

1.2. LA CARTE/DE KAART

2. TRIBUNAL DE COMMERCE DE MONS 28 AVRIL 2011

BANQUE ET CREDIT

Opérations bancaires – Carte bancaire – Responsabilité – Négligence grave

Les dispositions du règlement bancaire qui imputent une responsabilité au client sont de stricte interprétation. Dès lors que le règlement définit clairement les comportements qui sont d'office constitutifs de négligence grave, cette disposition ne peut être transposée par analogie à d'autres comportements non décrits dans le règlement.

Ce n'est que lorsque la preuve est rapportée de ce que le titulaire de la carte a introduit son code alors qu'il ait remarqué qu'il était observé par une autre personne que l'on pourrait conclure à l'existence d'une négligence grave.

La SA Atos Worldline est l'agent d'exécution des émetteurs de carte, pour ce qui est de l'obligation qui leur incombe d'organiser un service permettant de déclarer les vols de cartes 24 heures sur 24.

BANK- EN KREDIETWEZEN

Bankverrichtingen – Bankkaart – Aansprakelijkheid – Grove nalatigheid

De bepalingen in het bankreglement die cliënten aansprakelijk stellen, moeten strikt worden geïnterpreteerd. Wanneer het reglement bepaalt welke gedragingen van rechtswege als een grove nalatigheid moeten worden beschouwd, kan deze bepaling niet bij analogie toegepast worden op andere gedragingen die in het reglement niet worden genoemd.

Enkel indien bewezen is dat de kaarthouder zijn geheime code heeft ingetoetst terwijl hij heeft opgemerkt dat hij door een derde wordt geobserveerd, kan worden besloten tot de aanwezigheid van een grove nalatigheid.

Atos Worldline NV is een uitvoeringsagent van de uitgevers van betaalkaarten wat hun verbintenis betreft om een dienst te organiseren die toelaat 24 uur op 24 uur kennis te geven van diefstal van een betaalkaart.

*M.J. et H.M. / SA ING Belgique et SA Atos Worldline
Siég.: D. Mougnot (juge), P. Battard et J.F. Galer (juges consulaires)
Pl.: Mes S. Docquier et O. Lesuisse, P. Malfait*

Vu les pièces de la procédure légalement requises, régulièrement produites en la forme;

Entendu les parties à l'audience du 24 mars 2011,

Vu les dossiers des parties.

I. Exposé des faits

M. M. est titulaire de deux comptes auprès de la SA ING Belgique:

– le compte (...), pour lequel il dispose d'une carte de banque personnelle;

– le compte (...), dont il est co-titulaire avec son épouse, pour lequel celle-ci dispose d'une carte de banque personnelle; M. M. ne dispose pas de carte de banque directement liée à ce compte mais il y a un accès limité avec la carte de banque liée au compte (...).

Le vendredi 14 novembre 2008, vers 18h30, il se rendit à la salle de terminaux bancaires de l'agence ING "Orsay", située boulevard Dolez à Mons.

Il s'assit devant un terminal, y introduisit sa carte et tapa son code PIN.

A ce moment, il fut dérangé par un couple: la femme lui demanda de l'aide pour réaliser un dépôt; l'homme profita vraisemblablement de sa distraction pour récupérer sa carte.

M. M. tenta de récupérer sa carte sans succès. Le couple sortit alors de la salle et s'enfuit en courant.

M. M. regagna son véhicule. A 18h40 il appela le service Card Stop, géré par la SA Atos Worldline.

M. M. renseigne toutefois par erreur le numéro de compte (...). La préposée de la SA Atos Worldline lui demanda s'il souhaitait faire bloquer la carte de son épouse, soit la seule carte liée à ce compte, selon les renseignements auxquels la SA Atos Worldline avait accès.

M. M. lui confirma que la carte liée à ce compte devait être bloquée. La SA Atos Worldline procéda donc au blocage de la carte de Mme H., liée au compte (...). La carte de M. M. liée au compte (...), ne fut donc pas bloquée.

Le lundi 17 novembre 2008, M. M. déposa plainte auprès de la police de Mons.

Il se rendit également à son agence ING. L'erreur de blocage du compte n'apparut pas à ce moment.

