

Contestation du client reposant sur un argument fallacieux

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2007/14**

Le client avait décidé de visiter l’Australie. Par le biais de son agence de voyage en Suisse, il réserva un camping-car dont il paya d’avance la location. Mais lorsqu’il se présenta pour prendre possession du véhicule, on lui fit savoir que l’argent n’avait pas été transféré. Compte tenu du décalage horaire, le client ne pouvait pas contacter sur le champ son agence de voyage: il ne lui resta plus qu’à payer (une deuxième fois) les 1 500 AUD de location. Il le fit par carte de crédit, tout en demandant une attestation écrite de la situation. Alors qu’il contrôlait le camping-car, une collaboratrice du loueur vint lui dire en toute hâte que dans l’intervalle, on avait retrouvé le virement de l’agence de voyage, et que le paiement par carte avait donc d’ores et déjà été annulé. Elle lui remit un reçu imprimé par le terminal de cartes de crédit, sur lequel figurait en grand la mention «CANCELLED». Le client lui rendit en échange l’attestation qu’il avait demandée concernant le (double) paiement. De retour en Suisse, en contrôlant son relevé de carte de crédit, il constata pourtant que le montant prétendument annulé avait bel et bien été débité de son compte. Il contesta immédiatement auprès de sa banque mais en prétendant n’avoir rien signé, ce qui était faux. La banque annula le débit sans attendre et communiqua l’argument donné par le client à la banque australienne. Or celle-ci contredit cette version des faits en faisant parvenir à la banque suisse le reçu correspondant aux 1 500 AUD, signé par le client. La banque suisse dut donc débiter à nouveau ce montant au client. Alors seulement, il raconta toute l’histoire et remit à la banque le reçu supposé prouver que le débit de 1 500 AUD avait été annulé par le loueur. A y regarder de plus près, il s’avéra que ce reçu ne faisait apparaître ni le numéro de transaction correspondant au paiement de la location, ni le montant de 1 500 AUD. Il pouvait donc s’agir tout aussi bien d’un reçu imprimé à la suite d’une demande d’autorisation que le loueur avait faite par ailleurs, et qui avait échoué. La banque demanda au client de s’adresser au loueur.

Indéniablement, le client n’avait pas été malin en commençant par avancer une argumentation fallacieuse. Non seulement il avait jeté un doute sur sa propre crédibilité, mais il avait aussi causé des frais inutiles. L’Ombudsman n’eut donc aucune peine à comprendre que la banque renvoie le client aux dispositions contractuelles et ne soit pas disposée à l’aider au-delà de ce qu’elle était obligée de faire. D’ailleurs, on ignorait si le loueur australien s’opposerait à la restitution des fonds, puisque le client n’avait toujours pas pris contact avec lui. L’Ombudsman suggéra donc au client que c’était ce qu’il y avait lieu de faire dans un premier temps. Parallèlement, il l’invita à se manifester à nouveau s’il ne parvenait pas à s’arranger directement avec le loueur. Le client ne donna plus de ses nouvelles.