

Offre et conclusion de contrat d'une hypothèque à taux fixe

Sujet: **Hypothèques en général** Numéro de cas: **2013/20**

Le client s'était entretenu à plusieurs reprises avec la banque à propos d'un nouveau prêt hypothécaire à taux fixe. Pour finir, la banque lui fit parvenir un contrat en affirmant que l'affaire avait été conclue. Or, le client nia avoir donné un quelconque assentiment et constata de surcroît que le contrat renfermait plusieurs éléments qui n'avaient jamais été discutés. La banque campa sur ses positions et brandit la menace d'une forte indemnité de résiliation anticipée en cas de non-respect du contrat. Après intervention de l'Ombudsman, la banque renonça à se prévaloir de toute créance à l'égard du client.

Selon le client, le taux alors en vigueur pour la durée discutée et souhaitée avait été indiqué au cours des entretiens téléphoniques avec la banque et on lui avait demandé un certain nombre de documents pour examiner l'octroi du crédit. Une fois les documents fournis, la banque avait visité le bien immobilier. Environ deux mois plus tard, toujours sans nouvelles de la banque, le client avait demandé par téléphone où en était l'offre. Peu après, le conseiller lui avait communiqué, toujours par téléphone, un nouveau taux d'intérêt, plus bas. Le client avait finalement reçu un contrat, dans lequel figurait un taux d'intérêt plus élevé que celui qui lui avait alors été indiqué. De surcroît, le contrat prévoyait un amortissement substantiel dont il n'avait jamais été question. Comme il n'avait donné aucun assentiment verbal ou écrit à cette transaction, escomptant simplement une offre, et irrité par les procédés de la banque, le client avait signifié à celle-ci qu'il renonçait à ce financement.

La banque ne l'entendit pas ainsi et persista à affirmer que le client avait donné son accord verbal au financement. Bien que disposée à réduire le taux d'intérêt, elle exigeait l'indemnité usuelle en cas de résiliation par le client, avoisinant en l'occurrence 20 000 CHF.

Force fut tout d'abord à l'Ombudsman de constater, à l'égard du client, qu'il est tout à fait possible de conclure verbalement un prêt hypothécaire à taux fixe, compte tenu des variations quotidiennes des taux d'intérêt sur le marché monétaire et financier. L'Ombudsman était néanmoins d'avis que le conseiller avait le devoir d'avertir expressément le client s'il considérait qu'une transaction ferme avait été conclue au cours de la conversation. Par ailleurs, la concordance de volonté des parties concernant les principaux éléments du financement (p. ex. montant, garantie, durée, taux d'intérêt, autres composantes importantes telles que l'amortissement) est un critère déterminant quant à la formation d'un contrat. En cas de contestation d'un tel accord verbal, se pose la question de la preuve. L'Ombudsman estimait à cet égard que la charge de la preuve incomberait à la partie revendiquant la conclusion d'une affaire (la banque en l'occurrence), y compris en cas de procès.

L'Ombudsman soumit ces réflexions à la banque et la pria de prendre position. Après consultation interne, celle-ci parvint à la conclusion qu'il était incertain qu'un consensus ait eu lieu entre les parties concernant les points essentiels du contrat hypothécaire. Aussi se montra-t-elle disposée à renoncer à l'indemnité de résiliation anticipée.