Le montant total des retraits ou achats effectués par les voleurs entre le moment du vol et le 18 novembre 2008 s'établit à 5.137,53 EUR.

Le 8 janvier 2009, le conseil de M. M. mit la SA ING Belgique en demeure de rembourser le montant des retraits frauduleux.

Le 10 février 2009, la SA ING Belgique répondit qu'elle refusait d'endosser la responsabilité des retraits parce qu'elle estimait que M. M. avait commis une négligence grave. La SA ING Belgique releva également l'erreur de numéro de compte lors de l'appel au service Card Stop. Elle accepta toutefois de rembourser une somme de 855 EUR, correspondant aux retraits effectués les 17 et 18 novembre 2008, au motif que le problème de blocage aurait pu être détecté lors du passage de M. M. à l'agence, le 17 novembre 2008.

Le 7 mai 2009, le conseil de M. M. interpella également la SA Atos Worldline.

Le 27 mai 2009, celle-ci contesta toute responsabilité.

Le 3 juillet 2009, M. M. et Mme H. assignèrent la SA ING Belgique et de la SA Atos Worldline devant le tribunal de commerce de Mons.

II. Objet de la demande

M. M. et Mme H. sollicitent la condamnation *in solidum* de la SA ING Belgique et la SA Atos Worldline à payer la somme de 4.132,53 EUR ou, subsidiairement, 2.150 EUR, augmentée des intérêts et des frais. Ils souhaitent également que l'exécution provisoire soit accordée.

III. Discussion

A. Position des parties

1. Position de M. M. et Mme H.

La citation n'est pas nulle et la demande est recevable. M. M. et Mme H. n'avaient pas à mentionner le fondement juridique de leur demande dirigée contre la SA Atos Worldline dans la citation.

M. M. conteste avoir commis une négligence grave. Il a été surpris par une bande de malfaiteurs parfaitement organisée. De ce fait, le montant des retraits effectués avant l'appel au service Card Stop doit à tout le moins être remboursé, sous déduction de la franchise de 150 EUR.

M. M. relève également que ses instructions au service Card Stop étaient claires: il voulait bloquer sa carte et non celle de son épouse. De ce fait, la SA Atos Worldline a commis une faute en bloquant uniquement la carte de Mme H. A supposer que la SA Atos Worldline ne disposait pas d'informations suffisantes pour vérifier que M. M. était titulaire d'une autre carte donnant accès au compte (...), la responsabilité en incombe alors à la SA ING Belgique.

2. Position de la SA ING Belgique

La SA ING Belgique considère que M. M. a commis une négligence grave qui justifie son refus d'intervention. Il a permis à un tiers de prendre connaissance de son code PIN, ce qui, jumelé au vol de la carte, a permis les retraits litigieux.

Au surplus, M. M. est responsable de l'absence de blocage de sa carte: le compte rendu de l'appel au service Card Stop démontre clairement que ses instructions étaient confuses et ont induit la préposée de la SA Atos Worldline en erreur.

3. Position de la SA Atos Worldline

La SA Atos Worldline conteste la validité de la citation et la recevabilité de la demande, au motif que le fondement de la demande dirigée contre elle n'est pas clairement indiqué.

Elle conteste toute responsabilité. Sa préposée n'était pas informée de l'existence d'une autre carte bancaire donnant accès au compte (...). Au surplus, elle a pris toutes les mesures adéquates pour obtenir les précisions nécessaires. L'erreur de blocage n'est donc due qu'à la confusion de M. M.

B. Examen par le tribunal

1. La demande dirigée contre la SA ING Belgique

1.1. LES PRÉLÈVEMENTS EFFECTUÉS ENTRE LE VOL ET LA DÉCLARATION DE VOL

1.1.1. Le règlement d'utilisation des cartes bancaires de la SA ING Belgique prévoit le texte qui suit:

"Le titulaire du compte s'engage:

(...)

