

Dossier van de maand: Fraude - Bestellen van een nieuwe kaart – Doorsturen van post - Aansprakelijkheid van de bank?

### Voorafgaande opmerking

*De afgelopen tijd zijn we geconfronteerd met een aantal fraudegevallen die voortkwamen uit doorsturen van post, waardoor de fraudeur, na het doorsturen de creditcard en het wachtwoord kon bemachtigen die voor het slachtoffer bestemd waren en vervolgens betalingstransacties kon uitvoeren ten nadele van het slachtoffer.*

*Hoewel het gerechtvaardigd is om zich vragen te stellen over de procedure die de Post heeft gevolgd bij het aanvaarden van het doorsturen van post, valt deze kwestie buiten onze bevoegdheid. Dit advies beperkt zich daarom tot het onderzoeken van de aansprakelijkheid van de bank bij dit soort fraude.*

De tekst die volgt betreft een vertaling van een Franstalig dossier.

## **1. UW KLACHT**

U bent medehouder van een zichtrekening, waaraan twee debetkaarten en een kredietkaart zijn gekoppeld, alsook van een spaarrekening bij de Bank.

Volgens de klacht die u hebt ingediend bij de politie, waarbij u zich tot benadeelde partij hebt verklaard, en de uitleg die u tijdens de bemiddeling aan Ombudsfin hebt gegeven, zijn de feiten als volgt:

- In de ochtend van 26/04/2024, voordat u op vakantie vertrok, probeerde u geld op te nemen bij uw filiaal in X. met de debetkaart van uw vrouw. De debetkaart werd echter ingeslikt door de geldautomaat.

Op aanraden van uw kantoor liet u uw kaart blokkeren en bestelde uw kantoor een nieuwe debetkaart, die naar uw thuisadres zou worden opgestuurd.

- Tussen 26/04/2024 en 11/05/2024 was u met vakantie.
- Uw echtgenoot heeft een Mobile Banking toepassing. Hij raadpleegde zijn rekeningafschriften op 13/05/2024.

Vervolgens stelde u vast dat er zonder uw medeweten verschillende betalingsverrichtingen werden uitgevoerd met de nieuwe debetkaart op naam van mevrouw, die u nog steeds niet op uw thuisadres had ontvangen:

In het kader van de fraude werd een bedrag van 15.210 EUR van uw spaarrekening naar uw zichtrekening overgeschreven, vermoedelijk om de zichtrekening te spijzen.

- Vervolgens hebt u op 13/05/2024 de debetkaart met nummer XXXX laten blokkeren.
- U merkte toen dat u al een tijdje geen post meer ontving.

Uw postbode deelde u mee dat de post werd doorgestuurd naar een zekere X, die u niet kent.

U bracht Bpost op de hoogte van de fraude op 15/05/2024.

U diende een klacht in bij de Ombudsman van de Post op 27/06/2024.

Naar aanleiding van uw klacht bij Ombudsfijn op 28/06/2024 wenst u dat de Bank tussenkomt. U verklaart dat uw verlies 6.243,50 EUR bedraagt.

## 2. STANDPUNT VAN DE FINANCIËLE INSTELLING

Op 12/07/2024 deelde de Bank ons haar standpunt mee, dat hierna wordt weergegeven:

*Mevrouw en mijnheer eisen een compensatie voor een fraude van 6.243,50 EUR op hun rekening, die plaatsvond tussen 07/05/2024 omstreeks 23.00 uur en 13/05/2024.*

*Mevrouw en mijnheer gingen op reis van 26/04/2024 tot 11/05/2024. Voor hun vertrek gingen ze geld afhalen en hun kaart werd ingeslikt door de geldautomaat (Grote Markt van X.). Op advies van hun kantoor hebben ze hun kaart geblokkeerd en hun kantoor heeft een nieuwe kaart besteld.*

*Toen ze op 13/05/2024 terugkwamen van vakantie, merkten mevrouw en mijnheer dat er transacties waren uitgevoerd op hun rekening. Ze blokkeerden daarom de nieuwe kaart, hoewel ze die thuis nog niet hadden ontvangen. Mevrouw en mijnheer merkten toen dat ze al een tijdje geen post hadden ontvangen. Hun postbode deelde hen mee dat hun post werd doorgestuurd naar iemand die X heette. Ze kennen deze persoon niet en het postkantoor weigerde hen zijn adres te geven.*

*Zodra we op de hoogte waren van de fraude, hebben onze diensten gratis een recall uitgevoerd voor de overschrijving van 5.000 euro, die helaas niet succesvol was. In dergelijke omstandigheden zijn fraudeurs zeer alert om de rekening van de begunstigde zeer snel leeg te halen, zodat er geen mogelijkheid is om het verduisterde bedrag terug te vorderen.*

*De overschrijving van 5.000 EUR van de rekening van mevrouw en mijnheer naar rekening nr. xxx op naam van "Y" werd via Online Banking ingevoerd op 08/05/2024. Deze verrichting werd uitgevoerd met de code en de kaart en de geldafhalingen werden bij de eerste poging uitgevoerd met de juiste code. Dit betekent dat de fraudeur de code van de nieuwe kaart kende.*

*We hebben contact opgenomen met de bank van de fraudeur, die helaas bevestigde dat het niet mogelijk was om het geld te recupereren. Ze hebben de relatie met hun klant beëindigd.*

*We stellen mevrouw en mijnheer voor om contact op te nemen met het postkantoor, dat een doorsturen van de post aanvaardde zonder de persoon die de aanvraag deed voldoende te controleren. Als het postkantoor het doosturen niet had aanvaard zonder de identiteit te controleren van de aanvrager, zou deze fraude niet hebben plaatsgevonden.*

