

Débit rétroactif de nouveaux frais

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2015/19**

Le grand-père d'un client qui résidait en Angleterre contestait les frais de 500 CHF prélevés sur le compte d'épargne de ce dernier. Il est vrai que la banque avait annoncé en octobre 2014 qu'elle facturerait ces frais annuels aux clients participant au programme de divulgation volontaire de leurs données aux autorités fiscales britanniques et ayant besoin des attestations fiscales correspondantes. Malgré la fermeture immédiate du compte d'épargne suite à cela, la banque avait débité les frais correspondant à l'attestation fiscale déjà délivrée. L'Ombudsman a toujours considéré que les clients d'une banque doivent se voir offrir la possibilité d'éviter de nouveaux frais qu'ils n'acceptent pas ou de s'y soustraire. Suite à l'intervention de l'Ombudsman, la banque dédommagea le client.

Plusieurs années auparavant, le grand-père avait ouvert pour son petit-fils un livret d'épargne jeunesse qui serait converti en compte d'épargne à sa majorité. Le client avait ensuite déménagé en Angleterre, tout en conservant sa relation de compte avec la banque. Suite à l'accord fiscal passé entre la Suisse et le Royaume-Uni, la banque avait, fin octobre 2014, informé par écrit les clients participant au programme de divulgation volontaire que des frais annuels de 500 CHF leur seraient débités à partir de novembre 2014 pour la délivrance d'attestations fiscales spécifiques conformes aux exigences des autorités fiscales britanniques (cette attestation ayant déjà été envoyée au client en juin 2014). Comme le titulaire du compte, alors en voyage, avait confié à son grand-père l'ouverture de sa correspondance, il avait prié ce dernier de discuter avec la banque des possibilités qui s'offraient à lui pour éviter ces frais. A l'occasion d'un entretien peu de temps après, le grand-père avait été informé par la banque que ces frais seraient supprimés si le compte était fermé à temps. Du fait de son séjour à l'étranger, le client avait envoyé les instructions correspondantes de résiliation du compte environ un mois et demi après cette conversation, donc avant fin 2014. La banque avait quand même prélevé les frais en question. Comme elle refusait de se montrer conciliante (elle considérait que les frais correspondant aux attestations spécifiques étaient appropriés, au vu du travail qu'elles exigent), le grand-père s'adressa à l'Ombudsman pour le compte du client de la banque.

S'appuyant sur les réflexions ci-après, l'Ombudsman demanda à la banque d'envisager le remboursement des 500 CHF de frais prélevés: il n'y a rien de répréhensible à ce que les banques répercutent les dépenses liées à la délivrance d'attestations spécifiques sur les clients à l'origine de cette démarche. De même, le montant des frais fixés en l'espèce, soit 500 CHF par an, semblait tout à fait justifié à l'Ombudsman. Il n'en demeure pas moins qu'il défend le principe selon lequel il faut laisser aux clients la possibilité d'éviter l'introduction de nouveaux frais ou l'augmentation de frais existants par des mesures idoines (en renonçant p. ex. à utiliser un produit déterminé ou la prestation correspondante ou en résiliant la relation de compte). En conséquence, les banques informent généralement leurs clients à l'avance de l'entrée en vigueur des modifications correspondantes de leurs tarifs. En l'occurrence, les informations relatives aux nouveaux frais avaient indéniablement été communiquées plusieurs mois après la délivrance de l'attestation déterminante au client. Celui-ci avait ensuite décidé de résilier la relation de compte en temps voulu, compte tenu des circonstances, de l'avis de l'Ombudsman.

La banque suivit la recommandation de l'Ombudsman et se déclara immédiatement prête à rembourser les 500 CHF au client.