

Soms gaat er wel eens iets mis of voel je je tekort gedaan. Als je een klacht wil neerleggen in verband met een lening, dan zijn er verschillende mogelijkheden. We zetten ze voor jou op een rijtje.

1. Begin bij het begin

Als je een klacht hebt over een lening, contacteer dan in de eerste plaats de klantendienst of klachtendienst van jouw kredietgever. Misschien berustte alles op een misverstand en kan de situatie rechtgezet worden.

Pas als je bij jouw kredietgever geen gehoor vindt, zet je best verdere stappen.

2. Ombudsfin, Ombudsman in financiële geschillen

Als jouw kredietgever geen goede oplossing gebracht heeft voor jouw klacht, dan kan je in veel gevallen naar Ombudsfin, Ombudsman in financiële geschillen stappen. Om jouw klacht te laten behandelen bij deze ombudsdienst moet er aan enkele voorwaarden voldaan zijn, zoals:

- je bent een particulier (dus geen onderneming of vzw) die optreedt voor eigen rekening;
- de kredietgever is lid van Ombudsfin;
- de klacht is nog niet bij een rechtbank aangekaart;
- de klacht is reeds ingediend bij de klachtendienst van de kredietgever of de kredietbemiddelaar en er werd binnen een redelijke termijn niet afdoende op gereageerd;
- jouw klacht gaat niet over commerciële beslissingen van de kredietgever zoals bv. beslissingen over de intrestvoet op het krediet, of om je een krediet te weigeren, enz.;
- jouw klacht gaat niet over het feit dat jouw kredietgever je teveel leningen gaf.

De procedure staat volledig uitgelegd op de [website](#) ^[1] van Ombudsfin. De ombudsman zal optreden als neutrale bemiddelaar tussen je en jouw kredietgever. Je mag van de ombudsman dus niet verwachten dat hij altijd jouw klacht steunt.

Kreeg je een lening van een verzekeringsonderneming? Dan kan je met jouw klachten niet terecht bij Ombudsfin, maar wel bij de Ombudsman van de Verzekeringen. Meer informatie daarover vind je op [deze website](#) ^[2].

3. De ombudsman kan je niet helpen?

Soms kan Ombudsfin (voor kredieten afgesloten door particulieren) of de **Ombudsman van de Verzekeringen** je niet helpen met jouw klacht. Dat kan zijn omdat hij niet bevoegd is of omdat er na bemiddeling nog geen oplossing uit de bus komt.

Als je van mening bent dat jouw rechten als consument niet gerespecteerd werden, kan je

ook terecht bij het Meldpunt van de Federale Overheidsdienst Economie [3]. Je krijgt steeds een advies waarin de bevoegde diensten zoveel mogelijk op jouw vragen proberen te antwoorden maar ze komen niet tussen in jouw individueel dossier. Deze diensten analyseren ook jouw melding en stellen mogelijk een onderzoek in.

Leveren al deze stappen geen resultaat op waarmee je vrede kan nemen, dan kan je in laatste instantie ook naar een advocaat stappen. Maar weet dat dit een erg dure optie kan zijn. Controleer in dit geval of je geen rechtsbijstandverzekering [4] hebt die kan tussenkomen.

De Wikifin-tips

- Probeer altijd eerst de problemen op te lossen met de contactpersoon, de klantendienst of de klachtendienst van jouw kredietgever. Met een beetje goede wil kom je vaak al ver.
- Contacteer de verschillende bemiddelingsinstanties als je verdere stappen wil ondernemen. Het is belangrijk om jouw klacht goed te documenteren. Hou alle papieren van (reclamefolders, informatiefiches, contracten, enz.) en communicatie met (brieven, e-mails, enz.) jouw kredietverlener zorgvuldig bij.
- Als het voorval je veel schade berokkent en de bemiddeling geen bevredigende oplossing biedt, dan kan je een advocaat onder de arm nemen. Maar weet dat dit een erg dure optie kan zijn. Controleer in dit geval of je geen rechtsbijstandverzekering [4] hebt die kan tussenkomen.

Bron-URL: <https://www.wikifin.be/nl/themas/lenen/sleutelvragen/klachten>

Links

[1] <https://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/home>

[2] <https://www.ombudsman.as/nl/>

[3] <https://economie.fgov.be/nl/over-de-fod/waar-en-hoe-een-probleem>

[4] <https://www.wikifin.be/nl/themas/verzekeren/verzekering-juridische-bescherming/juridische-bescherming>