

Obligation d'informer d'une modification de tarif

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2003/04**

La banque informe le client des nouveaux tarifs selon la forme convenue avec lui, c'est-à-dire au moyen d'un document papier expédié par la poste. Ce document stipule toutefois: «Ce tarif est susceptible de modifications par la banque à tout moment. Pour toute opération, le tarif qui fait foi est celui en vigueur à la date de l'opération. Votre conseiller vous renseignera sur les prix en vigueur, ainsi que sur ceux non indiqués dans le présent tarif.»

Par cette disposition, la banque ne cherche pas seulement à s'exonérer de son obligation d'informer le client préalablement à toute modification de tarif. Elle tente aussi de se ménager la possibilité d'instaurer de nouvelles commissions, ou des commissions plus élevées, sans avoir à en informer le client. Selon l'Ombudsman, il est clair que cela va trop loin. Si l'on peut comprendre que les banques s'efforcent de réduire leurs coûts et de préserver autant que possible leur rentabilité, on ne doit pas pour autant oublier que les frais et commissions représentent, pour la majorité des clients, un facteur non négligeable. Le client doit pouvoir partir du principe que les tarifs indiqués seront appliqués, sinon, on ne peut déduire de son accord donné à l'opération qu'il est aussi d'accord avec les commissions. Selon certaines opinions, le client est libre de poser des questions et, s'il ne le fait pas, c'est que les frais lui importent peu: l'Ombudsman considère que ce raisonnement vaut, le cas échéant, dans les relations avec des cocontractants professionnels, mais en aucun cas dans celles avec la clientèle grand public. Mais tôt ou tard, un tribunal finira bien par trancher définitivement cette question.

Si le client n'entend pas accepter les nouveaux tarifs, il doit agir, d'autant plus que les Conditions générales des banques stipulent souvent que le silence vaut consentement. Mais il ne saurait fonder trop d'espoir sur une éventuelle réclamation. S'il refuse les modifications (le plus souvent à la hausse) appliquées aux tarifs, il ne lui restera en général pas d'autre solution que de résilier la relation d'affaires et changer d'établissement. Pour les opérations grand public notamment, les banques ne sont guère disposées à accorder des conditions spéciales aux clients récalcitrants.