

Frais: contenu d'une convention spéciale

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2011/14**

Selon le client, il avait été convenu avec son conseiller bancaire que, pour établir les documents fiscaux et transférer les titres dans une banque à l'étranger, la banque facturerait un prix forfaitaire de 400 EUR. Ayant reçu ses relevés, il constata qu'elle avait facturé ce forfait deux fois, sans compter des frais de transfert imputés en sus. La banque rejeta sa réclamation au motif que le forfait proposé ne concernait que l'établissement des documents fiscaux. S'agissant du transfert, selon ses dires, elle avait informé le client qu'elle pratiquerait le tarif normal. Dans sa requête à l'Ombudsman, le client fit valoir que la banque n'avait fourni dans un premier temps que des documents incomplets, qui ne tenaient pas compte de la situation fiscale particulière dans son pays d'origine. Sur ce, il s'était adressé à son conseiller et lui avait demandé si la banque était capable de fournir des documents corrects. On lui avait répondu par l'affirmative et c'est alors que le prix forfaitaire avait été convenu.

Dans sa réponse à l'Ombudsman, la banque campa sur ses positions. Elle expliqua que le prix forfaitaire proposé couvrait l'établissement des documents pour une seule relation de dépôt. Comme le client possédait deux dépôts, c'est à bon droit que l'on avait facturé le double. Par ailleurs, toujours selon la banque, le conseiller avait évoqué en détail la question des frais avec le client. Ils avaient notamment envisagé deux possibilités, à savoir la vente ou le transfert des titres, et le client avait opté pour le transfert en acceptant de payer les frais correspondants.

Le client contesta fermement cette version des faits. S'agissant des documents fiscaux, il précisa qu'il avait téléphoné à son conseiller bancaire depuis le bureau de son conseiller fiscal et avait d'abord discuté avec lui des questions générales. Ensuite, il avait passé le combiné à son conseiller fiscal, afin que celui-ci puisse préciser au conseiller bancaire ce dont il avait besoin. Manifestement, la banque était en mesure de fournir les documents requis. Le conseiller fiscal s'était ensuite enquis du prix de ce service, puis lui avait demandé à lui, le client, s'il était d'accord avec un forfait de 400 EUR pour l'ensemble des documents. Il avait accepté. Il était juste en revanche qu'il avait discuté avec son conseiller bancaire de la question de la vente ou du transfert des titres, mais lors d'un entretien téléphonique ultérieur. A cette occasion, les frais n'avaient pas été évoqués. Le sujet d'actualité ce jour-là était bien davantage de savoir si l'établissement bancaire étranger saurait gérer les titres, dont certains étaient très particuliers. Enfin, selon ses dires, le client n'avait jamais reçu de tarif des frais et commissions. Celui-ci ne lui avait été remis que lorsqu'il s'était plaint des frais de transfert.

L'Ombudsman s'adressa une nouvelle fois à la banque en se cantonnant à la question des frais d'établissement des documents fiscaux et à une question: le conseiller fiscal du client confirmait au minimum que, pour l'établissement de l'ensemble des documents, il avait été convenu d'un prix forfaitaire de 400 EUR - cela changeait-il quelque chose à la position de la banque? Contre toute attente, cette dernière en resta à sa version. Elle s'obstina à maintenir, contrairement à ce qu'affirmait le conseiller fiscal, que le prix forfaitaire avait été convenu par relation de dépôt. L'Ombudsman n'eut d'autre choix que de conseiller au client de s'en remettre à la justice.