

Argumentation de la banque qu'on a du mal à comprendre

Sujet: **Mandat de gestion de fortune** Numéro de cas: **2006/04**

Dans le cas ci-après, l'Ombudsman a eu du mal à comprendre l'argumentation de la banque. Une cliente domiciliée à l'étranger prétendait avoir chargé celle-ci de placer trimestriellement ses liquidités ou ses fonds devenus disponibles en dépôt fiduciaire à terme fixe, et ce plus de quinze ans auparavant. Jusqu'en 2004, tout se passa au mieux. Comme la cliente était convenue avec la banque qu'elle retirerait les relevés au guichet plutôt que de se les faire envoyer par la poste, ce n'est qu'en 2006, à l'occasion d'une visite à la banque, qu'elle constata qu'aucun placement n'avait été effectué depuis 2004. Elle fit immédiatement une réclamation, qui resta sans effet. Elle se tourna alors vers l'Ombudsman. Sollicitée par ce dernier, la banque prétendit n'avoir aucun mandat concernant les placements en cause. Certes, elle avait toujours investi les fonds de manière à préserver les intérêts de sa cliente, mais elle n'en avait aucunement l'obligation. En outre, elle fit valoir que ses Conditions générales, ainsi qu'une mention figurant sur tous les relevés, obligeaient la cliente à vérifier ces derniers et à lui faire part sans délai de ses éventuelles réclamations. Une contestation surgissant au bout de deux ans étant indéniablement tardive selon la banque, elle en conclut qu'elle ne devait rien à sa cliente.

De l'avis de l'Ombudsman, en l'espèce, il n'appartenait pas à la cliente de prouver qu'elle avait effectivement donné mandat à la banque plus de quinze ans auparavant. C'était plutôt à la banque d'expliquer pourquoi, ainsi qu'elle l'affirmait elle-même, elle avait agi pendant des années conformément aux attentes de la cliente, mais sans mandat de cette dernière. S'y ajoutait le fait que jusqu'en 2003, la cliente avait examiné les relevés remis par la banque et n'avait rien trouvé à y redire. Même à supposer qu'elle n'ait jamais chargé la banque de placer ses avoirs, elle avait donc tout lieu de penser, au regard de la pratique instaurée au fil des années, que la banque continuerait à effectuer les placements selon la forme habituelle.

L'Ombudsman ne retint pas non plus l'argument selon lequel la cliente avait formulé sa réclamation trop tard. De fait, les conventions stipulant que le courrier sera conservé en banque restante prévoient aussi toujours que les relevés sont réputés remis à leur date d'édition. Théoriquement, c'est donc à cette date que commence à courir le délai de réclamation. Comme presque deux ans s'étaient écoulés depuis lors, la banque n'avait pas tort sur le fond de prétendre que ce délai avait été dépassé. Mais l'Ombudsman n'est pas seul à considérer qu'un tel raisonnement ne tient plus dès lors qu'une communication à laquelle le client ne peut pas s'attendre est mise au courrier en banque restante. Dans le cas présent, la cliente n'avait plus transmis d'ordres à la banque depuis plus de trois ans. Elle pouvait donc légitimement penser qu'il n'y avait dans son courrier que des communications concernant les placements trimestriels de ses avoirs. Et inversement, pour les mêmes motifs, elle n'avait aucune raison d'imaginer que lesdites communications ne s'y trouvaient pas. Aussi l'Ombudsman recommanda-t-il à la banque de rembourser à la cliente la perte d'intérêts subie. Il fallut plusieurs interventions et entretiens pour que la banque s'y résolve, non sans souligner au passage que c'était là un geste commercial auquel elle n'était en rien tenue.