

ombudsman

voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen

jaarverslag 1999

3	<i>Woord vooraf</i>
4	<i>1999</i>
7	<i>Invoering van de euro</i>
8	<i>Charter inzake een basis-bankdienst</i>
10	<i>Het Ombudscollege</i>
11	<i>Gedragcode</i>
13	Zichtrekening
20	Spaarrekening
23	Pensioensparen
24	Debet- en kredietkaarten
28	Cheque
30	Loketverrichtingen
33	Overschrijvingen
34	Internationale betalingen
37	Kredieten algemeen
37	Hypothecaire lening
40	Consumptiekrediet
42	Borgstelling
43	Kredietrisicoregistratie
44	Effecten
50	Verzet op effecten
51	Bevek
53	Safe
53	Verzekeringen
54	Huurwaarborg
55	Nalatenschap
56	Discretieplicht
57	Tot slot
58	Correspondenten van de Ombudsman

Bijlagen

60	Charter inzake een basis-bankdienst
63	Gedragcode van de Belgische Vereniging van Banken
72	Basicriteria van de Ombudsfunctie

Woord vooraf



Elk jaar publiceert de Ombudsman voor de cliënten van de banken en de spaarbanken* een verslag. Het is de bedoeling hierin een samenvatting te brengen van de meest markante elementen die aan bod kwamen in de door de bankcliënten in het verslagjaar geformuleerde klachten.

De adviezen over de eerste zes maanden van 1999 werden al in september 1999 gepubliceerd. De adviezen van de tweede helft van het jaar 1999 werden samengevat in een aparte bundel. Volgende teksten zijn als bijlage toegevoegd :

- Het Charter inzake een basis-bankdienst
- De Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken
- Basiscriteria van de Ombudsfunctie

Ik wens u veel leesgenot.

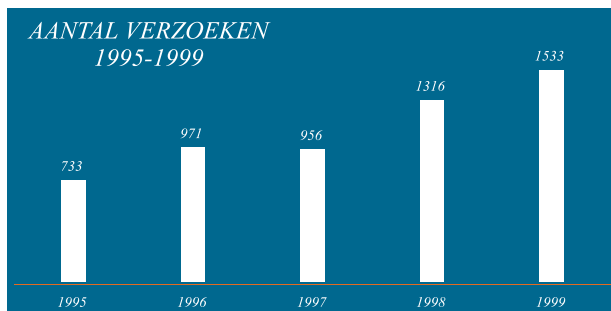
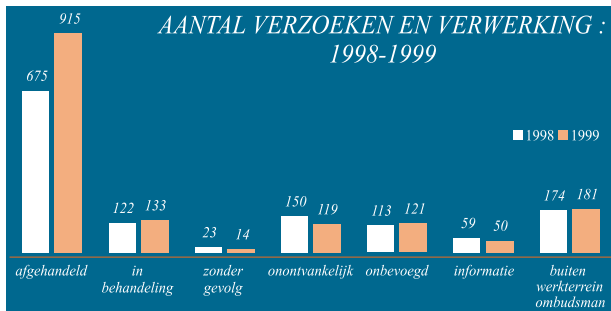
Paul CAEYERS
Mei 2000

** Vanaf 1 juni 2000 is de Ombudsman voor de cliënten van de banken en spaarbanken ook bevoegd voor de beursvennootschappen die lid zijn van BXS en de Belgische Vereniging van Beursleden (BVBL). Zijn titel luidt daarom voortaan 'Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen'. Paul Caeyers zal dus eveneens de klachten van de cliënten van de beursvennootschappen behandelen.*

De oprichting van één onafhankelijke bemiddelingsdienst voor het bank- en beurswezen zal bijdragen tot een efficiënte behandeling van de geschillen en meer transparantie en samenhang in de beslissingen brengen.

Het akkoord over de uitbreiding van de bevoegdheid van de Ombudsman werd op 4 mei 2000 gesloten tussen de Belgische Vereniging van Banken (BVB), Brussels Exchanges (BXS) en de Belgische Vereniging van Beursleden (BVBL).

*Ombudsman
steeds beter
bekend:
210 klachten
meer!*



In het verslagjaar 1999 werden 1.352 klachten geïntroduceerd bij de Ombudsman voor de cliënten van de banken en spaarbanken. Dit zijn er 210 meer dan in 1998. De redenen van deze stijging zijn veelvoudig. De Gedragscode van de BVB, maar ook de media verwijzen naar de Ombudsman bij conflictsituaties tussen de cliënt en de bankier en hebben zo de naam bekendheid versterkt.

De cliënt wenst zonder daarom een beroep te moeten doen op de gerechtelijke instanties, de mening, het advies van een onpartijdige derde in te winnen.

915 ontvankelijke klachten werden afgehandeld. 97 klachten die nog niet waren afgehandeld in 1998 brengen het totaal van de in 1999 behandelde klachten op 1.012.

Al die cliënten ontvingen van de Ombudsman een schriftelijk advies met concrete, gedetailleerde uitleg over hun verzoek. Als ze geen gelijk kregen werd hen uitgelegd waarom niet werd ingegaan op hun klacht.

De cliëntendiensten van de banken werden in 1990 in het leven geroepen. Zij dienen van antwoord wanneer een cliënt ontevreden is. Pas als deze stap geen oplossing biedt kan de klager een beroep doen op de Ombudsman. 119 bankcliënten werden in 1999 doorverwezen naar de cliëntendiensten van de banken. Zij lieten achteraf niets meer van zich horen, wat laat veronderstellen dat zij genoegdoening kregen of dat zij geen stappen meer wensten te ondernemen.

Een klachtdossier is ontvankelijk zodra een klacht schriftelijk wordt ingediend vergezeld van de briefwisseling die werd gevoerd met de bank. In 14 gevallen reageerde de cliënt niet meer nadat de Ombudsman een bijkomende vraag had gesteld. Als de herinneringsbrief ook zonder gevolg bleef, werd het dossier afgesloten.

Alleen al in december 1999 werden nog 104 klachten ingediend, waarvan er nog 47 in behandeling zijn. Voor het gehele jaar 1999 zijn er nog 133 klachten in behandeling. Dikwijls heeft de Ombudsman bij de behandeling van een klacht behoefte aan bijkomende informatie of kan hij niet instemmen met de argumenten van de bank en geeft hij hierop een wederwoord. Dit kan aanleiding geven tot een lange wachttijd vooraleer de klager een definitief advies ontvangt.

OMBUDSMAN : AANTAL VERZOEKEN EN VERWERKING	1998	1999
I. Verzoeken van cliënten van leden van de BVB	1142	1352
1. Klachten	970	1181
<i>nog in behandeling op 31.12.¹</i>	122	133
<i>afgehandeld</i>	675 + 60 ²	915 + 97 ²
<i>geklasseerd zonder gevolg³</i>	23	14
<i>onontvankelijke klachten⁴</i>	150	119
2. Ombudsman onbevoegd	113	121
Vragen naar informatie	59	50
II. Verzoeken buiten het werkerrein van de Ombudsman⁵	174	181
Algemeen totaal	1316	1533
<p>1 Onder meer 36 klachten voorgelegd in december 1998, en 47 in december 1999. 2 Overloop klachten 1997, respectievelijk 1998. 3 Geen reactie op de vragen naar toelichting. 4 Na verwijzing naar de bank niet meer voorgelegd aan de Ombudsman. 5 Klachten betreffende De Post, de Beurs, ...</p>		

Klachten die betrekking hebben op het commercieel beleid van de bank, komen niet in aanmerking voor behandeling (vestiging van een kantoorgebouw, weigering van renteverlaging buiten de contractuele herzieningsperiode). Evenmin komen in aanmerking klachten die reeds aanhangig zijn gemaakt bij een rechtbank of waarvoor reeds een rechterlijke uitspraak bestaat. In 121 dossiers diende de Ombudsman zich onbevoegd te verklaren.

Het werkerrein van de Ombudsman valt samen met het toepassingsgebied van de Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken : klachten van cliënten van een bank of spaarbank aangesloten bij de Belgische Vereniging van Banken die als natuurlijke persoon optreden voor hun privé-belangen met uitsluiting van elke beroepsbedrijvigheid.

121 klachten gingen uit van rechtspersonen of natuurlijke personen in de uitoefening van hun beroepsactiviteiten. Deze verzoeken vallen buiten de bevoegdheid van de Ombudsman en werden niet behandeld.

Niettemin werden deze grieven aan de bank bezorgd met verzoek ze te analyseren. De betrokken cliënten kregen rechtstreeks antwoord van de bank zonder verdere bemiddeling van de Ombudsman.

Het is niet mogelijk om een advies te verlenen via de telefoon. Wel kunnen raad en informatie worden gegeven zonder een uitspraak te doen over de grond van de zaak. Daarom zijn immers de versies van alle betrokken partijen vereist. Meer dan 3.800 bankcliënten werden te woord gestaan.

Niet alle klachten worden behandeld

Alleen schriftelijke klachten komen in aanmerking voor advies, maar aan de telefoon wordt ook geluisterd (meer dan 3.800 oproepen werden beantwoord)

De Ombudsman ontving 50 vragen naar algemene informatie over bankproducten en -diensten. Dat is vaak de voorbode van een concrete klacht.

In 181 dossiers betrof de klacht een verzoek tot bemiddeling die buiten het werkkterrein van de Ombudsman valt. Deze klachten werden doorgestuurd naar instanties die bevoegd zijn om het geschil te beslechten.

Het totaal aantal ingediende dossiers in het verslagjaar bedroeg 1.533.

AARD VAN DE VERZOEKEN - KALENDERJAAR	1998	1999
I. Rekeningen en bancaire beleggingen	267	268
Zichtrekening	124	136
Spaarrekening	101	83
Overige (termijnrekeningen, kasbons, pensioensparen)	39	46
Valutatatum	3	3
II. Betalingsverkeer	239	301
Bankkaarten (debetkaart, enz.)	45	44
Bankautomaten	32	60
Cheques	49	45
Overschrijvingen	27	53
Internationale betalingen	22	48
Loketverrichtingen (storting, inning, circulaire cheque, postassignatie, ...)	64	51
III. Kredieten	310	289
Algemeen	70	60
Hypothecair krediet	107	132
Consumentenkrediet	101	58
Risicoregistratie	26	20
Overige (borgstelling, ...)	6	19
IV. Roerende waarden	241	344
Beleggingsadvies en vermogensbeheer	15	14
Aankoop en verkoop	132	128
Diverse verrichtingen op effecten ¹	43	76
Bevek	15	59
Varia ²	36	67
V. Wissel	3	18
Wisselverrichting	1	13
Termijncontract	2	5
VI. Diverse bankdiensten³	32	65
VII. Varia⁴	50	67
TOTAAL	1142	1352

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

Invoering van de euro

De overgang naar de euro bij het begin van het jaar 1999 was onder meer voor de kredietinstellingen de grote uitdaging. De media stelden duidelijk dat die overgang succesvol is verlopen bij de banken. Aan de hand van de ontvangen klachten kan de Ombudsman die tendens bevestigen. Eén enkele keer, en zonder enig duidelijk verband met de omschakeling, schreven banken fout gelopen administratieve geplogenheden, die veeleer van mindere betekenis zijn, aan die overgang toe :

- Een cliënt vroeg de omzetting van zijn spaarboekje in BEF naar een rekening in euro, en vroeg naar de continuïteit van rente en premies.

Bij de omzetting van het spaarboekje naar een spaarrekening in euro werd een technische fout gemaakt : het spaarboekje werd afbetaald en het saldo werd als nieuw kapitaal gestort op een nieuw geopende spaarrekening in euro. De rentecontinuïteit ging aldus verloren. De bank heeft de vergissing rechtgezet zodat klager geen renteverlies lijdt.

- Sommige spaarders gaven hun bank in de maand december 1998 opdracht om een rekening te openen in ecu's. De conversiekosten die gepaard gingen met de omzetting van BEF naar XEU en, per 1 januari 1999, naar euro hebben menig spaarder verrast. Nochtans wees de bank op het wisselrisico verbonden aan het openen van een dergelijke rekening. Dit risico ontstond doordat de pariteit tussen de BEF, de XEU en de euro pas op 31 december 1998 werd vastgelegd.

- Op 6 januari 1999 gaf een klager de opdracht een som van 45.087 BEF over te schrijven van zijn rekening bij bank A naar zijn rekening bij bank B. De begunstigde rekening bij bank B werd pas op 2 maart 1999 gecrediteerd. Klager vraagt zich af waarom zijn rekening zo laat werd gecrediteerd.

De beweging werd om onverklaarbare redenen geweigerd door bank B en het bedrag van de overschrijving werd daarom opgenomen op een overgangsrekening.

Het nazicht van die overgangsrekening kan pas op 18 januari 1999 starten, wegens de conversie naar de euro. Op 1 maart 1999 werd de som gecrediteerd op de juiste rekening. De bank heeft de correcte valuta toegepast. Er gingen geen intresten verloren.

- Als reden voor de vertragingen bij de uitvoering van opdrachten van de cliënteel, vooral in het begin van het jaar 1999, verwezen de banken naar de invoering van de euro.

Succesvolle overgang naar de euro / Kleine probleempjes steeds correct opgevangen

Charter inzake een basis-bankdienst

*Alle privé-
personen
woonachtig in
België hebben
toegang tot het
betalingsverkeer*

Het charter inzake een basis-bankdienst trad in werking in 1997 op initiatief van de BVB. Bijna alle banken en spaarbanken die diensten verlenen aan privé-cliënten, hebben dit charter onderschreven.

26 kredietinstellingen hebben het charter ondertekend. Zij aanvaardden dat de cliënt het recht heeft overschrijvingen te doen, geld te storten en af te halen en op regelmatige wijze rekening-uittreksels te ontvangen. Elke privé-persoon, met woonplaats in België heeft recht op toegang tot het betalingsverkeer.

Sedert de inwerkingtreding van het charter eind december 1997 werden een 27-tal klachten behandeld door de Ombudsman. In 1999 werden vier verzoeken ingediend die alle een positief gevolg hebben gekregen.

De klacht betrof telkens een weigering om een zichtrekening te openen of een opzegging door de bank van een bestaande rekening.

De reden tot weigering was meestal dat de cliënt stond geregistreerd in de negatieve risicocentrale voor particulieren bij de Nationale Bank van België. Eén van de redenen waarom de rekening werd opgezegd, was het weinig rendabele karakter van de cliëntenrelatie bij de bank. Meestal betrof het een eigen initiatief van een lokale bankdirecteur.

Alle klachten in deze context werden steeds snel opgelost. De bank zelf of een andere kredietinstelling opende een zichtrekening.

Op 8 januari 1999 vroeg de minister van Economie aan de Raad voor het Verbruik een advies omtrent het Charter van de Belgische Vereniging van Banken inzake een basis-bankdienst. De minister maakte hierbij gebruik van het advies van de Raad voor het Verbruik dd. 10 juli 1997, dat bepaalde dat na verloop van tijd, de mening van de voornaamste betrokkenen (OCMW's, kredietinstellingen en Ombudsman) kon worden ingewonnen.

Sedert de inwerkingtreding van het Charter werden een aantal initiatieven genomen door de BVB.

- Op 10 juli 1997 werd het Charter aan de pers voorgesteld.
- Een brochure werd ontworpen en in de herfst 1997 bezorgd aan alle OCMW's en de steden en gemeenten van het land, samen met een woordje uitleg; ze werd bezorgd aan elke belangstellende.

- Het Charter en de lijst van de banken en spaarbanken die het Charter onderschreven, staan sinds 1997 op de website van de BVB.

- Het Jaarverslag 1998 van de Ombudsman werd bezorgd aan alle OCMW's en aan de steden en gemeenten van het land.

Met het oog op een evaluatie na één jaar werking voerde de BVB in de zomer 1998 een onderzoek uit omtrent de toepassing van het Charter bij de banken-leden die het Charter ondertekenden. Uit dit onderzoek blijkt dat het Charter effectief een oplossing biedt voor het probleem van de sociale uitsluiting (personen die niet over een zichtrekening konden beschikken). De OCMW's en de overige sociale bemiddelaars hebben geen problemen meer gesignaleerd. Voor de enkele gevallen die aan de Ombudsman werden voorgelegd, kon, na bemiddeling, telkens een oplossing worden gevonden.

Op verzoek van de Raad voor het Verbruik werd een vertegenwoordiger van de *Union des Villes et des Communes* (Franstalige sectie van de OCMW's) gehoord.

De ondervraagde OCMW's hebben niets meer vernomen over gevallen van uitsluiting van bankdiensten.

De Raad voor het Verbruik stelt vast dat de situatie inzake uitsluiting van bankdiensten verbeterd is. Hij benadrukte evenwel dat het belangrijk is dat de tot hiertoe geleverde inspanningen worden voortgezet.

Een nieuwe evaluatie volgt op het einde van het jaar 2000.

*Geen
bankuitsluitings-
gevallen meer
gesignaleerd*

Het Ombudscollege

Eind 1998 werd de Regelings- en Overlegcommissie, sinds 1990 bevoegd voor de behandeling van klachten van spaarbankcliënten, omgedoopt tot Ombudscollege.

Dit college, waarvan ook de Ombudsman lid is, behandelde het voorbije jaar zeer uiteenlopende klachten van bank- en spaarbankcliënten, maar uitsluitend op initiatief van de Ombudsman, wanneer hij een uitvoerig juridisch onderbouwd advies nodig acht.

Door zijn samenstelling¹ en zijn verleden is het Ombudscollege een uitstekend orgaan en beschikt het over een nuttige ervaring.

De adviezen van dit college worden in een aparte rubriek opgenomen in het adviezenboek van de Ombudsman. Ze maken integraal deel uit van de werking van de Ombudsman en worden dan ook niet apart besproken.

De Ombudsman wenst de leden van het Ombudscollege nogmaals te danken voor hun zeer constructieve bijdrage tot de behandeling van klachten ingediend door bank- en spaarbankcliënten.

¹ Voorzitter: de heer P. Blondeel (Raadsheer Hof van Beroep Brussel);
Leden: de heren A. Van Oevelen (Gewoon hoogleraar, rechtsfaculteit UIA en UFSIA),
H. Simonart (bankier op rust) en P. Caeyers (Ombudsman).
Gelet op de uitbreiding van de bevoegdheid van de Ombudsman zal ook de Belgische
Vereniging van Beursleden weldra een lid aanwijzen.

Gedragcode

Alle klachten die de Ombudsman bereiken, houden een verwijzing in naar de Gedragcode die de BVB in 1998 opstelde. De cliënt ervaart een niet passende behandeling van zijn probleem door zijn bankier als een voldoende reden om een klacht in te dienen.

De bankier antwoordt niet of geeft een antwoord dat volgens de cliënt naast de kwestie is. De cliënt heeft uiteraard recht op een passend en concreet antwoord. Slagzinnen en beloftes die niet worden gehouden, maken de situatie alleen maar erger.

Een afspraak moet in acht worden genomen. Het spreekwoord 'belofte maakt schuld' is hier op zijn plaats. Het kan niet zijn dat aan de cliënt informatie wordt beloofd maar dat ze uitblijft. De inherente problemen in de bank zijn geen excuus. De cliënt rekent terecht op dienstverlening.

De spelregels in de contractuele relatie tussen bankier en cliënt liggen voor een aantal producten vast in voorgedrukte reglementen (reglement der verrichtingen - kredietkaarten - hypothecaire leningen enz.). De cliënt ondertekent een document waarin hij verklaart het reglement te hebben ontvangen. De bank moet ervoor zorgen dat dit aan de realiteit beantwoordt en dat de algemene bankvoorwaarden werkelijk werden afgegeven. Pas dan bevinden partijen zich op gelijke voet. Alleen zo kan er een dialoog ontstaan die bevorderlijk is voor beide partijen. Pas dan is het mogelijk een open gesprek te voeren en te onderzoeken of het aanbod van de bank beantwoordt aan de wensen van de cliënt.

De cliënt heeft altijd recht op uitleg.

De bankier heeft een discretieplicht. Soms wordt hem dit niet in dank afgenomen. Het intrekken van een volmacht door de houder van een rekening leidt tot onbegrip van de begunstigde van die volmacht, wanneer hij verneemt dat de bank hem geen inlichtingen meer kan verschaffen over het saldo of de bewegingen op de rekening.

Een ander voorbeeld is dat van een vermeende erfgenaam die in de akte van bekendheid van de opengevallen nalatenschap niet voorkomt en vruchteloos bij de bank vraagt om te worden ingelicht over de tegoeden van de overledene bij de bank.

Na de definitieve uitspraak van een echtscheiding en overschrijving in de registers van de burgerlijke staat zal een ex-partner vruchteloos informatie trachten in te winnen over het geld of de activa die op naam staan van de andere partij.

