

Frais applicables aux clients domiciliés à l'étranger après résiliation de la relation d'affaires

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2019/16**

En raison d'une adaptation de sa stratégie commerciale, la banque a résilié l'ensemble de sa relation d'affaires avec le client, domicilié à l'étranger. Après avoir donné les ordres de clôture souhaités, le client a émis le souhait de rembourser son hypothèque. La banque a toutefois exigé qu'il paie une indemnité de résiliation anticipée élevée pour ce remboursement. Bien qu'elle se soit finalement montrée prête à laisser courir l'hypothèque jusqu'à la fin de la période d'intérêt fixe, elle a exigé pour ce faire que le client conserve un compte auprès d'elle afin qu'elle puisse y prélever les intérêts. Elle lui a ensuite facturé des frais supplémentaires pour ce compte en raison de son domicile à l'étranger. Après que le client se fût opposé sans succès à ces frais, une procédure de médiation a été ouverte, à l'issue de laquelle la banque a finalement renoncé aux frais contestés.

Le client a reçu de la banque un courrier dans lequel celle-ci l'informait de la résiliation de l'ensemble de leur relation d'affaires et lui demandait d'émettre des instructions de clôture dans un bref délai. Celui-ci a satisfait à cette demande et a également émis le souhait de rembourser son hypothèque. Celle-ci ayant été conclue pour une durée fixe et n'étant pas encore arrivée à échéance, la banque a toutefois exigé une indemnité de résiliation anticipée. A titre d'alternative, elle a proposé au client de laisser courir l'hypothèque à taux fixe jusqu'à l'échéance de la durée convenue. Le client a cependant été contraint de conserver un compte à cet effet afin que la banque puisse débiter les intérêts trimestriels. Or, la banque estimait que le client devait non seulement payer les frais usuels pour ce compte, mais aussi une commission spéciale applicable aux clients domiciliés à l'étranger, que la banque avait introduite quelques années auparavant. Le client s'est opposé à cette décision, car il ne pouvait plus utiliser le compte pour d'autres services. Par exemple, l'accès à l'e-banking lui était interdit. Il a donc exigé de la banque qu'elle lui rembourse les frais à compter de la date à laquelle la résiliation avait pris effet et renonce à les percevoir jusqu'à l'échéance de l'hypothèque. La banque a refusé d'accéder à cette demande alors qu'elle indiquait expressément, dans sa réponse à la réclamation du client, que les clients hypothécaires n'entretenant aucune autre relation avec elle étaient exonérés de la commission contestée.

Après avoir examiné les documents mis à sa disposition par le client, l'Ombudsman est arrivé à la conclusion que la banque avait vraisemblablement commis un certain nombre d'erreurs dans cette affaire. Elle avait apparemment résilié la relation au moyen d'un courrier standard et probablement oublié l'hypothèque à taux fixe. Elle avait de toute évidence également donné suite à la réclamation du client au moyen d'un courrier standard dont le contenu ne répondait pas à la demande de ce dernier. La banque y précisait expressément que les clients hypothécaires n'entretenant aucune autre relation avec elle ne devaient pas payer les frais contestés. Or, du fait de la résiliation de la relation d'affaires, le client n'était plus qu'un client hypothécaire pour toute la durée résiduelle de l'hypothèque à taux fixe. L'Ombudsman ne comprenait donc pas pourquoi la banque refusait de rembourser au client les frais contestés et n'acceptait pas de renoncer à ceux-ci pour le reste de la durée résiduelle. Il a donc invité la banque à prendre position sur l'affaire en précisant que, même s'il se gardait d'anticiper la prise de position requise, les informations dont il disposait lui laissaient

penser que la banque se devait d'accéder à la requête du client.

Si la banque a accepté de renoncer à la commission contestée pour la durée résiduelle, elle a malheureusement refusé de rembourser les frais déjà facturés au client. Pour justifier sa position, elle a affirmé que les clients hypothécaires n'étaient dispensés de payer ces frais que si le solde du compte était inférieur à 10 000 CHF. Si, comme en l'espèce, le solde était plus élevé, ne serait-ce que pour une courte durée, la banque supposait que le compte était utilisé pour d'autres services. La commission contestée devenait alors automatiquement exigible. La banque n'a néanmoins pas su dire à l'Ombudsman si cette condition supplémentaire, jusqu'alors jamais mentionnée, avait été communiquée au client.

L'Ombudsman s'est vu contraint de contacter à nouveau la banque. Il a notamment attiré son attention sur le fait que la supposition qu'elle évoquait n'était pas valable en l'espèce, étant donné que tous les services liés au compte étaient refusés au client depuis l'entrée en vigueur de la résiliation, et que celui-ci ne pouvait plus utiliser le compte que pour payer les intérêts de l'hypothèque. La banque a alors revu sa position et remboursé au client les frais déjà débités. L'Ombudsman s'est réjoui que ce cas on ne peut plus clair ait pu être résolu à la seconde tentative. D'après lui, le client aurait même pu réclamer le remboursement anticipé gratuit de l'hypothèque à taux fixe. En effet, la banque avait résilié l'ensemble de la relation d'affaires à une date déterminée, sans indiquer de motif pour la résiliation de l'hypothèque à taux fixe, ce que le client aurait pu percevoir comme une offre de remboursement par anticipation sans frais. Cependant, étant donné que le client n'avait pas soulevé lui-même ce point et s'était limité à contester les frais facturés, l'Ombudsman n'a pas non plus pris d'initiative à cet égard. Enfin, s'agissant de l'attitude de la banque dans cette affaire, l'Ombudsman a trouvé regrettable qu'elle ne s'excuse pas vis-à-vis du client compte tenu de ses nombreuses erreurs et contradictions.