

Petite cause, grand effet

Sujet: **Comptes / livrets d'épargne** Numéro de cas: **2005/07**

Ce sont souvent des détails qui gâchent la relation entre banque et client et, dans certains cas, l'Ombudsman ne peut pas s'empêcher de penser que la solution était évidente... et que l'adopter d'emblée aurait évité bien des frais et des contrariétés aux parties.

C'est ainsi qu'un couple assez aisé reçut de sa banque une brochure publicitaire. Aux personnes qui ouvriraient un compte de 3e pilier avant une certaine date, elle promettait un bon pour un dîner de gala à deux dans un bon restaurant. La cliente et son mari, qui disposaient déjà chacun d'un compte de ce type auprès de la banque, se sentirent interpellés par cette offre. Ils ouvrirent donc chacun un compte en plus de ceux qu'ils avaient déjà et effectuèrent les versements requis. Sans nouvelles de la banque, la cliente demanda à son conseiller ce qu'il en était des bons. Celui-ci lui répondit qu'il devait y avoir erreur, et qu'il transmettrait la question au service compétent. La cliente ne tarda pas à être informée par téléphone que l'offre ne concernait que les clients ne disposant pas encore d'un compte de 3e pilier auprès de cette banque. Selon le service compétent, même si aucune réserve correspondante n'était mentionnée, cette restriction résultait du contexte, puisqu'une offre publicitaire ne vise que les personnes qui ne connaissent pas encore le produit ou le service concerné. A la place du bon promis dans la brochure, la banque offrit, en guise de lot de consolation, quatre bons pour des places de cinéma. Non convaincue par ces arguments, la cliente adressa une réclamation écrite à la banque qui, dans sa réponse elle aussi écrite, confirma ce qui avait été répondu précédemment. La banque offrit cependant un lot de consolation plus conséquent et adressa au couple, à titre exceptionnel, un bon pour un dîner dans un établissement réputé. Cette offre, toujours en contradiction avec la proposition originale annoncée dans la prospectus, ne sut satisfaire les clients.

Dans son courrier à l'Ombudsman, la cliente commença par s'excuser de s'adresser à lui pour une telle bagatelle. Mais selon elle, la banque «faisait de cette affaire toute une montagne», elle cherchait à se justifier par des arguments indéfendables, se montrait particulièrement mesquine et se comportait comme dans un bazar: la cliente n'entendait pas laisser passer. L'Ombudsman ne put que de faire remarquer à la banque deux choses: d'une part, l'offre n'avait pas été adressée seulement à des nouveaux clients; et d'autre part, elle promettait sans réserve un bon par ouverture de compte. Les clients remplissant toutes les autres conditions, la banque était bel et bien tenue de leur adresser les bons promis, ce qu'elle finit par faire.

Les coûts liés à la résolution de ce cas, mais aussi la perte de confiance des clients résultant du comportement de la banque, ont certainement dépassé de loin le prix des deux bons litigieux...