

# Augmentation massive des frais de remboursement de crédit

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2022/24**

Le client a contracté une hypothèque auprès d'une nouvelle banque, remplaçant ainsi l'hypothèque existante auprès de sa banque d'origine à l'échéance de celle-ci. Cette dernière lui a alors facturé des frais de remboursement de crédit de 8000 CHF. Le client a fait valoir que de tels frais n'avaient jamais été convenus avec lui et s'est plaint auprès de la banque. Celle-ci a d'abord réduit l'émolument demandé à 4000 CHF, puis, au cours des négociations, à 2000 CHF. Le client a également considéré que ces frais réduits étaient absurdes et a contacté l'Ombudsman. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque a pu être convaincue de réduire les frais à 350 CHF, comme les parties l'avaient convenu lors de la conclusion du contrat hypothécaire en 2019.

Sur la base des documents présentés à l'Ombudsman, il n'était pas clair si la banque avait respecté en l'espèce les principes qu'il applique dans les litiges relatifs aux frais (cf. cas 2022/20). L'Ombudsman a donc contacté la banque et lui a demandé s'il existait un accord sur les frais et, le cas échéant, comment celui-ci avait été adapté au cours de la relation d'affaires. Il lui a en outre demandé si l'hypothèque souscrite par le client avait une durée fixe.

La banque s'est fait représenter auprès de l'Ombudsman par un avocat externe qui lui a indiqué, au nom de sa cliente, que le barème des frais accepté par le client par signature des conditions générales (CG) prévoyait, au moment de la conclusion de l'hypothèque en 2019, des frais de remboursement de crédit de 350 CHF. En vertu des CG, la banque est en droit d'adapter en tout temps ce barème des frais, disponible dans ses locaux commerciaux et sur son site Internet, en fonction de la situation du marché ou pour d'autres raisons objectives. Le tarif de 350 CHF n'était plus justifié par les circonstances économiques, de sorte que la banque avait opté, au 1er juin 2021, pour un tarif calculé en pourcentage du montant du crédit. Celui-ci tenait mieux compte des coûts réels des prestations liées au remboursement de crédit, qui étaient également proportionnels au montant du crédit. Selon la banque, l'emprunteur aurait dû surveiller activement d'éventuelles adaptations de frais et, s'il n'était pas d'accord avec l'adaptation, résilier son hypothèque en temps utile.

Dans un premier temps, l'avocat n'a pas pu répondre à la question de savoir si le client avait contracté une hypothèque à durée déterminée. Dans un deuxième temps, il s'est avéré que le client avait conclu en 2019 une hypothèque Libor d'une durée déterminée avec échéance en 2022. En vue du remplacement du Libor par le SARON, une hypothèque SARON a été souscrite en juin 2021 pour le reste de la durée convenue et un nouveau contrat a été conclu. Une sortie anticipée de cette hypothèque n'était possible que moyennant le versement d'une indemnité de résiliation anticipée importante. L'adaptation de l'hypothèque Libor à l'hypothèque SARON n'a pas donné au client de possibilité de sortie anticipée.

Pour l'Ombudsman, l'argumentation économique de la banque était difficilement compréhensible. En l'espèce, le montant de l'hypothèque était certes élevé, mais seule une cédule hypothécaire devait être remise contre paiement du montant du transfert par la nouvelle banque. D'après les observations de l'Ombudsman, un pourcentage calculé en fonction du montant du crédit sans plafonnement des frais de remboursement de crédit est plutôt inhabituel. Le calcul de l'émolument

est toutefois de nature commerciale et ne relève donc pas de sa compétence.

Ce qui a pesé plus lourd dans la balance pour l'Ombudsman, c'est que les principes applicables aux frais et commissions bancaires ont été, selon lui, violés à deux reprises. Contrairement à l'avis du client, il existait certes un accord sur les frais. Pour le montant initialement convenu de 350 CHF, qui était valable. Cependant, pour l'adaptation substantielle invoquée par la banque, il n'y avait pas eu de communication par la voie habituelle convenue avec le client. De l'avis de l'Ombudsman, on ne saurait exiger d'un client qu'il surveille en permanence les barèmes des frais qui sont mis à disposition dans les locaux commerciaux de la banque ou publiés sur son site Internet. Lorsque l'adaptation a pris effet, le client était en outre lié par une hypothèque à durée déterminée qui ne pouvait être résiliée sans conséquences financières graves. L'Ombudsman a estimé qu'une adaptation des frais de remboursement de crédit, qui déploie encore ses effets pendant cette durée, n'était pas admissible.

La banque a finalement décidé de rembourser au client le montant excédant les 350 CHF initialement convenus. Celui-ci a accepté la solution.