De bankier is een specialist in zijn materie en de cliënt verwacht dat ook van hem. Het bankbedrijf is echter sterk

*'Klant is koning'
en 'belofte maakt
schuld'*

*Spelregels
eerbiedigen is
belangrijk*

*Cliënt verwacht
accurate
informatie,
toegesneden op
zijn situatie ...*

*... maar de
bankier kan in
zijn belang ook
weigeren een
gevraagde dienst
te verstrekken*

*Banken komen
tegenwoordt aan
verzuchtingen
van de toezicht-
houdende
overheid*

gediversifieerd, wat meebrengt dat tot in de lokale kantoren mensen ten dienste staan van de cliënten met vragen rond een bepaald deelgebied van het bankbedrijf (lenen, beleggen ...). De cliënt mag ervan uitgaan dat hij dankzij die sterke specialisatie informatie krijgt die technisch accuraat is, en ook dat hij wordt geadviseerd over het product dat het best aan zijn concrete behoefte beantwoordt. Daarbij hoort ook informatie over de fiscale gevolgen van een bepaald product.

In bepaalde gevallen zal de bankier weigeren tegemoet te komen aan de vraag van de cliënt. Dit doet hij in het belang van de bank en van de cliënt zelf. Een krediet wordt bijvoorbeeld niet toegestaan omdat bewezen is dat de kredietnemer niet voldoende solvent is (registratie in de negatieve risicocentrale van particulieren bij de Nationale Bank van België en de BVK).

Bepaalde beleggingsproducten zoals opties of afgeleide producten worden door de potentiële belegger gevraagd omdat hij heeft gehoord dat de eraan verbonden winsten zeer hoog kunnen zijn. De technische afwikkeling van deze producten is hem echter totaal onbekend. Een voorzichtige bankier zal dit product in dergelijk geval afraden.

Het grensoverschrijdend betalingsverkeer neemt toe, ook in privé-zaken. De Belgische bankier zal de opdrachten van zijn cliënten laten uitvoeren via zijn correspondenten in het buitenland. De Belgische bank zal ervoor zorgen dat haar correspondenten voldoen aan dezelfde kwaliteitsnormen als die waaraan zijzelf beantwoordt. Als een snelle en accurate uitvoering uitblijft, zal zij de belangen van haar cliënt ter harte nemen.

Cliënten vragen zich af waarom zij - na zoveel jaar een rekening bij de bank te hebben gehad - een identiteitskaart moeten overleggen.

In het kader van de bestrijding van de criminele activiteiten heeft de Commissie voor het Bank- en Financiewezen een maatregel genomen die voorziet in een versnelde volledige identificatie van de bestaande cliëntendossiers. De bank kwam dus tegemoet aan een eis van de toezichthoudende overheid.

Zichtrekening

In het verslagjaar werden 136 klachten ingeleid die betrekking hadden op een zichtrekening.

Het gebeurt regelmatig dat een opdracht tot overschrijving niet kan worden uitgevoerd door de bank bij gebrek aan handtekening of wegens een foutief bankrekeningnummer van de begunstigde (van de opdracht). Wanneer dergelijk voorval ontstaat door het foutief intoetsen in de bank, moet zij alle maatregelen nemen om de vergissing zo snel mogelijk recht te zetten. De uitbreiding van het netwerk van automatische loketten, eigen aan de bank, stelt alsmaar meer cliënten in staat om zelf hun overschrijvingsorders in te brengen.

Waar ligt de aansprakelijkheid bij het foutief inbrengen van een rekeningnummer door de cliënt zelf ?

Betaling op een verkeerde rekening

Het nummer van de rekening waarop het geld moest worden gestort, werd door de cliënt foutief ingebracht.

De cliënt is van oordeel dat de bank een vergissing begaat door niet na te gaan of de gegevens van de begunstigde kloppen met de – in dit geval verkeerde – gegevens van de rekeninghouder en door het eindnummer van de rekening (check-digit) niet te controleren.

Volgens hem is het daarenboven abnormaal dat beide banken systematisch hebben geprobeerd de aansprakelijkheid in elkaars schoenen te schuiven.

Controle van de check-digit

De laatste twee cijfers van elk bankrekeningnummer volgens het 3-7-2 schema, vormen de rest van de deling van de eerste tien cijfers van het rekeningnummer door 97. Bij codering gebeurt de controle automatisch door de informaticasystemen in de kredietinstellingen. Als er iets verkeerd is, wordt dat dus onmiddellijk ter kennis gebracht van degene die de verrichting codeert. In dit geval is het de cliënt zelf die de codering heeft uitgevoerd via het elektronisch betalingssysteem van de bank. De vergissing bij het coderen heeft betrekking op de eerste drie cijfers. Jammer genoeg zijn de check-digitcijfers voor beide rekeningen gelijk.

Het is betreurenswaardig dat de banken in het algemeen elkaar de schuld geven voor een slecht ingebrachte of onvolledige overschrijving, zelfs nog vooraleer ze hebben gecontroleerd of ze daadwerkelijk geen vergissing hebben begaan waarvoor ze aansprakelijk kunnen worden gesteld, en of er geen mogelijkheid bestaat om het geld terug te vorderen van degene die het ten onrechte heeft verkregen.

Steeds meer cliënten voeren zelf overschrijvingsorders in

Invoeren van rekeningnummers moet zeer zorgvuldig gebeuren

Meestal verwijzen de banken naar een interbancair protocol dat niet tegenstelbaar is aan de cliënten.

Als het gaat om een verkeerd ingebrachte of onvolledige overschrijving, is het gemeen recht in feite van toepassing. Als er in dat geval sprake is van een geschil tussen de bank(en) en de opdrachtgever, dient men het redelijkheidscriterium inzake controle voor ogen te houden, met name de ogenschijnlijk formele correctheid van de opdracht.

Dat betekent dat de vraag moet worden gesteld of een gewoon snel onderzoek voldoende was om de vergissing aan het licht te brengen. Is dat niet het geval, dan is er in principe geen sprake van een vergissing.

In onderhavig geval was het rekeningnummer niet onvolledig of verkeerd. Wat de vorm betreft, was er niets abnormaals aan. Het rekeningnummer dat de klager verkeerd had gecodeerd, behoorde echter niet toe aan de persoon voor wie de overschrijving feitelijk was bestemd.

Vanuit die invalshoek moet worden nagegaan of beide banken redelijk hebben gehandeld.

De eerste bank kon onmogelijk nagaan of er overeenstemming was tussen de naam van de begunstigde van de overschrijving en de naam van de rekeninghouder, vermits die rekening niet in haar boekhouding stond. Die bank heeft dan ook de tweede bank terecht gecrediteerd. Het was hoe dan ook niet nodig een bijzondere controle te verrichten. Het in de opdracht vermelde nummer vertoonde qua vorm niets abnormaals. De eerste bank had dan ook geen reden om de juistheid ervan in twijfel te trekken.

Dezelfde redenering moet worden gevolgd wat de tweede bank betreft. Formeel gezien was er niets verkeerd aan het vermelde rekeningnummer en de check-digit was correct. Voor de tweede bank was er geen aanleiding voor een bijzondere controle.

Redelijkerwijze kan van de banken niet worden geëist dat ze voor alle opdrachten tot overschrijving nagaan of de gegevens van de begunstigde overeenstemmen met die van de rekeninghouder zoals ze worden opgegeven door de opdrachtgevers bij hun overschrijvingen.

Belastingaanzegging

Sommige cliënten beschuldigen de bank ervan geld van hun rekening te hebben genomen zonder toestemming en zonder dat ze enigerlei uitleg kregen.

● Als de bank een aanzegging van de belastingadministratie krijgt, dan is ze verplicht gevolg eraan te geven. Wel moet de bank de rekeninghouder in kennis stellen door hem een kopie

van de aanzegging alsook een kopie van de aangifte door de bank te bezorgen.

- Als de belastingadministratie overgaat tot derdenbeslag ten opzichte van de cliënt, dan moet de bank haar de bedragen storten die ze voor rekening van de cliënt bezit.

Voorlopig beheer van goederen

De bevoegdheid van een voorlopig beheerder wordt afgebakend door het bevel van de vrederechter die hem aanstelt (art. 488bis Burg. Wetboek). Als het bevel geen aanwijzing bevat, vertegenwoordigt de voorlopig beheerder de beschermde persoon bij alle rechtshandelingen. Er zijn evenwel een reeks beperkingen aan zijn bevoegdheid (art. 488bis Burg. Wetboek). De bank moet zich ervoor hoeden medewerking te verlenen aan de uitvoering van verrichtingen die volgens het bevel of de wet niet geoorloofd zijn.

Ze moet dus de opdrachten controleren die ze krijgt van de voorlopig beheerder.

In de praktijk moet ze nagaan of de gevraagde verrichting al dan niet toegestaan is volgens het bevel tot aanwijzing van de voorlopig beheerder. Gaat het om een handeling die volgens het bevel van de vrederechter of volgens de wet niet is toegestaan, dan is een speciale machtiging door de vrederechter vereist.

Aanrekenen van kosten

Klachten hebben betrekking op het aanrekenen van kosten door de bank, bijvoorbeeld bij afsluiting van een rekening. Wanneer de aangerekende kosten conform het tarief zijn dat staat vermeld in de tarievenlijst die in het bankkantoor ter beschikking ligt van de cliënten, mag de bank ze aanrekenen.

Opvordering van een niet-bestaand negatief saldo

► Cliënt heeft een bankrekening. Via bestendige opdracht werd het huurgeld betaald. In 1974 vertrekt hij naar het buitenland en annuleert de bestendige opdracht alsook zijn rekening. Bij zijn terugkeer naar België in 1981 ontvangt hij een deurwaarders-exploot waarmee hij wordt aangemaand het saldo te betalen van zijn vroeger afgesloten rekening. Hij betwist dit en de bank moet vaststellen dat zij de richtlijnen van haar cliënt niet heeft nageleefd. De bank neemt de kosten ten laste en sluit het dossier. Het verhaal is hiermee echter niet af. De echtgenote van klager opent een rekening bij dezelfde bank en vraagt het nodige te doen opdat haar man volmacht krijgt op de rekening. Dit wordt haar geweigerd want haar man staat geregistreerd in de negatieve risicocentrale bij de Nationale Bank van België. Na heel wat opzoekingswerk blijkt dat de bank vergeten was de toestand van de oude rekening te regulariseren. De bank heeft zich bij de echtgenoten verontschuldigd en de vergissing ongedaan gemaakt.

Kosten die de bank aanrekent moeten vermeld staan in de tarievenlijst

Vergissingen behoren behoorlijk te worden rechtgezet

Ongeoorloofde terugname op een bankrekening

► Klager is samen met een andere persoon houder van een zichtrekening. Geldverrichtingen kunnen alleen na ondertekening van een opdracht door beide rekeninghouders worden uitgevoerd. Er werd echter een bedrag van 145.000 BEF van de rekening afgehaald zonder de handtekening van klager. De bank erkent haar fout en crediteert de rekening met een bedrag van 145.000 BEF.

Debitering van een rekening door de bank

Het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de kredietinstelling stelt dat de bank het recht heeft vergissingen van haar diensten op ieder ogenblik recht te zetten. Dit is een principe dat weleens door de cliënten wordt bekritiseerd.

De cliënt weet meestal maar al te goed dat de gestorte sommen niet voor hem zijn bestemd. De manier waarop de bank de vergissing ongedaan maakt, wordt bekritiseerd :

- rechtzetting met verkeerde valuta
- automatisch debiteren zonder enige melding. De cliënt kan dus niet nagaan wat er precies is misgelopen.

De cliënt heeft in sommige gevallen de verkeerdelijk gestorte sommen reeds gebruikt.

► Een voorbeeld :

Klager ontving begin januari 1999 een circulaire cheque ter waarde van 34.212 BEF. Hij heeft deze cheque geïnd in zijn bankkantoor en haalde in contanten 34.000 BEF af van zijn rekening. Op 28 januari 1999 schrijft de bank hem dat de cheque foutief was uitgegeven en dat een bedrag van 20.451 BEF van de rekening zou worden gedebiteerd.

Klager heeft alles van zijn rekening gehaald en niettegenstaande hijzelf niet negatief kan gaan wordt het voornoemde bedrag van zijn rekening gehaald waardoor hij met een negatief saldo kwam te staan.

De bank heeft het bedrag van 20.451 BEF teruggestort op de rekening van klager. Ondanks de tijdelijke debetstand van de zichtrekening heeft de bank geen debetrente aangerekend. Tussen hem en de bank werd een aflossingsplan overeengekomen van 3.000 BEF per maand om het te veel uitbetaalde bedrag te recupereren.

Volmacht op een zichtrekening

De houder van een zichtrekening kan een derde persoon mandateren om verrichtingen te doen op zijn rekening. Dit kan voor een verrichting die slechts eenmaal wordt uitgevoerd, maar het kan ook algemeen en onbepikt in de tijd worden gesteld. De houder kan te allen tijde de volmacht intrekken en hoeft over de reden daarvan geen verklaring af te leggen. Het algemeen reglement der verrichtingen bepaalt de maximumtermijn voor de inwerkingtreding van de intrekking.

Als de bank ondanks de intrekking van de volmacht toch uitbetaalt, dan moet zij de foutieve verrichting ongedaan maken. Zij moet dit a fortiori doen als blijkt dat er nooit een volmacht heeft bestaan.

► Op 28 februari 1999 merkt klagster op dat 30.000 BEF van haar rekening werd afgehaald door haar echtgenoot en dit zonder volmacht. De echtgenoot was in het bankkantoor een bekende en de loketbediende was ervan overtuigd dat de echtgenote deze afhaling zou bekrachtigen. Dit was echter niet het geval. De bank heeft het geld teruggestort op de rekening van de dame, vermeerderd met de gelopen intresten. De echtgenoot werd gevraagd het geld terug te storten, wat ook gebeurde.

De bank heeft een vergissing begaan door een som geld te overhandigen aan de echtgenoot zonder dat er een volmacht of toelating door de rekeninghouder bestond. De vergissing werd wel op eerste verzoek ongedaan gemaakt.

Intrekking van een volmacht

► Een bankcliënt vraagt de bank per fax om de volmacht van zijn echtgenote in te trekken. Dezelfde dag wordt van zijn rekening nog een tamelijk grote som afgehaald door de echtgenote. De man vraagt zich af hoe dit kan gebeuren. Het algemeen reglement der bankverrichtingen verduidelijkt dat een intrekking van een volmacht pas vanaf de derde werkdag na ontvangst van de schriftelijke vraag van de cliënt in aanmerking wordt genomen. Desondanks tracht de bank, in de mate van het mogelijke, de schrapping eerder uit te voeren, wat in onderhavig geval gebeurde. De fax met verzoek tot intrekking van de volmacht kwam toe omstreeks 12.45u. Het kantoor voerde de instructie uit rond 15.30u. Dit is een redelijke behandelingstermijn. Daarenboven wees de bankcliënt nergens erop dat de zaak dringend was.

► Een volmacht dient schriftelijk te worden ingetrokken. Dit staat geschreven in het algemeen reglement der verrichtingen. Een volmacht vervalt niet doordat de gevolmachtigde weinig of geen gebruik maakt van de volmacht. Een volmacht vervalt evenmin bij wijziging van het domiciliekantoor van de rekening. De bank is niet verplicht periodiek aan de volmachtgever te vragen of hij de gegeven volmachten wil behouden of niet. Dit is de verantwoordelijkheid van de cliënt, namelijk de bank schriftelijk op de hoogte brengen van elke wijziging die hij wenst aan te brengen in het volmachtenbestand op zijn rekeningen.

► Een volmacht op verschillende rekeningen blijft na vereffening van één rekening gelden op de nog bestaande rekeningen.

► Na intrekking van de volmacht heeft de gewezen volmachtdrager geen recht meer op inzage van de bewerkingen op rekening.

*Banken voeren
anti-witwas-
wetgeving uit*

Opvraging van identiteitskaart

▸ Cliënten die reeds lang een rekening hebben bij de bank, waren verbaasd toen de loketbediende hun vroeg een fotokopie te nemen van hun identiteitskaart. Zij vragen zich af op welke wettelijke basis deze verbazende vraag berust.

De Commissie voor het Bank- en Financiewezen had reeds in een rondschrĳven, ter uitvoering van de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld (BS van 9 februari 1993), instructies gegeven om de bestaande dossiers van opening van rekening bij te werken.

Die wet verplicht de kredietinstellingen ertoe zich te vergewissen van de identiteit van hun cliënten op basis van documenten zoals de identiteitskaart. De regularisatie van de dossiers van de bestaande cliënten dient te gebeuren binnen een redelijke termijn.

Het rondschrĳven van 3 mei 1999 van de Commissie voor het Bank- en Financiewezen bepaalt dat de regularisatieperiode sterk wordt ingekort en dat, wanneer een cliënt weigert te voldoen aan de gevraagde formaliteiten, de kredietinstelling de cliëntenrelatie moet opzeggen.

Een zelfde bepaling vindt men terug in het algemeen reglement der verrichtingen van de bank, alsook in de wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Banken dienen de gegevensbank betreffende hun cliënten regelmatig bij te werken.

Kasfaciliteit op zichtrekening

Cliënten menen dat de mogelijkheid om een kasfaciliteit van bijvoorbeeld min 49.999 BEF te genieten een automatisme is. Niets is minder waar. Bij het toestaan van een dergelijke faciliteit zal de bank rekening houden met de financiële toestand van de cliënt. In feite gaat het hier om een toekenning van een krediet in de vorm van een overdisponering voor een bepaald bedrag op de bankrekening. De positieve of negatieve beslissing tot toekenning is een commerciële beslissing van de bank. De bank zal hiervoor een beslissing nemen op basis van de concrete elementen die cliënt haar geeft. Weliswaar zal de bank bij toekenning, weigering of wijziging van deze kredietlijn de cliënt steeds informeren.

Afsluiting van een rekening door de bank

Het algemeen reglement der verrichtingen bepaalt de modaliteiten van afsluiting van een rekening. Beide partijen (bank en cliënt) hebben het recht een rekening af te sluiten. Wanneer de bank het initiatief neemt, moet zij zich wel houden aan wat er is bepaald in haar algemeen reglement (voorafgaande schriftelijke mededeling en vooropzegging), tenzij bij dringende redenen (bedrog, enz.).

*Kasfaciliteit
wordt niet
automatisch
toegekend*

Het gaat niet op dat zagezegd om redenen van rendabiliteit in de bank een rekening hals over kop wordt opgezegd.

Opzoekingen van bewegingen

Opzoekingen van bewegingen op rekeningen die tien jaar of meer in de tijd teruggaan, zijn niet meer mogelijk. De termijn voor bewaring van de stukken in de bank verstrijkt na tien jaar.

Bij opzoekingen kunnen kosten worden aangerekend door de bank afhankelijk van de geleverde inspanningen.

► Een notaris belast met de vereffening van een nalatenschap van een persoon die in november 1998 overleed, neemt in januari 1999 contact met de bank met het verzoek het saldo van de overledene op zijn rekening over te schrijven. Een kopie van de akte van bekendheid en een volmacht van de rechthebbenden werden aan de bank bezorgd.

Pas begin oktober 1999 deelt de bank mee dat er een storting zal gebeuren. Er werden dossierkosten aangerekend. De bank geeft echter geen uitleg voor de vertraging bij de uitvoering.

De Ombudsman is van oordeel dat de rechthebbenden moeten worden vergoed, gezien de vertraging bij de uitvoering van de door de notaris aangevraagde overschrijving. De bank verklaarde zich bereid tot betaling van intrest tegen een interbancair tarief en zag af van de aanrekening van dossierkosten.

PC-banking

Bij klachten in verband met verrichtingen via PC-banking – zoals dubbele uitvoering van een opdracht tot overschrijving – gaat het meestal om een foutieve handeling van de gebruiker bij het inbrengen van de verrichtingen. Dat sluit niet uit dat de bank de nodige uitleg over het gebeuren moet geven en dat zij, bij de rechtzetting van de dubbele opdrachten, de klager ook bijstaat voor de correcte toepassing van het programma.

Afsluiting van een rekening

► De houder van een rekening heeft het recht een rekening bij de kredietinstelling af te sluiten zonder daarvoor redenen op te geven. Wanneer hij echter meer dan drie maanden moet wachten op de overschrijving van het batig saldo naar een rekening bij een andere kredietinstelling is dit overdreven. De bank voerde aan dat zij diende te wachten op de maandstaat van uitgaven van de kredietkaart waarover de cliënt beschikte. De Ombudsman kan dit beamen.

Niettemin kon de overschrijving, na ontvangst van de afrekening en de inlevering van de kredietkaart door de cliënt, na één maand worden uitgevoerd.

*Opzoekwerk
kost tijd,
en dus geld*

*Afsluiting van
een
zichtrekening
kan tijd vergen*

Stilzwijgende instemming

Een klacht die vijf jaar na de feiten wordt ingediend, laat veronderstellen dat klager op het ogenblik van het gebeuren stilzwijgend instemde met de verrichting.

