionné est le donneur d'ordre lui-même mais le compte crédité est en situation de découvert irrégulier. Le paiement erroné a été imputé en diminution partielle du découvert. Le bénéficiaire est donc dans l'impossibilité de reverser la somme sur le compte de la médiation de dette auprès de la banque A. Dans un courrier ultérieur la Banque B informera le service de médiation de son refus de retourner le montant du virement erroné, considérant n'avoir commis aucune erreur. Elle notifiera sa décision de clôturer le compte quelques semaines plus tard.

Le premier grief

La requérante fait grief à la banque B de n'avoir pas décelé la divergence entre le numéro de compte et le nom du titulaire. Elle demande que son compte à la banque A soit re-crédité du montant erronément versé sur son compte à la banque B.

De son côté, la banque B invoque ses Conditions Générales Bancaires dont l'article 42 précise : *Pour les ordres d'un montant nominal inférieur à 2.500 €, la Banque n'est pas tenue de vérifier*

s'il y a concordance entre l'identité et les numéros de compte indiqués comme étant à débiter ou à créditer.

Le deuxième grief

La requérante formule un deuxième grief. Elle reproche à la banque B de n'avoir pas clôturé un deuxième compte ouvert par la requérante. Ce compte est devenu débiteur de 29,76 € le 15 janvier 2008 par suite de l'encaissement des frais de gestion pour 2008 et d'une cotisation pour carte de crédit. La requérante estime que la banque B qui a mis fin au premier compte en raison du débit irrégulier aurait dû mettre fin à l'ensemble de la relation.

La banque B estime qu'il appartenait à la requérante de notifier officiellement sa décision de clôturer le deuxième compte.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

Sur le premier grief

Dans un virement, l'ordre du client porte sur le paiement d'une somme déterminée à une personne déterminée. En l'espèce, la clause invoquée par la banque B s'analyse comme une clause d'exonération de responsabilité qui la dispense de s'assurer de l'identité du bénéficiaire. La banque B peut donc créditer le numéro de compte repris sur le virement quelle que soit l'identité du bénéficiaire. Cette clause conduit à l'anéantissement d'une obligation essentielle de la banque B et fait disparaître l'objet du contrat pour le service concerné. Le Collège considère que telle qu'elle est libellée, cette clause doit être considérée comme nulle, étant contraire à l'article 32, § 11, de la loi du 14.07.1991 sur les pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur.

En l'espèce, la banque B aurait dû retourner la somme à la banque A puisque les données du virement ne permettaient pas d'exécuter l'ordre.

La demande du plaignant est donc fondée.

Sur le deuxième grief

Le Collège estime qu'il peut être reproché à la Banque B de n'avoir pas clôturé le deuxième compte alors qu'elle avait par ailleurs dénoncé le crédit et demandé le remboursement du solde débiteur du premier compte, qu'elle était informée des difficultés financières de la requérante, qu'elle avait été saisie d'un plan de remboursement en plusieurs mois et qu'en outre, plus aucun mouvement ne lui était confié puisque la requérante avait ouvert un compte à la banque A en concertation avec le service de médiation de dettes.

Ces considérations imposaient à la banque B de clôturer l'ensemble de sa relation et pas seulement le compte en débit irrégulier.

III. CONCLUSION

La plainte de la requérante est recevable et fondée.

Le collège invite la Banque B à débiter le compte n° X de 462 € et à en créditer le compte de la requérante auprès de la Banque A.

Le Collège invite la Banque à clôturer sans frais le deuxième compte de la requérante (n° Y).

La Banque n'a pas suivi l'avis du Collège.

6. BELEGGINGEN / PLACEMENTS

2007.0808

THEMES

Instruments financiers – placements inappropriés.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président ;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 18 mars 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

Le requérant a subi en 2004 une double transplantation foie et rein et a été reconnu invalide à 66%. Il décide avec son épouse de construire une nouvelle habitation mieux adaptée à son état de santé et ils font un emprunt de 15.000 € pour cinq ans en plus d'un découvert de 5.000 € sur leur compte à vue.

Ils vendent par ailleurs leur ancienne habitation dont ils reçoivent le prix de vente de quelque 150.000 € le 29 mars 2006.

Ils se rendent alors à leur agence bancaire qui leur conseille différents placements. Le requérant exprime à plusieurs reprises son souhait que l'argent reste disponible vu son âge et son état de santé et il lui sera répondu qu'il pourrait toujours le récupérer à peu de frais.

C'est ainsi qu'en mars 2006, le requérant va investir 92.000 €, pour moitié dans un plan « X » pour lui et pour moitié dans un « Plan Y » au nom de son épouse. Ces deux investissements comportent chacun un volet (branche 23) et un volet (branche 21). Les placements sont tous faits pour une durée de huit ans et un mois, les contrats pouvant toutefois être rachetés antérieurement moyennant paiement d'une indemnité de rachat dégressive.

Le requérant va encore placer une somme de 33.000 € sur un compte à terme d'une durée de sept ans au taux de 3,63%.

Le requérant, devant faire face à de nombreux frais et notamment des frais d'hôpitaux, s'inquiéta après quelques mois du fait de savoir quand il percevrait les intérêts de ses placements. C'est ainsi qu'il apprit que tout était bloqué pendant huit ans et que s'il voulait sortir de ces placements, des frais de l'ordre de 3% lui seraient comptés.

Le requérant estime avoir été mal conseillé, les placements qui lui ont été recommandés n'étant pas adaptés à son âge, à son état de santé et à ses besoins de liquidités. La Banque estime, quant à elle, ne pas avoir donné de mauvais conseil au requérant.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

Il est constant que le requérant et son épouse étaient novices en matière de placements et avaient un profil défensif.

La Banque connaissait bien ces personnes et était au courant des problèmes de santé du requérant et des frais qu'ils entraînaient. Elle connaissait les besoins de conseils en placement de ces clients et était au fait de la vente de leur maison.

Le requérant, au moment des placements, était susceptible de devoir faire face à des frais d'hôpitaux et de soins importants, ce qui s'est manifestement vérifié par la suite, en manière telle que le conseil de la Banque, en mars 2006, d'investir 125.000 € dans des placements à terme de sept et huit ans - ce qui laissait un solde de liquidités pour le requérant et son épouse de seulement 20.000 € - était inapproprié. Ce constat est renforcé par le fait que le requérant devait encore rembourser un prêt de 15.000 €, ce qui sera finalement fait le 17 avril 2007 pour un montant de 10.848 €.

La Banque l'a bien compris puisque, suite à la plainte du requérant qui manquait de liquidités, elle a, le 30 mars 2007, crédité son compte épargne d'une somme de 33.000 € ainsi que des intérêts de 1.017 €, après avoir clôturé anticipativement le compte à terme qui avait été ouvert un an auparavant pour une durée de sept ans.

Le placement de 92.000 € pour une durée de huit ans, sauf frais de sortie importants pendant les premières années, n'était pas non plus adapté à la situation de santé particulière du requérant et aux frais qu'elle pouvait engendrer.

Finalement, le requérant a procédé au rachat de ces contrats en décembre 2007 et a dû payer des frais de sortie de 2,5%.

Le Collège estime, au vu de l'ensemble de ces éléments et tenant compte du fait que la Banque a opéré en mars 2007 une première correction à son conseil inadapté, qu'elle devrait également prendre en charge les frais de sortie afférents au « *Plan X* » à titre de dédommagement.

III. CONCLUSION

Le Collège considère la plainte du requérant comme recevable et fondée dans les limites sus-indiquées.

Il invite la Banque à indemniser le requérant à concurrence des frais de sortie exposés en décembre 2007 afférents au « *Plan X* ».

La Banque a suivi l'avis du Collège.

2007.0697**THEMA**

Financiële instrumenten – tegenstrijdigheid tussen prospectus en informatieblad van Bank.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter;

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 15 januari 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Op 23 januari 2004 schreven verzoekers bij de bank in op 50 aandelen (ieder 25) van het fonds X, met een benaderende waarde van 50.000 euro (ieder 25.000 euro), met twee vaste coupons van 5% op respectievelijk 7 februari 2005 en 7 februari 2006, en met voor de daaropvolgende zes jaren variabele coupons. Onderaan de door beide verzoekers ondertekende inschrijvingsorder staat vermeld :

“De opdrachtgever verklaart uitdrukkelijk kennis te hebben genomen van het prospectus van dit fonds en van de algemene voorwaarden van (de bank). Hij gaat akkoord met die voorwaarden en met de bovenvermelde gegevens”.

