

Capacité à rembourser le prêt hypothécaire après le départ en retraite

Sujet: **Hypothèque à taux fixe** Numéro de cas: **2014/05**

Le client s'était entretenu à plusieurs reprises avec la banque au sujet de la prolongation d'un prêt hypothécaire. Il avait été convenu d'amortir le financement existant en 2015 par un versement unique de 70 000 CHF. Or, la banque avait ensuite refusé de s'en tenir à cet accord et exigé après coup un amortissement de 100 000 CHF. Estimant donc ne plus être lié par son engagement, le client voulut transférer l'hypothèque. La banque contesta la version du client, tout en proposant d'accepter l'accord auquel il se référait concernant l'amortissement. Le client déclina cette offre, transféra l'hypothèque à un établissement concurrent et accepta l'indemnité de résiliation anticipée facturée par la banque.

L'hypothèque à taux fixe du client arrivait à échéance en septembre 2013. En vue de son départ en retraite, prévu pour 2015, le client s'était entretenu avec la banque des modalités futures de ce financement. Du fait de la baisse des revenus du client, la banque avait réclamé un amortissement lors de son départ en retraite. Afin de ne pas entamer le modeste capital du client, les parties étaient convenues de réaménager le financement sous la forme d'un prêt hypothécaire à taux fixe de 400 000 CHF et d'un prêt hypothécaire Libor de 100 000 CHF, ce dernier devant être remboursé par des annuités de 7 000 CHF et un montant unique de 70 000 CHF payable en 2015. Le prêt hypothécaire Libor n'aurait donc été complètement remboursé qu'en 2018. Contrairement aux termes de cet accord fixés dans une note, la banque avait, peu de temps après, indiqué de vive voix que la totalité du prêt hypothécaire Libor de 100 000 CHF devrait être amortie en 2015. Suite à cette modification unilatérale de l'accord, le client avait estimé ne plus être tenu par celui-ci et en avait informé la banque qui contesta cette version, affirmant que le client avait su dès le début qu'il devrait amortir un montant total de 100 000 CHF pour garantir sa capacité financière une fois à la retraite. Sachant qu'un accord de volonté avait été conclu à ce sujet, la banque réclama avec insistance l'exécution du contrat ou le paiement d'une forte indemnité de résiliation anticipée. Le client se mit alors en rapport avec l'Ombudsman, qui demanda à la banque de prendre position.

La banque fit valoir que, lors des entretiens avec le client, elle l'avait averti depuis longtemps qu'il devait amortir le prêt hypothécaire à la hauteur de 100 000 CHF pour être à même de supporter la charge de celui-ci une fois à la retraite. Les calculs correspondants lui avaient été présentés en détail. Afin d'offrir des conditions optimales, la banque avait proposé un financement consistant en un prêt hypothécaire à taux fixe sur dix ans de 400 000 CHF et un prêt hypothécaire Libor de 100 000 CHF. Ce dernier pourrait ainsi être remboursé sans difficulté en l'espace de deux ans après le départ en retraite du client, sans remettre en cause le contrat d'hypothèque à taux fixe. Ces points clés figuraient sur la note manuscrite remise au client à l'issue de l'entretien final et contresignée par celui-ci, même si elle indiquait par erreur un amortissement de 7 000 CHF par an et le remboursement extraordinaire d'une somme de 70 000 CHF en 2015. Cette erreur (qualifiée de «malencontreuse» par la banque) avait été rectifiée le jour même par le conseiller par téléphone — rectification verbale que le client n'avait jamais contestée. C'est seulement à la remise des contrats formels que le client avait déclaré qu'ils ne respectaient pas les accords et estimé en conséquence ne plus être tenu par ceux-ci. En sa qualité d'intermédiaire impartial ne menant pas de procédures d'administration de preuves,

l'Ombudsman ne pouvait établir avec certitude ce dont les parties étaient convenues verbalement. Il était cependant indéniable que la note manuscrite rédigée par la banque et signée par le client confirmait la version de ce dernier. Toutefois, la banque put produire des copies d'enregistrements internes effectués dans son système d'information client, dont il ressortait qu'elle avait, à plusieurs reprises, exigé un amortissement de 100000 CHF au moment du départ en retraite et qu'il avait même été question d'acquitter cette somme au moyen du pilier 3a et d'économies futures. Ces indications permettaient de supposer que l'amortissement de 70000 CHF indiqué par le conseiller sur la note manuscrite résultait bel et bien d'une erreur. Au regard de la formulation sans équivoque de la note manuscrite, l'Ombudsman pria la banque de proposer une solution. Celle-ci se déclara alors disposée à appliquer les conditions d'amortissement figurant sur la note. Mais le client, qui avait entre-temps obtenu un financement lui convenant davantage auprès d'un autre établissement, fit quand même transférer l'hypothèque et accepta l'indemnité de résiliation anticipée facturée par la banque.