► Vijf jaar geleden haalde de echtgenoot van klaagster 22.000 BEF af van haar rekening zonder toestemming, tijdens een periode van feitelijke scheiding. De bank geeft toe dat dit bedrag ten onrechte werd uitgekeerd maar voegt eraan toe dat een periode van vijf jaar alvorens een klacht in te dienen, een stilzwijgende instemming veronderstelt van klaagster. Die ontving destijds immers een rekeninguittreksel voor die verrichting.

Daarenboven bepaalt het algemeen reglement de termijn waarin er moet worden gereageerd door klaagster. Vijf jaar is wel erg lang.

Spaarrekening

83 klachten hadden betrekking op een probleem met een spaarrekening.

► Een spaarder opent op 25 juli 1997 een spaarrekening en stort hierop een som van 2.200.000 BEF. Op 28 augustus 1997 ontvangt hij een brief van de bank dat vanaf 1 september 1997 tot 15 oktober 1997 voor elke nieuwe storting een aangroei-premie van 1,75 % wordt toegekend. De cliënt wil die premie absoluut genieten. Ondanks de uitleg van de baliebediende dat deze maatregel alleen stortingen van nieuw spaargeld betreft, blijft de cliënt bij zijn wens om op zijn reeds bijeengespaard geld ook 1,75 % aangroei-premie te genieten. Ten einde raad adviseert de bankbediende het spaargeld af te halen en opnieuw te storten op dezelfde spaarrekening. De cliënt ontvangt op het einde van het jaar slechts 3.405 BEF aan intresten.

Om de aangroei-premie te genieten had cliënt een nieuwe spaarrekening moeten openen. Dit zou hem een aangroei-premie van 22.438 BEF hebben opgeleverd. Had hij niets gedaan, dan zou hij een getrouwheidspremie van 18.520 BEF hebben gekregen.

Het advies van de bankmedewerker was ingegeven door de schrik om een cliënt te verliezen.

De Ombudsman is van oordeel dat de getrouwheidspremie door de bank aan de cliënt is verschuldigd. De afhaling en terugstorting gebeurden inderdaad simultaan. Het geld heeft de bank

Van premies en premies ...

niet verlaten. Het ging hier duidelijk om zuiver boekhoudkundige verwerkingen binnen de bank. Het gaat niet op dat die bewerkingen de cliënten benadelen, te meer daar dit gebeurde op initiatief van de bankbediende zelf. Dat zou indruisen tegen het principe van de goede trouw bij het uitvoeren van een verbintenis. De bank heeft uiteindelijk de spaarrekening gecrediteerd met het bedrag van de getrouwheidspremie.

Tevens dient de aandacht van de cliënten erop te worden gevestigd dat wijzigingen kunnen optreden in de percentages van de voorgestelde premies.

Het aanbod waarop een cliënt is ingegaan, kan onderhevig zijn aan schommelingen (in casu : verlagingen). De tarieven op de aangroei-premie, de getrouwheidspremie en de basisrente kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen, ook wanneer een zelfde som geld gedurende een periode van zes maanden wordt vastgezet. De tarievenlijst die de banken ter beschikking stellen in hun kantoren, vermelden dit uitdrukkelijk.

► Een cliënt vraagt zich af of de bank, bij rentewijzigingen op spaarrekeningen, de spaarder niet vooraf – dus vóór de wijziging – diende in te lichten ?

Overeenkomstig de wet op de handelspraktijken en het KB van 1 maart 1998, dat op 1 augustus 1998 in werking trad, worden de tariefwijzigingen zo snel mogelijk schriftelijk meegedeeld aan de cliënten en in alle kantoren geafficheerd en ter beschikking gesteld. Telefonisch kan men steeds informatie verkrijgen over de geldende rentetarieven. Een schriftelijke mededeling na twee weken kan als redelijk worden bestempeld. In dit geval werd de informatie tevens via de media verspreid vanaf de inwerking-treding.

De intrestvergoeding op spaarrekeningen bestaat meestal uit drie componenten : de basisrentevoet, de getrouwheidspremie, de aangroei-premie.

De cliënt-spaarder denkt soms dat de uiteindelijke rentevergoeding gelijk is aan de optelsom van de drie componenten. Niets is minder waar. Alle drie worden of kunnen ze worden berekend op verschillende spaarsommen en voor een andere termijn. De Ombudsman blijft erop aandringen dat dit duidelijk wordt vermeld in de folders en brochures die het product aanprijzen. Dat is tevens een verplichting.

► Grootouders openen een spaarrekening op naam van hun kleinkinderen, zonder derdenbeding. Wat gebeurt er als de ouders de rekeningen afsluiten ? Is de handtekening van de grootouders nodig om geld te kunnen afhalen ? De houders van de spaarrekeningen zijn de kleinkinderen. Vermits ze minderjarig zijn, is het beheer van de goederen een zaak voor de ouders (art. 376 B.W.).

*Berekening
intrestvergoeding
is geen loutere
optelsom*

*Relatie
ouders-kinderen*

De houders van de rekening waren jonger dan 16 jaar en waren niet ontvoegd. Krachtens de bepaling van het B.W. (art. 376 en volgende) worden hun ouders als wettelijke vertegenwoordigers beschouwd. De ouders vertegenwoordigen hun kinderen in de handelingen die deze laatsten zouden willen stellen. Zo ook bij daden van beschikking met een spaarrekening.

De ouders kunnen in hun hoedanigheid van wettelijke vertegenwoordigers rechtsgeldig de spaarrekeningen afsluiten en het geld opnemen dat erop stond.

Weliswaar blijven de kinderen eigenaar van het geld. Zij doen er goed aan nauwkeurig op te schrijven welke creditstand hun rekening vertoonde zodat ze bij een eventuele betwisting achteraf kunnen aantonen dat zij de enige eigenaars zijn.

▸ Een grootouder wenst de op naam van haar kleindochter geopende spaarrekening af te sluiten om haar eigen redenen. De bank weigert. Het spaargeld behoort toe aan de nog minderjarige rekeninghouder (de kleindochter).

Alleen de wettelijke vertegenwoordigers, met name de ouders, kunnen het saldo van het spaarboekje op nul brengen (art. 376 B.W.).

▸ Vragen naar informatie over een teruggevonden spaar- of depositoboekje lopen dikwijls uit op een desillusie voor de rekeninghouder of gerechtigde. Een batig saldo dat nog op het boekje staat vermeld, blijkt onbestaande na de nodige opzoeken bij de bank. Alleen de boekhoudkundige staten van de bank hebben immers bewijskracht en tonen duidelijk aan dat het boekje, ondanks het vermelde batig saldo, vaak reeds lang geleden werd gesaldeerd. De bank geeft uiteraard hiervan het bewijs aan de Ombudsman.

▸ De overdrachten van tegoeden op rekeningen van een kredietinstelling naar een andere nemen volgens een aantal klagers te veel tijd in beslag. Als redenen van de vertraging wordt door de bank gewezen op informaticaproblemen, de overgang naar de euro, de houding terzake van een plaatselijke bankbediende, enz. De bank dient hoe dan ook de wens van de opdrachtgever uit te voeren, zonder discussie en binnen de kortst mogelijke tijd. De cliënt – en hij alleen – beslist over de overdracht naar een andere bank.

▸ Klager vordert de betaalde premies van een depositoverzekering verdubbeling van tegoeden terug. Hij stelt dat hij de verzekering nooit uitdrukkelijk heeft onderschreven en dat hem ten onrechte premies voor die verzekering werden aangerekend. Hij vordert de over een periode van twaalf jaar betaalde premies terug.

De bank heeft klager telkenjare via een afrekening bij uittreksel in kennis gesteld van de afhouding van een jaarlijks bedrag

Enkel boekhoudkundige staten van de bank hebben bewijskracht

Aan rekening gekoppelde verzekeringen worden soms geweigerd

tot betaling van de verzekeringspremie. Hij heeft deze rekening-uittreksels nooit betwist. Daarenboven is klager permanent verzekerd geweest voor het risico van overlijden. Cliënten die een dergelijke verzekering niet wensen, zullen dit bij ontvangst van het afrekeninguittreksel aan de bank laten weten. De bank zal de betaalde premie onmiddellijk tegenboeken, voor zover de aanvraag binnen een redelijke termijn geschiedt. De wet op de handelspraktijken is in dat opzicht duidelijk.

Omzetting van spaarboekje naar spaarrekening

Cliënten vragen zich af of de renteberekening bij dergelijke omzetting in al haar bestanddelen doorloopt. De omzetting van boekje naar rekening gebeurt met behoud van alle ingrediënten die al waren verworven bij het spaarboekje.

► Zoek geraakte spaarboekjes, verloren of verdwenen spaarboekjes duiken soms onverwacht weer op. De vreugde is groot en de bankcliënt maakt dan ook aanspraak op het kapitaal en de rente van de voorbije jaren. Groot is de ontgoocheling wanneer de bank slechts voor de laatste vijf jaar intrest toekent. Het Burgerlijk Wetboek voorziet inderdaad in een bevrijdende verjaring na een periode van vijf jaar (art.2277, 4de lid B.W.).

Pensioensparen

► Overeenkomstig de geldende reglementering moet de inschrijver, wanneer hij de leeftijd van 60 jaar bereikt, een definitieve en bevrijdende belasting op zijn pensioenspaarplan vooraf betalen. De betaling van die belasting zal gebeuren via de verkoop van een aantal aandelen ten belope van de verschuldigde belasting. Bepaalde cliënten wensen de belasting eigenhandig en contant te betalen in plaats van aandelen vooraf te verkopen. Volgens de wet dienen de aandelen echter vooraf te worden verkocht met het oog op de betaling van die belasting, die overigens door de bank moet worden gestort.

► Elk jaar schrijven klagers het maximaal toegelaten bedrag van hun rekening over naar het al jarenlang gekend nummer van hun pensioenspaarrekening. De bank deelt hun mee, na nieuwjaar, dat de bedragen op een verkeerd rekeningnummer zijn gestort, en stort de bijdragen terug. Door een reorganisatie van de bestanden van de bank was het niet meer mogelijk over te schrijven op de vroeger geopende pensioenspaarrekeningnummers.

Belasting op pensioensparen kan enkel via vervroegde verkoop van deelbewijzen

Fiscaal kan de bank het pensioensparen niet met terugwerkende kracht rechtzetten. Bijgevolg lijden klagers schade. De bank zal het belastingvoordeel dat verloren ging, vergoeden.

Fusie van twee pensioenspaarfondsen

► Bij fusie van twee kredietinstellingen dienen ook de onderliggende producten – op termijn – te worden gefuseerd. Het uitgifteprospectus van die verrichting werd goedgekeurd door de Commissie voor het Bank- en Financiewezen. In het verleden werd bij één van de fondsen geen toetredingsprovisie aangerekend, alhoewel het fonds krachtens het beheerreglement 3% mocht aanrekenen. Thans, na de fusie, wordt een toetredingsprovisie aangerekend, weliswaar minder dan de vooropgestelde 3%. Cliënten betwisten die kosten. De bank mag echter volgens haar beheerreglement een toetredingsprovisie aanrekenen.

Debet- en kredietkaarten

De meeste klachten betreffende bankkaarten hebben betrekking op het nadeel voor de cliënt bij diefstal of verlies van de kaart. Wanneer de ontvreemde bankkaart werd achtergelaten in een voertuig of in een ruimte toegankelijk voor het publiek, is er bovendien sprake van zware nalatigheid. De kaarthouder draagt dan de volledige aansprakelijkheid voor het nadeel tot op het ogenblik waarop het verzet ingaat. Het reglement waarmee de cliënt instemde bij intekening, laat daarover geen twijfel bestaan.

Geldafhaling aan betaalterminals of betalingen in winkels kan enkel met gebruik van de kaart en met kennis van de geheime code die werd toegewezen. Die code staat nergens op de kaart vermeld. De bank is aansprakelijk voor geldafhalingen of betalingen pas vanaf het ogenblik waarop de rekeninghouder verzet tegen zijn kaart heeft aangetekend bij zijn bank of bij Cardstop.

► Na de diefstal van haar handtas heeft klagster onmiddellijk verzet tegen haar kaart aangetekend. Om 10.45u werd Cardstop op de hoogte gebracht van de diefstal van de kaart. Om 12.04u en om 12.17u worden nog bedragen opgenomen op een betaalterminal. In een eerste reactie weigert de bank tussenbeide te komen. Het reglement ad hoc zou bepalen dat de cliënt wiens kaart werd gestolen, eerst rechtstreeks de bank moet contacteren en niet Cardstop. De bank ziet echter snel in dat die reden tot weigering van een vergoeding geen steek houdt. Het nummer van Cardstop staat te lezen op elke betaalterminal. Klagster werd uiteindelijk vergoed van het geleden verlies.

*Titularissen zijn
verantwoordelijk
voor misbruik
van hun kaart ...*

*... de bank en
Cardstop tijdig
verwittigen is
de boodschap*

*Clïënt moet
code geheim
houden !
Dit is een
absolute must*

► Klaagster is houder van een bankrekening en een debetkaart. Haar kaart werd ontvreemd en een bedrag van 48.178 BEF werd gedebiteerd van haar rekening. Dit veroorzaakte een onregelmatige debetstand van 35.438 BEF. De bankkaart en de code kwamen in het bezit van een derde. De houder is dus onvoorzichtig geweest en draagt de aansprakelijkheid. Tot aan het verzet is klager bijgevolg aansprakelijk voor het verlies. Een belangrijk gegeven in dit geval is dat de rekening geen debetstand mocht vertonen. Zo was de afspraak bij de opening van de rekening. De bank heeft de onregelmatige debetstand op haar genomen.

Weigering tot toekenning van een kredietkaart

► Een cliënt slaagt er maar niet in om bij de bank een kredietkaart te verkrijgen. Nochtans heeft hij een vast inkomen en bijna geen lasten. Bij nader onderzoek bevestigt de bank haar standpunt. De cliënt is sedert 1990 achterop met de terugbetaling van een lopend krediet bij de bank. Het is de plicht van een bankier zijn cliënt te behoeden voor overmatige schuldenlast.

Betwiste geldafhalingen aan een geldautomaat

► Ook al werd hun kaart niet gestolen of ging ze niet verloren, toch beweren de cliënten dat zij nooit op dat ogenblik op die plaats geld aan een geldautomaat hebben afgehaald. De bankkaart is niet uit hun bezit geweest, of zij waren aan het werk op het ogenblik waarop het geld werd afgehaald.

De journaalband waarop alle verrichtingen via kaarten worden gerepertorieerd, bewijst op een ondubbelzinnige manier dat er met een kaart x, afgeleverd aan persoon z, op betaalterminal y, op het uur u, een bepaald bedrag werd betaald of geld werd afgehaald. Er staat tevens vermeld of de intoetsing van de code correct en zonder hapering is verlopen.

Wie de kaart gebruikte, kan evenwel niet worden vastgesteld. Dit valt onder de aansprakelijkheid van de kaarthouder. Het kaartreglement, waarvan de bepalingen door de kaarthouder zijn aanvaard, stelt duidelijk dat de kaarthouder zorg moet dragen voor de kaart zelf en de code geheim moet houden. Na drie pogingen om de code in te tikken wordt de kaart ingeslikt en kan ze slechts na een manuele ingreep van de bank opnieuw worden geactiveerd.

► De toekenning van een kredietkaart gaat gepaard met de opening van een kredietlijn om de eigenaar in staat te stellen gemakkelijker van zijn kaart gebruik te maken als hij tijdelijk financiële moeilijkheden ondervindt.

Nadat frauduleus gebruik werd gemaakt van de kredietkaart, wordt de toegestane kredietlijn ruimschoots overschreden. Pas nadat onrechtmatig 380.000 BEF is opgenomen, wordt verzet tegen de kaart aangetekend. Het bedrag van de kredietlijn bedroeg 150.000 BEF.

De bank weigert tussenbeide te komen, omdat ze van oordeel is dat de overdisponering volledig moet worden toegeschreven aan de instelling die de kredietkaart heeft uitgegeven. De Ombudsman kan die redenering niet volgen. De klager heeft een kredietkaart verkregen alleen door toedoen van de bank. De bank trad dus op als verkoper volgens de wet op de handelspraktijken. Bijgevolg is ze aansprakelijk voor het product dat ze aan de klagers heeft verkocht. Het is aan haar om te beslissen over een eventuele tegemoetkoming.

Uiteindelijk stemde de bank ermee in aan klager een bedrag van 230.000 BEF terug te storten, wat overeenstemt met het bedrag van de verrichtingen boven de toegestane kredietlijn. De cliënt moet dus opdraaien voor 150.000 BEF gezien zijn nalatigheid doordat hij te lang had gewacht om de diefstal van de kaart te melden.

Als kaarten, achtergelaten in een auto, zelfs in een gesloten kofferruimte, worden ontvreemd, dan is sprake van zware nalatigheid van de kaarthouder. Het onbewaakt achterlaten van waardevolle zaken in een auto of in een openbare ruimte wordt altijd als zware nalatigheid beschouwd en sluit elke financiële tegemoetkoming in geval van frauduleus gebruik uit.

Diefstal van een kaart

► Een bankcliënt merkt dat zijn debetkaart is verdwenen. Hij had die amper een kwartier voordien nog gebruikt. Hij begeeft zich naar zijn bankkantoor en vertelt dat aan de bankdirecteur, die onmiddellijk telefonisch de hoofdzetel op de hoogte brengt. De contactpersoon van de hoofdzetel bevestigde dat alles werd gedaan om de kaart te blokkeren en dat geen andere stappen moesten worden ondernomen. Nadien blijkt dat er zowat een kwartier na de melding nog drie geldafhalingen plaats hebben gevonden. Uit het onderzoek blijkt dat de kaart pas één uur later werd geblokkeerd door de hoofdzetel. De bank blijft bij haar weigering te vergoeden. De Ombudsman is van mening dat de opdracht tot blokkeren door de hoofdzetel van de bank niet nauwkeurig werd uitgevoerd en dat de cliënt voor die nalatigheid niet hoeft op te draaien. De verklaringen van de cliënt en van de bankdirecteur laten er immers geen twijfel over bestaan dat alles in het werk werd gesteld om de kaart tijdig te blokkeren. Uiteindelijk volgt de bank het advies van de Ombudsman en vergoedt zij de cliënt.

Opladen van een Protonkaart voor een derde via debitering van de rekening van een andere persoon

► Voor een dergelijke verrichting moet de debetkaart van een rekeninghouder in het apparaat worden ingebracht en moet het aan die kaart verbonden geheime codenummer worden ingetikt, waarna de kaart kan worden teruggenomen. De kaart van de

derde die men wenst op te laden, wordt dan ingebracht en het bedrag wordt opgegeven. Als er geen Protonkaart is ingebracht, wordt de procedure na enkele ogenblikken automatisch stopgezet. Als wordt uitgegaan van de veronderstelling dat de volgende cliënt onmiddellijk daarna gebruik heeft gemaakt van het apparaat, dan kan het dat hij zijn eigen Protonkaart heeft kunnen opladen door debitering van de rekening van de vorige cliënt via de voortzetting van de procedure die de eerste cliënt had ingezet.

Logisch gesproken verlopen er enkele ogenblikken tussen de teruggave van de debetkaart en de stopzetting van de procedure bij onderbreking van de verrichting. De cliënt moet inderdaad de nodige tijd krijgen om de kaart in te brengen die hij voor een derde wenst op te laden. De Ombudsman merkt op dat de instructies van de bank voor het opladen van Protonkaarten noch het apparaat zelf een aanduiding geven dat de procedure pas enkele ogenblikken later zal worden stopgezet als de oplading voor een derde wordt onderbroken. De cliënt weet dus niet dat de volgende cliënt, als die snel handelt, de verrichting in zijn nadeel kan voortzetten.

De Ombudsman stelt aan de banken voor dat ze de houders van door hen uitgegeven kaarten op de hoogte brengen van dit risico en de nodige maatregelen nemen om zo iets te voorkomen.

► Een kredietkaart werd afgeleverd aan een achttienjarige die nog studeert. Het maximumkrediet van 30.000 BEF wordt opgenomen. De aflossingen blijven uit. De ouders vragen zich af hoe de bank ertoe gekomen is om toch een kredietkaart toe te kennen met de mogelijkheid van een debetstand. De Ombudsman onderzoekt het formulier van toekenning dat de achttienjarige heeft ondertekend. De meerderjarige vermeldde in de rubriek «inkomsten» een bedrag van ongeveer 10.000 BEF. Voor de rest waren er geen lasten. De bank kan in die omstandigheden *niet* worden verweten dat zij een kredietkaart heeft afgeleverd.

