

Comptabilisation différée d'opérations sur une carte de débit après son utilisation dans un casino en ligne

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2021/27**

La cliente, qui jouait au casino en ligne, utilisait à chaque fois sa carte de débit pour recharger ses crédits de jeu. Pendant environ trois mois, en raison d'une erreur commise par le prestataire de services de paiement du casino, les débits n'ont pas été immédiatement comptabilisés sur le compte bancaire de la cliente. Lorsque tous les paiements dus ont finalement été débités, le compte bancaire s'est retrouvé à découvert à hauteur de plusieurs milliers de francs. La cliente estimait que la banque devait prendre en charge ce montant, étant donné que celle-ci n'autorisait aucun dépassement pour le compte et que la cliente aurait arrêté de jouer si elle avait su qu'elle ne disposait plus d'avoirs en compte. Refusant d'abandonner sa créance, la banque s'est contentée d'exempter la cliente des intérêts débiteurs. Dans le cadre de la procédure de médiation, elle a motivé sa position en détail et s'est opposée à davantage de concessions.

Le cas décrit par la cliente renvoie à un événement survenu en 2020 ayant touché de nombreux joueurs de casinos en ligne qui rechargeaient leurs crédits de jeu avec la carte de débit de la banque. Cet incident a fait couler beaucoup d'encre dans la presse.

Priée par l'Ombudsman de prendre position sur la réclamation de la cliente, la banque a expliqué que les casinos en ligne concernés faisaient appel à un prestataire de services de paiement, qui agissait en qualité d'intermédiaire entre les deux parties. Lorsqu'un client débite sa carte pour recharger des crédits de jeu, le prestataire de services de paiement envoie une requête à la banque, qui bloque les avoirs correspondants sur le compte bancaire du client pendant un certain nombre de jours, pour autant que le solde requis soit suffisant. Au moment où l'avis de débit du casino en ligne parvient à la banque par l'intermédiaire du prestataire de services de paiement, le compte bancaire est définitivement débité. La banque n'a aucune influence sur le moment où le débit a effectivement lieu. Le compte est débité même si l'avis de débit n'est transmis qu'une fois que le délai de blocage a expiré et que les avoirs sont à nouveau disponibles. Toujours selon les dires de la banque, ce processus est décrit ainsi dans ses conditions générales, selon lesquelles les clients confirment en outre accepter de tels débits dans tous les cas.

En raison d'une erreur commise par le prestataire de services de paiement, aucun débit n'a été effectué pendant environ trois mois. Tous les montants dus accumulés durant cette période ont ensuite été débités en même temps des comptes des clients concernés, engendrant ainsi des découverts sur les comptes dont les avoirs n'étaient plus suffisants parce que les montants initialement bloqués avaient été libérés entre-temps.

La banque a fait valoir que les clients avaient manifestement passé les ordres de débit et reçu la contre-prestation attendue sous forme de crédits de jeu. Le fait que la banque n'offre en principe aucune facilité de découvert pour ces comptes ne change rien à cet état de fait et signifie simplement qu'elle n'est pas obligée d'autoriser un dépassement. Toutefois, si un tel découvert survient malgré tout du fait de l'exécution effective de transactions, les clients sont naturellement tenus de le rembourser.

La banque estimait en outre n'avoir commis aucune erreur. L'erreur était manifestement imputable à une mise à jour d'un logiciel du prestataire de services de paiement, qui représentait le casino en ligne, et relevait donc de la responsabilité de celui-ci. C'est d'ailleurs pour cette raison que les casinos en ligne concernés se disaient prêts, à certaines conditions, à renoncer à l'argent que les joueurs avaient perdu pendant les trois mois en question. La banque, quant à elle, était uniquement disposée à renoncer aux intérêts débiteurs courus, ainsi qu'à discuter des modalités de remboursement avec les clients qui se trouvaient confrontés à des difficultés financières à cause de l'incident.

L'Ombudsman pouvait certes comprendre l'irritation de la cliente et son argument selon lequel elle n'aurait pas continué à jouer si elle avait su qu'elle ne disposait plus d'avoirs en compte. Il lui semble néanmoins indispensable que les clients contrôlent eux-mêmes les débits en lien avec les paiements qu'ils effectuent, étant donné que des retards dans la comptabilisation ne peuvent jamais être exclus et que tout commerçant, en l'occurrence le casino en ligne, peut choisir à quel moment procéder à la comptabilisation en vertu de ses conditions générales. En l'espèce, la cliente n'a subi aucun dommage effectif, puisqu'elle a reçu une contre-prestation sous forme de crédits de jeu pour les débits qu'elle a autorisés. De plus, la responsabilité d'un éventuel dommage n'aurait de toute façon pas été imputable à la banque, mais au casino en ligne ou à son prestataire de services de paiement. Les débits à l'origine du dépassement de compte ayant bel et bien été initiés par la cliente, l'Ombudsman n'a pas été convaincu par l'argument selon lequel elle n'était pas tenue de rembourser le solde débiteur sur son compte dans la mesure où la banque excluait tout découvert.

Compte tenu de la position ferme de la banque et de ses motifs compréhensibles, tout effort supplémentaire de médiation était voué à l'échec. L'Ombudsman a donc clos le dossier en adressant une réponse finale à la cliente.