

# Prétention en dommages-intérêts pour inexécution d'un ordre de vente et mauvais conseil en placement

Sujet: **Conseil en placement** Numéro de cas: **2020/23**

Début 2019, le client, déjà relativement âgé, a investi auprès de la banque de l'argent provenant de la vente d'une maison. Début mars 2020, il a constaté des pertes comptables attribuables aux conséquences de la crise du coronavirus sur les marchés financiers. Désireux de vendre ses investissements, le client a alors consulté la banque, qui lui a toutefois déconseillé de suivre cette voie. Aucune vente n'a donc eu lieu. Environ trois semaines plus tard, le client s'est à nouveau rendu à la banque et, cette fois-ci, a vendu ses investissements en dépit des conseils exprès de son conseiller. Malheureusement, il s'est avéré plus tard que le moment de la vente n'était pas du tout favorable, si bien que le client a essuyé une perte considérable. Celui-ci a alors exigé de la banque qu'elle lui rembourse la perte supplémentaire subie du fait qu'il n'avait pas vendu ses investissements après sa première visite, au début du mois de mars 2020. Faute de parvenir à un accord avec la banque, le client s'est tourné vers l'Ombudsman. Estimant qu'il était illusoire de s'attendre à un geste commercial de la part de celle-ci, l'Ombudsman a clos le dossier en communiquant son avis au client.

Lors d'un entretien personnel avec le client, l'Ombudsman a tenté de clarifier deux points. Premièrement, il lui semblait important de savoir si le client, à l'occasion de sa première visite, avait transmis un ordre de vente à la banque que celle-ci aurait omis d'exécuter malgré ses instructions. Secondement, il convenait de déterminer si le conseil de la banque de ne pas vendre les investissements était compatible avec le profil client établi, dans lequel étaient définis la capacité de risque et la propension au risque du client et, par conséquent, son horizon de placement.

Le client s'est rendu à la banque au début du mois de mars 2020 avec la ferme intention de vendre ses investissements, mais son conseiller l'en a dissuadé en se fondant sur l'avis de l'économiste en chef de la banque. Dans sa prise de position adressée au client, la banque a argué que celui-ci avait certes renoncé à transmettre un ordre de vente ce jour-là, mais qu'il aurait été tout à fait libre de ne pas suivre le conseil de la banque et de vendre ses investissements. Le client est revenu plusieurs fois sur le déroulement de sa discussion avec le conseiller. Néanmoins, dans chacune des versions qu'il a présentées à l'Ombudsman, légèrement différentes les unes des autres, il a toujours admis qu'il n'avait transmis aucun ordre de vente.

Lors de son entretien avec l'Ombudsman, le client s'est montré être un investisseur expérimenté qui investissait dans des produits de placement très variés depuis plus de vingt ans et avait déjà connu au moins deux crises financières. Lisant régulièrement la presse, il était bien informé sur les évolutions en lien avec la crise du coronavirus et avait connaissance des conseils souvent très contradictoires que les experts prodiguaient aux investisseurs face à l'augmentation des risques. L'Ombudsman est parvenu à la conclusion que le client n'avait transmis aucun ordre de vente début mars, lors de sa première discussion avec son conseiller, et que le conseil de la banque de renoncer à une vente à ce moment-là était raisonnable.

Le client a ensuite argué que son conseiller n'avait pas suffisamment motivé le conseil de ne pas vendre les investissements qu'il avait renouvelé à l'occasion de sa seconde visite. S'il avait su

précisément quelles mesures le monde politique et les banques centrales avaient prises pour soutenir les cours en bourse, il aurait peut-être renoncé à la vente et aurait pu profiter de la hausse des cours observée entre-temps, qui lui aurait permis de compenser en grande partie ses pertes comptables. Or, une semaine après leur entretien personnel, le client a téléphoné à l'Ombudsman: il a affirmé s'être souvenu, après mûre réflexion, qu'il avait en réalité bel et bien déjà transmis un ordre de vente à la banque après sa première discussion avec son conseiller. Selon lui, la banque ne l'avait toutefois pas pris au sérieux et avait complètement ignoré son ordre.

Dans sa prise de position finale, l'Ombudsman a informé le client que, selon lui, aucun argument soulevé n'était suffisamment convaincant pour justifier qu'il contacte à son tour la banque et lui demande de faire un geste commercial. En tant que médiateur neutre, l'Ombudsman n'est pas autorisé à mettre en doute la crédibilité des parties et ne peut donc pas engager une procédure d'administration des preuves pour établir de façon définitive des faits contestés. Faute d'avoir pu être clarifiée au moyen de preuves, la question de savoir si le client a passé un ordre de vente lors de sa première visite a donc dû être laissée ouverte dans le cadre de la procédure de médiation. L'Ombudsman a informé le client que, dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire, il serait tenu de prouver son affirmation relative à la passation de l'ordre de vente. Le client n'a pas contacté une seule fois la banque entre ses deux visites de mars et n'a jamais déploré l'inexécution de son ordre. Dans sa réponse au client, l'Ombudsman a en outre laissé entendre qu'il ne pouvait s'empêcher de penser que le client avait légèrement adapté ses allégations à plusieurs reprises en fonction du résultat qu'il souhaitait obtenir.

De l'avis de l'Ombudsman, le client devait répondre seul de la vente finalement effectuée après sa seconde visite, contre les conseils exprès de la banque. Le fait que le conseil n'avait pas été suffisamment motivé lui semblait peu plausible compte tenu de la lecture régulière des journaux par le client, qu'il avait par ailleurs activement cités durant son entretien personnel avec l'Ombudsman.

Enfin, l'examen du dossier a permis à l'Ombudsman de constater que le client conservait ses investissements dans deux dépôts différents. L'un d'eux était géré par la banque dans le cadre d'un mandat de gestion de fortune, tandis que, pour l'autre, le client avait conclu un contrat de conseil en placement. Il existait donc un risque de concentration. De plus, l'Ombudsman estimait que les investissements étaient trop risqués par rapport au profil client. Etant donné que le client, qui a confirmé avoir conscience de ces deux points, ne souhaitait toutefois pas les approfondir davantage, l'Ombudsman a définitivement clos le dossier. Peu de temps après, le client s'est à nouveau manifesté pour présenter une nouvelle version des faits à l'Ombudsman, dont il n'y avait malheureusement pas lieu de tenir compte au vu des circonstances.