

Débit malgré des assurances qu'il n'interviendrait pas

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2007/15**

Les banques sont tout à fait disposées à soutenir leurs clients lorsque ceux-ci contestent à bon droit un débit: c'est ce que put constater une cliente dans les circonstances suivantes. Elle aussi avait réservé un séjour par le biais d'une agence de voyage. Il était convenu que le paiement se ferait en trois échéances, dont la dernière à l'arrivée de la cliente sur son lieu de vacances. En garantie de ces paiements, la cliente avait communiqué son numéro de carte de crédit à l'agence de voyage. En arrivant à l'hôtel où elle devait séjourner, elle constata que la chambre qui lui était proposée ne correspondait en rien à ce qui avait été convenu. Elle prit immédiatement contact avec l'agence de voyage et changea d'hôtel mais, au moins dans un premier temps, elle dut régler le nouvel hôtel. Elle bloqua donc le paiement de la troisième échéance, en disant que c'était d'entente avec l'agence de voyage. Mais en consultant son relevé de compte à son retour de vacances, elle constata que la troisième échéance par carte de crédit avait été prélevée.

Là encore, la banque commença par refuser de la recrediter, arguant du fait que si la cliente contestait la qualité des prestations fournies, la banque n'était pas à même de vérifier ou de prendre position. Il appartenait donc à la cliente de s'adresser directement à l'agence de voyage. L'Ombudsman souligna toutefois à l'attention de la banque que la cliente n'avait pas utilisé sa carte de crédit pour payer le voyage: elle en avait seulement communiqué le numéro en garantie, pour le cas où il y aurait un défaut de paiement. Or au vu des documents transmis par la cliente, il apparaissait qu'un accord avait effectivement été trouvé a posteriori avec l'agence de voyage: la troisième échéance n'avait pas à être payée, puisqu'il n'y avait pas lieu de faire jouer la «garantie», de sorte que l'agence de voyage avait utilisé à tort les informations concernant la carte de crédit de la cliente pour se faire payer ses prestations. La banque suivit ce raisonnement. Elle annula le débit litigieux, de sorte que l'agence de voyage fut contrainte de se retourner contre la cliente.

Disons-le clairement une fois de plus: l'Ombudsman ne considère pas qu'une société émettrice est tenue d'annuler un débit du seul fait que le client en conteste le bien-fondé. Mais si, au vu des éléments concrets communiqués par le client, on en vient à soupçonner que des participants au système des cartes de crédit s'enrichissent indûment en s'appuyant sur la seule apparence de documents en leur possession, il appartient aux sociétés émettrices de soutenir leurs clients et, à cet effet, de leur fournir des arguments en faisant jouer leur réseau. Selon l'Ombudsman, c'est d'ailleurs dans leur propre intérêt car le système des cartes de crédit ne peut perdurer dans de bonnes conditions que s'il fait l'objet d'une confiance unanime.