

Dossier van de maand : Diefstal van een kaart aan een ATM

Deze maand komen we terug op het probleem van kaarten die zogenaamd door een automaat worden ingeslikt, terwijl ze in werkelijkheid worden onderschept door een fraudeur die op het moment van het “inslikken” in het kantoor aanwezig is.

Dit probleem, dat al aan bod kwam in het dossier van de maand 7-8/2023, werd onlangs opnieuw aan ons voorgelegd en Ombudsfm heeft, gezien de feitelijke omstandigheden, zijn standpunt genuanceerd. Het leek ons dan ook nuttig om hieraan een nieuw dossier te wijden.

De hiernavolgende tekst is de vertaling van een dossier in het Frans.

1. UW KLACHT

U bent houder van een zichtrekening bij bank X, waaraan een debetkaart is gekoppeld.

Volgens de klacht die u bij de politie hebt ingediend, waarin u zich als benadeelde persoon hebt geregistreerd, en de uitleg die u tijdens de bemiddeling aan Ombudsfm hebt gegeven, zijn de feiten als volgt:

- Op 08/12/2024 rond 09.30 uur bent u naar het kantoor X. in M. gegaan om 50 EUR op te nemen.

Er waren nog twee andere onbekende personen in het kantoor: één bij een andere geldautomaat en één die leek te wachten.

U hebt uw debetkaart in de geldautomaat gestoken en uw pincode ingevoerd (zonder dat de wachtende derde u naar uw weten heeft gadeslagen), maar het scherm van de geldautomaat bleef zwart en uw kaart leek te zijn ingeslikt.

De onbekende die stond te wachten, sprak de andere klant aan om haar erop te wijzen dat ze een biljet van 10 euro had laten liggen.

Vervolgens vroeg hij u of u hulp nodig had. Hij vroeg u op een “oortelefoonknop” te drukken en uw gsm-nummer te dicteren.

- Toen u het kantoor verliet / toen u thuiskwam, ontving u verschillende telefoontjes van een verborgen nummer. Uw gesprekspartner vertelde u dat hij op 11/12/2024 een nieuwe debetkaart zou komen brengen.
- Op 09/12/2024 omstreeks 09.15 uur bent u teruggegaan naar uw kantoor X. om een nieuwe kaart aan te vragen en de ingeslikte kaart terug te krijgen. De medewerkster heeft deze niet in de automaat teruggevonden.
- U hebt toen vastgesteld dat de volgende opnames zonder uw medeweten en voor rekening van u met uw debetkaart waren uitgevoerd:
 - op 08/12/2024 om 10u27, 2.500 EUR à SSB Montigny-le-Tilleul ;
 - op 09/12/2024 om 08u33, 1.495 EUR à BC Cash Rue - 5190 Jemeppe Su Be.

Na uw klacht bij Ombudsfin wilt u dat de bank tussenbeide komt. U verklaart dat uw schade 3.995 EUR bedraagt.

2. ONS ADVIES

Uit het dossier en de uiteenzetting van de feiten, zoals hierboven vermeld in punt 1, blijkt dat een onbekende derde uw debetkaart heeft gestolen tijdens uw bezoek aan uw kantoor in M.

Waarschijnlijk heeft deze derde u geobserveerd toen u uw pincode op het toetsenbord van de geldautomaat invoerde. Vervolgens is hij erin geslaagd uw debetkaart te blokkeren en deze zonder uw medeweten terug te halen. U dacht namelijk dat de kaart door de geldautomaat was ingeslikt. Het zou dus gaan om “*shoulder surfing*”, door Febelfin als volgt gedefinieerd: “*Bij shoulder surfing kijkt de fraudeur over uw schouder mee terwijl u een verrichting uitvoert aan een automaat of aan de kassa in een winkel. Vervolgens probeert hij uw bankkaart te stelen. Zodra hij uw persoonlijke gegevens, codes en kaart heeft gestolen, hoeft hij alleen nog maar uw rekening leeg te halen.*”

Sterke authenticatie

De bank heeft ons bevestigd dat alle betwiste transacties zijn uitgevoerd na een sterke authenticatie. Het gebruik van de kaart en de pincode is een procedure voor het uitvoeren van een betaling die effectief voldoet aan de vereisten voor sterke authenticatie zoals aanbevolen in artikel I.9, 33/16° van het Wetboek van economisch recht (hierna afgekort “WER”) en de van toepassing zijnde Europese richtlijnen.

