

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

7 juni 2002

WETSONTWERP

**betreffende de transacties uitgevoerd met
instrumenten voor de elektronische
overmaking van geldmiddelen**

VERSLAG

NAMENS DE DE COMMISSIE VOOR HET BEDRIJFSLE-
VEN, HET WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS,
DE NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE EN
CULTURELE INSTELLINGEN, DE MIDDENSTAND
EN DE LANDBOUW
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Léon CAMPSTEIN**

INHOUD

I. Inleiding	3
II. Algemene bespreking	3
III. Artikelsgewijze bespreking	6
IV. Stemmingen	17
Bijlage (Hoorzittingen)	19

Voorgaande documenten :

Doc 50 **1389/ (2000/2001)** :

001 : Wetsontwerp.

002 tot 004 : Amendementen.

Zie ook :

006 : Tekst aangenomen door de commissie.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

7 juin 2002

PROJET DE LOI

**relatif aux opérations effectuées au moyen
d'instruments de transfert électronique
de fonds**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES NATIONALES, DES
CLASSES MOYENNES ET DE L'AGRICULTURE
PAR
M. **Léon CAMPSTEIN**

SOMMAIRE

I. Exposé introductif	3
II. Discussion générale	3
III. Discussion des articles	6
IV. Votes	17
Annexes (Auditions)	19

Documents précédents :

Doc 50 **1389/ (2000/2001)** :

001 : Projet de loi.

002 à 004 : Amendements.

Voir aussi :

006 : Texte adopté par la commission.

**Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date du dépôt du rapport :**
Voorzitter / Président : Jos Ansoms

A. — Vaste leden / Membres titulaires

VLD	Pierre Lano, Georges Lenssen, Arnold Van Aperen.
CD&V	Jos Ansoms, Simonne Creyf, Trees Pieters.
Agalev-Ecolo	Muriel Gerkens, Leen Laenens.
PS	Léon Campstein, Maurice Dehu.
MR	Philippe Collard, Serge Van Overtveldt.
Vlaams Blok	Roger Bouteica, Jaak Van den Broeck.
SPA	Henk Verlinde.
CDH	Richard Fournaux.
VU&ID	Frieda Brepoels.

B. — Plaatsvervangers / Membres suppléants

Willy Cortois, Guy Hove, Hugo Philtjens, Ludo Van Campenhout
Greta D'Hondt, Dirk Pieters, Paul Tant, José Vande Walle.
Martine Dardenne, Michèle Gilkinet, Simonne Leen.
Claude Eerdeken, Guy Larcier, N.
Anne Barzin, Robert Denis, Eric van Weddingen.
Gerolf Annemans, Koen Bultinck, Hagen Goyvaerts.
Magda De Meyer, Daan Schalk.
Joseph Arens, Luc Paque.
Alfons Borginon, Karel Van Hoorebeke.

AGALEV-ECOLO : Anders gaan leven / Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales CD&V : Christen-Democratisch en Vlaams FN : Front National MR : Mouvement Réformateur PS : Parti socialiste cdH : Centre démocrate Humaniste SPA : Socialistische Partij Anders VLAAMS BLOK : Vlaams Blok VLD : Vlaamse Liberalen en Democraten VU&ID : Volksunie&ID21	
Afkortingen bij de nummering van de publicaties : DOC 50 0000/000 : Parlementair document van de 50e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen) CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier) CRABV : Beknopt Verslag (op blauw papier) PLEN : Plenum (witte kaft) COM : Commissievergadering (beige kaft)	Abréviations dans la numérotation des publications : DOC 50 0000/000 : Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif QRVA : Questions et Réponses écrites CRIV : Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes) CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert) CRABV : Compte Rendu Analytique (sur papier bleu) PLEN : Séance plénière (couverture blanche) COM : Réunion de commission (couverture beige)
Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers Bestellingen : Natieplein 2 1008 Brussel Tel. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.deKamer.be e-mail : publicaties@deKamer.be	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants Commandes : Place de la Nation 2 1008 Bruxelles Tél. : 02/ 549 81 60 Fax : 02/549 82 74 www.laChambre.be e-mail : publications@laChambre.be

DAMES EN HEREN,

Uw Commissie heeft dit wetsontwerp besproken tijdens haar vergaderingen van 24 oktober en 20 november 2002 en 5 en 19 februari en 14 en 28 mei 2002.

Op 20 november 2001 werden hoorzittingen georganiseerd met de Belgische Vereniging der Banken, de N.V. Banksys, de Ombudsman der Banken en Testaankoop.

Overeenkomstig art. 23, 2bis, van het Kamerreglement besliste de Commissie het verslag van deze hoorzittingen op te nemen in onderhavig verslag (zie bijlage).

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING VAN DE MINISTER VAN ECONOMIE

De minister verwijst naar de toelichting (DOC 50 1389/001, blz. 4-42).

II. — ALGEMENE BESPREKING

De heer Serge Van Overtveldt (MR) drukt zijn volledig akkoord uit met het principe van de gedeelde verantwoordelijkheden (tussen uitgever en houder). Hij wenst te vernemen welke plaats ons land bekleedt binnen de EU inzake het niveau van het elektronisch betaalverkeer. Is er sprake van een achterstand of integendeel van een voorsprong? Is dit laatste toegenomen sinds de invoering van de euro?

Mevr. Muriel Gerkens (Agalev-Ecolo) is overtuigd van de noodzaak om het elektronisch betaalverkeer te bevorderen, maar heeft toch enige persoonlijke bedenkingen. Momenteel vertegenwoordigt de handel via Internet zowat 1 % van het totale handelsverkeer (25 Mia oude franken), maar dit kleine aandeel gaat gepaard met zeer vele klachten, onder meer wegens overtredingen van de wetgeving op de handelspraktijken, zoals laat-tijdige levering. Bijgevolg trouwens heeft de minister, bij K.B. van 26 november 2001 (BS 15 december 2001) een «Observatorium van de Rechten op het Internet» opgericht, dat de economische problemen inzake het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën moet opvolgen. Zo voldoen heel wat Belgische internetsites van verkopers niet aan een aantal elementaire wettelijke voorwaarden, bijv. een verplicht e-mailadres. Spreekster is bijgevolg helemaal niet gerustgesteld en wenst de mening van de minister hierover te vernemen.

Mevr. Simonne Creyf (CD&V) stelt vast dat dit wetsontwerp een lange voorgeschiedenis heeft, waarbij soms

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi durant ses réunions des 24 octobre et 20 novembre 2001, et des 5 et 19 février et 14 et 28 mai 2002.

Le 20 novembre 2001, des auditions ont été organisées afin d'entendre l'Association belge des banques, la SA Banksys, l'Ombudsman des banques et Test-Achat.

Conformément à l'art. 23, 2bis, du règlement de la Chambre la commission a décidé d'inclure le rapport de ces auditions dans le présent rapport (voir annexe).

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE

Le ministre renvoie à l'Exposé des motifs (DOC 50 1389/001, pp. 4 à 42).

II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

M. Serge Van Overtveldt (MR) souscrit sans réserve au principe des responsabilités partagées (entre émetteur et titulaire). Il souhaite connaître la place occupée par notre pays, au sein de l'Union européenne, en ce qui concerne le niveau d'utilisation de la monétique. Parle-t-on plutôt de retard ou au contraire d'avance? Les transactions électroniques ont-elles augmenté depuis le passage à l'euro?

Mme Muriel Gerkens (Agalev-Ecolo) est convaincue de la nécessité de promouvoir la monétique, mais émet cependant quelques considérations personnelles. Le commerce électronique représente actuellement environ 1 % des transactions commerciales totales (25 milliards d'anciens francs), mais cette faible proportion va de pair avec un grand nombre de plaintes concernant, entre autres, des infractions à la législation sur les pratiques commerciales, telles que la livraison tardive. C'est du reste la raison pour laquelle le ministre a créé, par l'A.R. du 26 novembre 2001 (M.B. 15 décembre 2001), un « *Observatoire des Droits de l'Internet* » qui suivra de près les problèmes économiques liés à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ainsi, beaucoup de sites belges de vente via l'internet ne satisfont pas à un certain nombre de conditions légales élémentaires telles que l'obligation de mentionner l'adresse de courrier électronique. L'intervenante n'est dès lors guère rassurée et souhaite connaître l'avis du ministre à ce propos.

Mme Simonne Creyf (CD&V) constate que le projet de loi à l'examen a connu un long cheminement, au cours

eigenaardige wendingen werden gemaakt. De diepgaande commentaar van de Raad van State en de zeer vele randbemerkingen in de Memorie van Toelichting illustreerden de twijfel over de wenselijkheid en de uitvoerbaarheid van dit wetsontwerp. Zo worden bijvoorbeeld heel wat details in het ontwerp geregeld, maar is dit zinvol gezien de ICT een spitstechnologie is die zeer snel wijzigt ?

Daarnaast werd in de hoorzittingen het probleem van de fraude aan de orde gesteld (zie bijlage). Het is hier duidelijk gebleken dat het gevaar bestaat dat de wet zal aanzetten tot fraude, vooral bij malafide consumenten die elkaar kennen. Anderzijds vertelt de banksector tijdens de hoorzittingen dat zware gevallen van diefstal altijd in der minne worden vergoed : is dit wetsontwerp dan eigenlijk nog wel nodig ?

Tenslotte stelt mevr. Creyf een punctuele vraag : indien de houder - buiten de uren dat Banksys contacteerbaar is - zijn kaart verliest, dan vraagt CARDSTOP niet alleen het rekeningnummer maar ook het nummer van de kaart, wat voor veel mensen een probleem is gezien precies het verlies van de kaart : wordt dit geregeld in het wetsontwerp ?

De heer Georges Lenssen (VLD) wenst namens zijn fractie zijn goedkeuring voor het wetsontwerp uit te drukken, met name omdat sterke nadruk wordt gelegd op de beveiliging. Anderzijds is in België wel reeds aangetoond dat het huidige systeem goed functioneert : hij verwijst naar de cijfers die de vertegenwoordiger van Banksys heeft meegedeeld tijdens de hoorzittingen. Spreker kondigt trouwens amendementen aan die meer verantwoordelijkheid bij de houder leggen.

Allereerst wijst *de minister* erop dat het belangrijk is voornoemde aanbeveling in te passen in een wettelijk raamwerk. Aldus wordt de basis gelegd voor een groeiend vertrouwen in die betalingsmiddelen, die een constante evolutie doormaken. Op Europees vlak heeft de Commissie verschillende malen aangekondigd dat zij terzake een wetgevend initiatief zal nemen.

Ten behoeve van mevrouw Gerkens preciseert de minister dat het ter bespreking voorliggende wetsontwerp alleen maar betrekking heeft op de elektronische betalingswijzen. Alle facetten van het verschijnsel «elektronische handel» zullen aan bod komen in een wetsontwerp dat binnenkort aan de Kamer zal worden bezorgd.

Het onlangs opgerichte «Observatorium van de Rechten op het Internet» heeft inderdaad tot doel de evolutie van die nieuwe communicatietechnieken te volgen en voorstellen te doen om het gebruik ervan te verbeteren.

duquel de curieux revirements ont parfois été opérés. Le commentaire détaillé du Conseil d'État et les très nombreuses observations marginales figurant dans l'exposé des motifs montrent qu'il existe un doute quant à l'opportunité et la praticabilité de ce projet de loi. C'est ainsi que le projet règle de nombreux détails, mais cela a-t-il un sens, étant donné que les ICT sont des technologies de pointe qui évoluent très rapidement ?

Le problème de la fraude a par ailleurs été évoqué dans le cadre des auditions (voir annexe). Il est apparu très clairement en l'occurrence que la loi risquait d'inciter à la fraude, en particulier dans le chef de consommateurs malhonnêtes se connaissant. Les représentants du secteur bancaire ont indiqué au cours des auditions que les cas graves de vol font toujours l'objet d'une indemnisation à l'amiable : le projet de loi à l'examen est-il dès lors bien nécessaire ?

Enfin, Mme Creyf pose une question concrète : si le titulaire perd sa carte en dehors des heures pendant lesquelles Banksys est joignable, CARDSTOP demande non seulement le numéro du compte, mais aussi le numéro de la carte : cette question est-elle réglée dans le projet de loi ?

M. Georges Lenssen (VLD) tient, au nom de son groupe, à préciser qu'il souscrit au projet de loi, notamment parce celui-ci fait une place importante à la sécurisation. Par ailleurs, il a déjà été démontré en Belgique que le système actuel fonctionnait bien : il renvoie aux chiffres que le représentant de Banksys a communiqués au cours des auditions. L'intervenant annonce qu'il présentera d'ailleurs des amendements tendant à accroître la responsabilité du titulaire.

Le ministre souligne tout d'abord l'importance d'intégrer la Recommandation précitée dans un cadre légal, afin d'améliorer la confiance des acteurs dans ce mode de paiements, en constante évolution.

Au niveau européen, la Commission a annoncé à plusieurs reprises son intention de proposer une initiative législative dans ce domaine.

Le ministre précise, à l'intention de Mme Gerkens, que le présent projet ne vise que les modes de paiements électroniques. L'ensemble de la problématique du commerce électronique est abordée par un projet de loi dont la Chambre sera prochainement saisi.

L'Observatoire des droits sur internet, récemment installé, a effectivement pour objectif de suivre les évolutions de ce nouveau mode de communication et de faire des propositions pour en améliorer l'utilisation par ses acteurs.

Wat de naleving van de handelsvoorschriften op het Internet betreft, preciseert de minister dat een team van de Economische Inspectie specifiek is belast met de controle op de handelssites.

T.a.v. mevr. Creyf wijst de minister erop dat de banken ook voordelen halen uit de veralgemening van de elektronische betalingen. De ontworpen regeling remt de technologische ontwikkeling geenszins af. Het spreekt voor zich dat er steeds meer elektronisch zal worden betaald. Die groei zal gepaard gaan met de ontwikkeling van nieuwe technologieën, inzonderheid wat de beveiliging van het betalingsverkeer betreft. Het in uitzicht gestelde wettelijk raamwerk maakt een dergelijke ontwikkeling mogelijk.

De minister beseft ter dege dat misbruiken niet uitgesloten zijn. Er moet aandachtig worden bekeken of de in artikel 8 van het ontwerp geformuleerde regels voldoende evenwichtig uitgekend zijn.

Mevr. Creyf (CD&V) stelt echter vast luidens het tweede lid van art. 8, § 2, de uitgever (d.w.z. de bank) het bewijs zal moeten leveren dat de houder met grove nalatigheid heeft gehandeld. Hoe gaat de bank zulks doen? Men kan moeilijk verwachten dat de consument zijn eigen nalatigheid gaat aangeven.

De minister erkent dat de bewijslast in dat opzicht bij de bank ligt en dat dit bewijs moeilijk te leveren is. Maar vandaag staat de consument, bij een frauduleus gebruik van zijn kaart, totaal machteloos.

Het vertrouwen van de consument moet worden versterkt. Vergeten we niet dat al heel wat veiligheidsmaatregelen ingebouwd zijn. Zo moet de consument een aantal verplichtingen nakomen, is hijzelf aansprakelijk tot aan een bepaald bedrag en moet hij de bank onverwijld van diefstal of verlies op de hoogte brengen.

Aangezien de geldafnames geplafonneerd zijn, lopen de banken slechts een beperkt financieel risico. Men dient een evenwicht te handhaven tussen de belangen van beide partijen.

De heer Jaak Vandenbroucke (Vlaams Blok) vreest eveneens dat de verdeling van de aansprakelijkheid en de bewijslast, zoals geregeld in art. 8, een ernstig risico inhouden dat dit wetsontwerp zelf fraude zal in de hand werken.

Quant au respect de la réglementation commerciale sur internet, le ministre précise qu'une équipe de l'Inspection économique est chargée spécialement de contrôler les sites commerciaux afin de s'assurer du respect de la réglementation.

Le ministre attire l'attention de Mme Creyf sur le fait que les banques tirent aussi des avantages de la généralisation des paiements électroniques. La réglementation proposée ne constitue nullement un frein au développement technologique.

Il est évident que les paiements électroniques ne vont pas cesser de croître. Cette croissance ira de pair avec des développements technologiques nouveaux, particulièrement en matière de sécurisation des paiements. Le cadre juridique proposé permet un tel développement.

Le ministre est conscient que des abus ne sont exclus. Il convient d'examiner avec attention si les règles posées à l'article 8 du projet sont suffisamment équilibrées.

Mme Creyf (CD&V) constate toutefois qu'aux termes de l'article 8, § 2, alinéa 2, c'est l'émetteur (c'est-à-dire la banque) qui devra fournir la preuve que le titulaire a agi avec une négligence grave. Comment la banque procédera-t-elle? On ne peut attendre du consommateur qu'il dénonce sa propre négligence.

Le ministre reconnaît que la charge de la preuve incombe à la banque à cet égard, et qu'il s'agit d'une preuve difficile à fournir.

Mais, aujourd'hui, le consommateur est sans ressources en cas d'une utilisation frauduleuse de sa carte. Il faut améliorer la confiance du consommateur. N'oublions pas que de nombreux gardes-fous existent : le consommateur doit respecter certaines obligations ; il est responsable jusqu'à un certain montant ; il doit avertir la banque sans délais de la perte ou du vol.

Dans la mesure où le retraits sont plafonnés, les risques financiers pour les banques sont limités. Il convient de conserver un équilibre entre les intérêts des deux parties.

M. Jaak Vandenbroucke (Vlaams Blok) craint également qu'en égard à la manière dont les responsabilités et la charge de la preuve sont réparties à l'article 8, le projet de loi à l'examen n'encourage lui-même la fraude.

III. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

Art. 1

De heer Ansoms, Voorzitter, merkt op dat art. 62, 2 van het Kamerreglement geen «gemengde» wetsontwerpen toelaat, d.w.z. wetsontwerpen die bepalingen bevatten waarvan sommige onder art. 77 en andere onder art. 78 van de Grondwet ressorteren. Bovendien worden de artikelen 16 en 20 van het wetsontwerp hier gekwalificeerd als bepalingen die aangelegenheden regelen als bedoeld in art. 77 van de Grondwet. Welnu, art. 16 handelt over de bevoegdheden van de Voorzitter van de Rechtbank van Koophandel die bevoegd wordt gemaakt m.b.t. de vorderingen tot staking inzake de inbreuken op deze wet en art. 20 wijzigt art. 589 van het Gerechtelijk Wetboek, dat eveneens de bevoegdheden van de Voorzitter van de Rechtbank van Koophandel opsomt. Overeenkomstig de precedenten van de Kamer en de Commissie voor de Justitie vallen enkel deel I en deel II van het Gerechtelijk Wetboek (d.w.z. tot en met artikel 555) onder art. 77 van de Grondwet. Bovendien worden dezelfde bepalingen in andere wetsontwerpen (zie bijvoorbeeld art. 7 en volgende en artikel 12 van het wetsontwerp nr. 1479 betreffende de intracommunautaire vorderingen tot staking op het gebied van de bescherming van de consumentenbelangen) als vallende onder art. 78 van de Grondwet gekwalificeerd. Tenslotte kan worden verwezen naar het wetsontwerp nr. 1469 betreffende de misleidende en vergelijkende reclame, de onrechtmatige bedingen en de op afstand gesloten overeenkomsten inzake de vrije beroepen, waar de regering een amendement heeft ingediend om identieke bepalingen (o.m. de vordering tot staking) te herkwalificeren als vallende onder 78 van de Grondwet (zie DOC 50 1469/007, blz. 8-9).

De Voorzitter stelt dan ook voor het wetsontwerp te herkwalificeren als integraal aangelegenheden regelend als bedoeld in art. 78 van de Grondwet.

De minister heeft geen bezwaar tegen deze herkwalificatie.

Art. 2

De minister dient een amendement nr. 7 (DOC 50 1389/003) in. Dit beoogt het artikel aan te vullen met een definitie van het begrip «kaart», als «elk instrument voor de elektronische overmaking van fondsen, waarvan de functies worden uitgevoerd door een kaart». De minister verwijst naar amendement nr. 8 op art. 4 (DOC 50 1389/003), waardoor de houder de mogelijkheid krijgt

III. — DISCUSSION DES ARTICLES

Article 1^{er}

M. Ansoms, président, fait observer que l'article 62.2 du Règlement de la Chambre n'autorise pas les projets de loi « mixtes », c'est-à-dire les projets de loi qui comportent à la fois des dispositions relevant de l'article 77 des dispositions relevant de l'article 78 de la Constitution. En outre, les articles 16 et 20 du projet de loi à l'examen sont qualifiés dans celui-ci de dispositions qui régissent une matière visée à l'article 77 de la Constitution. Or l'article 16 traite des compétences du président du tribunal de commerce qui est déclaré compétent pour connaître des actions en cessation en matière d'infractions à la loi en projet et l'article 20 modifie l'article 589 du Code judiciaire, qui énumère également les compétences du président du tribunal de commerce. Conformément aux précédents de la Chambre et de la commission de la Justice, seules les première et deuxième parties du Code judiciaire (c'est-à-dire jusqu'à l'article 555 inclus) relèvent de l'article 77 de la Constitution. En outre, des dispositions identiques sont qualifiées dans d'autres projets de loi de matières relevant de l'article 78 de la Constitution (cf. par exemple les articles 7 et suivants et l'article 12 du projet de loi n° 1479 relatif aux actions en cessation intracommunautaires en matière de protection des intérêts des consommateurs). Enfin, on peut citer le projet de loi n° 1469 relatif à la publicité trompeuse et à la publicité comparative, aux clauses abusives et aux contrats à distance en ce qui concerne les professions libérales, projet auquel le gouvernement a présenté un amendement visant à requalifier des dispositions identiques (notamment l'action en cessation) en matières relevant de l'article 78 de la Constitution (cf. DOC 50 1469/007, pp. 8-9).

