

Introduction de nouveaux frais en cas d'instructions du client visant à la conservation de son courrier en banque restante

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2014/15**

Le client domicilié à l'étranger avait donné l'ordre à la banque de conserver en banque restante les pièces justificatives et la correspondance qui lui étaient destinées. Lorsque, par la suite, il avait pris connaissance des relevés de compte à la banque, il avait constaté que son compte avait été débité d'un montant total de 2000 EUR au titre de nouveaux frais dont il n'avait pas connaissance. Sur intervention de l'Ombudsman, la banque se déclara disposée à lui rembourser ce montant.

Au moment de l'ouverture de la relation bancaire, le client avait eu l'occasion de consulter les tarifs de la banque pour ses prestations. Il avait ensuite donné l'ordre à celle-ci de conserver en banque restante la correspondance qui lui était destinée. Lorsque, deux ans plus tard, il s'était rendu à la banque pour la première fois depuis l'ouverture de la relation, il avait constaté que le tarif des frais avait massivement augmenté peu après l'ouverture du compte et s'était plaint de ne pas avoir été informé de ce changement. Estimant que l'augmentation des frais était en outre sans commune mesure avec le montant de l'avoir — environ 10000 EUR —, il avait demandé à la banque de lui rembourser la différence par rapport au tarif des frais dont il avait connaissance (environ 2000 EUR). La banque l'informa que l'augmentation massive des frais était liée à une restructuration des segments de clientèle, et que c'était surtout les clients disposant d'avoirs peu importants qui étaient fortement touchés. Cependant, étant donné que, peu après l'ouverture de son compte, le nouveau tarif accompagné d'une lettre avait été déposé dans le dossier du courrier retenu, la banque lui fit savoir qu'elle n'était pas disposée à accéder à sa demande. Le client s'adressa alors à l'Ombudsman. L'Ombudsman tint le raisonnement suivant: selon la conception juridique en vigueur (notification fictive), les communications liées aux opérations bancaires normales sont considérées comme notifiées lorsque la banque les dépose dans le dossier qu'elle tient pour le client. Il convient en outre de tenir compte du fait que les clients qui ont demandé à ce que leur courrier soit conservé en banque restante requièrent un degré de discrétion accru. La banque est tenue de prendre en considération ce besoin de discrétion. Aussi un client de ce type ne saurait-il s'attendre à ce que la banque cherche à le joindre lorsqu'elle procède à une modification courante de ses frais, comme cela est à prévoir de temps en temps dans le cadre d'une relation d'affaires. Par conséquent, le fait qu'un client de ce type ne prenne pas connaissance de sa correspondance ne le préserve pas des modifications tarifaires. En l'occurrence, cependant, la situation se présentait sous un jour quelque peu différent: certains frais ont fait l'objet d'une augmentation massive peu de temps après l'ouverture du compte (ayant parfois même été multipliés par trois). Selon l'Ombudsman, le client ne pouvait pas s'attendre à cela dans le cadre d'opérations bancaires normales. Dans des situations aussi extraordinaires, la question se pose de savoir, de l'avis de l'Ombudsman, si la banque ne devrait pas — tout

en faisant preuve de toute la discrétion requise — prendre contact avec le client de façon appropriée. L'Ombudsman fit part de ces considérations à la banque.

Dans sa prise de position, la banque renvoya aux dispositions sur la rétention de la correspondance acceptées par le client. Le fait que le client ne s'était pas préoccupé de son courrier pendant deux ans ne lui conférait aucun droit, à l'instar d'une personne qui ne viderait pas sa boîte aux lettres. La

banque comprenait néanmoins dans une certaine mesure — objectivement, mais pas d'un point de vue juridique — que la hausse en partie massive du tarif des frais heurte le client, surtout au vu de l'avoir modeste. En outre, l'introduction peu de temps après l'ouverture du compte était effectivement malheureuse. La banque se déclara par conséquent disposée à rembourser au client le montant demandé de 2000 EUR, sans reconnaissance d'une quelconque obligation juridique.