

# Augmentation significative des frais applicables à un mandat de conseil en placement

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2020/29**

Le client avait conclu par écrit un mandat de conseil en placement avec la banque. En consultant ses extraits de compte trimestriels, il a constaté que le tarif pour ce mandat avait explosé sans qu'il en ait été préalablement informé. En réponse à ses réclamations, la banque lui a indiqué qu'il avait jusqu'alors profité de conditions particulières accordées par son conseiller. Elle estimait avoir le droit, à tout moment et sans notification préalable, de revoir de telles conditions particulières et de facturer les frais selon ses conditions habituelles. En désaccord avec la banque, le client a soumis son cas à l'Ombudsman, qui a invité celle-ci à reconsidérer sa position. La banque a finalement remboursé au client la différence entre le tarif appliqué jusqu'alors et les frais plus élevés qu'elle avait facturés pour le dernier trimestre.

Pour diverses raisons, les banques sont parfois prêtes à s'écarter de leurs tarifs habituels et à accorder des conditions particulières à un client. S'il arrive parfois que de tels accords soient conclus par e-mail ou sous une autre forme écrite, leur conclusion se fait le plus souvent par voie orale. De plus, l'Ombudsman sait d'expérience qu'ils sont généralement formulés de manière peu claire. C'est pourquoi les attentes des clients s'agissant de la pérennité de tels accords divergent souvent de celles de la banque. Tandis que les clients s'attendent à ce que les conditions particulières restent en principe applicables pendant toute la durée de la relation d'affaires, les banques s'estiment autorisées à les révoquer en tout temps.

C'est précisément un conflit de cette nature qui est survenu en l'espèce. Alors que le type de relation d'affaires n'avait pas changé, le client a constaté, en examinant ses extraits de compte, que la banque avait facturé 9000 CHF pour une prestation à laquelle il avait recours depuis longtemps déjà, contre 1500 CHF lors du trimestre précédent, et ce sans l'avoir préalablement informé de cette augmentation. Si l'Ombudsman comprenait bien pourquoi le client trouvait les agissements de la banque discutables, celle-ci n'y voyait aucun problème. Le service des réclamations de la banque a ainsi expliqué au client qu'elle était en tout temps autorisée, sans formalité particulière (y compris donc sans notification préalable), à revenir sur les conditions particulières qu'elle lui avait accordées à bien plaisir et à appliquer ses tarifs habituels. Cependant, aux yeux de l'Ombudsman, la banque n'avait pas agi de manière appropriée et devait respecter les principes applicables à toute adaptation tarifaire: de telles modifications doivent être communiquées aux clients en temps utile et par la voie habituellement utilisée, afin que ceux-ci puissent décider s'ils souhaitent continuer à recourir à la prestation concernée comme avant, ou s'ils préfèrent adapter leur manière d'agir de sorte à éviter l'augmentation des frais. Se rangeant finalement à cet avis, la banque a remboursé les frais supplémentaires facturés pour le dernier trimestre, mais a précisé que le client devrait accepter les frais plus élevés s'il souhaitait continuer à profiter de la même prestation à l'avenir. Le client s'est dit satisfait de cette issue.