Le président propose dès lors de requalifier le projet de loi en loi réglant intégralement des matières visées à l'article 78 de la Constitution.

Le ministre ne voit aucun inconvénient à ce qu'il soit procédé à cette requalification.

Art. 2

Le ministre présente un amendement (n° 7, DOC 50 1389/003), tendant à compléter l'article par une définition de la notion de « carte », libellée comme suit : « tout instrument de transfert électronique de fonds dont les fonctions sont supportées par une carte ». Le ministre renvoie à l'amendement n° 8 à l'article 4 (DOC 50 1389/003), qui tend à permettre au titulaire de choisir lui-même

het gebruiksplafond van zijn (betaal)-»kaart» zelf te kiezen. Tot nu toe ontbrak het begrip «kaart» in het wetsontwerp.

Mevr. Creyf is van mening dat de voorgestelde omschrijving circulair is : het begrip «kaart» wordt gewoon omschreven als een «kaart».

De heer Vanhoutte (Agalev-Ecolo) sluit zich hierbij aan en signaleert dat de Nederlandse en Franse tekst van amendement nr. 7 niet overeenstemmen («uitgevoerd» wordt vertaald als «supportées»). Graag kreeg hij vanwege de minister een meer begrijpelijke en steekhoudende definitie van het begrip «kaart». Bovendien heeft de spreker bedenkingen bij het wetsontwerp in zijn geheel, dat initieel te veel exclusief op betaalkaarten was toegespitst maar daarna werd uitgebreid tot alle elektronische betaalsystemen. Spreker maant hier aan tot voorzichtigheid : er bestaan diverse kaarten, onder meer de zogenaamde «credit cards», waarbij je de kaart niet fysiek nodig hebt om de functie te kunnen uitvoeren (via internet) : in casu moet je gewoon een code intikken op een computerklavier.

In verband met de in amendement nr. 7 voorgestelde definitie van het begrip «kaart», preciseert *de minister* dat die tot stand is gekomen na overleg met de Belgische Vereniging van Banken.

De definitie is geenszins tautologisch. Terzake is de materiële drager van belang; zodoende worden de verrichtingen die zonder die kaart worden gedaan (zoals «phone banking», uitgesloten van de toepassing van de regelgeving inzake kaarten.

Mevrouw Creyf (CD&V) en mevrouw Pieters (CD&V) vinden de definitie van het begrip «kaart» nog steeds circulair.

Mevrouw Gerkens (Agalev-Ecolo) merkt op dat de hier ingevoerde definitie van het begrip «kaart» alleen geldig is in de context van de verderop (zie met name amendement nr. 8 op art. 4) ingevoerde gebruiksplafonds voor het opnemen van fondsen via een kaart.

Art. 3

De heer Van Aperen (VLD) dient amendement nr. 1 (DOC nr. 1389/2) in. Dit beoogt – in de opsomming van de verrichtingen waarop de wet niet van toepassing is – de voorgestelde § 1, 4°, te vervangen door een 4° en een 5° luidend :

le plafond d'utilisation de sa « carte » (de paiement). Jusqu'à cet amendement, la notion de « carte » était absente du projet de loi.

Mme Creyf considère que la définition proposée est circulaire : la « carte » est simplement définie comme une « carte ».

M. Vanhoutte (Agalev-Ecolo) partage ce point de vue et signale que les textes néerlandais et français de l'amendement n° 7 ne concordent pas (« *uitgevoerd* » est traduit par « supportées »). Il souhaiterait obtenir de la part du ministre une définition plus compréhensible et plus fondée de la notion de « carte ». L'intervenant émet en outre certaines réserves à l'égard du projet de loi dans son ensemble. En effet, si celui-ci était initialement trop axé sur les cartes, il a ensuite été étendu à tous les systèmes de paiement électronique. L'intervenant en appelle toutefois à la prudence : il existe divers types de cartes, dont les « cartes de crédit », qui peuvent être utilisées sans que la carte soit physiquement présente (via l'Internet) : dans ce cas, il suffit d'introduire un code au moyen d'un clavier d'ordinateur.

En ce qui concerne la définition de la notion de « carte » proposée à l'amendement n°7, le ministre précise qu'elle a été élaborée en concertation avec l'Association belge des banques.

Ce n'est nullement une définition tautologique. Le support matériel est essentiel, et permet d'exclure de l'application des règles relatives à la carte les opérations effectuées sans cette carte, comme par exemple le «phone banking».

Selon *Mme Creyf (CD&V) et Mme Pieters (CD&V)*, la définition de la notion de « carte » n'en demeure pas moins circulaire.

Mme Gerkens (Agalev-Ecolo) fait remarquer que la définition de la notion de carte insérée dans le projet de loi à l'examen ne vaut que dans le contexte du plafond d'utilisation instauré plus loin (voir l'amendement n° 8 à l'article 4) pour les retraits de fonds au moyen d'une carte.

Art. 3

M. Van Aperen (VLD) présente un amendement (n° 1, DOC 50 1389/002) tendant à remplacer, dans l'énumération des opérations qui ne relèvent pas du champ d'application de la loi, le § 1^{er}, 4°, proposé par un 4° et un 5°, libellés comme suit :

«4° op de overmakingen van geldmiddelen verwezenlijkt door middel van een met de hand geschreven tot stand gebrachte overschrijving;

5° op doorlopende betaalopdrachten of domiciliëringen.».

De minister wijst erop dat er doorlopende betaalopdrachten bestaan die op elektronische wijze geïnitieerd zijn : het wetsontwerp beoogt die betaalinstrumenten die op elektronische wijze in gang gezet worden. Hij is het niet eens met het amendement en stelt voor aan de tekst van het voorgestelde 5° de woorden «tot stand gebracht op met de hand geschreven wijze» («effectué de façon manuscrite») toe te voegen.

De heer Lenssen (VLD) meent dat een «elektronische betaling» eenvoudigweg kan worden omschreven als een betaling verricht met een bankkaart.

De minister ontkent dit en verwijst naar art. 2, 1°, waar de definitie wordt gegeven van een «instrument voor de elektronische overmaking van geldmiddelen».

De heer Peter Vanhoutte (Agalev-Ecolo) merkt op dat de omschrijving van de elektronische verrichtingen de basis vormt van het wetsontwerp, dat voor het overige niet van toepassing is op een initieel op papier gegeven opdracht. Het is immers perfect mogelijk om via Internet een elektronische betaalopdracht te geven.

De heer Lenssen (VLD) wijst erop dat het amendement alleen beoogt dat «handgeschreven» ook zou gelden voor de doorlopende betaalopdrachten of domiciliëringen.

De heer Vanhoutte ziet een verschil in de Franse en Nederlandse tekst van art. 3, § 1, 4° : de notie «initialement» ontbreekt in de Nederlandse tekst.

De minister vindt dat een en ander berust op een misverstand omdat de Nederlandse en de Franse versie van het door de regering ingediende wetsontwerp van elkaar afwijken. Om elke dubbelzinnigheid uit de wereld te hempen, dient hij *amendement nr. 11 (DOC 50 1389/004)* in. Dit beoogt in de Nederlandse tekst van § 1, 4°, het woord «oorspronkelijk» in te voegen voor de woorden «met de hand geschreven». Zodoende wordt de overeenstemming met de Franse tekst verzekerd. De minister verwijst verder naar de toelichting bij het amendement.

« 4° aux transferts de fonds réalisés au moyen d'un virement manuscrit ;

5° aux ordres de paiement permanents ni aux domiciliations. ».

Le ministre fait observer que certains ordres de paiement permanents sont initiés de façon électronique : le projet de loi vise les instruments de paiement initiés de façon électronique. Il ne marque pas son accord sur l'amendement et propose de compléter le texte du 5° proposé par les mots « effectués de façon manuscrite ».

M. Lenssen (VLD) estime que le « paiement électronique » peut simplement être décrit comme étant le paiement effectué à l'aide d'une carte bancaire.

Le ministre conteste ce point de vue et renvoie à l'article 2, 1°, qui donne la définition d'un « instrument de transfert électronique de fonds ».

M. Peter Vanhoutte (Agalev-Ecolo) fait observer que la définition des opérations électroniques constitue la base du projet de loi, qui ne s'applique pas, pour le surplus, à un ordre donné initialement sur un document papier. Il est en effet parfaitement possible de donner un ordre de paiement électronique par l'internet.

M. Lenssen (VLD) fait observer que l'amendement tend uniquement à faire en sorte que le qualificatif « manuscrit » s'applique également aux ordres de paiement permanents ou aux domiciliations.

M. Vanhoutte relève une différence entre les versions française et néerlandaise de l'article 3, § 1^{er}, 4° : la notion d'« initialement » ne figure pas dans le texte néerlandais.

Pour le ministre, la discussion relève d'un malentendu trouvant son origine dans la différence des versions linguistiques. Afin de lever les ambiguïtés, il présente un amendement (*n° 11, DOC 50 1389/004*) tendant, dans le texte néerlandais, à insérer le mot « *oorspronkelijk* » entre les mots « *van een* » et les mots « *met de hand geschreven* », et ce, afin d'assurer la concordance entre les textes français et néerlandais. Le ministre renvoie à la justification de l'amendement.

Art. 4

Mevr. Creyf (CD&V) ziet een contradictie tussen enerzijds de eerste twee leden van § 1 en anderzijds het derde lid van diezelfde paragraaf.

De minister wijst erop dat de eerste twee leden de co-contractant (de houder) betreffen; het derde lid handelt over derden.

Mevr. Creyf meent dat zodoende een derde meer rechten zou hebben dan de co-contractant : zij verwijst naar blz. 17, derde lid, van de Memorie van Toelichting.

De heer Ansoms, Voorzitter, leest in het derde lid van § 1 dat elke geïnteresseerde derde gratis een document met de voorwaarden bekomt : zo zou men hieruit a contrario kunnen afleiden dat de in de eerste twee leden bedoelde houder wel dient te betalen : zulks kan toch niet de bedoeling zijn !

De minister meent dat er sprake is van een misverstand : de tekst kan wellicht worden verbeterd. Hij dient dan ook een amendement nr. 4 (DOC 50 1389/003) in. Dit beoogt enerzijds het bewijs van de naleving van de in de eerste twee leden van § 1 bedoelde informatieverplichting op te leggen aan de uitgever. Anderzijds wordt § 1, derde lid, vervangen door een nieuwe § 2bis, luidende :

«§ 2bis. Overigens is de uitgever er op vraag van elke geïnteresseerde ook toe gehouden gratis een document met de contractuele voorwaarden die de uitgifte en het gebruik van het instrument voor de elektronische overmaking van geldmiddelen regelen, te overhandigen.».

De minister verduidelijkt nog dat de bank uiteraard moet kunnen uitmaken of de klant geïnteresseerd is of niet.

Vervolgens dient *de minister* een amendement nr. 8 (DOC 50 1389/003) in. Dit beoogt een punt 3°bis in te voegen in de voorgestelde § 2, luidens hetwelk de in § 1 bedoelde mededeling van de voorwaardering aan de kandidaathouder, eveneens dient te omvatten :

«3°bis. In geval van een kaart, de vermelding dat de houder het recht heeft het plafond te kiezen dat overeenkomt met zijn eigen behoefte. De uitgever kan echter enkele vaste plafonds bepalen, waaruit de houder kan kiezen en het maximumbedrag van deze plafonds vastleggen, voor zover de houder hierover duidelijk wordt ingelicht. De uitgever informeert tevens de houder over het recht dat deze laatste heeft om een wijziging van de plafonds te vragen, alsook om een wijziging van de pla-

Art. 4

Mme Creyf (CD&V) relève une contradiction entre, d'une part, les deux premiers alinéas du §1^{er} et, d'autre part, l'alinéa 3 du même paragraphe.

Le ministre souligne que les deux premiers alinéas concernent le cocontractant (le titulaire), tandis que le troisième traite des tiers.

Mme Creyf estime qu'un tiers aurait dès lors davantage de droits que le cocontractant : elle renvoie à la page 17, alinéa 3, de l'exposé des motifs.

M. Ansoms, président, lit à l'alinéa 3 du §1^{er} que tout tiers intéressé peut obtenir gratuitement un document qui reprend les conditions : on pourrait en déduire a contrario que le titulaire visé aux alinéas 1^{er} et 2 doit quant à lui payer pour obtenir ce document. Tel ne saurait être le but poursuivi!

Le ministre estime qu'il s'agit d'un malentendu : il est sans doute possible d'améliorer le texte. Il présente dès lors un amendement (n°4 – DOC 50 1389/003) qui tend, d'une part, à imposer à l'émetteur l'obligation d'information visée aux deux premiers alinéas du § 1^{er} et, d'autre part, à remplacer le § 1^{er}, alinéa 3, par un nouveau §2bis, libellé comme suit :

«§ 2bis. Par ailleurs, l'émetteur est également tenu de remettre gratuitement un document reprenant les conditions contractuelles régissant l'émission et l'utilisation de l'instrument de transfert électronique de fonds à la demande de toute personne intéressée.».

Le ministre précise encore que la banque doit naturellement pouvoir déterminer si le client est ou non intéressé.

Le ministre présente ensuite un amendement (n°8, DOC 50 1389/003) tendant à insérer, dans le § 2 proposé, un point 3°bis aux termes duquel la communication des conditions au candidat-titulaire visée au §1^{er} doit également comprendre ce qui suit :

«3°bis. Dans le cas d'une carte, la mention que le titulaire a le droit de choisir des plafonds correspondant à ses besoins propres. L'émetteur peut toutefois déterminer un certain nombre de plafonds fixes entre lesquels le titulaire a la faculté de choisir et fixer des montants maxima pour ces plafonds, pour autant que le titulaire en soit clairement informé. L'émetteur informe également le titulaire du droit que ce dernier a de demander de modifier les plafonds, ainsi que des conditions mises à

fonds te vragen, alsook van de voorwaarden betreffende de uitoefening van dit recht, overeenkomstig artikel 6, 5° *bis*.».

Het lijkt aangewezen, aldus de minister, om in de wet nader te bepalen dat de houder de mogelijkheid heeft zelf de gebruikslimieten van zijn kaart te kiezen en dat de aldus vastgestelde limieten worden opgenomen in het contract. Een latere wijziging van deze plafonds is mogelijk (zie artikel 6, lid 5° *bis*). Om veiligheidsredenen en om de risico's die de houders lopen, te beperken, behoudt de uitgever de mogelijkheid om bedragen vast te leggen (per dag en/of per week en/of per maand) die in geen geval mogen overschreden worden. Er moet vermeden worden dat de houder om het even welk plafond aanvraagt en de uitgever moet over de mogelijkheid beschikken een bepaald aantal vaste plafonds of plafondschijsen vast te leggen, waaruit de houder kan kiezen.

De uitgever zal de houder inlichten over het recht waarover deze laatste beschikt om de plafonds te wijzigen, alsook de voorwaarden die betrekking hebben op dit recht, conform de bepalingen van artikel 6, lid 5° *bis*.

Art. 5

De minister verwijst naar de discussie over § 1 van art. 4 en de mededelingen aan respectievelijk de houder en een derde. Hij dient een *amendement nr. 5 (DOC 50 1389/003)* in dat beoogt in art. 5, § 1, duidelijk te stellen dat het bewijs van het naleven van de in deze § 1 bedoelde informatieverplichting toekomt aan de uitgever. Hij verwijst naar de toelichting bij het amendement.

Art. 6

De minister wijst er vooreerst op dat dit artikel, dat handelt over de verplichtingen van de uitgever, uiteraard in nauwe samenhang dient gelezen met artikel 8, dat handelt over de verplichtingen van de houder, en meer bepaald de amendementen die de Regering op art. 8 heeft neergelegd. Hij dient vervolgens een *amendement nr. 9 (DOC 50 1389/003)* in dat beoogt een punt 5° *bis* in te voegen, luidend :

«5° *bis*. In het geval van een kaart, het wijzigen van de plafonds bedoeld in artikel 4, § 2, 3° en 3° *bis* op vraag van de houder binnen de grenzen die zijn vastgesteld in artikel 4, § 2, 3° *bis*. De uitgever kan de voorwaarden vaststellen tot uitoefening van het recht dat aldus wordt toegekend aan de houder, waarbij de houder evenwel minimum twee keer per jaar de wijziging van de plafonds moet kunnen aanvragen; de uitgever moet eveneens de plafonds wijzigen op vraag van de houder die zich in een situatie bevindt bedoeld in artikel 8, § 1, tweede lid, 1° en 2°.».

l'exercice de ce droit, conformément à l'article 6, 5° *bis*.».

Le ministre estime qu'il semble indiqué de préciser dans la loi que le titulaire a la faculté de choisir lui-même les limites d'utilisation de sa carte et que les limites ainsi définies sont reprises dans le contrat. Une modification ultérieure de ces plafonds est possible (voir l'article 6, alinéa 5° *bis*). Toutefois, pour des raisons de sécurité et de limitation des risques encourus par les titulaires, l'émetteur garde la possibilité de fixer des montants d'utilisation (par jour et/ou par semaine et/ou par mois) maxima qui ne peuvent en aucun cas être dépassés. Il faut éviter que le titulaire puisse demander n'importe quel plafond, et laisser la possibilité à l'émetteur de déterminer un certain nombre de plafonds fixes ou des tranches de plafonds entre lesquels le titulaire pourra choisir.

L'émetteur informera le titulaire du droit que ce dernier a de demander de modifier des plafonds, ainsi que des conditions mises à l'exercice de ce droit, conformément à ce qui est stipulé à l'article 6, alinéa 5° *bis*.

Art. 5

Le ministre renvoie à la discussion relative au § 1^{er} de l'article 4 et aux communications faites respectivement au titulaire et à un tiers. Il présente un *amendement (n° 5 - DOC 50 1389/003)* qui vise à spécifier clairement dans l'article 5, § 1^{er}, que la preuve du respect de l'obligation d'information incombe à l'émetteur. Il renvoie à la justification de cet amendement.

Art. 6

Le ministre souligne tout d'abord que cet article, qui traite des obligations de l'émetteur, doit bien entendu être mis en relation étroite avec l'article 8, qui traite des obligations du titulaire, et plus particulièrement avec les amendements que le gouvernement a présentés à l'article 8. Il présente ensuite un *amendement (n° 9 - DOC 50 1389/003)*, qui vise à insérer un 5° *bis*, libellé comme suit :

«5° *bis*. Dans le cas d'une carte, modifier les plafonds prévus à l'article 4, § 2, 3° et 3° *bis* sur demande du titulaire dans les limites spécifiées à l'article 4, § 2, 3° *bis*. L'émetteur peut fixer les conditions d'exercice du droit ainsi conféré au titulaire, le titulaire devant cependant pouvoir demander de modifier les plafonds au minimum deux fois par an ; l'émetteur est également tenu de modifier les plafonds à la demande du titulaire qui se trouve dans une situation visée à l'article 8, § 1^{er}, alinéa 2, 1° et 2°.».

Hij verwijst naar de toelichting bij het amendement. De minister preciseert evenwel dat als geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om die bovengrenzen te wijzigen, zulks in geen geval mag worden gelijkgesteld met een gebrek aan voorzorg of een verzuim vanwege de consument. Vervolgens dient hij *een amendement nr. 10 (DOC 50 1389/003)* in. Dit beoogt het 7° dat handelt over betwiste transacties, aan te vullen met volgende bepalingen :

«De Koning kan de regels opleggen waaraan het bevijs dat moet worden voorgelegd van de registratie en het boeken van de omstreden operatie, moet voldoen. Hij kan een onderscheid maken in functie van de aard van de operatie en het instrument dat werd gebruikt voor de elektronische overmaking van fondsen.

De Koning kan eveneens de sancties bepalen die van toepassing zijn bij niet-naleving van de opgelegde regels.».

Hij verwijst verder naar de toelichting bij het amendement.

Art. 7

Bij dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 8

Mevr. Creyf (CD&V) verwijst naar de opmerkingen die zij reeds heeft gemaakt in de algemene bespreking : artikel 8 vormt de kern van het wetsontwerp in zoverre het de aansprakelijkheid van de houder regelt. Als zodanig vreest spreekster dat de regeling van de bewijslast in dit wetsontwerp niet evenwichtig is en zelfs in zekere mate de fraude zou kunnen in de hand werken.

De heer Arnold Van Aperen dient een amendement nr. 2 (DOC 50 1389/002) in. Dit beoogt in § 1 van art. 8 – dat handelt over de verplichtingen van de houder – tussen het derde en vierde lid, volgend lid in te voegen :

«Hij zal zijn PIN» en andere codes nergens in een gemakkelijk herkenbare vorm noteren, en met name niet op het elektronisch betaalinstrument, noch op iets dat de houder bij het elektronisch betaalinstrument bewaart of met dat betaalinstrument bij zich draagt.».

