

WAT DOET DE BEMIDDELINGSDIENST?

De Bemiddelingsdienst zoekt naar een oplossing voor een geschil tussen een particuliere consument en zijn bank, beursvennootschap, vermogensbeheerder, beleggingsadviseur of kredietmaatschappij. Het geschil wordt voorafgaandelijk voorgelegd aan de financiële instelling die zo de kans krijgt om zelf een oplossing voor te stellen. Indien dit niet tot een verzoening leidt, neemt de Bemiddelingsdienst het dossier in handen.

Hoeveel ingediende dossiers in 2008?

Voor 2008 staat de teller op **2.700** ingediende dossiers. Voor 2007 waren dit er 2.173. Omgerekend is dit een **stijging van 24,25%**.

Hoeveel ontvankelijke dossiers in 2008?

Niet alle ingediende dossiers zijn ontvankelijk. In 2008 zijn er van de 2.700 ingediende dossiers **869** uitgemond in ontvankelijke dossiers ten opzichte van 642 in 2007. Dit is een **stijging van 35,36%**.

ROL VAN DE BEMIDDELINGSDIENST IN DE FINANCIËLE CRISIS?

Vanaf het losbarsten van de financiële crisis bleek dat er voor de Bemiddelingsdienst een speciale rol was weggelegd. De taak van de Bemiddelingsdienst werd - naast het behandelen van klachten - uitgebreid tot het beantwoorden van vragen over de bekommernissen van spaarders en beleggers. Voor de maanden oktober en november 2008 - de twee maanden tijdens de welke de financiële crisis hevig tekeering - heeft de Bemiddelingsdienst statistieken bijgehouden.

Aantal ingediende dossiers in oktober en november 2008?

728 dossiers, waarvan **335 crisisdossiers**, werden ingediend in oktober en november 2008, daar waar het tweemaandelijks gemiddelde van het aantal ingediende dossiers in 2008 op 394 ligt. Dit betekent dat in oktober en november **85% meer consumenten** de weg naar de Bemiddelingsdienst hebben gevonden.

Aantal ontvankelijke crisisdossiers in 2008?

Van de 335 ingediende crisisdossiers zijn er in 2008 **216 ontvankelijk** geworden. Dit zijn hoofdzakelijk klachten over producten uitgegeven en/of gegarandeerd door Lehman Brothers.

Op 7 mei 2009 is dit aantal opgelopen tot 238.

WAAROVER HANDELEN ONTVANKELIJKE DOSSIERS?

Klachten over **financiële instrumenten** nemen duidelijk het voortouw. Zij maken iets meer dan één derde uit van het aantal ontvankelijke dossiers (36,31%). De rubriek betalingen - waaronder klachten in het kader van diefstal van bankkaarten - en de rubriek diversen maken de top drie volledig.

OPGEPAST AAN TANKSTATION!

Uit de behandeling van de klachten in het kader van diefstal van bankkaarten blijkt dat dieven wel op een zeer gewiekste manier te werk gaan aan tankstations. Consumenten moeten dubbel op hun hoede zijn wanneer zij met hun kaart tanken en benaderd worden door onbekenden.