

Commission de gestion de fortune nouvellement introduite contestée

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2022/22**

La banque des clients a introduit de nouveaux frais pour les prestations de gestion de fortune, qui ont considérablement augmenté les frais qui leur étaient facturés jusqu'ici pour la relation bancaire. Comme ils ont été bloqués pendant un certain temps à l'étranger en raison de restrictions de voyage liées à la pandémie de coronavirus et qu'ils n'ont pas pu regagner leur domicile, ils n'ont tout d'abord pas eu connaissance des nouveaux frais. Lorsqu'ils ont pu en prendre connaissance après leur retour, les clients ont mis fin à leur relation bancaire et réclamé le remboursement des frais débités pendant six mois déjà. La banque a refusé de les rembourser et les a renvoyés à l'Ombudsman. Dans le cadre de la procédure de médiation, elle a finalement remboursé les frais contestés aux clients.

Les clients avaient l'intention d'émigrer et ont été surpris par la pandémie de coronavirus dans le pays d'émigration prévu en Amérique du Sud. Selon leurs indications, ils n'ont pas pu revenir à leur domicile d'origine en Europe pendant environ un an et demi. Or, la banque y avait envoyé l'information concernant les nouveaux frais. Les clients ont fait valoir qu'en raison de leur situation personnelle, ils avaient opté pour l'envoi électronique de leur correspondance et qu'ils étaient régulièrement en contact avec leur conseillère clientèle par e-mail et par téléphone. Celle-ci savait qu'ils étaient bloqués en Amérique du Sud et qu'ils ne pouvaient donc pas prendre connaissance de l'information relative aux nouveaux frais qui leur avait été envoyée uniquement à leur lieu de résidence d'origine. Cependant, ils n'ont pas été informés de cette augmentation par leur conseillère clientèle. L'ensemble des frais facturés aux clients a été multiplié par dix environ en raison de l'introduction des nouveaux frais pour les prestations de gestion de fortune. Compte tenu de leurs avoirs bancaires modestes, la poursuite de la relation bancaire s'est donc révélée trop coûteuse.

Lorsque les clients ont contacté l'Ombudsman, ils avaient déjà adressé quatre réclamations à la banque et exigé le remboursement des frais. Deux des réclamations sont restées sans réponse. Dans leur dernière réclamation, ils ont attiré l'attention sur un nouveau jugement rendu dans leur pays de domicile d'origine, selon lequel les adaptations de frais sont soumises à des conditions très strictes.

Dans ses réponses aux clients, la banque a expliqué qu'elle ignorait qu'ils prolongeraient volontairement leurs vacances en Amérique du Sud. Il leur appartenait de lui communiquer leur nouvelle adresse. La communication relative aux nouveaux frais avait été qualifiée en interne de telle sorte qu'elle ne pouvait être envoyée que sous forme physique et non électronique. La banque a estimé que la notification avait été effectuée valablement et s'est refusée à tout remboursement. Elle a renvoyé les clients à l'Ombudsman pour le cas où ils entendaient maintenir leur prétention.

L'Ombudsman s'est un peu étonné du traitement réservé à la réclamation des clients et a prié la banque de réexaminer l'affaire. A cet égard, il jugeait plausible que les clients n'aient effectivement pas eu connaissance des nouveaux frais. Les réponses à la réclamation de la banque ne permettaient pas de savoir si la conseillère, qui, selon les clients, connaissait leur situation exacte, avait été impliquée dans les clarifications nécessaires pour y répondre. De l'avis de l'Ombudsman, ceci était singulier, car les frais contestés visaient à rémunérer des prestations de gestion de fortune et donc un

niveau de service individuel en principe élevé.

Pour justifier la validité de l'introduction des frais, la banque a implicitement invoqué ce que l'on appelle la fiction de l'approbation, c'est-à-dire qu'elle a fait valoir que l'envoi de l'information correspondante à la dernière adresse connue des clients avait été valablement effectué, puisqu'ils n'avaient pas communiqué de nouvelle adresse à la banque. De plus, selon elle la nouvelle commission n'avait pas été contestée en temps utile. Elle était donc considérée comme approuvée. Les fictions d'approbation sont fréquentes dans les opérations bancaires et revêtent une grande importance. L'Ombudsman a toutefois fait remarquer à la banque que les fictions d'approbation sont soumises à l'interdiction de l'abus de droit. De l'avis de l'Ombudsman, si la banque savait effectivement que les clients étaient bloqués en Amérique du Sud et qu'ils ne pouvaient pas prendre connaissance de la lettre envoyée physiquement à leur domicile principal, il n'était pas possible d'invoquer la fiction d'approbation. Au demeurant, au vu des circonstances concrètes, la banque ne pouvait raisonnablement considérer que les clients auraient accepté les nouveaux frais s'ils en avaient eu connaissance. Enfin, l'Ombudsman ne comprenait pas pourquoi l'information sur les nouveaux frais n'avait pas également été transmise au minimum par voie électronique, comme cela avait été convenu pour la correspondance avec les clients.

Enfin, l'Ombudsman a regretté que la banque n'a pas fait preuve d'un peu plus d'empathie dans le traitement de la plainte, compte tenu de la situation décrite par les clients, qui a malheureusement touché de nombreuses personnes pendant la pandémie de Coronavirus.

Dans sa prise de position à l'attention de l'Ombudsman, la banque n'a relevé aucune erreur dans sa manière de procéder concernant l'introduction des nouveaux frais et a répété que les débits avaient été effectués correctement. Elle s'est néanmoins déclarée prête à rembourser aux clients le montant réclamé.