De indiener benadrukt dat zodoende de tekst van de Europese aanbeveling, met name artikel 5, c, wordt overgenomen : hij ziet immers geen reden om hiervan af te wijken. Bovendien dient dit amendement samengelezen te worden met zijn amendement nr. 3 op ditzelfde artikel.

Il renvoie à la justification de cet amendement. Néanmoins, le ministre précise que le fait de ne pas utiliser cette possibilité de modifier les plafonds ne peut en aucun cas être assimilé à un défaut de précaution ou à une négligence du consommateur. Il présente ensuite *l'amendement n° 10 (DOC 50 1389/003)*, qui vise à compléter le 7°, qui traite des transactions contestées, par les dispositions suivantes :

«Le Roi peut imposer des règles auxquelles devra satisfaire la preuve à présenter de l'enregistrement et de la comptabilisation de l'opération contestée. Il peut établir une distinction en fonction de la nature de l'opération et de l'instrument de transfert électronique de fonds utilisé.

Le Roi peut également édicter des sanctions applicables en cas de non-respect des règles ainsi imposées.».

Il renvoie également à la justification de cet amendement.

Art. 7

Cet article ne fait l'objet d'aucune observation.

Art. 8

Mme Creyf (CD&V) rappelle les observations qu'elles a déjà formulées, lors de la discussion générale : l'article 8 constitue le cœur du projet de loi dans la mesure où il règle la responsabilité du titulaire. L'intervenante craint cependant que la charge de la preuve ne soit pas réglée de manière équilibrée dans le projet de loi à l'examen que le régime proposé puisse même inciter à la fraude.

M. Arnold Van Aperen présente un amendement (n° 2, DOC 50 1389/002) tendant à insérer l'alinéa suivant entre les alinéas 3 et 4 de l'article 8, § 1^{er}, (qui traite des obligations du titulaire) :

« Le titulaire évitera de noter son numéro d'identification personnel ou autre code sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur l'instrument de paiement électronique ou sur un objet qu'il conserve ou porte avec cet instrument. ».

L'auteur souligne qu'il reproduit ainsi le texte de la recommandation européenne, plus précisément de son article 5, c. Il estime en effet qu'il n'y a aucune raison d'y déroger. De plus, cet amendement doit être lu en combinaison avec l'amendement n° 3 qu'il a présenté au même article.

Het wetsontwerp bepaalt in artikel 6, 7°, al heel duidelijk, aldus de indiener, dat, in geval van betwisting, de uitgever van het instrument voor de elektronische overmaking van geldmiddelen, het bewijs moet voorleggen dat de transactie juist werd geregistreerd en geboekt, en niet door een technische storing of een andere faling werd beïnvloed. Op enkele zeldzame uitzonderingen na, zal de uitgever in de onmogelijkheid zijn te bewijzen dat de code op het instrument of een ander document stond.

Een eenvoudig voorbeeldje kan dit verduidelijken. Persoon A geeft zijn kaart aan persoon B samen met de code en deze persoon B misbruikt die onmiddellijk, uiteraard vóór de kennisgeving van «het verlies of diefstal» voor bijvoorbeeld 2.500 euro. Persoon A, die een uur na «het verlies» de uitgever in kennis heeft gesteld, betaalt maximum 150 euro. Voor het verschil zal de bank moeten opdraaien want deze kan het doorgeven van de code niet bewijzen net zomin als de «onverwijld» kennisgeving. Vice versa geeft persoon B zijn kaart aan persoon A met hetzelfde effect. A en B zijn elk 2.350 euro rijker ten koste van de banken en dit verhaal kan tot in den treure toe worden herhaald. Zulke hypothesen dienen absoluut onmogelijk te worden gemaakt wil men het elektronisch betaalsysteem geloofwaardig houden.

Men kan ook niet naast de vaststelling heen dat het gebruik van de in België uitgegeven instrumenten en de bijhorende pincodes, berust op een zeer betrouwbaar en technologisch zeer beveiligd systeem. Het kraken van een pincode gegenereerd op basis van sleutels en algoritmen is onmogelijk. Het voorgaande betekent concreet dat een derde deze code niet kan achterhalen zonder actieve (vb. oplichting of fraude) of passieve (vb. meekijken zonder medeweten van de titularis) medewerking van de titularis van het instrument. Het volstaat in dit laatste geval het intikken van de code af te schermen met de vrije hand. Bovendien kan de code steeds worden gewijzigd door de titularis.

Vervolgens dient *de heer Van Aperen een amendement nr. 3 (DOC 50 1389/002)* in. Dit beoogt de eerste drie leden van § 2 te vervangen als volgt :

«§ 2. Tot aan het tijdstip van de kennisgeving zoals vermeld in § 1 is de houder aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van het instrument voor de elektronische overmaking van geldmiddelen tot een bedrag van 150 euro, tenzij in geval van grove nalatigheid van de houder, in strijd met de relevante bepalingen van de vorige paragraaf of in geval de houder frauduleus heeft gehandeld, in welk geval genoemd maximumbedrag niet van toepassing is.».

L'auteur estime que le projet de loi dispose déjà très clairement, en son article 6, 7°, qu'en cas de contestation, l'émetteur de l'instrument de transfert électronique de fonds doit apporter la preuve que l'opération a été correctement enregistrée et comptabilisée, et n'a pas été affectée par un incident technique ou une autre défaillance. Abstraction faite de quelques rares exceptions, l'émetteur sera dans l'impossibilité de démontrer que le code figurait sur l'instrument ou sur un autre document.

Un exemple simple l'illustrera parfaitement. Une personne A donne sa carte ainsi que son code à une personne B, qui en fait immédiatement un usage abusif, évidemment avant la notification de « la perte ou du vol », pour un montant de, par exemple, 2 500 euros. La personne A, qui a notifié « la perte » à l'émetteur dans l'heure, paie maximum 150 euros. La banque devra prendre la différence à sa charge, car elle ne peut prouver que le code a été communiqué ni que la notification a été faite « immédiatement ». Inversement, la personne B donne sa carte à la personne A et le même scénario se répète. Les personnes A et B ont, chacune, gagné 2 350 euros au détriment des banques et ce scénario peut se répéter à l'infini. Il faut absolument exclure de telles hypothèses si l'on veut que le système de paiement électronique conserve sa crédibilité.

Force est de constater que l'utilisation des instruments émis en Belgique et des codes pin y afférents se fonde sur un système très fiable et très bien sécurisé sur le plan technologique. Il est impossible de déchiffrer un code pin généré au moyen de clés et d'algorithmes. Concrètement, cela signifie qu'un tiers ne peut déchiffrer le code sans la complicité active (par exemple, escroquerie ou fraude) ou passive (on regarde le titulaire, à son insu, former le code) du titulaire de l'instrument. Il suffit, dans ce dernier cas, de composer le code à l'abri des regards indiscrets. De plus, le code peut toujours être modifié par le titulaire.

Ensuite, *M. Van Aperen présente un amendement (n° 3, DOC 50 1389/002)* tendant à remplacer les trois premiers alinéas du § 2 par la disposition suivante:

« § 2. Jusqu'au moment de la notification prévue au § 1^{er}, le titulaire est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de l'instrument de transfert électronique de fonds à concurrence d'un montant de 150 euros, sauf en cas de négligence grave du titulaire à l'égard des dispositions du paragraphe précédent ou s'il a agi frauduleusement, auquel cas le plafond précité n'est pas d'application. ».

Dit amendement moet worden samengelezen met het vorige, aldus de indiener. De omkering van de bewijslast, zoals voorgesteld in het wetsontwerp, zou een zeer onevenwichtige situatie doen ontstaan : het wetsontwerp bepaalt dat de bewijslast volledig op de rug wordt geschoven van degenen die de betalingssystemen aanbieden. Zoiets zou niet alleen fraude in de hand werken maar kon ook een gevaarlijk precedent scheppen.

In de gehele e-wereld zijn de veiligheidsprincipes immers gegrond op «non-repudiation», d.i. de niet-ontkenning van verrichtingen die met een elektronische handtekening zijn ondertekend. Ook de Belgische wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatediensten berust hierop.

Wanneer men gebruikers de kans geeft om verrichtingen of handtekeningen die aldus werden ingebracht, achteraf te ontkennen, dan wordt dit vitaal concept volledig ondergraven. Dan worden alle mogelijkheden van e-banking, e-commerce, maar ook van e-government op losse schroeven gezet. Ten slotte kan men evenmin naast de vaststelling heen dat de Ombudsman voor de cliënten van de banksector en de beursvennootschappen nog nooit een fundamentele fout heeft gerapporteerd in het veiligheidssysteem van Banksys.

Tenslotte verwijst de indiener naar een gelijkaardig debat in Nederland waar de minister van Financiën zich recent resoluut heeft gekant tegen een omkering van de bewijslast. Hij verwijst verder naar de toelichting bij het amendement.

Mevr. Creyf (CD&V) wenst ernstig voorbehoud te maken bij de amendementen nrs. 2 en 3 : hoewel zij betreunde dat de regeling in het wetsontwerp tot fraude kan leiden, is zij het evenmin eens met de amendementen, die de bewijslast volledig bij de houder leggen : zulks is het andere uiterste.

Ook *de minister* is van mening dat er dient gestreefd naar een evenwicht tussen de verplichtingen en de aansprakelijkheid van respectievelijk de houder en de uitgever. Hij dient dan ook een *amendement nr. 6 (DOC 50 1389/003)* in. Dit beoogt de eerste drie leden van § 2 van art. 8 te hergroeperen en er de volgende bepalingen aan toe te voegen :

«Wat de beoordeling van de nalatigheid betreft, houdt de rechter rekening met het geheel van de feitelijke omstandigheden. Het produceren door de uitgever van de registraties bedoeld in artikel 6, 7°, en het gebruik van het betaalmiddel met de code die enkel door de houder is gekend, vormen geen voldoende vermoeden van nalatigheid vanwege de houder.

L'auteur souligne que l'amendement forme un tout avec l'amendement précédent. Le renversement de la charge de la preuve, ainsi que le prévoit le projet de loi, créerait une situation très déséquilibrée : en vertu du projet de loi, la charge de la preuve incombe entièrement à celui qui propose les systèmes de paiement. Une telle mesure favoriserait non seulement la fraude, mais pourrait également créer un dangereux précédent.

Dans l'ensemble du monde électronique, les principes de sécurité se fondent sur la non-repudiation, c'est-à-dire la non-contestation d'opérations signées à l'aide d'une signature électronique. C'est également sur ce principe qu'est basée la loi belge du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification.

Donner aux utilisateurs la possibilité de répudier *a posteriori* la signature qu'ils ont donnée ou des opérations qu'ils ont effectuées de cette manière revient à anéantir totalement ce principe essentiel. C'est remettre en cause toute possibilité d'e-banking, d'e-commerce, mais aussi d'e-government. Il faut par ailleurs constater que le médiateur au service des clients du secteur bancaire et des sociétés de Bourse n'a encore jamais fait état d'une déficience majeure dans le système de sécurité de Banksys.

Enfin, l'auteur renvoie à un débat similaire qui a eu lieu récemment aux Pays-Bas et au cours duquel le ministre des Finances s'est résolument opposé au renversement de la charge de la preuve. Il renvoie en outre à la justification de l'amendement.

Mme Creyf (CD&V) tient à formuler de sérieuses réserves concernant les amendements n^{os} 2 et 3 : bien qu'elle déplore que le régime prévu dans le projet de loi à l'examen puisse entraîner la fraude, elle ne peut pas non plus souscrire aux amendements, en vertu desquels la charge de la preuve incombe entièrement au titulaire : on passe d'un extrême à l'autre.

Le ministre estime, lui aussi, qu'il faut tendre vers un équilibre entre les obligations et les responsabilités respectives du titulaire et de l'émetteur. Il présente dès lors un *amendement (n° 6, DOC 50 1389/003)*, qui tend à regrouper les trois premiers alinéas de l'article 8, § 2, et de les compléter par les dispositions suivantes :

« Pour l'appréciation de la négligence du consommateur, le juge tient compte de l'ensemble des circonstances de fait. La production par l'émetteur des enregistrements visés à l'article 6, 7° et l'utilisation de l'instrument de paiement avec le code connu du seul titulaire, ne constituent pas une présomption suffisante de la négligence de celui-ci.

De bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden in de overeenkomst betreffende het ter beschikking stellen en het gebruik van het instrument voor de elektronische overmaking van geldmiddelen, die tot gevolg zouden hebben de bewijslast voor de verbruiker te verzwaren of de bewijslast voor de uitgever te verlichten, zijn verboden en nietig.»

In tegenstelling tot het wetsontwerp dat uitdrukkelijk bepaalde dat de uitgever de bewijslast had van de grove nalatigheid of van de fraude van de verbruiker, beperkt het amendement zich, aldus de minister, tot een verwijzing naar de toepassing van de voorschriften van het burgerlijk wetboek op het gebied van bewijslast, onder voorbehoud dat het klaarblijkelijke gebruik van de kaart volgens de regels, op zich alleen, geen bewijs van de nalatigheid van de verbruiker kan vormen. De eerste en de tweede alinea werden samengevoegd. De vroegere derde alinea, waarin een bepaling van grove nalatigheid werd gegeven, wordt volledig hernomen in de tweede alinea.

Het amendement komt tegemoet aan de vrees van de beroepsmensen die de aandacht erop vestigden dat het ontwerp hen voorschreef een zeer moeilijk zoniet onmogelijk bewijs te leveren : hoe kan men immers bijvoorbeeld bewijzen dat de verbruiker zijn geheime code op de kaart of op een document heeft geschreven dat hij samen met de kaart bijhoudt ? Zo dit een legitieme zorg betekent, moest men toch ook rekening houden met het feit dat de kaart die met een PIN-code gepaard gaat, geen absolute graad van veiligheid biedt. Aldus beschikt een derde persoon die van kwade trouw is, over verschillende technieken om achter een geheime code te komen : het bespieden van de bewegingen, het opnemen van de code via een zeer kleine camera, het bestrooien van de klaviertoetsen met een zeer fijn laagje poeder ...

Welnu, men stelt vast dat het gebruik van de kaart met de code, door de uitgevers vaak wordt geanalyseerd als het zekere bewijs van de nalatigheid van de verbruiker. Deze benadering, die uitgaat van de gedachte dat de veiligheidsgraad van het instrument absoluut is, wordt door de feiten duidelijk weerlegd.

Het amendement wil dus een evenwicht herstellen tussen de aansprakelijkheid van de sector en van de consument bij de naleving van de beginselen van de aanbeveling van de Commissie. De minister verwijst verder naar de toelichting bij het amendement.

Mevr. Creyff (CD&V) is het ermee eens dat het amendement nr. 6 een goed compromis vormt tussen de belangen van de houder en die van de uitgever.

Les clauses et conditions, ou les combinaisons de clauses et conditions dans le contrat relatif à la mise à disposition et à l'utilisation de l'instrument de transfert électronique de fonds qui auraient pour effet d'aggraver la charge de la preuve dans le chef du consommateur ou d'atténuer la charge de la preuve dans le chef de l'émetteur sont interdites et nulles.»

Le ministre fait observer que, contrairement au projet de loi qui prévoyait explicitement que l'émetteur avait la charge de la preuve de la négligence grave ou de la fraude du consommateur, l'amendement se limite à renvoyer à l'application des règles du Code civil en matière de preuve sous la réserve que l'utilisation apparemment régulière de la carte ne pourra, à elle seule, constituer la preuve de la négligence du consommateur. Les premier et deuxième alinéas ont été fusionnés. L'ancien troisième alinéa, qui donnait une définition de la négligence grave, est repris intégralement dans le deuxième alinéa.

L'amendement répond aux appréhensions des professionnels qui ont fait valoir que le projet leur imposait de rapporter une preuve très difficile sinon impossible : comment démontrer en effet que le consommateur a, par exemple, inscrit son code secret sur la carte ou sur un document qu'il conserve avec la carte ? Si cette préoccupation est légitime, il fallait également tenir compte du fait que la carte assortie d'un code-PIN n'offre pas un degré de sécurité absolu. Ainsi, il existe de multiples procédés pour un tiers de mauvaise foi de prendre connaissance du code secret : épier les mouvements, enregistrer le code avec une mini-caméra, déposer une fine pellicule de poudre sur les touches du clavier...

Or, on constate que l'utilisation de la carte avec le code est souvent analysée par les émetteurs comme démontrant nécessairement la négligence du consommateur. Cette approche, qui repose sur l'idée que le degré de sécurité de l'instrument est absolu, est clairement démentie par les faits.

L'amendement tend donc à rétablir un équilibre entre les responsabilités des professionnels et des consommateurs dans le respect des principes de la recommandation de la Commission. Pour le surplus, le ministre renvoie à la justification de l'amendement.

Mme Creyff (CD&V) reconnaît que l'amendement n° 6 réalise un équilibre entre les intérêts du titulaire et ceux de l'émetteur.

De heer Lenssen (VLD) blijft van mening dat de bewijslast door het amendement te weinig bij de houder wordt gelegd. Fraude door de houder wordt nog steeds aanzienlijk vergemakkelijkt : hij geeft het voorbeeld van iemand die slechts wekelijks zijn rekeninguittreksels laat toekomen en daarnaast een opnameplafond van 600 euro per dag heeft : het risico van een frauduleuze encensering, die de bank hier duizenden euro kan kosten, is hier substantieel : volgens spreker kan de houder hier perfect encenseren dat geld werd afgehaald zonder dat hij de code aan iemand heeft doorgegeven.

De minister is van mening dat het amendement nr. 6 en met name het voorgestelde tweede lid *in fine*, hier duidelijk is.

De heer Peter Vanhoutte (Agalev-Ecolo) wijst erop dat dit wetsontwerp betrekking heeft, niet enkel op (betaal)kaarten, maar op «instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen», hetgeen ruimer is. Daarnaast benadrukt hij dat het perfect mogelijk is om de code te achterhalen en een valse kaart aan te maken, bijvoorbeeld tijdens transacties via het internet, zonder dat de houder hiervoor ook maar enigszins verantwoordelijk is.

De heer Lenssen vraagt zich af, indien het inderdaad zo eenvoudig is dergelijke kaarten te decoderen en te kopiëren, of dit wetsontwerp dan nog enige zin heeft : waarom de burger dan nog doen geloven in het nut en de veiligheid van elektronische betalingen ?

De heer Vanhoutte meent dat het de banken waarschijnlijk goedkoper uitkomt om elektronische betalingen te promoten en de kostprijs van een aantal misbruiken er op de koop toe bij te nemen, dan manuele en loketfuncties aan te bieden. Iedereen weet, aldus de indier, dat de banken jaarlijks grote verliezen lijden door frauduleuze transacties maar blijkbaar weegt zulks niet op tegen de voordelen die de banken halen uit elektronische transacties.

Ten slotte dient *de minister een amendement nr. 12 (DOC 50 1389/004)* in. Dit beoogt in de door amendement nr. 6 voorgestelde tekst van § 2, tweede lid, de opsomming van gevallen van grove nalatigheid vanwege de houder niet limitatief te maken door de woorden «onder andere» in te voegen tussen het woord «worden» en de woorden «beschouwd als grove nalatigheid». De minister wijst erop dat immers nog andere hypothesen mogelijk zijn dan diegene opgesomd in het tweede lid; het zal in elk geval aan de rechter toekomen deze of gene gedraging als grove nalatigheid te kwalificeren.

M. Lenssen (VLD) maintient qu'aux termes de l'amendement, la charge de la preuve incombe trop peu au titulaire. La fraude dans le chef du titulaire est encore considérablement facilitée. Il cite l'exemple d'une personne qui ne fait envoyer ses extraits de compte qu'une fois par semaine et qui par ailleurs effectue des retraits de 600 euros par jour : le risque qu'il s'agisse, en l'occurrence, d'une mise en scène à de fins frauduleuses, susceptible de coûter des milliers d'euros à la banque, est bien réel : l'intervenant estime que le titulaire peut parfaitement prétendre que de l'argent a été retiré sans qu'il ait communiqué le code à un tiers.

Le ministre estime que l'amendement n° 6 et plus particulièrement la fin de l'alinéa 2 proposé est clair à cet égard.

M. Peter Vanhoutte (Agalev-Ecolo) souligne que le projet de loi à l'examen concerne non seulement les cartes (de paiement), mais aussi les « instruments de transfert électronique de fonds », ce qui est plus général. Il souligne en outre qu'il est parfaitement possible de decoder une carte et d'en fabriquer une fausse, par exemple au cours de transactions par l'internet, sans que le titulaire en soit responsable.

M. Lenssen demande si le projet de loi à l'examen a encore un sens, dès lors qu'il est si facile de decoder et de copier de telles cartes : pourquoi faire croire alors au citoyen que les paiements électroniques sont utiles et sûrs ?

M. Vanhoutte estime qu'il est probablement plus avantageux pour les banques de promouvoir les paiements électroniques et d'assumer le coût d'un certain nombre d'abus que d'offrir des fonctions manuelles et des fonctions au guichet. Personne n'ignore, selon l'auteur, que les banques subissent chaque année d'importantes pertes par suite de transactions frauduleuses, mais celles-ci sont apparemment négligeables par rapport aux avantages que présentent les transactions électroniques pour les banques.