1.1 à assumer l'entière responsabilité de l'usage abusif qui serait fait de sa carte jusqu'au moment où la déclaration de perte ou de vol a été faite. Cette responsabilité est toutefois limitée à un montant maximum de 150 EUR pour l'ensemble des opérations électroniques effectuées avant la déclaration de perte ou de vol, sauf si le titulaire de la carte et/ou le titulaire du compte a/ont agi frauduleusement, ou par négligence grave. Le non-respect des dispositions reprises aux clauses 1.b.1. et 1.d. est considéré par ING comme une négligence grave. Le non-respect des dispositions reprises aux clauses 1.a., 1.b.2., 1.c., 1.e., 1.k. du présent article, ainsi qu'au point b de l'article VIII, peut être considéré par ING comme une négligence grave, compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux. En cas de négligence grave, le titulaire du compte reste responsable de la totalité de la perte résultant des opérations électroniques effectuées avant la déclaration de perte ou de vol."

Et encore:

"Le titulaire du compte s'engage:

1.a.1. à respecter les conseils de prudence annexés au présent règlement, et qui en font partie intégrante;

2. à utiliser sa carte conformément aux conditions en vigueur au moment de son utilisation, et ce dans les limites d'utilisation qui lui ont été accordées; ainsi, en particulier, le titulaire de la carte doit veiller à ne pas dépasser la limite d'utilisation disponible;

1.b.1. à tenir secret son numéro de code. Ainsi, en particulier, il ne peut le noter sous une forme aisément reconnaissable, et notamment sur la carte ou sur un objet ou un document conservé ou emporté par le titulaire avec la carte, et ne peut le communiquer à un tiers à aucune condition. Le non-respect de cette règle constitue une négligence grave, sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux;

2. afin de prévenir toute utilisation abusive par des tiers, conserver la carte soigneusement et, par exemple, à ne pas l'abandonner dans une voiture ou dans un lieu ouvert au public, sauf, dans ce dernier cas, si elle se trouve dans une armoire ou un tiroir fermé à clé. Sont assimilés à des lieux ouverts au public, les lieux auxquels de nombreuses personnes ont en fait accès, sans être des lieux ouverts au public;

1.c. (...)

1.d. à avertir immédiatement la banque (durant les heures d'ouverture de son agence) ou par téléphone à Card Stop (7 jours sur 7) 24 heures sur 24 au 070/344 344 (ou 32 70 344344 s'il téléphone de l'étranger) de la perte ou du vol de sa carte et/ou de la divulgation du code secret. (...) Le titulaire du compte est tenu de confirmer cette déclaration par écrit, dans un délai de 3 jours, à l'agence où le compte est tenu. Par 'perte' ou 'vol', au sens du présent règlement, il y a lieu d'entendre toute dépossession involontaire de la carte ou toute divulgation du code secret;

(...)."

1.1.2. Il résulte de ces textes (qui sont d'ailleurs l'application de la loi du 17 juillet 2002) que, entre le moment du vol et le moment de la déclaration du vol, le titulaire du compte n'est responsable de l'usage frauduleux de la carte qu'à concurrence de 150 EUR, sauf négligence grave de sa part.

La SA ING Belgique reproche à M. M. une négligence grave, soit avoir introduit son code PIN alors qu'il était interpellé par la femme et que l'homme s'était placé à ses côtés. Elle assimile ce comportement à une divulgation volontaire ou au fait d'avoir noté le numéro de code d'une manière accessible aux tiers.

1.1.3. Selon les dispositions du règlement rappelées ci-dessus, sont d'office considérées comme des négligences graves, selon l'article 1.I.:

- la divulgation du code à un tiers; et
- l'absence de déclaration immédiate du vol.

Peuvent être considérés comme des négligences graves dans certaines circonstances les manquements à toutes les autres obligations incombant au titulaire.

1.1.4. Il ne ressort d'aucun élément du dossier que M. M. a communiqué son code aux individus qui ont volé la carte ou l'a noté sur un document accompagnant la carte et volé en même temps que celle-ci. M. M. n'a donc pas contrevenu à l'article 1.b.1. du règlement.

1.1.5. En fait, la SA ING Belgique tente d'interpréter cette disposition par analogie et considère que le comportement qui consiste à insérer son code alors qu'on est interpellé par un tiers est aussi grave que de divulguer son code.

Tout d'abord, le tribunal considère que les dispositions du règlement qui imputent une responsabilité au client sont de stricte interprétation. Dès lors que le règlement définit clairement les comportements qui sont d'office constitutifs de négligence grave, cette disposition ne peut être transposée par analogie à d'autres comportements non décrits dans le règlement.

