

Offres: le silence vaut consentement

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2003/05**

La cliente, une personne fortunée, se faisait conseiller par le département Retail Banking de la banque. Elle acceptait volontairement des prestations réduites – pour réduire ses frais bancaires. A l'occasion d'une réorganisation, la banque constata que cette cliente remplissait les conditions requises pour être suivie par le département Private Banking, plus chic, mais plus cher. Elle en informa la cliente et lui transmit les documents correspondants. Dans son courrier, elle indiqua en dernier lieu que, sauf objection de la cliente, elle estimerait que celle-ci ne voyait pas d'inconvénient à être transférée au département Private Banking. La cliente ne réagit pas. En recevant le décompte suivant, elle constata une augmentation massive de ses frais bancaires. Elle protesta immédiatement et la banque lui remboursa la moitié des frais supplémentaires. Elle ne s'en contenta pas.

L'Ombudsman est parti de la réflexion suivante: dans le cadre d'une relation bancaire existante, le client ne doit pas s'exposer à une modification aussi radicale des conditions contractuelles. Pour cette raison, la banque ne peut pas s'appuyer sur la disposition selon laquelle le silence vaut consentement, disposition pourtant acceptée par la signature des Conditions générales. Les dispositions générales du Code des obligations trouvent ainsi application, qui stipulent qu'en réponse à une offre ou à l'annonce d'une modification contractuelle, le silence ne vaut consentement qu'à titre exceptionnel. La banque s'est ralliée à cet avis, elle a transféré à nouveau la cliente vers le département Retail Banking et lui a remboursé l'intégralité des frais supplémentaires.