Enfin, *le ministre* présente un amendement (n° 12 – DOC 50 1389/004) tendant à insérer le mot « notamment » entre le mot « sont » et le mot « considérés » dans le § 2, alinéa 2, du texte proposé dans l'amendement n° 6, afin de conférer un caractère non limitatif à l'énumération des cas de négligence grave pour le titulaire. Le ministre attire l'attention sur le fait qu'il peut en effet encore y avoir d'autres hypothèses que celles énumérées à l'alinéa 2 ; il appartiendra en tout cas au juge de qualifier l'un ou l'autre comportement de négligence grave.

De minister onderstreept inzake de eventuele bepaling *a priori* van de gevallen van grove nalatigheid (bijvoorbeeld in de contractuele bedingen) dat § 2, vierde lid (nieuw) van artikel 8 (ingevoegd bij amendement nr. 6 van de regering) verbiedt dat de bewijslast in hoofde van de consument wordt verzwaaard.

Art. 9-18

Bij deze artikelen worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 19

De voorzitter wijst erop dat een technische correctie dient aangebracht aan de voorgestelde wijziging van art. 81 van de wet van 14 juli 1991. De verwijzingen in de voorgestelde § 5 verwijzen uiteraard naar onderhavige wet betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen en niet naar de wet van 14 juli 1991.

De minister is het hiermee eens.

Art. 20

Bij dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Art. 21

De minister dient een amendement nr. 13 (DOC 50 1389/004) in. Dit beoogt de tekst van art. 21 te vervangen als volgt :

«Deze wet wordt van kracht op de eerste dag van de zesde maand na die waarin zij is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*, met uitzondering van de artikelen 4, § 2, 3° *bis* en § 6, 5° *bis*, die van kracht worden op de eerste dag van de twaalfde maand na de bekendmaking van de wet.»

Volgens de minister past het dat een extra termijn van zes maanden wordt bepaald voor de uitvoering van de bepalingen met betrekking tot de mogelijkheid voor de houder om het maximaal gebruik van zijn kaart te bepalen. Inderdaad, die bepalingen vereisen vanwege de uitgevers technische ontwikkelingen die niet op zes maanden gerealiseerd kunnen worden.

Quant à l'éventuelle détermination *a priori* (dans les conditions contractuelles par exemple) des cas de négligence grave, le ministre souligne que l'alinéa quatre du § 2 nouveau de l'article 8 (introduit par l'amendement n°6 du Gouvernement) interdit que, contractuellement, la charge de la preuve soit aggravée dans le chef du consommateur.

Art. 9-18

Ces articles ne donnent lieu à aucune observation.

Art. 19

Le président fait observer qu'il y a lieu d'apporter une correction technique à la modification proposée de l'article 81 de la loi du 14 juillet 1991. Les références figurant au § 5 proposé renvoient bien entendu à la loi en projet relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds et non à la loi du 14 juillet 1991.

Le ministre fait sienne à cette observation.

Art. 20

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

Art. 21

Le ministre présente un amendement (n° 13, DOC 50 1389/004), tendant à remplacer le texte de l'article 21 par le texte suivant :

« La présente loi entre en vigueur le premier jour du sixième mois qui suit celui au cours duquel elle aura été publiée au *Moniteur belge*, à l'exception des articles 4, § 2, 3° *bis* et § 6, 5° *bis*, qui entrent en vigueur le premier jour du douzième mois qui suit la publication de la loi.»

Le ministre estime qu'il convient de fixer un délai supplémentaire de six mois pour l'exécution des dispositions relatives à la possibilité offerte au titulaire d'une carte d'en déterminer l'utilisation maximale. Ces dispositions requièrent en effet de la part des émetteurs des développements techniques qui ne peuvent être réalisés en six mois.

IV. — STEMMINGEN

Art. 1

De wijziging van de kwalificatie, evenals het aldus gewijzigde art. 1, worden eenparig aangenomen.

Art. 2

Amendement nr. 7 van de regering evenals het aldus gewijzigde art. 2 worden eenparig aangenomen.

Art. 3

Amendement nr. 1 van de heer Van Aperen werd ingetrokken.

Amendement nr. 11 van de regering, evenals het aldus gewijzigde art. 3, worden eenparig aangenomen.

Art. 4

De amendementen nrs. 4 en 8 van de regering, evenals het aldus gewijzigde art. 4, worden eenparig aangenomen.

Art. 5

Amendement nr. 5 van de regering, evenals het aldus gewijzigde artikel 5, worden eenparig aangenomen.

Art. 6

De amendementen nrs. 9 en 10 van de regering, evenals het aldus gewijzigde artikel 6, worden eenparig aangenomen met

Art. 7

Artikel 7 wordt eenparig aangenomen.

Art. 8

De amendementen nrs. 2 en 3 van *de heer Van Aperen* worden verworpen met 9 tegen 1 stem en 2 onthoudingen.

Amendement nr. 6 van de regering wordt aangenomen met 11 stemmen en 1 onthouding.

Amendement nr. 12 van de regering wordt eenparig aangenomen.

IV. — VOTES

Art. 1^{er}

La modification de la qualification, de même que l'article 1^{er}, ainsi modifié, sont adoptés à l'unanimité.

Art. 2

L'amendement n° 7 du gouvernement, de même que l'article 2, ainsi modifié, sont adoptés à l'unanimité.

Art. 3

L'amendement n° 1 de M. Van Aperen a été retiré.

L'amendement n° 11 du gouvernement, de même que l'article 3, ainsi modifié, sont adoptés à l'unanimité.

Art. 4

Les amendements n°s 4 et 8 du gouvernement, de même que l'article 4, ainsi modifié, sont adoptés à l'unanimité.

Art. 5

L'amendement n° 5 du gouvernement, de même que l'article 5, ainsi modifié, sont adoptés à l'unanimité.

Art. 6

Les amendements n°s 9 et 10 du gouvernement, de même que l'article 6, ainsi modifié, sont adoptés à l'unanimité.

Art. 7

L'article 7 est adopté à l'unanimité.

Art. 8

Les amendements n°s 2 et 3 de *M. Van Aperen* sont rejetés par 9 voix contre une et 2 abstentions.

L'amendement n° 6 du gouvernement est adopté par 11 voix et une abstention.

L'amendement n° 12 du gouvernement est adopté à l'unanimité.

Artikel 8, aldus gewijzigd, wordt aangenomen met 10 stemmen en 2 onthoudingen.

Art. 9-20

Deze artikelen worden eenparig aangenomen.

Art. 21

Amendement nr. 13, evenals het aldus gewijzigde artikel 21, worden eenparig aangenomen.

*
* *

Het gehele wetsontwerp, aldus gewijzigd, wordt aangenomen met 10 stemmen en 2 onthoudingen.

De rapporteur,

Leon CAMPSTEIN

De voorzitter,

Jos ANSOMS

L'article 8, ainsi modifié, est adopté par 10 voix et 2 abstentions.

Art. 9-20

Ces articles sont adoptés à l'unanimité.

Art. 21

L'amendement n° 13, de même que l'article 21, ainsi modifié, sont adoptés à l'unanimité.

*
* *

L'ensemble du projet de loi, tel qu'il a été modifié, est adopté par 10 voix et 2 abstentions.

Le rapporteur,

Leon CAMPSTEIN

Le président,

Jos ANSOMS

HOORZITTINGEN

Standpunt van de Belgische Vereniging van Banken

Het zal voor iedereen duidelijk zijn dat banken het gebruik van elektronische betaalinstrumenten ten zeerste wensen te promoten. Dit is een zaak van algemeen belang. Zelf werken de Belgische banken hieraan reeds 30 jaar, met uitmuntend gevolg.

Klantvriendelijkheid en klantenvertrouwen zijn hier essentieel. Deze zijn in België aanwezig, getuige het groot succes van deze betaalinstrumenten. Dat dit klantenvertrouwen bij wet nog zou verbeterd worden, zou dus enkel positief moeten zijn. Maar dit betrokken wetsontwerp zou het tegenovergestelde bewerkstelligen.

Vandaar dat de banksector ernstige bezwaren heeft tegen dit wetsontwerp. De argumenten hiervoor zijn niet ingegeven door een «corporatistische reflex», maar zijn maatschappelijk en economisch.

Het wetsontwerp kent reeds een lange voorgeschiedenis, met eigenaardige wendingen. De Raad van State heeft zeer omstandige commentaren geleverd, en de tekst van de memorie van toelichting bij het ontwerp bevat opmerkelijk veel randbemerkingen. Dit lang en moeilijk circuit illustreert de twijfels omtrent zowel de wenselijkheid en de uitwerking van het ontwerp.

De bezwaren tegen dit ontwerp berusten op vier vaststellingen.

1. Vermits het gaat om toekomstgerichte en zeer expansieve technologieën vereist een dergelijke wet generieke benaderingen en bijzondere nuanceringen. Dit is niet het geval in dit ontwerp.

2. Het vooroplopen in de omzetting van de Aanbeveling is momenteel zeer inopportuun, en zeker dan nog in een voorbeeldig land als België. Het ontwerp voegt dus onnodige «red tape» toe.

3. Op het complexe gebied van nieuwe technologieën zijn transparantie en klantvriendelijkheid bijzonder belangrijk. Dit ontwerp komt daaraan niet voldoende tegemoet.

4. Dit ontwerp ondergraaft het vertrouwen in «identity in cyberspace» door ontkenning (repudiation) van digitale handtekeningen toe te laten, via de omkering van de bewijslast. Het ganse concept van de elektronische handtekening, met o.a. e-Government, komt hierdoor op losse schroeven.

Vermits het gaat om toekomstgerichte en zeer expansieve technologieën vereist een dergelijke wet generieke benaderingen en bijzondere nuanceringen.

• De betrokken betaalsystemen berusten in België op spreekpunttechnologieën die constant evolueren. Boven-

AUDITIONS

Position de l'Association belge des banques

Ce n'est un secret pour personne que les banques souhaitent promouvoir au maximum l'utilisation des instruments de paiement électroniques. C'est une question d'intérêt général. Les banques belges y travaillent elles-mêmes depuis déjà 30 ans, avec d'excellents résultats.

A cet égard, la convivialité et la confiance des clients sont deux données essentielles, et présentes en Belgique, si l'on en juge par le succès considérable de ces instruments de paiement. Que cette confiance de la clientèle soit encore renforcée par voie de loi ne devrait donc présenter que des avantages. Cependant, le projet de loi en cause devrait en fait avoir l'effet inverse ...

Aussi le secteur bancaire émet-il de sérieuses objections à l'encontre de ce projet de loi. Sa réaction ne procède pas d'un «réflexe corporatiste» : ses arguments sont socialement et économiquement fondés.

Le projet de loi en question est loin d'être récent, et il a pris, au fil de son évolution, de curieux détours. Le Conseil d'Etat l'a commenté très en détail et le texte de l'exposé des motifs s'y rapportant contient un nombre surprenant d'annotations marginales. Ce long et difficile parcours met en évidence les problèmes tant d'opportunité que d'élaboration du texte visé.

Les objections à l'encontre de ce texte reposent sur quatre constats :

1. traitant de technologies orientées vers l'avenir et fort expansives, une telle loi devrait renfermer des approches génériques et des nuances particulières. Ce n'est pas le cas dans ce projet;

2. il est pour l'heure très inopportun de vouloir être parmi les premiers à transposer la Recommandation, surtout dans un pays exemplaire comme la Belgique. Ce projet ne fait qu'engendrer du «red tape»;

3. dans le domaine complexe des nouvelles technologies, la transparence et la convivialité sont particulièrement importantes. Ce projet ne répond pas suffisamment à ce besoin;

4. ce texte mine la confiance dans l'«identity in cyberspace» car il permet la négation («repudiation») des signatures numériques. C'est tout le concept de la signature électronique, et notamment de l'e-Government, qui s'en trouve remis en cause.

Traitant de technologies orientées vers l'avenir et fort expansives, une telle loi devrait renfermer des approches génériques et des nuances particulières.

• Les systèmes de paiement concernés reposent en Belgique sur des technologies de pointe qui évoluent en

dien zijn technologieën dikwijls disruptief. Morgen betalen we bijvoorbeeld ook via mobilfoon met intermediatie van telefoonoperatoren. Hier liggen de taakverdeling en de verantwoordelijkheden nog complexer. De vraag stelt zich dus of een detailwet met tal van definitie-moeilijkheden hier zijn doel bereikt.

- In zijn Advies geeft de Raad van State duidelijk twee «understatements» die de onduidelijkheid en de specificiteit van het wetsontwerp bekritisieren: «*Vooreerst moet worden vastgesteld dat het materiaal toepassingsgebied van de ontworpen regeling vrij gediversifieerd is.*» (p.50 punt 2, § 3).- «*Minstens mag het aldus afgebakende materieel toepassingsgebied van de ontworpen regeling specifiek worden genoemd.*» (p.51, punt 2, § 6).

Is dit geen duidelijke verwijzing naar het gebrek aan transparantie, en dus ook gebrek aan klant-vriendelijkheid, van het ontwerp?

- Er zijn enkele zeldzame gevallen van systematische fraude gekend, waar een inventief fraude-scenario werd gevolgd. De benadeelden werden door de banken steeds zonder discussie volledig vergoed. Biedt dit ontwerp dan bescherming tegen de onvoorspelbare en inventieve systematische fraudes in de toekomst? Zijn de merknaam van de bank, en het daarvoor noodzakelijke klantenvertrouwen hier niet belangrijker en vooral effectiever?¹

Het vooroplopen in de omzetting van de Aanbeveling is momenteel zeer inopportuun, en zeker dan nog in een voorbeeldig land als België.

- België is inzake betaalsystemen een voorbeeldland, zowel kwalitatief als qua kosten:

- De Boston Consulting Group² klasseert in een wereldwijde vergelijking België als koploper inzake technologische efficiëntie van betaalsystemen, voor alle betrokken partijen, betaler, betaalde, en bank.

- De Belgische betaalsystemen behoren tot de goedkoopste in Europa, en dus ook ter wereld, zowel voor nationale³ als voor internationale⁴ betalingen.

permanence. Il s'agit en outre de technologies souvent totalement discontinues («disruptive»). Dans l'avenir, par exemple, nous effectuerons aussi nos paiements via mobilphonie, par l'entremise des opérateurs de télécommunication. La répartition des tâches et les responsabilités sont dès lors encore plus complexes. La question se pose donc de savoir si une loi détaillée contenant une foule de définitions compliquées peut finalement atteindre son objectif.

- Dans son avis, le Conseil d'Etat émet clairement deux critiques - au demeurant en dessous de la réalité - concernant le manque de précision et la spécificité du projet de loi : «*Force est tout d'abord de constater que le champ d'application matériel des dispositions en projet est relativement diversifié.*» (p.50 point 2, § 4).- «*Le champ d'application matériel ainsi défini des dispositions en projet peut à tout le moins être qualifié de spécifique.*» (p.51, point 2, § 5).

N'est-ce pas là une référence explicite au manque de transparence, et donc de convivialité du projet ?

- L'on connaît certes quelques rares cas de fraude systématique dans lesquels les auteurs ont suivi des scénarios ingénieux. Mais les banques ont à chaque fois indemnisé les victimes sans discuter. Ce projet offre-t-il une protection contre les fraudes systématiques ingénieuses et imprévisibles qui pourraient être commises ? La réputation de la banque et la confiance des clients ne sont-elles pas plus importantes et surtout plus efficaces?¹

Il est pour l'heure très inopportun de vouloir être parmi les premiers à transposer la Recommandation, surtout dans un pays exemplaire comme la Belgique.

- En matière de systèmes de paiement, la Belgique est un pays exemplaire, tant sur le plan qualitatif que du point de vue des coûts :

- une étude internationale comparative du Boston Consulting Group² montre que la Belgique vient en tête en matière d'efficacité technologique des systèmes de paiement, à l'égard de toutes les parties impliquées, le débiteur, créancier et banque;

- les systèmes de paiement belges sont parmi les moins chers en Europe, et donc aussi au monde, pour les paiements tant nationaux³ qu'internationaux⁴;

¹ Prof. Jules Stuyck - Europees en Economisch Recht K.U.L. - *Conference on New rules, new domains, new markets for the protection of consumers* - «Consumer protection: do not rely on the law. The most important law is the competition law. Rely on market forces: technology can bring solutions»

² The Boston Consulting Group - *Global Payments 2000/1 - A Senior Management Perspective*

³ BDO - *Fees charged for Banking Services - January 1997*

⁴ Bank charges in Europe - IEIC - May 2001

¹ Prof. Jules Stuyck - Europees en Economisch Recht K.U.L. - *Conference on New rules, new domains, new markets for the protection of consumers* - «Consumer protection: do not rely on the law. The most important law is the competition law. Rely on market forces: technology can bring solutions».

² The Boston Consulting Group - *Global Payments 2000/1 - A Senior Management Perspective*.

³ BDO - *Fees charged for Banking Services - January 1997*.

⁴ Bank charges in Europe - IEIC - May 2001.

- Een studie⁵ gemaakt op aanvraag van het Nederlandse Ministerie van Economische Zaken plaatst België, enkel samen met de V.S., als koploper inzake alle aspecten van het elektronisch betalingsverkeer, waaronder beveiliging.

- De Europese Commissie liet onderzoeken⁶ hoe de betreffende Aanbeveling reeds nagevolgd wordt. België behoort bij de landen die hier best scoren.

- Het aantal klachten bij de Ombudsman in verhouding tot het aantal effectieve transacties geeft een betrouwbaarheidsfactor van 99.999999 (enkele tientallen klachten op 600.000.000 verrichtingen in 2000). Dit is een betrouwbaarheidsfactor die hoger ligt dan die van een kerncentrale. Is er dus echt nood aan een wet?

- Door de omkering van de bewijslast zal zeer waarschijnlijk het aantal «onterecht betwiste transacties» toenemen. Dit zal inhouden dat banken hun kaarten spaarzamer zullen toekennen, hetgeen enerzijds het gebruik van baar geld zal doen toenemen, en anderzijds de toekenning van basisdiensten zal bemoeilijken. De nadelen, kosten en gevaren verbonden aan baar geld hoeven geen betoog.

- Vandaag evalueert de EC de wenselijkheid om deze Aanbeveling om te zetten in Richtlijn. Is het dan aangegeven daarop vooruit te lopen, met het zeer reële risico om binnen afzienbare tijd de ganse wet te moeten veranderen?

- De Europese Commissie werkt aan een Single Payments Area. Zij onderschrijft de intentie van de Europese banken om binnen enkele jaren de betaalinstrumenten Europees te standaardiseren. Dit wetsontwerp maakt dit onmogelijk. Het antwoord van de Nederlandse Minister van Financiën op een parlemen-

- une étude⁵ réalisée à la demande du Ministère néerlandais des Affaires économiques classe la Belgique parmi les meilleurs, à égalité avec les Etats-Unis, en ce qui concerne tous les aspects des paiements électroniques, parmi lesquels la sécurité;

- une enquête a aussi été réalisée à la demande de la Commission européenne⁶ pour savoir dans quelle mesure la Recommandation était respectée. La Belgique compte parmi les pays qui enregistrent le meilleur résultat.

- Le nombre de plaintes reçues par l'Ombudsman en cette matière par rapport au nombre d'opérations donne un degré de fiabilité de 99,999999 (70 plaintes sur 400.000.000 opérations en 2000). Un tel degré de fiabilité est supérieur à celui d'une centrale nucléaire. Une loi est-elle dès lors vraiment nécessaire ?

- Selon le ministre néerlandais Zalm⁷, du fait des «opérations injustement contestées», les banques risquent d'accorder leurs cartes de manière plus parcimonieuse, ce qui d'une part renforcera l'utilisation des espèces et d'autre part compliquera l'octroi de services de base. Or, point n'est besoin d'encore démontrer les inconvénients, coûts et risques des espèces.

- La CE évalue actuellement l'opportunité de transposer cette Recommandation en Directive. Est-il dès lors opportun d'anticiper le mouvement, et de s'exposer ainsi au risque bien réel de devoir sous peu modifier toute la loi ?

- La Commission européenne œuvre à la mise en place d'une «Single Payments Area». Elle approuve les intentions des banques européennes de standardiser d'ici quelques années les instruments de paiement au niveau européen. Or, le projet de loi rendra cette standardisation impossible. La réponse du ministre néerlandais

⁵ Nederland in de grote dynamiek van elektronisch betalingsverkeer - Demarrereren of blijven? - In opdracht van het ministerie van Economische Zaken

⁶ Study on the implementation of Recommendation 97/489/EC concerning transactions carried out by electronic payment instruments and in particular the relationship between holder and issuer - Facultés universitaires Notre Dame de la Paix - Namur - CRID - Queen Mary and Westfield College University of London - Final report - 20th March 2001

⁵ Nederland in de grote dynamiek van elektronisch betalingsverkeer - Demarrereren of blijven? - A la demande du Ministère des Affaires économiques.

⁶ Study on the implementation of Recommendation 97/489/EC concerning transactions carried out by electronic payment instruments and in particular the relationship between holder and issuer - Facultés universitaires Notre Dame de la Paix - Namur - CRID - Queen Mary and Westfield College University of London - Final report - 20th March 2001

taire vraag inzake «zogezegde» spookopnames⁷ en de eventuele nood aan omkering van de bewijslast spreekt hier boekdelen. De argumentatie van de Nederlandse Minister kan voor 100% gelden voor het betreffende Belgische ontwerp. Kan Europa zich twee maten en twee gewichten veroorloven op gebied van de Single Payments Area?

