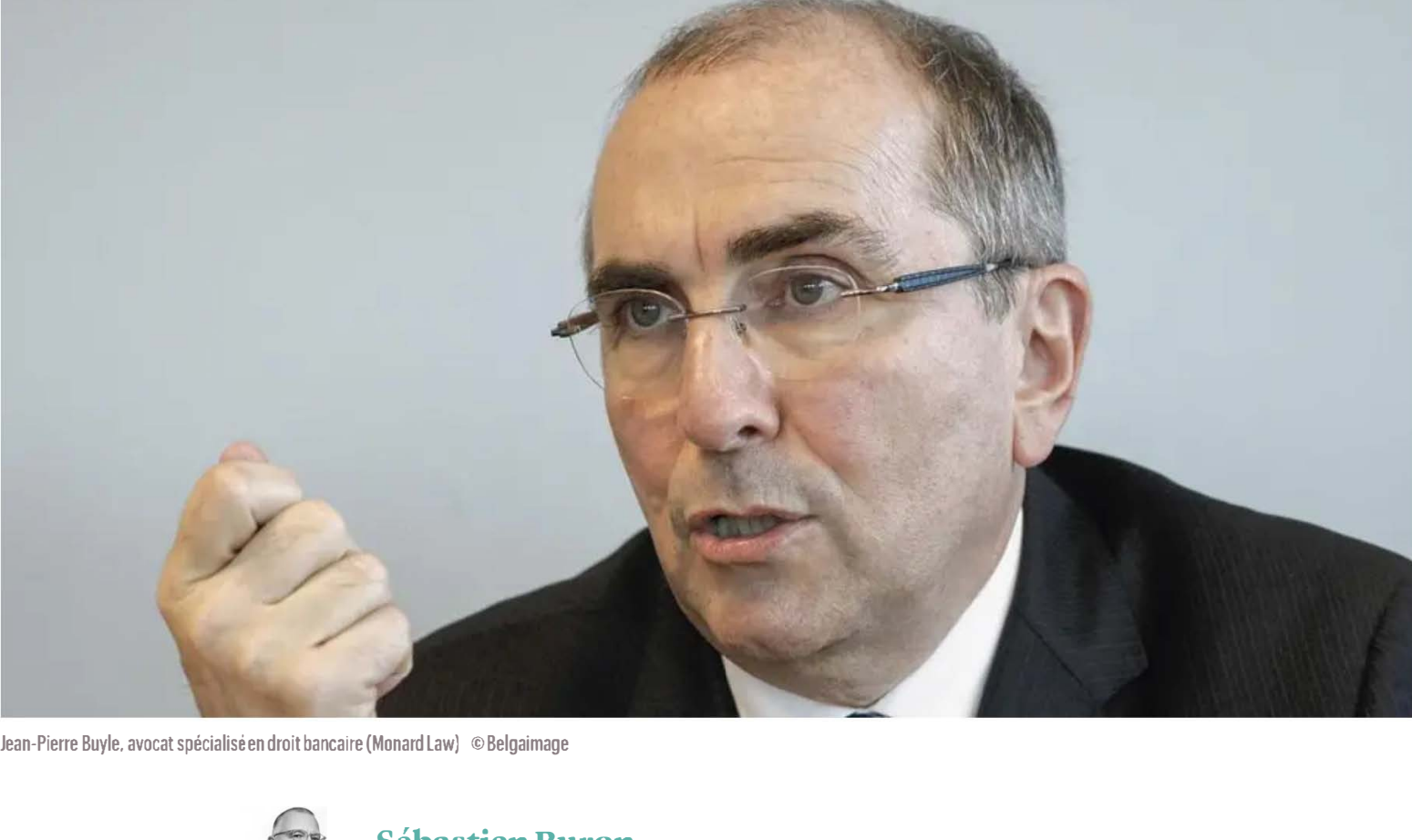


Le client renforcé face au phishing ? “Ce n’est pas une révolution, mais la défense des banques se complique”



Jean-Pierre Buyle, avocat spécialisé en droit bancaire (Monard Law) © Belgaimage



Sébastien Buron

Journaliste Trends-Tendances • hier à 14:29 • Mise à jour : hier à 14:30 • 4 min. de lecture

Dans un récent arrêt, la Cour de cassation durcit les conditions dans lesquelles une banque peut refuser de rembourser une victime de fraude bancaire. Une décision qui renforce la protection des consommateurs, sans pour autant bouleverser les règles existantes. “Si les conditions dans lesquelles les banques peuvent désormais invoquer une faute du client changent, elles ne devront toutefois pas indemniser dans tous les cas de figure”, résume l’avocat spécialisé en droit bancaire Jean-Pierre Buyle.