Op 7 februari 2007 werd aan verzoekers de eerste variabele coupon van 1,754% uitbetaald. Zij zijn van oordeel dat de methode van de couponberekening niet correct is uitgelegd bij de verkoop en bovendien misleidend is opgenomen in het door de bank verspreide informatieblad van 24 januari 2004, waarin aangaande het rendement en het couponbeleid wordt vermeld :
“Eerst twee coupons van 5% (bruto). De volgende zes coupons liggen tussen 1% en 10% (bruto), afhankelijk van het verloop van een korf van 20 aandelen. (...). Het bedrag van de laatste 6 coupons wordt bepaald door het verloop van de korf, die gelijkmatig is samengesteld uit de 20 aandelen. De prestatie zal gelijk zijn aan het gemiddelde van de individuele prestaties van elk aandeel, met een maximum van 10% en zonder minimum. De maximale jaarlijkse coupon bedraagt dus 10% (bruto). Als de korf een negatieve prestatie laat optekenen of een prestatie van minder dan 1%, dan is de belegger toch zeker van een jaarlijkse coupon van 1% (bruto)”.

Volgens verzoekers was deze omschrijving voor hen doorslaggevend bij hun beslissing tot aankoop. Na evaluatie van de gemiddelde stijging van de onderliggende korfaandelen menen zij recht te hebben op een coupon van 10%, omdat in de hierboven vermelde berekeningsformule de zinsnede “met een maximum van 10% en zonder minimum” moet worden geïnterpreteerd als van toepassing op het onderwerp “De prestatie” in de volledige zin.

De bank is het hiermee niet eens. Zij vestigt er de aandacht op dat een prestatie van “maximum 10%” impliceert dat deze prestatie ook minder dan 10% kan bedragen. Bovendien wijst zij erop dat de berekening van de coupons niet gebaseerd is op de gemiddelde stijging van de onderliggende korfaandelen, maar op het gemiddelde van de individuele prestaties van elk aandeel, dus een gemiddelde van zowel positief als negatief rendement. De bank baseert zich

hiervoor op de prospectus waarvan de verzoekers verklaren kennis te hebben genomen en waarin wordt bepaald :

"De opbrengst van deze korf zal bepaald worden als zijnde het rekenkundig gemiddelde van de individuele opbrengst, geplafonneerd op 10%, van elke van de aandelen welke de korf bevat, vergeleken met zijn oorspronkelijke startwaarde. Indien de prestatie van de korf negatief of minder dan 1% is, zal het dividend (voor roerende voorheffing) minimum 1% bedragen. Het wordt in ieder geval geplafonneerd op 10%".

Doordat volgens deze bepaling de individuele prestaties van de aandelen geplafonneerd worden op 10%, impliceert dit volgens de bank dat ook de totale prestatie, zijnde het gemiddelde van de individuele prestaties, maximum 10% kan bedragen.

Ten slotte vestigt de bank er de aandacht op dat de berekeningswijze van de coupons, zoals vermeld in het informatieblad en in de prospectus van de belegging "Fonds X", werd goedgekeurd door de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

Uit bovenstaande bewoordingen vloeit voort dat er met betrekking tot het rendement en het couponbeleid een tegenstrijdigheid bestaat tussen de bewoordingen van de prospectus en die van het door de bank verspreide informatieblad, in die zin dat in laatstgenoemde publicatie niet wordt hernomen dat de individuele opbrengst van een aandeel wordt geplafonneerd op 10% op elk van de aandelen.

Voor het oplossen van deze tegenstrijdigheid dient allereerst een beroep te worden gedaan op de rechtsregels die de interpretatie van overeenkomsten beheersen. De hoofdregel is neergelegd in artikel 1156 van het Burgerlijk Wetboek, waarin wordt bepaald dat men op zoek moet gaan naar de gemeenschappelijke bedoeling van de contracterende partijen eerder dan zich te houden aan de letterlijke betekenis van de gebruikte woorden.

Die gemeenschappelijke bedoeling van de partijen kan niet alleen worden afgeleid uit de door de partijen in hun overeenkomst gebruikte bewoordingen, zoals in dit geval de prospectus van het fonds waarin de verzoekers hebben belegd, maar ook uit elementen buiten de overeenkomst, zoals reclame betreffende deze belegging. Zo wordt in artikel 24, § 3 (thans artikel 94/14, § 1), van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument bepaald dat de overeenkomsten en de leveringsvoorwaarden van producten en diensten aan de consumenten kunnen worden geïnterpreteerd in functie van een aantal feitelijke gegevens, zoals de prijs en de verkoops- en leveringsvoorwaarden voor producten en diensten die het voorwerp van de reclame zijn, als deze in de reclame vervat zijn. Uit deze bepaling blijkt duidelijk dat het door de bank verspreide informatieblad, dat als reclame moet worden beschouwd, mede in aanmerking mag worden genomen om de overeenkomst van partijen te interpreteren.

Daarmee is de tegenstrijdigheid tussen de hierboven vermelde bewoordingen van de prospectus en van het door de bank verspreide informatieblad nog niet opgelost. Het College is van oordeel dat voor de oplossing van deze tegenstrijdigheid een beroep moet worden gedaan op artikel 31, § 4, tweede lid, van de voormelde wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, waarin wordt bepaald dat ingeval van twijfel over de betekenis van een beding, de voor de consument gunstigste interpretatie prevaleert. Met toepassing van deze interpretatieregel hebben verzoekers voor 2007 recht op een coupon van 10%.

Het College is evenwel van oordeel dat deze twijfel alleen voor het verleden kon spelen en niet meer voor de toekomst. Daarom wordt aan de verzoekers de volgende keuze gelaten : ofwel behouden zij deze belegging, maar dan worden de vanaf 2008 te vervallen coupons berekend op de wijze bepaald in de prospectus; ofwel stappen zij uit deze belegging tegen terugbetaling van de actuele waarde, maar met een minimum van de aankoopprijs. De verzoekers dienen hun keuze uiterlijk op 15 februari 2008 aan de bank bekend te maken.

Volledigheidshalve wenst het College te beklemtonen dat de omstandigheid dat de prospectus van deze belegging en het door de bank verspreide informatieblad door de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen werden goedgekeurd, aan deze teksten geen grotere bewijswaarde verleent.

III. BESLUIT

De klacht van verzoekers is ontvankelijk en in de hierna bepaalde mate gegrond.

De verzoekers hebben voor hun belegging in het fonds X voor het jaar 2007 recht op een coupon van 10%. Het College verzoekt de bank aan verzoekers het verschil te betalen tussen 10% en 1,754%, vermeerderd met de verwijlinteressen, berekend aan de wettelijke rentevoet, vanaf 7 februari 2007.

Voor de vanaf 2008 te vervallen coupons wordt aan de verzoekers de volgende keuze gelaten, die zij uiterlijk op 15 februari 2008 aan de bank dienen mee te delen : ofwel behouden zij hun belegging, maar dan worden de vanaf 2008 te vervallen coupons berekend op de wijze bepaald in de prospectus van deze belegging; ofwel stappen zij uit deze belegging tegen terugbetaling van de actuele waarde, maar met een minimum van de aankoopprijs.

De bank heeft het advies van het College gevolgd.

2007.0071**THEMES**

Instrument financiers, Conseil en placement inadéquat

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président ;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 10 juin 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

Le demandeur se plaint de placements qu'il aurait effectués sur les conseils de la Banque.

Sur interrogation du service de médiation, il déclare être âgé de plus de 70 ans et précise : « je suis de formation primaire, mis au travail dès 14 ans dans la firme de mes parents. J'ai occupé divers emplois de chauffeur-livreur, petit commerçant et petit brasseur colporteur à domicile ».

Il expose que :

- il était dans le courant des années 90 un client régulier de la banque C. Il produit une attestation de l'agent de celle-ci qui déclare que le demandeur avait un profil client très défensif : ses placements consistaient en livrets à terme généralement de 6 mois.
- En 2000, le demandeur a été démarché par la Banque qui lui a suggéré des placements plus rémunérateurs.
- Suivant ces conseils, il a alors investi ses avoirs dans diverses valeurs émises par des sociétés du groupe auquel la Banque appartient.
- Deux années plus tard, se rendant compte que les valeurs acquises subissaient les aléas de la bourse, il les a réalisées avec une perte importante.
- Il a néanmoins conservé un investissement de 78.000 euros dans une valeur liée aux indices DJ EURO STOXX 50 et NASDAQ 100. Ce placement courait de 2000 à 2006 avec un taux de 7,75%. Le remboursement en capital à l'échéance, n'était garanti que dans la mesure où aucun des deux indices n'avait une valeur finale inférieure à 80% de l'indice initial.
- A l'échéance, le demandeur n'a encaissé que 56,375% de son investissement initial, soit 43.972,50 euros.
- Il estime qu'il n'a pas reçu les conseils adéquats de la Banque eu égard à sa situation de fortune et à ses connaissances et que celle-ci aurait dû lui proposer des valeurs à capital garanti.

De son côté, la Banque rétorque que :

- Le demandeur a été clairement informé des conditions d'émission des valeurs litigieuses.

