

RvV 414

**RAAD VOOR HET VERBRUIK**

**ADVIES**

over de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin.

Brussel, 2 oktober 2009

## SAMENVATTING

Op initiatief van de Europese Commissie (EC) en in samenspraak met het BEUC (Europese organisatie van verbruikersorganisaties), heeft de EBIC (European Banking Industry Committee) een zelfregulering voor een bankoverstapdienst ingesteld door gemeenschappelijke principes voor de overgang van de ene bank naar de andere uit te werken.

Febelfin werd belast met de verwerking van deze principes op nationaal niveau in een gedragscode voor de Belgische banksector inzake bankoverstapdienst. Deze Gedragscode zou voor 1 november 2009 operationeel moeten zijn.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** willen eerst en vooral onderstrepen dat ze blij zijn met de acties die de sector ondernomen heeft om de bankmobiliteit gemakkelijker en eenvoudiger te maken voor de consument, wat één van hun terugkomende eisen is.

In het verleden had de sector reeds met dezelfde doelstelling voor ogen het persoonlijke verhuisdossier uitgewerkt. Dat was een mislukking voor de sector ten aanzien van zijn doelstelling die erin bestond de bankmobiliteit en de concurrentie te stimuleren.

Dit nieuwe initiatief wordt weliswaar gunstig onthaald door **deze vertegenwoordigers** doch beantwoordt nog niet helemaal aan hun verwachtingen.

**Zij** betreuren dat opnieuw werd gekozen voor zelfregulering ten koste van wetgevende normen, die betere resultaten geven en een gemakkelijkere en doeltreffende controle mogelijk maken.

Meer algemeen, betreuren **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** het gebrek aan klaarheid van deze Code, die veel grijze zones vertoont.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** zijn blij met de gedragscode van de banksector om de bankmobiliteit voor de consument te vergemakkelijken en te vereenvoudigen. De Europese Commissie heeft de weg van de zelfregulering gekozen. De principes van de gedragscode zullen worden omgezet en verduidelijkt in een brochure bestemd voor de consument.

**De Raad** wordt verzocht om een evaluatie te maken van de toepassing van deze Code op een moment dat door hem opportuun wordt geacht.

De Raad voor het Verbruik, die op eigen initiatief een advies uitbrengt over de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin, heeft het volgende advies op 2 oktober 2009 goedgekeurd, middels een schriftelijke procedure.

De Raad voor het Verbruik heeft de voorzitter verzocht dit advies over te maken aan de Minister van Klimaat en Energie belast met Consumentenzaken en aan de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen.

## **ADVIES**

De Raad voor het Verbruik,

Gelet op het eigen initiatief van de Raad om een advies uit te brengen over de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin;

Gelet op de “Gemeenschappelijke principes uitgewerkt voor het overstappen van bank” uitgewerkt door het European Banking Industry Committee (EBIC);

Gelet op de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin;

Gelet op de werkzaamheden van de Commissie “Financiële diensten”, tijdens haar vergaderingen van 23 en 30 juni en 2 en 10 september 2009;

Gelet op de deelname aan de werkzaamheden van de volgende deskundigen: de dames Broekaert (FOD Economie) en Evrard (Test-Aankoop) en de heren Moerenhout (OIVO) en Wynant (Febelfin);

Gelet op het ontwerpadvies opgesteld door de heren Moerenhout (OIVO) en Wynant (Febelfin);

Gezien de dringendheid;

Gelet op schriftelijke procedure, zoals voorzien in artikel 7 bis van het Huishoudelijk reglement, voor de definitieve goedkeuring door de Raad voor het Verbruik;

## **BRENGT HET VOLGENDE ADVIES UIT:**

### **1. Inleiding**

Op initiatief van de Europese Commissie (EC) en in samenspraak met het BEUC (Europese organisatie van verbruikersorganisaties), heeft de EBIC (European Banking Industry Committee) een zelfregulering voor een bankoverstapdienst ingesteld door gemeenschappelijke principes voor de overgang van de ene bank naar de andere uit te werken. De EC en het BEUC hebben deze zelfregulering aanvaard. De overdraagbaarheid van de bankrekeningnummers werd uitgesloten.