Quand une banque doit-elle indemniser une victime de phishing (hameçonnage, en français), et dans quelles circonstances le client doit-il assumer les conséquences de la fraude ? Depuis plusieurs années, la question fait débat. [La Cour de cassation vient d’apporter une réponse importante](#), confirmant une évolution jurisprudentielle plus favorable à la protection des consommateurs.

La plus haute juridiction du pays a ainsi cassé un jugement qui retenait une “négligence grave” à l’encontre d’un client de KBC victime d’une fraude en ligne. La banque estimait que le fait d’avoir validé les opérations litigieuses suffisait à démontrer que le client avait donné son accord. La Cour de cassation juge toutefois que la simple validation d’une opération ne signifie pas nécessairement que le client a donné un consentement libre et éclairé lorsqu’il a été trompé par des escrocs.

Pour la première fois, la Cour suprême définit donc ce qu’il faut entendre par négligence grave. C’est l’hypothèse où le payeur adopte un comportement ou s’abstient d’adopter un comportement, qu’un payeur raisonnable, normalement prudent et diligent n’aurait jamais adopté ou n’aurait jamais omis d’adopter.

Victimes mieux protégées

Aux yeux de la Cour de cassation, les circonstances de la fraude doivent donc être pleinement prises en compte. Lorsqu’une victime est placée dans une situation de confiance artificielle créée par les fraudeurs, il ne peut être automatiquement conclu à une “négligence grave”, seule susceptible d’exonérer la banque de son obligation de remboursement, en cas de paiement non autorisé.

Cette notion ne peut servir de justification systématique aux refus d’indemnisation. Il appartient aux juges et tribunaux d’examiner l’ensemble des circonstances de l’affaire, notamment le degré de sophistication de la fraude et les moyens déployés par les escrocs.

La décision a bien évidemment été saluée par le ministre fédéral de la Protection des consommateurs, Rob Beenders, qui y voit une confirmation de la nécessité de mieux protéger les victimes de fraude bancaire. Selon lui, les banques interprètent encore trop largement la notion de “négligence grave”, avec des pratiques variables d’un établissement à l’autre et un manque de transparence.

De son côté, la fédération qui regroupe les banques (Febelfin) rappelle que “la Cour de cassation ne s’est prononcée que sur la légalité de la décision, et non sur le fond de l’affaire, laquelle sera réexaminée sur le fond par la Cour d’appel d’Anvers.”

Interprétation plus stricte

Pour les victimes, l’arrêt constitue néanmoins une avancée importante : elles disposent désormais d’arguments plus solides pour contester un refus d’indemnisation. Jusqu’à présent, les banques pouvaient relativement facilement invoquer la “négligence grave”, qui constitue l’exception légale à leur obligation de remboursement.

La Cour de cassation impose désormais une interprétation plus stricte de cette notion : les banques devront démontrer concrètement la faute grave du client lorsqu’elles souhaitent refuser un remboursement, et non plus se limiter à constater qu’une opération a été techniquement validée.

Présentée par certains comme une victoire pour les consommateurs, la décision doit toutefois être nuancée, estime l’avocat spécialisé en droit bancaire Jean-Pierre Buyle (Monard Law). Selon lui, elle ne signifie pas que “les banques devront désormais indemniser automatiquement toutes les victimes de fraude, mais elle modifie sensiblement les conditions dans lesquelles elles peuvent invoquer une faute du client.”

Dit autrement, l’arrêt ne signifie pas que les banques seront systématiquement condamnées dans les affaires de phishing. “Elles ne devront pas indemniser dans tous les cas de figure. Chaque dossier continuera d’être examiné au cas par cas, au regard des circonstances concrètes et du comportement du client”, insiste Jean-Pierre Buyle.