- Il a accepté en connaissance de cause un risque accru qui était la contre-partie du rendement élevé qu'il recherchait.
- Il a d'ailleurs signé un bulletin de souscription qui précise « *Je déclare être conscient que le montant à rembourser à l'échéance est variable (Montant de Rachat Variable – Variable Redemption Amount) puisque ce montant est lié à l'évolution soit de l'indice DJ EURO STOXX 50 soit de l'indice Nasdaq 100 en cas de baisse considérable de l'un des deux indices et que les Notes ont un coupon avec taux d'intérêt élevé qui est à considérer comme la rémunération pour l'éventualité que la valeur de remboursement à l'échéance finale puisse être inférieure à la valeur nominale à concurrence de 1.000 euros ou 10.000 euros par note.* ».
- Il a conservé la valeur jusqu'à son échéance alors qu'il déclare avoir revendu toutes les autres valeurs suggérées par la Banque et achetées dans le courant de l'année 2000. La Banque estime que le demandeur ne peut faire grief à la Banque de sa propre passivité.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

Le Collège constate que la Banque a vendu un ensemble de valeurs au demandeur dans le courant de l'année 2000. Le demandeur démontre par ailleurs qu'avant d'investir dans les valeurs que lui a proposées la Banque, il avait placé toute son épargne dans des placements à taux fixe sans risque en capital.

Le Collège estime dès lors pouvoir accorder foi aux déclarations du demandeur lorsqu'il explique qu'il a modifié ses placements pour investir dans les valeurs que lui proposait la Banque.

Dès lors, et dans la mesure où la Banque a suscité une modification importante du placement de l'épargne du demandeur, le Collège considère qu'elle avait un devoir de conseil. Ce devoir était accru en raison de l'inexpérience et de la formation du demandeur selon les informations qu'il communique et qui ne sont pas contredites par la Banque.

La Banque a proposé des valeurs sans garantie de capital et, pour ce qui concerne la valeur incriminée en l'espèce, un produit complexe reposant sur l'évolution d'indices et dont le degré de risque était difficilement appréciable par une personne non avertie.

Le Collège considère que le choix des valeurs suggérées par la Banque n'était pas adéquat compte tenu de la situation spécifique du demandeur que la Banque connaissait ou sur laquelle, eu égard aux circonstances, elle avait le devoir de s'informer avant de fournir ses conseils.

Le Collège considère que la valeur incriminée en l'espèce n'aurait pas dû être proposée au client et que vu la situation spécifique du demandeur, le devoir de conseil aurait précisément consisté à écarter ce type d'investissement.

Le préjudice du demandeur peut être estimé comme suit :

Capital investi : + 78.000 euros

Intérêts sur 6 années à 2,5% (taux moyen d'un carnet d'épargne) : + 11.700 euros

Intérêts perçus par le demandeur - 30.829,5 euros

Capital récupéré à l'échéance : - 43.972,5 euros

Perte subie : 14.892 euros à majorer des intérêts depuis la date de remboursement de la valeur.

Le Collège relève pour le surplus que le fait pour le demandeur d'avoir attendu l'échéance n'exonère pas la Banque de sa responsabilité et qu'il n'est pas démontré que cette passivité ait eu une incidence négative sur l'importance du préjudice.

III. CONCLUSION

Le Collège invite la Banque à rembourser au demandeur la somme de 14.892 euros

Majorés des intérêts au taux de 2,5% sur l'insuffisance de capital soit (78.000 euros – 43.972,5 euros = 34.027,5 euros) depuis le 10 octobre 2006.

La Banque a suivi l'avis du Collège.

2007.1881**THEMES**

Instruments financiers, conseil en placement inapproprié.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président ;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 10 juin 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

La requérante est contactée par la banque en vue de placer son épargne. Cette dernière complète dans ce but le profil d'investisseur de la requérante lors d'un entretien en agence, le lundi 29 octobre 2007, profil duquel il ressort que :

- l'horizon d'investissement est de moins de trois ans (question 4 du profil d'investisseur);
- la requérante veut consacrer, dans les cinq ans, les trois-quarts ou plus de ses avoirs à l'achat ou à la rénovation d'une maison ou pour acquérir une nouvelle voiture (question 5);
- la requérante donne la préférence à un placement avec protection de capital. Elle n'a pas nécessairement besoin de connaître à l'avance ce qu'il va rapporter (question 6);

Sur base du profil ainsi établi, la banque conseille les placements repris dans le tableau ci-dessous. Le descriptif est tel que celui repris dans la fiche technique des placements. La requérante souscrit à ces placements le jour de l'entretien en agence, à concurrence des montants indiqués dans le tableau.

PLACEMENTS ACHETES PAR LA REQUERANTE			
<i>Produit</i>	<i>Horizon conseillé</i>	<i>Risque*</i>	<i>Montant investi</i>
Sicav mixte défensive	3 ans	1	18.000 EUR
Sicav obligataire	6 ans	1	3.000 EUR
Sicav obligataire	4 ans	1	3.000 EUR
Sicav d'obligations convertibles	6 ans	1	3.000 EUR
Sicav d'actions	8 ans	4	3.000 EUR
TOTAL			30.000 EUR
<small>* Les placements sont classés selon une échelle de risque de 0 à 6, le niveau 0 représentant les placements les moins risqués.</small>			

Une semaine plus tard, le lundi 5 novembre 2007, la requérante se plaint de l'inadéquation des placements qui lui ont été conseillés avec sa situation personnelle. Elle déclare avoir précisé, à la fois lors de l'entretien téléphonique et lors de l'entretien, plus tard, en agence, vouloir avoir la possibilité de disposer rapidement de son argent dans l'éventualité de l'achat d'un bien immobilier. La requérante mentionne un délai de moins d'un an. Elle a d'ailleurs demandé une simulation de taux pour un prêt hypothécaire lors de l'entretien en agence. Or elle constate qu'à

la suite de son investissement, elle a rapidement perdu 800 euros, montant qui lui semble très difficilement récupérable endéans douze mois.

La banque déclare de son côté que les produits proposés correspondent au profil d'investisseur de la requérante. La banque reconnaît qu'il a bien été question au cours de l'entretien en agence d'un projet d'investir dans l'immobilier avant trois ans. La banque précise toutefois que le délai plus court d'un an n'apparaît que dans la première lettre de réclamation du 5 novembre 2007.

La requérante souligne que dans le questionnaire relatif au profil d'investisseur, il n'existe pas la possibilité d'indiquer un horizon de placement plus court que « moins de trois ans ». Elle demande de récupérer l'intégralité de la somme de 30.000 euros qu'elle a investie.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

Le profil d'investisseur de la requérante indique que celle-ci donne la préférence à un placement avec protection de capital. Le Collège constate, à l'examen des placements conseillés, qu'aucun d'entre eux n'offre de protection de capital. 10% du portefeuille sont même investis dans une sicav d'actions (niveau de risque 4 sur une échelle de 0 à 6). La composition globale du portefeuille demeure certes défensive, mais cela n'empêche pas sa valeur de baisser, ce qui est en contradiction avec le profil de la requérante.

Le profil d'investisseur de la requérante indique par ailleurs un horizon de placement de moins de trois ans. Le Collège constate cependant que les produits conseillés ont un horizon de placement égal voire supérieur à trois ans (jusqu'à huit ans), en contradiction aussi avec le profil de la requérante.

La requérante mentionne enfin tant dans son profil qu'au cours de la conversation avec son conseiller son souhait d'investir dans l'immobilier à court terme. Même en considérant un horizon de trois ans, le Collège estime que les placements proposés par la banque ne sont pas compatibles avec le but de l'épargne annoncé.

Au vu des éléments précités, le Collège constate une faute dans le chef de la banque, dont les conseils en placements n'étaient pas en ligne avec le profil d'investisseur de la requérante.

III. CONCLUSION

Le Collège considère la demande d'indemnisation de la requérante recevable et fondée. Il invite la banque à rembourser la requérante de la somme de 1.628,06 EUR, montant calculé comme suit :

Achat (frais compris) :	-29.999,65 EUR
Vente (frais et taxes compris) :	+28.154,78 EUR
Dividendes perçus :	+ 216,81 EUR
Solde à rembourser :	1.628,06 EUR

La Banque a suivi l'avis du Collège.

2008.1546**THEMES**

Instruments financiers, obligations perpétuelles.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président ;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, N. Claeys, J. Hauwaerts, Cl. Louis, membres.

Date : 16 décembre 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

En janvier 2005, les requérants ont acquis, sur les conseils de la banque, des obligations perpétuelles d'une banque étrangère à concurrence de 50.000 euros pour Monsieur et de 25.000 euros pour Madame, ce qui représentait 27% des avoirs mobiliers de Monsieur et 16% des avoirs mobiliers de Madame.

Les requérants étaient alors âgés d'une soixantaine d'années. Ils sont tous deux pensionnés et bénéficient ensemble d'une pension mensuelle de l'ordre de 2.400 euros. Monsieur est propriétaire de la maison commune et copropriétaire avec Madame d'un appartement à la côte belge. Madame possède également un appartement à Bruxelles donné en location.

Avant l'investissement litigieux, Monsieur ne possédait que des fonds déposés en compte d'épargne pour quelque 184.000 euros. Madame possédait quant à elle un portefeuille de 156.000 euros réparti comme suit : 4% d'actions, 17% de fonds et 79% de compte épargne.

