

# Informations insuffisantes sur commission élevée

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2013/15**

La cliente, domiciliée à l'étranger, prétendait que la banque ne l'avait informée qu'à posteriori de l'introduction d'une nouvelle commission de tenue de compte. La banque quant à elle fit valoir que cette information était disponible au guichet et qu'une mention correspondante sur le site Internet suffisait. Dans le cadre de la procédure de médiation, elle se déclara prête à rembourser à la cliente le montant déjà prélevé au titre de cette commission.

Début février 2013, la cliente reçut un courrier de la banque daté de fin janvier 2013 et annonçant qu'à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2013, la banque avait introduit une nouvelle commission annuelle de 200 CHF pour les clients domiciliés à l'étranger. Avant même d'avoir pu réagir, elle reçut son relevé de compte de janvier 2013 et constata qu'on lui avait déjà prélevé 50 CHF au titre de cette commission pour le premier trimestre. Elle se sentit injustement traitée, résilia immédiatement la relation d'affaires et exigea le remboursement des 50 CHF, car elle n'avait pas été informée de ces frais au préalable.

Dans sa prise de position, la banque fit valoir qu'en décembre 2012 elle avait publié sur son site Internet une information concernant la nouvelle commission. De plus, cette information était diffusée par écrit au guichet. La banque considérait donc que l'annonce avait été faite en temps utile et elle n'était pas disposée à rembourser le montant.

L'Ombudsman ne fut pas de cet avis. Selon lui, les frais et commissions sont dus lorsqu'ils ont été convenus avec le client ou correspondant à un usage. L'introduction d'une nouvelle commission constitue une modification du contrat qui doit être communiquée au client en temps utile et sous une forme appropriée. Ces communications doivent en outre intervenir par la voie habituelle pour le client: en l'espèce, l'information aurait dû lui être transmise par la poste. Une mention sur le site Internet ou dans la boîte aux lettres e-banking du client n'est éventuellement suffisante que si la correspondance entre la banque et le client est exclusivement électronique. Par ailleurs, toujours selon l'Ombudsman, une information écrite diffusée au guichet est à l'évidence insuffisante de nos jours, surtout pour les clients domiciliés à l'étranger. Compte tenu de ces arguments, la banque accepta sans plus attendre de rembourser à la cliente le montant prélevé.