

# Prélèvement par la banque de frais ni convenus ni usuels

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2015/15**

Le client domicilié en Suisse disposait à l'origine de la double nationalité suisse/américaine. A l'automne 2013, la banque l'avait informé de l'accord fiscal passé entre la Suisse et les Etats-Unis la même année. En 2014, la banque avait prélevé sur son compte quelque 200 CHF de frais pour les dépenses engagées au titre des tâches exécutées dans le cadre de cet accord. Le client avait refusé de s'acquitter de ces frais, dont il n'avait, selon lui, jamais été convenu. Comme la banque refusait d'accéder à sa demande, arguant de son tarif des frais et du coût des clarifications résultant de cet accord, il sollicita la médiation de l'Ombudsman. Après un échange approfondi d'arguments, la banque se déclara finalement disposée à indemniser le client.

Le client domicilié en Suisse et détenteur de la nationalité suisse avait renoncé à la nationalité américaine en 2011. A l'automne 2013, la banque lui avait expliqué dans un courrier détaillé quelles seraient pour lui les conséquences de l'accord fiscal passé entre la Suisse et les Etats-Unis (programme américain). Dans ces informations, il était également précisé que les avoirs détenus par le client depuis 2008 devaient être communiqués aux autorités fiscales américaines si le client n'était pas en mesure de confirmer qu'ils avaient été dûment déclarés aux Etats-Unis. Environ 200 CHF avaient été prélevés sans préavis sur le compte du client au titre de «coûts de clarification». A sa demande, son conseiller à la clientèle lui avait expliqué que ces frais correspondaient aux coûts des clarifications internes de la banque et aux dépenses induites par cet accord fiscal. De son côté, le client avait objecté qu'il n'avait jamais été convenu de ces frais et en avait demandé le remboursement. Dans une réponse directe, la banque avait invoqué son tarif des frais, lequel l'autorisait à répercuter de tels frais de clarification. Comme le client ne put accepter ce point de vue, il adressa une demande de médiation à l'Ombudsman, qui invita la banque à prendre position.

La banque campa sur ses positions à l'égard de l'Ombudsman. Elle invoqua de nouveau son tarif de frais, connu du client, qui prévoit des frais tant pour des clarifications spécifiques (p. ex. pour les retours de courrier si le client a fourni une adresse incomplète ou erronée) que pour des clarifications non précisées qualifiées de «générales» (tarif horaire défini). La banque argua qu'elle pouvait tout à fait considérer que les tâches internes requises à la suite de l'accord fiscal en question relevaient des clarifications générales, et qu'elle pouvait à ce titre facturer les frais correspondants au client concerné.

L'Ombudsman ne fut pas de cet avis. Il fit valoir que les frais bancaires sont dus dès lors qu'ils doivent être considérés comme ayant été convenus ou comme correspondant à un usage. Il n'y a rien à redire au poste tarifaire spécifique qui autorise la banque à facturer les clarifications résultant de négligences ou d'erreurs de la part du client. En l'occurrence, le client n'avait toutefois commis ni erreur ni négligence. Par ailleurs, la facturation des dépenses liées aux clarifications que la banque a effectuées dans le cadre de cet accord fiscal n'a rien d'un usage du marché. L'Ombudsman jugea inadmissible que de tels coûts soient considérés comme ayant été convenus au titre du poste tarifaire relatif aux autres clarifications et qu'ils puissent par conséquent être facturés au client. La banque marqua dans un premier temps son désaccord avec les arguments de l'Ombudsman, s'en tenant toujours à son appréciation des faits. Après d'intenses discussions avec la banque, celle-ci se

déclara finalement disposée à rembourser les frais au client, tout en refusant explicitement d'admettre que la position qu'elle avait adoptée était erronée.