

Frais sur les avoirs (3)

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2021/24**

En septembre 2019, la banque a informé le client par écrit qu'elle introduirait des frais sur les avoirs à compter de novembre 2019. Le client a immédiatement informé la banque qu'il s'opposait à cette modification et s'en tenait au régime de frais jusqu'alors en vigueur. Malgré tout, il est apparu sur le relevé annuel 2019 que des frais sur les avoirs lui avaient été facturés. Après contestation de ce document par le client, son conseiller clientèle a discuté avec lui de la manière dont il pouvait éviter les frais sur les avoirs, sans toutefois qu'un accord ait pu être trouvé à ce sujet. En octobre 2020, le client a clôturé le compte et réclamé le remboursement de tous les frais sur les avoirs débités entre novembre 2019 et la clôture du compte. La banque a d'abord refusé d'accéder à cette demande mais, dans le cadre de la procédure de médiation, a finalement accepté de rembourser les frais en question.

En janvier 2020, le client a signalé à la banque qu'il n'était pas d'accord avec le relevé annuel qui venait de lui être remis, car celui-ci indiquait des débits de frais sur les avoirs contre lesquels il estimait avoir fait opposition en temps utile après leur annonce. Son conseiller clientèle l'a alors contacté pour lui expliquer que les frais lui seraient remboursés et ne seraient plus facturés à l'avenir s'il effectuait des placements. Il a soumis au client des suggestions de placement, dont il a régulièrement discuté avec lui au cours des mois qui ont suivi, sans pour autant que des opérations de placement aboutissent. En octobre 2020, le client a résilié la relation bancaire au motif que des frais mensuels pour les clients domiciliés à l'étranger lui seraient facturés dès janvier 2021, en sus des frais sur les avoirs. A ses yeux, la relation bancaire devenait ainsi vraiment trop coûteuse et n'était plus attrayante.

Par la suite, le client a demandé à l'Ombudsman d'intervenir en qualité d'intermédiaire dans ce litige relatif aux frais sur les avoirs. Selon lui, aucun accord contractuel n'a été conclu à cet égard avec la banque, dans la mesure où il s'est opposé en temps utile à l'introduction de tels frais. Il a également contesté le relevé de compte dans le délai prévu, la banque lui ayant facturé des frais sur les avoirs malgré son opposition. Dans un premier temps, l'Ombudsman a invité le client à faire valoir sa prétention en restitution directement auprès de la direction de la banque, ce qu'il n'avait pas encore tenté.

Face au refus de la banque, le client s'est à nouveau tourné vers l'Ombudsman. Dans sa réponse au client, la banque a argué que l'introduction des frais sur les avoirs lui avait été notifiée en temps utile et de manière transparente. Le conseiller clientèle lui avait par ailleurs indiqué comment il pouvait éviter de tels frais en effectuant des opérations de placement. Pour toutes ces raisons, la banque n'était pas disposée à rembourser les frais.

L'Ombudsman a alors contacté la banque. Il lui a expliqué les principes développés pour traiter les litiges liés aux frais et commissions bancaires (voir à ce sujet le cas no 22 ci-dessus). L'élément central de ces principes est le fait que l'introduction de nouveaux frais ou l'adaptation de frais existants constitue une modification contractuelle nécessitant un accord entre la banque et le client. Cet accord peut également être tacite, par exemple si le client continue d'utiliser les services sans réserve. Si aucun accord n'est trouvé, les dispositions contractuelles en vigueur continuent de

s'appliquer sans la modification initiée par la banque. Celle-ci a toutefois la possibilité de résilier la relation bancaire dans les délais prévus par le contrat, généralement avec effet immédiat.

En l'espèce, le client s'est expressément opposé à la modification du contrat. Or, la banque a ensuite appliqué celui-ci unilatéralement en débitant du compte du client les frais sur les avoirs qu'elle venait d'introduire. Les documents fournis ne permettaient pas de déduire que les parties avaient réussi à s'entendre sur ces frais. Il n'y a pas eu non plus d'accord tacite, étant donné que le client s'y était expressément opposé. Enfin, la banque n'a procédé à aucune résiliation: c'est le client qui a finalement résilié la relation bancaire parce qu'il n'était plus d'accord avec la structure des prix.

L'Ombudsman partageait l'avis de la banque selon lequel elle avait informé le client des nouveaux frais en temps utile et de manière transparente. Il n'était pas contesté que le client connaissait en détail la nouvelle réglementation imposée par la banque. Le client s'est toutefois opposé à cette adaptation, opposition qu'il a notifiée à la banque dans les délais. Un contrat ne pouvant être modifié unilatéralement, les nouveaux frais sur les avoirs ne se fondaient cependant sur aucune base contractuelle. L'Ombudsman a donc prié la banque de les rembourser, ce à quoi elle a finalement consenti.