

Dompage résultant de l'inexécution d'un paiement

Sujet: **Traffic des paiements** Numéro de cas: **2021/05**

En octobre 2020, la cliente a transmis à la banque un ordre de paiement d'environ 84 000 CHF pour un rachat extraordinaire dans sa caisse de pension, que la banque a omis d'exécuter par erreur. Après avoir constaté l'erreur lors de la remise du relevé annuel du compte, la cliente a fait valoir un dommage d'environ 30 000 CHF à l'encontre de la banque. Elle a justifié ce montant par un préjudice fiscal, arguant qu'elle n'avait pas pu déduire le montant du rachat prévu de son revenu en 2020 et qu'un rachat économiquement équivalent dans sa caisse de pension l'année suivante avait coûté plus cher. La banque a d'abord refusé d'accéder à la demande de la cliente au motif qu'elle était en mesure de détecter l'erreur et d'adresser une réclamation correspondante en temps utile. Dans le cadre de la procédure de médiation, la banque a néanmoins finalement accepté d'indemniser une partie du dommage.

En l'espèce, l'erreur manifeste de la banque n'était pas contestée. La cliente voulait débiter l'argent d'un compte d'épargne pour procéder au virement et devait pour ce faire notifier le retrait six mois à l'avance, étant donné qu'elle ne pouvait retirer que 20 000 CHF par mois sans préavis. En réponse à la réclamation de la cliente, la banque a argué que celle-ci avait reçu, en novembre 2020, un justificatif au motif qu'elle n'avait pas encore utilisé le montant annoncé et sur lequel figurait le solde du compte d'épargne. D'après la banque, la cliente aurait ainsi pu repérer l'erreur et réclamer qu'il y soit remédié en temps utile, avant la fin de l'année. La cliente n'était toutefois pas d'accord avec cette argumentation, le document en question n'indiquant que le solde du compte et non les écritures individuelles.

Selon la cliente, le dommage total s'élevait à environ 30 000 CHF, dont 1000 CHF résultaient de la légère augmentation du prix du rachat dans la caisse de pension effectué par la cliente en 2021 afin d'obtenir le même résultat économique qu'avec un rachat qui aurait eu lieu l'année précédente. La cliente pouvait prouver par un décompte de la caisse de pension qu'une telle opération coûtait plus cher en 2021. Les autres 29 000 CHF correspondaient aux impôts supplémentaires dont elle devait s'acquitter pour l'année fiscale 2020 du fait qu'elle n'avait pas pu déduire de son revenu le montant qu'elle entendait verser à la caisse de pension. Dans un premier temps, l'Ombudsman a pris contact avec la cliente afin de comprendre pourquoi elle n'avait pas déduit du dommage invoqué l'avantage fiscal qu'elle avait pu obtenir grâce au versement effectué l'année suivante. La cliente lui a répondu qu'elle avait prévu d'autres mesures d'optimisation fiscale pour 2021. Comme il restait encore quelques années avant que la cliente ne puisse prendre sa retraite anticipée, l'Ombudsman estimait cependant que celle-ci avait encore suffisamment de temps pour réduire le préjudice fiscal invoqué par des mesures appropriées.

Comprenant ce point de vue, la cliente a décidé de limiter sa prétention aux 1000 CHF perdus en raison de l'augmentation du prix de rachat dans la caisse de pension occasionnée par l'erreur de la banque. L'Ombudsman a alors pris contact avec la banque, qui a accepté de rembourser 1000 CHF à la cliente.