

## ***Dossier van de maand – thema: Internationale overschrijvingen – identificatieprocedure – fraude***

*De tekst die hierna volgt betreft een vertaling van een Franstalig dossier*

### **1. UW KLACHT**

Volgens de klacht die u bij Ombudsfin hebt ingediend en de uitleg die u tijdens de bemiddeling hebt gegeven, zijn de feiten als volgt:

- Op 13/07/2023 deed u een eerste overschrijving van 1.320 EUR naar uw broer (met referentienummer "94624451"), de heer X, als begunstigde via het N-platform.
- Eveneens op 13/07/2023, rond 20u, ontving u een e-mail van N. waarin u werd meegedeeld dat deze eerste overschrijving door X was ontvangen op 13/07/2023 om 19u22 Belgische tijd. U verklaart dat u deze e-mail pas las nadat u de tweede geldoverschrijving had uitgevoerd (zie hieronder).
- Op 14/07/2023 maakte u een tweede geldoverschrijving van 660 EUR, opnieuw naar uw broer als begunstigde (met referentienummer "75706076").
- Uw broer heeft deze fondsen nooit ontvangen.

U legt uit dat het onmogelijk was voor uw broer om de fondsen van 1.320 euro te hebben ontvangen, omdat u hem de overboekingsreferentie nog niet had gegeven op het moment dat ze volgens N. werden ontvangen.

Op 17/07/2023, toen u op de hoogte raakte van de e-mail van N. van 13/07/2023 en van het feit dat de eerste geldoverschrijving was ontvangen door een andere derde partij dan uw broer, probeerde u de tweede geldoverschrijving te annuleren, helaas zonder succes omdat deze fondsen diezelfde ochtend al waren ontvangen.

Naar aanleiding van uw klacht bij Ombudsfin op 06/08/2023, wenst u dat N. u een kopie bezorgt van de informatie verstrekt door de persoon die deze fondsen heeft ontvangen (met inbegrip van zijn identiteitsdocumenten) - die volgens u niet uw broer was -, en dat N. tussenkomt met betrekking tot uw verlies.

### **2. STANDPUNT VAN DE FINANCIËLE INSTELLING**

Op 13/09/2023 informeerde N. ons over haar standpunt, dat we hieronder weergeven.

De feiten zijn als volgt:

- U hebt op 13/07/2023 en 14/07/2023 twee geldtransfers (van respectievelijk 1.320 EUR en 660 EUR) gedaan vanuit Frankrijk naar uw broer in Frankrijk. De referenties voor deze overschrijvingen waren "94624451" en "75706076".
- Volgens de informatie waarover N. beschikt, werden de fondsen betaald aan uw broer :
  - o wat betreft overschrijving nr. 94624451, op 13/07/2023 om 20:19, door SARL Mehrin (75009 Parijs, Rue Saulnier 22);
  - o wat betreft overschrijving nr. 75706076, op 17/07/2023 om 08:56, door zijn agent N. Cash Transf Services Avignon (84000 Avignon, Boulevard Saint-Ruf 16bis).
- U hebt geklaagd dat de ontvanger, uw broer, het geld niet heeft ontvangen.

Volgens N.,

- kunnen haar algemene voorwaarden worden ingezien op het volgende adres: <https://www.N.....>
- U hebt het geld overgemaakt via het onlineplatform van N. zonder de hulp van een agent van N.
- Volgens het betalingsbewijs werden de fondsen opgehaald door een persoon die over alle vereiste gegevens beschikte, d.w.z.: naam van de verzender, naam van de ontvanger, 8-cijferig referentienummer en foto-ID (in overeenstemming met artikel 4.3 van de algemene voorwaarden van N.).
- De ontvangende agent heeft in het systeem gezocht naar de overboeking met behulp van het referentienummer van de transactie. Klanten moeten dit referentienummer hebben als ze geld ophalen in dit land. N. agenten kunnen niet naar een N. overboeking zoeken in het systeem met behulp van een ander kenmerk dan het transactiereferentienummer.
- De verzender van de transactie wordt gevraagd de naam van de ontvanger en het land van bestemming op te geven. De transactie kan alleen worden bekeken in het aangewezen land en de naam van de ontvanger is de enige informatie over de ontvanger die beschikbaar is voor de ontvangende N.-agent. N.-agenten weten niet hoe de ontvanger eruit moet zien, hoe oud hij moet zijn of welk type ID hij moet hebben. N.-agenten kunnen alleen een redelijke beoordeling doen van de legitimiteit van de overgelegde identiteitskaart. Daarom vraagt N., naast fotografische identificatie, de ontvanger om de details van de transactie te verifiëren, inclusief het referentienummer en de naam van de afzender. Als een persoon die beweert de op de lijst vermelde ontvanger van de overboeking te zijn, de juiste details van de transactie verstrekt en een legitimatiebewijs overlegt dat geldig lijkt, heeft N. een contractuele verplichting om de fondsen vrij te geven (in overeenstemming met artikel 4.3 van de algemene voorwaarden van N.).

