

Ordre mal exécuté? Dommage?

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2009/10**

La cliente demanda par écrit à la banque de transférer tous les titres vers une autre banque. Selon la banque, la cliente modifia l'ordre par téléphone et lui demanda de vendre les titres et d'en transférer le produit. La cliente contesta la teneur de l'entretien téléphonique. Elle demanda à la banque d'annuler les transactions et de transférer les titres.

En règle générale, l'Ombudsman ne peut pas déterminer ce dont le client et la banque sont convenus dans le cadre d'un entretien personnel ou d'une conversation téléphonique. Si les propos des parties sont contradictoires et si chacun campe sur ses positions, il doit mettre fin à la procédure et inviter le client à s'adresser au juge. En raison des prérogatives qui sont les siennes, ce dernier peut mener une procédure d'administration de preuves et décider qui a raison. S'il est établi que la banque n'a pas exécuté correctement un ordre, elle doit replacer le client dans la situation qui aurait été la sienne si elle avait exécuté l'ordre correctement ou alors l'indemniser.

En l'espèce, une solution put toutefois être trouvée sans recours à un juge pour déterminer quel ordre précis avait été donné. L'Ombudsman constata que, du fait de la chute des cours boursiers observée entre-temps, la vente des titres s'était révélée avantageuse pour la cliente, le produit de la vente transféré ayant plus que suffi pour racheter tous les titres sans subir de pertes. Par conséquent, la cliente n'avait pas à déplorer de dommages même dans l'hypothèse où la banque aurait mal exécuté l'ordre.

La cliente remercia de l'explication et ne souhaita plus poursuivre la procédure, ce qui ne surprit guère.