

Prélèvement de frais pour la livraison de titres

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2014/14**

Le client, dont la relation d'affaires avait été résiliée unilatéralement par la banque, donna l'ordre de transférer ses titres dans une autre banque. Il s'agissait de cinq actions d'une société non cotée pour une valeur de marché d'environ 1000 CHF. La banque exécuta l'ordre sans commentaire et débita des frais de transfert d'un montant de 1250 CHF. Compte tenu de la valeur des titres, le client jugea ce montant disproportionné. La banque le réduisit à 1000 CHF.

La banque avait résilié la relation sans indication des motifs et prié le client de lui faire parvenir ses instructions pour le transfert de l'avoir et des titres. Le client avait donné suite à cette demande et prié la banque de transférer son avoir en compte dans une autre banque ainsi que ses cinq actions dans son dépôt auprès de cette dernière. Il s'agissait en l'occurrence d'actions, détenues physiquement, d'une société suisse non cotée dont la valeur de marché était estimée à environ 1000 CHF. La banque avait exécuté l'ordre et débité ensuite des frais de livraison de 1250 CHF au total. Le client estima que ce montant était totalement disproportionné et en demanda à tout le moins un remboursement partiel.

La banque argua que le montant débité correspondait aux indications figurant dans son tarif des frais. A cet égard, il convenait de distinguer entre les livraisons physiques et les livraisons comptables. Une tarification progressive — 250 CHF par position sur actions — était appliquée pour les livraisons comptables, alors que pour les livraisons physiques — comme nécessairement dans le cas présent — ces frais s'élevaient à 250 CHF par action, indépendamment du cours du titre. La banque releva que le montant débité était ainsi justifié et qu'elle n'entendait pas renoncer à ces frais. Le client n'accepta pas cette réponse et s'adressa à l'Ombudsman.

Pour l'Ombudsman, deux considérations s'avéraient déterminantes: il s'agissait de savoir, d'une part, si les frais débités correspondaient aux accords conclus avec le client et, d'autre part, si la banque n'aurait pas dû attirer l'attention du client sur la disproportion évidente des frais par rapport à la valeur des actions et si elle n'aurait pas dû lui proposer une autre solution, comme une vente. Il demanda à la banque de prendre position.

La banque put prouver que le client avait régulièrement reçu le tarif concernant les prestations de la banque et qu'il ne l'avait jamais contesté. Dans ce tarif, il était formellement indiqué que les frais pour une livraison physique se montaient à 250 CHF par action. Comme, en l'espèce, un transfert comptable à la nouvelle banque n'était pas possible, le montant avait été débité conformément aux accords contractuels passés avec le client. Compte tenu du fait que la structure transparente des frais était sans nul doute connue du client et que l'ordre de ce dernier était sans équivoque, la banque considéra qu'elle n'avait eu aucune raison de prendre contact avec lui. A fortiori, aussi parce que la nature des actions — il s'agissait en fait de titres supposant un attachement sentimental — l'incitait à penser que le client ne souhaitait pas s'en séparer. Elle se déclara néanmoins disposée à ramener le montant des frais à 1000 CHF et par conséquent à rembourser 250 CHF au client à titre de geste commercial. L'Ombudsman admit que le point de vue de la banque était justifié et recommanda au client d'accepter son offre. Le client suivit sa recommandation.