

Dispute de la chape de l'évêque

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2006/06**

Nous laisserons au lecteur le soin d'apprécier si le cas ci-après relève ou non de la chicanerie: en vertu d'une instruction du Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco) à Berne, la banque avait décidé de modifier ses décomptes de carte de crédit et, en cas d'achats en monnaies étrangères, de faire apparaître séparément le taux de change appliqué d'une part, les frais de traitement d'autre part. Or voici qu'un client prétendit n'avoir jamais accepté de payer des frais de traitement, ce qui interdisait à la banque de les facturer. La banque fit valoir qu'en signant les Conditions générales, le client avait accepté qu'elle convertisse les achats en monnaies étrangères au taux fixé par elle. Or ce taux avait toujours comporté deux éléments, le taux de change et les frais de traitement, de sorte que la formulation utilisée dans les Conditions Générales devait s'entendre comme un terme générique. La banque considérant que rien n'avait changé pour le client, elle ne se montra pas disposée à rembourser les frais de traitement. Elle proposa cependant au client de lui faire cadeau du droit annuel afférent à sa carte de crédit, un geste commercial dont le montant dépassait de loin les frais litigieux.

L'Ombudsman rappela au client les principes applicables en matière de frais et commissions, qui figurent dans son 2003, et souligna que l'argumentation de la banque ne pouvait pas être jugée irrecevable d'emblée. Il fit remarquer en outre que tôt ou tard, la banque modifierait ses Conditions générales de manière à résoudre clairement en sa faveur la question qui se posait en l'espèce. Dès lors, il recommanda au client d'accepter l'offre de la banque. Mais celui-ci refusa et exigea le remboursement des frais litigieux. Dans le même temps, il demanda à l'Ombudsman d'intervenir pour que la banque cesse de facturer des frais de traitement. A ce stade, en considération de la nature même de la procédure de médiation, l'Ombudsman ne put que mettre un terme à ses démarches et à laisser le soin au client de porter l'affaire en justice.