Il est constant qu'à l'époque la banque émettrice de l'investissement litigieux avait une très bonne réputation et que rien ne permettait de prévoir qu'elle serait durement frappée par la crise des subprimes qui surviendrait fin 2007.

Le 13 septembre 2007, alors que le cours des obligations en cause avait déjà fortement chuté, les requérants écrivirent à la banque pour lui demander la restitution du capital placé, estimant qu'ils n'avaient pas reçu d'informations complètes lors de leur souscription.

La banque estima, sur base d'une analyse de la situation des requérants dont la composition des portefeuilles reflétait un profil d'investisseurs défensifs, que les obligations litigieuses représentaient un apport trop élevé et qu'une pondération de 10% permettrait de ramener le risque encouru à des proportions acceptables dans les deux portefeuilles.

Elle proposa d'indemniser les requérants sur cette base. Le cours de l'obligation était alors de 41 à 42% (proposition du 26 novembre 2007).

Ceux-ci estimèrent la proposition insuffisante. Des échanges se poursuivirent entre les parties. Finalement, les requérants vendirent les obligations en cause le 23 avril 2008 au cours de 15%.

En mai 2008 la banque adapta sa proposition à la hausse en tenant compte de cette donnée définitive.

La proposition d'indemnisation couvre la perte en capital et intérêts à 2% (compte d'épargne) sur l'achat des obligations, à concurrence des 42.000 euros excédentaires sur les 75.000 euros investis.

Les requérants estiment que la banque ne leur a pas donné un conseil adéquat et avisé en leur proposant le produit litigieux, fût-ce à concurrence de 10% de leurs avoirs. Ils demandent le remboursement des 75.000 euros investis majorés des frais d'achat, sous déduction du prix net de vente des obligations. Ils demandent également, en plus des intérêts qu'ils ont perçus, un intérêt de 2% sur le capital depuis le 14 février 2005 jusqu'à parfait paiement.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

La banque reconnaît que les obligations perpétuelles litigieuses représentaient un apport trop élevé dans les portefeuilles des requérants et accepte d'en supporter les conséquences au-delà de 10% des avoirs dans les deux portefeuilles.

La question est dès lors de savoir si la banque aurait commis une faute en proposant ce type d'obligation aux requérants à raison de 10% de leurs avoirs mobiliers.

Proposer à l'époque un investissement dans des obligations perpétuelles émises par une banque de bonne réputation n'était pas critiquable en soi. Ce type d'investissement à long terme présentait des avantages et certains inconvénients qui étaient acceptables, dans une proportion limitée de portefeuilles tels que ceux des requérants. Ceux-ci avaient un profil défensif, mais pas totalement, puisque Madame possédait quelques actions et des fonds.

La proposition d'indemnisation de la banque paraît par conséquent convenable.

Le Collège relève par ailleurs que les requérants auraient pu revendre les obligations litigieuses dès le mois de septembre 2007, époque où, conscients de la chute de leur valeur, ils introduisirent leur plainte contre la banque.

III. CONCLUSION

Le Collège invite la banque à indemniser les requérants conformément aux termes de sa lettre du 19 mai 2008.

La Banque a suivi l'avis du Collège.

2007.2173**THEMES**

Instruments financiers, conseil en placement inapproprié.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président ;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 28 octobre 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

En 2005, le requérant, âgé de 68 ans, disposait à la banque d'un livret d'épargne avec une somme de quelque 50.000 euros.

Au mois d'août, la banque prit l'initiative de lui proposer une alternative attrayante selon elle au placement à court terme que constituait son livret d'épargne, consistant en l'achat de deux obligations, l'une de la BEI, l'autre de la Banque X, chacune à concurrence de 20.000 euros.

Les bordereaux d'achat indiquaient pour les obligations BEI :

« INTERÊT : 7,5%
 DUREE : 5/08/2005 – 5/08/2020
 CARACTERISTIQUES : CPS 1 :7,5% CPS 2 : 5% PUIS 4* (CMS 10 ANS – CMS 2 ANS) MIN
 1% ET MAX CMS 10 ANS – CALL POSSIBLE 05.08.07 ...»

et pour les obligations de la Banque X :

« INTERÊT : 7%
 DUREE : 28/02/2005 – 28/02/2035
 CARACTERISTIQUES : 7% JUSQU'EN 02/2006 PUIS 5% JUSQU'EN 02/2016 APRES 4* (10 ANS
 CMS – 2 ANS CMS) CPS MIN 2% MAX 10% ... »

Le requérant expose que l'employée de la banque lui fit miroiter un meilleur rendement avec des intérêts élevés et réguliers de 7, 7,5 et 5% comme indiqué sur le document manuscrit qu'elle lui remit à l'époque.

Ses premières inquiétudes apparurent lorsqu'il reçut, fin 2005, l'état de sa situation patrimoniale faisant apparaître des moins-values de 8 et 9%. La banque le rassura à plusieurs reprises en lui disant de patienter et qu'il y avait peut-être une erreur...

S'informant davantage, il comprit qu'il devrait attendre respectivement 2020 et 2035 pour pouvoir récupérer son capital placé, soit à l'âge de 83 et 98 ans, et qu'en attendant ses coupons seraient aléatoires.

En 2007, il s'en ouvrit plus officiellement à la banque, estimant qu'il avait été déraisonnable de sa part de lui faire substituer son livret d'épargne par de tels placements à 15 et 30 ans qu'il était obligé de conserver jusqu'à l'échéance finale pour retrouver son capital, ce que l'employée de la banque ne lui avait pas dit.

Il reprocha également à la banque de ne pas avoir procédé à une évaluation de sa situation patrimoniale avant de lui proposer un tel investissement qui était inadéquat vu son âge à l'époque et son besoin de revenus réguliers provenant de son épargne pour pouvoir vivre décemment.

La banque refusa d'intervenir, considérant que le requérant avait été valablement informé des conditions des deux obligations telles que reprises sur les bordereaux de souscription, et que les explications lui avaient été fournies par son employée en parfaite cohérence avec son profil d'investisseur en produits « sûrs » recherchant la sécurité.

La banque n'avait pas de vue sur la situation globale du requérant. Elle connaissait son carnet d'épargne chez elle, qui était à l'époque de 50.000 euros et lui donnait un intérêt de 2,5% (à la date du 16.08.2005).

Elle savait que son horizon d'investissement était de 6 à 8 ans, qu'il avait peu d'expérience en placements et n'acceptait que de très faibles fluctuations de son portefeuille, privilégiant la sécurité et la préservation de son capital.

Au moment de la souscription litigieuse, la banque ne disposait pas de fiche technique pour les deux produits concernés à remettre à la clientèle.

Il ressort des éléments fournis qu'en 2005 le requérant vivait avec son épouse et sa fille à charge, étudiante à l'université, dans une maison en propriété indivise entre les époux. Il bénéficiait d'une retraite d'enseignant et avait trois livrets d'épargne pour quelque 70.000 euros. Il avait besoin de revenus réguliers en plus de sa retraite pour faire face à ses dépenses courantes.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

L'analyse de l'ensemble des circonstances du dossier mène à considérer que la banque ne s'est pas comportée en banquier normalement diligent et prudent, en prenant l'initiative de proposer au requérant un investissement inadapté à ses besoins.

En effet, celui-ci était satisfait de son livret d'épargne et c'est la banque qui va l'interpeller pour lui proposer un autre investissement en lui faisant miroiter des intérêts élevés.

La manière dont ces intérêts sont présentés sur les bordereaux (« intérêt : 7% ») accentue davantage le taux phare procuré, qui n'est que très temporaire, plutôt que les taux successifs ultérieurs, plus aléatoires, qui sont mentionnés sous un autre verbe intitulé « caractéristiques » un peu plus bas.

Le document manuscrit établi par l'employée de la banque, qui ne fait état que de taux variant de 7,5 à 5% sur 30 ans confirme que l'information donnée par la banque soulignait les intérêts élevés qui seraient procurés.

Par ailleurs, l'investissement proposé ne correspondait pas à l'horizon de placement indiqué par le requérant.

Il s'est retrouvé avec un capital bloqué à très longue durée, ce qui est très différent de la situation d'un carnet d'épargne.

Vu la dévalorisation rapide du capital, il ne peut plus le récupérer avant des échéances lointaines, ce à quoi il ne s'attendait pas, à défaut d'information précise à ce sujet.

La banque n'a en outre pas fait l'analyse de la situation patrimoniale globale du requérant. Il était important pour lui de bénéficier de revenus complémentaires réguliers. La proposition d'investissement faite n'en tient pas suffisamment compte vu les risques de tomber très vite à un intérêt minimum bas comme ce fut le cas pour les obligations BEI.

La banque a manqué à son obligation d'information et a conseillé des placements inadaptés aux besoins du requérant. Celui-ci en a subi un dommage dont elle doit réparation.

Ce dommage se définit par rapport à la situation du requérant avant l'achat des obligations critiquées.

