

# Frais de remboursement de crédit pour une hypothèque à taux fixe

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2019/15**

Les clients avaient transféré à un autre établissement bancaire, à son échéance, l'hypothèque à taux fixe qu'ils avaient contractée auprès de la banque. Celle-ci leur avait alors facturé des frais de remboursement du crédit à hauteur de 400 CHF. Contestant ce montant, les clients étaient uniquement disposés à payer les frais de liquidation du crédit de 100 CHF convenus au moment de la conclusion de l'hypothèque, ce que la banque a toutefois refusé. Aux yeux de l'Ombudsman, la banque avait violé les principes sur lesquels il se fonde généralement pour apprécier les litiges relatifs aux frais. A l'issue de la procédure de médiation, la banque a accepté de rembourser 300 CHF aux clients, mais s'est toutefois refusée à adapter de manière générale sa politique en matière de frais.

En 2019, l'Ombudsman a une fois encore eu affaire à de nombreux litiges relatifs aux frais. En l'espèce, les clients avaient lu son 2016 (pages 13 ss et 21 ss) et constaté le non-respect par la banque des principes qui y étaient exposés. N'ayant pas réussi à s'entendre avec elle, ils ont soumis leur cas à l'Ombudsman. La banque avait doublé à deux reprises les frais de remboursement de crédit pendant la durée de leur hypothèque à taux fixe, passant de 100 CHF à 200 CHF, puis de 200 CHF à 400 CHF, car elle avait estimé que les frais initialement convenus ne permettaient pas de couvrir tous les coûts. Les informations relatives à ces modifications avaient été uniquement publiées sur internet et mises à disposition au guichet.

L'Ombudsman apprécie les litiges relatifs aux frais en s'appuyant sur plusieurs principes. Premièrement, les frais et commissions bancaires ne sont généralement dus que lorsqu'ils sont usuels ou convenus. Deuxièmement, il est en principe fait référence au barème des frais soit dans les conditions générales de la banque, que les clients acceptent lors de l'ouverture du compte, soit dans d'autres conditions contractuelles. Troisièmement, même si les banques se réservent habituellement le droit d'adapter périodiquement de telles conditions, toute introduction ou adaptation de frais dans le cadre d'une relation d'affaires représente une modification contractuelle qui doit être communiquée aux clients concernés par la voie habituellement utilisée et en temps utile, de telle sorte qu'ils puissent adapter leur comportement ou résilier la relation bancaire s'ils ne sont pas d'accord avec ladite modification. Il peut également y avoir accord tacite des clients, par exemple s'ils ne contestent pas les communications de la banque à cet égard. Si ces trois principes sont respectés, l'Ombudsman ne se prononce nullement sur le caractère adéquat des frais car, conformément à ses règles de procédure, les questions de politique commerciale et tarifaire échappent à son appréciation.

En l'espèce, à l'instar des clients, l'Ombudsman est parvenu à la conclusion que la banque avait violé les principes susmentionnés. Malgré tout, même après sa prise de contact avec elle, la banque a refusé de rembourser aux clients les montants facturés en trop. Cependant, après un échange entre le responsable de l'agence concernée et le département juridique central de la banque, celle-ci a finalement changé d'avis et décidé de rembourser les 300 CHF réclamés par les clients. Elle a toutefois insisté sur le fait qu'il s'agissait d'un geste purement commercial, et qu'elle était en réalité tout à fait autorisée à facturer 400 CHF aux clients. En vertu de ses conditions générales, elle avait le

droit d'adapter en tout temps ses frais, et il n'était pas juridiquement nécessaire ni praticable d'appliquer un traitement en matière de frais différent selon que les clients disposaient ou non de produits à durée déterminée. En notifiant les augmentations des frais comme elle l'avait fait, elle estimait en outre avoir respecté l'ordonnance sur l'indication des prix. Enfin, les frais de remboursement de crédit seraient habituels, et leur montant conforme au marché.

Les explications de la banque n'ont pas convaincu l'Ombudsman et ne sont pas susceptibles de l'amener à revoir sa pratique confirmée. Bien qu'il ait constaté que les frais de remboursement de crédit sont certes fréquents, ils ne sont en aucun cas exigés par toutes les banques. Ils ont fait l'objet par le passé d'interventions du SECO et sont donc loin de faire l'unanimité. En l'espèce, la question du caractère usuel des frais de remboursement du crédit n'a d'ailleurs joué aucun rôle, étant donné qu'un accord sur les frais avait été conclu et qu'il s'agissait d'en vérifier la validité. Enfin, les frais de remboursement de crédit variant fortement dans la pratique, il était impossible d'affirmer sans réserve qu'un montant spécifique, par exemple 400 CHF, était conforme au marché.

De l'avis de l'Ombudsman, les frais font partie intégrante du contrat, et l'ordonnance sur l'indication des prix ne règle pas la manière dont ils peuvent être introduits et modifiés de manière contraignante en droit civil. Il semble en outre difficile de défendre une disposition prévoyant que les clients, en acceptant les conditions générales, se soumettent d'emblée à toute modification future des frais sans avoir la possibilité de résilier le contrat aux anciennes conditions, s'ils ne sont pas d'accord avec la modification. C'est pourquoi l'Ombudsman continuera à appliquer les principes susmentionnés à tout litige relatif aux frais.