

Frais de clôture illégitimes

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2016/02**

La cliente avait ouvert auprès d'un établissement antérieur un compte avec un avoir d'environ 100 000 CHF. Conformément au règlement tarifaire en vigueur, des frais de clôture d'un montant en soi déjà substantiel de 500 CHF avaient été convenus. La cliente avait signé une déclaration de «banque restante» en vertu de laquelle la correspondance était réputée délivrée une fois déposée dans la boîte postale auprès de cette banque. Celle-ci a essuyé des difficultés. Certaines relations de clientèle ont été reprises par une nouvelle banque. La clientèle, essentiellement internationale, avait le choix de déplacer ses avoirs à la nouvelle banque et devait le refuser expressément si elle ne le souhaitait pas.

La cliente avait ouvert auprès d'un établissement antérieur un compte avec un avoir d'environ 100 000 CHF. Conformément au règlement tarifaire en vigueur, des frais de clôture d'un montant en soi déjà substantiel de 500 CHF avaient été convenus. La cliente avait signé une déclaration de «banque restante» en vertu de laquelle la correspondance était réputée délivrée une fois déposée dans la boîte postale auprès de cette banque. Celle-ci a essuyé des difficultés. Certaines relations de clientèle ont été reprises par une nouvelle banque. La clientèle, essentiellement internationale, avait le choix de déplacer ses avoirs à la nouvelle banque et devait le refuser expressément si elle ne le souhaitait pas. La notification correspondante avait été adressée à la cliente en «banque restante». Quelques mois plus tard, la cliente a décidé de changer de relation bancaire et envoya à la banque un ordre de clôture à cet effet. Après le transfert de son avoir sur le compte auprès d'une banque tierce, elle constata qu'on lui avait débité 5000 CHF de frais de clôture. Sa réclamation auprès de la banque étant restée infructueuse, elle s'est tournée vers l'Ombudsman. Celui-ci pria la banque de lui indiquer la composition de ces frais de clôture et la manière par laquelle la cliente avait été informée de ceux-ci. La banque répondit à l'Ombudsman que la cliente n'avait pas réagi à la notification concernant la reprise de sa relation bancaire et qu'elle était donc devenue cliente de la banque. Une communication adressée à la cliente le 16 janvier 2015 en «banque restante» au sujet de la révision des frais à compter du 1^{er} janvier 2015 l'avait informée de l'augmentation des frais de clôture de 500 à 5000 CHF. La cliente n'y avait pas réagi et avait, en novembre 2015, été débitée à juste titre de ces frais augmentés. La banque se déclarait néanmoins disposée, sans préjudice des suites à donner, à lui en restituer la moitié, soit 2500 CHF. Cette réponse soulevait, aux yeux de l'Ombudsman, divers problèmes. Premièrement, il convenait de se demander si la communication avait été valablement délivrée. L'Ombudsman estimait qu'un client ne doit pas nécessairement s'attendre à ce que des frais soient multipliés par dix sans cause extérieure et que l'on ne pouvait donc considérer en l'espèce qu'il y avait eu fiction de réception de la communication. De ce fait, la cliente n'avait pas approuvé la hausse des frais. Deuxièmement, les clients n'avaient été informés qu'à la mi-janvier 2015 par la banque du nouveau règlement tarifaire s'appliquant depuis le 1^{er} janvier 2015. De l'avis de l'Ombudsman, l'introduction rétroactive de nouveaux frais ou de frais plus élevés n'est pas valable. Troisièmement, le montant des frais ne pouvait s'expliquer par le travail lié à la fermeture d'un compte avec un avoir de 100 000 CHF. De toute évidence, l'application de frais excessifs a pour but de dissuader les clients de changer de banque et contrevient à la clause impérative du droit du mandat permettant à chacune des deux parties de mettre fin au mandat à tout moment. Après une nouvelle intervention de l'Ombudsman, la banque se montra disposée à ramener les frais de clôture au montant initialement convenu de 500 CHF et à rembourser à la cliente la différence de 4500 CHF.