Op het complexe gebied van nieuwe technologieën zijn transparantie en klantvriendelijkheid bijzonder belangrijk.

- Betalen doet elke Belg ongeveer 500 keer per jaar. Het is een akte van vertrouwen. Dit wetsontwerp heeft verscheidene bladzijden nodig om te beschrijven over welke instrumenten het eigenlijk gaat. Welke consument kan hier nog volgen? Wordt daardoor het vertrouwen van de consument gewonnen?

- Het ontwerp voorziet, in tegenstelling tot de Europese Aanbeveling die het beweert om te zetten, in uitbreidingen naar betalingen via Internet. Het wetsontwerp gaat echter volledig voorbij aan de recente Europese initiatieven omtrent de problematiek van de terugbetalingen van aankopen op afstand. Deze maken onlosmakelijk deel uit van het consumentenvertrouwen in aankopen op afstand. Geeft men de consument dus geen vals beeld van bescherming met dit onvolledig ontwerp?

Dit ontwerp ondergraaft het kritieke vertrouwen in «identity in cyberspace» en dus van de Belgische elektronische handtekening, via de omkering van de bewijslast.

⁷ Ministerie van Financiën -directie Binnenlands geldwezen - BGW 2000/440M - 20/03/2000 - Antwoord van Minister Zalm op vragen van de leden Witteveen-Hevinga en Giskes over zogenaamde spookopnames.

«Zoals ook naar voren kwam in het programma «Kassa» is het voor consumenten in de praktijk vaak moeilijk om te bewijzen dat er inderdaad sprake is geweest van een «spooktransactie». Desalniettemin acht ik het omkeren van de bewijslast geen oplossing. Zoals hiervoor reeds aangegeven gaat het om een relatief beperkt aantal betwiste transacties per jaar, waarbij het in de meeste gevallen blijkt te gaan om situaties waarbij de klant de pincode niet geheim heeft gehouden. Zoals verder opgemerkt hanteren banken deugdelijke systemen, waardoor het uitgangspunt gerechtvaardigd is dat banken door hun administratieve vastlegging kunnen aantonen dat de pas en de pincode door een bepaalde pashouder zijn gebruikt. Verder zou het omkeren van de bewijslast grote bewijsproblemen met zich meebrengen voor banken, aangezien zij dan voor elke betwiste transactie ook nog zouden moeten bewijzen dat de pashouder deze transactie zelf heeft verricht. Tenslotte valt niet uit te sluiten dat een omkering van de bewijslast leidt tot een belangrijke toename van ten onrechte betwiste transacties.»

dais des Finances à une question parlementaire concernant les retraits «dits» fantômes⁷ et la nécessité éventuelle de renverser la charge de la preuve en dit long à ce propos. Les arguments du ministre néerlandais valent pleinement aussi pour le projet belge. L'Europe peut-elle se permettre deux poids, deux mesures en ce qui concerne la «Single Payments Area» ?

Dans le domaine complexe des nouvelles technologies, la transparence et la convivialité sont particulièrement importantes.

- Les opérations de paiement, chaque belge en effectue environ 500 par an. C'est là un acte de confiance. Le projet de loi a besoin de plusieurs pages pour décrire les instruments visés. Quel consommateur connaît-il tout cela ? Cela est-il de nature à éveiller la confiance du consommateur ?

- Le projet prévoit, contrairement à la Recommandation européenne qu'il prétend transposer, des extensions aux paiements par Internet. Mais il fait carrément fi des récentes initiatives européennes concernant le problème des remboursements d'achats à distance. Ces initiatives sous-tendent la confiance des consommateurs dans les achats à distance. Dès lors, ne donne-t-on pas au consommateur, au travers de ce projet incomplet, une fausse image de protection ?

Ce projet mine la confiance critique dans l'«identity in cyberspace» et donc dans la signature électronique.

⁷ Traduction de l'ABB :

Ministerie van Financiën -directie Binnenlands geldwezen - BGW 2000/440M - 20/03/2000

– Réponse du Ministre Zalm aux questions des membres Witteveen-Hevinga et Giskes concernant les retraits fantômes

«Comme il est également apparu dans le programme «Kassa», en pratique, il est souvent difficile pour les consommateurs de prouver qu'il y a bien eu «opération fantôme». Néanmoins, le renversement de la charge de la preuve n'est selon moi, pas une solution. Comme il a déjà été dit, le nombre d'opérations concernées est relativement restreint et dans la plupart des cas, l'on découvre que le client n'a pas tenu son code PIN secret. Comme signalé également, les banques utilisent des systèmes efficaces et il est donc légitime de considérer qu'elles sont en mesure de prouver, via leur système d'enregistrement administratif, que la carte et le code PIN d'un titulaire de carte donné ont été utilisés. Par ailleurs, le renversement de la charge de la preuve entraînerait de grosses difficultés pour les banques, puisque pour chaque opération contestée, elles devraient alors également prouver que le titulaire de la carte est lui-même l'auteur de cette opération. Enfin, il faut être bien conscient qu'un renversement de la charge de la preuve provoquerait une augmentation des opérations contestées à tort».

• De chipkaart bevat geheime sleutels. De klant weet niet of deze berusten op symmetrische of asymmetrische algoritmen, en weet ook niet of de sleutels vandaag 128, 256 of 1024 karakters lang zijn. Hij weet alleen dat hij zich verbindt wanneer hij door zijn pincode in te voeren deze algoritmes in gang zet. Deze zijn quasi identiek voor PKI elektronische handtekening en voor ATM en POS transacties. Waarom mag hij dan de eerste niet, en de tweede wel in twijfel trekken? Is dit geen ondergraving van het vertrouwen in alle op pincodes gebaseerde veiligheidssystemen? Het «niet ontkennen»⁸ is immers één van de fundamentele principes van elektronische veiligheid.

Conclusie

• Klantvriendelijkheid en vertrouwen omvat de volledige transactieketen, op een generieke, toekomstgerichte en transparante wijze. Door de onduidelijkheid in definities, de verouderde basis, de onduidelijkheid in het toepassingsgebied, de specificiteit en de onvolledigheid is dit ontwerp niet klantvriendelijk en voldeet het niet aan de doelstelling.

• Daarenboven is dit ontwerp - inzake de omkering van de bewijslast - in flagrant conflict met de basisprincipes van de wet op de elektronische handtekening, en creëert ze aldus een juridisch en een maatschappelijk probleem. Amendering is noodzakelijk om dit te verhelpen.

• Het best zou echter zijn om dit wetsontwerp volledig te vergeten, omdat het indruist tegen de Single European Payments Area. Waarom zou bijvoorbeeld voor een volledig gelijkaardige problematiek de oplossing anders zijn in België dan in Nederland? En dit dan nog op een gebied waar België, volgens de eigenste Nederlandse studie, duidelijk voor is op Nederland inzake alle aspecten van het elektronisch betaalverkeer?

Jozef Van den Nieuwenhof - Directeur van het
Departement Bancaire Organisatie en Informatica -
Belgische Vereniging van Banken

⁸ non-repudiation

• La carte à puce contient des clés secrètes. Le client ignore si celles-ci reposent sur des algorithmes symétriques ou asymétriques et ignore tout autant si les clés comptent aujourd'hui 128, 256 ou 1024 caractères. Il sait seulement qu'il s'engage dès qu'il active ces algorithmes en introduisant son code PIN. Ceux-ci sont quasiment identiques pour la signature électronique PKI et pour les opérations ATM et POS. Pourquoi pourrait-il mettre les unes en doute et pas les autres ? N'est-ce pas là miner la confiance des utilisateurs dans tous les systèmes de sécurité basés sur les codes PIN ? Le «non-négation»⁸ est en effet l'un des principes fondamentaux de la sécurité électronique.

Conclusions

• La convivialité et la confiance soutiennent des chaînes complètes d'opérations, de manière générique, transparente et orientée vers l'avenir. Compte tenu du manque de précision des définitions, de ses fondements en décalage, de ses imprécisions quant au champ d'application, de sa spécificité et de ses lacunes, ce projet n'est pas convivial et passe à côté de ses objectifs.

• En outre, il est – du fait du renversement de la charge de la preuve – en flagrante contradiction avec les principes de base de la loi sur la signature électronique, et engendre de ce fait un problème juridique et social. Ce texte doit être amendé de manière à remédier à ce conflit.

• Mais mieux vaudrait encore l'oublier complètement, car il va à l'encontre de la «Single European Payments Area». Pourquoi par exemple la solution à un problème totalement similaire serait-elle différente selon que l'on se trouve en Belgique ou aux Pays-Bas ? Et ce, dans un domaine où la Belgique précède clairement les Pays-Bas, selon la même étude néerlandaise, pour tout ce qui concerne tous les aspects des paiements électroniques ?

⁸ non-repudiation

Standpunt van Jean-Pierre van Wayenberge, directeur en Senior Vice-President van Banksys.

In België is Banksys de meest representatieve beheerder van het elektronische betalingsverkeer. Het is een naamloze vennootschap waarvan de 58 belangrijkste in België aanwezige banken aandeelhouder zijn.

Ik zal u, aan de hand van een aantal feiten, trachten uit te leggen hoe de onderneming werkt en u alle gegevens proberen te verstrekken zodat u zich een beeld kunt vormen van de uiterst strenge veiligheidsmaatregelen die wij aanwenden om de integriteit van de elektronische betalingsverrichtingen te waarborgen.

Ik zal mijn uiteenzetting kort houden zodat ik zo veel mogelijk vragen kan beantwoorden.

Een aantal definities:

– Elektronische betaling: elektronische verrichting die de mogelijkheid biedt over het algemeen een willekeurig bedrag van een bankrekening naar een andere bankrekening over te maken.

– Betaalkaart: een plastic drager die bij een rekening hoort en die identificatiegegevens bevat.

– Betaalterminal: materiële uitrusting die de mogelijkheid biedt de gegevens van de betaalkaarten te lezen en ze aan een centrale computer door te geven om een beveiligde betaling te kunnen bieden.

– «*Issuer*» (kaartuitgever): instelling (over het algemeen een bank die de eindverantwoordelijkheid neemt de betaalkaarten uit te geven).

– «*Acquirer*» (eveneens kaartuitgever genoemd): instelling die verantwoordelijk is voor het lezen van de kaart en het overdragen van de inhoud ervan teneinde de betalingsgegevens te behandelen.

– Magnetische strip: gemagnetiseerde band op de achterkant van een kaart die verschillende gegevens bevat (gemakkelijk te kopiëren).

– Chip: microcomputer in de kaart die een zeer beveiligde werking mogelijk maakt.

Position de Jean-Pierre van Wayenberge, Directeur et Senior Vice-Président de Banksys.

En Belgique, Banksys est l'opérateur de paiement électronique le plus représentatif. C'est une société anonyme dont les actionnaires sont les 58 principales banques présentes en Belgique.

Je vais m'efforcer de vous expliquer de façon factuelle le fonctionnement de l'entreprise et je vais tenter de vous fournir tous les éléments vous permettant de juger de l'extrême sécurité qui est mise en oeuvre pour garantir l'intégrité des opérations de paiement électronique.

Mon exposé sera court afin de pouvoir répondre à un maximum de vos questions.

Quelques définitions

– Paiement électronique : transaction électronique permettant de virer une somme généralement quelconque d'un compte bancaire vers un autre compte bancaire.

– Carte de paiement : support plastique associé à un compte et contenant des données d'identification.

– Terminal de paiement : équipement matériel permettant de lire les données contenues dans les cartes de paiement et capable de les transmettre à un ordinateur central pour permettre une autorisation sécurisée du paiement.

– Emetteur («*issuer*») de carte : organisme (généralement une banque prenant la responsabilité finale d'émettre des cartes de paiement).

– Acquéreur («*acquirer*») : organisme prenant la responsabilité de lire la carte et de transporter son contenu afin de traiter les données de paiement associées.

– Piste magnétique : bande magnétisée se trouvant à l'arrière d'une carte et contenant des données diverses (facilement copiable).

– «*Puce*» ou «*chip*» : micro ordinateur inséré dans la carte permettant un fonctionnement très sécurisé.

Er zijn drie vormen van elektronische betaling:

«PAY LATER» of de kredietkaarten:

– Ze worden uitgegeven door de banken en bieden de mogelijkheid geld af te halen aan geldautomaten en uiteenlopende betalingen te doen met de mogelijkheid om krediet te krijgen naargelang de maximumbedragen die worden vastgesteld op grond van het financiële «profiel» van de kaarthouder.

– De betaling geschiedt over het algemeen op basis van de handtekening van de houder.

– De verrichting kan worden geweigerd. Er zijn erg veel geschillen en het fraudepercentage ligt veel hoger dan bij de andere betalingsmiddelen.

– Het is een «universele» oplossing die voornamelijk wordt gefinancierd door de handelaars (heffing van een percentage op het overgedragen bedrag).

«PAY NOW» of de debetkaarten:

– Ze worden door de banken uitgegeven en bieden de mogelijkheid geld af te halen aan geldautomaten en betalingen te doen met onmiddellijke machtiging om de uitgave te doen ter dekking van de gedebiteerde rekening.

– De machtiging is in het algemeen gebaseerd op een uitsluitend door de kaarthouder gekende geheime code en wordt rechtstreeks («< on-line») of onrechtstreeks («off-line») verstuurd.

– Weigering is niet mogelijk; er zijn relatief weinig geschillen en het fraudepercentage is gering.

– Dit is een oplossing die momenteel geografisch beperkt is (voornamelijk gefinancierd door een klein bedrag aan te rekenen per verrichting die in het algemeen aan de handelaar wordt gefactureerd).

«PAY BEFORE» of de elektronische portemonnees:

– Dit zijn kaarten die worden uitgegeven door de banken en oplaadbaar zijn door een rechtstreekse debitering van een bankrekening. Men kan deze operatie vergelijken met een geldafname in contanten die wordt opgeslagen in de «chip» van de kaart.

– In België geschiedt de betaling door middel van een rechtstreekse plaatselijke overdracht naar een «elektronisch kasregister» dat zich in de betaalterminal bevindt.

Les trois modes de paiement électronique :

«PAY LATER» ou les cartes de crédit:

– Emises par des banques, elles permettent de faire des retraits aux distributeurs de billets et des paiements différés avec la possibilité d'obtenir du crédit en fonction de plafonds qui sont déterminés par le «profil» financier du porteur de carte.

– Le paiement est généralement effectué sur base de la signature du porteur.

– La transaction peut être répudiée. Les litiges sont relativement nombreux et les taux de fraude sont plus élevés qu'avec les autres moyens de paiement.

– C'est une solution «universelle» qui est principalement financée par les marchands (perception d'un pourcentage sur le montant transporté).

«PAY NOW» ou les cartes de débit:

– Emises par des banques, elles permettent de faire des retraits aux distributeurs de billets et des paiements avec autorisation immédiate de la dépense en fonction de la couverture du compte débité.

– L'autorisation est généralement basée sur un code secret connu du seul porteur de carte et se fait en mode direct «< on-line») ou indirect «< off-line»).

– La répudiation n'est pas possible. Les litiges sont relativement peu nombreux et les taux de fraude sont très faibles.

– C'est une solution actuellement limitée géographiquement (principalement financée par un coût à la transaction généralement facturé au marchand).

«PAY BEFORE» ou les cartes porte-monnaie :

– Emises par des banques, ce sont des cartes rechargeables par débit direct d'un compte bancaire. On peut comparer cette opération à un retrait en argent liquide qui est stocké dans la «puce» de la carte.

– En Belgique, le paiement se fait par transfert local direct vers un «tiroir-caisse électronique» se trouvant dans le terminal de paiement.

Dit kasregister moet op geregelde tijdstippen elektronisch worden «leeggemaakt».

- Er zijn heel weinig geschillen en zeer weinig fraude.
- Dit is een goedkope oplossing.

De infrastructuur die nodig is om de verschillende elektronische betalingswijzen naar behoren te laten werken.

– «issuers» (doorgaans de banken) die de kaarten van de houders en de abonnementen van de handelaars uitgeven.

– geabonneerde handelaars.

– leveranciers van de terminals voor de lezing (of voor het opladen van de elektronische portemonnee).

– «acquirers» die de gegevens verzamelen en ze aan de verwerkingscentra doorgeven.

– instellingen die de telefonische bijstand («help desk») en de herstelling ter plaatse («field service») waarborgen.

– aangepaste telecommunicatiemiddelen.

– banken die de «clearing» en de «settlement» van de financiële verrichtingen waarborgen.

Hier volgen enkele hoofdrolspelers op het DOC van de elektronische betaling in de wereld:

PAY LATER:

– Eurocard, Mastercard, Visa, American Express;

PAY NOW:

– Electron, Maestro, Bancontact/MisterCash, ...;

PAY BEFORE:

– Mondex, Proton, ...

België als gidsland:

Dankzij de rol die Banksys speelt, wordt België erkend als één van de meest vooruitstrevende landen inzake beveiligd elektronisch betalingsverkeer. Met de door ons ontwikkelde technologieën kunnen betalingen gegarandeerd overal ter wereld in alle veiligheid geschieden.

Ce tiroir-caisse doit être «vidé» électroniquement à intervalle régulier.

- Il y a très peu de litiges et très peu de fraude.
- La solution est peu coûteuse.

Les infrastructures nécessaires au fonctionnement correct des différents modes de paiement électronique :

– Des issuers (généralement des banques) qui émettent les cartes des porteurs et les abonnements des marchands.

– Des marchands qui sont abonnés.

– Des fournisseurs de terminaux de lecture (ou de chargement pour les porte-monnaie).

– Des acquirers qui capturent les données et les transmettent aux centres de traitement.

– Des organismes assurant l'aide en ligne («help desk») et le dépannage sur le terrain («field service»).

– Des moyens de télécommunication adaptés.

– Des banques assurant le «clearing» et le «settlement» des opérations financières.

Quelques acteurs du paiement électronique dans le monde :

PAY LATER:

- Eurocard, Mastercard, Visa, American Express, ...

PAY NOW:

- Electron, Maestro, Bancontact/MisterCash, ...

PAY BEFORE:

- Mondex, Proton, ...

L'exemple de la Belgique :

Par l'intermédiaire de Banksys, la Belgique est reconnue comme étant un des pays les plus avancés dans le domaine du paiement électronique sécurisé. Nos développements technologiques permettent de garantir la sécurité des paiements et ils sont diffusés et utilisés mondialement.

Onze technieken zijn met succes in «reële» situaties toegepast, en worden thans ook in de zogenaamde «virtuele» context aangewend.

Banksys, dat meer dan twintig jaar geleden werd opgericht, heeft zijn *knowhow* in meer dan dertig landen verkocht. Talrijke landen hebben het aangereikte model overgenomen, met name dat een «gemeenschappelijke» beheersinstantie wordt opgericht die gemeenschappelijke investeringen verricht : centrale computers, een netwerk voor datatransmissie, terminals op de verkoop-punten, biljettenverdelers ...

En wij blijven op dat vlak in België aan de spits staan :

- 12,5 miljoen kaarthouders op 10 miljoen inwoners !
- 8,5 miljoen PAY NOW-kaarten die met een chip zijn uitgerust en alle Proton-gebruiksmogelijkheden bezitten
- 88.000 PAY NOW-betaalterminals
- 88.000 PAY BEFORE-betaalterminals
- 117.000 PAY LATER-betaalterminals
- 155.000 oplaadterminals voor PAY BEFORE-kaarten
- 6.200 biljettenverdelers
- enzovoort.

En onze 1.100 enthousiaste medewerkers tellen onder meer :

- 300 informatici
- 200 technici «in het veld»
- 100 ontwerpers van terminals
- 25 ingenieurs gespecialiseerd in telecommunicatie
- 25 specialisten in elektronische beveiliging
- enz.

Tijdens het jaar 2000 konden dank zij al die *knowhow* en al dat menselijk potentieel, bijna 600 miljoen elektronische verrichtingen met succes plaatsvinden.

Meer dan 1.300 miljard Belgische frank werd via die beveiligde betaalmiddelen overgemaakt, wat per werkdag dus neerkomt op veilig verlopende verrichtingen voor een bedrag van meer dan vier miljard Belgische frank.

Nos techniques ont été appliquées avec succès dans le monde «réel», et sont aujourd'hui étendues dans ce que l'on qualifie de monde «virtuel».

Créée il y a plus de vingt ans, l'entreprise Banksys a vendu son savoir-faire dans plus de trente pays. De nombreux pays ont adopté le modèle proposé constitution d'un organisme de gestion «communautaire» avec des investissements communs : ordinateurs centraux, réseau de transmission, terminaux «point de vente», distributeurs de billets, ...

Et nous restons toujours à la pointe de ce progrès en Belgique :

- 10 millions d'habitants et 12,5 millions de cartes !
- 8,5 millions de cartes PAY NOW qui sont équipées d'une puce et qui disposent toutes de la potentialité Proton,
- 88.000 points de lecture pour cartes PAY NOW,
- 88.000 points de lecture pour cartes PAY BEFORE,
- 117.000 points de lecture pour cartes PAY LATER,
- 155.000 points de rechargement pour cartes PAY BEFORE,
- 6.200 distributeurs de billets,
- etc.