Niet-toegestane betalingstransactie

De bank geeft aan dat de pincode van uw debetkaart op 8 december 2024 om 10.01 uur bij een geldautomaat is gewijzigd, dus vóór het uitvoeren van elk van de betwiste opnames (respectievelijk op 8 december 2024 om 10.27 uur en op 9 december 2024 om 8.33 uur). Een dergelijke wijziging van de pincode wijst erop dat de dief in het bezit was van uw kaart en de bijbehorende pincode.

Hoewel de transacties zijn uitgevoerd na invoering van de juiste pincode van uw debetkaart (die vooraf door de fraudeur was gewijzigd), kunnen we uit de stukken in het dossier afleiden dat u waarschijnlijk geen toestemming hebt gegeven voor de betwiste betalingstransacties, aangezien deze blijkbaar niet door u zijn uitgevoerd, maar door een onbekende derde die vooraf (i) kennis heeft genomen van de pincode van uw debetkaart, (ii) deze kaart zonder uw medeweten had gestolen (aangezien u dacht dat hij was ingeslikt) en (iii) de pincode van uw debetkaart had gewijzigd. Ombudsfin is van mening dat het niet-toegestane karakter van deze transacties wordt versterkt door het feit dat u op 09/12/2024 aangifte hebt gedaan bij de politie.

Het gaat dus om niet-toegestane betalingstransacties in de zin van artikel VII.32, §2, lid 4 van het WER. Het gebruik van de kaart en de pincode vormt namelijk niet noodzakelijkerwijs een bewijs van het toegestane karakter van de transactie, zoals bepaald in artikel VII.42 van het WER.

Aansprakelijkheidsregeling voor niet-toegestane betalingstransacties

Artikel VII.44, §1 van het WER bepaalt dat

“ § 1. In afwijking van artikel VII.43 draagt de betaler tot aan de kennisgeving verricht overeenkomstig artikel VII.38, § 1, 2°, het verlies tot een bedrag van ten hoogste 50 euro met betrekking tot alle niet-

toegestane betalingstransacties die voortvloeien uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of uit het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.

In afwijking van het eerste lid, draagt de betaler geen enkel verlies indien:

1° het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld, of

2° het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van een betalingsdienstaanbieder of van een entiteit waaraan diens activiteiten werden uitbesteed . [...].

De betaler draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties indien de betaler deze heeft geleden doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid één of meer van de in artikel VII. 38 genoemde verplichtingen niet is nagekomen. In die gevallen is het in de eerste alinea bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.”

Artikel VII.44, §4 van het WER bepaalt op zijn beurt dat

“De bewijslast inzake bedrog, opzet of grove nalatigheid komt aan de betalingsdienstaanbieder toe.

[...] worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid zoals bedoeld in § 1, het feit, voor de betaler, zijn gepersonaliseerde veiligheidsgegevens, zoals zijn identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren, en met name op het betaalinstrument of op een voorwerp of een document dat de betaler bij het instrument bewaart of met dat instrument bij zich draagt, alsook het feit van de betalingsdienstaanbieder, of de door laatstgenoemde aangeduide entiteit, niet onverwijld in kennis te hebben gesteld van het verlies of de diefstal overeenkomstig artikel VII.38, § 1, 2°.”