Febelfin werd belast met de verwerking van deze principes op nationaal niveau in een gedragscode voor de Belgische banksector inzake bankoverstapdienst. Deze Gedragscode zou voor 1 november 2009 operationeel moeten zijn.

### **2. Algemene opmerkingen**

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** willen eerst en vooral onderstrepen dat ze blij zijn met de acties die de sector ondernomen heeft om de bankmobiliteit gemakkelijker en eenvoudiger te maken voor de consument, wat één van hun terugkomende eisen is.

In het verleden had de sector reeds met dezelfde doelstelling voor ogen het persoonlijke verhuisdossier uitgewerkt. Deze vertegenwoordigers menen dat dit dossier niet vrij van kritiek was en dat de doeltreffendheid ervan erg relatief was. Dit initiatief beantwoordde immers niet aan de verwachtingen van de consumenten die voor het grootste deel zelfs niets van het bestaan ervan afwisten. Dat was een mislukking voor de sector ten aanzien van zijn doelstelling die erin bestond de bankmobiliteit en de concurrentie te stimuleren.

Dit nieuwe initiatief wordt weliswaar gunstig onthaald door **deze vertegenwoordigers** doch beantwoordt nog niet helemaal aan hun verwachtingen.

**Zij** betreuren dat opnieuw werd gekozen voor zelfregulering ten koste van wetgevende normen, die betere resultaten geven en een gemakkelijkere en doeltreffende controle mogelijk maken.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** menen dat de weg van de zelfregulering het optimaal middel is en de beste resultaten geeft. De Europese Commissie heeft de weg van de zelfregulering gekozen. Bovendien is voorzien in een evaluatie door de Raad voor het Verbruik en door de Europese Commissie.

Zij zijn tevreden met de volgende verbeteringen t.o.v. de EBIC- zelfregulering:

- Volledigere en kortere timing;
- Afsluiten van de rekening via de nieuwe bank;
- Annulatie van de betaalkaarten via de nieuwe bank;

- Integratie van memo-overschrijvingen;
- Informatie van Sepa direct debit (SDD) via de nieuwe bank.

Meer algemeen, betreuen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** het gebrek aan klaarheid van deze Code, die veel grijze zones vertoont, die hierna in de gedetailleerde analyse van de Code worden aangekaart. Een hoofdstuk gewijd aan de definitie van de begrippen gebruikt in de Code zou reeds een eerste stap naar meer klaarheid zijn.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** merken op dat de tekst een vertaling is met ophelderingen van de EBIC-zelfregulering die werd aanvaard door de EC en het BEUC. Bovendien zullen deze principes worden verwerkt in een gebruiksvriendelijke brochure (met ophelderingen) ter beschikking van de consument (in overeenstemming met punt 2 van de gedragscode).

### **3. Bijzondere opmerkingen**

Vooreerst willen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties**, dat voor een goed begrip van de consument in heel de code dezelfde terminologie gebruikt wordt. Zij verkiezen dus de titel “Gedragscode betreffende de bankmobiliteit “ boven de huidige titel "Gedragscode betreffende de bankverhuisdienst”.

**Volgens deze vertegenwoordigers** benadert de term “bankmobiliteit” beter de doelstelling van de code, d.w.z. meer effectieve concurrentie. Bovendien voorziet de Belgische wetgeving alle voorwaarden om dit ruimer concept toe te passen. De consument kan namelijk volledig geïnformeerd de optimale keuze maken; er is volledige transparantie in de tarieven (affichering, simulator, jaarlijkse kostenafrekening) en het afsluiten van rekeningen is kosteloos.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** aanvaarden deze opmerking en zullen de term “bankverhuisdienst" veranderen, waarschijnlijk in " bankoverstapdienst”).