► Na diefstal van zijn kaart heeft klager vanuit een aanpalende winkel gedurende meer dan één uur geprobeerd Cardstop te bereiken om zijn kaart te blokkeren. Het automatisch antwoordapparaat van Cardstop meldde continu dat alle lijnen bezet waren.

Ondertussen haalde een derde 21.000 BEF van de rekening. De bank heeft de cliënt vergoed. Cliënt heeft kunnen aantonen dat hij vruchteloos had geprobeerd Cardstop te bereiken.

Cheque

45 klachten hadden betrekking op het gebruik van cheques als betaalmiddel.

Ongedekte cheque

▸ Er werd een ongedekte cheque uitgeschreven. Wie moet de gevolgen daarvan op zich nemen : de bank of de cliënt ? Het is de cliënt die dit moet doen, vermits hij de betaling per cheque heeft aanvaard en moet opdraaien voor de financiële gevolgen van de uitschrijving van een ongedekte cheque. Doordat hij een cheque ter betaling aanvaardt zonder kennis te hebben omtrent de solvabiliteit van degene die de cheque heeft uitgeschreven, heeft de cliënt een bepaald risico gelopen waarvan de gevolgen voor zijn rekening zijn.

De cheque werd gecrediteerd op de rekening van klager en vervolgens gedebiteerd zonder dat hij zijn instemming had gegeven.

In werkelijkheid gaf de bank het geld als voorschot toen de cheque werd aangeboden, op voorwaarde dat de cheque later zou worden uitbetaald door bank X, krachtens een bankpraktijk met als benaming 'onder gebruikelijk voorbehoud'. Die praktijk bestaat erin dat een bankier die een cheque ter incasso krijgt aangeboden, het bedrag van de cheque op de rekening van haar cliënt zet vooraleer de cheque daadwerkelijk wordt geïnd. Als de cheque niet wordt betaald, doet de bank een tegenboeking.

Blanco cheque

▸ Klager heeft een blanco cheque getekend en laat het aan een derde over om het bedrag in zijn plaats in te vullen. Hij beweert dat de cheque bedoeld was als een voorschot van 5.000 BEF, maar de derde vulde in werkelijkheid een bedrag van 125.000 BEF in. Volgens klager heeft de bank verkeerd gehandeld.

De bank heeft geen fout begaan door de cheque uit te betalen aan de persoon die de cheque aanbood.

De cheque was inderdaad door klager getekend. Het betrof een cheque aan toonder. De bank hoefde dus de identiteit van de persoon die de cheque aanbood, niet te controleren en het rekeningsaldo van klager was groot genoeg om de cheque te kunnen uitbetalen.

Gestolen cheques

Als betaalmiddel zijn cheques voorbijgestreefd. In de toekomst zullen ze wellicht aan betekenis verliezen en plaats moeten maken voor elektronische betalingen. Van jaar tot jaar worden ze trouwens minder gebruikt. In geval van diefstal leveren ze problemen op voor de eigenaars.

*Cheque:
voorzichtigheid
is geboden.
Weet wie
u betaalt !*

*Laat nooit
cheques
achter in een
onbewaakt
voertuig !*

► De handtas van een cliënte wordt gestolen. Die handtas bevond zich in haar wagen en er stak een chequeboek in. De cliënte tekende verzet aan, maar desondanks werden de cheques geïnd. De bank weigert haar te vergoeden, omdat zij van oordeel is dat haar cliënte erge nalatigheid kan worden aangewreven, aangezien ze haar handtas onbeheerd in haar wagen had achtergelaten. Daarenboven diende de bank de cheques uit te betalen ondanks het verzet van klaagster, vermits het ging om gewaarborgde cheques.

Volgens het eurochequesysteem moet de bank inderdaad elke cheque uitbetalen op overlegging van een waarborgkaart die in alle opzichten geldig lijkt. Wanneer zij in het systeem treden, gaan eigenaars van eurocheques de verbintenis aan om cheques die op hen worden getrokken en in het kader van het eurochequesysteem worden uitgegeven, niet in te trekken of verzet ertegen aan te tekenen.

Bovendien was de nalatigheid van klaagster des te erger omdat ze meer dan één chequeformulier in haar handtas bewaarde. Die nalatigheid staat rechtstreeks in verband met de omvang van de geleden schade.

In artikel 35bis van de wet op de cheque wordt bepaald dat de eigenaar van de cheques aansprakelijk is voor de opdrachten vermeld op de chequeformulieren. Meer bepaald dient hij alle gevolgen op zich te nemen bij verlies, diefstal of verkeerd gebruik van de chequeformulieren, tenzij hij kan bewijzen dat de betrokkene (de bank) een zware tekortkoming heeft begaan of frauduleus te werk is gegaan.

De bank heeft die bepaling overgenomen in haar algemene voorwaarden en klaagster heeft die voorwaarden onderschreven toen ze haar eurochequekaart kreeg.

Kosten bij het afleveren van een niet gedekte cheque getrokken op een Belgische bank

► Een cliënt vraagt een cheque te verzilveren die hij kreeg van een derde. Het blijkt dat er onvoldoende provisie aanwezig is op de rekening van de trekker. De cheque blijft onbetaald maar daarenboven moet de cliënt nog de kosten van aanbidding van de cheque betalen. De Ombudsman vindt dat de aanbieder van de cheque hierdoor twee maal wordt gestraft : hij ontvangt het tegoed van de cheque niet en moet daarenboven nog kosten van aanbidding betalen.

De bank herzag haar vroeger standpunt. Het tarief dat aan de begunstigde van een cheque wordt aangerekend, als er onvoldoende provisie is op de rekening van de trekker, dient door de uitgever van de cheque en niet door de begunstigde te worden betaald.

Loketverrichtingen

De klachten omtrent verrichtingen aan het loket betroffen, zoals vorige jaren, vooral de inning van een circulaire cheque of een postassignatie door een malafide persoon, alsook het storten van baar geld met het afleveren van een kasstuk dat volgens de cliënt niet beantwoordt aan de afgegeven bankbiljetten.

Gestolen circulaire cheque

De circulaire cheque van klager werd aan de loketten van de bank aangeboden en betaald aan een derde op basis van een vervalste identiteitskaart. Een circulaire cheque is betaalbaar in elk bankkantoor. Dikwijls is de aanbieder geen cliënt bij de bank. De enige controle die voor de bankbediende overblijft, is de controle van de gegevens vermeld op de circulaire cheque en die van de overgelegde identiteitskaart. Die gegevens moeten overeenstemmen. Als bewijs dat de controle plaatsvond noteert de loketbediende het nummer van de identiteitskaart, de datum en plaats van uitgifte. Hij kijkt na of de handtekening overeenstemt met die op de kwijting.

Banken ontvangen een lijst met de nummers van gestolen blanco identiteitskaarten. Dergelijke lijst zou best in de bestanden van de bank opgenomen worden en telkens zou een controle moeten uitgevoerd worden bij de aanbidding van een circulaire cheque.

De bank kan niets worden verweten wanneer zij deze controle uitvoerde en achteraf blijkt dat de aanbieder een malafide persoon is. Zij kan niet vermoeden dat de identiteitskaart gestolen is en vervalst werd, en dat de aanbieder een malafide persoon is. De begunstigde heeft het recht om de uitgever van de circulaire cheque tot betaling aan te zetten, omdat hij de sommen waarop hij recht had, niet kreeg. Het verzenden van een circulaire cheque is inderdaad niet voldoende om als betaling te gelden. Rechtspraak en rechtsleer zijn het erover eens dat pas na uitbetaling van de circulaire cheque de schuld uitgedoofd is.

De loketbediende verricht de nodige controles bij de overlegging van een circulaire cheque en de identiteitskaart van de aanbieder. De identiteitskaart die wordt overgelegd, vermeldt dezelfde datum van uitgifte als deze van de aanbidding in het kantoor en als daarenboven de aanbieder niet is gekend in het kantoor, dan moet de nodige voorzichtigheid aan de dag worden gelegd. De bank heeft de cliënt vergoed te meer daar het nationaal nummer van de kaart voor vreemdelingen werd genoteerd en niet het nummer van de identiteitskaart.

Dankzij een intensieve actie van de emittenten van circulaire cheques en de banken werden schadegevallen zoals hierboven beschreven verminderd in aantal. Gecoördineerde acties om de

Oppassen met circulaire cheques (post-assignaties) !

tegoeden rechtstreeks op rekening te storten werden door een aantal begunstigen van dit betaalmiddel opgevolgd.

Storting in speciën aan een loket

Stortingen in speciën aan een loket geven soms aanleiding tot een betwisting tussen de bank en de cliënt. De cliënt stelt dat hij 100.000 BEF heeft gestort maar beschikt over een ontvangstbewijs van 80.000 BEF. Wie heeft gelijk ?

Het ontvangstbewijs van de bank is in deze situatie het enige schriftelijke bewijs. Een kascontrole in het kantoor heeft geen verschil aan het licht gebracht.

Om dergelijke betwisting te voorkomen moet de cliënt de kwijting onmiddellijk ter plaatse na aflevering controleren op de juistheid ervan.

Postassignatie op naam van beide echtgenoten

Postassignaties tot terugbetaling van belastingen worden opgesteld op naam van de beide echtgenoten. Sinds de aangifte van de personenbelasting kunnen er een aantal jaren zijn verstreken en kan de familiale toestand gewijzigd zijn (bv. een definitieve uitspraak van een vonnis tot echtscheiding en een akte van vereffening-verdeling die door de ex-echtgenoten werd ondertekend).

Wat zo één van de ex-echtgenoten het volledig bedrag heeft geïnd zonder medeweten van de andere partner ?

Het uitbetalen van een postassignatie aan één van de genoemde personen, zonder volmacht van de andere, kan worden gemotiveerd door de theorie van het huishoudelijk mandaat, voor zover het 'huishouden' nog bestaat. Maar wat in geval van definitieve echtscheiding ? De bank is hiervan niet automatisch op de hoogte. Zij kan dit acteren na overlegging van de nodige bewijsstukken. Zij handelde te goeder trouw door uit te betalen aan één van de echtgenoten, in de overtuiging dat de huwelijks-gemeenschap nog bestond. De andere persoon neemt dit echter niet. De bank heeft de gecrediteerde rekening gedebiteerd met het bedrag van de postassignatie en dit geld gestort op een geblokkeerde rekening op naam van beide ex-echtgenoten. De bank wacht op het schriftelijk akkoord van beide ex-echtgenoten om het geld te verdelen.

Het is niet de zaak van de bank om de documenten en akte van echtscheiding te beoordelen en op eigen initiatief over te gaan tot de verdeling van de gelden.

Verrichting via self-banking

Kan het document dat bij registratie van een overschrijving via self-banking wordt afgeleverd, als het bewijs van uitvoering worden beschouwd ?

Naar analogie met de zogenaamde 'B'-strookjes (kopie cliënt) van overschrijvingsopdrachten is dit document enkel als een be-

*Familiale
toestand kan
gewijzigd zijn
zonder
medeweten
van de bank !*

wijs van afgifte te beschouwen. Het is pas na de registratie van de overschrijving via self-banking dat de opdracht in het fiat-teringsysteem komt, waar de provisiecontrole plaats kan vinden.

Het bewijs van uitvoering voor de cliënt vormt alleen het rekening-uittreksel, zoals dit trouwens ook gestipuleerd staat in de algemene bankvoorwaarden.

Gezinstoelagen gestort op een rekening die is afgesloten

► Klager had een rekening bij de bank. Jarenlang stortte de sociale verzekeringskas de gezinstoelagen op die rekening. Klager sloot zijn rekening af in februari 1994. Tussen maart 1994 en oktober 1997 kreeg hij geen gezinstoelagen meer. Van oktober 1997 tot juni 1998 betaalde de kas zijn gezinstoelagen uit op de vroegere rekening die was afgesloten. Het nummer van de vroegere rekening was echter toegekend aan een andere persoon die dus de gezinstoelagen onrechtmatig heeft ontvangen.

► In een interbancair protocol staat vermeld dat in geval van verkeerde overschrijving van een bedrag van minder dan 100.000 BEF naar een andere bank, de uitbetalende bank aansprakelijk is voor de gevolgen. De eerste bank is van oordeel dat ze geen fout heeft begaan door de door haar cliënt gegeven opdracht voor een overschrijving naar de letter uit te voeren. De overschrijvingsopdrachten worden elektronisch uitgevoerd. Het rekeningnummer dat aan de eerste bank werd doorgegeven, behoort niet meer aan de cliënt toe. Dat nummer is echter wel geloofwaardig doordat het bestaat en het wordt dan ook niet geweigerd door het informaticasysteem.

Vermits de cliënt geen cliënt was bij de eerste bank, kan hij geen verificatie wat hem betreft laten uitvoeren. Ogenschiedlijk is er dus niets aan de hand met de overschrijving. Voor het informaticasysteem is het een overschrijving zoals alle andere : de overschrijving wordt uitgevoerd en het geld komt op de rekening. Aangezien het op de overschrijvingsopdracht vermelde nummer van de begunstigde rekening plausibel lijkt, wordt de opdracht aanvaard door het informaticasysteem van de tweede bank en uitgevoerd. Geen van beide banken kan aansprakelijk worden gesteld. De cliënt liet na tijdig de sociale verzekeringskas ervan op de hoogte te brengen dat zijn rekening was afgesloten en dat hij een nieuwe rekening had geopend.

Overschrijvingen

Melding op een overschrijvingsformulier

Het is nuttig te weten dat de melding opgenomen onderaan op een overschrijvingsformulier onder de rubriek 'mededeling' alleen de opdrachtgever en de geadresseerde betreft. Die meldingen worden niet door de bank gelezen.

Foutief rekeningnummer

Foutieve rekeningnummers, ingevoerd door de rekeninghouder, geven aanleiding tot conflictsituaties. De bank voert een opdracht tot overschrijving uit op basis van de gegevens vermeld op het overschrijvingsformulier. Wanneer het rekeningnummer van de begunstigde foutief is en de controle in de bank de opdracht niet tegenhield (check-digit is correct), is het een hele klus om dit geld te recupereren en dit veronderstelt dan nog de goede trouw van de gecrediteerde persoon.

Overschrijvingen vanop een spaarrekening

Overschrijvingen ten gunste van de BTW-administratie vanop een spaarrekening werden door de bank geweigerd. De cliënt verstaat dit niet. Voor een spaarrekening met vrijstelling van roerende voorheffing ten belope van 56.000 BEF gelden een aantal bepalingen in een fiscale wetgeving terzake. De opdracht van klager kan alleen vanop een zichtrekening worden uitgevoerd.

*Een
spaarrekening
is geen
zichtrekening !*

Vervalsing van een overschrijving

De bank kreeg van één van haar cliënten die in het buitenland vertoefde, de schriftelijke opdracht een bedrag over te schrijven. De bank voerde de opdracht uit. Bij zijn terugkeer merkt de cliënt op dat het bedrag op een verkeerde rekening terecht is gekomen.

Bij het nazicht van de opdracht valt op dat de handtekening gelijk op die van de cliënt en dat er verder geen spoor van vervalsing te bespeuren valt.

Wie is hiervoor aansprakelijk ?

Het algemeen reglement der verrichtingen van de bank bepaalt dat 'de bank niet aansprakelijk is voor de uitvoering van vervalste of valse overschrijvingsorders. Zij is alleen aansprakelijk in geval van zware fout'.

In het kwestieuze geval heeft de bank geen zware fout begaan. Wat de vorm betreft, dient er te worden vastgesteld dat de opdracht tot overschrijving normaal is (geen doorhalingen). De handtekening was blijkbaar die van de rekeninghouder zoals vastgelegd op de indertijd door de cliënt getekende modelhandtekeningenkaart. De bank is geen expert in grafologie. De cliënt werd aangeraden verhaal uit te oefenen tegen de onrechtmatig gecrediteerde persoon.

*Intrekkingen
van opdrachten
steeds schriftelijk
bevestigen*

Bestendige opdrachten, domiciliëringen

De intrekking van een domiciliëring of een bestendige opdracht wordt door de cliënt mondeling aan de balie van de bank of telefonisch medegedeeld. De bankier verzuimt hiermee rekening te houden en voert nog uit. Hier ontstaat een oeverloze discussie over 'wie heeft er nu gelijk?'

De Ombudsman raadt de cliënt aan om dergelijke opdrachten steeds schriftelijk te bevestigen, zodat er geen twijfel mogelijk is over de intentie van de cliënt.

*Kosten voor
internationale
betalingen zijn
meestal forfaitair
vastgelegd*

Internationale betalingen

In het verslagjaar verdubbelde het aantal klachten met betrekking tot internationale verrichtingen t.o.v. vorig jaar.

Hoge behandelingskosten

Internationale betalingen geven aanleiding tot hoge behandelingskosten. Hoe kleiner het bedrag van de transactie, hoe zwaarder de kosten wegen. De kosten zijn meestal forfaitair vastgelegd.

Een dame ontvangt maandelijks, in de vorm van een cheque, een klein pensioen van een pensioenfonds uit Canada. Tot nu toe kon ze terecht bij haar bankier, maar deze weigert voortaan nog te zorgen voor de inning van de cheque. De daaraan verbonden kosten zijn immers veel te hoog.

De maandelijkse cheque heeft een tegenwaarde van 1.000 BEF. Na aftrek van de kosten ontvangt zij nog amper 200 BEF. Een overschrijving op rekening zou minder kosten met zich brengen. De dame werd in die zin geadviseerd.

Alle kosten ten laste van de opdrachtgever

Het begrip 'alle kosten ten laste van de opdrachtgever' bij internationale overdrachten laat veronderstellen dat de begunstigde van de transfer het nettobedrag ontvangt dat wordt overgeschreven. In bepaalde gevallen is dit echter niet zo. Zo moest de begunstigde – Belgische onderdaan – van een overdracht, die tegelijkertijd de opdrachtgever is, met rekening bij een Spaanse bank, ondervinden dat hij ondanks de opdracht 'alle kosten ten laste van de opdrachtgever', toch nog 0,3 % kosten diende te betalen aan de Spaanse bankier. Een reglement in Spanje stelt dat niet-ingezetenen die kosten moeten dragen.

Overdrachten buiten de Europese Unie

Overdrachten van gelden naar bepaalde landen buiten de Europese Unie (lidstaten van het GOS, Afrikaanse landen) lopen niet van een leien dakje. Dat moge blijken uit een aantal klachten, waar de getransfereerde bedragen, niettegenstaande herhaalde aanmaningen vanwege de Belgische bankier en zijn correspondent in het buitenland, pas met maanden vertraging terecht kwamen, of nooit de eindbestemming hebben bereikt. In het beste geval werd het geld na een zwerftocht van maanden teruggeboekt op de rekening van de opdrachtgever bij de Belgische bank.

Betaling door middel van een cheque

Eurocheques kunnen als betaalmiddel worden gebruikt over de hele wereld. Wanneer een cheque wordt uitgeschreven buiten België, komen er heel wat kosten bij te pas. In de eerste plaats de kosten aangerekend door de Belgische bank zoals vermeld in de tarievenlijst. Daar bovenop komen de kosten van de buitenlandse bank waar de cheque werd aangeboden. Als een eurocheque een tegenwaarde van meer dan 7.000 BEF heeft en dus niet onder de waarborg van het eurochequesysteem valt, zullen die kosten nog hoger liggen.

Cheques uitgedrukt in Amerikaanse dollar (USD) en getrokken op een Amerikaanse bank

Het valt de Ombudsman op dat wanneer een cliënt aan zijn Belgische bankier cheques in USD overhandigt, die ter incasso moeten worden opgestuurd aan de Amerikaanse bank. De inning ervan neemt veel tijd in beslag en soms verdwijnen de cheques zelfs gewoonweg. Bij het onderzoek van die klachten blijkt nochtans dat de Belgische bankier de cheques ter inning per aangetekende brief heeft opgestuurd. Het vraagt dan ook van de cliënt en de Ombudsman heel wat inspanning vooraleer de Amerikaanse bank, via de interventie van de Belgische bankier, overgaat tot uitbetaling.

Cheques getrokken op een buitenlandse bank

Wanneer cheques op een buitenlandse bank werden getrokken, kan het zijn dat de Belgische bank niet wenst de tegenwaarde ervan onmiddellijk te crediteren op rekening van de cliënt. Zij is hiertoe ook niet verplicht. De rechtstreekse creditering houdt risico's in (insolvabiliteit van de trekker van de cheque als er geen voldoende provisie op diens rekening is). De bank verkiest bijgevolg de creditering door de buitenlandse bank af te wachten.

Een overschrijving ten gunste van een Portugese bank wordt pas twee maanden later geboekt op de rekening van de begunstigde. Onderzoek leert dat de Belgische bank een verkeerde code heeft gebruikt bij de S.W.I.F.T.-opdracht. De bank heeft de cliënt vergoed voor deze onnauwkeurigheid.