Onder grove nalatigheid wordt verstaan : onvergeeflijke nalatigheid, d.w.z. een duidelijk gebrek aan waakzaamheid. De nalatigheid moet worden beoordeeld aan de hand van het criterium van het vermoedelijke gedrag van een normaal zorgvuldige betaler in dezelfde concrete omstandigheden. Bij de beoordeling van grove nalatigheid moet rekening worden gehouden met alle feitelijke elementen. Volgens artikel VII.44, §4, lid 2 van het WER worden met name de volgende gevallen beschouwd als grove nalatigheid van de kaarthouder :

- het noteren van de pincode in een gemakkelijk herkenbare vorm op de kaart of op een document dat bij de kaart wordt bewaard;
- het niet onmiddellijk melden van verlies of diefstal aan de uitgever van de kaart of aan Card Stop zodra de kaarthouder hiervan op de hoogte is.

In dit geval is uw debetkaart ingeslikt. Volgens een arrest van het Hof van Beroep te Brussel van 14/11/2019 (R.G. 2013/AR/2696) is het inslikken van een kaart niet strikt gelijk te stellen met verlies of diefstal ervan :

La banque soutient que la négligence grave réside dans le fait pour M. [REDACTED] de ne pas avoir alerté son prestataire de services de paiement ou l'entité indiquée par lui dès qu'il a constaté que sa carte avait été avalée. Cette situation ne s'identifie cependant pas strictement avec la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée de la carte, au sens de la loi.

Dit arrest werd echter zes jaar geleden uitgesproken in een context die verschilt van die waarin we ons vandaag bevinden.

Er moet namelijk rekening worden gehouden met:

1. Op puur contractueel vlak, de bewoordingen van de geldende contractuele bepalingen en het feit dat daarin duidelijk en voldoende duidelijk wordt vermeld dat de kaart bij inslikken moet worden geblokkeerd, in de vorm van een verplichting en niet louter een advies (zoals het geval was in de zaak die het Hof van Beroep te Brussel moest behandelen).
2. Op communicatief vlak blijkt uit een snelle Google-zoekopdracht met de termen “kaart inslikken” of “kaart ingeslikt” dat alle eerste resultaten aanbevelen om de kaart te laten blokkeren via Card Stop (op 078 170 170).
Het is ook noodzakelijk om na te gaan welke informatie er bij de geldautomaat of in het kantoor werd gegeven over de te ondernemen stappen in geval van een ingeslikte kaart.
3. De omstandigheden in het concrete geval.

Gezien het bovenstaande, en met name de chronologie van de gebeurtenissen, concludeert Ombudsfijn dat de dief u tijdens uw bezoek aan het bankkantoor in M. moet hebben bespioneerd en zo uw pincode te weten is gekomen. Vervolgens hoefde hij alleen nog maar uw debetkaart te stelen en deze te gebruiken in combinatie met de code die hij eerder had verkregen en gewijzigd. U bent dus het slachtoffer geworden van *‘shoulder surfing’*, wat een verzoek om tussenkomst van de bank zou kunnen rechtvaardigen.

Wij zijn echter van mening dat u ernstig nalatig bent geweest, gezien de volgende elementen:

- De beweringen van de onbekende persoon in het kantoor zouden voor een gemiddelde consument in dezelfde omstandigheden geen zin hebben gehad. Er zit namelijk geen microfoon in de geldautomaat.
- Bank X. meldt de aanwezigheid van (i) een bord op de deur van het kantoor in M. waarin alle klanten worden verzocht om bij verlies, gestolen of ingeslikte kaart, contact op te nemen met Card Stop op 078 170 170, en (ii) een blad aan de muur naast de geldautomaten met enkele tips voor het geval de kaart vast komt te zitten (waaronder het bellen van Card Stop op 078 170 170 in geval van twijfel).

De bank kan echter niet aangeven sinds wanneer dit bord en dit blad zijn opgehangen, maar beweert dat het bord er al vóór 08/12/2024 hing.

