

**RvV- 433**

**RAAD VOOR HET VERBRUIK**

**ADVIES**

over de evaluatie van de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin.

Brussel, 5 november 2010

## SAMENVATTING

Dit advies betreft de evaluatie van de werking van de bankoverstapdienst na 11 maand werking. **De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand** stellen vast inzake de bankoverstapdienst:

- Toepassingsgebied is conform de gemeenschappelijke principes van het European Banking Industry Committee (EBIC) en uitgebreid met enkele belangrijke extra diensten;
- Alle banken actief in *retail* nemen deel;
- Er werden veel aanvragen verwerkt;
- Vereffening van vorige zichtrekening wordt meestal (ook) aangevraagd;
- Informatie is beschikbaar op duurzame drager (website van Febelfin en meestal op websites en in bankkantoren van de deelnemende banken);
- De maximale uitvoeringstermijnen worden gerespecteerd;

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** zijn algemeen van mening dat de evaluatie van de gedragscode zowel op kwantitatief als op kwalitatief vlak moet gebeuren. Ze stellen in dit verband vast dat de meeste gegevens waarnaar wordt gerefereerd in hoofdzaak kwantitatieve gegevens zijn.

**Ze** verwijzen ook naar een peiling en een enquête die door Test-Aankoop op het terrein werden uitgevoerd, en die grote leemten aan het licht hebben gebracht, voornamelijk wat de (slechte) kennis van de gedragscode betreft van bepaalde bankbedienden.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** stellen vast dat een aantal consumenten die van bank veranderen, dit doen buiten het systeem van de bankoverstapdienst. Zowel het gebrek aan kennis bij de consument van dit systeem als het gebrek aan inlichtingen vanuit de banken werken dit in de hand, waardoor de cijfers in deze evaluatie slechts een gedeeltelijk beeld schetsen van de werkelijke bankmobiliteit.

**De Raad** stelt vast dat er geen kosten worden aangerekend.

**De Raad** vraagt aan de Minister van Ondernemen en Vereenvoudigen om de problematiek van de te late bijwerking van het domiciliëringsbestand door schuldeisers verder op te volgen.

De Raad voor het Verbruik, die op eigen initiatief een advies uitbrengt over de evaluatie van de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin, heeft het volgende advies op 21 oktober 2010 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 evaluatie van de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin;

Gelet op de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin;

Gelet op het advies RvV nr 414 van 2 oktober 2009 over de gedragscode inzake bankoverstapdienst uitgewerkt door Febelfin waarin is vermeld dat de Raad wordt verzocht om een evaluatie te maken van de toepassing van deze Code op een moment dat door hem opportuun wordt geacht;

Gelet op de beslissing van het Dagelijks Bestuur van de Raad voor het Verbruik van 18.03.2010 om een advies over deze evaluatie uit te brengen uiterlijk in oktober 2010 zodat dit tijdig kan worden overgemaakt aan het European Banking Industry Committee (EBIC);

Gelet op de werkzaamheden van de Commissie “ Financiële diensten”, voorgezeten door de heer de Laminne (Fedis) tijdens haar vergaderingen van 18 mei, 14 september en 6 oktober 2010;

Gelet op de deelname aan de werkzaamheden van de volgende deskundigen: de dames Evrard (Test-Aankoop) en van den Broeck en de heren Coemans (Gezinsbond), Willaert (OIVO) en Wynant (Febelfin);

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

Gelet op het advies van het Dagelijks Bestuur van 21 oktober 2010;

Gelet op de dringendheid;

Gelet op de 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:**

## **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 federatie voor de Belgische financiële sector (Febelfin) werd belast met de verwerking van deze principes op nationaal niveau in een gedragscode voor de Belgische banksector inzake bankoverstapdienst die vanaf 1 november 2009 operationeel werd en enkele extra diensten aanbiedt:

- Overdracht van memo opdrachten (overschrijvingen met latere uitvoeringsdatum); betaalkaarten;
- Afsluiten van zichtrekeningen met overdracht van saldo en schrappen van betaalkaarten;
- een maximale uitvoeringstermijn van 4 bankwerkdagen vanaf de ontvangst van het conform aanvraagformulier tot de verzending ervan door de nieuwe bank aan de vorige bank.

