

Dossier van de maand : Fraude – toegestane verrichtingen – wettelijk geen tussenkomst van de bank voorzien

## 1. UW KLACHT

U kwam laat op de avond van 20 december 2023 via Facebook terecht op een frauduleuze website (torfssale.shop), zogezegd van Torfs, waar schoenen met korting zouden worden verkocht. U merkte pas later dat de advertentie TOrfs vermeldde (met een 0 ipv een o).

Metéén na de betaling zag u uw fout in en blokkeerde u uw bankkaart in de app.

U zag in deze applicatie dat de betalingen (ten bedrage van 53,14 EUR en 121,45 EUR) nog maar "gereserveerd" stonden. U contacteerde op 21 december 2023 om 8u51 De bank. Volgens u blokkeerde de bank de bedragen niet en gingen de "echte" betalingen pas de dag daarna door. Pas toen zijn er nog eens extra verwerkingskosten bijgekomen van bijna 0,64 EUR en 1,45 EUR. In uw ogen hadden deze bedragen daarom nog tegengehouden kunnen worden.

U beklagt zich over het feit dat u de fraudedienst van de bank niet aan de lijn kreeg. U kreeg alleen een medewerker aan de lijn die de boodschap moest overdragen.

De bank vroeg u ook om een PV van de politie, maar u krijgt deze via de politie Lier niet in handen. Er is een PV nummer, dat u heeft doorgegeven aan de bank. Er is echter geen verhoor afgenomen door de politie Lier, want het parket vraagt voor zulke kleine bedragen geen verhoor meer. De politie Lier vroeg dat De bank contact met hen zou opnemen. De bank deelde u mee dat u hen een PV dient over te maken. U zit met gebonden handen. De politie te Lier zou u bevestigd hebben dat bij voorlegging van een PV de bank geen andere keuze zou hebben dan u de frauduleuze verrichtingen terug te betalen.

Aangezien de bank weigert tussen te komen in uw schade, schakelde u Ombudsfin in, teneinde vergoeding te bekomen.

## 2. STANDPUNT VAN DE BANK

Op 4 april 2024 ontvingen wij het volgende standpunt van de bank:

*"Wij onderzochten de betwiste verrichtingen en kwamen daarbij tot volgend besluit.*

*Uit onze technische analyse blijkt dat de betaling voor het bedrag van EUR 53,14 (52,50 EUR + 0,64 behandelingskosten) ten gunste van SKTUG.COM werd uitgevoerd aan de hand van de Debetkaart en CVC code van mevrouw. De kaartgegevens en CVC code werden daarbij ingevuld. De andere betaling voor het bedrag van EUR 121,45 (120 EUR + 1,45 behandelingskosten) werd eveneens door mevrouw uitgevoerd aan de hand van haar Debetkaart en bevestigd via QR code, dat maakt het tot een 3DS betaling.*

*De advertentie op Instagram bleek frauduleus te zijn, waarbij de naam van Torfs werd misbruikt. Mevrouw verklaart dat ze pas nadien opmerkt dat de benaming niet correct was 'TOrfs (met een nul) ipv Torfs', en dat ze niet werd doorverwezen naar de website van Torfs, maar naar "torfssale.shop", die dus niet van 'Torfs' was.*

*De eerstvolgende werkdag op 21/12/2023 om 8u51 heeft mevrouw contact opgenomen met de bank, teneinde de betalingen te annuleren. De betrokken verrichtingen betreffen online betalingen. Eenmaal deze betalingen geïnitieerd en goedgekeurd zijn, kunnen deze niet meer worden tegengehouden door de bank (ondanks hun eventuele gereserveerde status). Een recuperatie van deze betalingen zal slechts mogelijk zijn wanneer de begunstigde onderneming akkoord gaat en actief meewerkt. Het is echter niet de verantwoordelijkheid van de Bank om een terugbetaling te vorderen ten aanzien van deze ondernemingen.”*

Vervolgens concludeerde de bank:

*“Zoals de klant zelf verklaart in haar PV, heeft zij deze verrichtingen zelf uitgevoerd. Op die manier werden de betwiste verrichtingen volgens Artikel VII.32 §1 en 2 van het WER toegestaan.*

