

Nouveau modèle de frais peu après l'ouverture de la relation d'affaires

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2015/17**

Peu après l'ouverture d'une relation d'affaires avec un client, la banque avait introduit un nouveau modèle de frais. Les frais bancaires de ce client avaient alors considérablement augmenté. Manifestant son désaccord, il avait demandé le remboursement de 15 000 CHF, arguant que ces nouveaux frais lui avaient été imposés unilatéralement et sans information préalable. Après intervention de l'Ombudsman, la banque proposa de suivre la recommandation de ce dernier et de régler le litige par un versement de 12 000 CHF au client. Le client refusa cette proposition, et l'Ombudsman dut mettre fin à la procédure de médiation sans résultat.

A l'ouverture de la relation d'affaires, le client était convenu avec la banque de frais forfaitaires pour la gestion de compte et de dépôt et pour les transactions sur titres («all-in-fee»). Peu de temps après, la banque avait introduit un nouveau modèle de frais composé de frais trimestriels et de frais unitaires par transaction sur titres. Au bout du compte, le client s'était vu facturer des frais nettement plus élevés: au premier trimestre suivant l'introduction, il avait dû s'acquitter de 5000 CHF de plus que les frais forfaitaires initialement convenus. Après avoir constaté cette hausse sur le premier décompte trimestriel suivant l'introduction du nouveau modèle et l'avoir contestée en vain, le client avait mis fin à la relation bancaire, après quoi la banque lui avait facturé des frais pour le transfert des titres vers une autre banque (200 CHF par titre, soit au total 9000 CHF) et la fermeture de la relation (500 CHF par compte, soit au total 1000 CHF). Le client avait également contesté ces frais, dont il estimait ne pas avoir été informé lors de l'ouverture de la relation. La banque lui avait rétorqué que tous les frais avaient été valablement convenus avec le gérant de fortune mandaté par le client. Ce dernier avait participé à une réunion d'information au cours de laquelle les nouveaux modèles de frais avaient été présentés, puis avait opté pour l'un des modèles proposés. Le client contesta cette version des faits. Pour régler le conflit, la banque lui proposa toutefois le remboursement de 10 000 CHF. Le client rejeta cette offre et prit contact avec l'Ombudsman.

L'Ombudsman estima qu'il était compréhensible que le client ait mis fin à la relation d'affaires après une forte augmentation des frais dans les six mois qui avaient suivi son ouverture. Au vu des circonstances, il lui sembla que la banque devait faire un geste pour ce qui est des frais de fermeture et de transfert, d'autant plus qu'il n'était pas possible d'établir clairement qu'ils avaient été valablement convenus.

S'agissant des frais trimestriels et des frais de transactions, la situation restait floue. Les documents produits par la banque contenaient des éléments plaidant en faveur de sa version des faits, mais laissaient plusieurs questions en suspens. Comme les deux parties s'en tenaient à leur version des faits et que la procédure de médiation exclut toute procédure formelle d'administration de preuves, il n'a pas été possible d'établir si le gérant de fortune du client avait effectivement approuvé le nouveau modèle de frais. Par ailleurs, la question de savoir si la procuration du gérant de fortune l'autorisait à signer un accord tarifaire contraignant pour le client n'était pas claire et constituait donc un problème d'interprétation.

Au vu de ces incertitudes, et sachant que la banque s'était montrée intéressée par une solution amiable, l'Ombudsman proposa aux parties de régler le litige par un versement de 12 000 CHF de la banque au client, une somme tenant compte de l'indemnisation des frais de transfert et de fermeture ainsi que du remboursement d'une partie des frais trimestriels et des frais de transactions contestés. La banque accepta cette proposition, mais le client la rejeta. Comme la banque avait clairement déclaré à l'Ombudsman qu'il était exclu pour elle de proposer un accord amiable plus avantageux, il n'eut d'autre choix que de clore la procédure de médiation sans résultat.