

Ordre de bourse: mauvaise exécution aux dires du client

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2007/02**

Le client prévoyait un séjour prolongé à l'étranger. Comme la situation boursière ne lui inspirait pas confiance, il donna téléphoniquement ordre à la banque de vendre toutes ses actions si l'indice boursier baissait de 5%. Or en contrôlant son dépôt à son retour, il constata que la banque avait vendu cinq titres, mais que les autres actions étaient toujours là. Il en fut surpris car, selon lui, l'indice n'avait jamais baissé de 5% ou plus. Il fit aussitôt une réclamation auprès de la banque et exigea la «révocation» des ventes. La banque refusa, arguant du fait qu'il avait donné ordre de fixer pour tous les titres une limite stop loss de 5%. Dès lors, avaient été vendus tous les titres dont le cours avait perdu 5%. En outre, toujours selon la banque, il n'était même pas possible de saisir un ordre sous la forme alléguée par le client. Elle n'était donc pas prête à réexaminer la question. Les discussions directes qui s'ensuivirent entre les parties ne permirent pas de progresser: le client exigeait avec insistance la «révocation», ce que la banque refusait tout de go à chaque fois en lui expliquant qu'il était libre de racheter les titres vendus. Elle prétendait avoir signalé au client, lors d'une conversation téléphonique, que les titres auraient alors pu être rachetés à un cours inférieur au cours de vente appliqué. Mais le client n'avait jamais passé d'ordre en ce sens.

Comme l'ordre de fixer une limite avait été donné par téléphone, et en l'absence d'enregistrement de la conversation, l'Ombudsman se trouva bien incapable de déterminer ce qui s'était effectivement dit et ce qui avait été convenu. Mais il ne chercha pas non plus à le faire, pour la raison suivante: la banque prétendait qu'après la vente des titres, il y avait eu la possibilité de les racheter à un cours plus avantageux, de sorte que le client n'aurait pas subi un préjudice, mais encaissé une plus-value. Elle le lui aurait signalé lors d'une conversation téléphonique, mais il n'avait pas réagi. Le client contesta avec véhémence cette version des faits, prétendant n'avoir jamais été informé par la banque de la possibilité d'un rachat à bon prix. A titre de preuve, il versa au dossier la liste des appels établie par son opérateur téléphonique. Il en ressortait que l'entretien au cours duquel la banque prétendait lui avoir indiqué la fameuse possibilité de rachat avait duré en tout et pour tout 44 secondes. Pour expliquer cette brièveté, le client indiqua qu'au moment de l'appel, il était au volant et allait à un rendez-vous très important pour lui. Il avait donc abrégé en disant qu'il rappellerait le lendemain. Sans compter qu'il n'était pas complètement idiot, insista-t-il: si la banque lui avait dit qu'en rachetant les titres, il pouvait réaliser en plus une petite plus-value, mais qu'il fallait un ordre de sa part, il aurait aussitôt fait le nécessaire, puisque cela aurait permis de régler définitivement la question.

Lors de sa discussion avec la banque, l'Ombudsman souligna de surcroît que l'on pouvait se demander si un ordre explicite du client était bien nécessaire. En effet, depuis le début des discussions, celui-ci avait dit ce qu'il voulait de manière répétée et sans ambiguïté: il exigeait que les titres vendus soient réintégrés dans son dépôt, et ce sans conséquences financières pour lui. Le rachat des titres n'aurait pas seulement permis d'atteindre cet objectif, il aurait aussi permis de régler la question sans pertes pour les parties.

La banque fit valoir des arguments à caractère plutôt formel, expliquant que le client avait toujours demandé une extourne (révocation). Mais comme elle avait correctement exécuté l'ordre du client,

une extourne n'était pas possible. Il aurait fallu un nouvel ordre. Elle considérait en outre qu'on ne pouvait pas lui faire de reproches, même si elle n'avait pas signalé au client la possibilité d'un rachat avantageux, puisqu'elle n'avait pas l'obligation de le faire. Enfin, elle rappela certains propos que le client avait tenus dans un courrier reçu avant la procédure de médiation: à les lire, il n'était pas aberrant de penser que le client s'était (lui aussi) montré borné, formaliste et peu coopératif. L'Ombudsman ne put que constater une chose: le problème aurait pu se résoudre en amont et sans dommages si les parties, au lieu de se focaliser sur la question de savoir qui avait raison et qui avait tort, avaient fait preuve d'ouverture et n'avaient pas laissé passer la chance pourtant évidente qui s'offrait à elles.