

Dossier van de maand: Overschrijving – Uitgestelde uitvoering door de bank om haar toe te laten het legitieme karakter ervan na te gaan

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

1. UW KLACHT

Volgens de klacht die u bij Ombudsfin hebt ingediend, zijn de feiten als volgt:

- Op 10/04/2024 deed u een overschrijving van 33,27 EUR naar een Duitse rekening 7606 9559 via uw bank online. Het saldo op uw rekening was voldoende om de overschrijving uit te voeren. De overschrijving verscheen echter als "in behandeling".
- Op 11/04/2024 merkte u dat de overschrijving nog steeds "in behandeling" was. U belde de klantendienst van uw bank en de persoon met wie u sprak, legde u uit dat de transactie om veiligheidsredenen was geblokkeerd. Hij deblokkeerde de transactie op uw verzoek.
- U wijst erop dat u in juni 2023 op een zaterdag geen overschrijving kon doen (zelfs niet met een latere uitvoeringsdatum) en dat uw bank uitlegde dat dit te wijten was aan haar beveiligingssysteem.

In uw klacht bij Ombudsfin van 10/05/2024 verwijt u uw bank dat zij u niet op de hoogte heeft gebracht van de blokkering van bovengenoemde overschrijving en dat zij in haar algemene voorwaarden niet heeft bepaald dat klanten in dergelijke omstandigheden op de hoogte moeten worden gebracht.

2. STANDPUNT VAN DE FINANCIËLE INSTELLING

De bank heeft ons haar standpunt meegedeeld, dat we hieronder weergeven:

De overschrijving van de heer M. is opgenomen in onze lijst met handmatige controles.

Om phishing te voorkomen heeft de bank een fraudebestrijdingstool dat elke dag alle transacties onderzoekt. Als deze tool phishing vermoedt, wordt de transactie drie werkdagen onderbroken (opgeschort).

Het doel van deze taak is om dagelijks opgeschorte transacties te controleren. We laten transacties door waarvan we denken dat ze niet zijn geïnitieerd als gevolg van phishing. Als we niet zeker weten of een transactie geautoriseerd is, vragen we het agentschap/de klant eerst om verdere bevestiging. Als we geen reactie ontvangen, wordt deze D+3 uitgevoerd.

De heer M. voerde deze transactie uit op 10/04/2024. De volgende dag controleerde het FCU-teamlid 's ochtends de lijst met mogelijk frauduleuze transacties. We stellen vast dat de transactie de status "OK" kreeg. Dit betekent dat de transactie naar ICT werd gestuurd en voor 14.00 uur werd uitgevoerd.

De heer M. moest daarom minder dan 24 uur wachten voordat de operatie werd uitgevoerd.

3. ONS ADVIES

Uit het dossier en de uiteenzetting van de feiten blijkt duidelijk dat u klaagt over het feit dat de SEPA-overschrijving die u op 10/04/2024 hebt geïnitieerd, niet onmiddellijk werd uitgevoerd door uw bank.

Hieronder vindt u de redenen voor deze lichte vertraging. We zijn het ermee eens dat de strikte toepassing ervan op een overschrijving van ongeveer dertig euro enigszins verrassend is, maar anderzijds kunnen we het de bank niet kwalijk nemen dat ze kleine transacties niet van deze procedure heeft uitgesloten. Mensen met slechte bedoelingen zouden geen probleem hebben om van deze uitzondering gebruik te maken om door de mazen van het net te glippen.

Uitvoeringstermijn van betalingstransacties

Artikel x van het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de Bank, dat (met name) van toepassing is op betalingstransacties in euro, bepaalt dat :

« Uitvoering

Bij de uitvoering van de opdrachten tot Overschrijving wordt geen rekening gehouden met de volgorde waarin de opdrachten bij de Spaarbank zijn binnengekomen.

Opdrachten tot Overschrijving worden slechts uitgevoerd indien het saldo van de rekening voldoende is en de uitgavenlimieten - indien van toepassing - niet werden bereikt. Ze worden nooit gedeeltelijk uitgevoerd.

Uitvoeringstermijn

De termijnen hieronder bepaald gelden voor :

- *Betalingstransacties in euro en/of;*
- *Betalingstransacties met slechts één valutawissel tussen de euro en een andere valuta van een EU- of EER-lidstaat.*

Voor alle andere opdrachten tot Overschrijving geldt er geen maximale uitvoeringstermijn.