*De bank heeft geen fout gemaakt. We wijzen erop dat mevrouw en mijnheer het eens zijn met deze bewering, want in hun e-mail van 27/06/2024 aan Bpost schreven ze: "Ik ben van mening dat deze laatste niet op een veilige manier werd beheerd, waardoor we een financieel verlies van 6.243,50 EUR hebben geleden. Wij menen dat de Post volledig verantwoordelijk is voor deze verliezen en vragen daarom de tussenkomst van de diensten van de Post".*

*Wij kunnen dus niet ingaan op het verzoek van de heer en mevrouw om compensatie voor het verlies dat zij hebben geleden als gevolg van deze fraude.*

### **3. ONS ADVIES**

Uit het dossier en de uiteenzetting van de feiten blijkt dat, na de blokkering van de debetkaart van mevrouw op 26/04/2024, een niet-geïdentificeerde derde erin geslaagd is om de nieuwe debetkaart die werd uitgegeven ter vervanging van de in X ingeslikte debetkaart en haar pincode te bemachtigen, door eerst de voor u bestemde post te laten doorsturen.

Op die manier had de fraudeur toegang tot het betaalmiddel van mevrouw en haar gepersonaliseerde veiligheidsgegevens, die hij kon gebruiken om fysieke en online betalingstransacties uit te voeren zonder uw medeweten.

#### **Verplichting van de bank om het risico te dragen van de verzending van een betaalinstrument en zijn gepersonaliseerde veiligheidsgegevens**

Artikel VII.39 van het Wetboek van Economisch Recht (hierna het "WER" genoemd) bepaalt dat:

« De betalingsdienstaanbieder die het betaalinstrument uitgeeft, voldoet aan de volgende verplichtingen:

*1° hij zorgt ervoor dat de persoonlijke beveiligingsgegevens van ieder betaalinstrument niet toegankelijk zijn voor andere partijen dan de betalingsdienstgebruiker die gerechtigd is het betaalinstrument te gebruiken, onverminderd de verplichtingen van de betalingsdienstgebruiker overeenkomstig artikel VII.38;*

*2° hij zendt geen ongevraagd betaalinstrument toe, tenzij een betaalinstrument dat reeds aan de betalingsdienstgebruiker is verstrekt, moet worden vervangen;*

*3° hij zorgt ervoor dat te allen tijde passende middelen beschikbaar zijn om de betalingsdienstgebruiker in staat in te stellen een kennisgeving krachtens artikel VII.38, § 1, 2°, te doen of om deblokking van het betaalinstrument te verzoeken op grond van artikel VII.37, § 2, laatste lid; de betalingsdienstaanbieder*

*verstrekt de betalingsdienstgebruiker desgevraagd de middelen waarmee laatstgenoemde kan bewijzen, tot achttien maanden na de kennisgeving, dat hij een dergelijke kennisgeving heeft gedaan;*

*4° hij biedt de betalingsdienstgebruiker de mogelijkheid de in artikel VII.38, § 1, 2°, bedoelde kennisgeving kosteloos te doen en brengt eventueel, voor zover er al kosten zijn, alleen de rechtstreeks aan dat betaalinstrument gerelateerde vervangingskosten in rekening;*

*5° belet dat het betaalinstrument nog kan worden gebruikt, nadat de kennisgeving krachtens artikel VII.38, § 1, 2°, is gedaan;*

*6° hij draagt het risico van het zenden van een betaalinstrument aan de betaaldienstgebruiker of het zenden van elk middel dat het gebruik ervan toelaat, in het bijzonder de gepersonaliseerde beveiligingsgegevens. »*

In dit geval heeft de Bank ons op 23/07/2024 uitgelegd dat zowel debetkaart nr. xxxx als de pincode voor die kaart naar uw thuisadres zijn gestuurd (dat tussen april 2024 en nu niet is gewijzigd).

De fraudeur had echter eerder een postoverdracht van uw adres naar een ander adres laten activeren, waardoor hij de door de Bank verzonden post kon ontvangen en zo toegang kreeg tot het betaalinstrument van mevrouw (d.w.z. haar debetkaart) en haar gepersonaliseerde beveiligingsgegevens (d.w.z. haar PIN-code) - zonder dat u iets hoefde te doen.

Het feit dat de fraudeur sluw was en/of dat Bpost onzorgvuldig was bij de verwerking van de aanvraag tot postoverdracht doet geenszins afbreuk aan de verplichting van de bank op grond van artikel VII.39, 6° van het WER.

Tijdens de bemiddeling heeft Ombudsfijn de Bank dan ook opgedragen om het volledige bedrag van de schade die u door deze fraude hebt geleden, namelijk 6.243,50 EUR, te betalen. Op 31/07/2024 heeft de Bank bevestigd dat ze akkoord ging met de tussenkomst en heeft ze bijgevolg dit bedrag op uw rekening gecrediteerd.

Wij zijn verheugd over de gunstige afloop van dit dossier.

Houd u er echter wel rekening mee dat de Bank natuurlijk kan proberen het geld terug te vorderen van de fraudeur en/of Bpost. We raden u dan ook aan om alle informatie die u uit uw klacht bij de Ombudsman van de Post verkrijgt, aan de Bank door te geven, zodat de fraudeur kan worden geïdentificeerd en de gepaste maatregelen tegen hem of haar kunnen worden genomen.

Het spreekt voor zich dat als de Post een fout erkent en u schadeloos stelt, deze schadeloosstelling moet worden terugbetaald aan de Bank.