

La banque facture à la cliente une indemnité de remboursement anticipé pour une hypothèque à taux fixe remboursée de manière anticipée, malgré la confirmation préalable qu'aucune indemnité de ce type ne serait prélevée.

Sujet: **Hypothèque à taux fixe** Numéro de cas: **2024/09**

La cliente a vendu son appartement en copropriété, pour lequel elle avait contracté une hypothèque à taux fixe auprès de la banque, dont la durée convenue était encore en cours. Elle s'est renseignée auprès de la banque sur la possibilité pour l'acheteur de reprendre le prêt et, dans l'affirmative, sur le montant de l'indemnité de remboursement anticipé due contractuellement. Elle a reçu l'information qu'aucune indemnité de remboursement anticipé ne serait due. L'acheteur de l'appartement en copropriété n'a pas voulu reprendre l'hypothèque à taux fixe. La cliente a donc remboursé l'hypothèque par anticipation et, contrairement à l'information reçue, elle s'est vu facturer une indemnité de remboursement anticipé de 4'500 francs. Elle a réclamé à la banque, qui lui a répondu que les taux de réinvestissement avaient baissé depuis l'information, de sorte qu'une indemnité de remboursement anticipé avait finalement été appliquée, et qu'elle maintenait sa position sur ce point. La cliente a soumis le cas à l'Ombudsman et expliqué qu'elle s'était fiée à l'information reçue. Si elle avait su qu'une telle indemnité de remboursement anticipé était due, elle l'aurait répercutée sur l'acheteur. Dans la procédure de médiation, la banque a renoncé à percevoir une indemnité de remboursement anticipé et a remboursé à la cliente le montant de CHF 4'500 déjà débité.

Lorsqu'un client rembourse une hypothèque à taux fixe avant l'échéance convenue, il doit en principe payer les intérêts convenus jusqu'à l'échéance du contrat, conformément aux dispositions usuelles du marché relatives à la résiliation anticipée du contrat hypothécaire conclu avec la banque qui a financé l'hypothèque. A cela s'ajoute un émolument de traitement si un tel émolument a été convenu contractuellement. Conformément aux règles contractuelles usuelles le résultat du réinvestissement, c'est-à-dire le montant que la banque pourrait obtenir en réinvestissant le capital remboursé avant terme sur le marché monétaire et des capitaux pour la durée résiduelle, est déduit. Certains contrats prévoient en outre un rabais pour la suppression du risque de crédit et des frais administratifs.

L'augmentation des taux d'intérêt en 2022 et 2023 a considérablement réduit, voire supprimé, les intérêts dus par les clients jusqu'à l'échéance de l'hypothèque à taux fixe très avantageuse, en raison des résultats de réinvestissement réalisables. Parfois, il y a même eu des excédents qui ont été crédités au client selon la réglementation contractuelle concrète. Certaines banques ont toutefois soutenu que l'indemnité pour remboursement anticipé était effectivement une indemnité qui, dans le meilleur des cas disparaît, mais qui ne peut jamais donner lieu à un paiement au client.

Ces périodes ont pris fin durant l'année sous revue. En 2024, les taux d'intérêt ont fortement baissé, entraînant une baisse des résultats de réinvestissement pour les banques. Le remboursement anticipé d'une hypothèque à taux fixe est à nouveau devenu coûteux pour les clients. Dans le cas d'espèce, il était effectivement vrai que, au moment où la banque a fourni les renseignements, le résultat du réinvestissement aurait entièrement couvert les intérêts dus par la cliente pour la durée

résiduelle. La banque lui a donc répondu qu'aucune indemnité de remboursement anticipé ne serait facturée. Entre le moment de cette information et celui du remboursement anticipé de l'hypothèque à taux fixe par la cliente, les taux d'intérêt ont toutefois fortement baissé. Le résultat du réinvestissement ne couvrait plus les intérêts dus. Une indemnité de remboursement anticipé a été appliquée, calculée correctement à hauteur de CHF 4'500 sur la base de la disposition contractuelle déterminante.

La question se posait toutefois de savoir si la cliente pouvait tout de même se fier à l'information de la banque selon laquelle aucune indemnité de remboursement anticipé ne serait due. Cette information a été fournie par courriel à la cliente, avec la mention qu'elle était « informative ». La banque a probablement voulu utiliser le terme « indicative » au lieu de « informative » et indiquer que l'information avait été fournie sur la base des taux d'intérêt actuels et qu'une indemnité de remboursement anticipé pourrait être due en cas de baisse du niveau des taux. L'Ombudsman était d'avis, tout comme la cliente, que la réserve prévue par la banque n'avait pas pu être comprise par la cliente, qui ne disposait pas de connaissances particulières dans le domaine des financements. Le terme « informatif » signifie « à titre d'information » et ne peut pas être compris comme une réserve de modification.

Selon l'Ombudsman, la cliente pouvait se fier à l'information de la banque qui ne laissait pas entendre qu'une indemnité de remboursement anticipé pourrait être due en fonction du niveau des intérêts. C'est pourquoi l'Ombudsman a recommandé à la banque de faire un geste envers la cliente. La banque a suivi la recommandation et remboursé intégralement à la cliente le montant de 4'500 CHF.