Il appartient à la banque de remettre le requérant dans la situation qui aurait été la sienne aujourd'hui s'il avait conservé les 40.000 euros sur son livret d'épargne.

La banque devrait racheter les obligations litigieuses du requérant en lui payant le prix du capital investi (40.000 euros) et devrait, le cas échéant, lui payer la différence d'intérêts dont le requérant n'aurait pas bénéficié par rapport à ceux qu'il aurait perçus depuis le mois d'août 2005 si les 40.000 euros avaient été maintenus sur son carnet d'épargne.

Toute autre solution aboutissant à un résultat équivalent pourrait également être envisagée.

III. CONCLUSION

Le Collège estime que la plainte du requérant est recevable et fondée.

Il invite la banque à lui racheter les obligations litigieuses au prix de 40.000 euros, et à lui payer, le cas échéant, la différence d'intérêts dont le requérant n'aurait pas bénéficié par rapport à ceux qu'il aurait perçus depuis le mois d'août 2005 si le capital de 40.000 euros avait été maintenu sur son carnet d'épargne, ou à proposer toute autre solution offrant un résultat équivalent.

La Banque n'a pas suivi l'avis du Collège.

2008.0999**THEMA**

Financiële instrumenten, gestructureerde belegging.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, Voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, Plaatsvervangend Voorzitter

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 18 november 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Op 2 november 2004 schreef de vader van verzoekster op het kantoor van de bank in gemeente X in op 40 aandelen van een gestructureerde belegging. Na de materiële levering schonk hij op 10 januari 2005 met een handgift 20 van deze aandelen aan verzoekster en 20 aan de broer van verzoekster.

In haar klacht van 12 december 2007 meldt verzoekster dat zij op 8 november de coupons van deze aandelen ging innen in het kantoor van de bank in gemeente Y en dat zij slechts 382,50 euro (1,95%) kreeg uitbetaald, terwijl zij de vorige jaren ongeveer 850 euro ontving. Volgens haar werd haar in het voormelde bankkantoor meegedeeld dat in de algemene inschrijvingsvoorwaarden vermeld staat dat er enkel de eerste twee jaren een uitkering van 4,5% wordt verzekerd en de volgende jaren niet meer. Verzoekster wijst er evenwel op dat bij de inschrijving op deze aandelen door een bediende van het bankkantoor in gemeente X zowel mondeling als schriftelijk een jaarlijkse opbrengst van 4,5% of meer werd beloofd. Zij verwijst hiervoor naar een niet-ondertekend en niet-gedagtekend document waarop vermeld staat : "coupon 8/11 minimum 4,5% of meer".

In haar brief van 19 mei 2008 wijst de bank erop dat de coupondatum die op dit document vermeld wordt, namelijk 8 november, niet overeenstemt met de coupondatum van de desbetreffende belegging. Daarenboven is voor dit fonds de bruto coupon de eerste twee jaar 5% en wordt er geen gewag gemaakt van 4,5%. Hieruit besluit de bank dat het door verzoekster naar voren gebrachte document geen betrekking kan hebben op de door de vader van verzoekster gekochte aandelen. De bank ontkent echter niet dat dit document geschreven werd door haar bediende in het kantoor in gemeente X. Uit commerciële overwegingen verklaarde de bank zich bereid om aan verzoekers een bijkomende vergoeding van 382,50 euro toe te kennen, bovenop de reeds ontvangen intrest, op voorwaarde dat verzoekers afstand deden van hun toekomstige aanspraken en klachten met betrekking tot deze betwisting.

Verzoekers zijn op dit voorstel niet ingegaan. Zij zijn van oordeel dat zij door de bank verkeerd werden ingelicht en dat zij ook voor 2007 en de daaropvolgende jaren recht hebben op een opbrengst van 4,5%.

In hun latere correspondentie zijn de partijen ieder op hun standpunt gebleven. In een e-mailbericht van de ombudsdienst van de bank van 30 juni 2008 voegt de bank er nog aan toe

dat de bank geen fonds heeft dat een opbrengst van 4,5% biedt en dat van omstreeks november 2004 dateert.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

In het aan het College voorgelegde uittreksel van de prospectus van de aandelen waarover deze betwisting handelt, staat vermeld : "*Tijdens de eerste 2 jaren worden 2 coupons van 5% uitgekeerd, de daaropvolgende coupons bedragen tussen 2,25% en 8% bruto in functie van de evolutie van 3 keer het verschil tussen de 10-jaars EUR-swaprente en de 2-jaars EUR-swaprente*".

Het geschrift waarop verzoekers zich beroepen, stemt hier niet mee overeen, want het vermeldt minimum 4,5% en niet 5%. Hoewel de bank niet ontkent dat dit document uitgaat van één van haar bedienden van het kantoor in gemeente X, is dit document niet gedagtekend, zodat ook niet kan worden uitgemaakt op welk tijdstip een opbrengst van minimum 4,5% werd beloofd. Uit geen enkel ander document waarover het College beschikt, blijkt dat het door verzoekers naar voren gebrachte geschrift betrekking heeft op de door hun (schoon)vader aangekochte aandelen. Aangezien zij hun beweringen met betrekking tot de door hen gevorderde intrest niet kunnen bewijzen, dient hun klacht te worden afgewezen.

III. BESLUIT

De klacht van verzoeker is ontvankelijk maar ongegrond.

7. ZICHTREKENING / COMPTE À VUE

2008.0028

THEMA

Zichtrekening – foutieve uitvoering – raming van de schade.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, Voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, Plaatsvervangend Voorzitter

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 15 juli 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Op 19 november 2007 heeft verzoeker zich op het kantoor aangeboden om staatsbons op het credit van zijn rekening te plaatsen voor een totaal bedrag van 12.723,68 euro, inclusief intresten.

Op 14 december 2007 wordt zijn rekening, wegens een interne fout van de bank, ten onrechte met dit bedrag gedebiteerd. De volgende dag wordt zijn rekening nogmaals met hetzelfde bedrag gedebiteerd, opnieuw wegens een interne fout van de bank.

Als gevolg daarvan waren de rekening en de daaraan verbonden debetkaart van verzoeker geblokkeerd.

Toen verzoeker op 14 december 2007 zijn inkopen in een grootwarenhuis met zijn debetkaart, verbonden aan zijn rekening, wilde betalen, kreeg hij dan ook te horen dat zijn kaart geweigerd werd en zag hij zich verplicht om onverrichter zake terug naar huis te keren.

Voor de emotionele last die deze interne fout aan verzoeker heeft veroorzaakt, vraagt hij in een brief aan de bank van 29 december 2007 een degelijke financiële tegemoetkoming.

In een brief van 23 januari 2008 antwoordt de bank hem dat een bedrag van 46,66 euro debetinteressen eerstdaags op zijn rekening zal worden gestort en dat, wat de staatsbons betreft, er een onderzoek wordt ingesteld.

In een brief van 30 januari 2008 deelt de bank aan verzoeker mee dat het bedrag van 12.723,68 euro opnieuw werd gedebiteerd van zijn rekening omdat het effectnummer van een staatsbon foutief werd ingegeven, zodat het borderel geannuleerd diende te worden. Het is immers technisch niet mogelijk een borderel gedeeltelijk te annuleren. De effecten werden door het kantoor opnieuw ter correctie ingegeven. De bank verontschuldigt zich bij verzoeker voor de ongemakken die hij hierdoor ondervonden heeft.

In een brief aan de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen van 14 maart 2008 meldt verzoeker dat hij niet tevreden is met dit antwoord van de bank. Hij wil van de bank een financiële tegemoetkoming voor de last die de interne fout van de bank hem heeft berokkend. Hij heeft in zijn brief aan de bank van 29 december 2007 een financiële tegemoetkoming gevraagd, maar daarop heeft hij geen antwoord gekregen.

In een brief aan de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen van 10 april 2008 herhaalt de bank grotendeels wat zij in haar hierboven vermelde brieven aan verzoeker schreef en voegt zij eraan toe dat, als er overschrijvingen van verzoeker werden geweigerd in de periode van blokkering van de debetkaart, zij bereid is de eventueel opgelopen boetes of nalatigheidsintresten te vergoeden, maar dat verzoeker hiervan dan wel het bewijs dient voor te leggen.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

Het College is van oordeel dat, aangezien de bank haar interne fout erkent en deze fout aan verzoeker ongetwijfeld emotionele last en ongemakken heeft veroorzaakt, het passend is dat de bank verzoeker hiervoor een financiële tegemoetkoming toekent, waarvan het bedrag in dit concreet geval naar billijkheid op 25 EUR wordt bepaald.

III. BESLUIT

De klacht van verzoeker is ontvankelijk en gegrond.

Het College verzoekt de bank aan verzoeker een financiële tegemoetkoming toe te kennen, ten bedrage van 25 EUR.

De bank heeft het advies van het College gevolgd.

2008.0815**THEMA**

Zichtrekening – compensatie van beschermde bedragen.