Et parmi nos 1.100 collaborateurs enthousiastes, on retrouve :

- 300 informaticiens,
- 200 techniciens «sur le terrain»,
- 100 développeurs de terminaux,
- 25 ingénieurs spécialisés en télécommunication,
- 25 spécialistes de la sécurité électronique,
- etc.

Pendant l'année 2000, l'ensemble de ces qualifications et ressources a permis de procéder avec succès à un total de près de 600 millions de transactions électroniques.

Plus de 1.300 milliards de francs belges ont été transportés par ces moyens de paiement sécurisé, c'est-à-dire une offre garantie de plus de 4 milliards de francs belges par jour ouvrable.

Enkele aanvullende cijfers / Quelques chiffres complémentaires

	Aantal elektronische verrichtingen/ Nombre de transactions électroniques	Aantal aangevraagde controles/ Nombre de vérifications demandées	Aantal geblokkeerde kaarten (CARDSTOP)/ Mises en opposition (CARDSTOP)	Totaal overgemaakte bedragen (in BEF)/ Total des montants transportés (en BEF)
PAY LATER kredietkaarten/cartes de crédit	37.000.000	13.000	170.000	148.000.000.000
PAY NOW debetkaarten/cartes de débit	505.000.000	15.000	485.000	1.169.000.000.000
PAY BEFORE Protonkaarten/cartes Proton	51.000.000	1.000	-	8.000.000.000
Totaal/Totaux	593.000.000	29.000	655.000	1.325.000.000.000

Tot besluit kan het volgende worden gesteld.

Bovenstaande cijfers tonen aan dat het aantal aangevraagde controles (betwistingen tussen kaarthouders en handelaars) overeenstemt met minder dan 0,00005 % van het totale aantal verrichtingen.

Voorts kan worden vastgesteld dat het aantal aangevraagde controles daalt naarmate de gehanteerde technologie geavanceerder is.

- 1 aanvraag op 2.846 verrichtingen bij kredietkaarten (uitgerust met een magneetstrip);
- 1 aanvraag op 33.666 verrichtingen bij debetkaarten (zowel uitgerust met een magneetstrip als met een chip);
- 1 aanvraag op 50.000 verrichtingen bij Proton-kaarten (enkel uitgerust met een chip).

Zulks toont duidelijk aan dat de nakende invoering van chips op de kredietkaarten dat risico op betwistingen nog zal kunnen doen dalen.

De *research* inzake beveiligd elektronisch betalingsverkeer is in volle expansie, en andere, nog meer geavanceerde technieken worden op dit moment op hun goede werking getest (biometrie bijvoorbeeld). Een en ander laat uitschijnen dat de technologieën op dat vlak razendsnel zullen evolueren, en dat de wetgeving geregeld dreigt achter te lopen op die vooruitgang. In elk

Pour conclure :

Les chiffres mentionnés ci-dessus montrent que le nombre de demandes de vérifications (litiges porteurs de cartes et marchands) est équivalent à moins de 0,00005% du total des transactions effectuées.

On constate également que plus la technologie de signature est «forte» moins il y a de demandes de vérifications :

- 1 demande pour 2.846 transactions en crédit (piste magnétique),
- 1 demande pour 33.666 transactions en débit (piste magnétique et puce) ;
- 1 demande pour 50.000 transactions en Proton (uniquement puce).

Ceci indique clairement que l'arrivée prochaine des puces sur les cartes de crédit permettra de réduire encore les risques de litiges potentiels.

La recherche dans le domaine de la sécurité du paiement électronique est en pleine expansion et d'autres techniques plus puissantes encore sont en cours de validation (biométrie par exemple). Elles permettent de penser que les technologies progresseront très rapidement dans cette discipline et que les législations risquent d'être régulièrement dépassées par ces progrès. Il faut

geval zou moeten worden voorkomen dat de door de wetgever genomen beslissingen de aanwending van die toekomstige hulpmiddelen afremmen.

Jean-Pierre van Wayenberge

drait en tous cas éviter que des décisions prises par le législateur belge soient des freins à l'utilisation de ces futures solutions.

Jean-Pierre van Wayenberge

Standpunt van de Ombudsman voor de banksector

In het jaar 2000 heeft de Ombudsman voor de cliënten van de banken, de beursvennootschappen en vermogensbeheerders 1859 schriftelijke klachten ontvangen. Meer dan 4.500 telefonische oproepen werden beantwoord. De cliënt legt eerst zijn probleem voor aan de bank of de beursvennootschap. Indien hij niet tevreden is met het gegeven antwoord kan hij zich wenden tot de Ombudsman om zijn verzoek opnieuw te laten onderzoeken. Na onderzoek ontvangt de cliënt een geschreven advies met motivering. Dit advies is niet bindend. Over de jaren heen kan men stellen dat ongeveer 1 op 2 klachten een gunstig verloop kent voor de privé-client. Meer dan 99 % van de verleende adviezen worden gevolgd door de kredietinstellingen.

De functie van Ombudsman bestaat sinds 1990. Meer dan 10.000 schriftelijke klachten werden inmiddels behandeld.

- Van de 1859 ingediende klachten hadden er 149 betrekking op bankkaarten en elektronische verrichtingen. In 70 dossiers werd gewag gemaakt van diefstal, verlies van kaarten met afhaling van geld door middel van de code. De andere 79 gevallen hadden betrekking op kosten verbonden aan de aflevering van de kaart, het buiten gebruik stellen van de kaart, enz...

- Diefstal of verlies van kaarten (krediet- en debetkaarten) en het te laat verwittigen van Cardstop leiden tot toestanden waarbij de onrechtmatige bezitter van de kaart terugnames of betalingen kan verrichten ten nadele van de rechtmatige eigenaar mits uiteraard gebruik van de code. Financiële instellingen komen slechts tussen in het schadegeval nadat Cardstop werd verwittigd en desondanks nog afnames of betalingen plaatsvinden na deze verwittiging.

- Een afname in speciën aan een automatische biljettenverdelers met een debetkaart of kredietkaart is slechts mogelijk met kennis van de code verbonden aan de kaart. Het onderzoek bij de beheersmaatschappij van de kaarten levert het bewijs dat de afname geschiedde met inbreng van de kaart en de juiste code en dit bij de eerste poging. Tot op heden moet men vaststellen dat het niet mogelijk is om een afname te doen zonder kennis te hebben van de geheime code. Tevens stelt men vast dat het niet mogelijk is de code te achterhalen op basis van de gegevens vermeld op de kaart zelf. De titularis kan immers zelf zijn code wijzigen zo hij dit wenst. Fraudegevallen waarbij de geheime codes van de cliënten werden opgetekend via een verborgen camera en

Position de l'Ombudsman pour le secteur bancaire

En 2000, le médiateur au service des clients des banques, des sociétés de bourse et des gestionnaires de fortune a reçu 1859 plaintes écrites. Plus de 4 500 appels téléphoniques lui ont été adressés. Dans un premier temps, le client expose son problème à la banque ou à la société de bourse. S'il n'est pas satisfait de la réponse que celle-ci lui a donnée, il peut s'adresser au médiateur pour que sa demande soit à nouveau examinée. Suite à l'examen de la demande, le client reçoit un avis écrit, motivé et non contraignant. Aujourd'hui, l'on peut dire qu'une plainte sur deux aboutit favorablement pour le client privé. Plus de 99 % des avis rendus sont suivis par les établissements de crédit.

La fonction de médiateur existe depuis 1990. Depuis, plus de 10 000 plaintes écrites ont été traitées.

- Sur les 1859 plaintes introduites, 149 avaient trait aux cartes bancaires et aux moyens de paiement électronique. Septante dossiers concernaient le vol ou la perte d'une carte avec retrait d'argent à l'aide du code. Les 79 dossiers restants avaient trait aux frais liés à la livraison de la carte, à la mise en opposition de la carte, etc...

- Le vol ou la perte de cartes (cartes de crédit et cartes de débit) et la déclaration tardive à *Card Stop* mènent à des situations où le possesseur illégitime de la carte peut, à l'aide du code, bien entendu, effectuer des paiements ou des retraits au détriment du propriétaire légitime. Les institutions financières n'interviennent dans la réparation du dommage que si *Card Stop* a été informé de la perte ou du vol et que des retraits ou des paiements ont encore été effectués par la suite.

- Il n'est possible de retirer de l'argent à un distributeur de billets automatique à l'aide d'une carte de débit ou d'une carte de crédit que moyennant l'introduction d'un code attaché à la carte. L'enquête menée auprès de la société de gestion des cartes fournit la preuve que le retrait a été opéré par l'introduction de la carte et du code exact, et ce, à la première tentative. Force est de constater que jusqu'à présent, il n'est pas possible de retirer de l'argent sans connaître le code secret. On constate également qu'il n'est pas possible de découvrir le code sur la base des données mentionnées sur la carte même. S'il le souhaite, le titulaire peut en effet modifier lui-même son code. Les établissements financiers ont pu aisément déceler les fraudes dans lesquelles les co-

waarbij de kaart werd ingeslikt en gebruikt door derden konden gemakkelijk teruggevonden worden door de financiële instellingen. De gedupeerde cliënten werden allen vergoed.

– De meeste kaarten zijn verbonden aan een bankrekening. Die bankrekening kent gebruikslimieten (- 49.999 BEF, niet onder nul gaan of een andere limiet). Het gaat telkens om maximumbedragen die om evidente veiligheidsredenen werden ingevoerd. Een overschrijding van deze limiet door afnames of betalingen via gestolen kaarten vallen echter soms voor. De banksector is het eens om de overschrijdingen, te wijten aan een gebrekkige controle, de gebruikslimiet aan de cliënt te vergoeden.

– De grove nalatigheid van de houder van de kaart brengt mee dat hij voor de geleden schade niet zal vergoed worden. Als grove nalatigheid wordt onder meer bestempeld de kaart en de code samen ergens bewaren.

– Cardstop

Het blokkeren van een kredietkaart gebeurt op basis van de identiteit van de persoon. Bij een debetkaart is vereist het bankrekeningnummer te vermelden. Cardstop heeft immers geen toegang tot de bestanden van de bank en moet vragen naar de gegevens van de bankrekening. Bij gebrek aan deze informatie kan er geen onmiddellijk gevolg gegeven worden aan het verzoek tot blokkeren. De cliënt krijgt wel een dossiernummer en hij wordt verzocht zo snel mogelijk opnieuw contact op te nemen met Cardstop teneinde de ontbrekende gegevens mee te delen. Hierdoor gaat kostbare tijd verloren. De Ombudsman dringt erop aan om aan dit probleem een oplossing te geven, rekening houdend met het gegeven dat de wet op de bescherming van de levenssfeer dit niet toelaat.

– Bij betwistingen rond afhalingen van cash-geld aan een betaalautomaat onderzoekt de Ombudsman de journaalband van het betrokken toestel. Seconde per seconde worden alle verrichtingen gerepertorieerd. Als er zich incidenten aan het toestel voordoen kan men die terugvinden op de journaalband. Tevens wordt aangeduid of de juiste code werd ingevoerd. Uit deze gegevens kan er worden afgeleid of de code gekend was of niet. Bij drie mislukte pogingen tot invoering van de code wordt de kaart immers geblokkeerd.

Andere gegevens kunnen eveneens afgelezen worden (technische storing, afgifte van de biljetten,... alle informatie over de vorige en volgende verrichting,...).

des secrets des clients ont été notés grâce à une caméra cachée et la carte avalée et utilisée par des tiers. Les clients escroqués ont tous été indemnisés.

– La plupart des cartes sont rattachées à un compte bancaire. Ce compte est soumis à certaines limites d'utilisation (-49 999 BEF, pas de négatif ou une autre limite). Il s'agit chaque fois de montants maximums qui ont été introduits pour des raisons évidentes de sécurité. Il arrive toutefois que cette limite soit dépassée par suite de retraits ou de paiements effectués à l'aide de cartes volées. Le secteur bancaire est disposé à rembourser les fonds au-delà de la limite d'utilisation lorsque les dépassements résultent d'un défaut de contrôle.

– En cas de négligence grave du titulaire de la carte, celui-ci ne sera pas indemnisé pour les dommages subis. Est notamment qualifié de négligence grave, le fait de conserver la carte au même endroit que le code.

– Cardstop

Le blocage de la carte de crédit s'effectue sur la base de l'identité de la personne concernée. Dans le cas d'une carte de débit, il faut mentionner le numéro de compte bancaire. En effet, Cardstop n'a pas accès aux fichiers de la banque et doit dès lors demander les coordonnées du compte bancaire concerné. Sans ces informations, il lui est impossible de donner suite immédiatement à la demande de blocage. Le client reçoit cependant un numéro de dossier, et il lui est demandé de recontacter Cardstop dans les plus brefs délais afin de lui communiquer les informations manquantes. Il en résulte qu'un temps précieux est perdu. L'Ombudsman insiste pour que l'on règle ce problème, étant entendu que la loi sur la protection de la vie privée ne le permet pas.

– En cas de contestation concernant des retraits d'espèces à un distributeur automatique de billets, l'Ombudsman examine la bande journal de l'appareil incriminé. Toutes les opérations y sont répertoriées, seconde après seconde. Si des incidents se produisent à l'appareil, la bande journal les mettra en évidence. C'est d'ailleurs aussi sur cette bande que l'on peut vérifier si le code exact a été introduit. Il est possible de déduire, au départ de ces données, si le code était connu ou non. Après trois erreurs dans l'introduction du code, la carte est en effet bloquée.

Cette bande fournit également d'autres données (panne technique, remise de billets, toutes les informations sur l'opération précédente et l'opération suivante, ...).

– Terugnages van cash geld aan geldautomaten kunnen gebeuren binnen de limieten die door de cliënt werden aanvaard. Per type van rekening (bankrekening en spaarrekening) bestaan er dag- en weeklimieten.

Daarenboven, al naar gelang het gaat om een privaat toestel of om een toestel behorend tot het algemene net, kunnen er andere plafonds gelden, die bovendien cumulatief zijn. De banken hebben de plicht hun cliënten op de hoogte te stellen van deze cumuleerbare opnamelimieten. Zo dit niet is gebeurd, moet de bank instaan voor de opnames die de limieten overschrijden.

– Klachten bij het gebruik van een kredietkaart om betalingen te verrichten via internet zijn uitzonderlijk en hebben niet zozeer betrekking op de degelijkheid van het geboden product, maar gaan wel over de deugdelijkheid van de geleverde software en de provider zelf. De Ombudsman dringt aan op meer cliëntvriendelijkheid bij het gebruik van kredietkaarten op internet. Hiermee wordt bedoeld dat de consument duidelijke en klare gebruiksinstructies krijgt op het scherm. De begunstigde van de internetbetaling dient de transmissie te incripten en de kaartgegevens op zijn site te beveiligen.

– Phonebanking gaf tot op heden nog geen aanleiding tot een klachtformulering.

– Bij PC-banking worden kosten door de bank aangerekend. Klachten hadden in dit kader betrekking op de aangerekende kosten en het tijdelijk uitvallen van zekere functies.

– Europese omgeving : FIN-NET

De Europese Commissie heeft het initiatief genomen om de totstandkoming te helpen bezegelen van een net van financiële bemiddelaars, die buiten de gerechtelijke sfeer, geschillen behandelen van een ingezetene uit een bepaald land van de Europese Unie en een financiële dienstverstreker uit een ander land. In België werden door de Europese Commissie, op basis van haar aanbeveling (98/257) van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen in de financiële sfeer drie ombudsorganen aanvaard, namelijk de Ombudsman voor de cliënten van de Post, de Ombudsman voor de cliënten van de leden van de BVVO (Belgische Vereniging voor Verzekeringsondernemingen) en de Ombudsman voor de cliënten van de leden van de BVB (Belgische Vereniging van Banken).

– 2001

In het eerste semester van het jaar 2001 werden 548 klachten behandeld. 40 klachten hadden betrekking op

– Les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques sont soumis à certaines limites acceptées par le client. Il y a des limites journalières et hebdomadaires en fonction du type de compte (compte bancaire et compte d'épargne). En outre, d'autres plafonds peuvent également s'appliquer selon qu'il s'agit d'un appareil connecté au réseau privé de la banque ou de distributeurs appartenant au réseau général ; ces plafonds sont cumulatifs. Les banques sont tenues de communiquer ces limites de retrait cumulables à leurs clients, faute de quoi elles doivent se porter caution des retraits supérieurs à ces limites.

– Les plaintes relatives à l'utilisation d'une carte de crédit pour effectuer des paiements par internet sont exceptionnelles et ne portent pas tant sur la fiabilité du produit offert que sur la qualité du logiciel fourni et du fournisseur d'accès. L'ombudsman insiste pour que l'utilisation de cartes de crédit sur internet soit plus conviviale pour les clients, à savoir que des instructions claires et précises s'affichent à l'écran. Le bénéficiaire du paiement par internet doit crypter la transmission et sécuriser les données de la carte sur son site.

– À ce jour, les opérations par phone banking n'ont pas encore donné lieu à des plaintes.

– Dans le cas du PC-banking, la banque facture certains frais. Les plaintes portaient sur les frais imputés et sur l'indisponibilité temporaire de certaines fonctions.

– Niveau européen : FIN-NET

La Commission européenne a pris l'initiative d'apporter son concours à la réalisation d'un réseau d'intermédiaires financiers affectés au traitement extrajudiciaire des litiges opposant un résident déterminé de l'Union européenne à un prestataire de services d'un autre pays. En Belgique, sur base de sa recommandation (98/257) du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, la Commission a accepté trois organes médiateurs dans la sphère financière, à savoir l'Ombudsman pour les clients de la Poste, l'Ombudsman pour les clients des membres de l'UPEA (Union professionnelle des Entreprises d'Assurances) et l'Ombudsman pour les clients des membres de l'ABB (Association belge des Banques).

– 2001 :

Au cours du premier semestre de l'année 2001, 548 plaintes ont été traitées. Quarante plaintes concernaient

bankkaarten en telematica. Negenentwintig verzoeken handelden over de schade die de cliënt leed na diefstal van zijn kaart met de code.

– Semestrieel worden alle adviezen gebundeld in een adviezenboek. Een verslag van de jaarwerking verschijnt elk jaar.

Ombudsman voor de cliënten van de banksector de beursvennootschappen, de vermogensbeheerders en beleggingsspecialisten

Paul CAEYERS

des cartes bancaires et la télématique. Vingt-neuf requêtes traitaient du préjudice subi par le client suite au vol de sa carte accompagnée du code.

– Chaque semestre, tous les avis sont compulsés dans un registre. Un rapport sur le fonctionnement annuel est publié chaque année.

Ombudsman pour les clients du secteur bancaire, des sociétés boursières, des gestionnaires de patrimoines et des spécialistes en placement

Paul CAYERS

Standpunt van test-aankoop

Jean-Philippe DUCART en Françoise DOMONT

1. INLEIDING

Reeds vele jaren wijst de verbruikersorganisatie Test-Aankoop op de lacunes in het juridisch kader dat van toepassing is op de elektronische overmaking van geldmiddelen en dringt zij erop aan dat de wetgever zou ingrijpen.

Zie in bijlage : artikel van Test-Aankoop over de veiligheid van betalingen met een kaart (Budget & Recht, november/december 1999, nr. 147, hoofdartikel, pagina 2 en Budget & Recht, juli/augustus 2000, nr. 151, pagina's 8-11).

Het onderzochte wetsontwerp betekent op verscheidene vlakken een verbetering van de consumentenbescherming, meer bepaald dat zij ingelicht worden over de gebruiksvoorwaarden voor de betaalmiddelen en de eraan verbonden risico's. Het wetsontwerp voorziet eveneens in een verdeling van de aan nieuwe betaalmiddelen verbonden risico's tussen de verbruikers en de kaartuitgevers.

Precies die kwestie van de gedeelde verantwoordelijkheid vormt het middelpunt van de discussie tussen vertegenwoordigers van de verbruikers en die van de banksector (zie advies nr. 196 van januari 1999 van de Raad voor het Verbruik).

Regelmatig krijgt onze ledendienst te maken met klachten van verbruikers die het slachtoffer werden van diefstal of misbruik van hun bankkaart door een derde met minder fraaie bedoelingen; zij blijken erg ontgoocheld over de houding van de bank of de kaartuitgever. Andere lezers maken zich zorgen over de eventuele gevolgen wanneer een onbevoegde zich toegang zou weten te verschaffen tot hun systeem voor thuisbankieren.

De ontwikkeling die de elektronische betaalmiddelen doormaken als gevolg van met name de toenemende mogelijkheden (Proton, Maestro, elektronische handel,...), de komst van de euro en het wegvallen van de eurochequewaarborg in 2002 maakt van het goedkeuren van deze wetgeving een dringende aangelegenheid.

Position de test-achats

Jean-Philippe DUCART et Françoise DOMONT

1. INTRODUCTION

Depuis de nombreuses années, Test-Achats souligne les lacunes du cadre juridique applicable aux transferts électroniques de fonds et demande une intervention du législateur en faveur de millions d'utilisateurs de cartes.

Vous trouvez en annexe les articles qui ont été publiés par Test-Achats en cette matière (Budget et Droits, novembre/décembre 1999, n° 147, éditorial, page 2 et Budget et Droits, juillet/août 2000, n° 151, pages 8 à 11).

