

RVV 312

RAAD VOOR HET VERBRUIK

ADVIES

over de behandeling van klachten en geschillen voor de bankdiensten-krediet-beleggingen.

Brussel 19 juni 2003

De Raad voor het Verbruik die op eigen initiatief beslist heeft een advies uit te brengen over de behandeling van klachten en geschillen over de bankdiensten-krediet-beleggingen, is op 19 juni 2003 in plenaire vergadering bijeengekomen, onder het voorzitterschap van de heer Robert Geurts, en heeft huidig advies goedgekeurd.

De Raad voor het Verbruik heeft de Voorzitter verzocht dit advies over te maken aan de Minister van Economie en aan de Minister van Consumentenzaken.

ADVIES

De Raad voor het Verbruik,

Gelet op de wet van 24 maart 2003 die een basisbankdienst instelt;

Gelet op het advies RVV 267 van de Raad voor het Verbruik van 28 maart 2002 over een basisbankdienst;

Gelet op de aanbeveling van de Europese Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen;

Gelet op de werkzaamheden van een informele werkgroep;

Gelet op de vergaderingen van de Raad voor het Verbruik op 8 januari en 17 februari 2003;

Gelet op de vergadering van het Dagelijks Bestuur van de Raad voor het Verbruik op 12 juni 2003;

Gelet op de uitwerking van het advies door het secretariaat van de raad voor het Verbruik;

BRENGT HET VOLGENDE ADVIES UIT:

De huidige behandeling van de klachten en de geschillenregeling binnen de financiële sector wordt verzekerd door de Ombudsman die door de Belgische Vereniging van Banken (B.V.B.) werd ingesteld, en waarvan de bevoegdheid werd uitgebreid tot de leden van de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK), de Belgische Vereniging van Beursleden (BVBl) en de Belgische Vereniging van Vermogensbeheerders en Beleggingsadviseurs (BVVB).

Tijdens de werkzaamheden van de Raad voor het Verbruik in 2002 betreffende de basisbankdienst (advies RVV 267 van 28 maart 2002) werd een nieuw systeem voorgesteld door de betrokken beroepsorganisaties, maar de vertegenwoordigers van de banksector en de vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties bereikten hierover geen akkoord.

Het probleem is volop actueel. De wet van 24 maart 2003 die een basisbankdienst instelt voorziet de oprichting van een onafhankelijk organisme belast met de regeling van geschillen die voortkomen uit de weigering of de opzegging van de basisbankdienst door een bankinstelling.

De voorzitter van de Raad voor het Verbruik heeft het nodig geacht om, eerst op een meer informele wijze en vervolgens binnen de Raad zelf, de dialoog verder te zetten tussen de betrokken beroepsorganisaties en de verbruikersorganisaties om te trachten tot een nieuw systeem te komen, naar aanleiding van de voorstellen van de betrokken beroepsorganisaties voor de herstructurering van de Ombudsman.

Na zes informele vergaderingen en drie vergaderingen van de Raad voor het Verbruik werd een overeenkomst bereikt over de oprichting van een Dienst en een Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen. Bijgaand document herneemt het unaniem voorstel van de Raad voor het Verbruik.

Dit voorstel heeft het voordeel tegemoet te komen aan de eisen van de verbruikers aangaande de onafhankelijkheid en de onverdeeldheid van een extrajudiciair orgaan tot regeling van geschillen (de Dienst en het College blijven onderscheiden van de Ombudsman), met behoud van de voordelen en de soepelheid van een samenwerking met de Ombudsman.

Het voorgestelde systeem kan niet ingesteld worden of functioneren zonder de financiële steun van de overheid, volgens de met haar en de betrokken organisaties overeen te komen modaliteiten.

ONTWERP VAN OPRICHTING VAN EEN DIENST EN EEN BEMIDDELINGSCOLLEGE BANKEN-KREDIET-BELEGGINGEN
--

I. Voorstel

Oprichting van een Dienst en van een Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen, belast met de behandeling van klachten en geschillen tussen de financiële ondernemingen, leden van beroepsverenigingen van de financiële sector (BVB, BVK, BVBL, BVVB) en hun privé-klanten voor hun privé-verrichtingen, volgens de hiernavolgende modaliteiten.

Dit systeem zal namelijk aan de bijzondere eisen dienen te beantwoorden van de wet houdende oprichting van een basisbankdienst, betreffende de instelling van een onafhankelijk organisme belast met de geschillenregeling voortkomend uit de weigering of de opzegging van de basisbankdienst door een bankinstelling.

De geschillen met de ondernemingen, niet leden, en met de kredietmakelaars zouden in het kader van het nieuwe voorgestelde systeem kunnen behandeld worden middels een overeenkomst van de betrokken ondernemingen en de financiering door deze laatsten, en volgens nog overeen te komen modaliteiten.

Een Begeleidingscomité zal binnen de Dienst en het Bemiddelingscollege worden opgericht.

De werking van het nieuwe systeem zal door het Begeleidingscomité regelmatig geëvalueerd worden, een eerste maal zes maanden na zijn indiensttreding.

II. Beschrijving van het voorgestelde systeem

Indiening van de klacht

De consument moet zich eerst richten tot de betrokken instelling in een poging om een minnelijke schikking te treffen.

Als geen akkoord wordt bereikt, kan hij gratis een klacht indienen bij de Dienst voor Financiële Bemiddeling (al dan niet via een consumentenorganisatie).

Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

De Dienst voor financiële bemiddeling is samengesteld uit de Ombudsman, of zijn vertegenwoordiger, en een permanente vertegenwoordiger van de consumentenbelangen.

De Dienst maakt alle klachtendossiers over aan de Ombudsman om de ontvankelijkheid ervan te controleren en indien de klacht ontvankelijk is voor onderzoek. Na deze controle en/of onderzoek deelt de Ombudsman zijn bevindingen (ontwerp van exceptie van bevoegdheid of ontwerp van advies) over aan de Bemiddelingsdienst.

De twee leden van de Bemiddelingsdienst onderzoeken de bevindingen van de Ombudsman.

In geval van akkoord van de beide leden, maakt de Bemiddelingsdienst de exceptie van bevoegdheid of het definitieve advies, opgesteld door de Ombudsman, over aan de partijen.

Als er geen akkoord is, zijn de twee leden van de Dienst als enige bevoegd om al dan niet gezamenlijk een dossier voor te leggen aan het Bemiddelingscollege.

De dossiers die voorgelegd werden aan het College zullen vooral betrekking hebben op klachten in verband met ingewikkelde of principiële problemen.

De leden van de Bemiddelingsdienst moeten de vertrouwelijkheid van de behandelde dossiers in acht nemen.

Bemiddelingscollege Banken-Krediet-Beleggingen

Het Bemiddelingscollege brengt een advies uit (indien mogelijk via een consensus en anders bij meerderheid) over de dossiers ingediend door de Dienst voor Financiële Bemiddeling. Het kan de ontvankelijkheid van een dossier soeverein beoordelen.

Het advies van het College wordt overgemaakt aan de partijen door de Dienst voor Bemiddeling. Het is niet vatbaar voor beroep.

De samenstelling ervan is paritair: drie vertegenwoordigers voorgedragen door de consumentenorganisaties en drie vertegenwoordigers voorgedragen door de financiële sector. Voor elk werkend lid kunnen plaatsvervangers worden aangesteld.

In de vergaderingen van het College zetelen twee vertegenwoordigers per categorie.

De leden van het College zullen worden verkozen omwille van hun deskundigheid en hun onafhankelijkheid. Zij moeten de dossiers in de beide talen kunnen behandelen. Zij moeten de vertrouwelijkheid in acht nemen.

Een zevende lid (erkend om zijn onafhankelijkheid, indien mogelijk een magistraat) zal worden aangeduid als Voorzitter door het Begeleidingscomité.

Het College neemt een huishoudelijk reglement aan.

Begeleidingscomité van de Dienst en het Bemiddelingscollege.

Een Begeleidingscomité verzekert het beheer van de Dienst en van het College voor Bemiddeling (Organisatie van de werkzaamheden, benoeming van de Voorzitter en van de leden van het College, presentiegelden, evaluatie van het systeem, verbeteringsvoorstellen,...);

Het is een plaats van dialoog en overleg. Het zal overgaan tot de evaluatie van het systeem en maakt, desgevallend, voorstellen tot verbetering.

De samenstelling ervan is paritair: drie vertegenwoordigers van de consumenten en drie van de financiële sector. De Ombudsman of zijn vertegenwoordiger, evenals de permanente vertegenwoordiger van de verbruikersbelangen, zetelen als deskundigen.

Het Begeleidingscomité wordt voorgezeten door een vertegenwoordiger van de FOD Economie.

III. Praktische modaliteiten

Financiering

Het voorgestelde systeem kan niet ingesteld worden of functioneren zonder de financiële steun van de overheid, volgens de met haar en de betrokken organisaties overeen te komen modaliteiten.

Vestiging van de Dienst en het Bemiddelingscollege.

De Dienst en het Bemiddelingscollege zullen gevestigd zijn: de Meeûssquare, 35 te 1000 Brussel.

LEDEN EN DESKUNDIGEN AANWEZIG OP DE PLENAIRE VERGADERING
VAN DE
RAAD VOOR HET VERBRUIK VAN 19 JUNI 2003

VOORGEZETEN DOOR DE HEER ROBERT GEURTS

1. Leden die de organisaties van de consumenten vertegenwoordigen:

Effectieve:	De heer DUCART	(Test-Aankoop)
	De heer MECHELS	(Test-Aankoop)
	De heer VAN DAELE	(A.B.V.V.)

Plaatsvervangende:	Mevrouw DOMONT -NAERT	(Test-Aankoop)
	De heer QUINTARD	(A.B.V.V.)

2. Leden die de organisaties van de productie vertegenwoordigen:

Effectieve:	Mevrouw STRUYVEN	(V.B.O.)
	Mevrouw SWEERTS	(B.V.B.)
	De heer FELIX	(B.V.K.)
	De heer VANDEPLAS	(FEDICHEM)

Plaatsvervangende:	De heer DASTOT	(Raad voor de Reclame)
	De heer DUBOIS	(V.B.O.)

3. Leden die de organisaties van de distributie vertegenwoordigen:

Effectieve:	Mevrouw PINT	(FEDIS)
	De heer de LAMINNE de BEX	(FEDIS)

4. Deskundigen:

Mevrouw APPELMANS (V.S.Z.)
Mevrouw VAN ELDEREN (Ombudsman Verzekeringen)
De heer VAN POUCKE (O.I.V.O.)