De Europese zelfregulering bepaalt ook dat er in november 2010 een herzieningsproces start op basis van nationale evaluatierapporten. Bijgevolg werd in de Raad voor het Verbruik een evaluatie uitgevoerd waarvan de resultaten worden gerapporteerd in dit Advies.

Febelfin biedt absolute cijfers aan.

Test-Aankoop heeft een onderzoek uitgevoerd op het terrein tijdens de periode mei-juli 2010 (hierna 'het onderzoek' genoemd). Dit onderzoek verliep in 3 afzonderlijke fases :

1. Onderzoekers « verhuisden » hun zichtrekening (mei-juni 2010) ;
2. Consumenten die recent naar een andere bank waren overgestapt of die op het punt stonden dit te doen kregen een oproep om te getuigen over hun ervaringen ; belangstellende personen kregen een gedetailleerde vragenlijst. 199 nuttige antwoorden werden ingezameld (april-juni 2010) ;
3. De websites van de 4 voornaamste banken (BNP Paribas Fortis, Dexia, ING en KBC) werden bezocht (september 2010).

## **1. Toepassing**

**De Raad** stelt vast dat de nieuwe bank via de bankoverstapdienst de volgende diensten aanbiedt:

1. Overdracht van domiciliëringen, permanente en memo opdrachten (opvragen door nieuwe bank, overdracht en afsluiting door vorige bank);
2. Afsluiten van zichtrekeningen met overdracht van saldo en stopzetten van betaalkaarten;
3. Ondersteuning met standaard brieven om informatie over nieuw rekeningnummer mee te delen aan recurrente betalers;

4. Voor de SEPA-domiciliëringen ('SDD') en voor zover de cliënt dit aanvraagt en hij de nodige gegevens aan de nieuwe bank bezorgt, zal de nieuwe bank de schuldeisers die de cliënt heeft aangewezen en van wie de schuldvorderingen worden betaald via een 'SDD' die wordt uitgevoerd op de vorige zichtrekening, op de hoogte brengen van de wijziging van het rekeningnummer van de cliënt.

Er nemen 27 banken deel aan de bankoverstapdienst gedragscode.

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** stellen dat deze 27 banken samen meer dan 99,4% van de zichtrekeningen van consumenten bij banken in België beheren. De restfractie betreft enkele niche banken waarvoor bankoverstapdienst niet relevant is.

Tussen 1 november 2009 en 30 september 2010 (gedurende 11 maand sinds start) werden 35.129 aanvragen door de nieuwe bank naar de vorige bank verstuurd (gemiddeld 3.194 per maand zodat voor het eerste jaar ruim 38.000 aanvragen tot overstap worden verwacht). Onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie per maand van het aantal aanvragen tot bankoverstap.

Maand	Aantal aanvragen
November 2009	2.534
December 2009	3.504
Januari 2010	3.552
Februari 2010	3.455
Maart 2010	3.708
April 2010	2.939
Mei 2010	2.819
Juni 2010	3.297
Juli 2010	3.030
Augustus 2010	3.075
September 2010	3.234
<b>Eerste 11 maand</b>	<b>35.129</b>

Een aantal klanten die een zichtrekening openen bij een nieuwe bank wensen geen gebruik te maken van de bankoverstapdienst omdat ze de zichtrekening (en het betalingsverkeer) bij de andere bank wensen te behouden (multibanking) en/of omdat er geen betalingsverkeer is op de oude/andere rekening bij de andere bank.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de soorten aanvragen tot bankoverstap:

soorten aanvragen	% van het totaal aantal aanvragen
Aanvraag betreft de vereffening van de zichtrekening en de overdracht van het betaalverkeer	71
Aanvraag betreft uitsluitend de vereffening van de zichtrekening	11
Aanvraag betreft uitsluitend de overdracht van het betaalverkeer	18

Hieruit blijkt dat in 82 % van de aanvragen vereffening van de zichtrekening wordt aangevraagd.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de soorten antwoorden van de vorige bank.

