

Frais sur un livret d'épargne

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2018/17**

Il y a de nombreuses années, les parents du client avaient ouvert à son nom un livret d'épargne, qui était entre-temps tombé dans l'oubli. Après s'être souvenus de son existence, ils avaient remis ledit livret au client, qui l'avait présenté à la banque afin de retirer les avoirs en question. La banque ne lui a toutefois versé qu'une partie du dernier montant figurant dans le livret d'épargne, justifiant cette différence par l'introduction de nouveaux frais depuis son ouverture. Le client estimait quant à lui qu'il n'était pas tenu d'acquitter ces frais, dans la mesure où ils avaient été introduits à son insu. Les parties n'ayant pas réussi à s'entendre, le client a adressé une demande de médiation à l'Ombudsman. À l'issue de la procédure, la banque s'est déclarée prête à rembourser l'intégralité des frais contestés.

Bien que cela ne soit pas très fréquent, l'Ombudsman se trouve régulièrement confronté à des litiges en lien avec des livrets d'épargne. Ces produits bancaires n'étant plus usuels depuis longtemps, les litiges se rapportent souvent à des livrets d'épargne qui, pour diverses raisons, avaient disparu depuis un certain temps et n'avaient pas été présentés régulièrement à la banque. Lorsqu'un client, après de nombreuses années, présente un tel livret à la banque en vue d'un retrait, il n'est pas rare que les avoirs qui y figurent n'apparaissent plus en totalité, voire plus du tout, dans les livres de la banque. Les raisons d'une telle situation sont multiples. Par exemple, il arrive souvent que tout ou partie des intérêts, mais aussi de l'avoir d'épargne lui-même, ait été épuisé en raison de frais introduits entre-temps. Il se peut également que des retraits aient été accordés sans présentation du livret d'épargne. Autrement dit, il s'avère généralement impossible de reconstituer avec certitude les faits principaux. A cela s'ajoutent souvent des questions juridiques difficiles à démêler. Par conséquent, il n'est pas rare que les coûts engendrés pour clarifier la situation dépassent rapidement les avoirs souvent plutôt modestes déposés sur le livret d'épargne. Qui plus est, lorsque les avoirs proviennent de personnes proches en lien avec des souvenirs d'enfance, les livrets d'épargne revêtent même une valeur sentimentale pour les clients. C'est pourquoi l'Ombudsman conseille de traiter ces cas avec pragmatisme, ce que conçoivent généralement aussi bien les banques que les clients.

En l'espèce, la différence entre le montant inscrit sur le livret d'épargne et le montant versé au client s'expliquait de toute évidence par les frais introduits alors que le livret avait été oublié. La banque avait en outre augmenté ces frais à plusieurs reprises, jusqu'à ce qu'ils atteignent 75 CHF par année, ce qui représentait environ 500 CHF depuis l'ouverture du livret d'épargne. La banque a refusé de rembourser ces frais, arguant que tout titulaire d'un livret d'épargne était tenu de le présenter chaque année. A ses yeux, le non-respect de cette obligation par les parents du client l'avait empêchée de les informer des frais applicables au livret d'épargne. La banque soulignait en outre n'être nullement responsable du fait que le client ignorait l'existence du livret. Enfin, les frais avaient été affichés aux guichets de la banque, celle-ci n'entretenant aucune correspondance relative aux livrets d'épargne.

L'Ombudsman a alors commencé par expliquer à la banque le principe fondamental sur lequel il se fonde pour apprécier les litiges relatifs aux frais, à savoir que les frais et commissions bancaires ne sont généralement dus que lorsqu'ils sont usuels ou convenus. 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 utilisation des services bancaires ou résilier la relation s'ils ne sont pas d'accord avec ladite modification.

En l'espèce, le client a transmis à l'Ombudsman une copie du règlement applicable aux livrets d'épargne. Conformément à celui-ci, le taux de rémunération, les montants de dépôt minimum et maximum ainsi que les conditions de retrait étaient régis par les dispositions du règlement et par les conditions fixées par la banque et notifiées par affichage aux guichets. S'agissant de la rémunération, le client était tenu de présenter chaque année le livret à la banque. Le règlement ne faisait toutefois aucune mention des frais. De surcroît, il était expressément stipulé que les communications, pour être valables, devaient être envoyées à la dernière adresse connue du titulaire du livret. A cet égard, le client a fait valoir qu'il avait habité à l'adresse connue de la banque jusqu'en 2011. Or, les frais avaient été introduits en 2007.

Au regard de ces informations, l'Ombudsman a prié la banque de réexaminer sa position et d'envisager un geste commercial en faveur du client. La banque lui a alors répondu que la présentation annuelle du livret d'épargne constituait une obligation essentielle du client, ainsi que la voie de communication usuelle pour ce produit. Elle se disait toutefois disposée à rembourser la totalité des frais prélevés en guise de geste commercial. La banque ayant ainsi accepté d'accéder à la requête du client, l'Ombudsman a pu clore le cas. Dans sa lettre de conclusion, il a néanmoins souligné le fait que les dispositions du règlement régissant expressément les communications en lien avec les livrets d'épargne ne reflétaient visiblement pas les pratiques réelles de la banque. Il a alors prié celle-ci de prendre en compte cet état de fait dans le cas où des réclamations similaires lui seraient adressées à l'avenir.