

Double exécution d'un ordre de paiement: marche à suivre quand le bénéficiaire du paiement refuse de rembourser

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2012/03**

Le client soutenait depuis des années une famille en Indonésie. Il avait donné ordre à la banque de virer chaque mois la contre-valeur de 200 CHF sur le compte bancaire de cette famille, en Indonésie. De temps en temps, il passait aussi des ordres individuels: tel fut le cas en novembre, où il chargea la banque de virer la contre-valeur de 3 000 CHF. Or, celle-ci ne se contenta pas d'exécuter l'ordre le 15 novembre: elle vira de nouveau le même montant le lendemain, sans nouvel ordre du client. Lorsque ce dernier constata que son compte avait été débité deux fois, il demanda l'annulation de la deuxième écriture, mais la banque ne l'entendit pas de cette oreille. En s'appuyant sur des arguments parfois cousus de fil blanc, elle temporisa et répondit au client que c'était à lui de se faire rembourser par la famille. Il s'y employa, mais on l'informa depuis l'Indonésie que la famille ne disposait plus de l'argent. En effet, alors que la mère se rendait à la banque, le bus dans lequel elle se trouvait avait été accidenté. Elle avait dû être hospitalisée. En quittant l'hôpital trois jours plus tard, elle s'était rendu compte que sa carte bancaire et sa pièce d'identité lui avaient été volées. Interrogée à ce sujet, la banque en Indonésie indiqua que l'avoir en compte avait été prélevé en totalité par une personne qui avait présenté la carte et s'était légitimée au moyen de la pièce d'identité de la mère de famille.

Le client transmet ces informations à sa banque et déclara qu'il ne pouvait rien faire de plus. Il demanda une nouvelle fois que les 3 000 CHF lui soient recredités. La banque persista dans son refus. Selon elle, la situation rapportée par le client ne changeait rien au fait que la famille était tenue de lui rembourser le montant reçu par erreur. Au cas où elle ne le ferait pas, le client n'avait qu'à l'informer que l'ordre permanent qu'il avait passé serait réputé exécuté jusqu'à concurrence du paiement effectué par erreur. Mais le client n'accepta pas cette solution. Il révoqua l'ordre permanent avec effet immédiat et s'adressa à l'Ombudsman.

Lorsqu'une banque exécute deux fois un ordre qui lui a été passé, le deuxième débit effectué sur le compte du client est dénué de fondement. La banque doit l'annuler. Mais comme le bénéficiaire du paiement n'a aucun droit sur ces fonds, il est en principe tenu de rembourser le montant crédité à tort. Ce droit de la banque est régi par les règles de l'enrichissement illégitime, de sorte que le bénéficiaire doit en tout cas rembourser le montant encore disponible à la date de la demande en ce sens. S'il a dépensé tout ou partie du montant reçu par erreur, il n'est tenu de rembourser que s'il ne s'est pas appauvri de bonne foi. On parle d'appauvrissement de bonne foi lorsque le bénéficiaire du paiement, d'une part, pouvait considérer de bonne foi que le montant crédité lui revenait; mais d'autre part et en sus, il doit avoir utilisé cet argent pour des dépenses qu'il n'aurait pas effectuées s'il avait su que le montant en cause ne lui revenait pas. En d'autres termes, il est très difficile de prouver un appauvrissement de bonne foi.

En l'espèce, il n'était pas contesté que la banque avait exécuté le deuxième paiement sans ordre du client. Dès lors, il était clair que la banque n'était pas autorisée à débiter le compte du client et devait

en principe se préoccuper elle-même d'obtenir le remboursement par le bénéficiaire. Toutefois, en pareil cas, l'Ombudsman considère lui aussi qu'il appartient au client d'aider la banque, puisqu'il connaît le bénéficiaire du paiement et qu'en vertu d'un principe communément admis tout montant indûment perçu doit être remboursé. A ses yeux, il n'était donc pas incongru que la banque demande au client d'intervenir auprès du bénéficiaire pour obtenir le remboursement.

De fait, le client n'a rien trouvé à y redire, il a immédiatement pris contact avec la famille en Indonésie et recueilli des informations, qu'il a transmises à la banque. Il ne pouvait pas faire plus en l'espèce, de sorte que l'Ombudsman a été bien incapable de comprendre pourquoi la banque refusait obstinément d'annuler le deuxième débit effectué sur le compte du client. Mais ce qui était plus incompréhensible encore, c'était que la banque demande au client d'informer la famille en Indonésie qu'elle compenserait sa dette avec les futurs paiements à effectuer en vertu de l'ordre permanent et qu'elle considérerait ce dernier comme déjà exécuté jusqu'à concurrence du montant viré par erreur. Cela revenait ni plus ni moins à dire qu'elle suspendrait l'exécution de l'ordre permanent pendant les quinze mois à venir, mais qu'elle n'annulerait quand même pas le débit effectué sur le compte du client.

Lorsque l'Ombudsman demanda des explications à la banque, celle-ci indiqua qu'elle persistait à considérer que la famille ne pouvait pas invoquer un appauvrissement de bonne foi. En effet, la mère avait fait preuve d'imprudence en ne conservant pas séparément sa carte bancaire et ses papiers d'identité. La banque, selon ses propres dires, avait cherché un moyen d'éviter des poursuites contre la famille, ce qui était aussi dans l'intérêt du client. Mais comme le client avait à présent révoqué l'ordre permanent, elle déclara qu'elle annulerait finalement le deuxième débit et assignerait directement la famille en paiement.

Que l'on puisse ou non reprocher à la mère de famille indonésienne de s'être montrée négligente, un constat demeure: l'explication de la banque ne coïncidait pas avec son comportement. Si elle cherchait à obtenir que le montant viré par erreur soit remboursé par mensualités, elle aurait dû annuler immédiatement le débit effectué à la suite du virement erroné, puis débiter la contre-valeur des «mensualités» à chaque échéance. Mais comme la banque finit par accepter d'annuler le débit de 3 000 CHF sous bonne valeur, on n'eut pas à revenir sur cette contradiction.