

## Commission pour non-respect du délai de résiliation applicable aux retraits sur un compte d'épargne (2)

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2021/26**

Les clients ont retiré des sommes importantes de leur compte d'épargne pour acheter deux appartements, respectivement en janvier et en novembre 2020. Selon leurs dires, alors qu'ils s'étaient préalablement renseignés auprès de leur conseillère clientèle sur la disponibilité des montants d'épargne et les frais y afférents, ils n'avaient pas été rendus attentifs à la commission pour non-respect du délai de résiliation. Seuls avaient été mentionnés la limite d'exonération de 50 000 CHF par an applicable aux retraits sans résiliation préalable, ainsi que le maximum de 12 retraits gratuits par an et les frais négligeables facturés pour tout retrait supplémentaire. Fin 2020, une commission pour non-respect du délai de résiliation de plusieurs milliers de francs a toutefois été facturée aux clients. Ceux-ci se sont plaints auprès de la banque, qui s'est opposée à tout remboursement. A l'issue de la procédure de médiation, la banque a finalement accepté de rembourser la commission à titre de geste commercial.

Les clients ont expliqué avoir déjà atteint la limite d'exonération après les premiers retraits en janvier 2020, mais ne s'être pas rendu compte qu'ils devraient ensuite payer une commission pour non-respect du délai de résiliation, le décompte de cette commission n'ayant pas été effectué avant la fin de l'année. La seule indication qui figurait dans le système e-banking était une mise en garde explicite faisant état des frais relativement peu élevés dus en cas de dépassement des 12 retraits gratuits par année, soit la même information que celle transmise par la conseillère clientèle en réponse à leur demande concrète. Les clients ont en outre argué qu'ils auraient très bien pu, s'ils avaient eu connaissance du régime de frais applicable, adapter leur comportement et éviter les frais en respectant le délai de préavis pour les retraits des avoirs d'épargne.

Il n'est pas contesté que le régime de frais faisait partie intégrante des dispositions relatives au compte et du barème des frais de la banque, où il était présenté de manière intelligible. La banque s'y était d'ailleurs référée lorsqu'elle a refusé de rembourser les clients. Néanmoins, l'argument des clients selon lequel ils auraient dû être informés de manière complète, dans le cadre de leurs deux demandes concrètes en janvier et en novembre 2020, de la commission pour non-respect du délai de résiliation, dont le montant était par ailleurs considérable était bien compréhensible. Les informations transmises par courrier électronique en janvier 2020 comprenaient un extrait du barème des frais de la banque, dans lequel figurait certes le montant de 50 000 CHF non soumis à un préavis, mais pas les conséquences de la violation de cette limite d'exonération. De plus, selon les observations de l'Ombudsman, il est désormais habituel que la commission pour non-respect du délai de résiliation soit notifiée au client à l'occasion de chaque retrait d'avoirs sur un compte d'épargne dans un système e-banking.

Après avoir réexaminé le cas à la lumière de ces arguments, la banque a conclu qu'il était approprié, en l'espèce, de faire un geste commercial en remboursant aux clients la commission pour non-respect du délai de résiliation.