Rechtstreekse creditering van een cheque door de bank houdt risico's in

Ook kan het veel tijd vragen om het geld op de rekening van de begunstigde te zien verschijnen. Dit varieert van land tot land en hangt af van de bank waarop de cheque werd getrokken en van de correspondent van de Belgische bank in het buitenland.

Bij internationale geldoverdrachten vanuit een Belgische bank wordt een net van buitenlandse bankiers ingeschakeld. De correspondenten van de Belgische bankiers moeten ervoor zorgen dat de opdracht van de Belgische cliënt tot een goed einde wordt gebracht. Hoe ver reikt de aansprakelijkheid van de Belgische bankier ? Is het voldoende dat de Belgische bank de opdracht doorgeeft ?

De Ombudsman meent dat de Belgische bankier aan wie de opdracht werd gegeven, moet zorgen voor de goede afloop van de gegeven opdracht behoudens heirkracht. Het is de bank die uiteindelijk haar net van correspondenten heeft opgebouwd en voor de kwaliteit ervan moet zorgen.

Zelfs binnen de Europese Unie kan het bij een overschrijving drie maanden duren vooraleer het bedrag op de rekening van de begunstigde wordt gestort.

EU-richtlijn

De richtlijn van het Europees Parlement inzake het grensoverschrijdend betalingsverkeer werd door de Belgische wetgever bekrachtigd en verscheen in het Belgisch Staatsblad van 9 februari 2000. Artikel 11 bepaalt dat klachten in dit verband zullen worden ingeleid door de Ombudsman van het land waar de klager zijn verblijfplaats heeft. Contact zal worden opgenomen met de Ombudsman van het land waar de dienstverstrekker zijn hoofdzetel heeft gevestigd. Hij zal de klacht verder onderzoeken.

Binnen de Europese Unie wordt er gewerkt aan de ontwikkeling van een net van bemiddelaars inzake grensoverschrijdende financiële dienstverlening.

Kredieten algemeen

De kredietverlening is dikwijls een bron van misverstanden. Twee echtgenoten gaan een krediet aan. Het huwelijk loopt echter spaak en een echtscheiding wordt definitief overgeschreven in de registers van de burgerlijke stand. De goederen worden verdeeld en de schulden werden toegewezen aan één van beide echtgenoten. De andere partij meent dat zij bevrijd is van de aflossingsplicht van de schuld tegenover de bank. Niets is echter minder waar.

Deze overeenkomst gesloten voor notaris geldt tussen partijen en alleen tussen hen, m.a.w. ze is niet tegenstelbaar aan de bank. De bank kan, bij het uitblijven van de afgesproken terugbetalingen, nog steeds een beroep doen op de andere partij.

Cliënten kunnen wel de bank vragen om te worden ontslagen van de solidariteit in de terugbetaling. Dit vereist bij de bank een volledig nieuw kredietonderzoek, als het ware een nieuwe aanvraag.

Hypothecaire lening

132 klachten (25 meer dan in 1998) handelden over een hypothecair krediet.

Hypothecaire lening toegekend zonder medeweten van de echtgenote

Klaagster verwijt de bank aan haar echtgenoot een hypothecaire lening te hebben toegestaan zonder haar akkoord. Zij eist van de bank een kopie van het contract dat tussen haar man en de bank werd gesloten.

Volgens de gegevens in het bezit van de bank was de echtscheiding reeds definitief op het ogenblik dat de man het hypothecair krediet aanging. Bijgevolg weigert de bank een afschrift aan klaagster af te leveren.

Zo klaagster nog gehuwd was wanneer haar echtgenoot het contract sloot, heeft zij recht op een kopie van het contract. Als zij effectief uit de echt was gescheiden op dat eigenste ogenblik, heeft zij geen recht op een afschrift van het contract. Klaagster moet het bewijs leveren dat zij nog gehuwd was op het ogenblik van ondertekening van het hypothecair krediet. Een uittreksel uit de registers van de burgerlijke stand kan dit bewijs leveren.

*Gehuwd of niet
meer gehuwd ?*

Hypothecair krediet bestemd voor het bouwen van een huis

De bank rekent een reserveringsprovisie aan op de gelden die, naarmate de werken vorderen, worden vrijgegeven op basis van bewijsstukken. Klagers zijn het hiermee niet eens. Ze werden hierover niet ingelicht.

Het onderzoek wees uit dat de reserveringsprovisie wordt vermeld in het prospectus en in het contract van hypothecaire lening die aan klagers zijn overhandigd.

Klagers hebben zich hiermee akkoord verklaard door de ondertekening van de hypothecaire leningsakte.

Vraag tot herziening van de rentevoet

Veel vragen hadden betrekking op een verzoek tot herziening van een hypothecaire rentevoet en dit ten gevolge van de deels dalende tendens op de hypothecaire rentemarkt. Verschillende scenario's deden zich voor :

- herziening met toepassing van een vijfjaarlijkse herzieningsclausule, al dan niet gepaard gaande met de evaluatie van de cliëntgebondenheid met de bank;

- er werd in de hypothecaire leningsakte geen herzieningsclausule opgenomen. Bovendien is er achterstand opgelopen in het terugbetalingsschema en komt het krediet op einddatum in juli 2000. De bank ging niet in op de vraag tot rentevermindering van de ontlenaar.

De Ombudsman is niet bevoegd om te oordelen over het al dan niet ingaan door de bank op een verzoek tot renteaanpassing. Dit behoort tot de commerciële beslissingsbevoegdheid van de bank zelf.

Aanrekening van een wederbeleggingsvergoeding

Zes maanden of drie maanden ?

De hypothecaire leningsakte geeft hierover uitsluitsel. Sinds de wet van 4 augustus 1992, die het hypothecair krediet reglementeert, werd de wederbeleggingsvergoeding van zes op drie maanden gebracht. Er dient te worden op gewezen dat die wet pas op 1 januari 1995 in werking trad. Hypothecaire leningsakten die in 1994 werden ondertekend, bevatten nog een wederbeleggingsvergoeding van zes maand.

Bijkomende inschrijving (bepaling in de hypothecaire leningsakte)

Klager maakt zich ongerust over een bepaling die hij vond in zijn hypothecaire leningsakte. In de akte wordt bepaald dat hij de som van 100.000 BEF in supplement moet betalen voor 'alle intresten en schadepenaliteiten, evenals de kosten eventueel door de bank gemaakt voor het behoud en de inning van haar schuldvordering'. De Ombudsman heeft aan klager uitgelegd dat hij die som niet hoeft te betalen. De banken nemen immers een bijkomende inschrijving tot zekerheid van eventuele bijkomende

Herziening van de rentevoet zorgt vaak voor problemen, evenals de wederbeleggingsvergoeding en vervroegde terugbetaling

kosten in geval van een gerechtelijke verkoop. Om deze bijkomende inschrijving te berekenen wordt meestal 5 % genomen van de hoofdsom van de lening.

Vervroegde terugbetaling van een hypothecair krediet

Ontleners wensen hun lening vervroegd terug te betalen. De bank vergiste zich bij de eindafrekening en rekende 100.000 BEF te weinig aan. De bank debiteerde één van de rekeningen van de ontleners met dit bedrag, zonder kennisgeving. Hierdoor kwamen ze terecht in een benarde financiële toestand. Om dit te verhelpen heeft de bank het debet geannuleerd met juiste valuta, en kwam zij met ontleners overeen om het bedrag terug te betalen in elf maandelijkse aflossingen zonder aanrekening van intresten of toevoeging van kosten. De bank beging een fout door te debiteren zonder kennisgeving maar heeft ze op een redelijke en billijke manier ongedaan gemaakt.

Weigering tot toekenning van een krediet

Een cliënt ging op basis van de mondelinge verklaring van een kantoordirecteur dat hij kredietwaardig is, reeds verbintenissen aan bij zijn aannemer voor de verbouwing van zijn woning. Het krediet wordt echter geweigerd.

Alleen op basis van een volledig dossier kan een bank een beslissing nemen over eventuele toekenning van een krediet.

Achterstallige terugbetaling

Een krediet werd volledig opeisbaar gesteld door de bank. Ontleners deelden de bank mee dat ze een koper hadden gevonden voor het gehypothekeerde onroerend goed. De bank ging akkoord met de verkoopprijs. Een paar maanden later werd de bank ervan in kennis gesteld dat de verkoop uit de hand niet meer kon plaatsvinden omdat de potentiële kopers geen lening konden verkrijgen.

Ontleners zijn het er niet mee eens dat de bank het destijds op haar verzoek gelegde loonbeslag niet licht, om reden dat zij hun intentie hebben kenbaar gemaakt de woning te verkopen en daartoe potentiële kopers aan te brengen.

De bank blijft op haar standpunt en zal, zolang de hypothecaire lening niet is terugbetaald, het loonbeslag niet lichten. Een bank beschikt over alle wettelijke middelen om terugbetaling van een toegekend krediet te verkrijgen. Ze kan niet ertoe worden verplicht haar verhaalsrechten te beknotten.

Geldigheidsduur van een kredietaanbod

Vaak uiten potentiële hypothecaire kredietnemers hun ongenoegen over het verval van een leningsaanbod door de bank. Uiteraard wanneer de rente stijgt. Er is nog geen bestek, noch lastenkohier voor de bouw, dus geen bouwvergunning.

De potentiële kredietnemers nemen het niet dat de hypothecaire rentevoet wordt opgetrokken door de bank twee maanden

na het hypothecair aanbod. Zij stellen dat de bank hen had moeten informeren. Als de bank een aanbod formuleert, onder voorbehoud van overlegging van een aantal documenten zoals bijvoorbeeld de bouwvergunning, dan is het aan de kredietnemers en niet aan de bank om daarvoor te zorgen.

Minderjarigen

Minderjarigen kunnen – behalve voor de uitzonderingen waarop niet verder wordt ingegaan – geen lening aangaan.

Als de kredietnemer minderjarig is wanneer de lening wordt aangegaan, kan er geen beslag worden gelegd en uitgevoerd op zijn inkomen, ook al is de meerderjarigheid ondertussen ingetreden.

Consumptiekrediet

Het aantal klachten in deze rubriek is sterk teruggelopen (van 101 in 1998 naar 58 in 1999). Sinds de inwerkingtreding van de wet op de collectieve schuldenregeling worden cliënten die het moeilijk hebben om hun verbintenissen na te komen, verwezen naar het OCMW of de griffie van de beslagrechter.

Moelijkheden bij maandelijkse aflossingen

De meeste klachten in het kader van leningen op afbetaling behelzen moeilijkheden bij het maandelijks afbetalen van een krediet.

Wanneer het gaat om verscheidene lopende leningen, raadt de Ombudsman klager aan zich te wenden tot het OCMW of de griffie van de beslagrechter om eventueel in aanmerking te komen voor een regeling in het kader van de wetgeving op de overmatige schuldenlast.

Vrijstelling van intresten

Na opzegging van een krediet wordt klager aangeraden met de bank een afbetalingsplan overeen te komen dat is afgestemd op zijn concrete mogelijkheden tot betalen. Meestal gaat de bank daarmee akkoord. Een volgende vraag van de kredietnemer betreft de vrijstelling van intresten.

De Ombudsman onderzoekt telkenmale of de wetsbepalingen die uiteindelijk leiden tot de vervroegde opeisbaarheid van het krediet, door de bank zijn nageleefd.

Er dient te worden op gewezen dat de bank niet ertoe kan worden verplicht afstand te doen van de verwijsintresten. Zij mag ze aanrekenen op basis van de geldende wetgeving. Als de

bank in sommige gevallen bereid is om de verwijntresten niet aan te rekenen, dan is dat alleen omdat ze rekening houdt met de concrete sociale situatie van de kredietnemer, die zijn uiterste best doet om zijn verplichtingen na te komen, maar het slachtoffer is van ziekte of tegenslag. De bank is hiertoe geenszins verplicht.

Vervroegde terugbetaling

De tekst van het KB van 4 augustus 1992 bepaalt uitdrukkelijk dat de vermindering bij een vervroegde terugbetaling van een lening of afbetaling wordt berekend op 75 % van de nog te lopen intresten. Die bepaling staat in alle contracten voor lening op afbetaling.

Weigering van de bank

Cliënten verwonderen zich erover dat de bank het aangevraagde krediet weigert. Daarenboven wil de bank de reden voor die weigering niet aangeven.

Het krediet wordt geweigerd omdat de cliënt in de negatieve risicocentrale staat geregistreerd. Cliënt werd hiervan op de hoogte gebracht bij een aangetekende brief van de Nationale Bank van België.

Opzegging van een krediet

Een krediet werd door de bank opgezegd met nadien melding aan de negatieve risicocentrale. De cliënt vraagt zich af waarom. Het onderzoek door de Ombudsman toont aan dat een storting van twee maandelijks aflossingen niet op de rekening van de cliënt bij de bank werd geboekt. De verkeerde boeking is het gevolg van een vergissing van de bank. De bank zag af van alle ten onrechte geëiste kosten en schadebedingen en heeft de melding aan de negatieve risicocentrale ongedaan gemaakt.

Borgstelling

Borgsteller moet modaliteiten van borgstelling grondig onderzoeken alvorens te tekenen

Borg staan kan aanleiding geven tot hachelijke toestanden die de persoon die zich borg heeft gesteld, absoluut niet verwacht. De modaliteiten verbonden aan de borgstelling dienen grondig te worden onderzocht door de borgsteller, vooraleer hij de documenten ondertekent.

► Klager is bestuurder van een BVBA. Als privé-persoon tekende hij samen met zijn echtgenote als borg bij het ontlene van een geldsom. De bank heeft het krediet opgezegd, gezien de aanzienlijke en herhaalde achterstand. Het krediet op naam van de BVBA werd aangezuiverd met privé-geld van klager. Terecht, vermits klager en zijn echtgenote afstand hadden gedaan van alle tegoeden op rekeningen en spaarrekeningen. De bank brengt klagers schriftelijk en vooraf op de hoogte.

► Acht natuurlijke personen stellen zich in solidum (solidair) borg voor de schuld van een vennootschap. De vennootschap wordt in falings toestand verklaard door de rechtbank van koophandel. De bank richt zich tot de borgen. De borgen trachten zich door middel van een procedureslag te onttrekken aan hun verplichtingen. Zij zijn onvermogen of maken zich onvermogen waardoor klager, die wel vermogen is, moet opdraaien voor de terugbetaling van de schuld. Hij aanvaardt dit niet. De bank mag echter haar schuldvordering verhalen op de borg die vermogen is. Aangezien de borgen zich solidair hebben verbonden, dient de bank geen rekening te houden met de regel van de gelijke omslag van de schuldvordering over de verschillende borgen. Klager kan zich nadien wel keren tegen de andere borgen.

► Klager stelde zich borg voor een krediet toegekend aan een derde persoon, door beveks in pand te geven voor een bedrag van 1.000.000 BEF. De bank zou hebben beloofd de beveks vrij te geven zodra het krediet ten belope van 1.000.000 BEF was terugbetaald. Het krediet is thans met 3.000.000 BEF terugbetaald en toch weigert de bank de in pand gegeven beveks vrij te geven.

De akkoordbrief van de bank bevestigt dat zij bereid is de borg vrij te geven zodra 1.000.000 BEF aan kapitaal is terugbetaald. Er is echter een bijkomende voorwaarde aan toegevoegd, namelijk dat de terugbetalingen door de hoofdkredietnemer regelmatig dienen te gebeuren. Het krediet werd opeisbaar gesteld en een gehypothekeerd onroerend goed werd op initiatief van de bank verkocht. De onregelmatigheid van de terugbetalingen door de hoofdkredietnemer belet de bank de in pand gegeven beveks vrij te geven.

Wel is de bank bereid de hypotheek op een ander onroerend goed eerst uit te voeren alvorens, zo nodig, de in pand gegeven titels te verzilveren.

► Een borg heeft recht op informatie omtrent de toestand van het krediet wanneer hij wordt aangesproken door de bank om de schuld terug te betalen. Het is onaanvaardbaar dat hij in het ongewisse wordt gelaten omtrent het saldo van het kapitaal, de vervallen intresten en de nalatigheidsintresten.

Kredietrisicoregistratie

Bij achterstallige terugbetaling van een krediet is de bank na drie maanden achterstand verplicht deze toestand mee te delen aan de negatieve risicocentrales bij de Nationale Bank en de Beroepsvereniging voor het Krediet. Klagers verwonderen zich erover dat zelfs bij het overeenkomen van een aflossingsplan met hun bankier melding wordt gedaan aan die centrales. In geval van achterstand zelfs nadat een aflossingsplan is opgesteld, moet de bank de negatieve centrale inlichten over deze situatie. De wetgeving terzake verplicht de bank dit te doen.

De bankier moet tevens de centrale in kennis stellen van de integrale terugbetaling. Dan nog blijft de melding, al naargelang het geval, één of twee jaar bestaan, tot ze automatisch na verloop van de termijn zal verdwijnen.

*Banken zijn
verplicht
negatieve
risicocentrales
te verwittigen*

Effecten

Steeds meer spaarders voelden zich in het verslagjaar 1999 aangetrokken om de stap – de overstap naar de beurs te wagen, zij het dan op een aarzelende, voorzichtige wijze. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het aantal klachten in dat verband sterk toenam. In feite is het, qua aantal, de grootste bron van klachten geworden in het jaar 1999.

De bank heeft als taak, rekening houdend met de kenmerken van haar cliënt, advies te verlenen voor geldbeleggingen. Die adviesverlening mondt uit in het tekenen van een borderel door de cliënt, waardoor hij opdracht geeft om tot actie over te gaan (kopen, verkopen). Het valt de Ombudsman op dat in het verslagjaar menig cliënt, bij minder goede evolutie van de intekening, de bank hiervan de schuld wil geven. Vele spaarders verlieten de traditionele producten – spaarrekening, kasbons – en zetten de stap naar beleggingen in aandelen en aanverwante producten, aangetrokken door de berichtgeving over aanzienlijk hogere opbrengsten. Wie echter grotere winsten zegt, moet er bijnemen dat er ook verliezen kunnen optreden. Soms werden in dit verband bij de Ombudsman klachten ingediend jaren na de feiten.

*Grotere winsten
betekenen vaak
ook grotere
verliezen*

Faillissement van de emittent van een obligatielening

Het faillissement van een uitgever van een obligatielening wordt aan de bank verweten. De bank heeft, als verkooppunt, de belegger een aantal beleggingsmogelijkheden voorgesteld. De kwaliteit van de emittent, de duur van de obligatielening en het rendement ervan bepalen de keuze van de cliënt. Als de obligatie-emittent nadien echter failliet wordt verklaard, kan de bank dit niet ten kwade worden geduid. Een ratingbureau gaf immers op het ogenblik van de emissie een kwalificatie aan het papier; wat er nadien kan gebeuren, is moeilijk voorspelbaar. De bank is niet meer dan een gemandateerde om de stukken op de markt te brengen.

Order tegen dagkoers

Is een order tegen dagkoers gelijk te stellen met een order met een limietkoers? Een order tegen dagkoers is een ongelimiteerde order.

► Een belegger, in de mening dat dagkoers gelijk te stellen is met een limietkoers, gaf om 16.15u opdracht tot kopen tegen de dagkoers. De opdracht kan niet meer dezelfde dag worden uitgevoerd en wordt automatisch de volgende beursdag opnieuw aangeboden voor uitvoering. Die procedure kan worden onderbroken echter alleen :

- als het einde van het kalenderjaar is bereikt;

*Misverstanden
maken slechte
vrienden*

- bij betaling van het dividend;
- bij intrekking door de opdrachtgever;
- bij een aantal bewerkingen op het aandeel (kapitaalverhoging, splitsing, enz.) (Art. 36, § 1, 2°, en § 3, van de wet van 6 april 1995 inzake de secundaire markten).

Men kan een limiet aangeven of geen limiet aangeven. De invulling 'dagkoers' betekent dat er geen limiet is. De dagkoers situeert zich tussen de openingskoers en de slotkoers en is per definitie een fluctuerend gegeven.

Aflevering van een intekeningsborderel

Op 4 juni 1998 hebben de beleggers een intekeningsborderel voor aandelen aan hun bank bezorgd. Maandenlang horen ze niets meer. Ze waren in de overtuiging dat de intekening niet had plaatsgevonden, zoals nog gebeurt wanneer op een nieuwe emissie wordt overingetekend. Klagers werden in dit vermoeden bevestigd, aangezien door de bank geen vooruitbetaling van de tegenwaarde werd opgevraagd. Op 9 september 1998 wordt de intekening door de bank bevestigd. Klagers wensen de laatsttijdig uitgevoerde order te annuleren.

Er bestaat een voldoende causaal verband tussen het niet-tijdig toesturen van het borderel door de bank en de schade die klager ondervindt. De bank heeft klagers vergoed.

- *Mondelinge opdrachten* bij het aankopen of verkopen van effecten. Klachten omtrent verkeerd uitgevoerde orders na een mondelinge opdracht komen regelmatig voor.

