

Limite de retrait pour les livrets d'épargne: facturation de 1 % de frais sur les retraits excédant la limite

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2010/09**

Le client, qui avait environ 215 000 CHF sur son livret d'épargne, n'était plus d'accord avec la rémunération de ce capital. Il prétendit avoir effectué un retrait en espèces de 300 CHF au guichet uniquement pour avoir l'occasion de se renseigner sur d'éventuelles limitations à la disponibilité de ses avoirs. Ayant ainsi appris qu'il n'y en avait pas, il se présenta une nouvelle fois au guichet la semaine suivante et donna l'ordre de virer 150 000 CHF sur un compte ouvert auprès d'une autre banque. Au bout d'un mois, il donna – toujours au guichet – un ordre de virement de 60 000 CHF, suivi trois mois plus tard d'un retrait en espèces de 5 000 CHF au guichet. Sur l'avis de débit qui lui fut remis lors de cette dernière opération figurait un solde créditeur d'environ 500 CHF. Il fut donc très surpris, selon ses dires, lorsqu'il constata sur son relevé de fin d'année que son compte n'était plus créditeur, mais débiteur de quelque 1 200 CHF. Il interrogea la banque, qui lui répondit que ce compte était soumis à une limite de retrait de 50 000 CHF par an. Pour tout montant excédant cette limite, un préavis de six mois était requis. Si ce délai n'était pas respecté, la banque prélevait 1 % de frais sur ledit montant. Selon la banque, nul n'ignore que les comptes d'épargne sont assortis de limites de retrait. Diverses brochures en informent d'ailleurs les clients. Le client contesta avoir jamais reçu une brochure ou avoir été averti de cette limite.

Le client fut en mesure de prouver qu'il n'avait pas besoin de l'argent. Il l'avait transféré vers une autre banque uniquement pour des raisons de rendement. Il affirma qu'il aurait résilié le compte et effectué les virements ultérieurement s'il avait su que la banque lui facturerait quelque 1 700 CHF de frais: l'Ombudsman fut d'autant plus disposé à le croire que ces frais dépassaient le surcroît de rendement obtenu dans l'autre banque. Rendue attentive à cela, la première banque déclara ne pas pouvoir imaginer un instant qu'on ait dit au client qu'il pouvait disposer sans limitations de l'ensemble de ses avoirs. Tout collaborateur du front connaît l'existence de ces limitations. L'Ombudsman ne pouvant déterminer qui disait la vérité, la question resta sans réponse.

Interrogée sur le point de savoir pourquoi le client n'avait pas été informé de la limite lorsqu'il avait donné ses ordres de virement et retiré des espèces, la banque répondit qu'on ne vérifiait pas à ce moment-là de quelle forme de compte il s'agissait. C'est aussi pour cette raison que les collaborateurs ne pouvaient pas donner d'indications sur le solde disponible. Elle confirma que le justificatif ne mentionnait ni la limite de retrait, ni les frais de 1 %, et que ces frais n'y étaient pas précisés. Ils n'étaient facturés qu'en fin d'année, lorsqu'on connaissait le montant global sur lequel ils étaient calculés.

L'Ombudsman ne fut pas convaincu par ces explications. On peut douter en effet qu'une banque soit autorisée à réclamer des frais si elle n'est pas en mesure de prouver que ceux-ci ont été convenus au préalable avec le client. L'Ombudsman considère depuis toujours qu'il est insuffisant de mentionner les frais dans des brochures et tarifs mis à disposition dans la salle des guichets. Mais même si cela était jugé suffisant, on peut soulever l'argument que la banque a un devoir de mise en garde dès lors qu'elle ne peut ignorer que le client, par méconnaissance de la situation réelle, prend des décisions

défavorables pour lui. La banque contesta avoir un tel devoir dans le cadre des transactions au guichet. En outre, selon elle, on peut tout à fait imaginer des situations où le client a urgemment besoin de l'argent. On ne saurait donc imposer au collaborateur de la banque d'interroger le client à cet égard. Même l'Ombudsman n'a pas une conception aussi extensive de l'obligation de clarification incombant à la banque. Selon lui, il aurait suffi que le collaborateur attire l'attention du client sur la limite de retrait existante et sur les conséquences de son éventuel franchissement.

L'Ombudsman constata par ailleurs que si un justificatif avait bien été remis au client pour chaque transaction, ces documents étaient ambigus ou incomplets à plusieurs égards. Figurait ainsi sur les justificatifs relatifs aux virements une commission de 10 CHF. La banque fit valoir qu'il s'agissait des frais afférents à tout virement. L'Ombudsman comprend qu'un client puisse en conclure qu'il n'y a pas d'autres frais ou commissions, car il est inhabituel de n'indiquer que partiellement les montants correspondants.

S'agissant du justificatif du retrait en espèces, il indiquait un solde positif alors qu'il était clair depuis longtemps, compte tenu des 210 000 CHF transférés précédemment, que les frais facturés seraient supérieurs à ce solde. Selon l'Ombudsman, il est logique pour un client de considérer que le solde indiqué correspond à l'avoir disponible, dès lors qu'aucune réserve ne figure sur le justificatif.

L'Ombudsman est donc arrivé à la conclusion qu'au vu des justificatifs établis par la banque, le client n'avait aucune raison de s'étonner et de poser des questions. Bien au contraire, il était conforté dans sa conviction qu'il n'y avait pas eu ou qu'il n'y aurait pas d'autres frais. L'Ombudsman invita donc la banque à transiger, mais elle ne l'entendit pas de cette oreille.