Ensuite, la SA ING Belgique opère manifestement un raccourci dans son rappel des événements.

En effet, M. M. a déclaré s'être assis, avoir introduit sa carte et son code PIN. *A ce moment*, la dame est arrivée sur sa droite et l'homme s'est placé sur sa gauche. Il n'a pas déclaré avoir introduit son code PIN *alors qu'il était interpellé* par la femme et serré par l'homme. On peut donc en déduire qu'il a été interpellé par la femme *après* et non avant d'avoir introduit son code PIN.

Il est tout à fait possible et même probable que ces personnes ou l'une d'elle se tenaient derrière lui et ont pu lire son code PIN par-dessus son épaule, avant qu'il réalise leur présence.

Le tribunal note à ce sujet que cette action est facilitée par le fait que le client est assis au moment des opérations. Il est donc plus aisé de voir le code introduit sur le clavier que si le client était debout. Cette circonstance est toutefois induite par l'équipement placé par la SA ING Belgique, qui permet de s'asseoir. La SA ING Belgique ne pourrait donc s'en plaindre.

Les conseils de prudence figurant en fin de règlement invitent le client à s'assurer de l'impossibilité d'être observé à son insu, par exemple en masquant le clavier de sa main.

M. M. n'a manifestement pas respecté cette suggestion, sans quoi les voleurs n'auraient pu découvrir son code PIN. Il n'a donc pas respecté les conseils de prudence annexés au règlement (art. 1.a.1. du règlement).

Selon l'article 1.I., un manquement à l'article 1.a. "*peut être considéré par ING comme une négligence grave, compte tenu de l'ensemble des circonstances de fait et sans préjudice de l'appréciation des cours et tribunaux*".

Dans le cas présent, M. M. a pu, de bonne foi, ne pas réaliser que les individus se trouvaient juste derrière lui au moment où il a introduit son code PIN.

Ce n'est que lorsque la preuve est rapportée de ce que le titulaire de la carte a introduit son code bien qu'il ait remarqué qu'il était observé par une autre personne que l'on pourrait conclure à l'existence d'une négligence grave (STEENNOT, R., *Elektronisch betalingsverkeer – Een toepassing van de klassieke principes*, Anvers, Intersentia, 2002, n° 467).

Le tribunal estime dès lors qu'il s'agit certes d'une négligence mais pas d'une négligence grave au sens du règlement sur les cartes bancaires.

Par ailleurs, M. M. a déclaré immédiatement le vol de sa carte. On ne pourrait donc pas lui reprocher d'avoir tardé à faire sa déclaration.

1.1.6. Dans ces conditions, la responsabilité de M. M. est limitée à 150 EUR. Il appartient à la banque de prendre en charge le surplus des retraits effectués avant la déclaration de vol.

Il ressort des extraits de compte produits par M. M. et Mme H. que 4 retraits ont été effectués entre 18h34 et 18h39. Le relevé d'appels téléphoniques indique que l'appel au service Card Stop a été réalisé à 18h40.

Le montant total prélevé entre le vol et la déclaration est de 2.300 EUR.

Le montant à charge de la banque est donc de 2.300 – 150 = 2.150 EUR.

Le tribunal précise que les problèmes qui ont affecté la déclaration de vol sont sans incidence sur la responsabilité de la banque pour les retraits effectués avant ladite déclaration.

1.2. LES PRÉLÈVEMENTS EFFECTUÉS APRÈS LA DÉCLARATION

1.2.1. La déclaration de vol est effectuée auprès du service Card Stop organisé par la SA Atos Worldline pour compte des établissements bancaires émetteurs de carte.

La SA Atos Worldline est donc l'agent d'exécution des émetteurs de carte, pour ce qui est de l'obligation qui leur incombe d'organiser un service permettant de déclarer les vols de cartes 24 heures sur 24.

Dans ce contexte, la SA ING Belgique engagerait sa responsabilité contractuelle à l'égard des clients s'il apparaissait que la SA Atos Worldline, son agent d'exécution, a commis une faute dans la gestion de ce service.

1.2.2. Comme indiqué dans l'exposé des faits, M. M. s'est trompé dans l'indication du numéro de compte bancaire, ce qui a induit la préposée de la SA Atos Worldline en erreur sur l'identification de la carte à bloquer.

