

Calcul des indemnités de résiliation anticipée en cas de remboursement par anticipation d'une hypothèque

Sujet: **Hypothèque à taux fixe** Numéro de cas: **2018/09**

Le client avait contracté auprès de la banque un prêt hypothécaire divisé en plusieurs tranches. Etant donné qu'il l'avait remboursé par anticipation, la banque lui avait facturé des indemnités de résiliation anticipée. Elle lui avait ensuite remis un relevé dans lequel le montant de l'indemnité de résiliation anticipée était indiqué pour chaque tranche de l'hypothèque, mais avait refusé de lui transmettre le calcul détaillé de ces différents montants. Dans le cadre de la procédure de médiation, l'Ombudsman a toutefois pu convaincre la banque qu'elle était tenue de fournir un décompte détaillé au client, ce qu'elle a finalement accepté de faire.

Au cours de l'année 2018, comme durant les années précédentes, l'Ombudsman s'est trouvé régulièrement confronté à des litiges en lien avec les indemnités de résiliation anticipée dues en cas de remboursement par anticipation d'hypothèques. Dans certains cas, les clients contestent le fait même que la banque puisse exiger de telles indemnités. Dans d'autres cas, plus fréquents, ils remettent en question la prise en compte de taux de réinvestissement négatifs dans le calcul de ces indemnités. En l'espèce, le client s'est uniquement tourné vers l'Ombudsman parce qu'il n'était pas parvenu à obtenir un décompte détaillé des indemnités de résiliation anticipée que la banque lui avait facturées.

L'Ombudsman a alors à son tour prié la banque d'envoyer un décompte détaillé au client, car il lui semblait indéniable que celui-ci puisse exiger un tel document. Après avoir répondu, dans sa première prise de position, qu'elle avait déjà transmis un décompte détaillé au client après avoir été notifiée de la résiliation, la banque lui a renvoyé une copie des mêmes documents. Le client a contacté une nouvelle fois l'Ombudsman, lui expliquant qu'il avait bel et bien déjà reçu ce décompte. Il déplorait néanmoins le fait que la banque s'était contentée d'indiquer un certain montant pour chaque tranche de l'hypothèque, sans fournir les détails du calcul. En effet, le client estimait que le document contenait des incohérences, dans la mesure où l'indemnité de résiliation anticipée pour une tranche deux fois plus importante qu'une autre et présentant le même taux d'intérêt et la même échéance que celle-ci aurait dû, selon lui, être deux fois plus élevée. Or, étant donné que ce n'était pas le cas, il pensait que des erreurs avaient été commises lors du calcul des indemnités de résiliation anticipée.

L'Ombudsman a réitéré sa requête auprès de la banque en lui demandant d'établir un décompte détaillé des indemnités de résiliation anticipée. Il l'a également priée de lui envoyer une copie des contrats concernés. Ces documents reçus, l'Ombudsman a pu constater que le calcul des indemnités de résiliation anticipée y était décrit de manière détaillée, conformément à l'usage. Les dispositions correspondantes lui semblaient en outre conformes aux pratiques bancaires habituelles. Pourtant, à sa grande surprise, le service juridique de la banque lui a signalé que les bases précises sur lesquelles se fondait le calcul relevaient du secret d'affaires.

Selon l'Ombudsman, un tel point de vue n'était de toute évidence pas défendable. Malgré tout, le service juridique de la banque ne s'est dit disposé à communiquer les bases de calcul à l'Ombudsman

que s'il s'engageait par écrit à les garder secrètes. L'Ombudsman a alors proposé de discuter en personne avec la Direction de la banque et les responsables du service juridique. Dans le cadre de cette discussion, il a pu convaincre la banque de revoir sa position et d'envoyer un décompte détaillé au client. Celui-ci ne s'étant plus manifesté après avoir reçu ledit décompte, on pouvait en déduire que les efforts importants investis dans le cadre de cette procédure d'un peu plus de quatre mois avaient permis de régler l'affaire à la satisfaction du client.