

# Paiement en faveur du mauvais compte

Sujet: **Traffic des paiements**    Numéro de cas: **2018/06**

La cliente a saisi un ordre de paiement e-banking sur la base d'un bulletin de versement orange. Il a cependant fait une erreur dans le numéro de référence. Par conséquent, le montant n'a pas été crédité sur le compte souhaité, mais sur le compte qu'un destinataire inconnu détenait auprès d'une banque tierce. Malgré une demande de la banque émettrice, la banque destinataire a refusé de restituer la somme en question. La cliente a alors demandé conseil à l'Ombudsman concernant les démarches à entreprendre. Celui-ci lui a donné toutes les informations nécessaires sur le cas.

En l'espèce, le paiement a manifestement été crédité sur le mauvais compte en raison d'une erreur de saisie de la part de la cliente. Le paiement a ainsi été dirigé vers une banque tierce avec laquelle la cliente n'entretenait aucune relation d'affaires, puis crédité sur le compte d'un destinataire inconnu, à qui le numéro de référence saisi pouvait être attribué. La banque émettrice a signalé l'erreur de la cliente à la banque destinataire en la priant de restituer le montant crédité. Celle-ci a alors demandé à son client destinataire du paiement l'autorisation de le débiter à nouveau, ce qu'il a toutefois refusé sans fournir de motifs.

L'Ombudsman est de temps à autre confronté à ce genre de cas. Ces affaires peuvent généralement être réglées sans problème, dans la mesure où la plupart des destinataires illégitimes consentent à une annulation de la transaction, et où les fonds concernés peuvent ainsi être restitués à leur expéditeur, qui n'a ensuite plus qu'à saisir un nouvel ordre de paiement en veillant à indiquer les bonnes données. L'expérience montre toutefois que certains destinataires partent du principe qu'ils ont le droit de conserver et d'utiliser comme bon leur semble l'argent qui leur a été crédité à la suite d'une erreur de saisie. Dans de tels cas, soit ils ne réagissent pas aux demandes d'annulation de la transaction, soit ils s'y opposent en avançant des excuses pour le moins fantaisistes.

Les donneurs d'ordre doivent ainsi faire face à quelques difficultés. L'Ombudsman a déjà pu constater que de tels paiements sont aujourd'hui exécutés sur la seule base du numéro de référence indiqué, ce qui est par ailleurs habituellement stipulé dans les conditions relatives au trafic des paiements. Aucun contrôle n'est effectué pour vérifier si ce numéro et le nom du destinataire coïncident, et la banque émettrice ne pourrait de toute façon pas procéder à une telle vérification puisqu'elle ne connaît généralement pas le destinataire. La banque émettrice a donc raison d'exécuter un tel ordre, selon les indications du client, tout comme la banque destinataire a raison de créditer le compte correspondant au numéro de référence transmis par la banque émettrice, mais malheureusement saisi de manière erronée par le donneur d'ordre. Une fois le montant comptabilisé sur le compte de son client, la banque destinataire n'est en principe pas autorisée à annuler la transaction sans l'accord de celui-ci. En vertu des prescriptions en matière de confidentialité, elle n'est pas non plus autorisée à transmettre le nom du client à la banque émettrice ou au donneur d'ordre.

Bien que le donneur d'ordre n'entretienne aucune relation contractuelle avec la banque destinataire, il peut demander à la banque émettrice, à laquelle il a confié l'exécution du paiement, de lui réclamer la restitution du montant crédité. La banque destinataire est tenue de donner suite à une telle requête et de demander à son client l'autorisation de débiter à nouveau son compte afin de restituer le montant en question. Expérience faite, il est judicieux, en cas de refus, d'informer le destinataire

illégitime des conséquences auxquelles il s'expose en conservant ou en dépensant l'argent. Le donneur d'ordre n'aura ensuite plus d'autre choix que de porter plainte, étant donné qu'il ne connaît pas l'identité du destinataire du paiement et ne peut donc pas s'adresser directement à lui au sujet du remboursement. Par son refus, le destinataire pourrait se rendre coupable d'une infraction et devra dans tous les cas s'attendre à des frais dans le cadre d'une telle procédure. Etant donné que les obligations de confidentialité de la banque destinataire ne peuvent pas être levées dans le cadre d'une procédure de médiation, les affaires dans lesquelles le destinataire du paiement présumé s'être enrichi de manière illégitime refuse de collaborer ne peuvent être réglées devant l'Ombudsman. C'est pourquoi celui-ci a dû se contenter, en l'espèce, de transmettre à la cliente les informations exposées ci-dessus.