

# Introduction et augmentation de frais de tenue de compte pendant la durée d'une hypothèque à échéance fixe

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2016/01**

Les clients avaient conclu une hypothèque à long terme auprès d'un établissement précédemment indépendant de la banque. Ils avaient ouvert un compte aux fins du prélèvement des intérêts hypothécaires. Dans le contrat, il avait été expressément convenu que ce compte servirait uniquement à débiter les intérêts hypothécaires et ne serait soumis à aucuns frais de tenue de compte. Lors de la reprise de l'établissement, la banque avait informé les clients que leurs contrats seraient maintenus sans modification. Leur compte affichant soudain un solde négatif, les clients s'aperçurent qu'il était désormais débité de frais de tenue de compte mensuels de 10 CHF dont, selon leurs dires, ils n'avaient pas été informés.

Les clients avaient conclu une hypothèque à long terme auprès d'un établissement précédemment indépendant de la banque. Ils avaient ouvert un compte aux fins du prélèvement des intérêts hypothécaires. Dans le contrat, il avait été expressément convenu que ce compte servirait uniquement à débiter les intérêts hypothécaires et ne serait soumis à aucuns frais de tenue de compte. Lors de la reprise de l'établissement, la banque avait informé les clients que leurs contrats seraient maintenus sans modification. Leur compte affichant soudain un solde négatif, les clients s'aperçurent qu'il était désormais débité de frais de tenue de compte mensuels de 10 CHF dont, selon leurs dires, ils n'avaient pas été informés. Ils n'avaient contesté ces frais auprès de la banque qu'au bout de quelques années, lorsque ceux-ci avaient été augmentés à 18 CHF. Après une vaine réclamation auprès de la banque, ils se sont tournés vers l'Ombudsman. Ce dernier a signalé à la banque que l'introduction et la hausse subséquente de frais de tenue de compte, au regard de ce qui avait été explicitement convenu dans le contrat à long terme liant les deux parties, n'étaient pas admissibles pendant la période d'engagement. La banque a dans un premier temps argué que le compte en question, contrairement à celui ouvert auprès de l'établissement antérieur, pouvait être utilisé non seulement pour le prélèvement des intérêts mais aussi pour d'autres services et que les frais étaient donc justifiés. Comme toutefois les clients ne continuaient à se servir du compte que pour le paiement des intérêts de l'hypothèque, l'Ombudsman jugea cet argument peu convaincant. La banque remboursa sans commentaire les frais prélevés aux clients, mais le montant calculé était incorrect et le prélèvement de frais de tenue de compte aux clients se poursuivit. Après une nouvelle intervention de l'Ombudsman, celui-ci put informer les clients que la banque rembourserait l'intégralité des frais de tenue de compte et ne procéderait plus à l'avenir à aucun prélèvement de ce type jusqu'à l'échéance de l'hypothèque.