

Options: mauvaise exécution d'un ordre; quelle était la teneur de la discussion au sujet de la correction?

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2009/15**

Le client avait chargé la banque de vendre 500 options put. Au lieu de cela, la banque en vendit 5000. Le client constata que l'ordre avait été mal exécuté lorsque la banque l'avertit deux jours plus tard par téléphone que les options devaient être immédiatement liquidées, le compte affichant un découvert de près d'un million de CHF. Surpris, le client rétorqua que c'était impossible, car l'ordre qu'il avait passé portait seulement sur 500 options. Il affirma avoir expliqué à la banque qu'il n'avait rien à voir dans la mauvaise exécution de son ordre et que la banque était tenue d'exécuter son ordre correctement. La banque commença par protester que l'ordre du client portait sur 5000 options. Lors de l'entretien téléphonique, il aurait été convenu de liquider les 5000 options.

L'après-midi de ce même jour, le client se rendit à la banque. Il exigea des explications, qu'il n'obtint qu'en partie. Les options furent liquidées; la perte issue de la liquidation des 500 options, à savoir environ 55 000 CHF, lui fut débitée. Le lendemain, le client protesta contre la liquidation de «ses» options et le débit de la perte. La banque maintint sa version, arguant du fait que la contestation était intervenue ultérieurement uniquement en raison du redressement du cours de l'option observé depuis lors.

Dans le cadre de la procédure devant l'Ombudsman, il n'était plus contesté que le client voulait vendre seulement 500 options. La banque s'en tint cependant à sa version: selon elle, le client avait voulu liquider également ses options afin d'éviter d'essuyer une perte encore plus grande, ce qui aurait pu se produire s'il avait conservé les options.

L'Ombudsman n'est pas compétent pour mener des procédures d'administration de preuves. Aussi ne fut-il pas en mesure de déterminer ce qui s'était véritablement dit. Néanmoins, pour l'Ombudsman, d'importants indices plaidaient en faveur de la version du client. Ainsi, selon lui, il ne rimait à rien qu'un client se présente à la banque l'après-midi si les principales décisions avaient déjà été prises lors d'un précédent entretien téléphonique. En revanche, la démarche du client était cohérente lorsqu'il affirmait que le collaborateur de la banque avait contesté l'erreur lors de l'entretien téléphonique. Il souhaitait avoir un entretien l'après-midi pour en savoir plus, mais ne l'avait pas obtenu, car les personnes concernées étaient, lui avait-on dit, absentes. Il fut par ailleurs prouvé que le client avait reçu, le soir à 20 h 15, un SMS de la banque confirmant que l'ordre avait été mal exécuté. Dans le même temps, il fut également informé de la liquidation de toutes les options. Le lendemain - ce fait non plus n'a pas été contesté - le client prit sans attendre contact avec la banque et tint à ce qu'elle le replace dans la situation qui aurait été la sienne si son ordre avait été correctement exécuté.

La banque refusa tout compromis bien qu'elle ne pût réfuter les conclusions tirées des faits.