

Votre plainte :

Vous avez introduit une plainte à l'égard de votre banque dans le cadre du vol de votre carte.

En effet, le samedi 26/11/2022, vous vous êtes rendue à l'automate de l'agence de votre banque de Habay afin d'y réaliser un retrait de 60 euros. Vous avez introduit votre carte dans le distributeur, avez composé votre code et reçu votre argent.

A la fin de cette opération, un individu a toutefois attiré votre attention et expliqué que votre carte risquait de se faire avaler, et c'est effectivement ce qui s'est produit.

Vous pensiez alors que votre carte avait été avalée par l'appareil et avez quitté les lieux.

Le lundi matin, en se rendant à l'agence pour récupérer votre carte, vous avez compris que la carte n'avait pas été avalée et qu'elle avait servi à réaliser différentes transactions frauduleuses pour un total de 6.090 euros.

Vous souhaitez obtenir le remboursement total de votre préjudice.

La position initiale de la banque :

Madame T a été victime d'un vol de sa carte de débit dans un Self'Bank. Plusieurs opérations pour un montant total de 6.090 € ont été exécutées avec la carte et le département fraudes de la banque a effectué un remboursement partiel de 2.390 €.

Après lecture du procès-verbal d'audition, les faits sont les suivants :

- Madame se rend le samedi 26 novembre 2022 vers 13h40 dans un Self'Bank afin de faire un retrait de 60 € ;
- A la fin de l'opération, une personne inconnue à côté d'elle lui signale que la carte risque d'être bloquée ;
- Madame signale alors un incident avec l'appareil utilisé et elle ne récupère pas sa carte ;
- Elle patiente un peu puis quitte le Self'Bank, pensant que sa carte a été avalée par l'appareil ;
- Elle se rend à l'agence le lundi 28 novembre afin de récupérer sa carte ;
- La carte ne se trouve pas dans l'appareil et plusieurs opérations au débit du compte à vue et du livret d'épargne sont constatées. Le total de la perte s'élève à 6.090 € :

Il est évident que Madame a été victime d'un habile manipulateur qui l'a distraite afin de lui subtiliser la carte après avoir épié le code secret.

L'analyse technique atteste de ce qui suit :

- Toutes les opérations ont été exécutées au moyen de la carte de Madame T et du code pin qui est lié ;
- Le voleur après avoir épié le code, a supprimé les plafonds d'utilisation de la carte. Ceci explique l'importance de la perte ;

- La carte est mise en opposition le 28 novembre 2022, soit 2 jours après l'incident.

Après analyse, la banque estime que la responsabilité de Madame est engagée. Malgré l'incident et le fait qu'elle n'avait aucune garantie que sa carte se trouvait dans l'appareil, Madame ne met opposition à la carte que 2 jours plus tard. Cette opposition est jugée tardive et le Code de Droit Economique considère ceci comme une négligence grave (Livre VII article 44). Il s'agit également d'une infraction aux conditions générales de la banque et aux obligations prescrites par le même Code de Droit Economique (Livre VII article 38).

On peut bien sûr comprendre que Madame était probablement troublée par l'incident. Mais des stickers sont apposés sur tous les appareils et renseignent les coordonnées de Cardstop en pareil cas.

Le département fraudes a communiqué ses conclusions à Madame T. Il apparaît que la banque a accepté de rembourser les opérations exécutées dans la première heure après le vol, à savoir les retraits de 2.000 € et 440 € sur le Livret d'épargne, après déduction de la franchise légale de 50 €. Ceci est conforme à la politique commerciale de la banque car la banque tolère un délai de 1h pour la mise en opposition de la carte.

La banque ne souhaite pas remettre en cause cette décision et ce remboursement partiel car il est évident qu'une opposition plus rapide aurait permis de limiter la perte.

Notre analyse et avis :

Le titre 3 "Services de paiement" du livre VII du Code de droit économique prévoit que le titulaire de la carte doit supporter toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent soit d'un agissement frauduleux de sa part soit du fait qu'il n'a pas satisfait, intentionnellement ou à la suite d'une négligence grave, à une ou plusieurs des obligations qui lui incombent, notamment celle d'assurer la sécurité de vos dispositifs de paiement.

En d'autres termes, la banque ne sera pas tenue de rembourser la victime si l'usage abusif de la carte a été rendu possible par un comportement gravement négligent du détenteur de la carte.

Pour l'appréciation de la négligence grave, il sera tenu compte de l'ensemble des circonstances de fait.

La loi considère notamment comme négligence grave :

- le fait de noter le code sous forme aisément reconnaissable sur la carte ou sur un document conservé avec la carte;
- le fait de ne pas notifier sans délai la perte ou le vol à l'émetteur ou à Card Stop dès que le titulaire en a connaissance.

En l'espèce, Ombudsfin relève que Madame T a été dépossédée de sa carte par un inconnu habile qui a pu préalablement épier son code au-dessus de son épaule avant de lui dérober la carte et de prétendre que celle-ci avait été avalée. De cette manière, muni de sa carte et ayant connaissance de son code, il a pu réaliser toutes les opérations souhaitées directement aux automates.

Cette méthode appelée « *Shoulder surfing* » n'est néanmoins pas constitutive de négligence grave dans le chef de Madame T, selon l'analyse d'Ombudsfin.