soorten antwoorden	% van het totaal aantal aanvragen
Memo overschrijvingsopdrachten	3
Permanente overschrijvingsopdrachten	38
Domiciliëringen	72
Geen betalingsverkeer over te dragen	11
Aanvraag niet conform	10

Ongeveer 10 % van de aanvragen bleken niet conform zodat ze niet kunnen worden uitgevoerd, omdat er handtekening(en) ontbreken of omdat de vorige zichtrekening niet kan worden gesloten wegens contractuele verplichtingen (kredieten, revolving kredietkaarten, effectenrekeningen, kluizen, openstaand debetsaldo, ...) tussen de cliënt en zijn 'vorige' bank of andere wettelijke blokkeringen (beslag...) in verband met die zichtrekening. Er vonden dus bijna 32.000 overstappen effectief plaats.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** stellen vast dat deze verschillende cijfers kwantitatieve gegevens vertegenwoordigen, die niets zeggen over de al dan niet goede werking van de Code.

Om de Code vanuit een meer kwalitatief oogpunt te evalueren, verwijzen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** naar het door Test-Aankoop uitgevoerde onderzoek (zie punt 2).

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** merken op dat uit de voorliggende cijfers ook niet kan afgeleid worden hoeveel mensen er van bank veranderd zijn zonder van deze procedure gebruik te maken (door er niet van op de hoogte te zijn).

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** concluderen daar dus logischerwijze uit dat de voorgestelde cijfers slechts een gedeeltelijk beeld geven van de werkelijke situatie inzake bankoverstap in België.

## 2. Informatie voor cliënten

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** stellen dat de gedragscode bepaalt: "De banken en Febelfin bieden de cliënten duidelijke en volledige informatie op een duurzame drager...".

Febelfin heeft bij de start en na 6 maanden een persbericht uitgestuurd om via de media de werking en voordelen van de bankoverstapdienst bekend te maken bij het grote publiek. Begin november 2010 is er naar aanleiding van de eerste verjaardag nog een persbericht gepland.

Febelfin heeft op haar website [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) een rubriek "Overstap" voorzien met zowel algemene als praktische informatie en in het bijzonder een gebruiksvriendelijke brochure en aanvraagformulier in Nederlands, Frans, Duits en Engels. De meeste deelnemende banken hebben deze brochure overgenomen.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** stellen vast dat, volgens het onderzoek, de website van Febelfin de meest volledige informatie rond de bankoverstapdienst aanbiedt: de Gedragscode zelf, de nodige uitleg en documenten en de deelnemende banken. Maar **ze** noteren eveneens dat het enige probleem dat zich hierbij stelt, is dat consumenten slechts zelden (om niet te zeggen nooit) de websites van beroepsfederaties raadplegen. Ze hebben eerder de reflex om, terecht, rechtstreeks de websites van banken te consulteren.

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** stellen dat de brochure ook beschikbaar is op een aantal bank-websites.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** verwijzen naar het onderzoek, waarin de websites van de grootste banken onder de loep werden genomen. Er werd vastgesteld dat de nodige informatie meestal wel aanwezig is, en volledig, maar dat het vaak moeilijk is voor een consument om het relevante van de bijzaak te onderscheiden door de veelheid aan documenten.

Een andere vaststelling die blijkt uit het onderzoek, is dat de nodige informatie vaak niet gemakkelijk bereikbaar is. Voor **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** is het bijvoorbeeld dan ook onaanvaardbaar dat men de relevante documenten enkel kan terugvinden door in de zoekmotor van de website de juiste kernwoorden in te geven. Het volstaat dan ook niet dat de informatie aanwezig is, ze moet ook gemakkelijk terug te vinden zijn door de consument. Tijdens het onderzoek werd er op één website zelfs niets teruggevonden i.v.m. de bankoverstapdienst!

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** stellen dat de brochure en het aanvraagformulier ook beschikbaar zijn in de bankkantoren. De bankkantoormedewerkers werden in principe geïnformeerd over de bankoverstapdienst en vinden hierover informatie in hun interne procedures inzake rekeningbeheer (meestal beschikbaar op intranet).