ADVIES

Aanwezig :

De heren A. Van Oevelen, Voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, Plaatsvervangend Voorzitter

De heren F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 28 oktober 2008

I. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Verzoeker is houder van een zichtrekening bij de bank.

In een brief van 7 mei 2008 aan de bank en aan de Bemiddelingsdienst van de Banken meldt verzoeker dat de bank weigert een deel van zijn pensioen, namelijk 1.006,63 euro, uit te betalen. Het gaat volgens hem om het gedeelte dat niet meer voor beslag vatbaar is, omdat het gedeelte dat wel voor beslag vatbaar is, reeds werd afgehouden. Hij is van oordeel dat de bank dit bedrag ten onrechte blokkeert of er ten onrechte beslag op legt, terwijl het krachtens de wet van 27 december 2005 "houdende diverse bepalingen" voorzien is van een code B en daarom niet vatbaar is voor beslag of overdracht.

In een brief van 22 mei 2008 antwoordde de bank hierop dat zij niet is overgegaan tot beslag of overdracht van de gelden die werden gestort op de zichtrekening van verzoeker. Volgens de bank is er hier sprake van een normale werking van een zichtrekening, waarin creditsaldi en debetsaldi elkaar voortdurend compenseren, zodat de voormelde wet van 27 december 2005 niet van toepassing is. De creditering van de zichtrekening door de storting van het pensioen is immers gevolgd door een debitering naar aanleiding van de afrekening van de VISA-kaart van verzoeker ten gevolge van twee cash-afhalingen begin april 2008.

In latere correspondentie bleven beide partijen op hun standpunten staan.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

Na een onderzoek van het dossier is het College tot de bevinding gekomen dat er in dit geval geen sprake is van een beslag op de pensioenuitkering van verzoeker noch van een overdracht van dit bedrag ten gunste van de bank. Zoals de bank aangeeft, gaat het in dit geval om een compensatie tussen enerzijds de creditering van de zichtrekening van verzoeker met zijn pensioenuitkering en anderzijds de debitering van zijn zichtrekening ten gevolge van de geldafhalingen met zijn VISA-kaart. De voormelde wet van 27 december 2005 is op deze compensatie dan ook niet van toepassing, omdat deze wet enkel geldt voor het beslag en de overdracht van de bedragen bedoeld in de artikelen 1409, 1409bis en 1410 van het Gerechtelijk Wetboek (waaronder een pensioenuitkering), als deze bedragen op een zichtrekening gecrediteerd zijn.

De hier door de bank doorgevoerde compensatie of schuldvergelijking is echter wel onderworpen aan de regel van artikel 1293, 3°, van het Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt dat schuldvergelijking plaatsheeft, uit welke oorzaak de wederzijdse schulden ook ontstaan, "uitgezonderd in geval van (...) 3° Een schuld uit hoofde van levensonderhoud dat verklaard is niet vatbaar voor beslag te zijn".

In de Belgische rechtspraak en rechtsleer wordt aan deze bepaling een ruime draagwijdte gegeven en wordt aangenomen dat zij van toepassing is op alle bedragen die niet voor beslag vatbaar zijn (zie bv. H. De Page, *Traité élémentaire de droit civil belge*, Brussel, Bruylant, 1967, p. 651, nr. 660; L. Cornelis, *Algemene theorie van de verbintenis*, Antwerpen, Intersentia, 2000, p. 873, nr. 674). Er anders over oordelen zou er immers toe leiden dat de onbeslagbare bedragen in werkelijkheid niet meer onbeslagbaar zijn, omdat de begunstigde er het voordeel van verliest. De schuldeiser die zijn schuldvordering int via compensatie met een beschermd bedrag, bereikt daarmee hetzelfde resultaat voor de schuldenaar als zou hij op dat bedrag beslag hebben gelegd (M. De Theije, "De wet van 14 juni 2004 betreffende de ongeslagbare en onoverdraagbare tegoeden op zichtrekening", *Rechtskundig Weekblad*, 2004-2005, (721), p. 725, nr. 17).

In het verleden verviel die bescherming op het ogenblik dat de beschermde bedragen werden gecrediteerd op een zichtrekening, omdat ze zich aldaar vermengden. Met de invoering van het coderingssysteem door de voormelde wet van 14 juni 2004, zoals verfijnd door de voormelde wet van 27 december 2005, kan nog bezwaarlijk worden volgehouden dat de beschermde bedragen onherkenbaar zijn geworden. Het gevolg daarvan is dat op deze beschermde bedragen, zoals in dit geval een pensioenuitkering, het verbod van compensatie van toepassing is, ook wanneer zij op een zichtrekening worden gestort (M. De Theije, aangehaald artikel, ter aangehaalde plaatse).

Bovenstaande oplossing verhindert uiteraard niet dat de bank haar schuldvordering op verzoeker kan verhalen volgens de gemeenrechtelijke middelen van tenuitvoerlegging.

III. BESLUIT

De klacht van verzoeker is ontvankelijk en gegrond.

Het College verzoekt de bank om de zichtrekening van verzoeker ten belope van de daarop gestorte pensioenuitkering van 1.006,63 euro, niet te compenseren met de schuldvorderingen die zij op verzoeker heeft.

De bank heeft het advies van het niet College gevolgd.

8. VERRICHTINGEN EFFECTEN / OPERATIONS SUR TITRES

2007.0114

THEMES

Transfert de compte-titres.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 10 juin 2008

1. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

En novembre 2006, le requérant qui disposait de plusieurs comptes auprès de la banque A décida de changer de banque et de transférer ses avoirs à la banque B, suivant en faisant cela l'agent de la banque A qu'il connaissait et qui passait à la banque B.

Cet agent, alors qu'il travaillait pour la banque B, l'aïda à demander la clôture de ses comptes auprès de la banque A.

Il soumit à sa signature un document standard par lequel le requérant demandait à la banque A de « clôturer » ses trois comptes, dont les numéros étaient précisés, et de « verser le solde » sur un compte à vue ouvert auprès de la banque B.

Un des trois comptes étant un compte-titres, la banque A vendit les titres pour pouvoir transférer le solde vers le compte à vue qui lui était indiqué.

Les titres ayant été vendus alors qu'ils n'étaient pas à échéance, le requérant expose avoir subi une perte qu'il chiffre à environ 2.500,-€.

Il en fit le reproche à la banque A qui estima avoir correctement suivi ses instructions.

Dans le cadre de l'examen du dossier, le Service de Médiation Banques-Crédit-Placements interpella la banque B dont le nouvel agent avait fait signer par le requérant le document de clôture de ses trois comptes.

La banque B considéra qu'elle n'avait rien à se reprocher et fit valoir que la saisine du Service de Médiation se limitait à une médiation entre le requérant et la banque A.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

1. Le requérant a introduit une plainte contre la banque A auprès du Service de Médiation. Cette plainte est recevable.

Elle a été instruite par le service de l'Ombudsman qui a estimé que la responsabilité de la banque B était susceptible d'être mise en cause et a interpellé celle-ci.

L'Ombudsman n'a pas rendu d'avis et le Collège de Médiation a été saisi pour se prononcer sur la plainte.

Lorsqu'une plainte est recevable à l'égard d'une banque et qu'il apparaît qu'une autre banque est susceptible d'être mise en cause à l'instruction du dossier, le Service de Médiation comme le Collège, n'étant pas limités par la demande et les arguments des parties, sont également compétents pour connaître de la question de la responsabilité éventuelle de cette banque. (art. 13 du règlement de procédure du Service de Médiation; art. 11 du règlement de procédure du Collège).

2. Le Collège estime qu'il ne peut être retenu de grief à l'égard de la banque A.

Elle a correctement exécuté les instructions claires qui lui étaient données.

Ces instructions impliquaient la vente des titres dont la clôture du compte était demandée avec « versement du solde » sur un nouveau compte ouvert auprès de la banque B.

En revanche, l'agent de la banque B n'a pas agi dans l'intérêt de son client en lui conseillant de clôturer son compte-titres, alors que les titres n'étaient pas à échéance, plutôt que d'opérer un simple transfert des titres.

3. Considérant que le requérant pouvait racheter les mêmes titres au moment où il a été informé de leur vente, son dommage est égal à la différence entre le prix perçu et ce qu'il aurait dû payer pour se procurer ces titres, en principal et frais, à la même époque.

III. CONCLUSION

Le Collège considère la plainte du requérant comme recevable tant à l'égard de la banque A que de la banque B.

Il l'estime seule fondée à l'égard de la banque B et l'invite à indemniser le requérant à concurrence du dommage subi, comme précisé ci-avant.

La banque n'a pas suivi l'avis du Collège.

2008.0868**THEMES**

Ordre d'achat donné par téléphone.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, P. Drogné, N. Claeys, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 28 octobre 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

- Le demandeur se plaint de la mauvaise exécution d'un ordre qu'il a donné à la Banque par téléphone à l'occasion de l'augmentation de capital de la société X en septembre 2007.

Le demandeur détenait en portefeuille auprès de la Banque 7.301 actions de la société X.

