

Paiement d'une dette en monnaie étrangère par carte de crédit

Sujet: **Cartes** Numéro de cas: **2015/01**

Le 16 janvier 2015, la cliente avait réservé un voyage auprès d'une agence de voyages britannique et payé en GBP avec sa carte de crédit. Elle avait vu sur divers sites Internet que le taux de change de la GBP s'élevait à 1,35 CHF. A sa grande surprise, la banque lui appliqua pourtant un taux de 1,57 CHF, correspondant approximativement au cours en vigueur avant la correction qui avait suivi la décision de la BNS. La banque ne donnant pas suite à sa réclamation, la cliente saisit l'Ombudsman, qui demanda à la banque de répondre à cette réclamation.

Le 16 janvier 2015, la cliente avait réservé un voyage auprès d'une agence de voyages britannique et payé en GBP avec sa carte de crédit. Elle avait vu sur divers sites Internet que le taux de change de la GBP s'élevait à 1,35 CHF. A sa grande surprise, la banque lui appliqua pourtant un taux de 1,57 CHF, correspondant approximativement au cours en vigueur avant la correction qui avait suivi la décision de la BNS. La banque ne donnant pas suite à sa réclamation, la cliente saisit l'Ombudsman, qui demanda à la banque de répondre à cette réclamation. Dans son courrier de réponse, la banque fit valoir qu'elle avait appliqué le cours en vigueur à la date de traitement de la transaction. Ce cours est affiché chaque jour sur son site Internet. Elle fit observer qu'elle n'a aucune influence sur le moment auquel un commerçant transmet une transaction à sa banque. Dans ce cas précis, l'organisme international de cartes de crédit avait procédé à la conversion, puis imputé à la banque le cours déjà converti en CHF. C'est ensuite ce cours, majoré des frais de traitement contractuels de 2,5 %, qui avait été appliqué à la cliente. La banque fut en mesure de fournir la documentation correspondante. La cliente accepta ces explications.