

Augmentation des frais au cours d'une procédure de succession

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2018/20**

Selon les trois fils et héritiers du client défunt, la banque leur avait interdit de consulter les documents relatifs au compte pendant les nombreuses années qu'avait duré la procédure de succession ouverte après le décès de leur père en Amérique du Sud. Durant tout ce temps, la banque avait prélevé sur le compte des frais à hauteur d'environ 22 000 CHF. Les héritiers avaient exigé le remboursement d'une grande partie de ces frais. A l'issue de la procédure de médiation devant l'Ombudsman, la banque, qui avait tout d'abord refusé d'accéder à leur requête, a finalement accepté de leur rembourser 13 100 CHF.

Le père des trois requérants est décédé à son dernier domicile dans un pays d'Amérique du Sud il y a plusieurs années. Sa seconde épouse, la belle-mère des requérants, est elle-même décédée peu après, alors que la succession du père n'avait pas encore pu être réglée. Cette situation a fait éclater des litiges complexes, dont la résolution a nécessité plusieurs années. Pendant toute la durée de ces procédures, la banque a refusé de fournir aux requérants la moindre information relative à la relation d'affaires, et ce alors que l'un des fils avait été nommé administrateur de la succession par le tribunal sud-américain compétent. Une fois que le tribunal a enfin pu établir les certificats d'héritier définitifs, les trois fils ont découvert que les frais prélevés par la banque sur le compte depuis le décès de leur père s'élevaient à environ 22 000 CHF. Cette somme englobait notamment des frais de «banque restante», qui avaient été augmentés de manière considérable à plusieurs reprises. Les droits de garde et les frais de tenue de compte avaient eux aussi été augmentés pendant la procédure de succession. Enfin, il s'est même avéré que la banque avait entre-temps résilié la relation d'affaires à la suite de changements stratégiques dans son modèle d'affaires. Or, aucun fils n'ayant réagi à cette résiliation faute d'en avoir été informé, la banque avait également débité du compte des frais de pénalité à hauteur de 2000 CHF.

Les requérants ont alors adressé une réclamation à la banque afin qu'elle réduise à un montant raisonnable les frais qu'ils estimaient excessifs, mais la banque a refusé d'accéder à leur demande. Elle a en effet expliqué qu'un examen approfondi de sa stratégie commerciale l'avait poussée à se retirer de certains marchés et segments. Les frais prélevés dans le cadre de la relation d'affaires correspondaient à ses tarifs habituels, qu'elle était par ailleurs autorisée à modifier en tout temps. La banque estimait en outre avoir toujours informé les héritiers au moyen des communications délivrées en «banque restante» et ne comprenait donc pas les reproches qui lui étaient adressés.

Non satisfaits de la réponse de la banque, les trois fils ont soumis leur cas à l'Ombudsman. D'après eux, la réponse de la banque, qui n'avait pris position sur aucun argument qu'ils avaient avancé, n'était en réalité qu'une lettre type envoyée par le département chargé de résilier les relations d'affaires dont la banque souhaitait se départir. Ils affirmaient en outre que celle-ci, qui était pourtant au courant du décès de leur père et de la procédure de succession introduite en Amérique du Sud, leur avait refusé tout accès aux documents relatifs à la relation d'affaires. Par conséquent, ils n'avaient justement pas eu connaissance de toutes les informations nécessaires. Toujours selon les requérants, la banque ne pouvait plus justifier l'augmentation des frais après le décès de leur père

ainsi que le mode de communication y relatif par les accords qu'elle avait conclus avec lui. Ils estimaient de surcroît que les frais débités étaient excessifs pour un compte bloqué en raison d'une procédure de succession. Enfin, ils disaient n'avoir pas eu connaissance de la résiliation de la relation d'affaires et n'avoir dès lors pas pu réagir à cet égard.

Au regard des informations transmises par les requérants, l'Ombudsman est intervenu auprès de la banque pour lui demander de revoir sa décision et d'envisager un geste commercial substantiel envers les héritiers. A sa grande surprise, la banque a toutefois campé sur ses positions, ne revenant que sur quelques points. Par exemple, elle ne prétendait plus que les requérants avaient eu connaissance de toutes les informations nécessaires et reconnaissait leur avoir refusé l'accès à celles-ci. En revanche, elle a également fait valoir un nouvel argument, à savoir que les requérants savaient depuis longtemps quels documents ils auraient dû présenter afin de prouver leur qualité d'héritier, et que les retards leur étaient donc imputables. Aussi la banque se disait-elle uniquement disposée, en guise de geste commercial, à leur rembourser les frais de pénalité de 2000 CHF liés à la résiliation.

L'Ombudsman a contacté une nouvelle fois la banque, lui faisant remarquer que toute augmentation des frais ne peut être valable que si elle a été convenue. Or, étant donné que les requérants n'avaient pas connaissance des augmentations appliquées, la banque ne pouvait pas les justifier en se fondant sur les fictions de notification et d'acceptation, que l'Ombudsman avait par ailleurs expliquées en page 13 de son 2017. Qui plus est, la banque aurait dû faire preuve d'esprit critique avant de refuser de transmettre aux héritiers toute information relative au compte, dans la mesure où l'un des fils avait été nommé administrateur de la succession par le tribunal sud-américain compétent, et où le droit des successions du pays concerné, à l'instar du droit suisse, prévoit une réserve héréditaire pour de tels héritiers et leur confère dès lors certains droits d'information. Toujours selon l'Ombudsman, les requérants n'auraient en outre pas pu réagir aux communications de la banque quand bien même ils en auraient eu connaissance, la banque ne les autorisant pas à disposer des avoirs déposés sur le compte. Enfin, il lui semblait inapproprié d'accuser les héritiers d'être responsables de la lenteur de la procédure judiciaire menée en Amérique du Sud sans disposer de preuves concrètes.

Après une nouvelle intervention et l'implication d'un niveau hiérarchique supérieur, la banque a finalement accepté de rembourser les frais qui avaient résulté des augmentations introduites pendant la procédure de succession, soit 13 100 CHF au total. Cependant, au regret de l'Ombudsman, la banque ne s'est jamais excusée auprès des requérants pour sa gestion compliquée et plutôt contestable de leur réclamation, qui semblait pourtant tout à fait légitime.