

# L'imputation de frais requiert une base contractuelle claire

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2005/08**

Le client avait fait reprendre par une autre banque une hypothèque à taux fixe arrivant à échéance. Bien qu'ayant reçu le capital et les intérêts dans les délais, cette banque factura au client, sans justification, un supplément de 495 CHF. Ce montant représentait 1 ‰ du montant du capital. Interrogée par le client à ce sujet, la banque le renvoya à un paragraphe de ses Conditions générales en vertu duquel les impôts, taxes et frais étaient à la charge du client. Elle campa sur ses positions, de sorte que le client s'adressa à l'Ombudsman.

Celui-ci fit remarquer à la banque que l'imputation de frais requiert une base contractuelle claire. La disposition invoquée par la banque ne répondait pas à cette exigence, ne serait-ce que parce que la banque ne réclamait pas le paiement d'impôts, taxes ou frais, mais cherchait plutôt à couvrir ses propres frais. Il lui suggéra d'y renoncer, et elle le suivit. Le client se montra satisfait de ce résultat. Mais il fit aussi savoir que cette expérience avait tellement miné sa confiance en la banque que les conditions n'étaient selon lui plus réunies pour poursuivre la relation d'affaires. Aussi avait-il entrepris de transférer à un autre établissement son compte et son dépôt.