

Remboursement d'un prêt avec des avoirs de caisse de pension: Négligence sur toute la ligne

Sujet: **Crédit / leasing à la consommation** Numéro de cas: **2007/19**

La cliente avait acheté en 1995 un appartement en copropriété. Comme elle ne disposait pas de fonds propres suffisants, l'architecte lui avait octroyé un prêt personnel de 50 000 CHF. A titre de sûreté, il avait en main une cédule hypothécaire du même montant. En 1999, l'architecte céda à sa banque cette créance sur la cliente, en garantie d'un crédit. La banque adressa à la cliente un courrier recommandé l'informant de la cession. La cliente étant absente à ce moment là, elle ne retira pas le pli, qui fut retourné à la banque. En 2002, la cliente demanda à sa caisse de pension un retrait anticipé de 50 000 CHF, avec lequel elle entendait rembourser le prêt octroyé par l'architecte. La caisse de pension répondit favorablement à sa demande et transféra à l'architecte le montant de 50 000 CHF. Celui-ci remercia du paiement, mais ne le transmit pas à sa banque. Ni la caisse de pension, ni la cliente ne se préoccupèrent plus de la cédule hypothécaire consentie à l'architecte, de sorte que celle-ci resta entre les mains de sa banque. Quatre années passèrent ainsi, puis l'architecte se trouva confronté à des difficultés financières. Sa banque informa alors la cliente qu'elle faisait valoir sa garantie de 50 000 CHF et la pria de verser sans retard le montant dû. En contrepartie, elle lui remettrait la cédule hypothécaire qu'elle détenait sur son appartement. L'architecte s'avéra dans l'incapacité de faire face a posteriori à son obligation de transférer les 50 000 CHF à sa banque. Les négociations directes entre les parties n'aboutissant à aucun résultat, la cliente s'adressa à l'Ombudsman.

Cette affaire est exemplaire sur un point: parfois, des problèmes surviennent du simple fait que les intéressés n'accordent pas une grande importance aux formalités et pensent que de toute façon, tout est en ordre. En l'espèce, la cliente avait passé l'ordre de virement sans même s'assurer que l'architecte avait encore un minimum d'avoirs. Elle n'avait pas davantage demandé la restitution de la cédule hypothécaire qui garantissait le prêt. La caisse de pension s'était fiée à ses indications et avait viré 50 000 CHF à l'architecte sans autres vérifications. Quant à la banque, elle devait savoir que la cliente ignorait tout de la cession de créance. Dans ces conditions, selon l'Ombudsman, aucun des intéressés n'était exempt de reproches. On peut certes faire valoir que la responsabilité la plus lourde incombait à la cliente, puisque c'est elle qui avait commis l'erreur initiale. Mais il faut aussi prendre en compte le fait que pour un particulier, cette opération était hors du commun, effectuée d'ailleurs sans doute pour la première et la dernière fois; la caisse de pension et la banque, en revanche, étaient confrontées peut-être pas quotidiennement, mais fréquemment à ce genre de situation: on pouvait donc attendre d'elles, bien davantage que de la cliente, qu'elles veillent au bon déroulement de l'opération sur la forme comme sur le fond.

L'Ombudsman put faire part de ses réflexions à la banque concernée. Toutefois, s'agissant de la prise en charge du dommage par la caisse de pension, il dut adresser la cliente à la médiatrice des assurances privées, puisque la caisse de pension dépendait d'une compagnie d'assurance. Lors d'une réunion commune réunissant des représentants des deux établissements ainsi que les deux médiateurs, la compagnie d'assurance et la banque acceptèrent après de brèves discussions une solution avantageuse pour la cliente: cette dernière, la compagnie d'assurance et la banque

prendraient en charge le dommage à parts égales.