

Deze maand kiest Ombudsfin voor een dossier over reserveringen op een kredietkaart die volgens de klant niet snel genoeg zijn vrijgegeven.

1. UW KLACHT

U klaagt aan dat reserveringen die worden vrijgegeven door een handelaar, in feite niet meteen worden verwerkt door Worldline. Het bedrag blijkt niet vrijgegeven waardoor er minder beschikbaar saldo lijkt te zijn dan dat er in werkelijkheid is. In de praktijk heeft dit al voor problemen gezorgd bij het huren van een auto op kort opeenvolgende vakanties: bij de 2^{de} vakantie was er onvoldoende saldo beschikbaar om opnieuw een reservering te doen. De vorige reservering was nochtans in principe vrijgegeven enkele weken ervoor. Gelukkig betrof het in uw geval hetzelfde verhuurbedrijf waardoor ze toelieten een waarborg te nemen voor een kleiner bedrag.

U vindt het niet kunnen dat een klant bijvoorbeeld een hogere limiet zou moeten vragen om dergelijke incidenten te voorkomen. Dit vergroot het risico bij eventuele fraude.

Bovendien is u duidelijk geworden dat het beschikbare saldo dat u zelf ziet op uw overzicht kan afwijken van het reële beschikbare saldo. Voor het reële beschikbare saldo moet u Wordline contacteren.

U vraagt de bank deze zaken voor eens en voor altijd op te lossen.

2. STANDPUNT VAN DE BANK

Bij het aanvatten van onze analyse en bemiddeling ontvingen wij volgend standpunt van de bank:

“De bank heeft de klant destijds een kredietkaart, Mastercard, toegestaan. Bij het aanvragen van de kaart of bij het afleveren ervan werd verwezen naar het kaartreglement. De klant heeft daar in principe ook een kopie van gekregen. Het reglement regelt de bijzondere rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden die het gebruik van de kaart meebrengt voor zowel de rekeninghouder en de kaarthouder als voor de bank en de Maatschappij (Worldline).

Bij de transacties die met deze kaart uitgevoerd worden, zijn in principe 4 partijen betrokken:

- 1. De kaartuitgever, volgens het Wetboek Economisch Recht is dit de betalingsaanbieder*
- 2. De kaarthouder, de partij die de kaart gebruikt*
- 3. De handelaar*
- 4. De acquirer, de instelling die een overeenkomst heeft met de handelaar tot het gebruik van kredietkaarten en die ervoor zorgt dat de handelaar betaald wordt na een transactie met de kaart. In België is Worldline de belangrijkste processor.*

Wanneer de kaarthouder een transactie met zijn kredietkaart uitvoert, stuurt de acquirer, Worldline, de informatie over deze transactie én een overzicht van de gereserveerde bedragen naar de kaartuitgever. Voor sommige transacties wordt het bedrag van de transactie eerst gereserveerd in plaats van onmiddellijk geïnd. Als een reservering alleen wordt vrijgegeven, wordt de kaartuitgever niet geïnformeerd. Zodra een transactie effectief verwerkt is of de handelaar aan Wordline toestemming geeft om het gereserveerde bedrag/borg vrij te geven, wordt de reservering verwijderd.

De informatie in voorgaande paragraaf hebben we ook aan de klant bezorgd. We gaven daarbij mee dat we zijn opmerking hadden doorgegeven aan de betrokken dienst, wat ook effectief gebeurde, zodat die dit verder kon opnemen met Worldline. De klant nam daar helaas geen genoegen mee omdat hij volgens hem niets met Worldline te maken heeft. Zoals eerder aangegeven, is dit volgens ons echter wél het geval.

Besluit

Als uitgever van de kredietkaart van de klant, kan de bank volgens ons niet verantwoordelijk gesteld worden voor de manier waarop Wordline de afhandeling van gereserveerde bedragen regelt. We zijn er ons evenwel van bewust dat het voor de kaarthouder een probleem kan zijn wanneer de handelaar het gereserveerde bedrag heeft vrijgegeven maar Worldline de kaartlimiet niet onmiddellijk aanpast. Daarom heeft de bank dit (algemeen) probleem aan Worldline voorgelegd. Tot op heden hebben heeft de bank nog geen reactie ontvangen.”

3. ONS ADVIES

Na ontvangst van het standpunt van de bank hebben wij zowel met u als met de bank verder contact opgenomen. Er moest verdere duidelijkheid komen over een aantal zaken.

