

# Efforts de médiation voués à l'échec

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2006/02**

Dans une autre affaire, un héritier, lointain parent du client défunt, s'adressa à l'Ombudsman au motif que la banque avait effectué selon lui des paiements indus après le décès du client. Un examen approfondi du dossier révéla que dans les dernières années de sa vie, des voisins du défunt s'étaient occupés de lui. Il leur avait donc donné pouvoir sur ses avoirs déposés auprès de la banque, afin qu'ils puissent régler les factures le concernant. Il n'avait pas d'enfants et n'avait pas rédigé de testament. Ni les voisins, ni la banque ne connaissaient vraiment sa situation familiale, car il n'avait eu aucun contact avec des proches au cours des dernières années. A son décès, ses voisins et mandataires organisèrent donc les obsèques, payèrent les factures en suspens et réglèrent les questions habituelles en pareil cas. La banque les laissa disposer des avoirs en compte. Le tribunal compétent mit trois ans à identifier l'unique héritier, que les voisins informèrent de la relation bancaire dès que la décision judiciaire fut rendue. Cet héritier demanda sans attendre des renseignements à la banque, que celle-ci lui donna immédiatement. Au vu des relevés, il constata que des transactions avaient été effectuées après le décès de son parent. La banque expliqua que les débits concernés avaient été effectués à l'initiative des mandataires: elle l'invita donc à s'adresser à eux pour en savoir plus. Mais il refusa. Arguant d'un arrêt du Tribunal fédéral, il exigea de la banque le remboursement des montants débités après le décès du client et s'adressa à l'Ombudsman.

De fait, le Tribunal fédéral précise dans l'arrêt invoqué qu'après le décès du titulaire d'un compte, la banque ne peut laisser agir le mandataire que dans certaines limites. Si elle autorise des transactions dont elle peut savoir qu'elles portent atteinte aux intérêts des héritiers, elle s'expose au risque de devoir payer deux fois. Dès lors, on ne pouvait exclure d'emblée une faute de la banque à cet égard. Mais pour que la banque soit tenue de payer une deuxième fois, il faut que les paiements initiés par les mandataires n'aient pas été effectués dans l'intérêt des héritiers; par ailleurs, la banque n'était pas en mesure de dire s'il avait été porté atteinte aux intérêts des héritiers. Aussi l'Ombudsman se rallia-t-il à la proposition de la banque: il appartenait à l'héritier de s'adresser aux mandataires et de clarifier la question avec eux.

L'héritier refusa. Il se contenta d'affirmer par courrier que ses intérêts avaient été lésés et que si la Banque n'était pas en mesure de prouver le contraire, elle devait repayer.

L'Ombudsman lui écrivit alors longuement, soulignant que son entêtement n'avait aucun sens et compromettait d'office toute solution amiable. En effet, même s'il avait raison et si la banque payait une deuxième fois les montants débités, l'affaire n'en serait pas pour autant définitivement classée pour lui. En l'occurrence, la banque était en droit de se retourner contre les mandataires. Ces derniers à leur tour ne manqueraient pas d'avancer qu'ils avaient effectué les paiements dans l'intérêt de l'héritier. Si tel était le cas, c'est-à-dire si par exemple ils avaient réglé des factures en suspens du défunt, il en résulterait qu'ils détiendraient une créance sur l'héritier: tout ce que ce dernier avait à gagner en refusant obstinément la discussion, c'était de générer des mouvements de fonds inutiles. L'Ombudsman l'incita donc une nouvelle fois à prendre contact avec les mandataires et à identifier au

moins les paiements qui avaient indubitablement été effectués dans l'intérêt du défunt.

L'héritier ne se montra pas plus conciliant que précédemment. Il fit savoir à l'Ombudsman qu'il ne connaissait pas les mandataires et n'avait aucune envie de faire leur connaissance. Ceci avait le mérite d'être clair: il était inutile d'aller plus loin dans la procédure de médiation.