*Op basis van het geheel van deze elementen is De bank van mening dat de transacties die mevrouw betwist, werden toegelaten in overeenstemming met de overeengekomen vorm en procedure. De Bank kan er niet voor aansprakelijk gesteld worden dat het doel van de overschrijvingen achteraf frauduleus blijken te zijn. Evenmin kan De bank verantwoordelijkheid nemen voor malafide websites met klaarblijkelijk frauduleuze bedoelingen.*

*Wij betreuren dat de klant het slachtoffer werd van frauduleuze praktijken, doch is de Bank er in dat geval niet toe gehouden om de schade te vergoeden die door de fraudeur op deze manier werd berokkend. De bank is ook op geen enkele manier betrokken bij deze fraude en kan daarvoor geen aansprakelijkheid nemen of daarin tussenkomen.”*

### **3. ONS ADVIES**

U acht de bank aansprakelijk voor de schade, die u geleden heeft door de twee frauduleuze transacties via de vervalste webshop torfssale.shop en u wenste beide betalingstransacties ter waarde van 53,14 EUR en 121,45 EUR door de bank vergoed te zien. Het is inderdaad zo dat het Wetboek Economisch Recht (hierna “WER”) een zekere aansprakelijkheid voorziet voor de betalingsdienstaanbieders maar deze aansprakelijkheid komt echter enkel maar in het gedrang, als het een niet-toegestane betalingstransactie betreft.

Volgens artikel 32, §1, lid 1 WER wordt een transactie als toegestaan aangemerkt indien de betaler heeft ingestemd met de uitvoering van de betalingsopdracht. Ombudsfín hanteert het principe van een subjectieve uitdrukkelijke instemming. Volgens ons is er sprake van een toegestane betalingstransactie wanneer de betaler hiermee vrij en bewust heeft ingestemd. Dit betekent dat wij een transactie als toegestaan zullen kwalificeren wanneer de betaler op het moment van de betaling het bedrag en de begunstigde van de transactie kent.

In dit geval heeft u zelf vrij en bewust de betalingen uitgevoerd met uw debetkaart op het betaalplatform met gebruik van sterke cliëntenuauthenticatie. Bijgevolg is er dus duidelijk sprake van toegestane betalingstransacties. Het motief voor de verrichting (het feit dat u dacht aankopen bij de webshop van Torfs met korting te doen, die uiteindelijk nooit geleverd zijn) is in deze niet relevant.

Onder deze omstandigheden dient het standpunt van de bank bijgetreden te worden en dienen de betalingen beschouwd te worden als toegestane transacties.

In het kader van toegestane betalingstransacties, beschikt Ombudsfín niet over een juridische grondslag om van de bank een tussenkomst te eisen in uw schade.

Wat uw argumentatie betreft omtrent de reservering van de bedragen, kunnen wij u spijtig genoeg evenmin bijtreden. De betwiste verrichtingen betreffen online betalingen. Eenmaal betalingen geïnitieerd en goedgekeurd zijn, kunnen deze niet meer worden tegengehouden door de bank. De handelaar kreeg immers van de bank de bevestiging dat de transacties goedgekeurd waren waarna deze over kon gaan tot de levering van de door de fraudeur bestelde goederen/diensten. Om deze reden konden de betwiste betalingen dus niet meer tegengehouden worden, hoewel deze bij uw kennisgeving van de fraude nog gereserveerd stonden.

Aangezien bij betalingen vaak meteen goederen of diensten in ruil geleverd worden, kunnen per betaling onvreemde gelden veelal niet meer gerecupereerd worden. Een recuperatie van een frauduleuze betaling zal slechts mogelijk zijn wanneer de begunstigde handelaar actief medewerkt. Slechts in sommige gevallen zal de handelaar een terugbetaling toestaan. Het is echter niet de verantwoordelijkheid van de banken om een terugbetaling te vorderen ten aanzien van de handelaar zelfs als wij opmerken dat zij dit meestal op een vrijwillige basis proberen te doen.

Het spijt ons ten zeerste dat u het slachtoffer bent geworden van een malafide internethandelaar, maar deze vorm van fraude wordt niet gedekt door de wet.