Initieel was de focus van de bank gericht op het probleem van de discrepantie tussen het saldo dat de klant ziet via zijn banktoepassingen en het reële beschikbare saldo (te verifiëren bij Worldline).

Hierover heeft de bank ons geïnformeerd dat deze problematiek gekend is, en reeds langere tijd wordt opgenomen met Worldline. De bank zegt hierover:

“Het saldo dat de klant in zijn online toepassingen ziet, is niet realtime omdat er gewerkt wordt met bestandsuitwisselingen tussen Worldline (de acquirer -processor van transacties) en de kaartuitgevers (waaronder deze bank). Worldline heeft op elk moment het realtime saldo van de klant maar stuurt slechts 1 keer per dag naar de kaartuitgevers een bestand met transacties die die dag verwerkt werden. De bank laadt dat bestand dan op in zijn online toepassingen.

Als de klant zijn realtime saldo wilt kennen, dient hij telefonisch contact op te nemen met Wordline. Het realtime laten doorstromen van transacties bij Worldline naar de kaartuitgevers is immers nog niet stabiel genoeg om te kunnen gebruiken. Worldline werkt hieraan. De bank heeft dit probleem de voorbije 2 jaar al meermaals bij Worldline aangekaart en blijft dit ook doen. Dit is trouwens niet enkel een probleem voor klanten van deze bank maar ook voor klanten van andere banken.”

Na deze aanvulling, bleef voor ons enigszins onzeker hoe vaak een actualisering in feite wordt gedaan. In de uitleg lijkt het dagelijks te zijn. De bijkomende uitleg van de bank leert ons dat er inderdaad dagelijks informatie wordt uitgewisseld, maar enkel voor klanten met uitgevoerde verrichtingen (andere dan een reservering, want dat is ‘louter’ een reservering):

“Wanneer er effectief een verrichting gebeurd is, dus bvb niet bij de reservering van een waarborg voor een huurauto, bezorgt Wordline de kaartuitgever de nieuwe realtime-positie via een bestand. De bank laadt dat bestand dan op in zijn online toepassingen zodat de kaarthouder het actuele beschikbare saldo van zijn kaart kan raadplegen in Mobile/online banking.

1 keer per maand ontvangt de kaarthouder een uitgavenstaat waarop te zien is welke verrichtingen er zijn gebeurd. Kaarthouders die geen gebruik maken van Mobile/online banking en tussentijds willen weten wat het beschikbare saldo is of kaarthouders die wél Mobile/online banking gebruiken maar vragen hebben over hun beschikbare saldo dienen Worldline te contacteren.

In het voorbeeld dat de klant aanhaalt, moeten we ervan uitgaan dat de deblokking van het eerste waarborgbedrag (door te geven door de handelaar aan Worldline) om een of andere reden niet is gebeurd of niet bij Worldline is toegekomen.”

Niettegenstaande de afwijking tussen het beschikbare saldo dat de klant ziet en het werkelijk beschikbare saldo op zich ook moet worden verholpen en blijvend moet worden besproken tussen de banken en Worldline tot daar een oplossing komt, menen we dat dit in feite niet per se de kern van uw probleem is.

De kern is dat u hebt ervaren dat het -zagezegd- werkelijk beschikbare saldo ook niet steeds overeenkomt met de realiteit. We hebben de bank hierover ook verder over ondervraagd, want belangrijk is hierbij te gaan detecteren waar het probleem ligt: bij Worldline die mogelijk reserveringen niet meteen vrijgeeft na bericht van de handelaar of de handelaar die mogelijk vrijgaves niet (juist) doorgeeft aan Worldline.

Daar heeft de bank ons bevestigd dat Worldline wel degelijk de bedragen van de reserveringen meteen vrijgeeft na bericht hieromtrent te hebben ontvangen van de handelaar. Wat de bank mogelijk acht, is dat handelaars soms vrijgaves van reserveringen bundelen en slechts periodiek doorgeven aan Worldline (in principe minstens 1 keer per 2 weken).

De bank schrijft over reserveringen het volgende in haar Kredietkaartreglement:

“Aanhef van het reglement: Bepaalde handelaars kunnen een gedeelte van de gebruikslimiet van de kaart reserveren, waardoor dat bedrag tijdelijk niet beschikbaar is (bijvoorbeeld autoverhuurbedrijven en hotels).

