

ENTREPRISES & STRATÉGIES — ARTISANAT

POUR ÉVITER LE «NO SHOW»

# Empreinte bancaire au restaurant: une pratique peu encadrée



Écrit par **Mathilde Obert**

Publié Le 16.02.2022 • Édité Le 17.02.2022



L'empreinte bancaire peut prendre différentes formes. Dans tous les cas, il faut bien définir les modalités à l'avance. (Photo: Guy Wolff/Maison Moderne)



Écoutez cet article

0:00 / 6:22 1X



**n n'empêche les restaurateurs ou commerçants de demander à leurs clients une empreinte bancaire à la réservation, selon plusieurs juristes.**

**Attention, cependant, à bien veiller aux modalités, aux montants prélevés en cas de «no show», mais aussi à ne pas conserver les données plus longtemps que nécessaire.**

Réserver une table pour, au final, ne pas se présenter ou annuler au dernier moment est un vrai problème pour les restaurateurs à bien des niveaux. Afin de l'éviter, ils sont nombreux à être favorables à l'empreinte bancaire à la réservation. Le client fournit par téléphone, internet, ou tout autre moyen, ses coordonnées et les références de sa carte de crédit. Et s'il n'honore pas sa réservation, il est débité en conséquence.

Respect de la loi, du RGPD, hauteur des pénalités infligées, conservation des données, litige potentiel avec le restaurateur... de nombreuses questions entourent encore la pratique, encore très peu encadrée.

## **Qu'appelle-t-on une empreinte bancaire?**

L'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) et le Centre européen des consommateurs (CEC) au Luxembourg assurent ne jamais avoir été confrontés à cette question et n'ont donc pas de définition précise à fournir. Pour Aline Rosenbaum, juriste à l'ULC, elle ne peut être considérée comme un acompte ou comme des arrhes.

Les arrhes correspondent à une somme versée d'avance lors d'un achat de prestation ou de services. Sauf si cela est prévu dans le contrat, le professionnel garde cette somme, même si l'achat n'est finalement pas effectué. L'acompte crée pour sa part une obligation de tenir l'engagement, d'un côté comme de l'autre. Le professionnel doit fournir la marchandise ou le service, et le consommateur doit l'acheter, sauf accord contraire. Et s'il se rétracte, il devra souvent honorer des dommages et intérêts.

Si aucun débit n'est réalisé avant le repas, mais seulement après, en cas de désistement, «l'argent serait alors prélevé à titre d'indemnité pour résiliation»,

 rsuit Aline Rosenbaum.

Capital qualifie de son côté l’empreinte bancaire comme étant une garantie que le client dispose du solde suffisant pour payer.

Dans les faits, le restaurant Clairefontaine, qui demande une empreinte bancaire «au cas par cas», précise: «Nous envoyons un lien au client. Ce sont eux qui encodent leurs références de carte avec tout ce qui est demandé. Ils ne paient rien en avance. En cas de ‘no show’, nous activons la touche pour qu’ils soient débités du montant prévu.» Il correspond au prix du menu, 100 euros le soir, et 59 euros le midi. Mais «nous n’avons jamais eu à le faire».

## **Un restaurant, ou même un hôtel ou un médecin, peut-il demander ces informations?**

Qu’il s’agisse d’une avance, d’arrhes, d’acompte ou d’indemnité pour résiliation, «il n’y a pas d’interdiction pour un commerçant de faire cela», analyse Aline Rosenbaum. «Je n’ai connaissance d’aucune disposition spécifique qui limiterait cela à certains secteurs.» Dans tous les cas, «le consommateur devrait avoir été informé au préalable par le restaurateur du principe et du montant de l’indemnité».

Aucun plafond d’indemnité n’est non plus fixé par la loi. Même si un acompte, «par définition, ne correspond qu’à une partie du prix total». En cas de litige, il reviendrait à un juge de décider si un montant peut être considéré comme abusif ou non. L’indemnité ne «devrait pas dépasser manifestement le préjudice réel subi par le restaurateur».

«En droit, quand ce n’est pas interdit, c’est autorisé», confirme Julie Jasson, juriste au CEC. Mais le juge reste le garde-fou de mesures «non équitables ou pas claires». Lors d’une transaction par internet, il faut prendre connaissance des conditions générales du commerçant, rappelle-t-on.




## **Un commerçant peut-il demander ces informations par téléphone?**

 riori, là non plus, il n’y a pas de règle. Un contrat «peut être passé de manière orale». Julie Jasson conseille alors au client de «demander l’utilisation qui va être

faite» des données. Tout en ajoutant qu'il y a «toujours un risque. On ne sait pas à qui on parle, si la personne travaille vraiment pour le restaurant ou s'il peut s'agir d'un salarié de mauvaise foi qui pourrait les utiliser pour autre chose. Même par mail, quelqu'un peut consulter l'ordinateur et voler des données.»

Il faut «vérifier régulièrement ses comptes et contacter sa banque en cas de retraits suspects». Elle imagine que, si la pratique s'étend, elle pourrait être «régulée dans le futur».