L'offre en souscription réservait aux actionnaires un droit de préférence à raison de deux actions nouvelles (au prix de 15 euros par action nouvelle) pour trois actions anciennes, sur présentation du coupon n°40.

Le demandeur déclare avoir donné par téléphone à la Banque instruction de souscrire à l'augmentation de capital «au mieux ».

Comme le demandeur détenait 7.301 actions en portefeuille, il estime que la Banque aurait dû réaliser une partie des droits de préférence (coupon n°40) et avec le produit de cette vente souscrire à l'augmentation de capital pour le maximum possible d'actions nouvelles. Selon son calcul, la Banque aurait dû vendre 5.222 droits de préférence et souscrire 1.386 actions.

La Banque a exécuté l'instruction d'une manière différente : elle a vendu la totalité (7.301) des droits de préférence pour compte du demandeur, et a acheté sur le marché 1.370 actions au cours de bourse de l'époque.

En outre, le demandeur a dû payer un complément de 107,49 euros pour financer l'achat alors que la souscription de 1.386 actions nouvelles aurait laissé un solde positif de 19,91 euros soit une différence totale de 127,30 euros (107,49 + 19,91).

Le demandeur considère que le mode d'exécution choisi par la banque lui a causé un préjudice qu'il évalue à 16 actions de la société X plus 127,30 euros soit encore, compte tenu du cours de bourse de l'époque (21,1 euros), un montant total de 464,9 euros (16 x 21,1 euros + 127,3 euros).

- De son côté, la Banque précise que « *le demandeur a effectivement téléphoné d'Italie à son personal Banker et demandé de réaliser l'opération litigieuse « au mieux ». Tout s'est fait de vive voix et le client n'a remis aucun support écrit avec des instructions détaillées (...). Il n'a*

rien précisé quant à la manière de financer l'achat complémentaire d'actions, mais a simplement dit de faire pour un mieux». La Banque estime donc qu'un doute subsiste quant à la portée de l'instruction donnée : achat de titres complémentaires ou souscription à l'augmentation de capital ? Elle déclare avoir agi « au mieux ». Elle a néanmoins proposé un montant de 125 euros à titre de geste commercial. Le demandeur a refusé cette proposition.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

Le Collège considère qu'il n'est pas douteux qu'en égard aux circonstances, les instructions du demandeur devaient s'interpréter comme l'instruction de souscrire à l'augmentation de capital dans la mesure des liquidités provenant de la réalisation des droits de préférence excédentaires.

Le mode d'exécution choisi par la Banque n'est pas conforme à cette instruction : la Banque n'a pas souscrit à l'augmentation de capital mais a acheté les actions sur le marché. Cette décision excède le pouvoir d'appréciation que l'ordre donné « au mieux » laissait implicitement au mandataire.

Au vu de l'évolution très défavorable de la valeur litigieuse, le préjudice avancé de 464,9 euros (montant théorique calculé sur base du cours à l'époque de la souscription) s'est considérablement réduit.

Le Collège considère que le montant proposé par la Banque à titre de geste commercial pour clôturer le différend, est satisfaisant.

III. CONCLUSION

Le Collège estime que la plainte est recevable et fondée.
Le Collège invite la Banque à payer 125 euros au demandeur.

La Banque a suivi l'avis du Collège.

2007.1788**THEMES**

Vente de titres, exécution tardive.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 22 avril 2008

I. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES**1. Exposé des faits**

Mardi 20 février 2007, le plaignant se rend auprès de la banque E, où il détenait un compte et avait acheté en mars 2004 46 sicav émises par la banque E. En février 2007, le plaignant ne dispose plus de compte auprès de la banque E. Selon le plaignant, comme il ne dispose plus de compte auprès de la banque E et s'agissant d'une opération occasionnelle, la banque E lui suggère d'effectuer l'opération auprès d'une banque où il dispose d'un compte.

Vendredi 23 février dans la matinée, le plaignant se rend auprès de sa banque, la banque B, pour y effectuer la vente de ses titres. La banque B réceptionne les titres à 11H05 mais ne peut enregistrer l'ordre de vente, le code ISIN de ces titres ayant changé. La banque B informe le plaignant que les titres doivent être envoyés au siège central, au service « Régularisation », pour contrôle et identification, avant l'envoi de l'ordre de vente à la banque E. En effet, le code ISIN des titres a été modifié suite à un changement interne à la banque E.

Lundi 26 février, les titres sont réceptionnés par le service « Régularisation » et après contrôle et identification, l'ordre de vente est transmis à la banque E qui l'enregistre le mardi 27 février. Le cours appliqué est de 468,27€ (valeur nette d'inventaire).

2. Point de vue des parties

Le plaignant constate l'évolution de la valeur nette d'inventaire de la Sicav :

21 février	485,67
22 février	487,60
23 février	485,58
26 février	486,66
27 février	468,27

Le plaignant vise les deux banques pour le retard apporté à l'exécution de son ordre et estime avoir subi une perte de 836,63 €, différence entre les valeurs nettes des 26 et 27 février. Il reproche à la banque B le retard dû à la régularisation de ses titres et à la banque E, la livraison de titres n'étant pas de « bonne livraison », mais qui auraient dû être estampillés.

La banque B estime avoir averti le plaignant de la procédure d'identification et de contrôle et du temps qu'elle prendrait. Elle estime en outre avoir agi avec diligence et sans retard. Par conséquent, elle ne se considère pas comme responsable.

La banque E estime que sa responsabilité n'est pas engagée. Les titres livrés physiquement ne devaient pas être estampillés et le code ISIN modifié a pu directement être retrouvé par le service « Régularisation » de la banque B. Dès réception de l'ordre, celui-ci a été exécuté sans délai.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

Sur base des documents qu'il a reçus, le Collège constate:

- La banque B a réceptionné les titres le vendredi 23 à 11H05 et les titres ont été traités par le service « Régularisation » dès réception physique le lundi 26 pour contrôle et identification et l'ordre de vente envoyé le 27. La banque B dit avoir spécifié à son client que « la vente pouvait prendre quelque temps ». Le plaignant ne conteste pas ce point. Le Collège estime que les délais de traitement inhérents aux titres physiques ont été respectés et ne peut identifier de reproches à faire à la banque B dans la gestion de ce dossier.
- La banque E a émis, vendu et livré des titres dont le code ISIN a changé. Au contraire de ce que prétend le plaignant, les titres ne devaient pas être estampillés. Le changement de code ISIN peut se retrouver dans les banques de données utilisées par les banques. La banque E en prend pour preuve le fait que le service « Régularisation » de la banque B n'a pas eu de difficultés pour retrouver le nouveau code ISIN et a pu transmettre sans délai l'instruction de vente. Le Collège ne peut voir de lien de causalité entre la modification du code ISIN et le manque à gagner réclamé par le plaignant.
- En outre, le Collège constate que le plaignant s'est rendu le mardi 20 février auprès de la banque E qui, comme il ne disposait plus de compte auprès de cette banque, lui a suggéré de s'adresser à sa banque de référence, la banque B. Le plaignant ne conteste pas ce point et n'adresse aucun reproche à la banque E. Par contre, ce n'est que trois jours plus tard, soit le 23 février, que le plaignant se rendra auprès de sa banque B. Le Collège en déduit que, pour le plaignant, il n'y avait aucune urgence à traiter cette opération. Le Collège ne peut attribuer de responsabilité à la banque B suite à l'évolution négative des cours qui a induit un manque à gagner pour le plaignant.

De manière générale, le Collège ne voit pas la responsabilité qu'il pourrait attribuer à la banque B, ni à la banque E.

III. CONCLUSION

A ces motifs, le Collège de Médiation juge la plainte recevable, mais non fondée.

9. SPAARREKENING MINDERJARIGE / COMPTE D'ÉPARGNE MINEUR

2007.1348

THEMA

Tegoeden van minderjarigen.

ADVIES

Aanwezig :

De heer A. Van Oevelen, voorzitter;

Mevrouw L-M. Henrion, plaatsvervangend voorzitter

De heren F. de Patoul, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, leden.

Datum : 22 april 2008

1. DE FEITEN, HET VOORWERP VAN DE BETWISTING EN DE STANDPUNTEN VAN DE PARTIJEN

Verzoeker is een uit de echt gescheiden vader van twee minderjarige kinderen, op wier beider naam een spaarrekening bij de bank is geopend.

In de beschikking van de Rechtbank van Eerste Aanleg, gewezen in kort geding, wordt bepaald dat de uitoefening van het ouderlijk gezag aan beide ouders toekomt.

Met een brief van 2 september 2006 heeft verzoeker deze beschikking alsook de rekeningnummers van de voornoemde spaarrekeningen van zijn kinderen aan het filiaal van de bank verzonden, met het verzoek afhalen nog enkel te laten geschieden met de handtekening van beide ouders, teneinde misbruik door één van de ouders te vermijden.