#### **1. Toepassingsgebied**

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** stellen vragen over de door deze Code gebonden banken. De Code geeft niet aan of hij van toepassing zal zijn voor alle Belgische banken of uitsluitend voor de leden van Febelfin.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** menen dat ze zich de vraag gewettigd stellen rekening houdend met de persmededeling van 27 mei 2009 van de Deutsche Bank waarin ze betreurde niet te zijn geconsulteerd en ze kritiek uitte ten aanzien van deze Code die ze onvoldoende achtte.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** verduidelijken dat het een engagement van Febelfin betreft die overigens de Deutsche Bank, die geen lid van Febelfin is, heeft uitgenodigd om deel te nemen aan deze gedragscode. De Deutsche Bank heeft de intentie om toe te treden tot het systeem.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** onderstrepen eveneens het feit dat nergens in de Code sprake is van homebanking, online-banking,... . Uiteraard moeten de voordelen ook gelden voor consumenten die internetbankieren (homebanking, online-banking, ...) voor hun dagelijkse verrichtingen. Zowel voor reguliere banken als internetbanken betekent dit zowel het kosteloos afsluiten van deze e-contracten, als het leveren van dezelfde dienstverlening bij bankmobiliteit. De code vermeldt nergens de modaliteiten voor deze specifieke doelgroep. **Zij** hebben dus geen enkele waarborg dat de mobiliteit van deze diensten gratis is als ze evenwel betrokken zijn bij de Code.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** verduidelijken dat de gedragscode de betaaldiensten betreft die gelinkt zijn aan zichtrekeningen. De code specificeert geen beperking wat de distributiekanaalen betreft. Homebanking, online-banking zijn inbegrepen.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** betreuren het gebrek aan informatie betreffende de communicatie van de sector rond de Code. Gaat de nieuwe bank automatisch het door de Code voorziene proces inzetten van zodra zich een nieuwe klant aandient? Of hem gewoon een verklarende brochure ter beschikking stellen, vaak slecht aangepast aan de consument?

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** antwoorden dat de communicatie voorzien is in de hoofdstukken 2 en 3 van de code. De nieuwe bank heeft er alle belang bij om deze dienst aan te bieden om nieuwe klanten te werven. De code kan niet automatisch starten want er zijn opties (afsluiten van de voorgaande rekening) en de klant moet een formulier ondertekenen.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** vragen ook dat het begrip "duurzame drager" opgenomen in punt 2.a. wordt verduidelijkt. Er wordt geen enkele precisering gegeven over de vorm van deze drager of over de plaats waar de consument zich die kan aanschaffen.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** verduidelijken dat het begrip "duurzame drager" conform de definitie in het wetsontwerp betreffende de betaaldiensten is. Het is een brochure en/of elektronisch document (PDF) dat in de agentschappen en via de websites van de banken en Febelfin ter beschikking zal worden gesteld. Bovendien mogen ook de consumentenorganisaties ze doorgeven.

## 2. Snelle overstap

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** menen dat de in de Code vermelde termijnen niet begrijpelijk zijn zoals ze zijn voorgesteld. Ze moeten worden geïllustreerd met praktische en concrete voorbeelden voor de consument.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** bevestigen dat de principes van de termijnen zullen toegelicht en geïllustreerd worden in de brochure voor de consumenten.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** hebben eveneens vragen bij de lotsbestemming van de spaarrekeningen. Heeft de sector voorzien in bijzondere modaliteiten en zo ja welke? **Zij** vragen dat aan de consument de mogelijkheid wordt gegeven om zijn spaarrekening gratis over te hevelen, zoals voor de zichtrekening, om zo "slappende" of