Le projet de loi soumis à l'examen améliore la protection des consommateurs sur plusieurs points dont notamment leur information sur les conditions d'utilisation des moyens de paiement et les risques qui y sont liés. Il organise également un partage entre les consommateurs et les émetteurs de carte des risques liés à ces nouveaux moyens de paiement.

C'est précisément la question du partage de responsabilité qui est au cœur du débat entre représentants des consommateurs et représentants du secteur bancaire. Cela ressort notamment clairement d'un avis à ce sujet du Conseil de la Consommation du 15 janvier 1999, n° 196.

Régulièrement, notre service d'aide individuelle est confronté aux plaintes de consommateurs, victimes d'un vol ou d'un usage abusif de leur carte bancaire par un tiers malintentionné et très déçu de l'attitude de la banque ou de l'émetteur de carte. Certains membres s'inquiètent également des conséquences éventuelles de l'intrusion d'un tiers non autorisé dans leur système de banque à domicile.

Le développement des moyens de paiement électroniques dû à la diversification des possibilités offertes (Proton, Maestro, commerce électronique, ...), mais aussi suite à l'arrivée de l'euro et à la disparition de la garantie eurochèque en 2002, rend urgente l'adoption de cette législation.

2. ARTIKEL 8, § 2, VAN HET WETSONTWERP

Artikel 8, § 2, van het wetsontwerp voorziet een deling van de verantwoordelijkheid tussen de uitgever van het elektronisch betaalmiddel en de gebruiker. Die bepaling is rechtstreeks ingegeven door artikel 6 van de aanbeveling 97/489/CE¹ die voorziet :

«Tot het tijdstip van de kennisgeving zou de houder tot een bedrag van ten hoogste 150 ecu zelf het verlies dienen te dragen dat de houder ten gevolge van verlies of diefstal van het elektronisch betaalinstrument heeft geleden, tenzij de houder uiterst onzorgvuldig (...) of frauduleus heeft gehandeld (...).»

De Europese Commissie heeft trouwens onlangs nog in herinnering gebracht dat consumenten niet mogen opdraaien voor de gevolgen van fraude met betaalmiddelen en evenmin gedebiteerd mogen worden ten gevolge van verrichtingen die zij niet hebben gedaan². Zij heeft er tevens bij vermeld dat die Aanbeveling eveneens geldt voor systemen voor thuisbankieren en dat er dringend een wetgevend kader moet komen waarbij een recht op terugbetaling wordt ingesteld in het geval van ongeoorloofde transacties³.

De kwestie van de gedeelde verantwoordelijkheid is in werkelijkheid slechts aan de orde indien aan twee voorwaarden is voldaan :

- er werd nog geen diefstal of verlies aangegeven, zodat de uitgever nog niet de mogelijkheid heeft gehad om de kaart te blokkeren;
- de verrichting is op een correcte manier verlopen, d.w.z. dat de uitgever beschikt over een duidelijk identiteitsbewijs van de betaler.

Omgekeerd is deze kwestie in volgende gevallen niet aan de orde :

- technisch defect van het systeem ;
- betaling verricht door louter mededeling van zichtbare gegevens (nummer, vervaldatum) zonder dat de kaart zelf wordt voorgelegd ;
- na de aangifte ;
- enz.

¹ Aanbeveling van de Commissie van 30 juli 1997 betreffende transacties die met een elektronisch betaalinstrument worden verricht, in het bijzonder wat de relatie tussen uitgever en houder betreft (J.O.C.E., 1997, L 208/52).

² Mededeling van de Commissie aan de Raad, aan het Europees Parlement, aan de Centrale Europese Bank, aan het Economisch en Sociaal Comité en aan Europol over de preventie van fraude en namaak van andere betaalmiddelen dan baar geld, COM(2001) 11 def., 9 februari 2001.

³ Mededeling van de Commissie aan de Raad en aan het Europees Parlement betreffende de elektronische handel en de financiële diensten, CO(2001) 66 def., 7 februari 2001.

2. L'ARTICLE 8, § 2, DU PROJET DE LOI

L'article 8, § 2, du projet de loi organise un partage de responsabilité entre l'émetteur d'un instrument de transfert électronique de fonds et le consommateur. Cette disposition est directement inspirée de l'article 6 de la recommandation 97/489/CE ⁽¹⁾ qui prévoit :

«Jusqu'à la notification, le titulaire est responsable des pertes consécutives à la perte ou au vol du moyen de paiement électronique, dans la limite d'un plafond qui ne peut dépasser 150 euros sauf s'il a agi avec une négligence extrême (...) ou frauduleusement (...) .»

La Commission européenne a d'ailleurs rappelé récemment que les consommateurs ne doivent pas avoir à supporter les conséquences de la fraude sur les moyens de paiement, ni être débités à la suite d'opérations qu'ils n'ont pas effectuées ⁽²⁾ . Elle a également précisé que cette recommandation s'applique également en cas de système de banque à domicile et qu'il est urgent de mettre en place un cadre législatif instituant un droit au remboursement en cas de transaction non autorisée ⁽³⁾ .

La question du partage de responsabilité ne se pose véritablement que pour autant que deux conditions soient réunies :

- Aucune notification de vol ou de perte n'a encore été enregistrée et l'émetteur n'a donc pas eu la possibilité de bloquer la carte ;
- L'opération s'est déroulée de manière régulière, c'est-à-dire que l'émetteur dispose d'une preuve apparente de l'identification de l'émetteur du paiement.

Inversement, cette question ne se pose pas dans les cas suivants :

- Défaillance technique du système ;
- Paiement effectué par simple communication de données apparentes (numéro, date d'expiration) sans présentation de la carte ;
- Après la notification ;
- etc.

¹ Recommandation de la Commission du 30 juillet 1997 concernant les opérations effectuées au moyen d'instruments de paiement électronique, en particulier la relation entre émetteurs et titulaires (J.O.C.E., 1997, L 208/52).

² Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, à la Banque centrale européenne, au Comité économique et social et à Europol sur la prévention de la fraude et de la contrefaçon des moyens de paiement autres que les espèces, COM(2001) 11 final, 9 février 2001.

³ Communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen concernant le commerce électronique et les services financiers, CO(2001) 66 final, 7 février 2001.

3. DE HUIDIGE HANDELWIJZE VAN DE UITGEVERS VAN INSTRUMENTEN VOOR DE ELEKTRONISCHE OVERMAKING VAN GELDMIDDELEN

Momenteel bevatten de algemene voorwaarden van de Belgische banken bepalingen die zijn ingegeven door de Aanbeveling. Niettemin verzwaren ze aanzienlijk de verantwoordelijkheid van de houder voor verliezen die zich voordoen vóór de aangifte.

Meer bepaald stelt men vast, wat het maximum betreft dat van toepassing is buiten de gevallen van extreme nalatigheid, dat de kaartuitgevers het begrip «uiterst onzorgvuldig» hebben vervangen door «grove nalatigheid» en dat dit begrip vaak wordt ingeroepen voor gevallen van gewone nalatigheid, zoals bijvoorbeeld het feit dat men zijn kaart enkele ogenblikken onbewaakt heeft laten liggen in een kantooruimte die men deelt met collega's.

Maar vooral leiden de kaartuitgevers uit het gebruik van de kaart met haar geheime code nagenoeg automatisch af dat die code door de consument werd meegedeeld, wat zij dan beschouwen als extreme onzorgvuldigheid. Die visie wordt trouwens systematisch bevestigd door de ombudsman voor de cliënten van de banken⁴.

Voor een derde met kwade bedoelingen bestaan er evenwel heel wat manieren om de geheime code van iemands kaart te kennen, bijvoorbeeld door over diens schouder mee te kijken tijdens het intikken van de code of door de verrichtingen vast te leggen met een minicamera enz. In een dergelijk geval is het voor de consument zeer moeilijk aan te tonen dat hij zijn geheime code niet aan een derde heeft meegedeeld.

Het geval dat een van onze leden meemaakte spreekt boekdelen over de huidige toestand:

Tijdens het winkelen werd de portefeuille van mevrouw X gestolen; de diefstal gebeurde na 12.39 uur aangezien dat het tijdstip is waarop zij nog een betaling heeft verricht met haar bankkaart; onmiddellijk na het vaststellen van de diefstal heeft mevrouw X zich begeven naar het dichtstbijzijnde bankkantoor om de diefstal te signaleren en haar kaart te laten blokkeren, wat om 13.03 uur gebeurde. Helaas ontdekte mevrouw X twee dagen later dat in totaal 40.000 frank van haar rekening werd gehaald, in twee keer: om 12.48 uur en om 13.01 uur.

⁴ Zie Study on the implementation of Recommendation 97/489/EC concerning transactions carried out by electronic payment instruments and in particular the relationship between holder and issuer, L. Rolin, National report Belgium, July 2001, p.21 en vermelde ref.

3. LA PRATIQUE ACTUELLE DES ÉMETTEURS D'INSTRUMENTS DE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE DE FONDS

Aujourd'hui, les conditions générales des banques belges contiennent des dispositions inspirées de la recommandation. Néanmoins, elles aggravent sensiblement la responsabilité du titulaire pour les pertes subies avant la notification.

Plus précisément, en ce qui concerne le plafond applicable en dehors des cas de négligence extrême, on constate que les émetteurs de cartes ont remplacé le terme «négligence extrême» par celui de «négligence grave» et que cette notion est souvent invoquée en cas de simple négligence, comme par exemple le fait d'avoir laissé sa carte quelques instants sans surveillance dans un bureau que l'on partage avec des collègues.

Mais surtout, les émetteurs de carte déduisent quasi-automatiquement du fait que la carte a été utilisée avec le code secret que celui-ci a été divulgué par le consommateur et ils considèrent ce cas comme constitutif de négligence grave. Cette vision est d'ailleurs systématiquement confirmée par l'Ombudsman de l'Association Belge des Banques à l'attention des clients des banques⁽⁴⁾.

Or, il existe de multiples façons pour un tiers de mauvaise foi de prendre connaissance du code secret, par exemple en observant au-dessus de l'épaule au moment de la composition du code ou en enregistrant les opérations au moyen d'une mini-caméra, etc. Dans pareil cas, il est cependant très difficile pour le consommateur de démontrer qu'il n'a pas communiqué son code secret à un tiers.

Le cas vécu par un de nos membres est révélateur de la situation actuelle :

«Mme X s'est fait voler son portefeuille en faisant des courses ; le vol a eu lieu après 12h39 puisque à ce moment précis elle a effectué un paiement avec sa carte de débit ; dès la constatation du vol, Mme X s'est rendue à l'agence bancaire la plus proche pour signaler le vol et faire bloquer sa carte, ce qui a été réalisé à 13h03. Malheureusement, Mme X a découvert deux jours plus tard que deux retraits frauduleux ont été effectués, respectivement à 12h48 et à 13h01, pour un montant total 40.000 francs.

⁴ Voy. Study on the implementation of Recommendation 97/489/EC concerning transactions carried out by electronic payment instruments and in particular the relationship between holder and issuer, L. Rolin, National report Belgium, July 2001, p.21 et citées.

Mevrouw X heeft zich dan tot haar bank gewend, in de hoop dat die haar ten minste gedeeltelijk schadeloos zou stellen, maar de bank antwoordde haar dat schade-loosstelling onmogelijk is in geval van fraude of grove nalatigheid van de klant.

Aan welke grove nalatigheid heeft mevrouw X zich dan wel schuldig gemaakt? Zij heeft haar geheime code nergens opgeschreven en niet aan derden meegedeeld; zij heeft haar kaart gehandtekend zoals door de bank gevraagd; zij heeft de bank onmiddellijk verwittigd en heeft haar kaart zo snel mogelijk laten blokkeren; zij heeft bij de politie een klacht ingediend zoals voorzien in de algemene voorwaarden. Als men ziet op welke plaats de tweede geldafhaling gebeurde en waar het bank-kantoor ligt, kon zij zich bovendien onmogelijk met een tussentijd van slechts 2 minuten op beide plaatsen bevonden hebben.

In werkelijkheid komt het huidige systeem erop neer dat het nagenoeg uitsluitend de consument is die het risico draagt dat verbonden is aan misbruik van een elektronisch betaalmiddel. Die praktijk druist niet alleen duidelijk in tegen de Europese regels, die helaas niet al te streng zijn, ze draagt ook bij tot de vermindering van het vertrouwen van de consument in die betaalsystemen.

4. ARGUMENTEN TEN GUNSTE VAN ARTIKEL 8, § 2, VAN HET WETSONTWERP

1° Geen enkele specialist inzake betaalsystemen kan de onfeilbaarheid van het systeem aantonen. Tal van fraudegevallen die regelmatig in de pers aan het licht komen, bewijzen het tegendeel.

2° Als de juiste code niet wordt ingetikt, moet de toegang tot het systeem geweigerd worden. De regel heeft dus slechts zin als men hem toepast op gevallen waarin de juiste code wordt ingetikt. Hanteert men een andere oplossing, dan beperkt men de bescherming van de consument tot alleen de onbeveiligde instrumenten voor elektronische overmaking van geldmiddelen, die in een min of meer nabije toekomst gedoemd zijn te verdwijnen.

3° Het is absurd dat men iemand die zich als goede huisvader gedraagt gelijkstelt met een consument die zich aan extreme onzorgvuldigheid heeft bezondigd. In de meeste gevallen waarover bij onze ledendienst klachten binnenkomen, heeft de consument zijn geheime code niet opgeschreven of aan derden meegedeeld.

Mme X s'est alors adressée à sa banque, espérant être indemnisée au moins partiellement, mais celle-ci lui a répondu qu'aucune indemnisation n'est possible en cas de fraude ou de négligence grave du client.

Mais de quelle négligence grave Mme X s'est-elle rendue coupable ? Elle n'a ni inscrit ni communiqué son code secret à un tiers ; elle a signé sa carte comme demandé par la banque ; elle a averti immédiatement la banque et a fait bloquer sa carte le plus vite possible ; elle a porté plainte à la police comme prévu dans les conditions générales. De plus, compte tenu de l'endroit où a été effectué le deuxième retrait et de la localisation de l'agence, elle ne pouvait manifestement pas se trouver aux deux endroits avec un écart de seulement 2 minutes.

En réalité, le système actuel aboutit à reporter presque exclusivement sur le consommateur le risque lié à l'usage abusif d'un instrument de transfert électronique de fonds. Outre le fait que cette pratique est en contradiction flagrante avec les règles européennes, malheureusement non contraignantes, elle contribue à affaiblir la confiance des consommateurs à l'égard des systèmes de paiement.

4. LES ARGUMENTS EN FAVEUR DE L'ARTICLE 8, § 2, DU PROJET DE LOI

1° Aucun spécialiste des systèmes de paiement ne peut démontrer l'infailibilité du système. De nombreux cas de fraude dont la presse se fait régulièrement l'écho démontrent le contraire.

2° Si le code correct n'est pas introduit, l'accès au système doit être refusé. La règle n'a donc de sens utile que si on l'applique au cas où le code correct serait introduit. En adoptant une solution différente, on limite la protection des consommateurs aux seuls instruments de transfert électroniques de fonds non sécurisés, voués à disparaître dans un avenir plus ou moins proche.

3° Il est absurde d'assimiler à un consommateur ayant commis une négligence extrême ou une fraude la personne qui s'est comportée comme un bon père de famille. Or, dans la plupart des cas qui font l'objet de plaintes auprès de notre service d'aide individuelle, le consommateur n'a ni inscrit son code secret, ni communiqué celui-ci à un tiers.

4° De bank moet de toepassing van het maximumbedrag kunnen vrijdelen in gevallen van ontoelaatbare nalatigheid (zoals het noteren van de geheime code op de kaart zelf of op een document dat men vlakbij die kaart achterlaat, of het vrijwillig meedelen van de code aan een derde) of fraude, mits zij die feiten bewijst. De bewijslast mag niet omgekeerd worden door een contractuele clausule die het vermoeden van extreme nalatigheid van de consument vastlegt.

Doet men dat wel, dan gaat men er uiteindelijk van uit dat een consument van nature een potentiële fraudeur is, wat onaanvaardbaar is. Het zegt trouwens zeer veel over het beeld dat de banken van hun klanten hebben.

5° Het geringe aantal klachten mag niet leiden tot verkeerde ideeën over de omvang van dit probleem voor consumenten. De kaartuitgevers hebben nooit volledige cijfers meegedeeld over het aantal gestolen of verloren kaarten en over de klachten die de banken ontvangen na misbruik. Het kleine aantal dossiers dat ieder jaar bij de ombudsman van de banken of op de rechtbanken geraakt, vertegenwoordigt immers slechts een deeltje van de misbruikgevallen: de meeste consumenten zien af van een klacht waarvan ze weten dat de kans op slagen zo goed als nihil is, gezien de uitspraken die over deze kwestie reeds zijn gevallen.

6° Dit systeem bestaat in het buitenland: de Deense wetgever⁵ heeft een gelijkwaardig maximumbedrag ingevoerd (1200 DKR, of ongeveer 160 euro) in geval van verlies ten gevolge van ongeoorloofd gebruik van een betaalmiddel waarbij de geheime code werd gebruikt. Alleen als de gebruiker zijn code opzettelijk aan een derde heeft meegedeeld, kan hij aansprakelijk worden gesteld tot een bedrag van 8.000 DKR (ongeveer 1.070 euro)⁶.

7° Ten slotte, en dan komt men op eerder juridisch terrein, zet de goedkeuring van dit artikel het principe van de onherroepelijkheid van betalingen, dat overigens in artikel 8, § 1 van het wetsontwerp is opgenomen, niet op losse schroeven. Het principe van de onherroepelijkheid van betalingen («niet verwerping») verbiedt de persoon die de bankier de opdracht tot het uitvoeren van een betaling heeft gegeven, die betaling te herroepen.

⁵ Act on Certain Payment Instruments, N° 414 of 31 May 2000.

4° La banque doit pouvoir faire échec à l'application du plafond dans des cas avérés de négligence inadmissible (tels que le fait de noter son numéro de code secret sur sa carte ou sur un document laissé à proximité de celle-ci ou de le communiquer volontairement à un tiers) ou de fraude à condition qu'elle prouve ces faits. La charge de la preuve ne peut être renversée par une clause contractuelle présumant la négligence extrême du consommateur.

La solution inverse aboutit à présumer que les consommateurs sont, par nature, des fraudeurs potentiels, ce qui est inacceptable. Ceci est d'ailleurs assez révélateur de l'image que les banques ont de leurs clients.

5° Le petit nombre de plaintes ne doit pas induire en erreur sur l'importance de ce problème pour les consommateurs. Les émetteurs de carte n'ont jamais communiqué de données exhaustives sur le nombre de cartes volées ou perdues et sur les réclamations adressées aux banques après un usage abusif. Le petit nombre de dossiers qui arrivent chaque année devant l'ombudsman des banques ou devant les tribunaux ne représente en effet qu'une petite partie des cas d'usage abusif : la plupart des consommateurs renoncent à introduire un recours dont ils savent les chances de succès quasiment nulles, compte tenu des avis déjà rendus sur cette question.

6° Ce système existe à l'étranger puisque la loi danoise ⁽⁵⁾ a introduit un plafond équivalent (1200 DKR, soit environ 160 euros) en cas de perte causée par un usage non autorisé de l'instrument de paiement par un tiers lorsque le code secret a été utilisé. Ce n'est que si le consommateur a intentionnellement communiqué son code à un tiers que sa responsabilité peut être engagée jusqu'à 8.000 DKR (soit environ 1.070 euros) ⁽⁶⁾.

7° Enfin, sur un plan plus juridique, l'adoption de cet article ne remet pas en cause le principe de l'irrévocabilité des paiements, par ailleurs repris à l'article 8, § 1er du projet de loi. Le principe de l'irrévocabilité des paiements («non repudiation») interdit à la personne qui a donné l'ordre au banquier d'exécuter un paiement, de révoquer celui-ci.

⁵ Act on Certain Payment Instruments, N° 414 of 31 May 2000.

Bij misbruik heeft de houder van het instrument voor elektronische overmaking van geldmiddelen geen betaalopdracht gegeven en gaat het dus niet om een herroepen van een gegeven betaalopdracht maar vecht men juist aan dat men een dergelijke opdracht heeft gegeven.

*
* *

En cas d'usage abusif, le titulaire de l'instrument de transfert électronique de fonds n'a donné aucun ordre de payer et il ne s'agit donc pas de révoquer un ordre de paiement donné mais bien de contester avoir donné un tel ordre.

*
* *

⁶ Zie Study on the implementation of Recommendation 97/489/EC concerning transactions carried out by electronic payment instruments and in particular the relationship between holder and issuer, National report Denmark, July 2001, p.39.

⁶ Voy. Study on the implementation of Recommendation 97/489/EC concerning transactions carried out by electronic payment instruments and in particular the relationship between holder and issuer, National report Denmark, July 2001, p.39.

Opmerkingen en vragen van de leden.

Mevrouw Trees Pieters (CD&V) vraagt om meer uitleg omtrent de onverenigbaarheid tussen het huidige wetsontwerp en de wet op de elektronische handtekening. Is de verwerking van de elektronische handtekening op een bankkaart soms mogelijk ?

In Nederland werd het wetsontwerp tot omzetting van de aanbeveling niet aangenomen. Betekent dit dan dat België afwijkt van de Europese context ?