Il ressort des informations communiquées par la SA ING Belgique que la SA Atos Worldline ne connaît que les cartes

directement liées à un compte. Dans le cas du compte (...), la seule carte directement liée au compte est celle attribuée à Mme H. De ce fait, la préposée de la SA Atos Worldline ne pouvait donc matériellement connaître que cette seule carte et était dans l'incapacité de constater qu'une autre carte de banque, liée au compte (...), permettait également de mouvementer le compte (...) (courrier de la SA ING Belgique du 12 mars 2009, dossier de M. M., pièce 8).

1.2.3. Dans le compte rendu de la conversation téléphonique avec le service Card Stop, on peut relever les déclarations suivantes:

– *C'est la carte de votre épouse que vous souhaitez bloquer?*

– *Ah non c'est la mienne.*

– *Ben je vois qu'il y a une, qu'il n'y a qu'une seule carte, Monsieur, reliée à ce compte. Le numéro de compte que vous avez introduit c'est le 370, le 080, le 275, le 9 et le 74. et reliée à compte-ci, je vois uniquement madame H.*

– *Non c'est moi et ma femme.*

– *Donc c'est une carte pour vous deux...*

– *Oui*

– *Vous êtes bien sûr? Donc ce n'est pas un compte commun, c'est une carte pour vous deux donc?*

– *Oui tout à fait*

– *Donc vous n'êtes en possession que d'une carte reliée à ce compte-ci. Nous sommes bien d'accord?*

– *Voilà*

– *Nous sommes bien d'accord?*

– *Oui oui*

(...)

– *Vous êtes bien sûr que c'est le compte, que c'est la carte reliée à ce compte-ci hein?*

– *Oui mais c'est... le dernier chiffre c'est 74 madame.*

(...)

– *Vous êtes bien sûr que c'est cette carte qui... fin... a été volée?*

– *Ah oui oui*

– *Ce n'est pas une autre carte hein?*

– *Non non c'est celle-là (...)*

(...)

– *Donc votre carte est bien bloquée avec le n° de compte (...).*

– *Oui oui.*"

Il en ressort que la préposée de la SA Atos Worldline a tenté à plusieurs reprises de faire préciser par M. M. la carte qu'il souhaitait bloquer. A chaque fois, elle a reçu une confirmation par M. M. S'il est exact que M. M. a, au début, indiqué qu'il souhaitait bloquer sa carte, il a ensuite indiqué qu'il s'agissait d'une carte commune à sa femme et lui et qu'il souhaitait la bloquer.

L'absence de blocage de la carte volée est donc due aux mauvaises instructions données par M. M., sans que l'on puisse reprocher une faute à la préposée de la SA Atos Worldline.

La SA ING Belgique ne pourrait donc endosser une responsabilité du fait d'une éventuelle faute de la SA Atos Worldline.

1.2.3. M. M. reproche toutefois à la SA ING Belgique de ne pas avoir fourni à la SA Atos Worldline toutes les informations permettant de détecter l'existence d'une seconde carte, permettant également de procéder à des opérations sur le compte (...).

La SA ING Belgique expose que "le principe sur lequel repose le fonctionnement de ces cartes est que chaque carte émise est considérée comme constituant le moyen de paiement du numéro de compte principal qui se trouve mentionné sur celle-ci".

Dans cette logique, seules les cartes liées au compte principal doivent être indiquées à la SA Atos Worldline.

La SA ING Belgique reconnaît toutefois que la carte personnelle de M. M., liée au compte (...), permettait d'accomplir certaines opérations restreintes sur le compte commun (...), permises par les guichets de *self banking* ou les agences de banque (retrait, dépôt ou virement). La banque ajoute que M. M. ne disposait pas de la possibilité de débiter directement le compte (...) au moyen de sa carte personnelle.

Cette explication n'est pas très claire.

Le tribunal souhaite en savoir plus sur les modalités d'accès au compte (...), par l'usage de la carte liée au compte (...). En particulier, lorsque M. M. introduisait sa carte personnelle dans un guichet automatique, avait-il le choix d'effectuer des opérations sur les deux comptes et, dans l'affirmative, comment ce choix était-il proposé?

Le tribunal ordonne la réouverture des débats pour permettre aux parties de s'expliquer sur cette question.