- Artikel 15 van de algemene voorwaarden van de debetkaart van bank X bepaalt dat bij verlies van de kaart (waaronder ondubbelzinnig ook het inslikken ervan wordt verstaan) de kaarthouder dit zo snel mogelijk na ontdekking moet melden aan Card Stop, wat in dit geval niet is gebeurd:

Artikel 15 – Aansprakelijkheid in geval van verlies of diefstal

Voor zover de Kaarthouder de wettelijke bepalingen ter zake en de uitgifte- en gebruiksvoorwaarden heeft nageleefd, is hij, vóór de aangifte van verlies of

diefstal, voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van de Kaart aansprakelijk ten belope van 50 euro. De Kaart- / Rekeninghouder geniet deze aansprakelijkheidsbeperking tot aan de aangifte van het verlies of de diefstal, ook bij onrechtmatig gebruik van zijn Kaart dat voortvloeit uit het nalaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van zijn Kaart te waarborgen. Hij is niet aansprakelijk wanneer de Kaart werd gebruikt zonder materiële voorlegging en zonder elektronische identificatie of wanneer de Kaart werd nagemaakt door een derde of onrechtmatig gebruikt werd voor zover de Kaarthouder/Rekeninghouder op het moment van de betwiste transactie in het bezit was van de Kaart. **Indien de Kaarthouder bedrieglijk gehandeld heeft of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen niet is nagekomen, draagt hij alle verliezen die voortvloeien uit Niet-toegestane transacties.** Als grove nalatigheid worden ondermeer beschouwd: a) het feit, vanwege de Kaarthouder, zijn gepersonaliseerde veiligheidskenmerken, zoals een identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm te noteren, en met name op de Kaart, of op een voorwerp of een document dat de Kaarthouder bij de Kaart bewaart of met de Kaart bij zich draagt; alsook **b) het feit, vanwege de Kaarthouder, Card Stop niet onverwijld in kennis te hebben gesteld van het verlies of de diefstal van de Kaart. Onder verlies wordt ook het feit dat de Kaart door een terminal wordt ingeslikt, verstaan.** In functie van de feitelijke omstandigheden en onverminderd de appreciatiebevoegdheid van de rechter hiervan, kunnen andere incidenten, ongeacht of zij al dan niet het niet-nakomen door de Kaarthouder van zijn verplichtingen onder het Algemeen Reglement inhouden, als grove nalatigheid worden beschouwd. Afhankelijk van de omstandigheden en onder voorbehoud van de beoordelingsbevoegdheid van de rechter ter zake, kunnen nog andere voorvallen als grove nalatigheid worden beschouwd wanneer ze al dan niet voortvloeien uit het feit dat de Kaarthouder de verplichtingen die uit onderhavig reglement voortvloeien, niet heeft nageleefd.

Gezien deze grove nalatigheid moet Ombudsfin concluderen dat bank X in dit geval niet verplicht is om tussen te komen.

Aanbeveling

Als bijzondere aanbeveling verzoekt Ombudsfin bank B. de titel van artikel 15 van de Algemene Voorwaarden van de debetkaart te wijzigen en daarin naast verlies en diefstal ook expliciet het “inslikken” van de kaart op te nemen.

Opnamelimiet voor uw debetkaart

Bank X legt ons uit dat de opnamelimiet op 8 december 2024 om 10.15 uur via internetbankieren (waar de fraudeur zich met uw debetkaart en pincode heeft aangemeld) is verhoogd tot 10.000 euro per week.

Deze limiet werd dus niet overschreden bij het uitvoeren van een van de frauduleuze opnames, zodat Ombudsfin niet kan oordelen of de bank in dit verband aansprakelijk zou zijn.

Besluit

Wij betreuren het dat u het slachtoffer bent geworden van diefstal van uw debetkaart.

Op basis van de hierboven uiteengezette elementen – en in het bijzonder het feit dat u Card Stop niet onmiddellijk na de diefstal van uw debetkaart op de hoogte hebt gebracht – zijn wij van mening dat u in dit geval grof nalatig bent geweest, waardoor de bank niet verplicht is om tussen te komen in uw schade.