

# Remboursement des commissions

Sujet: **Frais et commissions**    Numéro de cas: **2003/03**

Un client étranger avait avec la banque une relation de compte et de dépôt. En vertu d'une convention valablement signée, la banque conservait le courrier en banque restante. Le client décéda subitement. Or, pour que les héritiers puissent disposer des avoirs, ils doivent présenter à la banque divers documents: les réunir prit près de deux ans. Dans l'intervalle, la banque procéda à une réorganisation. Elle modifia alors le tarif des commissions de gestion de dépôt et informa le client de cette modification: comme convenu avec lui, elle lui adressa un courrier et le conserva en banque restante. Le nouveau tarif, pour ce client, se traduisit par un quasi doublement des commissions dues. Mais les héritiers ne purent rien faire, car ils n'eurent accès aux avoirs en compte qu'après avoir réuni tous les documents requis dans le cadre de la succession.

Dans ce cas aussi, on peut argumenter que les parties se sont entendues à l'origine sur les commissions en cause et que la banque a informé le client de la modification de tarif selon la forme convenue avec lui. Mais contrairement à la cliente évoquée dans l'exemple précédent, les héritiers ont été empêchés de prendre les mesures appropriées pour des raisons indépendantes de leur volonté: pour pouvoir agir, ils ont dû attendre que la banque reconnaisse leur qualité d'héritiers. L'Ombudsman, considérant que cette situation avait entraîné une conséquence injuste, en a appelé au sens de l'équité de la banque et lui a demandé de faire un geste en faveur des héritiers. La banque a décidé de faire comme si l'augmentation n'était jamais intervenue et leur a remboursé les montants excédentaires.