

# Remboursement de frais nouvellement introduits dont la communication par courrier de la banque a été adressée par erreur a une mauvaise adresse

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2017/02**

En 2014, la banque avait envoyé un courrier à sa cliente domiciliée à l'étranger. Elle l'informait qu'en raison d'une nouvelle orientation stratégique de l'établissement, sa relation d'affaires devait être résiliée, et que des frais administratifs spéciaux de 250 CHF seraient prélevés mensuellement sur son compte si la cliente ne communiquait pas d'instructions de clôture avant une certaine date. Etant donné que la banque avait saisi les coordonnées de la cliente de manière erronée dans son système, la cliente n'a pas reçu le courrier en question (pas plus d'ailleurs que le reste de la correspondance bancaire) et n'en a donc pas eu connaissance. Après avoir découvert cette erreur, la banque a refusé de rembourser à la cliente les frais administratifs prélevés durant 18 mois, faisant valoir que la cliente avait omis de signaler qu'elle ne recevait plus la correspondance attendue. Dans un premier temps, la banque a maintenu sa position à l'égard de l'Ombudsman. Cependant, elle s'est finalement montrée disposée à rembourser à la cliente l'intégralité des frais administratifs prélevés.

La cliente domiciliée à l'étranger avait convenu avec sa banque en 2014 que celle-ci conserverait sa correspondance en «banque restante» et lui ferait parvenir l'ensemble de son courrier une fois par année par la poste. Lorsque la cliente a téléphoné à la banque durant l'été 2016 pour obtenir un nouvel appareil générateur de codes lui permettant d'accéder à son compte en ligne, elle a appris que la banque avait décidé, à la fin de l'année 2014 déjà, de résilier sa relation d'affaires avec elle. Elle a également appris que, depuis avril 2015, des frais administratifs extraordinaires de 250 CHF étaient débités de son compte chaque mois, en sus des frais usuels.

La cliente a alors adressé une réclamation écrite à sa banque, se plaignant de n'avoir ni reçu de lettre de résiliation, ni été informée de l'introduction de ces nouveaux frais. La banque s'est refusée à lui rembourser ces frais, faisant valoir que les frais administratifs prélevés sur son compte correspondaient aux frais en vigueur. La banque a en outre expliqué qu'aux termes du contrat d'ouverture de compte signé par la cliente, la banque était en droit de modifier ledit contrat en tout temps. Selon ses dires, l'aperçu actuel des frais et des conditions applicables pouvait être obtenu de la banque ou consulté sur Internet à tout moment. La cliente a répliqué que non seulement elle n'avait reçu aucune lettre de résiliation, mais que le reste de la correspondance qui aurait dû lui être envoyée une fois par année ne lui était parvenu qu'après sa requête téléphonique auprès de la banque. De surcroît, elle n'avait appris qu'à l'occasion de cet appel que l'adresse enregistrée dans le système de la banque divergeait des coordonnées correctes indiquées dans le contrat d'ouverture de compte, le numéro de rue ayant été saisi de façon erronée. Dans sa réponse, la banque n'a pas pris position sur ces arguments, mais, cette fois-ci, a fait valoir que, d'après ses dossiers, le courrier informant la cliente de la résiliation et du prélèvement des frais administratifs lui avait été envoyé le 30 décembre 2014, dans le cadre d'un envoi extraordinaire de la correspondance en banque restante. Cet envoi n'ayant pas été retourné à la banque, elle estimait avoir été en droit de supposer que la correspondance était parvenue à la cliente. Etant donné que cette prise de position ne satisfaisait pas la cliente et que la banque lui avait indiqué qu'elle ne répondrait plus à aucun courrier dans le cadre

de cette affaire, la cliente s'est adressée à l'Ombudsman pour solliciter une médiation de sa part.

Les clarifications effectuées par l'Ombudsman auprès de la banque ont démontré que le courrier informant la cliente de la résiliation de la relation d'affaires et du prélèvement des frais administratifs, tout comme d'autres lettres de la banque, avaient bel et bien été envoyés à une mauvaise adresse. Bien que la banque eût reçu les coordonnées exactes de la part de la cliente, elle les avait ensuite saisies de manière erronée dans son système. Qui plus est, il a été établi que la banque avait reçu, en février 2016, une annonce de retour de courrier du fait que celui-ci avait été adressé à une mauvaise adresse. Malgré tout, dans un premier temps, la banque ne s'est déclarée prête à rembourser qu'une partie des frais administratifs prélevés durant 18 mois et s'élevant à un montant total de 4500 CHF. Elle a en effet souligné qu'aux termes de ses Conditions générales, il appartenait au client d'informer la banque lorsque l'envoi annuel convenu de la correspondance en banque restante n'avait pas eu lieu.

L'Ombudsman a jugé cette proposition insuffisante. Il a fait remarquer à la banque qu'il semblait douteux que l'on puisse considérer comme valablement notifiée une communication, effectuée en banque restante uniquement, qui annonce la résiliation de la relation bancaire et l'introduction de frais de pénalité mensuels élevés en cas d'absence d'instructions de clôture. Cette considération s'avère d'autant plus vraie qu'un client ne doit pas s'attendre à une telle communication. S'agissant de l'argument de la banque selon lequel la cliente n'avait pas signalé à la banque qu'elle ne recevait plus la correspondance attendue, l'Ombudsman a rétorqué que l'on peut à l'inverse attendre de la banque qu'elle effectue des recherches ou prenne directement contact avec la cliente lorsqu'une réponse importante est attendue de la part de celle-ci ou, a fortiori, lorsqu'elle reçoit un avis de retour de courrier. La banque aurait dû se rendre compte, au plus tard au moment où elle a reçu l'avis de retour en février 2016, que l'adresse qu'elle utilisait était erronée. Elle aurait alors sans autre pu trouver le numéro de téléphone de la cliente dans l'annuaire téléphonique local en ligne. Après cette intervention, la banque, tout en continuant à insister sur la part de responsabilité de la cliente dans cette affaire, s'est finalement déclarée disposée à rembourser l'intégralité des frais administratifs prélevés à la cliente, à titre de geste commercial.