- Banken stellen speciale servicelijnen ter beschikking van de cliënten om orders te plaatsen. De vraag bij betwisting is steeds : wat werd er gezegd ? Voor de Ombudsman is het in dergelijk geval moeilijk om een advies uit te brengen in een of andere zin, bij gebrek aan tastbare bewijzen. In bepaalde banken is het de gewoonte dat die gesprekken op band worden opgenomen. Door een dergelijk gesprek te beluisteren kan worden vastgesteld wat er fout is gegaan, en kan de cliënt eventueel in het gelijk worden gesteld.

Niet-uitvoering van een verkooporder met limietstelling op Easdaq

Alhoewel de koers de limietstelling van de cliënt bereikte, werd de order niet uitgevoerd. De cliënt vraagt zich af waarom. De aandelen zijn op Easdaq genoteerd. In tegenstelling tot de overige Europese gereguleerde markten is Easdaq een prijs-gedreven en geen ordergedreven beurs. Easdaq werkt enkel dankzij de actieve rol van de market makers, die via computerschermen prijzen afficheren waartegen ze bereid zijn om op dat ogenblik bepaalde pakketten van een bepaald aandeel te kopen (bid prices) of te verkopen (offer prices). De affichering impliceert niet dat er ook een transactie tegen die prijs plaats heeft gevonden. Een prijsaffichering heeft altijd betrekking op een welbepaald aantal effecten (bv. 500 stuks).

Aankoop- en verkoopopdrachten worden best schriftelijk bevestigd

*Toewijzing van
verkooporders
is gebonden
aan vaste regels*

Bovendien geldt het aanbod om een bepaald aantal effecten tegen de geafficheerde prijzen te kopen of te verkopen maar voor een erg korte periode, die niet meer dan enkele seconden kan bedragen.

Zelfs al was een market maker in staat om de aandelen tegen de limietkoers te verkopen in de markt, dit impliceert niet dat het voordeel van uitvoering aan klager zou worden toegewezen. De toewijzing van de verkooporders gebeurt immers steeds onder de volgende voorwaarden : eerst de ongelimiteerde verkooporders; vervolgens de verkooporders met de laagste limiet en ten slotte de verkooporders met de hoogste limiet.

Dubbele verkoop van aandelen

Klager gaf opdracht om 300 aandelen te verkopen. Nadien blijkt dat de bank de aandelen tweemaal heeft verkocht. De bank vraagt klager 300 bijkomende aandelen te kopen om die te kunnen leveren. De koers is ondertussen drastisch gestegen. De bank stelt dat klager het verlies zal moeten dragen. Vermits de fout in de bank is gebeurd, kan klager niet aansprakelijk worden gesteld. De bank heeft de vergissing ongedaan gemaakt.

Notering in verkeerde valuta

Een cliënt merkt in een financieel dagblad op dat een aandeel in euro wordt genoteerd. Hij besluit te verkopen en geeft daartoe opdracht aan zijn bank. Zijn order wordt evenwel in USD afgerekend. Daardoor lijdt hij verlies. De bank is niet aansprakelijk, aangezien de vermelding van een verkeerde valuta in de krant aan de grondslag lag van de schade. In andere kranten werd de juiste notering opgenomen. De bankbediende was op een dwaalspoor gezet waardoor hij foutieve informatie gaf. De bank werd bereid gevonden om de effecten kosteloos terug te kopen.

Vervallen order met limietstelling

Een order met limietstelling vervalt. Na afspraak met de bank gaat de cliënt akkoord met de verlaging van de limiet. Een verlenging van de limietdatum wordt niet besproken. De order wordt uitgevoerd. De cliënt betwist de uitvoering, aangezien de limietdatum was verstreken. De limietdatum van de oorspronkelijke order werd niet aangepast, maar een nieuwe order werd geregistreerd. De bank heeft correct gehandeld.

Materiële levering

Het is een feit dat beleggers bij aankoop van effecten uitdrukkelijk vragen om ze ook in hun bezit te krijgen. Alhoewel een effectenrekening het mogelijk maakt de stukken door de bank te laten beheren, geven veel beleggers de voorkeur eraan ze bij hen thuis te bewaren. Wel ondervinden ze moeilijkheden wanneer het om euro-obligaties gaat. Dikwijls wordt bij uitgifte van dergelijke effecten geen eenduidige informatie verstrekt omtrent de vraag of de emissie al dan niet zal worden gedrukt. Het

*Materiële
levering
niet altijd
gegarandeerd*

gebeurt bovendien dat emittenten die zich aanvankelijk wel verbinden tot materiële levering van de stukken, ze uiteindelijk toch niet laten drukken. In die omstandigheden kan de bank de materiële levering nooit voor 100 % beloven en kan ze evenmin aansprakelijk worden gesteld.

Wereldwijd is er een tendens tot dematerialisering.

- Daarbij komt nog dat de levering van gematerialiseerde effecten onnoemelijk lang kan uitblijven. Het is de emittent van de effecten die terzake het nodige moet doen. Als tussenpersoon is de bank in dat opzicht niet aansprakelijk.

- Het materialiseren van effecten die de belegger in bezit neemt, brengt mee dat hij moet zorgen voor verdere afhandeling. Het gaat niet op de bank bijvoorbeeld ervan te beschuldigen dat zij de belegger niet op de hoogte bracht van een vervaldag. De bank is evenmin verplicht informatie te bezorgen over effecten die niet in een effectenportefeuille zijn opgenomen. Dat gebeurt uiteraard tegen betaling.

Overdracht van een effectendepot

- De overdrachten van een effectendepot van de ene kredietinstelling naar een andere leidt tot controverse. Deze verrichting brengt kosten mee zowel bij de eerste als bij de tweede bank. Menig klager vraagt zich af of dit zomaar kan. De Ombudsman ging na of die kosten uitdrukkelijk werden vermeld. Op het bedrag van de kostenaanrekening heeft hij geen vat – dit is een beslissing van de bank – wel op de correcte toepassing van de tarievenlijst die de cliënten kunnen inkijken.

- Klagers vragen bij vertraging in de overheveling van een effectenrekening meermaals om te worden vergoed voor de opgelopen schade. Een tijdlang bleef de rekening onbeheerd bij de overgang van de effectenrekening van de ene naar de andere financiële instelling. Er kan moeilijk worden gesproken van schade, alleen van een gedeelde winstneming.

Vermogensbeheer

Contracten van vermogensbeheer gesloten met de bank geven aanleiding tot onenigheid. De belegger verwijt de bank een slecht beheer, dat zijn uitdrukking vindt in een meer dan middelmatige return van de portefeuille. De eerste vraag die in dergelijke situatie rijst is 'wat is de aard van het contract van vermogensbeheer' ? Betreft het een agressieve portefeuille of gaat het om een statische portefeuille ? Dit wordt op basis van de keuze van de cliënt vastgelegd door de bank. Wanneer slechts 15 % van het aanvangskapitaal op een agressieve manier mag worden geïnvesteerd in risicokapitaal, zal de cliënt genoeg nemen met een matige return. Als hij verkiest 85 % van dit aanvangskapitaal te besteden aan hetzelfde risicokapitaal, zal hij kunnen rekenen op een zeer hoge winst of ... een verlies.

*Vermogensbeheer:
aard van het
contract is heel
belangrijk*

► Klager heeft een contract van vermogensbeheer gesloten. Hij verkiest echter een beroep te doen op het beleggingsadvies van de bank en zegt het contract van discretionair vermogensbeheer op. Hij wenst advies te krijgen van de bank om dan desnoods zelf orders te geven tot aankoop of verkoop van effecten. De bank blijft effecten kopen en verkopen zonder klager daarover vooraf in te lichten. Dat is in strijd met het contract van beleggingsadvies dat is gesloten.

De Ombudsman stelt vast dat klager van alle verrichtingen die tijdens de periode werden uitgevoerd, telkens een uittreksel heeft ontvangen. Hij kreeg op regelmatige tijdstippen een portefeuille-overzicht. Klager heeft hierop niet gereageerd. Dit veronderstelt dat hij stilzwijgend heeft ingestemd. Daarenboven heeft klager binnen de betwiste periode op eigen initiatief transacties verricht. Een eenvoudige melding aan de bank zou hebben voorkomen dat de bank transacties bleef uitvoeren zonder zijn toestemming. De vraag blijft of klager door de handelingen van de bank schade heeft geleden. Hij genoot een return van 24 % voor het voorbije jaar op zijn portefeuille. Klager kan zijn schade niet bewijzen.

Betwisting rond het al dan niet overhandigen van effecten

● Bij materiële afgifte van effecten aan een cliënt wordt een borderel van de bank afgeleverd dat de cliënt dient te ondertekenen. Bij betwisting over het al dan niet afgeven van de effecten vraagt de bank dat de cliënt het borderel overlegt. Men kan de toestand omdraaien en de bank verzoeken het duplicaat van het ondertekend kwijtschrift over te leggen. Als dat ontbreekt, zal de cliënt recht hebben op een levering van de effecten.

Order met limietstelling wat de koers betreft, maar zonder beperking in de tijd

Orders uit te voeren op een Belgische beurs worden onthouden tot de laatste dag van de maand waarin de opdracht werd gegeven. Als de belegger de order wenst te handhaven, zal hij die opnieuw moeten indienen bij de bank.

Misverstanden bij het plaatsen van mondelinge orders kunnen tot gevolg hebben dat de bank meer aandelen koopt dan de cliënt vroeg. Dit kan leiden tot een eindeloze ja-nee discussie.

► Klager wenste aandelen te kopen voor een tegenwaarde van 100.000 BEF. Hij werd na uitvoering van de order gedebiteerd voor bijna 500.000 BEF, wat een negatief saldo van 400.000 BEF veroorzaakt, zonder zijn toestemming. De bank ging ermee akkoord om de visie van klager te volgen, namelijk dat het zijn bedoeling was voor een tegenwaarde van 100.000 BEF aandelen te kopen.

Orders die de bank met vertraging heeft uitgevoerd, geven recht op vergoeding van de gederfde rente.

- *Limietstelling*

Het al dan niet geven van een limiet bij het plaatsen van een order kwam in de belangstelling bij de eerste beursdag van een nieuw op een beurs genoteerd aandeel, na een openbaar aanbod dat ettelijke malen werd overingetekend.

Een order tot verkoop van effecten die men daags voordien heeft aangekocht, kan niet worden gegeven zolang de bank geen bevestiging heeft dat de effecten inderdaad zijn aangekocht.

De Ombudsman stelt vast dat heel wat onbegrip bestaat over het al dan niet opgeven van een limietkoers, het telefonisch doorgeven van orders en de werking zelf van de verschillende beurzen.

- Het opgeven van een limietkoers is het middel bij uitstek om onaangename verrassingen te voorkomen. De bankier heeft hier een rol van raadgever in te vullen. Een voorzichtige bankier zal, rekening houdend met de kenmerken van zijn cliënt, steeds aanraden om een limietkoers te bepalen, zeker wanneer de cliënt nauwelijks vertrouwd is met de werking van de beurs. De betwisting gaat dikwijls daarover. Gaf de bankier de raad een limietkoers in te lassen in de orderopdracht en zo ja, in welke mate ?

Het intekenborderel is de weergave van het gesprek dat plaatsvond. Maar wat bij telefonische opdrachten die nadien worden bevestigd via een overzicht van de uitgevoerde opdracht ? Een beeld kan worden gevormd aan de hand van de anteceden ten van de cliënt-belegger. Heeft hij de gewoonte om orders te plaatsen zonder limietkoers ? Dat kan worden afgeleid uit vroeger geplaatste orders. Daaruit kan men afleiden dat het waarschijnlijk de bedoeling was van de cliënt om geen limietkoers in te voeren. Anders ligt het bij nieuwkomers op de beurs : als raadgever dient de bankier te adviseren een limietkoers op de order in te brengen, tenzij de cliënt het uitdrukkelijk anders wou. Hier ligt een domein van betwistingen open waarin de Ombudsman geen stelling kan nemen bij gebrek aan bewijzen ten gunste van de ene of de andere partij.

Orders die telefonisch aan de bank worden doorgegeven, kunnen verkeerd worden verstaan en aanleiding geven tot dispuut. Ook hier is dikwijls geen bewijs van het werkelijk gevraagde voorhanden.

Leveringstaks van 0,20 %

- ▶ In het kader van een openbaar bod tot omruiling van effecten gaf de cliënt zijn effecten af bij zijn bank met het oog op die omruiling. Hij begrijpt niet waarom hem nogmaals 0,20 % leveringstaks wordt aangerekend, alhoewel hij reeds een leveringstaks bij aankoop van de effecten had betaald. Een omruiling is een eigendomsoverdracht onder bezwarende titel.

*Limietkoersen
opgeven =
onaangename
verrassingen
vermijden*

Bij een openbaar bod tot omruiling treedt een professionele bemiddelaar op. Volgens de wet moet een belasting worden geheven als taks op de levering van effecten aan toonder.

Effecten in eigen beheer

De bank wordt verweten de cliënt niet te hebben ingelicht bij een bepaalde omzetting van aandelen, bij de uitoefening van een warrant. Van zodra een cliënt ervoor kiest stukken zelf te bewaren kan de bank niets worden verweten. De cliënt zal zelf moeten zorgen voor het beheer en de opvolging. Hij zal zelf de nodige documentatie moeten aanleggen en het verloop moeten volgen in financiële dagbladen of in de gespecialiseerde pers. Als een contract van effectenbeheer met de kredietinstelling werd gesloten, is de bank aansprakelijk voor het niet tijdig informeren van haar cliënt en zal zij hem, bij schade, vergoeden.

Verzet op effecten

Als een belegger zijn effecten (mantel en of coupon) verliest of als ze worden ontvreemd, kan hij verzet op effecten aantekenen zoals bepaald in de wet van 24 juli 1921 op de onvrijwillige buitenbezitstelling van effecten aan toonder.

► Een dame bezat een groeibon met vervaldag op 31 maart 1998. Deze bon werd haar ontvreemd. Zij deed per aangezekende brief verzet bij het Nationaal Kantoor voor Roerende Waarden, dat het verzet registreerde op 30 maart 1998.

De bank werd in kennis gesteld van het verzet bij aangezekende brief van 31 maart 1998 en kreeg de brief op 1 april 1998; de terugbetaling aan een niet rechtmatige bezitter geschiedde in een kantoor van de bank op 1 april 1998.

De vraag die hierbij rijst, is of de bank rekening moest houden met het betekende verzet.

Artikel 14 van de wet van 24 juli 1991 geeft hierop het antwoord : de bank is aansprakelijk voor de uitbetalingen vanaf de dag volgend op die waarop de bank (op 2 april) van het verzet op de hoogte werd gebracht. Klagster kon dus niet worden geholpen. De bank kan niets verweten worden.

Bevek

Distributie- en kapitalisatiebeveks

Mondelinge opdrachten tot aanschaf van beveks geven soms aanleiding tot een betwisting omtrent de aard van de bevek. Was het nu een distributie- of een kapitalisatiebevek die klager heeft gewild ?

Mondelinge opdrachten laten geen spoor na. Het is dus moeilijk om de versie van de ene partij te verkiezen boven die van de andere.

Ontbonden bevek

Een compartiment van een bevek wordt ontbonden en in vereffening gesteld. De beslissing wordt genomen door een buitengewone algemene vergadering van het fonds. Het prospectus en het beheerreglement van het fonds vermelden die mogelijkheid.

Klagers vinden het vreemd dat zij niet op de hoogte werden gebracht. Een voorstel tot ontbinding en vereffening wordt aan prudentiële toezichthouders voorgelegd. Tevens wordt de oproep tot deelname aan de buitengewone algemene vergadering gepubliceerd in de dagbladen, zoals bij de wet bepaald. Cliënten vergeten dat ze aandeelhouder zijn van het fonds en dus op de buitengewone algemene vergadering tevens stemgerechtigd zijn.

De redenen van stopzetting van een compartiment liggen in de evolutie van bepaalde markten op bepaalde ogenblikken (bv. Zuid-Oost Azië), of bij de uitstapmogelijkheid op een tussenverval dag, waarvan de meeste aandeelhouders gebruik maakten. Het beperkt resterend kapitaal in combinatie met een lage rentestand maakt het oninteressant om een fonds te behouden.

Rechtzetting van een vergissing

Soms leidt een opdracht tot aankoop of verkoop van een fonds tot verwarring. De vergissing wordt bij de bank nadien vastgesteld en rechtgezet, meestal zonder voorafgaande mededeling aan de cliënten. Ze beroepen zich erop dat ze daardoor nadeel hebben geleden en klagen de werkwijze van de bank aan. De Ombudsman is van mening dat het geen overbodige luxe is om de cliënt vooraf te informeren over de rechtzetting, alhoewel het reglement der verrichtingen van de banken uitdrukkelijk voorziet in een automatische verbetering van een vergissing. Wie beweert nadeel te hebben ondervonden door de rechtzetting, moet dat ook bewijzen. Als zoiets bewezen is, zal de bank de cliënt ook vergoeden.

Mondelinge opdrachten laten geen spoor na

Cliënten informeren over rechtzettingen is geen overbodige luxe

*Inventaris-
waarde bevek ≠
verhandelings-
koers*

Inventariswaarde van een bevek

De inventariswaarde van een bevek, zoals gepubliceerd in de kranten of terug te vinden op het scherm, leidt cliënten soms in dwaling. Men denkt dat dit de prijs is waartegen wordt verhandeld.

De koers die wordt meegedeeld, is de laatst gekende koers maar zeker niet de koers waartegen op het ogenblik van de order kan worden verhandeld. Dit zal de eerstvolgende inventariswaarde zijn, die de volgende bankwerkdag of later zal worden vastgelegd, zoals bepaald in het prospectus en in de statuten van het beleggingsfonds.

Vruchtgebruik bij een kapitalisatiebevek

Aan wie behoren de meerwaarden bij een nalatenschap waarin zich kapitalisatiebeveks bevonden ? De blote eigenaar ? De vruchtgebruiker ?

Een effectenportefeuille waarin zich kapitalisatiebeveks bevinden op naam van een overledene, komt in naakte eigendom toe aan de dochter en in vruchtgebruik aan de echtgenoot. De bank moet als bewaarnemer bij overlijden van de bewaargever de effecten aan de erfgenamen terugbezorgen.

Artikel 1939 BW bepaalt uitdrukkelijk dat als er verscheidene erfgenamen zijn, de zaak moet worden teruggegeven aan ieder van hen voor hun aantal. Het is echter niet de taak van de bank om het onderscheiden aandeel van elke erfgenaam te bepalen. De bank kan tot vrijgave overgaan mits een handtekening wordt geplaatst door alle erfgenamen, die dan de erfenis onderling kunnen regelen. Hoe het vruchtgebruik van kapitalisatiebeveks dient te worden geregeld, moet onder de erfgenamen worden uitgemaakt. De vruchtgebruiker moet de portefeuille kunnen beheren op voorwaarde dat de rechten op het kapitaal van de naakte eigenaar worden gevrijwaard.

De vraag die rijst is of de meerwaarden op kapitalisatiebeveks een loutere 'meerwaarde' vormen, in welk geval de vruchtgebruiker ze kan 'gebruiken', dan wel een verhoging van het kapitaal inhouden.

De vruchtgebruiker heeft het recht op het genot en het gebruik van de zaak zoals een eigenaar. Kapitalisatie-aandelen kunnen enkel worden gebruikt door ze te verkopen. De vruchtgebruiker kan de prijs ontvangen maar is verplicht tot restitutie van het kapitaal aan de naakte eigenaar.

Safe

Klachten over het huren van kluisen betreffen meestal betwistingen omtrent de inhoud van gehuurde kluisen. Men vermoedt dat een derde stukken heeft weggenomen. Dit vermoeden heeft zowel betrekking op andere gebruikers van de kluis als op het personeel van de bank zelf.

Voor elke kluis is er een code die door de huurder wordt ingebracht, en een passende sleutel. Wanneer de huurder de sleutel verliest, dient de bank een beroep te doen op een gespecialiseerde firma om de kluis te openen. De kosten hiervan zijn ten laste van de cliënt-huurder.

Verzekeringen

Steeds meer bankproducten worden gekoppeld aan een verzekering. Al naar gelang zal het risico van werkonbekwaamheid of van overlijden na een ongeval, enz. worden toegevoegd mits een kleine jaarlijkse premie wordt betaald.

Verzekering werkonbekwaamheid

De kredietkaart van klager is voorzien van een verzekering 'werkonbekwaamheid'. Aan de balie wordt hem verteld dat de twee producten verplicht samen werden verkocht. Wanneer hij echter het contract grondig doorneemt, merkt klager op dat de verzekering vrij te nemen of te laten is.