Art. 12 Reglement: Om te oordelen of de gebruikslimiet al dan niet is overschreden, wordt er rekening gehouden met de geregistreerde verrichtingen zoals beschreven in de artikelen 5 tot en met 11. Bij een kaartbetaling in een tankstation is het exacte bedrag van de betaling niet vooraf bekend en wordt er een vast bedrag van de gebruikslimiet gereserveerd tijdens de tankbeurt. Het exacte bedrag van de tankbeurt zal onmiddellijk na de tankbeurt worden afgetrokken van het resterende saldo van de gebruikslimiet van de kaart. Het gereserveerde bedrag wordt op dat ogenblik vrijgegeven. Ook andere handelaars kunnen in bepaalde gevallen reserveringen uitvoeren, waardoor de gebruikslimiet tijdelijk kan worden verlaagd (bijvoorbeeld autoverhuurbedrijven, hotels, ...). Het gereserveerde bedrag wordt ten laatste 14 dagen na het beëindigen van de dienst vrijgegeven.”

Niettegenstaande de problemen mogelijk ook gelinkt zijn aan de handelaar zelf (scenario dat de bank vooropstelt), kan niet worden ontkend dat er qua verwerking van verrichtingen en de rapportering daarvan aan klanten ook optimaliseringen mogelijk zijn langs de zijde van de bank. De bank moet bij Worldline blijven aandringen op:

- het creëren van de mogelijkheid tot een zo nauwkeurig mogelijke informatieverstrekking naar de klant betreffende uitgevoerde verrichtingen én reserveringen (zowel het vestigen als het vrijgeven ervan).
- het onmiddellijk vrijgeven van reserveringen mocht blijken dat andere klanten hetzelfde ervaren als u en het probleem dus mogelijk niet enkel bij de handelaar zou kunnen liggen. We merken op dat de bank ons in deze procedure echter heeft gegarandeerd geen weet te hebben dat het probleem zich zou situeren bij Worldline. De bank heeft geen andere dossiers die in die richting wijzen.

Volledigheidshalve moeten wij opmerken dat de problematiek rond het vrijgeven van reserveringen in een verder verleden wel af en toe aan bod is gekomen in dossiers bij Ombudsfín. Toen bleek uit de verdere besprekingen dat handelaars de vrijgave niet altijd volgens de geijkte procedure deden. De handelaar deed dit soms enkel via zijn betaalterminal terwijl dit blijkbaar bijkomend moest worden bevestigd via een

specifiek formulier te verzenden naar Worldline via fax of via de website van Worldline. Er kan niet worden uitgesloten dat dit zich hier ook heeft voorgedaan.

Ombudsfin had toen de informatie gekregen dat klanten proactief zelf de vrijgave van de reservering konden aanvragen bij Worldline, dit op basis van het ontvangen bewijs/akkoord van de handelaar over de vrijgave. We vinden dit nuttig te vermelden aangezien dit voor u mogelijk ook een oplossing (een workaround) kan bieden wanneer u vreest dat bepaalde reserveringen (feitelijk onterecht) nog actief zouden kunnen zijn op uw kredietkaart.

Gezien de problemen die u feitelijk hebt ondervonden met uw kredietkaart en gezien de hiervoor aangehaalde vastgestelde ruimte tot verbetering, hebben wij de bank gevraagd toch een bemiddelingsvoorstel te doen, specifiek in dit dossier, ter erkenning van uw ongemak.

De bank blijft hiertoe definitief niet bereid. Ze stelt:

“Ondanks het feit dat de uitgavenlimiet in onze digitale toepassingen door de reserveringen mogelijk niet correct (up-to-date) kan zijn, kan de klant altijd effectief beschikken over de uitgavenlimiet zoals die bij Worldline is verwerkt. Om deze reden zijn we dan ook niet bereid om een commerciële tegemoetkoming in dit dossier te overwegen.”

Besluit

In deze omstandigheden moeten wij onze tussenkomst (in elk geval voorlopig) beëindigen, zonder concreet of positief resultaat. We hopen wel dat u tevreden bent met onze inspanningen en bijkomende informatie die wij hebben kunnen verkrijgen in deze procedure.

Mocht u deze kwestie verder willen uitklaren, achten wij het aangewezen dat u de handelaar aanspreekt en hem vraagt u objectief/technisch aan te tonen via welk kanaal en op welk moment hij de vrijgave van de waarborg heeft doorgegeven aan Worldline. Mocht deze informatie niet passen binnen de uitleg en bevestigingen van de bank, menen wij dat dit een nieuw element zou kunnen zijn dat een vernieuwde bemiddeling zou kunnen rechtvaardigen.

U mag ons op dat moment opnieuw aanschrijven.