Par ailleurs, la banque estime que la notification à Card Stop est tardive et partant, constitutive de négligence grave. Ombudsfina ne partage pas cette position. En effet, la loi précise la négligence grave comme suit : c'est le fait de ne pas notifier sans délai la perte ou le vol à l'émetteur ou à Card Stop dès que le titulaire en a connaissance. La banque considère que dès que la carte a été avalée, Madame T a eu connaissance du vol ou de la perte de sa carte et qu'elle devait appeler Card Stop à ce moment-là. Or la Cour d'Appel de Bruxelles¹ s'est déjà prononcée sur ce sujet, dans un scénario similaire et a tranché, dans un arrêt du 14 novembre 2019, que l'avalé de la carte ne s'identifie pas strictement avec la perte, le vol, le détournement ou l'utilisation non autorisée de la carte tels que déterminés dans la loi.

Ce faisant, il y a lieu de considérer, conformément à l'enseignement de la Cour, que le moment de l'avalé prétendu de la carte ne peut être considéré comme point de départ de l'obligation de notification dans le chef de l'utilisateur.

Ce n'est donc que le lundi, soit au moment où Madame T a eu connaissance du vol et du détournement de sa carte en se rendant à l'agence, que cette obligation de notification est née dans son chef. Or Madame T a respecté cette obligation de notification et, n'a donc pas, selon Ombudsfina, commis une négligence grave.

Enfin, la question n'est pas de savoir si l'utilisateur en question a vécu les faits comme un vol ou une perte, mais la question est de savoir si un utilisateur normal et prudent, placé dans les mêmes circonstances, aurait perçu ces faits comme une perte ou un vol. Elle est également plus conforme aux règles européennes qui ne qualifient pas automatiquement la notification tardive de négligence grave en soi, mais exigent que, pour décider de la responsabilité illimitée, il faut vérifier si la notification tardive résulte d'une négligence grave et non d'une simple négligence. Il s'agit de l'hypothèse selon laquelle les circonstances sont telles qu'elles n'auraient pas pu être perçues par une personne normale et raisonnablement prudente autrement que comme une perte, un vol ou un usage illicite.

Or en l'espèce, il existe un usage régulier suivant lequel, lorsqu'une carte est avalée, il est possible de la récupérer au guichet. Un utilisateur normal et raisonnablement prudent aurait pu envisager l'incident comme un avalé de carte et non une perte ou un vol. Dès lors, le seul moment où la responsabilité de Madame T pouvait, selon Ombudsfina, être engagée est le moment où elle a appris que sa carte avait été volée, soit le lundi et non le moment où la carte a été avalée.

Sur base de cette argumentation, Ombudsfina a invité la banque à intervenir pour le solde du préjudice de Madame T et nous avons le plaisir de vous faire savoir que cette dernière a marqué son accord quant à notre demande.

La banque souhaite toutefois attirer votre attention sur les éléments suivants :

- Dans le PV d'audition, la victime Madame T ne déclare pas que le voleur lui a communiqué que sa carte a été avalée. C'est bien elle qui suppose que c'est le cas, après avoir patienté quelques minutes. Elle n'avait aucune possibilité de vérifier que c'était bien le cas et elle a donc fait confiance à son jugement ;
- Les textes de la loi sont comme vous le savez malheureusement parfois peu précis. Qu'entend-on par perte de la carte ? Quitter le Self'Bank sans sa carte n'est-il pas perdre sa carte au sens propre du terme ?

¹Cour d'appel de Bruxelles, 19 novembre 2019, Dr. banc. fin. 2020, liv. 2, 71, note [STEENNOT, R.](#)

- La banque a connaissance de l'arrêt rendu en novembre 2019. Cette position n'est effectivement pas partagée à ce jour et c'est pourquoi de nombreux stickers et pictogrammes sont apposés dans tous les Self'Bank afin d'inviter les clients à appeler Cardstop immédiatement en pareils cas ;
- Du point de vue de la banque, le comportement normalement prudent d'un titulaire de carte est bien de bloquer celle-ci par sécurité dès lors qu'il en est dépossédé. Ceci est la seule action permettant de prévenir un usage abusif. Ceci est encore plus vrai s'il est impossible de vérifier où se trouve la carte précisément ;
- Le fait qu'une carte soit bel et bien avalée dans un terminal ne peut en aucun cas garantir sa restitution au titulaire. Il existe de nombreux cas dans lesquels la remise n'est pas autorisée.

Malgré ce qui précède, la banque peut accepter dans le cas présent que Madame T n'ait pas agi directement. Madame est née en 1936 et a été perturbée par un étranger lors de son passage au Self'Bank. Il faut bien reconnaître que les personnes plus âgées sont devenues la cible prioritaire des voleurs expérimentés. Les médias font très régulièrement écho de ce fait.

En conclusion, dans le cadre de cette médiation, la banque accepte d'intervenir en faveur de Madame T. La banque lui remboursera dès lors la somme de 3.700 €, à savoir la perte de 6.090 € - 2.390 € déjà remboursés par le département Fraud. La banque insiste sur le caractère exclusivement commercial et exceptionnel de ce remboursement et ne reconnaît par ailleurs aucune faute dans ce dossier.