

# OMBUDSDOSSIER: ONLINE BETALEN OP REIS: KAARTLEZER VERLOREN

## CASE:

Een Belgische jonge vrouw reist naar Zuid-Afrika voor 6 maanden. Ze wil een binnenlandse vlucht boeken via de website van een lokale luchtvaartmaatschappij. Die website aanvaard een VISA-en Mastercard als betaalmiddel. Omdat ze haar kaartlezer verloren is, lukt het echter niet om te betalen.

Ze kan een kaartlezer laten opsturen via familie, maar dat duurt meer dan een week en dat is te lang. Ze wil weten of er een andere manier is om te betalen.

## STAKEHOLDERS

We contacteerden verschillende banken, (**BNP Paribas Fortis, Argenta, KBC**) en die gaven telkens hetzelfde verhaal:

Als het boekingsplatform een kaartlezer vraagt is er geen enkele andere manier om de betaling te doen, dan de combinatie van de bankkaart en de kaartlezer.

Voor niet dringende gevallen kan je wachten op een nieuwe kaartlezer. De drie banken zijn bereid om die op te sturen. De kaartlezer zelf is gratis en de banken nemen normaliter de kosten voor de verzending ook op zich.

Bij deze banken is een kaartlezer gratis, dus kan de klant ook voor vertrek een reserve kaartlezer aanvragen.

**Ingenico e-Commerce Solutions BVBA** is het bedrijf dat de "3D Secure" technologie heeft ontwikkeld voor VISA en Mastercard. Ze hebben verschillende versies van software voor kaartlezers of digipassen, maar die wordt wel wereldwijd gebruikt. Dat betekent dat reizigers die hun kaartlezer verliezen op reis, bij een lokale bank een digipass of kaartlezer kunnen vragen. Als die dezelfde software heeft als hun Belgische bank, dan kunnen ze ook die kaartlezer gebruiken.

**Concreet:** ben je bvb. bij Argenta, dan gebruik je momenteel een kaartlezer met de M1 en M2 knoppen. Als je in Zuid-Afrika bij een lokale bank zo'n bankje kunt vinden, dan kan je dat gebruiken om online met je kaart te betalen.

ONE-Span (vroegere VASCO) maakt de bakjes zelf: aan hen vragen in welke landen ze verdeeld worden -> geen antwoord

Phone: +32 2 609 97 00

Email: [info-europe@vasco.com](mailto:info-europe@vasco.com)

## ACTIE:

Wegwijzer deelt zelf deze informatie op haar website en waarschuwt leden voor dit ongemak.

Wegwijzer vzw vroeg aan **Febelfin** hun standpunt over het gebruik van de kaartlezers. -> geen reactie