

Hausse des amortissements d'une hypothèque

Sujet: **Hypothèques en général** Numéro de cas: **2021/12**

Les clients, un couple marié, étaient sur le point de prendre leur retraite. Ils étaient propriétaires d'un immeuble locatif en milieu urbain, qu'ils habitaient eux-mêmes et louaient aussi en partie. Quelques années après une rénovation complète de l'immeuble, la banque a procédé à sa réévaluation et exigé des amortissements supplémentaires sur la base d'une valeur estimée plus faible. Selon les dires des clients, la banque a refusé de faire preuve de la transparence nécessaire, ainsi que de communiquer les motifs de la baisse de la valeur estimative. Elle s'est en outre opposée à une réévaluation commune par une personne de confiance. Après l'intervention de l'Ombudsman, la banque a consenti à une réévaluation, qui a rétabli l'ancienne valeur acceptée par les clients. L'amortissement supplémentaire exigé est donc devenu caduc. La banque a par ailleurs saisi cette occasion pour clarifier d'autres besoins des clients en vue de leur retraite. Le différend ainsi résolu, la relation d'affaires a pu être maintenue à la satisfaction des deux parties.

Les clients étaient persuadés que la banque avait interprété de manière trop stricte, à leur détriment, les directives relatives aux exigences minimales pour les financements hypothécaires de l'Association suisse des banquiers. En effet, l'interprétation qu'ils estimaient être la bonne leur donnait le droit de conserver l'hypothèque aux mêmes conditions. Sur la base des premières informations reçues, l'Ombudsman a cru que les clients avaient discuté avec la banque du financement ultérieur d'une hypothèque arrivant à échéance. Il leur a donc expliqué que, la liberté contractuelle s'appliquant en principe dans un tel cas, la banque était libre de décider si elle souhaitait accorder un financement ultérieur et, dans l'affirmative, à quelles conditions. Même si les clients remplissaient les exigences minimales visées dans les directives susmentionnées, la banque était libre d'appliquer des critères plus stricts, voire de refuser tout financement ultérieur.

L'Ombudsman a cependant aussi demandé aux clients une copie des contrats hypothécaires qu'ils ne lui avaient pas encore remis. Or, il s'est avéré qu'ils avaient conclu plusieurs hypothèques à taux fixe, dont la première tranche n'était pas exigible avant plusieurs années. Il n'était donc pas question de discussions relatives à un financement ultérieur, mais de modifications contractuelles apportées pendant la durée des hypothèques. Or, de telles modifications requièrent en principe l'accord des deux parties.

L'Ombudsman a alors pris contact avec la banque pour l'informer qu'elle ne pouvait pas modifier unilatéralement les dispositions en matière d'amortissement sans motif de résiliation extraordinaire. Les contrats hypothécaires stipulent souvent qu'en cas de perte de valeur de l'immeuble grevé, la banque est autorisée à résilier l'hypothèque de manière extraordinaire avant l'échéance convenue et à en exiger le remboursement dans un délai relativement bref. Pour qu'il y ait motif de résiliation extraordinaire, il faut toutefois une diminution de la valeur telle qu'il ne peut plus être exigé de la banque, selon les règles de la bonne foi, qu'elle maintienne l'hypothèque jusqu'à l'échéance convenue. Une dépréciation de l'immeuble dans une mesure habituelle pour une réévaluation ne constitue pas un motif suffisant. De surcroît, si la banque évoque un motif de résiliation extraordinaire, elle est tenue de motiver sa décision de manière transparente et compréhensible.

Après avoir éclairci la situation en interne, la direction de la banque est parvenue à la conclusion que la communication avait donné lieu à des malentendus et à des ambiguïtés, qu'elle souhaitait éclaircir directement avec les clients dans le cadre d'un entretien. Elle a également constaté que les besoins des clients et les éventuelles modifications du financement en vue de leur retraite n'avaient pas été suffisamment clarifiés. D'entente avec les clients, l'Ombudsman a suspendu la procédure de médiation afin que les parties puissent régler leur différend directement entre elles.

Quelques semaines plus tard, les clients ont informé l'Ombudsman que la banque avait accepté de procéder à une nouvelle réévaluation, qui avait rétabli la valeur estimée initialement acceptée par les clients. Les règles applicables aux amortissements en vigueur avaient elles aussi été discutées et avaient même pu être adaptées en faveur des clients. Le rapport de confiance entre les clients et leur ancien conseiller ayant été rompu, la banque leur a attribué un nouvel interlocuteur. Les clients et la banque ont remercié l'Ombudsman pour son soutien, et celui-ci a ainsi pu clore définitivement le dossier.