

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

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2018/19**

Le client avait déposé sur un compte d'épargne auprès de la banque environ 1 000 000 CHF à un taux d'intérêt préférentiel. En décembre 2017, la banque l'avait informé qu'elle ne proposerait plus ce type de compte dès le 1er février 2018, en précisant toutefois que cette modification n'affecterait nullement les comptes préexistants, auxquels les conditions initialement convenues continueraient à s'appliquer. Or, le 31 janvier 2018, la banque a contacté le client par téléphone pour l'avertir que les montants supérieurs à 200 000 CHF ne seraient plus rémunérés à compter du lendemain. Le client a alors donné ordre à la banque de virer les 800 000 CHF excédentaires sur un compte détenu auprès d'une banque tierce. En examinant par la suite le justificatif y relatif, il a constaté qu'une commission à hauteur de 3900 CHF lui avait été débitée. La banque s'est justifiée en expliquant que le client n'avait pas respecté le délai de préavis applicable à son compte d'épargne. Après intervention de l'Ombudsman, elle s'est toutefois déclarée prête à rembourser la commission prélevée.

En l'espèce, le litige portait sur une commission facturée pour non-respect du délai de résiliation applicable à un compte d'épargne. Dans sa réclamation à l'attention de la banque, le client avait fait valoir, que celle-ci avait confirmé par écrit, en décembre 2017, que les conditions relatives à son compte bancaire resteraient inchangées. Il ne s'était donc pas attendu à une modification aussi substantielle. Selon le client, la banque lui avait proposé par téléphone de placer en dépôt à terme de deux ans les 800 000 CHF qui ne seraient plus rémunérés. Il avait toutefois rejeté cette offre, car il avait prévu d'utiliser l'argent dans un avenir proche pour un projet de construction. Enfin, il avait déploré ne pas avoir été prévenu, lorsqu'il avait ordonné les virements, qu'il devait respecter un préavis s'il souhaitait éviter qu'une commission substantielle lui soit facturée. La banque s'étant contentée de lui dire qu'il devrait patienter plusieurs mois avant de recevoir une réponse à sa réclamation, le client s'est tourné vers l'Ombudsman.

L'Ombudsman a enjoint à la banque de répondre au client dans un délai raisonnable. Il estimait en effet qu'elle ne pouvait pas demander au client d'attendre plusieurs mois une réponse à sa réclamation pourtant claire et suffisamment concrète, qui plus est sans fournir le moindre motif pour un tel délai. Deux semaines plus tard, la banque a finalement annoncé au client qu'elle lui rembourserait la commission de 3900 CHF qu'elle avait prélevée en raison du non-respect du délai de résiliation applicable au compte d'épargne. Pour elle, il s'agissait d'un geste commercial: elle ne reconnaissait aucune obligation juridique de le faire et ne se prononçait par ailleurs nullement sur les arguments du client. Face au retard de la banque dans l'exécution du remboursement, le client a repris contact avec l'Ombudsman, et la banque a finalement honoré sa promesse.

Aux yeux de l'Ombudsman, plusieurs problèmes se posaient dans le cas d'espèce. Tout d'abord, la banque a manifestement mal informé ses clients et modifié de façon substantielle les conditions de certains produits d'épargne en dépit des informations expresses contraires qu'elle avait communiquées par écrit. Ces modifications concernaient des produits soumis à des conditions de retrait spécifiques. Or, les fausses informations transmises par la banque ont empêché les clients de

prendre, avant l'introduction desdites modifications, les dispositions nécessaires pour en éviter les conséquences négatives. De l'avis de l'Ombudsman, la banque aurait dû informer correctement les clients des modifications prévues et n'introduire celles-ci qu'après l'échéance du délai de résiliation applicable aux produits concernés. Par conséquent, il a estimé que la banque n'avait pas d'autre choix que celui de donner suite à la demande du client dans sa totalité. Enfin, il est regrettable qu'elle ne se soit jamais excusée et ait tardé à procéder au remboursement.