

Indemnité pour retard dans l'exécution d'un ordre

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2016/12**

La cliente avait envoyé à la banque, par courrier A, un ordre de vente de titres en dépôt. Celui-ci avait été mis en attente par la banque jusqu'au retour de la conseillère en charge de la cliente. La cliente et la banque ne s'accordant pas sur le moment où cet ordre avait été reçu par la banque ni sur la question de la part de responsabilité de chacun dans le retard survenu, s'en est suivi un litige entre les parties au sujet du montant et de la répartition du préjudice lié à ce retard. Après l'intervention de l'Ombudsman, la banque proposa un arrangement plus favorable, que la cliente accepta.

La cliente fit valoir qu'elle avait envoyé le 3 juin à la banque, par courrier A, l'ordre écrit de vendre six positions de son dépôt et d'en créditer le produit sur son compte privé. Par le même envoi, elle avait, dans un document distinct, donné instruction à la banque, après réception du produit de la vente des titres, de transférer 165 000 CHF de son compte privé vers son compte auprès d'une autre banque. Elle avait constaté le 13 juin que la banque tierce n'avait pas reçu de fonds. En appelant sa banque le jour même, elle apprit que sa conseillère était en congés jusqu'au quinze du mois et qu'en cas d'absence, conformément au règlement interne, les ordres donnés par les clients n'étaient exécutés qu'après le retour du conseiller. On lui avait de plus annoncé que l'ordre qu'elle avait passé par écrit était introuvable. Sans plus de nouvelles, la banque avait finalement vendu les premiers titres le 15 juin. La cliente se plaignit alors auprès de sa conseillère que son ordre n'avait pas été exécuté dès qu'il avait été reçu par la banque, à la date présumée du 6 juin. En raison d'une chute du cours de la bourse à partir du 9 juin, la cliente estimait avoir subi une perte substantielle de 8123,65 CHF et exigeait que la banque l'indemnise pour cette perte. La conseillère avait objecté que l'ordre n'était parvenu à la banque que le 9 juin et lui avait proposé en signe de bonne volonté un paiement de 2500 CHF. La cliente avait alors réitéré sa réclamation dans un courrier adressé à la direction de la banque. Dans sa réponse, cette dernière maintint que l'ordre de vente lui était parvenu le 9 juin seulement, arguant en outre que le retard d'exécution était imputable à une formulation imprécise, confuse et non structurée. Les pertes de cours résultant de ce retard furent chiffrées à 3428,23 CHF par la banque, qui proposa de nouveau à la cliente, à titre de geste commercial, une somme de 2500 CHF pour régler l'affaire.

Estimant cette offre insuffisante, la cliente fit appel à la médiation de l'Ombudsman. Pour étayer son point de vue, à savoir que son préjudice s'élevait à 8123,65 CHF et que la banque devait lui rembourser cette somme en totalité, elle mit d'une part en doute le fait que ses ordres ne soient parvenus que le 9 juin à la banque. Etant donné le délai habituel d'acheminement du courrier, il y avait tout lieu de supposer que la banque les avait reçus dès le 6 juin. D'autre part, elle réfuta les critiques émises par la banque à propos de la formulation de son ordre, et rétorqua que la banque aurait dû la contacter immédiatement en cas d'incertitudes.

A la demande que lui fit l'Ombudsman de réexaminer l'affaire et de prendre position sur les reproches de la cliente et ses exigences, la banque rédigea un rapport dans lequel elle affirma une fois de plus n'avoir bel et bien reçu l'ordre que le 9 juin. Pour le prouver, elle joignit une copie de la lettre de la cliente revêtue du cachet de réception. Comme les instructions manuscrites de la cliente, réparties dans plusieurs documents, étaient non datées et très embrouillées, un collaborateur de la banque

avait tenté d'obtenir des éclaircissements concernant la vente des titres et le transfert du montant correspondant à la banque tierce. Ne parvenant pas à joindre la cliente par téléphone, il avait décidé, au vu du manque de clarté des instructions, de mettre les ordres en attente jusqu'au retour de la conseillère. Il n'existait bien sûr aucun règlement général en la matière en cas d'absence pour cause de congés. La banque reconnut que cette décision, avec le recul, avait été malencontreuse. Elle indiqua que le fait de vendre les titres le 9 juin aurait effectivement permis d'obtenir 3428,32 CHF de plus, et se montra disposée à créditer intégralement ce montant à la cliente à titre de compromis. De plus, elle présenta ses excuses à la cliente pour les désagréments qui lui avaient été occasionnés.

Comme la cliente, ainsi que le constata l'Ombudsman, avait effectivement rédigé les ordres de vente à la main, qu'ils étaient en partie difficilement lisibles, qu'elle avait utilisé pour ce faire des formulaires de la banque tierce non destinés à cette fin, et qu'il ne semblait y avoir non plus aucune raison plausible de postdater le cachet de réception apposé sur l'ordre, l'Ombudsman jugea la proposition de la banque avantageuse pour la cliente et lui suggéra en conséquence de l'accepter. Il fit aussi, en particulier, observer à la cliente qu'en cas de litige, il lui reviendrait de prouver que ses ordres étaient parvenus à la banque à une date antérieure. La cliente accepta alors sans discuter davantage la proposition de règlement offerte par la banque.