Il ajoute que la Cour de cassation a donné une définition de la négligence grave qui ne figurait ni dans la directive européenne ni dans le Code de droit économique. “Cette définition est beaucoup plus restrictive que celle qui prévalait jusqu’à présent”, explique l’avocat bruxellois.

Pas d’indemnisation systématique

Selon lui, cette nouvelle approche réduit de facto la marge de manœuvre des établissements financiers lorsqu’ils cherchent à démontrer que leur client a commis une faute. “Au lieu de comparer le comportement du client à celui d’une personne normalement prudente et raisonnable placée dans les mêmes circonstances, on considère désormais qu’il faut se demander si un client normalement prudent et raisonnable aurait pu agir de la sorte en quelque circonstance que ce soit”, résume-t-il.

Pour Jean-Pierre Buyle, il est toutefois dommage que cette définition d’un concept de droit européen n’ait pas été donnée par les juridictions européennes. “Si chaque cour suprême des États membres commence à définir des concepts européens, nous allons droit vers une désintégration européenne au lieu de favoriser l’harmonisation européenne. La cour de cassation n’a pas le dernier mot en la matière seule la cour de justice de l’union a ce privilège”, rappelle l’avocat.

“ENVIRON 80 % DES DÉCISIONS DE JUSTICE CONNUES DANS CETTE MATIÈRE DONNENT RAISON AUX BANQUES”,

Jean-Pierre Buyle.

Des fraudes de plus en plus sophistiquées

Ce dernier relativise également l’idée selon laquelle cet arrêt marquerait un renversement complet du rapport de force entre consommateurs et banques. “Environ 80 % des décisions de justice connues dans cette matière donnent raison aux banques”, plaide-t-il.

L’arrêt intervient toutefois dans un contexte où les fraudes deviennent de plus en plus sophistiquées. Imitation de voix, reproduction de visages : les techniques de manipulation utilisées par les escrocs rendent parfois difficile la distinction entre une erreur compréhensible du client et une véritable négligence grave.

Sur ce point, Jean-Pierre Buyle reconnaît que la tâche des banques sera désormais plus complexe. “Oui, ce sera plus difficile qu’avant”, admet-il, en référence à la nécessité, pour les établissements financiers, d’apporter des preuves plus convaincantes de la faute du client.

Plus de sécurité...

Cette évolution pourrait également avoir des conséquences économiques. Renforcer les mécanismes de sécurité nécessitera des investissements supplémentaires, qui pourraient se répercuter sur le coût des services bancaires.

“On veut un service de paiement efficace, rapide, simple et, en même temps, parfaitement sécurisé. Mais cette sécurité supplémentaire aura un prix”, souligne l’ancien bâtonnier du barreau de Bruxelles.

Pour limiter les risques de fraude, les banques devront probablement renforcer leurs dispositifs de sécurité. “Les clients pourraient être confrontés à davantage de contrôles lors de virements importants ou d’opérations sensibles, avertit Jean-Pierre Buyle. Collectivement, cette amélioration de la sécurité pourrait se traduire par une expérience bancaire parfois moins fluide et par des coûts supplémentaires.”

... pour moins de convivialité

L’avocat évoque également le risque d’une catégorisation accrue de la clientèle. “On pourrait considérer que certains clients présentent un risque plus élevé, par exemple les personnes âgées ou moins familiarisées avec les escroqueries numériques, et voient leur accès à certains services davantage limité”, prévient-il.

En définitive, Jean-Pierre Buyle appelle à ne pas tirer de conclusions trop hâtives. Selon lui, l’arrêt ne renverse pas la table, mais rééquilibre les responsabilités entre le client et sa banque. “Ce n’est pas une révolution, mais une définition beaucoup plus restrictive de la négligence grave, qui renforce les preuves que les banques devront désormais apporter pour démontrer qu’un client a effectivement commis une faute, ce qui complique leur défense.”

Et d’ajouter en guise de conclusion : “Ne crions pas non plus victoire sans avoir mesuré l’impact économique d’une telle décision.”

Car, morale de l’histoire, plus de sécurité pour les clients pourrait bien, à l’avenir, se traduire pour eux par moins de facilité...