

# Utilisation abusive d'une carte bancaire - interprétation des obligations de diligence du titulaire de la carte

Sujet: **Abus et escroquerie** Numéro de cas: **2017/08**

Lors d'un cambriolage à son domicile, le client s'est notamment fait dérober sa carte bancaire ainsi qu'une feuille de papier neutre sur laquelle était inscrit son code NIP. Avant que le client n'ait eu connaissance de l'incident, les auteurs de l'infraction avaient effectué deux retraits d'un montant total de 10 000 CHF à un distributeur automatique de billets. Voyant que la banque refusait d'entrer en matière sur sa demande de dédommagement, le client s'est tourné vers l'Ombudsman. L'Ombudsman est alors intervenu auprès de la banque en la priant de reconsidérer sa position. Nonobstant une deuxième intervention de l'Ombudsman auprès de la banque, celle-ci a maintenu sa position de principe initiale, mais a proposé de verser au client un montant de 2500 CHF à titre de geste commercial. Après avoir tenté, en vain, de convaincre la banque de réviser sa position, l'Ombudsman a soumis au client la proposition de la banque, bien qu'elle fût insuffisante à ses yeux. Le client a finalement accepté ladite proposition, tout en présentant ses remerciements à l'Ombudsman.

Le client se trouvait en vacances à l'étranger lorsque son domicile a été cambriolé. Outre des dommages matériels conséquents, des objets d'une valeur supérieure à 60 000 CHF lui ont été dérobés. Les cambrioleurs ont aussi volé la carte bancaire du client, ainsi qu'une feuille de papier neutre sur laquelle il avait inscrit une combinaison de chiffres, qui a manifestement été reconnue comme correspondant à un code NIP. Avant que le cambriolage n'ait été découvert et que le client n'ait pu procéder au blocage de sa carte bancaire, les inconnus ayant perpétré l'infraction avaient utilisé la carte bancaire volée et le code NIP trouvé pour effectuer des retraits d'un montant total de 10 000 CHF à un distributeur automatique de billets.

Sollicitée par le client, la banque s'est refusée à plusieurs reprises à entrer en matière de quelque manière que ce soit. La banque faisait valoir pour l'essentiel qu'en plus d'avoir noté son code NIP sur une feuille de papier, le client avait en outre conservé ce code et sa carte bancaire dans la même pièce et, par conséquent, les avait rendus facilement accessibles. De ce fait, le client avait violé les obligations de diligence contractuelles qui lui incombent en vertu des conditions d'utilisation de la carte. Par ailleurs, la banque était d'avis que le client aurait dû prendre des précautions supplémentaires pour la conservation de sa carte bancaire et de son code NIP au vu des limites de retrait quotidien élevées prévues.

Comme le client considérait que l'argument de la banque selon lequel il avait violé les obligations de diligence contractuelles était infondé, il s'est tourné vers l'Ombudsman. Le client s'est référé aux explications qu'il avait fournies à la police dans le cadre de son audition en lien avec le cambriolage et les retraits abusifs d'argent. Il a en particulier contesté l'argumentation de la banque et a souligné que, même si la carte bancaire et le code NIP se trouvaient dans la même pièce, ils avaient été cachés dans deux meubles distincts de sa chambre à coucher: la carte bancaire dans le tiroir de son bureau, et la feuille où figurait le code NIP dans le tiroir de sa table de nuit, dissimulée sous une quantité importante de médicaments.

Dans un premier temps, l'Ombudsman a invité la banque à reconsidérer le cas à la lumière des arguments du client et des circonstances particulières du cas d'espèce. Dans une première prise de position, sans se prononcer sur les divers arguments du client, la banque a confirmé l'opinion déjà communiquée directement au client et proposé de verser un dédommagement de 2500 CHF à titre de geste commercial. Dans la mesure où l'Ombudsman estimait que la question centrale de cette affaire n'était toujours pas clarifiée, il est intervenu une nouvelle fois auprès de la banque. Il lui a alors demandé d'expliquer pourquoi elle considérait que les obligations de diligence stipulées contractuellement avaient été violées eu égard aux circonstances du cas concret.

Dans une seconde prise de position, plus détaillée, la banque a fait valoir qu'aucune disposition contractuelle ou circonstance du cas d'espèce ne permettait de déduire que la banque était tenue de prendre en charge le dommage subi par le client. Selon elle, seul le titulaire de la carte devait supporter un tel dommage. La banque a par ailleurs souligné que les faits allégués par le client se fondaient sur ses propres dires uniquement, et qu'un code NIP devait être conservé de manière strictement confidentielle. Si le client souhaitait malgré tout inscrire son code quelque part, il devait le faire en usant d'un soin tout particulier. Toujours selon la banque, le fait qu'un cambrioleur cherche des objets de valeur avant tout dans la chambre à coucher était notoire, aussi fallait-il s'attendre à ce que les tiroirs des tables de nuit et des bureaux soient ouverts et fouillés. Après tout, les auteurs de l'infraction avaient trouvé la carte bancaire et le code NIP y relatif rapidement et simplement. Ceux-ci étaient donc bel et bien «facilement accessibles» à ses yeux. Forte de ces arguments, la banque a refusé d'augmenter sa proposition de dédommagement.

L'Ombudsman partage l'avis de la banque selon lequel les dispositions contractuelles constituent le point de départ pour déterminer si la banque est tenue d'indemniser le client pour le dommage qu'il a subi du fait de l'utilisation abusive de sa carte bancaire. Aux termes de ces dispositions, les banques prennent généralement en charge de tels dommages uniquement si le client a respecté les conditions d'utilisation de la carte dans leur intégralité et qu'il n'a commis aucune faute, ayant pleinement respecté ses obligations de diligence. La question de savoir si les conditions nécessaires à un dédommagement sont ou non réunies dans un cas concret est sujette à interprétation.

En l'espèce, l'Ombudsman n'interprétait pas les obligations de diligence de la même manière que la banque et a estimé que la proposition de celle-ci était insuffisante. En effet, les dispositions contractuelles n'interdisaient pas d'inscrire et de conserver le code NIP. Elles n'imposaient pas non plus au client de conserver la carte et le code NIP y relatif dans des pièces distinctes ou de prendre des précautions particulières en cas de limites de retrait élevées. Enfin, la proposition de la banque ne prenait pas suffisamment en compte le fait que la carte bancaire et le code NIP étaient conservés dans un logement fermé à clé, dans lequel les auteurs de l'infraction s'étaient introduits en usant de violence. Après avoir tenté, en vain, de convaincre la banque de réviser sa position, l'Ombudsman a soumis au client la proposition faite par celle-ci, accompagnée de sa propre appréciation du cas. Il a expliqué au client qu'au vu de ses interventions répétées, ils ne pouvaient plus s'attendre à ce que la banque fasse un geste supplémentaire dans le cadre de la procédure de médiation. Le client a finalement accepté la proposition de la banque et a remercié l'Ombudsman pour ses démarches.