Klager is reeds vijf jaar invalide. Hij bevond zich reeds in een situatie van werkonbekwaamheid toen hij de kredietkaart ontving. Hij vraagt de terugbetaling van de betaalde premies. De bank heeft de verzekering stopgezet maar weigert de betaalde premies terug te betalen.

Na bemiddeling van de Ombudsman, werden de premies uiteindelijk terugbetaald. Klager kan immers nooit het voordeel van de verzekering genieten.

Klachten omtrent landverzekeringen betreffen :

► onenigheid over de inhoud van een polis (bv. brandpolis)
Wat bevat de polis als dekking ? Zoals steeds, moet het ontstaan van de overeenkomst worden bekeken om de toestand juist in te schatten. Het is duidelijk dat wanneer de rubrieken diefstal en andere niet werden aangemerkt op het voorstel, die risico's niet worden gedekt in de definitief gesloten polis;

Correcte informatie over verzekeringscontracten

- bij opzegging van een bestaande polis, de naleving van de formaliteiten dienaangaande – zoals de opzeggingstermijn.

Spaarrekeningen worden voorzien van een *verzekering bij overlijden* als gevolg van een ongeval. De verzekering voorziet in de uitbetaling van een bedrag bij overlijden van de verzekerde als gevolg van een ongeval. Wat wordt er onder 'ongeval' verstaan? Een plotselinge en toevallige gebeurtenis waarvan de oorzaak of één van de oorzaken buiten het organisme van het slachtoffer ligt en die een lichamelijk letsel tot gevolg heeft.

Om een schadedossier correct af te werken moet de verzekeringsmaatschappij inzage krijgen in het proces-verbaal dat de bevoegde politiediensten naar aanleiding van het ongeval hebben opgesteld. Het kan lang duren vooraleer dat proces-verbaal voor inzage door de gerechtelijke diensten wordt vrijgegeven.

Huurwaarborg

- De huurwaarborg is bestemd als waarborg voor de verhuurder dat de huurder zijn verplichtingen nauwgezet en volledig zal nakomen. In de wet wordt bepaald dat de huurwaarborg moet worden geblokkeerd op een bankrekening op naam van de huurder, ter bescherming van de belangen van de huurder, die vaak grote moeilijkheden ondervindt om zijn huurwaarborg, die ten onrechte door de verhuurder wordt achtergehouden, terug te krijgen.

- Klaagster heeft een geschil met de eigenaar. Zij stelt vast dat een bedrag gelijk aan drie maanden huurgeld van haar rekening werd afgehaald. Het rekeninguittreksel bevat geen bijzondere vermelding.

De door klaagster ondertekende aanvraag voor een huurwaarborg bevatte een clause volgens welke de bank het recht heeft om, via debitering van de lopende rekening van klaagster, een provisie samen te stellen die de waarborg geheel of ten dele dekt. Door de aanvraag voor een bankhuurwaarborg te ondertekenen gaf klaagster de bank dus toestemming om haar lopende rekening te debiteren voor de samenstelling van die waarborg. Het bedrag werd geboekt op een interne rekening van de bank.

- Een huurder en een verhuurder ondertekenden het document van vrijgave van een huurwaarborg waarin uitdrukkelijk stond vermeld dat het geld toekwam aan de huurder. Zodra de huurwaarborg was vrijgegeven, had de verhuurder

geen rechten meer op het bedrag van de huurwaarborg. De bank wendde de vrijgekomen bedragen aan tot aanzuivering van een debetstand op de rekening van de huurder.

De bank heeft het principe van 'eenheid van rekening' toegepast zoals bepaald in het algemeen reglement der verrichtingen dat werd aanvaard door de partijen.

Tot waarborg van de goede uitvoering van een huurcontract wordt een contract van huurwaarborg gesloten tussen huurder en verhuurder. De huurder deponeert bij de bank het equivalent van drie maanden huur op een spaarrekening. Er wordt overeengekomen dat die som en de inmiddels gekapitaliseerde intresten op het kapitaal, na beëindiging van het huurcontract, zullen worden vrijgemaakt met het simultaan akkoord van de huurder en de verhuurder, of in geval van geschil, na uitspraak van de rechtbank. De geschillen in deze rubriek betreffen vooral handelingen door de bankier die niet het akkoord wegdragen van één van de partijen (kapitaal werd vrijgegeven aan één partij, de intresten aan de andere en dit zonder akkoord van alle betrokkenen).

Er dient te worden op gewezen dat de bank in deze contractuele toestand enkel als uitvoerder van de wilsuiking van de partijen kan optreden.

Bank is slechts uitvoerder van de wilsuiking van de partijen

Nalatenschap

Een bank kan bij de vereffening-verdeling van een nalatenschap optreden alleen wanneer ze beschikt over een akte van bekendheid met vermelding van de erfgenamen die tot de erfenis zijn geroepen.

De bank is niet meer dan een onrechtstreeks betrokken partij bij erfenisproblemen. Pas nadat de vereffening-verdeling van de nalatenschap definitief is, kan ze de rekening deblokken. Ze moet de rechtmatige belangen van mogelijke andere erfgenamen vrijwaren.

Discretieplicht

Een bankier heeft een discretieplicht tegenover derden. Hij zal nooit financiële gegevens van één van zijn cliënten kenbaar maken aan niet-gemandateerde derden. Alleen rekeninghouders en gevolmachtigden kunnen informatie over een rekening verkrijgen.

Vonnis tot echtscheiding

Na een uitspraak van een definitief vonnis tot echtscheiding hebben de partijen geen recht op inzage meer op de rekening van de andere partij.

Vermenging van belangen

▸ In het kader van een nalatenschap en meer bepaald in het vooruitzicht van persoonlijk deel te nemen aan een opbod bij de openbare verkoop van het huis van haar moeder, ging klagster te rade bij haar bankkantoordeur voor een krediet van 250.000 BEF, zijnde het bedrag dat voor het opbod van de verkoopprijs was vereist. Klagster bracht de kantoordeur op de hoogte van alle elementen betreffende de verkoop. Ze was echter onaangenaam verrast toen ze vernam dat diezelfde kantoordeur op zijn naam en voor zijn rekening een bedrag van 250.000 BEF aan een notaris had overhandigd, met het oog op deelname aan het opbod voor de woning waarop de nalatenschap betrekking had.

Het gedrag van de bankier was volkomen in strijd met het principe van discretie, vertrouwelijkheid en loyaleit zoals vermeld in de Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken.

Zijn persoonlijk opbod druist ontegensprekelijk in tegen de persoonlijke belangen van klagster.

Een dergelijke houding past niet bij een bankier die blijk geeft van de normaal te verwachten behoedzaamheid en onderlegdheid, en staat haaks op de belangen van de cliënte.

Opvraging van tegoeden van een nalatenschap

Bij het opvallen van een nalatenschap voelen verscheidene personen zich geroepen en vragen dan ook aan de bank welke activa de nalatenschap bevat. Zij zijn onthutst wanneer de bank weigert hen enige informatie te verstrekken. De bank mag, gezien haar discretieplicht, alleen aan de personen die daadwerkelijk tot de erfenis zijn geroepen, inlichtingen geven. Een akte van bekendheid vermeldt de erfgenamen. Een attest afgeleverd door de gemeente van de verblijfplaats van de erfgenaam is niet voldoende om de hoedanigheid van erfgenaam te bewijzen. Alleen aan de wettelijke erfgenamen kan en mag de bank meer gegevens meedelen. Men mag niet uit het oog verliezen dat de bank enkel en alleen de activa van de overledene beheert en niet eigenmatig mag overgaan tot de verdeling hiervan onder de erfgenamen.

Bank mag enkel aan wettelijke erfgenamen meer gegevens meedelen

Tot slot

1. Klagen is het uiten van een ongenoegen, terecht of onterecht. Elke klacht vraagt een antwoord. Zo niet, gaat het van kwaad tot erger. De Ombudsman wijst nog steeds erop dat sommige banken dikwijls – al te dikwijls – verzuimen een klachtbrief ernstig te nemen. Een aantal apriorismen, zoals ‘te veel werk, is niet belangrijk, beroepsklager’ worden door de bankier gehanteerd om een klacht als onbelangrijk te doen overkomen. Het is meer dan tijd dat de bankier beseft dat hij er is voor de cliënt en niet omgekeerd, en dat hij alle belang erbij heeft om klachten ten gronde uit te spitten, zowel in het belang van de cliënt als in het belang van de bank.

Als blijkt dat de cliënt meermaals tevergeefs om antwoord op zijn verzoek heeft verzocht, stuurt de Ombudsman de klacht rechtstreeks naar de bank met het uitdrukkelijk verzoek om antwoord.

2. Wanneer bij een klacht twee Belgische banken zijn betrokken, is het merkwaardig hoe de schuld van de ene naar de andere wordt doorgeschoven. Dat heeft onder meer te maken met een aantal interbancaire ‘protocols’ of akkoorden tussen banken. De privé-client is hierbij niet betrokken en zeker geen partij. De Ombudsman is van mening dat deze ‘gentlemen agreements’ onder banken dringend aan herziening toe zijn.

Het belangrijkste is dat de privé-client van de bank wordt geholpen.

3. Wie iets beweert, moet dat ook kunnen staven. Dat geldt zowel voor de cliënt als voor de bank. Een toevallige vernietiging van archieven bij de bank is geen excuus voor het niet kunnen aanbrengen van een tegenbewijs.
4. De bankwereld ondergaat tal van veranderingen. Achterstand bij de behandeling van klachten kan daardoor worden verklaard. Een bankcliënt heeft echter recht op een snel antwoord op zijn klacht ongeacht interne moeilijkheden in de bank zelf.
5. Klachten ingediend door rechtspersonen of door cliënten in de uitoefening van hun zelfstandig beroep worden door de Ombudsman niet behandeld. Dergelijke grieven werden wel aan de bank bezorgd met het verzoek rechtstreeks te antwoorden aan de persoon die de klacht heeft ingediend.
6. In 1999 werden 1.012 klachten geanalyseerd en behandeld. In 47 % van de gevallen werd een positieve oplossing gevonden voor de cliënt, dankzij een financiële tegemoetkoming (schadevergoeding, herstelvergoeding), of doordat het gevraagde werd bezorgd.

Elke klacht is belangrijk en verdient een antwoord

Bewijzen kunnen voorleggen

In 47 % van de gevallen werd een oplossing gevonden

*Clïent beter
begeleiden bij
elektronische
transacties*

7. De elektronische middelen (e-mail, PC) maken een snelle verwerking van orders of opdrachten mogelijk. Men kan dit alleen maar toejuichen. Het zou echter nodig zijn dat de cliëntgebruiker wordt begeleid door aangepaste schermen die uitdrukkelijk vermelden of de order (opdracht) al dan niet werd uitgevoerd.

Correspondenten van de Ombudsman

In elke bank of spaarbank kan de Ombudsman rekenen op één of meer bevoorrechte gesprekspartners.

De Ombudsman wenst via deze weg zijn dank te betuigen aan de correspondenten voor hun medewerking bij de behandeling van de klachten van bankcliënten.

Ze hielpen hem bij het opzoeken van gegevens die hem in staat stelden een gefundeerd advies aan de cliënten te verstrekken.

- 60** Charter inzake een basis-bankdienst
+ Lijst van de banken die dit charter hebben onderschreven
- 63** Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken
+ Lijst van de banken
- 72** Basiscriteria van de Ombudsfunctie

Charter inzake een basis-bankdienst

Het principe van de basisdienst geldt enkel voor één zichtrekening van een particuliere cliënt. De drie basisverrichtingen hieraan gekoppeld zijn:

- het uitvoeren van overschrijvingen,
- het storten en afhalen van geld,
- het verkrijgen van uittreksels.

De bank dient erover te waken dat de bedoelde basisverrichtingen toegankelijk blijven voor iedereen met een wettelijke woonplaats in België. De bank die het Charter heeft ondertekend verbindt er zich toe om die basis-bankdienst te verzekeren.

Dit Charter kan het voorwerp uitmaken van een herziening.

1. De toekenning van een zichtrekening en de drie basisverrichtingen

De zichtrekening waarvoor het principe van de basisdienst geldt, is een particuliere of "gezinsrekening" teneinde de storting toe te laten van de belangrijkste inkomsten (loon, vervangingsinkomens, pensioen, ...), dit ongeacht hun periodiciteit of hun bedrag.

Het toekennen van deze basisdienst mag niet afhankelijk worden gesteld van de aankoop van andere producten en diensten en/of voorwaarden inzake voldoende saldo.

Voor personen die over een regelmatig inkomen beschikken, kan die toekenning evenwel afhankelijk worden gesteld van een loondomiciliëring.

Deze zichtrekening en de drie basisverrichtingen zijn onderworpen aan het door de bank gebruikte reglement, behoudens wanneer hiervan wordt afgeweken in dit Charter.

De bank moet belangrijke wijzigingen of beslissingen, betreffende de uitvoering van de drie hieronder vermelde basisverrichtingen, voorafgaandelijk meedelen aan de cliënt. Deze termijn dient redelijk te zijn teneinde de cliënt de tijd te geven ofwel om zich aan te passen ofwel om een andere bank te zoeken.

1.1. Overschrijvingen

De cliënt zal het recht hebben overschrijvingen te doen. Deze verrichtingen kunnen manueel of elektronisch gebeuren.

De cliënt kan zijn betalingen laten domiciliëren. De opdrachten zullen niet worden uitgevoerd wanneer zij een debetsaldo veroorzaken. Hiervoor kunnen de bij de bank voorziene kosten worden aangerekend.

1.2. Geldstortingen en -afhalingen

De cliënt kan geld storten op deze rekening en afhalingen doen.

Onder het storten van geld dient verstaan te worden het storten in contanten, het boeken op rekening van cheques, postassigaties en/of circulaire cheques. Deze laatste opsomming is niet limitatief.

De afhalingen kunnen eventueel ook, afhankelijk van de bank, elektronisch, met gebruik van een debetkaart, gebeuren.

1.3. Rekeninguittreksels

De cliënt zal op periodieke wijze over rekeninguittreksels kunnen beschikken. Het ter beschikking stellen van de uittreksels kan, afhankelijk van de bank, alleen via een automaat geschieden.

2. Tarifiering van de basisverrichtingen

De bank en de cliënt aanvaarden dat voor de basisverrichtingen en de andere modaliteiten inzake deze zichtrekening (melding van adreswijziging, verzoek tot een duplicaat van de rekeninguittreksels, ...) de gebruikelijke voorwaarden inzake tarifiering zullen worden toegepast.

3. Verbintenissen van de titularis van de basisdienst

De aanvrager van de basisdienst mag niet reeds over een zichtrekening beschikken bij een andere instelling. Hij dient de bank hierover volledig en juist in te lichten.

De aanvrager moet de bank ook informeren over een voordien, bij haar, beëindigde bankrelatie.

De titularis mag geen verrichtingen uitvoeren die leiden tot een debetstand.

De titularis van de zichtrekening aanvaardt de verplichtingen hem opgelegd bij wet en het Algemeen Reglement van de bank. Hij zal o.a. de aan de bank verschuldigde kosten betalen.

4. Weigering, opzeg en opzegperiode

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

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

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

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

De opzeg of weigering moet gemotiveerd worden.

5. De Ombudsman

De Ombudsman van de Vereniging van Banken houdt toezicht over de uitvoering van dit Charter.

De Ombudsman is bevoegd voor de geschillen naar aanleiding van een betwisting over een weigering of een opzeg. Hij kan bij de bank bemiddelen. Desgevallend zal hij zijn advies over de gegrondheid van de redenen van weigering of opzeg, alsook over de opzegtermijn, te kennen geven.

In geval van gegronde weigering of opzeg zal hij, op voorwaarde dat de cliënt te goeder trouw is en geen zichtrekening heeft bij een andere instelling, bemiddelen bij het zoeken naar een nieuwe (spaar)bank.

6. Een lijst van de banken die het Charter onderschrijven

De BVB en de Ombudsman beschikken over een lijst van de banken die uitdrukkelijk hebben aanvaard dit Charter te onderschrijven.

Lijst van de banken die het charter inzake een basis-bankdienst hebben onderschreven

AGF Belgium Bank N.V.

AXA BANK Belgium N.V.

BACOB Bank C.V.

Bank Brussel Lambert N.V.

Bank J. Van Breda & C° N.V.

Bank Nagelmackers1747 N.V.

Bankunie N.V.

Banque CPH

Banque Drèze S.A.

CENTEA N.V.

Citibank Belgium N.V.

Europabank N.V.

Fortis Bank N.V.

Gemeentekrediet

Gesbank N.V.

Groep Landbouwkrediet

HBK-Spaarbank N.V.

KBC Bank N.V.

Mauretus - Spaarbank N.V.

San Paolo - IMI SpA

VDK spaarbank n.v.

Westkrediet Spaarbank N.V.

Gedragcode van de Belgische Vereniging van Banken

(Inwerkingtreding : 1 september 1998)

Deze gedragscode bevat de regels die de banken en de spaarbanken volgen in hun relatie met de particuliere cliënten¹. Zij werd uitgewerkt in de Belgische Vereniging van Banken, de organisatie die de banken en spaarbanken in België groepeert.

In deze code betekent 'u' de cliënt, 'wij' staat voor de bank waar hij of zij cliënt is. Deze code is voor de cliënten een handvest en ze kunnen zich erop beroepen tegenover hun bank of de Ombudsman.

De dienstverlening van de bank wordt geregeld door een geheel van wetten, besluiten, reglementen (bv. het beursreglement), contracten (bv. de zgn. 'algemene bankvoorwaarden' en andere overeenkomsten die u met de bank sluit omtrent afzonderlijke diensten), ... samen goed voor vele honderden bladzijden. De gedragscode benadrukt een respectvolle houding van de banken ten opzichte van de cliënten en vormt een minimumstandaard voor alle banken. Elke bank kan voor haar eigen cliënteel meer concrete of precieze kwaliteitsnormen vooropstellen.

De code vangt aan met **zeven basisbeginselen** :

1. openheid en duidelijke informatie
2. dialoog
3. discretie en vertrouwelijkheid
4. vaardigheid en bekwaamheid
5. veiligheid en betrouwbaarheid
6. integriteit van het banksysteem
7. oplossen van problemen

De daarna volgende hoofdstukken belichten de mogelijke diensten van een bank: **betalen, sparen en beleggen, lenen, verzekeren, bankieren op afstand**.

Voor de diensten die ze aanbiedt, onderschrijft elke bank de regels die erop betrekking hebben.

De cliënten kunnen deze gedragscode verkrijgen bij de banken zelf en bij de Belgische Vereniging van Banken.

Zeven Basisbeginselen

1. Openheid en duidelijke informatie

1.1. Een goede bankrelatie steunt op openheid, wederkerigheid en vertrouwen. Dit brengt met zich mee dat beide partijen elkaar steeds eerlijke en juiste informatie moeten geven.

1.2. Wij leggen u onze diensten duidelijk en zo volledig mogelijk uit. Wij streven ernaar klare taal te gebruiken zodat u met kennis van zaken een beslissing kan nemen. Als er iets voor u onduidelijk is, zullen wij u dit mondeling of desgevallend schriftelijk toelichten. Wij zorgen voor oprechte reclame.

1.3. Wij stellen de prijzen of tarieven van onze courante bankdiensten in al onze kantoren ter beschikking. U kan de tarievenlijst inkijken of meenemen. Zo kan u onze tarieven vergelijken met die van andere banken alvorens een beslissing te nemen.

1.4. Wanneer u cliënt wordt, overhandigen wij u de algemene bankvoorwaarden. Ook bij nieuwe diensten overhandigen wij u een exemplaar van het document waarin de rechten en plichten tussen de bank en de cliënt zijn beschreven.

2. Dialoog

2.1. Een goede bankrelatie steunt op een vertrouwensrelatie, d.w.z. een eerlijke en open dialoog, een goed wederzijds begrip en een vrije keuze.

2.2. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en onze wettelijke verplichtingen na te komen, vragen wij u persoonlijke en financiële inlichtingen. Hoe nauwkeuriger en vollediger de informatie is die u ons bezorgt, hoe beter wij u persoonlijk raad kunnen geven.

2.3. Bij onze adviezen of voorstellen van diensten houden wij rekening met uw doelstellingen en behoeften zoals u ons die vooraf hebt meegedeeld.

2.4. Wanneer wij contact met u nemen, leggen wij u steeds klaar en duidelijk uit waarom wij dit doen.

2.5. U bent steeds vrij de diensten die wij u voorstellen te aanvaarden of te weigeren.

2.6. Wij nemen geen contact meer over commerciële promotie-acties wanneer u ons schrijft dat u dit niet langer wenst.

3. Discretie en vertrouwelijkheid

3.1. Een goede bankrelatie steunt op discretie en vertrouwelijkheid. Onze discretieplicht brengt met zich mee dat wij de persoonlijke en financiële gegevens die u ons meedeelt, steeds vertrouwelijk behandelen.