Dienovereenkomstig is N. van mening dat, in overeenstemming met de toepasselijke contractuele bepalingen, haar N.-(uitbetalings-)agent zijn contractuele verplichting jegens u is nagekomen en het geld correct aan uw broer heeft overgemaakt in overeenstemming met de procedures die gelden voor de geldtransferdienst. N. is daarom van mening dat zij u het geld in kwestie niet kan terugbetalen.

### 3. ONS ADVIES

Uit het dossier en de uiteenzetting van de feiten in punt 1 hierboven blijkt dat u op 13/07/2023 en 14/07/2023 twee geldtransfers aan uw broer hebt gedaan.

U legt uit dat een onbekende derde - die dus niet uw broer is - deze fondsen ontving op 13/07/2023 en 17/07/2023.

#### De procedure van N. voor het opnemen van geld in contanten

Artikel 4 van de algemene voorwaarden van N. bepaalt de procedure voor het opnemen van geld in contanten:

*« [...] 4.3. To collect the Receive Amount, the intended Recipient will be asked to identify themselves by providing an identification document and their own details, the Sender's name, country of origin, the Receive Amount and the Reference Number ("**Collection Details**"). Cash payment shall be made to the person that our agents and partners deem entitled to receive the Receive Amount after examination of the identification document. The identification requirements for Recipients vary by country.*

*4.4. The Sender is required to ensure that the details of the Transfer as well as the Reference Number is not disclosed to any third parties or made publicly available, except for the disclosure to the chosen Recipient. If the Sender discloses any Collection Details to anyone other than its chosen Recipient then (i) the Sender can make it easier for someone to impersonate the Recipient and collect the Transfer in the Recipient's place; and (ii) we will not be liable if we pay the money to someone (other than the Recipient) who gives our agent or partner (a) the Collection Details and (b) evidence of identification which our agent or partner reasonably believes is valid. [...] »*

In dit geval lijken de agenten van N. de contractueel overeengekomen procedure correct te hebben gevolgd voordat de gelden werden vrijgegeven. Volgens de van N. ontvangen informatie werden de juiste overboekingsreferentie (waarover alleen de daadwerkelijke ontvanger wordt geacht te beschikken) en het identiteitsbewijs bij elke gelegenheid verstrekt.

We moeten aannemen dat de fondsen zouden zijn vrijgegeven aan uw broer in de mate dat de procedure klaarblijkelijk werd gevolgd.

Ombudsfin stelt echter vast dat de ontvangstbewijzen voor elk van deze twee overschrijvingen werden ondertekend door verschillende personen in verschillende steden (Parijs en Avignon). Bovendien lijkt geen van de twee handtekeningen op deze ontvangstbewijzen op de handtekening van uw broer op zijn paspoort (waarvan u ons op 03/11/2023 een kopie hebt gestuurd).

Gezien deze feitelijke elementen en vooral het ontbreken van een kopie van de identiteitsdocumenten die werden overhandigd bij de ontvangst van de twee voornoemde overschrijvingen - en ondanks het feit dat de procedure van N. blijkbaar werd gevolgd - is Ombudsfin van mening dat N. onvoldoende heeft aangetoond dat zij zou hebben gezorgd voor de veiligheid van de geldovermakingen, zodat deze de juiste ontvanger zouden bereiken.

Als onderdeel van de bemiddelingsprocedure hebben we N. daarom uitgenodigd om tussen te komen met betrekking tot de volledige omvang van de schade die u hebt geleden. Helaas blijft N. weigeren, op grond van het feit dat haar ontvangende agenten niet in staat zijn om transacties in hun systeem op te zoeken zonder de referentie van de transactie, en daarom moet deze referentie zijn doorgegeven aan een kwaadwillende derde partij.

#### **Aanbeveling aan N.**

Teneinde de naleving van de procedure van N. te verifiëren, verzocht Ombudsfin N. een kopie te verstrekken van het identiteitsbewijs dat in het kader van de bemiddeling aan haar agenten was overgelegd. N. antwoordde dat haar agenten contractueel niet verplicht waren een dergelijke kopie te maken en dat zij er derhalve niet over beschikte.

Omdat Ombudsfin in het verleden met soortgelijke gevallen was geconfronteerd, adviseerde zij N. een kopie te maken van het identiteitsdocument dat was overgelegd door de persoon die de overgemaakte gelden ontving, om aan te tonen dat zij perfect aan hun verplichtingen hadden voldaan. Helaas weigerde N. aan dit verzoek te voldoen, hetgeen Ombudsfin alleen maar kan betreuren.

#### **Besluit**

Ombudsfin is van mening dat het redelijk en billijk zou zijn geweest als N. had tussengekomen in de schade die u beweert te hebben geleden. Helaas heeft N. geweigerd positief te reageren op ons verzoek.

Wij betreuren het ten zeerste dat onze bemiddeling niet tot een positief resultaat heeft kunnen leiden en sluiten dit dossier.