

Indemnité en cas de résiliation anticipée d'une hypothèque à taux fixe en raison d'une perte de confiance

Sujet: **Hypothèque à taux fixe** Numéro de cas: **2019/05**

Les clients avaient résilié de manière anticipée l'hypothèque à taux fixe conclue avec la banque, arguant qu'une violation du secret bancaire avait rompu le rapport de confiance avec elle et qu'ils ne pouvaient plus envisager la poursuite de leur relation d'affaires. La banque leur avait alors facturé une indemnité de résiliation anticipée sur la base de taux de réinvestissement négatifs. Elle avait ensuite refusé de faire un geste en faveur des clients qui lui avaient demandé de renoncer au moins aux intérêts négatifs. Après avoir campé sur ses positions tout au long de la procédure de médiation, la banque a finalement accepté d'accéder à la requête des clients une fois le dossier clos.

Les clients étaient un couple, dont le mari s'était associé à un partenaire, avec lequel il détenait une société qui entretenait une relation d'affaires avec la banque. Le conseiller clientèle de la banque avait discuté d'un problème lié à un important paiement avec le partenaire commercial du mari alors qu'il avait déjà quitté la société, et ce paiement avait conduit la banque à résilier sa relation d'affaires avec la société. A titre privé, les clients avaient conclu une hypothèque à taux fixe avec la banque. Or, le mari estimait que la banque avait violé le secret bancaire dans le cadre de sa relation d'affaires avec la société, ce qui avait détruit sa confiance à tel point qu'il souhaitait résilier avec effet immédiat la relation bancaire privée que lui et son épouse entretenaient avec la banque et rembourser par anticipation l'hypothèque à taux fixe. A cette fin, la banque leur a facturé une indemnité de résiliation anticipée sur la base de taux de réinvestissement négatifs, si bien que les clients ont dû payer plus d'intérêts que s'ils avaient conservé l'hypothèque jusqu'à l'échéance initialement prévue.

Au vu des circonstances entourant l'indemnité de résiliation anticipée, les clients étaient d'avis que la banque devait au moins les dispenser des intérêts négatifs. Celle-ci a refusé, arguant que la prétendue violation du secret bancaire, qu'elle contestait, n'était qu'un prétexte. D'après elle, les clients avaient en réalité résilié la relation bancaire car leur nouvelle banque leur offrait une ligne de crédit plus élevée. L'indemnité de résiliation anticipée qu'elle avait calculée lui était donc due dans son intégralité. En désaccord avec la banque, les clients ont alors soumis leur cas à l'Ombudsman.

L'Ombudsman a attiré l'attention de la banque sur une décision publiée entre-temps par le tribunal de district de Zurich, qui avait statué qu'une banque n'était pas autorisée à se fonder sur la clause de résiliation anticipée figurant dans le contrat examiné afin d'exiger des clients des intérêts plus élevés que ceux ordinairement convenus pour la durée résiduelle. Dans sa réponse à l'Ombudsman, la banque s'est défendue en affirmant que ce jugement n'était pas déterminant pour elle, dans la mesure où le contrat sur lequel elle s'appuyait était sensiblement différent de celui qui avait été examiné par le tribunal, et où elle n'était pas liée par cette jurisprudence établie par un tribunal de première instance. L'Ombudsman a donc dû clore le dossier sans succès. Dans sa réponse écrite, il a clairement indiqué aux clients qu'il n'était pas d'accord avec la position de la banque.

Peu après, le mari a téléphoné à l'Ombudsman pour l'informer que la banque les avait appelés afin de leur offrir un dédommagement d'un montant supérieur à la part de l'indemnité de résiliation anticipée afférente aux intérêts négatifs. Il voulait savoir s'il devait accepter l'offre, ce que l'Ombudsman lui a

conseillé de faire. Un peu plus tard, des magazines de consommateurs ont révélé que la banque avait succombé en première instance dans une affaire portant sur une indemnité de résiliation anticipée calculée sur la base de taux de réinvestissement négatifs. Au vu des dates, l'Ombudsman a présumé que la banque avait déjà été informée de cette décision au moment de rédiger sa prise de position à son attention.

L'Ombudsman a alors pris contact avec la direction de la banque. Il était certes ravi de la solution trouvée avec les clients, mais ne comprenait pas pourquoi un tel arrangement n'avait pas été possible dans le cadre de la procédure de médiation. Tout en s'excusant de la façon dont elle avait agi, la banque a expliqué que son geste commercial en faveur des clients n'avait rien à voir avec la décision judiciaire. Elle n'était en effet pas d'accord avec celle-ci, estimant que ses arguments n'avaient pas été appréciés correctement, et avait d'ailleurs formé recours devant l'instance supérieure. Selon ses dires, son revirement d'opinion s'expliquait plutôt par des problèmes de communication entre l'agence régionale concernée et la centrale. Six mois plus tard, l'instance judiciaire supérieure a confirmé la décision à l'encontre de la banque. Celle-ci a renoncé à intenter un nouveau recours et a remboursé à la demanderesse la part de l'indemnité de résiliation anticipée qu'elle avait facturée en trop.