

Modification d'une commission

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2003/01**

Lors de l'ouverture du compte, la banque et la cliente étaient convenues que les justificatifs et relevés de compte seraient conservés en banque restante. Pour ce service, la rémunération de la banque avait été fixée à 100 CHF par an. La cliente effectua un premier versement de 1 000 CHF et promit que beaucoup d'autres, bien plus importants, suivraient, car elle entendait acheter des titres. Peu de temps après, la banque augmenta son tarif «banque restante», qui passa à 200 CHF par an, et communiqua l'information correspondante au moyen d'un courrier conservé en banque restante.

La cliente n'effectua jamais les versements promis et, pendant quatre ans, ne se présenta jamais au guichet. Lorsqu'elle se manifesta et entreprit de contrôler ses justificatifs et relevés de compte, elle constata que son solde avait diminué de plus de moitié. Comme la banque restait intraitable sur les commissions prélevées, la cliente s'adressa à l'Ombudsman.

L'Ombudsman n'a rien pu faire pour son cas. Lors de la conclusion du contrat, elle s'était entendue avec la banque sur le mode de transmission des justificatifs bancaires ainsi que sur la rémunération due pour ce service. La banque l'avait informée de l'augmentation de tarif à 200 CHF par an, et ce dans la forme habituelle entre elles, c'est-à-dire en lui adressant un courrier conservé en banque restante. Elle avait donc respecté ses obligations, car la doctrine est unanime pour dire que les communications à transmettre dans le cours normal des affaires bancaires sont réputées transmises dès lors que la banque les classe dans le dossier de courrier en banque restante tenu pour le compte du client. Il appartient au client de veiller à en prendre connaissance. S'il ne contrôle pas régulièrement son courrier, il en supporte les conséquences.

Ce raisonnement aboutit dans ce cas à un résultat qui peut troubler car, pour tenir un compte qui affiche glorieusement un solde de 1000 CHF, une rémunération de 100 CHF, puis de 200 CHF par an, est indéniablement plus élevée que de coutume. Mais comme indiqué précédemment, l'Ombudsman ne se prononce pas sur le montant ou le caractère justifié des commissions, dès lors qu'elles ont été valablement convenues entre les parties: tel était le cas en l'espèce. Par ailleurs, il était prévu que la relation d'affaires se développe. Si la cliente avait effectué les versements promis et effectivement acheté des titres, ceci aurait généré quantité de justificatifs, décomptes et relevés. Dans ce cas, la commission aurait été pleinement justifiée. Le fait que la relation d'affaires ait ainsi stagné n'est pas imputable à la banque, mais à la cliente elle-même. Enfin, on ne peut que reprocher à la cliente de ne pas s'être préoccupée de son compte pendant des années. Pour toutes ces raisons, l'Ombudsman a considéré qu'il n'y avait pas lieu de remettre en question le montant de la commission pour des raisons d'équité, ni d'en demander le remboursement partiel à la banque.