3.2. Deze gegevens worden gebruikt voor het beheer van de u verleende diensten. We informeren u wanneer wij deze gegevens voor commerciële promotie-acties aanwenden.

3.3. Wij zorgen ervoor dat u deze gegevens kan inkijken en zo nodig kan laten verbeteren.

3.4. Wij beperken de toegang tot uw gegevens tot die personen en gemandateerden die ze nodig hebben voor hun functie of voor de behoeften van de verleende dienst.

4. Vaardigheid en bekwaamheid

4.1. Een goede bankrelatie steunt op vaardigheid en bekwaamheid. Dit betekent dat wij zorgen voor een snelle en professionele dienstverlening.

4.2. Wij leveren de gevraagde diensten binnen de kortst mogelijke termijn rekening houdend met de aard van de vraag. Alle vragen verdienen een antwoord, zo snel als mogelijk.

4.3. Wij vormen ons personeel en onze agenten tot bekwame en goed opgeleide medewerkers die beschikken over de nodige middelen om uw opdrachten vlot uit te voeren.

4.4. Wij streven ernaar om de vereiste formaliteiten bij het vastleggen van onze wederzijdse verbintenissen tot het strikt noodzakelijke te beperken.

5. Veiligheid en betrouwbaarheid

5.1. Een goede bankrelatie steunt op veiligheid en betrouwbaarheid. Dit betekent dat wij veel zorg besteden aan de veiligheid en de beveiliging van de ons toevertrouwde middelen. De veiligheid van onze dienstverlening gaat ook gepaard met een zorgzaam gebruik ervan door uzelf.

5.2. Wij spannen ons ervoor in om de ons toevertrouwde middelen veilig te beheren. Onze systemen zijn van hoge technische kwaliteit en onze procedures worden voortdurend gemoderniseerd. Wij organiseren de passende interne controle.

5.3. Een groot deel van het ons toevertrouwde geld wordt aangewend om leningen toe te staan. Wij handelen bijgevolg steeds voorzichtig en zijn zeer aandachtig voor de betrouwbaarheid van allen met wie wij werken, cliënten of financiële tussenpersonen.

5.4. Wij zijn zowel in uw als in ons belang onderworpen aan veel en strenge regels en aan een nauwgezet toezicht door de Commissie voor het Bank- en Financiewezen. De naleving van alle toepasselijke normen zorgt voor een sterk en stabiel banksysteem.

6. Integriteit van het banksysteem

6.1. Financiële dienstverleners dienen niet alleen een louter individueel belang maar zijn actoren in het economisch en sociaal leven; ze moeten de belangen behartigen van zowel de spaarders, de kredietnemers, de aandeelhouders als hun personeel.

6.2. Een goede bankrelatie steunt op respect voor de wetgeving. Wij houden onze medewerkers en agenten voor de wetten na te leven en niet betrokken te raken bij inbreuken gepleegd door cliënten. Wij nemen interne maatregelen om te voorkomen dat onze diensten worden misbruikt om criminele gelden wit te wassen of om bijzondere mechanismen in te stellen om belastingen te ontduiken.

7. Oplossen van problemen

7.1. Een goede bankrelatie steunt op overleg en bemiddeling. Dit betekent dat wij uw eerste gesprekspartner willen zijn bij vragen om uitleg en bij problemen.

7.2. Wij schenken aandacht aan uw opmerkingen en kritiek. Zij kunnen bijdragen tot de verbetering van de kwaliteit van onze diensten.

7.3. Wij zetten ons in om bij problemen tot een constructieve dialoog te komen. Alle vragen om uitleg en alle klachten verdienen een antwoord, zo snel als mogelijk.

7.4. Wij beschikken over een snelle en eenvoudige procedure om uw vraag of klacht te behandelen. Wij informeren u over de persoon of de afdeling binnen de bank die daarvoor bevoegd is.

7.5. Wij beantwoorden elke vraag en elke klacht op een geargumenteerde en bevattelijke wijze.

7.6. Wij behandelen uw klachten op een objectieve manier en zoeken naar de meest bevredigende oplossing.

7.7. Problemen waarvoor de bank u geen bevredigende oplossing aanbiedt, kan u voorleggen aan de Ombudsman van de Belgische Vereniging van Banken.

Betalen

8.1. U kan op talloze wijze uw betaalverrichtingen regelen : overschrijvingen (of giro's), domiciliëringen, stortingen en geldafhalingen aan het loket of aan de betaalautomaten, kredietkaarten, debetkaarten, elektronische portemonnee (Protonkaarten), eurocheques, internationale overschrijvingen, buitenlandse cheques, reischeques.

8.2. De banken die het 'Charter inzake een basis-bankdienst' hebben ondertekend, garanderen voor elkeen, ook voor de financieel zwakkere, een bankrekening met een basisdienst inzake betaalverrichtingen.

8.3. Wij organiseren het betaalverkeer zo veilig mogelijk. Om dit engagement te kunnen optimaliseren, doen we ook een beroep op een zo veilig mogelijk gebruik door u van de betaaldiensten (zie aanbevelingen in kader hiernaast).

8.4. Wij zorgen voor een snelle verwerking van de betaalopdrachten.

8.5. Wanneer wij uw opdracht foutief uitvoeren zetten wij dit zo snel mogelijk recht en met de juiste valutadatum.

Om vaak terugkerende problemen te helpen voorkomen verzoeken wij onze cliënteel attent te zijn voor wat volgt :

Kredietkaart en debetkaart

(Visa, Eurocard, Bancontact, Mister Cash)

- Noteer nooit de geheime code van uw kaart en deel ze aan niemand mee
- Wees voorzichtig als u uw kredietkaart gebruikt; hou ze bv. in het oog wanneer u ze ter betaling overhandigt
- Bij verlies of diefstal van uw kaart, informeer onmiddellijk de dienst cardstop, tel. 070/34 43 44

Protonkaart

- Een Protonkaart staat gelijk aan cash-geld. Bewaar ze even zorgvuldig als uw bankbiljetten

Eurocheques

- Bewaar uw Eurochequekaart en uw Eurocheques steeds afzonderlijk
- Indien u een Eurocheque uitschrijft, moet het bedrag ervan steedsop uw rekening beschikbaar zijn
- Indien u wordt betaald met een Eurocheque, moet u er aandachtig voor zijn dat de Eurochequegarantie slechts geldt voor cheques met een bedrag van maximaal 7.000 BEF en die beantwoorden aan de garantiev voorwaarden; wij komen niet tussenbeide in geval van zware fout of nalatigheid (bv. cheques in de wagen achtergelaten)

Buitenlandse overschrijvingen en cheques

- De kosten hangen gedeeltelijk af van externe factoren (bv. buitenlandse correspondenten). U kan zich best vooraf informeren.

Controle

- Controleer altijd uw rekeninguittreksels. Indien u afwijkingen vaststelt, meldt u deze zo snel mogelijk aan uw bank

Betalingen

- Geef tijdig uw opdrachten met een vaste vervaldag en gebruik eventueel het vakje 'memodatum'

8.6. Elk van onze betaaldiensten kunnen we tariferen, d.w.z. dat we daarvoor een prijs kunnen vragen. In geval van tarifiering of wijzigingen hierop zal u vooraf worden ingelicht.

8.7. Van elke betaalverrichting wordt de datum, de uitvoering, de toegepaste valuterig en de eventuele wisselkoers bevestigd via de rekeninguittreksels. Via deze uittreksels geven wij u ook andere informatie, zoals de periodieke of jaarlijkse interesten en kosten verbonden aan de rekening.

Sparen en beleggen

9.1. Elke belegging houdt een bepaalde vorm van risico in. Sparen met een vaste opbrengst (bv. spaarboekjes, kasbons ...) houdt meestal weinig risico's in. Beleggingen met een onzekere opbrengst (bv. aandelen) meer. Een bank kan bij een belegging tussenkomen op verschillende manieren : ofwel vraagt een cliënt haar louter om een order uit te voeren, ofwel kan hij daarbij bijkomend raad vragen; hij kan ook een contract van beleggingsadvies of vermogensbeheer afsluiten. De verantwoordelijkheden van de bank zijn telkens verschillend.

9.2. Wanneer u ons inlichtingen vraagt over beleggingen die we aanbieden, geven wij u graag objectieve informatie en bezorgen wij u ook onze commerciële brochures waarin verschillende beleggingsproducten en collectieve beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen, beveks, ...) beschreven staan.

9.3. Wanneer u daarnaast meer persoonlijk advies wenst over een belegging, zijn wij te uwer beschikking. Wij houden rekening met de persoonlijke gegevens en de beleggingsdoelstellingen die u ons meedeelt, en met uw kennis over beleggingen. U blijft steeds vrij al dan niet in te gaan op ons beleggingsadvies.

9.4. Voor beleggingen waarvan de opbrengst niet vaststaat, doen we daarover in geen geval vaste beloftes die bv. louter gebaseerd zijn op prestaties uit het verleden.

9.5. Voor wat de opvolging van uw beleggingsportefeuille betreft, kan u dit, naar uw wens, hetzij zelf waarnemen dan wel het aan ons toevertrouwen. Wenst u niet zelf in te staan voor het beheer van uw portefeuille, dan kan u met ons, volgens bepaalde voorwaarden, een contract van vermogensbeheer of van beleggingsadvies sluiten.

9.6. Wanneer de materiële levering van effecten mogelijk is en u dit wenst, zullen wij u deze leveren binnen de kortst mogelijke termijn van zodra ze bij ons beschikbaar zijn. Aan de materiële levering van effecten is een meerprijs verbonden.

Lenen

10.1. Kredietverlening is een ernstige zaak, zowel voor u als voor ons. Daarom vermijden wij de indruk te wekken dat het vragen en toekennen van kredieten een oppervlakkige aangelegenheid is.

10.2. Wij voeren geen reclamecampagnes die specifiek en doelbewust gericht zijn tot minderjarigen of personen die reeds financiële moeilijkheden hebben.

10.3. De informatie die wij u geven moet eerlijk en getrouw zijn. In cijfervoorbeelden verwijzen wij steeds naar de correct uitgedrukte rentevoet.

10.4. Een krediet aangepast aan uw behoeften en uw eigen middelen kan alleen als wij elkaar alle nodige informatie verstrekken. Daarom vragen wij u ons in te lichten over uw behoeften (het doel van het krediet) en uw middelen (inkomen, 'gezins'toestand, bestaande

financiële verplichtingen). Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen.

10.5. Wij overlopen samen met u de kredietvormen die voor u in aanmerking komen en hun modaliteiten.

10.6. Wij wijzen u op de betekenis van de waarborgen die wij u vragen.

10.7. In functie van de gegevens die u ons heeft verstrekt en van eventuele andere gegevens die derden ons verstrekten (zoals bv. kredietrisicocentrales) stellen wij u de kredietvorm voor die ons op dat ogenblik voor u het meest geschikt lijkt.

10.8. Indien wij u een krediet weigeren, delen wij u dit zo spoedig mogelijk mee. Zoals reeds gezegd is kredietverlening een ernstige zaak en is de weigering zowel ingegeven in uw belang (bv. vermijden van overmatige schuldenlast) als in het onze.

10.9. Indien een krediet werd geweigerd na raadpleging van een kredietrisicocentrale gehouden bij de Nationale Bank van België of bij de Beroepsvereniging van het Krediet, delen wij u dit mee. Normaal gezien weet u reeds dat u opgenomen bent in een dergelijke centrale, aangezien deze u steeds op de hoogte dient te brengen van de eerste opname van uw gegevens in haar bestanden. Voor verdere informatie omtrent deze registratie kan u zich rechtstreeks tot de betrokken centrale wenden.

10.10. De overeenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten van het krediet, zodanig dat u naderhand niet voor verrassingen komt te staan. Vooral eer u evenwel het kredietbedrag effectief ter beschikking krijgt, kan het gebeuren dat bepaalde formaliteiten (bv. deze m.b.t. bepaalde waarborgen) nog dienen te worden afgehandeld. Dit zal zo spoedig als mogelijk en in samenspraak met u gebeuren.

10.11. Indien u problemen heeft met de terugbetaling van het krediet of beter, indien u deze problemen verwacht, raden wij u aan zo spoedig mogelijk contact op te nemen met ons, ten einde te onderzoeken op welke wijze die problemen zouden kunnen worden opgevangen.

10.12. Als de verschuldigde bedragen uiteindelijk toch niet worden terugbetaald op de voorziene tijdstippen, kunnen wij het krediet opzeggen op de wijze bepaald in de overeenkomst. Wij zullen dan het recht hebben om met alle rechtsmiddelen over te gaan tot de invordering van de schuld op uw hele vermogen en bij eventuele borgen.

Verzekeren²

11.1. Wij geven u uitleg over de essentiële bepalingen uit de aanbevolen verzekerings-overeenkomst, informeren u over de dekking van de verzekerde risico's en de uitgesloten risico's, het bedrag en de wijze van betalen van de verzekeringspremie, om te zorgen dat u met kennis van zaken kan beslissen of de aanbevolen verzekering voor u geschikt is of niet. Wij beperken onze informatie en raadgevingen tot die verzekeringen die via ons worden aangeboden.

11.2. Wij maken u duidelijk waarom bepaalde informatie nodig is vóór de verzekering aanvaard wordt. Om een correct beeld te behouden van het risico zal u ons elke wijziging aan het verzekerde risico moeten signaleren, conform de polis. Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen.

11.3. Wanneer een verzekeringscontract wordt gesloten, bezorgen wij met spoed alle documenten met betrekking tot het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan de verzekeraar.

11.4. Wanneer een verzekerd risico zich voordoet en u meent recht te hebben op de uitkering, zorgen wij voor een vlot contact met de verzekeraar, indien u het wenst.

Wij wijzen u op uw verantwoordelijkheid voor het verstrekken van volledige en juiste gegevens over het verzekerd voorval.

11.5. Wanneer zich problemen voordoen omtrent de uitkering, dan kunnen wij u inlichtingen geven over de dienst voor klachtenbehandeling van de verzekeringsmaatschappij. Klachten kan u ook richten tot de Ombudsman van de banken, tot de Controledienst der Verzekeringen of tot de Ombudsman van de Beroepsvereniging der Verzekeringsondernemingen, indien de verzekeringsmaatschappij lid is van die organisatie.

Bankieren op afstand

12.1. Met bankieren op afstand bedoelen wij de levering van diensten door banken via uw telefoon of via uw computer en andere nieuwe distributiekkanalen. Hierover sluiten we met u een geschreven overeenkomst. Deze overeenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten voor het bankieren op afstand om later misverstanden te vermijden.

12.2. Wij zorgen ervoor dat u binnen de kortst mogelijke termijn na het aanvaarden van deze overeenkomst over de afgesproken technische middelen beschikt.

12.3. Wij geven u aanbevelingen voor een veilig gebruik van de technologie bij bankieren op afstand. Het is belangrijk deze in acht te nemen.

12.4. U heeft zeven werkdagen bedenktijd voor de nieuwe diensten die u bestelt en die u via deze kanalen zijn geleverd, en waarvan de uitvoering nog niet werd begonnen. Dit betekent dat u kunt terugkomen op uw beslissing. Bij orders voor financiële verrichtingen waarvan de prijs buiten onze wil kan variëren op de financiële markten, kan u echter niet op uw beslissing terugkomen.

12.5. Voor internetbankieren houden wij ons aan de 'netiketteregels' die in het algemeen belang gelden voor een vlot elektronisch informatieverkeer.

1. We bedoelen hiermee de natuurlijke personen die optreden voor hun privé-belangen met uitsluiting van hun beroepsbedrijvigheid. Deze omschrijving valt samen met de bevoegdheid van de Ombudsman van de banken.

2. Opmerking : sommige zelfstandige agenten van banken zijn ook verzekeringsmakelaars voor verschillende verzekeringsmaatschappijen. Inzake hun aanbod van verzekeringen is deze code voor hen niet bindend.

Lijst van de banken die de Gedragscode van de BVB hebben onderschreven

Aachener Bank eG	De Laet, Poswick & Co, Bankiers GCV
ABN AMRO Bank N.V. - Belgian Branch	Deutsche Bank Aktiengesellschaft
AGF Belgium Bank N.V.	Deutsche Bank N.V.
Antwerps Beroepskrediet C.V.	De Vaderlandsche Spaarbank N.V.
Antwerpse Diamantbank N.V.	DHB Bank N.V.
Arfin Krediet Spaarbank C.V.	Dierickx, Leys & Cie N.V., Effectenbank
Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario	DIPO N.V.
Artesia Banking Corporation N.V.	Eural N.V.
AXA BANK Belgium N.V.	Europabank N.V.
BACOB Bank C.V.	F. van Lanschot Bankiers (België) N.V.
Banca Monte Paschi Belgio N.V.	Fortis Bank N.V.
Banco Santander Central Hispano S.A.	Gemeentekrediet
Bank of America N.A.	Gesbank N.V.
Bank of Baroda	Groep Landbouwkrediet
Bank Belgoise N.V.	Habib Bank Limited
Bank van Brabant (Brabants Beroepskrediet - Bank)	HBK-Spaarbank N.V.
Bank Brussel Lambert N.V.	HBM Bank N.V.
Bank Corluy, Effectenbankiers N.V.	HSBC Bank plc
Bank De Maertelaere N.V.	KBC Bank N.V.
Bank Degroof N.V.	Kempen & Co België
Bank Delen N.V.	Lloyds TSB Bank PLC
Bank van De Post N.V.	Mauretus - Spaarbank N.V.
Bank Dewaay N.V.	Morgan Guaranty Trust Company of New York
Bank J. Van Breda & C° N.V.	Ogaki Kyoritsu Bank (Europe) N.V.
Bank van Limburg C.V.	Parfibank N.V.
Bank MeesPierson N.V.	Private Kas Bank N.V.
Bank Nagelmackers 1747 N.V.	Rabobank International Antwerp Branch
Bankunie N.V.	RealBank N.V.
Banque Chaabi du Maroc	RECORD BANK CVBA
Banque Commerciale du Maroc	San Paolo - IMI SpA
Banque CPH	Schretlen & C° N.V.
Banque Drèze S.A.	Shizuoka Bank (Europe) N.V.
Banque Nationale de Paris	The Bank of Tokyo - Mitsubishi, Ltd.
BCH Benelux N.V.	The Sakura Bank, Limited
Belgische Zee- en Binnenvaart Kredietmij., Creditmar N.V.	TradeGo N.V.
BHW Bausparkasse AG	Triodos Bank N.V.
Byblos Bank Europe N.V.	United Taiwan Bank N.V.
CBC Banque, N.V.	UPAR N.V.
CENTEA N.V.	van de Put & C° Effectenbank
Citibank Belgium N.V.	VDK spaarbank n.v.
Commerzbank Aktiengesellschaft	Volkswagen Bank GmbH
Commerzbank Belgium N.V.	Wafabank
Crédit Agricole Indosuez S.A., sucursale de Belgique	Westkrediet Spaarbank N.V.

Basiscriteria van de Ombudsfunctie

Eerste Beginsel

De Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer een eerste contact fout is gelopen.

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

Het onderzoek wordt ab initio opnieuw gevoerd met als **richtsnoeren**: objectiviteit, billijkheid en praktische haalbaarheid.

De ombudsfunctie wordt gekenmerkt door een **optimale toegankelijkheid**, een lage drempel en een gebruiks- of cliëntgerichte aanpak.

Tweede Beginsel

De Ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren, die bedoeld zijn om herhaling van de vastgestelde gebreken te voorkomen.

De **onafhankelijkheid** van de ombudsman is zijn belangrijkste kenmerk. Deze onafhankelijkheid geldt ten aanzien van de benoemende personen of instanties, ten aanzien van de te controleren personen of instanties en ten opzichte van de gebruikers/cliënten.

De ombudsman beschikt over een echte **onderzoeksbevoegdheid**.

De ombudsman beschikt over een **aanbevelingsbevoegdheid**.

Derde Beginsel

De Ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin bewerkt hij hervormingen op basis van de verworven ervaring.

De ombudsfunctie is een vertrouwensfunctie. Het **beroepsgeheim** is essentieel. Zowel de privacy van de klager als de belangen van de betreffende instantie worden erdoor beschermd.

Het onderzoek gebeurt in volledige **objectiviteit en onafhankelijkheid**.

Het onderzoek steunt op **wetten en reglementen**, maar houdt ook rekening met het principe van de **billijkheid** en het streven naar **praktische oplossingen**.

De ombudsman heeft naast de oplossing van het aangebrachte probleem ook oog voor meer structurele oplossingen op lange termijn.

Vierde Beginsel

De Ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat voor het publiek toegankelijk dient te zijn.

Het jaarverslag is **extern en openbaar** en heeft niet het statuut van een louter interne rapportering.

Het jaarverslag bevat **aanbevelingen**, waaraan een zekere vorm van controle achteraf moet worden gekoppeld.