De uitvoeringstermijn zal echter nooit langer zijn dan vier Bankwerkdagen na het tijdstip van ontvangst van de Betalingsopdracht, voor wat betreft Betalingstransacties binnen de Europese Unie.

Betalingstransacties geïnitieerd door de Betaler

Wanneer de klant een Betalingsopdracht geeft, zorgt de Spaarbank ervoor - behalve afwijkende bepalingen - dat de rekening van de Betalingsdienstaanbieder van de Begunstigde uiterlijk aan het einde van eerstvolgende Bankwerkdag na het tijdstip van ontvangst van de Betalingsopdracht voor het bedrag van de Betalingstransactie gecrediteerd wordt.

Voor Betalingstransacties die op papier worden geïnitieerd, wordt deze uitvoeringstermijn met een bijkomende Bankwerkdag verlengd.

Voor de uitvoering van elektronisch geïnitieerde Betalingstransacties tussen twee Betaalrekeningen aangehouden bij de Spaarbank, wordt de uitvoeringstermijn herleid tot het einde van dezelfde Bankwerkdag van het moment van de ontvangst van de Betalingsopdracht.

De Spaarbank zal altijd trachten de Betalingstransacties zo spoedig mogelijk uit te voeren. [...] »

In overeenstemming met artikel z van het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de bank :

« De Valutadatum van de debitering van de Betaalrekening van de klant, die Betaler is van een betaling, valt niet vroeger dan het tijdstip waarop het betrokken bedrag van de Betaalrekening van de klant wordt gedebiteerd. »

Deze contractuele bepalingen zijn in overeenstemming met artikel VII.53 van het Wetboek van Economisch Recht (hierna de "WER" genoemd).

In dit geval hebt u de overschrijvingsopdracht op 10/04/2024 geïnitieerd via uw bank online. Deze werd uitgevoerd op 11/04/2024, d.w.z. de volgende werkdag (wat ook de valutadatum is).

De bank voldeed dus aan haar Algemeen Reglement der Verrichtingen en de uitvoering van de overschrijving in kwestie kan niet als laattijdig worden beschouwd.

Bovendien hebt u geen enkel nadeel geleden, aangezien uw medecontractant geen boete van u heeft geëist en/of u niet het voordeel hebt verloren van de korting waarop u mogelijk recht had in geval van betaling binnen 5 dagen.

Implementatie van een fraudedetectiesysteem door de bank

Hoewel banken verplicht zijn om een procedure op te zetten om mogelijk verdachte transacties te detecteren, heeft elke bank het recht om de parameters van deze procedure te bepalen. Het is dus heel goed mogelijk dat sommige banken transacties detecteren die andere banken niet blokkeren. Deze parameters worden vertrouwelijk gehouden om te voorkomen dat kwaadwilligen er kennis van nemen en ze kunnen omzeilen.

Bovendien is er geen wettelijke verplichting om klanten te waarschuwen als er fraude wordt vermoed. Als de algemene voorwaarden hierover zwijgen, is de bank dus niet verplicht om haar klanten te informeren.

We moeten ook uw aandacht vestigen op het feit dat enkel omdat een betalingstransactie wordt geïnitieerd met behulp van sterke authenticatie (in de zin van artikel I.9, 33, 16° van de WER), de bank deze niet kan beschouwen als een toegestane transactie (in de zin van artikel VII.32, §2, lid 3 van de WER) en dus niet de minste verificatie hoeft uit te voeren. Zelfs als een transactie werd geïnitieerd na sterke authenticatie, betekent dit nog niet dat deze werd geïnitieerd door de houder van het betaalinstrument (d.w.z. de kaart of de mobiele telefoon waarop de applicatie voor mobiel bankieren is geïnstalleerd).

Gezien de vernuftigheid van de fraudescenario's die fraudeurs gebruiken, het aantal slachtoffers en de snelheid waarmee betalingstransacties worden uitgevoerd, is het heel logisch dat banken in de praktijk voorzichtig en waakzaam zijn.

Conclusie

Kortom, de bank heeft geen van haar wettelijke of contractuele verplichtingen op dit gebied geschonden, maar ze heeft waakzaamheid getoond met betrekking tot de overschrijving die u hebt geïnitieerd en die ze blijkbaar verdacht vond, ondanks het kleine bedrag dat ermee gemoeid was.

Jean CATTARUZZA
Ombudsman