Op 23 oktober 2006 werd een bedrag van 1.230 euro afgehaald van de spaarrekening op naam van de dochter en op 29 november 2006 werd een bedrag van 1.200 euro afgehaald van de spaarrekening op naam van de zoon. Beide afhalen gebeurden door de grootmoeder aan moederszijde op basis van een volmacht gegeven door de moeder van de kinderen. Deze twee afhalen gebeurden met het oog op de aankoop van een jeugdslaapkamer voor beide kinderen.

Verzoeker is van oordeel dat met zijn verzoek van 2 september 2006 geen rekening werd gehouden en vraagt aan de bank het geld terug te storten op de spaarrekening van zijn kinderen.

De bank is niet bereid deze gelden terug te storten. Zij wijst erop dat het niet aan haar toekomt om te beoordelen of het niet in acht nemen van het verzoek van 2 september 2006 geleid heeft tot een benadeling van de twee kinderen van verzoeker. De bank acht deze kans klein, gelet op de aard van de bestemming die aan de afgehaalde gelden werd gegeven. Ten slotte beklemtoont de bank dat zij niet kan tussenkomen bij betwistingen tussen ex-partners, die deze zaken zelf onder elkaar moeten regelen.

II. ADVIES VAN HET BEMIDDELINGSCOLLEGE

In haar brief van 9 maart 2007 aan verzoeker wijst de bank erop dat de beide spaarrekeningen van de kinderen van verzoeker werden geopend zonder voorbehoudsclausule. Dit wordt door verzoeker blijkbaar niet betwist.

Dit gegeven brengt mee dat de tegoeden van deze spaarrekeningen onder het beheer van de wettelijke vertegenwoordiger(s) vallen. Terzake zijn de artikelen 376, eerste, tweede en vierde lid, en 378, § 1, van het Burgerlijk Wetboek van belang.

Artikel 376, eerste, tweede en vierde lid, van het Burgerlijk Wetboek luiden als volgt :

“Wanneer de ouders het gezag over de persoon van het kind gezamenlijk uitoefenen, beheren zij ook gezamenlijk zijn goederen en treden zij gezamenlijk als zijn vertegenwoordiger op.”

“Ten opzichte van derden die te goeder trouw zijn, wordt elke ouder geacht te handelen met instemming van de andere ouder wanneer hij, alleen, een daad van beheer van de goederen van het kind stelt, behoudens de bij de wet bepaalde uitzonderingen.”

“De andere ouder behoudt het recht om toezicht te houden op het beheer. Met dat doel kan hij bij degene die het gezag uitoefent of bij derden alle nuttige informatie inwinnen en zich in het belang van het kind tot de jeugdrechtbank wenden”.

In artikel 378, § 1, van het Burgerlijk Wetboek worden de handelingen opgesomd waarvoor de ouders de machtiging van de vrederechter dienen te verkrijgen, waarbij grotendeels wordt verwezen naar wat hiervoor in artikel 410, § 1, van het Burgerlijk Wetboek voor de voogd is bepaald. De hier betwiste handelingen vallen daar niet onder. Het afhalen van gelden van een aan de minderjarige behorende spaarrekening, waarmee goederen van gelijke waarde, die voor de minderjarige van nut zijn, worden aangekocht, kan immers niet worden beschouwd als het vervreemden van die goederen in de zin als bedoeld in artikel 410, § 1, 1°, van het Burgerlijk Wetboek, waarvoor wel de machtiging van de vrederechter vereist is.

Uit het hierboven vermelde artikel 376, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek volgt dat iedere ouder het recht heeft om de spaarrekening van zijn minderjarige kinderen te beheren. De andere ouder kan zich daar niet eenzijdig tegen verzetten, maar kan, indien hij het niet eens is met de handelingen van de ouder die het beheer uitoefent, zich in het belang van het minderjarige kind tot de jeugdrechtbank wenden (artikel 376, vierde lid, van het Burgerlijk Wetboek).

Het College is van oordeel dat de gelden die in dit geval van de spaarrekening van de minderjarige kinderen van verzoeker werden afgehaald door de moeder van de kinderen, in het belang van de kinderen werden aangewend. Het College neemt daarbij billijkheidshalve mede in aanmerking dat de tegoeden op deze spaarrekeningen afkomstig waren van de grootouders aan moederszijde.

III. BESLUIT

De klacht van verzoekers is ontvankelijk maar niet gegrond.

10. KLUIS/ COFFRE

2007.0493

THEMES

Coffre – déplacement du contenu.

AVIS

Présents :

Messieurs A. Van Oevelen, Président;

Madame L-M. Henrion, Vice-Président;

Messieurs F. de Patoul, N. Claeys, L. Jansen, R. Jonckheere, Cl. Louis, membres.

Date : 19 février 2008

1. OBJET DE LA CONTESTATION ET POINT DE VUE DES PARTIES

La requérante louait un coffre à l'agence de la Banque. En raison de travaux dans cette agence, un rendez-vous avait été pris de commun accord entre les parties pour l'ouverture du coffre, le 28 août 2006 à 15 heures, afin d'en déplacer le contenu.

Le 3 août 2006, la Banque adressa une télécopie à la requérante à son domicile pour l'informer d'une modification du planning des travaux l'obligeant à faire ouvrir le coffre par huissier à la date du 9 août. La Banque précisait qu'elle pouvait maintenir le rendez-vous préalablement fixé au 28 août pour remettre à sa cliente, sous enveloppe scellée, le contenu de son coffre.

Etant absente à l'époque, la requérante ne prit connaissance de cette télécopie qu'à son retour à son domicile le 15 août. Elle se rendit au rendez-vous fixé, qui lui avait été entre-temps confirmé, et constata que sur les douze vases anciens que contenait le coffre trois pièces étaient endommagées (il y aurait un éclat récent sur la partie supérieure de l'anse d'un grand vase, l'extrémité de la corne gauche d'un deuxième vase serait décollée et le morceau décollé a été retrouvé dans le papier journal de l'emballage. Quant au troisième vase, la partie droite de la corne de l'anse manquerait, partie qui avait été recollée.).

Elle reprit les neuf vases intacts et laissa les trois pièces endommagées à la Banque dans un coffre de l'agence.

La requérante soutient que les vases ont été abîmés lors de leur transfert, le 9 août, du coffre originaire vers un autre coffre plus petit et entend être indemnisée par la Banque sous la responsabilité de laquelle ce transfert a eu lieu.

La Banque expose que le transfert du contenu du coffre de la requérante s'est déroulé en présence d'un huissier de justice qui a dressé un constat dans lequel il affirme que les douze vases, après avoir été déballés, ont été soigneusement réemballés et qu'aucune pièce n'a été abîmée. Elle estime, sur base de ce document, que sa responsabilité n'est pas engagée.

Fin août 2006, l'agence conseilla à la requérante d'adresser une plainte à la Banque et celle-ci envisagea de recourir à une expertise, mesure à l'égard de laquelle la requérante se montra favorable.

Finalement ni la Banque ni la requérante ne prirent d'initiative pour engager une expertise et, le 17 février 2007, la requérante retira de la Banque les trois vases litigieux qui se trouveraient dans un lieu sûr à Bruxelles.

Concernant la valeur des vases, elle expose qu'elle a toujours connu ces vases qui dateraient du IV^{ème} ou du V^{ème} siècle avant Jésus-Christ chez ses parents, qu'elle ne dispose pas de facture d'achat, qu'il lui est impossible d'en donner une estimation et qu'elle n'a pas l'intention d'engager des frais d'expertise pour la connaître.

C'est dans ce contexte qu'elle demande que le Collège se prononce en faveur d'une indemnisation par la Banque du dommage qu'elle invoque en tenant compte de l'antiquité des vases, de leur valeur affective, du comportement de la Banque et de la perte de temps et d'argent qui lui aurait été occasionnée.

La Banque n'entend pas indemniser la requérante dès lors, notamment, que celle-ci n'établit pas que les objets n'étaient pas abîmés auparavant.

II. AVIS DU COLLEGE DE MEDIATION

Aucun élément du dossier n'établit avec suffisamment de certitude que les trois vases litigieux auraient été endommagés, comme le prétend la requérante, au moment de leur transfert dans un autre coffre, le 9 août 2006.

On ne connaît pas l'état des vases antérieurement à ce transfert. Le constat d'huissier produit par la Banque indique que les vases n'ont pas été abîmés lors du transfert.

Par ailleurs, la requérante n'évalue pas son dommage et ne produit pas d'éléments objectifs permettant de procéder à une évaluation.

Dans un tel contexte, le Collège estime ne pas être en mesure de pouvoir se prononcer sur l'existence d'une faute de la Banque lors du transfert des vases le 9 août 2006 ni sur le montant du dommage qui aurait été causé par la faute de manipulations alléguées.

Une expertise contradictoire, qu'elle soit amiable ou judiciaire, aurait pu probablement apporter des éléments d'appréciation. A défaut de celle-ci, la requérante, qui a la charge de la preuve, n'établit pas le bien-fondé de sa plainte.

III. CONCLUSION

Le Collège est d'avis que la demande est recevable mais non fondée.