vergeten spaarrekeningen te vermijden. Mocht, op het tijdstip van afsluiten van de zichtrekening, de vereiste duur voor de getrouwheidspremie van de spaarrekening niet vervuld zijn, zou de mogelijkheid moeten aangeboden worden om de spaarrekening na de vereiste termijn automatisch over te zetten naar de nieuwe bank.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** verduidelijken dat de EBIC-zelfregulering (aanvaard door de EC en de BEUC) de spaarrekeningen niet omvat omdat het de overstap van betalingen betreft. De consument kan zijn spaarrekening gratis overhevelen via de vorige bank die hem overigens advies kan geven om te vermijden dat hij de getrouwheidspremie verliest. Als een rekening een slapende rekening wordt moet de bank een brief naar de houder van de rekening sturen.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** dringen erop aan dat het overzetten van de SEPA-domiciliëringsopdrachten van de oude bank naar de nieuwe bank ter ondertekening aan de consument wordt voorgelegd. Dit om verkeerde betalingen te vermijden. Waar domiciliëringsmandaten voorheen beheerd werden door de bank, worden SEPA domiciliëringen vanaf nu beheerd door de leveranciers. De bank beschikt dus niet meer over een gecentraliseerd overzicht van bestaande domiciliëringsopdrachten en kan dus enkel herhaaldelijke betalingen nagaan. Bij het overzetten zal de bank de herhaaldelijke betalingen als domiciliëring beschouwen en automatisch overzetten. Tijdens de overstapperiode kan een bepaald mandaat echter gewijzigd of stopgezet zijn. In dit specifiek geval moet de voorafgaande toestemming van de consument gevraagd worden alvorens de domiciliëringen te activeren.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** verduidelijken dat de banken aanpassingen (nieuw rekeningnummer) van SEPA domiciliëringsmandaten zullen overmaken aan de leveranciers (indien de consument ontbrekende informatie aanvult). Indien een SEPA domiciliëringsmandaat zou gestopt zijn, dan kan de aanpassing niet worden uitgevoerd door de leverancier. Indien een SEPA domiciliëringsmandaat zou veranderd zijn, dan wordt de aanpassing uitgevoerd door de leverancier ten aanzien van het gewijzigd mandaat.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** willen dat duidelijk wordt aangegeven en niet in een voetnoot dat aan de consument geen beheerskosten mogen worden aangerekend voor de kredietkaarten die aan de rekening gelinkt zijn, in geval dat deze later wordt afgesloten omwille van de eventuele vertraagde afrekening van de betalingen.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** verduidelijken dat de huidige modaliteiten van toepassing zijn: er zijn geen beheerskosten meer voor de kaarten vanaf de blokkering of de annulering.

### 3. Geen kosten geen achterstand

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** zijn verbaasd over de duistere formuleringen die in de Code gebruikt worden wat eventuele kosten betreft. Er is sprake van eventuele vergoedingen voor de overheveling van aanverwante diensten. Enerzijds houden **deze vertegenwoordigers** eraan dat de "eventuele gepaste vergoedingen die in verhouding zijn tot de kosten" gepreciseerd worden. Dit soort van formulering is bron van juridische onzekerheid en van misbruik. Anderzijds houden **deze vertegenwoordigers** er ook aan dat de "aanverwante diensten" worden gepreciseerd. Nergens in deze code wordt aangegeven over

welke diensten sprake is. Dus wordt door **deze vertegenwoordigers** een lijst gevraagd van deze diensten.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** verduidelijken dat het een vertaling van de EBIC-zelfregulering betreft. Het betreft alles wat niet als gratis is vermeld (vb. overheveling van titels, portkosten).

**De consumentenorganisaties** verheugen zich over het feit dat de banken geen kosten aan de klant kunnen aanrekenen als zij zelf fouten begaan. Toch moet gepreciseerd worden welke deze fouten zouden zijn en in welke schadevergoeding desgevallend voorzien is voor de consument. Bovendien ontbreekt het de gebruikte formulering andermaal aan duidelijkheid omdat ze impliciet doet afleiden dat de klant zelf fouten zou kunnen maken. Het zijn echter net de banken die alles in het werk moeten stellen om de bankmobiliteit uit te voeren. Zij zien dus niet welke de fouten van de klant terzake zouden kunnen zijn. **Deze vertegenwoordigers** vestigen nogmaals de aandacht op de gevaren van SEPA-domiciliëringen. Om mogelijke fouten en betwiste aansprakelijkheid te vermijden moet voor deze specifieke domiciliëringen de voorafgaande toestemming van de consument gevraagd worden alvorens de domiciliëringen automatisch te activeren.

**De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** verduidelijken dat de klant de opdrachtgevers van herhaalde overschrijvingen moet informeren en hij moet nagaan of de overgehevelde domiciliëringsoopdrachten toepasselijk blijven.

#### 4. Controle

**De Raad** wordt verzocht om een evaluatie over de toepassing van deze Code te maken op het moment dat hij het opportuun acht.