2. La demande dirigée contre la SA Atos Worldline

2.1. LA NULLITÉ DE LA CITATION

La SA Atos Worldline soulève la nullité de la citation pour obscurité.

La citation doit reprendre, à peine de nullité, le libellé des faits et l'objet de la demande mais non le fondement juridique de la demande (Cass. 24 novembre, 1978, *Pas.* 1979, I, 352; Cass. 10 mai 1957, *Pas.* 1957, I, 1088; FETTWEIS, A.,

Manuel, 2^{ème} éd., 1987, n° 199; ALLEMEERSCH, B., *Taakverdeling in het burgerlijk proces*, Anvers, Intersentia, 2007, p. 135, n° 20).

Dans le premier acte de la procédure, il faut et il suffit que le demandeur expose, de manière succincte et claire, l'objet de son action et les faits qu'il invoque, de manière telle que la partie citée puisse préparer sa défense en connaissance de cause (FETTWEIS, A., *Manuel*, 2^{ème} éd., 1987, n° 196).

Dans le cas présent, M. M. et Mme H. ont exposé les faits suffisamment clairement pour que la SA Atos Worldline puisse préparer sa défense.

La citation est valable.

2.2. LA RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

Par ailleurs, toute action en responsabilité dirigée contre un agent d'exécution ne peut se fonder que sur une responsabilité extracontractuelle. M. M. et Mme H. évoquent une responsabilité contractuelle *sui generis* mais ne fournissent aucune précision à ce sujet.

Les conditions de cette responsabilité sont strictes puisque le demandeur doit prouver une faute et un dommage étrangers au contrat conclu avec le contractant principal (WÉRY, P., *Droit des obligations*, vol. 1, Bruxelles, Larcier, 2010, n° 645).

Dans la mesure où M. M. et Mme H. ont un intérêt manifeste à tenter d'établir une telle responsabilité, leur demande est recevable.

2.3. LA RESPONSABILITÉ DE LA SA ATOS WORLDLINE

Il a été indiqué ci-dessus que, compte tenu des informations dont elle disposait, la préposée de la SA Atos Worldline n'a commis aucune faute lors de la déclaration du vol de la carte par M. M.

La demande dirigée contre la SA Atos Worldline n'est donc pas fondée.

3. Les frais de justice

3.1. Contrairement à ce que soutiennent M. M. et Mme H., l'affaire ne présente pas une complexité particulière. Les conclusions des parties sont d'ailleurs assez courtes et leur dossier peu fourni.

Le tribunal n'accorde donc que des indemnités de procédure de base.

3.2. M. M. et Mme H. souhaitent lier les indemnités de procédure de la SA ING Belgique et la SA Atos Worldline.

Dès lors qu'il s'agit de deux parties différentes, dont les intérêts ne correspondent pas et ayant deux conseils différents, il n'y a pas lieu de lier les indemnités de procédure dues à ou par ces deux parties.

IV. Décision du tribunal

Le tribunal,

Renseignements relatifs à la procédure

Statuant contradictoirement,

Ayant fait application des articles 1, 30, 34, 36, 37 de la loi du 15 juin 1935 sur l'emploi des langues en matière judiciaire,

Décision sur la demande dirigée contre la SA ING Belgique

Dit la demande recevable et fondée dans la mesure ci-après,

Condamne la SA ING Belgique à payer la somme provisionnelle de 2.150 EUR, augmentée des intérêts moratoires au taux légal à compter du 8 janvier 2009 jusqu'à paiement complet,

Ordonne la réouverture des débats dans le but exposé au point 1.2.3. du jugement,

Fixe la cause au... (5 minutes),

Réserve à statuer pour le surplus,

Décision sur la demande dirigée contre la SA Atos Worldline

Dit cette demande non fondée,

En déboute M. M. et Mme H. et laisse à leur charge les frais qu'ils ont déjà exposés,

Condamne M. M. et Mme H. aux dépens (frais de justice), fixés à la somme de 715 EUR, soit l'indemnité de procédure indexée.

Exécution provisoire

Ordonne l'exécution provisoire du jugement, même en cas de recours,

(...)

Noot

Zie de noot van Reinhard Steennot in dit nummer, p. 606.

Voyez la note de Reinhard Steennot dans ce numéro, p. 606.