

Facture de carte de crédit pour un client étranger

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2004/17**

Le client constata que sa facture de carte de crédit mentionnait des retraits effectués avec sa carte, mais aussi d'autres retraits effectués avec une autre carte portant un autre numéro. Après de sa banque, il contesta à plusieurs reprises avoir reçu cette deuxième carte, et donc avoir effectué les retraits correspondants à hauteur de 1 700 CHF. La banque se borna à faire savoir au client que le délai de réclamation était d'ores et déjà expiré, mais qu'elle s'efforcera dans la mesure du possible d'obtenir des remboursements de la part des agences étrangères concernées. A cet effet, elle demanda au client de signer une déclaration sur l'honneur aux termes de laquelle la carte de crédit en cause n'avait été ni perdue, ni volée et était en sa possession aux dates d'utilisation. Absolument opposé à cette méthode, le client demanda à l'Ombudsman de «régler» cette affaire.

Mais avant même que celui-ci ait pu intervenir, la banque examina le cas en détail et se déclara prête à rembourser intégralement les retraits litigieux. En outre, elle s'excusa des désagréments causés au client et le crédita à titre d'indemnité d'un montant de 200 CHF. Le décompte joint s'avéra hélas pour le moins déconcertant: d'une part, il était à nouveau demandé au client, concernant les montants extournés, de contester dans un délai de 30 jours les retraits non effectués par lui; et d'autre part, sur ces montants indus, il se voyait imputer un intérêt moratoire. Le client transmit donc ces documents peu clairs à l'Ombudsman et lui demanda d'intervenir auprès de la banque pour qu'elle augmente le montant de l'indemnité.

Dans sa prise de position adressée à l'Ombudsman, la banque déclara que dans l'intervalle, elle avait établi un troisième décompte, que toutes les annulations requises avaient désormais été correctement effectuées et que les intérêts moratoires avaient eux aussi été remboursés. Pour l'Ombudsman, l'affaire était ainsi classée. Il rejeta la demande du client d'intervenir en faveur d'une augmentation de l'indemnité versée au titre des désagréments subis. Bien que comprenant parfaitement le mécontentement du client, l'Ombudsman considérait que dans une relation commerciale comme l'est la relation client - banque, des erreurs peuvent survenir, et que la personne concernée doit accepter certains désagréments. Le montant de 200 CHF lui semblait être une juste indemnisation des coûts effectifs.