Tenslotte wil spreekster graag het idee van Banksys en de ombudsman over het wetsontwerp. Bovendien vraagt ze aan de ombudsman of het mogelijk is om finnet beter te ontwikkelen omdat de klachten meestal vanuit het buitenland komen, waar het soms moeilijk is te weten hoe en waar men tot een mogelijke oplossing van de problemen kan komen en waar zich taalkundige problemen kunnen voordoen m.b.t. de aangifte.

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) merkt op dat men uit het verhaal van de ombudsman kan opmaken dat er uiteindelijk niet zoveel klachten bij hem terechtkomen en er over het algemeen een oplossing wordt gevonden tussen de cliënt en de bank. Testaankoop daarentegen legt de klemtoon op de slachtoffersrol van de kaartgebruikers die via de bank ook veelal geen gehoor krijgen. Ze vindt het moeilijk om in deze context de omvang en de ernst van het probleem in te schatten. Ze voegt eraan toe dat de bewijslast voor de cliënt vaak een probleem is.

Ze vraagt meer uitleg aan Banksys over de cijfers onder meer van het aantal verificaties, evenals het grote aantal gevallen waarin card-stop wordt opgebeld. Dit staat toch wel in contrast met het beperkt aantal gevallen dat tot bij de ombudsman komt. Het feit dat de cliënt zijn kaartnummer moet kennen om aangifte te doen bij cardstop is een probleem. Maar wat is daarvoor een mogelijk alternatief?

Ze merkt ook op dat art 8, § 2, van het wetsontwerp fraude in de hand kan werken en dat de bewijslast voor de bank dan ook moeilijk kan liggen. De bank moet in dit geval steeds betalen, behalve 150 Euro die voor rekening van de kaarthouder is tenzij in geval van fraude. Deze fraude kan ook voor de bank moeilijk te bewijzen zijn. Bovendien kunnen personen die elkaar (goed) kennen misbruik maken van deze bepaling, ten nadele van de bank. Aan testaankoop vraagt spreekster dan ook of deze wet het niet vergemakkelijkt aan georganiseerde fraude te doen.

De heer Arnold Van Aperen (VLD) sluit zich aan bij de opmerkingen van de collega's en vraagt aan de vereniging van Belgische banken – gezien hun bezwaren en gezien België koploper is inzake elektronische betalings-

Observations et questions des membres.

Mme Trees Pieters (CD&V) demande des précisions concernant l'incompatibilité entre le projet de loi actuel et la loi sur la signature électronique. Serait-il possible d'intégrer la signature électronique à une carte bancaire?

Les Pays-Bas n'ont pas adopté le projet de loi transposant la recommandation. Cela signifie-t-il que la Belgique se distingue des autres pays européens ?

Enfin, l'intervenante voudrait connaître le point de vue de Banksys et du médiateur sur le projet de loi. Elle demande en outre au médiateur s'il serait possible de mieux développer finnet, étant donné que les plaintes émanent généralement de l'étranger, où il est parfois difficile de savoir comment et où on pourrait apporter une solution aux problèmes et où des problèmes linguistiques peuvent se poser en ce qui concerne la déclaration.

Mme Simonne Creyf (CD&V) fait observer qu'il ressort des propos de l'ombudsman que les plaintes qui lui sont adressées ne sont finalement guère nombreuses et que, dans l'ensemble, le client et la banque parviennent à une solution. Test-Achats, quant à lui, met l'accent sur le rôle de victime des utilisateurs de cartes qui, souvent, ne rencontrent guère une oreille favorable de leur banque. L'intervenante estime que, dans ce contexte, il est difficile d'évaluer l'ampleur et la gravité du problème. Elle ajoute que la charge de la preuve pose souvent problème pour le client.

Elle demande à Banksys de donner davantage de précisions concernant notamment les chiffres du nombre de vérifications ainsi que le grand nombre d'appels à card-stop. Il y a un contraste frappant entre ces chiffres et le nombre limité de cas soumis à l'ombudsman. Le fait que le client doit connaître son numéro de carte pour faire une déclaration à card-stop pose problème. Quelle alternative existe-t-il à ce propos ?

Elle fait également observer que l'article 8, § 2, du projet de loi favorise la fraude et que la banque peut également avoir du mal à apporter des preuves. Dans ce cas, sauf en cas de fraude, la banque est toujours tenue de payer, déduction faite du montant de 150 euros à charge du titulaire de la carte. La banque peut, elle aussi, avoir des difficultés à prouver la fraude. En outre, des personnes qui se connaissent (bien) peuvent abuser de cette disposition au détriment de la banque. L'intervenante demande dès lors à Test-Achats si cette loi ne facilite pas la fraude organisée.

M. Arnold Van Aperen (VLD) fait siennes les observations formulées par ses collègues et demande à l'Association belge des banques si – compte tenu de ses objections et du fait que la Belgique est à la tête en matière

gen - of het wetsontwerp eigenlijk nog wel nodig is en wanneer er eventueel moet worden opgetreden en in welke zin. Uit de uiteenzetting van Banksys en de ombudsman leidt hij af dat alles vrij goed gaat en dat er maar weinig klachten zijn. Hij merkt op dat Testaankoop eerder aan goedkope kritiek doet zonder een oplossing voor te stellen. Hij vraagt zich dan ook af of het hier niet gaat om een wetsontwerp van Testaankoop en dat de consument lakser zou worden, minder snel gaan handelen, indien hij meer wordt beschermd; zulks zou naderhand fraude nog meer in de hand zou werken.

Mevrouw Muriel Gerkens (Ecolo-Agalev) stelt vast dat er tegengestelde belangen spelen m.b.t. het ontwerp. Ze wil weten waarom de banken meer problemen zouden maken met het afleveren van kaarten en de prijs ervan zouden verhogen indien er een verdeling van aansprakelijkheid zou komen tussen de bank en de cliënt, met de mogelijkheid voor de bank zich tegen de consument die gefraudeerd heeft te kunnen keren. Ze is van oordeel dat de verdeling van de verantwoordelijkheid gerechtvaardigd is omdat de burger zo goed als verplicht wordt om elektronisch te betalen. Het risico in geval van verlies of diefstal van een kaart is veel groter dan bij het verlies van geld. Ze ziet niet in waar het probleem ligt met vooruit te lopen op de Europese richtlijn. Tegenover het monopolie van de betaling met kaarten heeft de cliënt immers niets in te brengen en meer bescherming voor de consument zou wenselijk zijn.

Antwoorden van de heren Van den Nieuwenhof, van Waeyenberge, Caeyers, Ducart en mevrouw Domont.

De heer Van den Nieuwenhof, Belgische vereniging van Banken, legt uit dat het verschil tussen de elektronische handtekening en het huidige wetsontwerp, is dat de elektronische handtekening onvoorwaardelijk is. Ze kan dus niet meer worden herroepen. In het huidige wetsontwerp daarentegen, zou de mogelijkheid bestaan voor de cliënt om een elektronische betaling te ontkennen. Dus in gelijkaardige procedures kan het gevolg verschillen. Dit bevordert de transparantie en de duidelijkheid voor de consument niet. In Nederland werd het wetsontwerp niet aangenomen omdat men daar vreesde dat dit de fraude zou in de hand werken. De enige oplossing om de fraude te bewijzen zou dan zijn om met camera's te werken. Hij vraagt zich dan ook af waarom de banksector in dit geval bijkomende investeringen zou moeten doen. Hij vraagt zich bovendien ook af of werken met camera's niet zou ingaan tegen de wet op de privacy.

Bovendien is de spreker van oordeel dat het geen zin heeft om een aanbeveling, die verouderd is om te zetten in Belgische wetgeving. Op Europees vlak wordt aan een

de paiements électroniques – le projet de loi est encore nécessaire et quand il faudrait éventuellement intervenir et en quel sens. Il déduit de l'exposé de banksys et de l'ombudsman que tout fonctionne relativement bien et que les plaintes sont peu nombreuses. Il fait observer que Test-Achats se livre plutôt à une critique aisée sans proposer de solution. Il se demande dès lors s'il ne s'agit pas, en l'occurrence, d'un projet de loi de Test-Achats et si le consommateur ne sera pas plus apathique et agira moins vite s'il est mieux protégé ; dans ce cas, cela favoriserait encore la fraude ultérieurement.

Mme Muriel Gerkens (Ecolo-Agalev) constate que le projet de loi met en jeu des intérêts contradictoires. Elle désire savoir pourquoi les banques feraient davantage de difficultés pour la délivrance de cartes et pourquoi elles en augmenteraient le prix en cas de partage de la responsabilité entre la banque et le client, la banque se réservant le droit de se retourner contre le consommateur convaincu de fraude. Elle estime que le partage de la responsabilité est justifié parce que le citoyen est en quelque sorte forcé d'utiliser les moyens de paiement électronique. Le risque en cas de perte ou de vol d'une carte est bien plus important qu'en cas de perte d'argent. Elle ne voit pas en quoi cela pose problème d'anticiper sur la directive européenne. Face au monopole du paiement par cartes, le client n'a en effet pas voix au chapitre. Il serait souhaitable de protéger davantage le consommateur.

Réponses de MM. Van den Nieuwenhof, Van Waeyenberge, Caeyers, Ducart et de Mme Domont.

M. van den Nieuwenhof, de l'Association belge des banques, explique que la différence entre la signature électronique et le projet de loi à l'examen, est que la signature électronique est inconditionnelle. L'on ne peut donc la contester. En revanche, en vertu de la loi en projet, le client aurait la possibilité de contester un paiement électronique. Cela signifierait qu'une procédure similaire aurait des conséquences différentes, ce qui ne favoriserait pas la transparence et la clarté pour le consommateur. Aux Pays-Bas, le projet de loi n'a pas été adopté parce que l'on craignait que cela n'incite à la fraude. La seule façon de prouver qu'il y a fraude, serait donc d'avoir recours à l'utilisation de caméras. Il se demande dès lors pourquoi, dans ce cas, le secteur bancaire devrait consentir des investissements supplémentaires. Il se demande par ailleurs si l'utilisation de caméras ne serait pas contraire à la loi sur la protection de la vie privée.

L'intervenant estime également qu'il ne sert à rien de transposer une recommandation dépassée dans la législation belge. L'Union européenne a entrepris d'élabo-

richtlijn gewerkt, die al rekening houdt met de laatste vooruitgang in de technologie zoals de betalingen per internet en refund (dit is het terugbetalen van wat niet is verschuldigd). Dus, zelfs na de omzetting van de aanbeveling, zou al heel snel weer een aanpassing van de wetgeving moeten komen om ze in overeenstemming te brengen met de richtlijn.

Hij voegt eraan toe dat een aantal bepalingen van de wet wel positief zijn zoals de verplichting om volledige informatie te geven vooraf en achteraf, het verzekeren van een goede identificatie en een veiligere aflevering van de kaarten. Waar hij helemaal niet mee akkoord gaat is de omkering van de bewijslast. Dit zal enkel maar de mogelijkheden tot fraude in de hand werken, en het aantal spookafnemingen doen toenemen.

De heer Van Waeyenberge van Banksys drukt erop dat voor het ogenblik fraude enkel mogelijk is indien men het pinnummer van de kaart visueel heeft kunnen noteren. Dit kan worden voorkomen wanneer de kaartgebruiker op het ogenblik van het invoeren van de code zijn hand ervoor houdt. Dit is een gemakkelijk middel om misbruik van de kaarten te voorkomen. Hij wijst er bovendien op dat over het algemeen de meeste misbruiken gebeuren door personen uit de onmiddellijke omgeving (familie, collega's) van de kaartgebruiker.

Volgens de spreker heeft het hoog aantal aanvragen aan card-stop te maken met het feit dat de Belg voorzichtig is. Wanneer hij zijn kaart niet onmiddellijk vindt belt hij naar card-stop om zeker te spelen. Dit kan een voorlopige blokkering tot gevolg hebben, die kan opgeheven worden als hij nadien de kaart toch terugvindt.

Met betrekking tot de verificaties informeert de heer Van Waeyenberge, dat er twee soorten bestaan. Een eerste die gevraagd wordt door de banken. Daarbij wordt aan de banken gevraagd wat de details van de verrichtingen op een bepaalde dag zijn. Dit kan gebeuren naar aanleiding van concrete problemen, of eventueel een technisch defect. Een tweede gedaan door de gerechtelijke autoriteiten, in het kader van een onderzoek. In dit laatste geval moet er wel op gelet worden dat alles gebeurt binnen het kader van het mandaat toegekend door de rechter.

Hij sluit zijn tussenkomst af met de stelling dat een systeem dat 100 % veilig is niet bestaat. Banksys gaat akkoord met een wetgeving die overeenkomt met de belangrijkheid van het probleem. Hij vindt dat er in geen geval een gedetailleerde wet moet komen voor een algemeen probleem of een niet zo belangrijk probleem.

De ombudsman informeert dat indien men de klachten bekijkt de cliënt over het algemeen zegt nooit zijn

rer een directive qui tient déjà compte des dernières évolutions technologiques telles que les paiements par internet et le *refund* (c'est-à-dire le remboursement de l'indu). Cela signifie donc que même après que la recommandation aura été transposée, il faudra déjà adapter à nouveau la législation à bref délai pour la mettre en conformité avec la directive.

Il reconnaît qu'un certain nombre de dispositions de la loi sont positives, telles l'obligation de fournir des informations complètes préalablement et postérieurement, la garantie d'une bonne identification et d'une délivrance plus sûre des cartes. Il est en revanche opposé au renversement de la charge de la preuve, qui ne fera qu'augmenter les possibilités de fraude et accroître le nombre de prélèvements fantômes.

M. Van Waeyenberge de Banksys souligne que la fraude n'est actuellement possible que si l'on a pu noter mentalement le code pin de la carte. Cela peut être évité si l'utilisateur de la carte fait écran devant le code au moyen de sa main au moment où il l'introduit. C'est là un moyen commode pour éviter l'usage frauduleux des cartes. Il souligne en outre que la plupart des fraudes sont généralement commises par des personnes de l'entourage immédiat (famille, collègues) du titulaire de la carte.

Selon l'intervenant, le nombre élevé des appels à *Card-stop* est lié à la prudence naturelle de l'utilisateur belge, qui appelle *Card-stop* pour ne pas prendre de risques dès qu'il ne retrouve pas immédiatement sa carte. Cette initiative peut entraîner un blocage temporaire de la carte, que le titulaire peut faire lever s'il retrouve sa carte par la suite.

M. Van Waeyenberge indique qu'il existe deux types de vérifications. Les premières sont demandées par les banques, qui sont alors invitées à communiquer les détails des opérations effectuées à une date précise. Cette demande peut être faite à la suite de problèmes concrets ou, le cas échéant, à la suite d'un problème technique. Les vérifications relevant de la seconde catégorie sont, quant à elles, effectuées par les autorités judiciaires dans le cadre d'une enquête. Dans ce cas, il faut toutefois veiller à ce que toutes les opérations soient réalisées dans le cadre du mandat conféré par le juge.

Il conclut son intervention en indiquant qu'aucun système n'est sûr à 100%. Banksys estime qu'il faut adopter une législation qui soit proportionnelle à la gravité du problème. Son représentant est en revanche d'avis qu'il faut absolument éviter d'adopter une loi trop pointue pour régler un problème qui est d'ordre général ou dont l'importance est plutôt relative.

Le médiateur indique que lorsque l'on examine les plaintes, on s'aperçoit que, d'une manière générale, le

geheime code te hebben opgegeven, dit hoewel uit het journaal van de bank blijkt dat de verrichting is gebeurd met gebruik van de code. Dit soort problemen kan door het voorliggende wetontwerp niet worden opgelost. Hij is van oordeel dat de wet nu niet moet aangenomen worden, zeker niet aangezien de Europese Commissie voor het ogenblik een aantal alternatieve vormen van geschillenregeling aan het uitwerken is die trouwens efficiënt blijken te werken. Finnet is een officieus netwerk van ombudsmannen in Europa. De Europese Commissie heeft aangedrongen dat dit netwerk zou werken naar aanleiding van het bevorderen van de E-commerce en de komst van de euro. Het gaat dus om buitengerechtigde organen die met elkaar in verbinding staan en die de cliënten toelaten gratis een oplossing te zoeken voor grensoverschrijdende problemen.

Het beperkt aantal bij hem ingediende klachten volgt uit het feit dat de klachten slechts bij hem komen wanneer de cliënt met de bank geen oplossing heeft kunnen vinden. Elk van deze klachten worden per geval op de feitelijkeheden behandeld. Dit kan in bepaalde omstandigheden tot vergoeding leiden. Het probleem dat de cliënt heeft om zijn kaart te blokkeren langs card-stop en dat hij daarvoor zijn kaartnummer moet kennen doet zich slechts zeer zelden voor en mag niet overdreven worden.

De vertegenwoordigers van Testaankoop zijn er niet van overtuigd dat het aantal klachten effectief zo klein is. Ze beschikken niet over statistieken en bovendien merken ze op dat in vele gevallen de cliënten niet aandringen om niet nog meer problemen tekrijgen. Ze wijzen erop dat voor hen in ieder geval het belang van de consument blijft primeren.

Zij zijn ook van oordeel dat de banken een inspanning moeten leveren omdat ze de consument niet echt vrij laten kiezen over het al dan niet gebruiken van de kaart. Er is dus een groot onevenwicht tussen de bankinstelling, de uitgever van de kaart en de kaarthouder. Daar de cliënt geen echte keuze heeft over het al dan niet beschikken van een kaart is het volgens Testaankoop wel noodzakelijk dat de bank een deel van de verantwoordelijkheid draagt.

Banksys garandeert de betaling aan de handelaars. Testaankoop vraagt zich dan ook af waarom dat ze dit niet doen met de particulieren op dezelfde wijze.

Testaankoop blijft ervoor pleiten dat de verdeling van de verantwoordelijkheid zou worden ingevoerd. Het risico voor fraude zal volgens hen niet verhogen. In Denemarken waar een dergelijke wet van toepassing is, is er in geen geval meer fraude. Men moet ervan uitgaan dat de consumenten zekere voorzichtigheidsnormen

client déclare ne jamais avoir communiqué son code secret, et ce, bien qu'il ressorte du journal de la banque que l'opération concernée a été effectuée au moyen du code du client. Or, le projet de loi à l'examen ne permettra pas de régler ce type de problèmes. Il estime que la loi ne doit pas être adoptée dans l'immédiat, et ce, d'autant que la Commission européenne élabore actuellement des méthodes alternatives de règlement des litiges, méthodes qui s'avèrent d'ailleurs efficaces. *Finnet* est un réseau officieux de médiateurs fonctionnant en Europe. La Commission européenne a insisté pour que ce réseau intervienne dans le cadre de la promotion du commerce électronique et de l'instauration de l'euro. Il s'agit dès lors d'organes extrajudiciaires reliés les uns aux autres et permettant aux clients de rechercher gratuitement une solution à des problèmes transfrontaliers.

L'intervenant indique ne devoir traiter qu'un nombre limité de plaintes parce que celles-ci ne lui sont adressées que lorsque le client n'a pas été en mesure de trouver de solution avec la banque. Chaque plainte est examinée au cas par cas et peut parfois donner lieu à une compensation. Il souligne par ailleurs qu'il est très rare que certains clients soient dans l'impossibilité de faire bloquer leur carte par Card-stop parce qu'ils ne connaissent pas le numéro de celle-ci. Il ne faut pas exagérer l'importance du problème.

Test-Achats n'est pas convaincu que les plaintes soient réellement aussi peu nombreuses. Ses services ne disposent en effet pas de statistiques à ce sujet et, par ailleurs, ils ont souvent constaté que les clients n'insistaient pas afin de ne pas avoir encore plus de problèmes. Ils soulignent qu'à leurs yeux, c'est toujours l'intérêt du client qui prime.

Ils estiment également que les banques doivent consentir quelques efforts parce qu'elles ne laissent pas vraiment aux consommateurs la liberté d'utiliser ou non une carte bancaire. Il existe par conséquent un grand déséquilibre entre l'institution bancaire, l'émetteur et le titulaire de la carte. Comme le client ne peut pas véritablement décider s'il souhaite ou non une carte, Test-Achats estime que les banques doivent aussi assumer une partie des responsabilités.

Banksys garantit le paiement des commerçants. Test-Achats se demande dès lors pourquoi les particuliers ne sont pas traités de la même façon.

Test-Achats continue de préconiser un partage des responsabilités. Ils estiment que le risque de fraude ne s'accroîtra pas pour autant. Une loi semblable est en vigueur au Danemark et elle n'a pas entraîné d'augmentation du nombre de fraudes. Il faut partir du principe que les consommateurs adoptent certaines règles de

aannemen en van goede trouw zijn. Het bestaan van georganiseerde fraude rechtvaardigt niet dat men alle consumenten door de omkering van de bewijslast, gaat behandelen als potentiële fraudeurs. Volgens Test-aankoop dient de consument, overeenkomstig algemene rechtsbeginselen, als te goeder trouw te worden beschouwd. De banken hebben meer middelen dan de particulieren om de bewijsvoering op zich te nemen.

prudence et sont de bonne foi. L'existence de réseaux de fraude organisés ne doit pas justifier le fait qu'en inversant la charge de la preuve, l'on traite tous les consommateurs comme des fraudeurs potentiels. Test-Achat estime que, conformément à des principes généraux de droit, le consommateur doit être considéré comme étant de bonne foi. Les banques disposent de davantage de moyens que les particuliers pour apporter la preuve du contraire.