In de syllabus over betalingsverkeer, dienend voor de voorbereiding tot het centraal examen van de bankbemiddelaars en personen in contact met het publiek in het kader van de Wet Willems (bankbemiddeling) werd in de nieuwe versie, die wordt gebruikt vanaf eind 2010, informatie toegevoegd over de bankoverstapdienst.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** constateren dat op het ogenblik van het onderzoek sommige bankbedienden geen of nauwelijks kennis hebben van de Gedragscode en de werking ervan.

Uit het onderzoek van Test-Aankoop<sup>1</sup> is gebleken dat van de 199 ondervraagde personen 164 geantwoord hebben dat toen ze begonnen te praten over een eventuele overdracht van hun rekening, de bankier hen niet spontaan heeft gewezen op het bestaan van de bankoverstapdienst. En tijdens de mystery shopping werd de onderzoekster ook doorverwezen naar haar oude bank om de verschillende formaliteiten rond de overdracht te regelen.

**De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** concluderen dat de aanvraag eerst gedaan moet worden vooraleer de hierboven vermelde cijfers van grote betekenis kunnen zijn. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat consumenten niet goed geïnformeerd worden over de bankoverstapdienst, waardoor er hoogstwaarschijnlijk velen van bank veranderen zonder gebruik

---

<sup>1</sup> Budget en Recht nr 213 van november 2010

te maken van deze procedure en de hierna vermelde termijnen dan ook niet op hen van toepassing zijn.

### 3. Uitvoeringstermijnen van de bankoverstapdienst

#### 3.1. Banken

**De Raad** wijst erop dat de startdatum, volgens de gedragscode, de datum is waarop de bank het aanvraagformulier van de klant volledig conform heeft ontvangen. De banken hebben zich er toe verbonden om de bankoverstap tijdens het eerste jaar binnen een termijn van 18 bankwerkdagen af te ronden. Die termijn werd in de gedragscode opgedeeld in drie fasen:

1. In 4 bankwerkdagen moet de nieuwe bank de aanvraag van de consument overmaken aan de vorige bank.
2. De vorige bank dient dan binnen de 7 bankwerkdagen de gegevens over te maken aan de nieuwe bank.
3. De nieuwe bank moet op haar beurt de betalingsopdrachten activeren en de schuldeisers van de overgedragen domiciliëringen verwittigen binnen de 7 bankwerkdagen.

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** stellen dat de informatie uitwisseling tussen de nieuwe en vorige bank verloopt via een interbancair informatica systeem dat statistiek levert voor de maand september 2010 inzake fasen 1 en 2. Het interbancaire informatica systeem levert geen statistiek inzake fase 3 omdat dit een intern proces is bij de nieuwe bank. Febelfin heeft daarom in september 2010 een steekproef uitgevoerd inzake de totale uitvoeringstermijn voor fasen 1, 2 en 3.

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de uitvoeringstermijnen van de bankoverstapdienst in september 2010.

Fase(n)	Max. aantal bankwerkdagen	% binnen max. aantal bankwerkdagen	Gemiddeld aantal bankwerkdagen
1	4	95	2,0
2	7	95	3,4
1-2	11	99	5,4
1-2-3	18	99	8



### 3.2 Verwerking van de nieuwe Belgische domiciliëringen door de schuldeisers

**De Raad** verneemt dat er klachten van consumenten zijn betreffende hun domiciliëringen die door bepaalde schuldeisers niet tijdig wordt bijgewerkt nadat de schuldeiser vanwege de banken informatie hebben ontvangen inzake het nieuw rekeningnummer. De Minister van Economie heeft nochtans aanbevolen dat de bijwerking van het domiciliëringsbestand door schuldeisers wordt uitgevoerd binnen de 5 werkdagen, maar dit blijkt in de praktijk dikwijls niet te worden toegepast.

**De Raad** vraagt aan de Minister van Ondernemen en Vereenvoudigen om deze problematiek verder op te volgen.

### 4. Kosten

**De Raad** stelt vast dat de bankoverstapdienst gratis is.

---