

Demande en dommages-intérêts à la suite de l'exécution retardée d'un paiement

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2018/05**

Dans le cadre d'un projet de construction, le client et un cocontractant avaient réglé un litige par le biais d'un accord transactionnel. La créance avait été considérablement réduite, mais le client devait la payer par mensualités fixes. Il avait en outre été convenu que la créance initiale renaîtrait en cas de retard dans le versement d'une mensualité. A la suite de l'exécution tardive d'un paiement par la banque, le client s'est vu contraint d'acquitter la créance initiale, plus élevée. Le client a accusé la banque d'être responsable de la différence entre la créance transactionnelle et le montant qu'il a finalement dû payer. Se référant à ses conditions générales, la banque ne souhaitait toutefois répondre que du dommage lié aux intérêts. Des négociations ont alors été engagées. Bien que la banque se soit dite prête à faire un geste commercial plus généreux, les parties ne sont pas parvenues à s'entendre, si bien que le client s'est adressé à l'Ombudsman. A l'issue de la procédure, la banque a dédommagé intégralement le client.

Le client a affirmé avoir émis en temps utile l'ordre de paiement pour la mensualité litigieuse, dont le montant avait été fixé dans l'accord transactionnel conclu avec son cocontractant. La banque était au courant de cet accord, y compris des conséquences qu'engendrerait un paiement tardif. Lorsqu'il s'est rendu compte de la non-exécution du paiement, le client a tenté de contacter son conseiller clientèle. Celui-ci était toutefois absent, et personne d'autre n'a pu l'aider. Toujours selon les dires du client, le versement a finalement été exécuté avec un retard non négligeable. Conformément à l'accord transactionnel conclu, le client a donc dû payer l'intégralité de la créance initiale, et non le montant réduit convenu avec son cocontractant. Il a alors exigé de la banque des dommages intérêts à hauteur de la somme versée, qui se montait à cinq chiffres.

La banque a refusé de verser le montant réclamé en se fondant sur ses conditions générales. Celles-ci prévoyaient en effet, en cas d'exécution tardive d'un ordre, que la banque ne répondrait que de l'éventuel dommage lié aux intérêts, c'est-à-dire seulement si le client devait payer un intérêt moratoire. Si, dans un cas précis, un dommage plus important était à craindre, le client était expressément tenu d'en avertir préalablement la banque. La banque s'est toutefois proposée de faire un geste commercial et de rembourser 20 % du dommage. Le client souhaitait cependant un remboursement intégral.

L'Ombudsman a demandé à la banque de réexaminer le cas, et notamment de prendre position sur l'allégation du client selon laquelle la banque était informée de l'accord transactionnel et savait que le dommage encouru en cas de paiement tardif d'une mensualité serait considérablement plus élevé qu'un éventuel intérêt moratoire. Selon l'Ombudsman, même les conditions générales auxquelles la banque s'était référée laissaient entendre que, dans un tel cas, le paiement de dommages-intérêts plus élevés aurait dû être envisagé. En l'espèce, si la banque était bel et bien au courant de l'accord transactionnel, elle savait que le client encourait un dommage plus important, si bien que la limitation de sa responsabilité au seul intérêt moratoire prévue dans les conditions générales était caduque.

Dans sa prise de position à l'attention de l'Ombudsman, la banque a contesté avoir eu connaissance de l'accord conclu entre le client et son cocontractant. Selon ses dires, l'ordre de paiement étant lacunaire, le service chargé de son traitement l'avait retourné au conseiller clientèle afin qu'il soit complété. Il s'agissait là de la principale cause à l'origine de l'exécution tardive de l'ordre, et cette cause était imputable au client. Par conséquent, la banque a confirmé sa position dans cette affaire et contesté toute obligation d'indemnisation. Elle a néanmoins reconnu que la communication à la suite du rejet de l'ordre de paiement par son service interne n'avait pas été optimale, en raison notamment de l'absence du conseiller clientèle compétent. Aussi s'est-elle finalement dite prête à rembourser intégralement le client, à titre de geste commercial.