## Qu'en est-il de la conservation des données?

«Il s'agit d'une collecte de données à caractère personnel», définit  M  e  Vincent Wellens, avocat chez NautaDutilh, spécialisé dans la protection des données. «C'est l'application du règlement général sur la protection des données (RGPD).» Le client doit «être informé en bonne et due forme de la manière dont ses données sont traitées et de leur finalité».

Dans le cadre d'un restaurant, où elles visent à éviter un «no show», «dès le moment où le client vient, ses données doivent être effacées. S'il ne vient pas, elles ne devraient être conservées que jusqu'à la résolution du litige.»

En cas de débit d'un montant supérieur à celui défini, ou dans un autre contexte, le consommateur peut de toute façon réclamer son remboursement, précise Aline Rosenbaum.

## Quelle protection pour les données bancaires?

«En général, pour tout paiement e-commerce, trois étapes sont nécessaires. C'est ce qu'on appelle l'authentification forte du client», répond Judith Gledhill, COO de l'Association des banques et banquiers, Luxembourg (ABBL). On demande «le numéro et le nom du titulaire de la carte, le cryptogramme et la confirmation soit par code PIN, soit par un moyen d'authentification Luxtrust. Si l'un des trois éléments est absent, alors, en général, aucun paiement ne peut être débité.»

 n'est pourtant pas toujours le cas. «La seule façon sécurisée de communiquer ses

coordonnées bancaires complètes est de le faire dans le cadre d'un paiement sécurisé en ligne, via système 3D Secure», complète Aline Rosenbaum.

## **En cas de faillite de l'établissement, le consommateur est-il remboursé?**

«Le consommateur aurait alors une créance envers le restaurateur, qui serait à considérer comme toute autre créance chirographaire. Il y aurait donc un grand risque qu'elle ne soit pas récupérée», estime la juriste.

## **Et si le client tombe malade et ne peut pas venir?**

«Tout dépend de l'accord conclu» entre les parties, pense la juriste.

---

ULC

CEC

Clairefontaine

Aline Rosenbaum

Julie Jasson

Vincent Wellens

NautaDutilh

ABBL

Judith Gledhill

---

---



## ENTREPRISES &amp; STRATÉGIES — FINANCE &amp; LÉGAL

## PAIEMENT B2B

# Banking Circle rachète la néerlandaise Biller

Écrit par **Mathilde Obert**

Publié Le 03.02.2022 • Édité Le 03.02.2022



Anders la Cour, CEO de Banking Circle, et Derek Vreeburg, directeur général de Biller, qui fonctionnera comme une société sœur indépendante dans l'écosystème de Banking Circle. (Photo: Banking Circle)



Écoutez cet article

0:00 / 2:32 1X

**La banque Banking Circle, spécialisée dans les paiements et basée au Luxembourg, annonce l'acquisition de Biller. Cette société néerlandaise de 15 salariés propose une solution «buy now pay later» pour les**

## acheteurs B2B.

«La nouvelle génération d'acheteurs B2B attend une expérience de paiement rapide et flexible, similaire à celle d'un consommateur lors d'un achat en ligne», écrit Banking Circle dans un communiqué de presse. Alors qu'«actuellement, il n'est souvent possible d'acheter sur facture qu'après une longue vérification de crédit, un processus qui peut prendre plusieurs jours».

La banque pour professionnels spécialisée dans les paiements annonce avoir trouvé la solution pour répondre à ce besoin. Son nom: «Biller.AI». Il s'agit d'une société «buy now pay later» (pour «acheter maintenant, payer plus tard»), basée à Amsterdam, et qui propose une méthode de paiement basée sur l'intelligence artificielle permettant aux acheteurs professionnels de commander en ligne et de payer directement sur facture. Elle effectue également «des vérifications de crédit et de fraude en temps réel» et propose un service de «gestion des débiteurs entièrement automatisé», ajoute Banking Circle.

## Acquisition à 100%

La banque luxembourgeoise a donc racheté la société à 100%, pour un montant confidentiel. «Nous pouvons divulguer qu'il s'agit d'une combinaison d'un paiement initial et de versements complémentaires basés sur les étapes», dit-elle seulement. La transaction a été officiellement clôturée le 17 janvier. Banking Circle précise que Biller fonctionnera comme une «société sœur indépendante» dans son écosystème.

Grâce à cette nouvelle solution, la banque espère «réduire la charge opérationnelle et les risques pour le vendeur professionnel tout en offrant rapidité, flexibilité et commodité à l'acheteur professionnel». De son côté, la solution de Biller étend sa portée géographique et commerciale. Banking Circle possède, en plus du Luxembourg, des bureaux à Londres, Munich, Amsterdam et Copenhague. Le groupe emploie 400 personnes, pour un chiffre d'affaires non communiqué. De même pour Biller, qui compte 15 salariés.

ention, le «buy now pay later» peut coûter cher à ceux qui ne paieraient pas

leur(s) dette(s) dans les temps, avait déjà alerté le Centre européen des consommateurs . Interrogée sur le montant des pénalités en cas de retard via la solution de Biller, Banking Circle n'avait pas encore répondu à Paperjam au moment de la mise en ligne de cet article.

---

**Banking circle****Biller****Anders la Cour****Derek Vreeburg**

---

---

