

Renseignement erroné concernant une commission pour non-respect du délai de résiliation

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2016/27**

A la suite d'une information erronée fournie par le collaborateur d'une banque, une communauté héréditaire a envoyé un ordre de clôture sans respecter le délai de résiliation applicable au compte de la succession. La banque a procédé au versement et a facturé une commission de non-résiliation excédant de près de 2800 CHF le montant annoncé. Après intervention de l'Ombudsman, la banque s'est déclarée prête à rembourser la différence à la communauté héréditaire.

Les clients, une communauté héréditaire, souhaitent clôturer le compte d'épargne de la défunte. Celui-ci était soumis à un délai de résiliation de six mois pour les retraits supérieurs à une certaine somme. Pour pouvoir procéder au partage de la succession avant l'expiration de ce délai, les héritiers ont demandé à la banque le montant de la commission due en cas de dépassement de la limite de retrait. Le conseiller à la clientèle leur a communiqué des frais à hauteur de 4950 CHF. Sur la base de cette indication, la communauté héréditaire a soldé le compte d'épargne sans respecter le délai de résiliation. La banque a exécuté cet ordre, en facturant toutefois à la communauté héréditaire une commission de résiliation anticipée de 7739,25 CHF. Les héritiers ont refusé de s'acquitter de ces frais supplémentaires. Ils ont justifié leur position par le fait qu'ils s'étaient fiés aux déclarations du conseiller à la clientèle et qu'ils auraient certainement renoncé à ce versement anticipé s'ils avaient eu connaissance de la commission pour non-respect du délai de résiliation facturée par la suite.

Tout en admettant que le conseiller à la clientèle avait fourni une information erronée, la banque objecta aux clients que l'avoir considérable que présentait le compte de la succession auraient en tout état de cause incité ceux-ci à effectuer un versement anticipé, même s'ils avaient su que le montant de la commission de non-résiliation se chiffrait en réalité à 7739,25 CHF.

Sollicitée par l'Ombudsman dans le cadre de la procédure de médiation, la banque ne fut pas à même de justifier ou de démontrer les motifs pour lesquels elle estimait que l'information erronée communiquée par le conseiller à la clientèle n'était pas à l'origine de la décision des héritiers d'opter pour le versement anticipé du compte d'épargne. Rien ne laissait penser que les héritiers avaient urgemment besoin de cet argent et qu'ils ne voulaient donc pas attendre l'expiration du délai de résiliation. De toute évidence, la communauté héréditaire accordait une importance au montant de la commission de résiliation anticipée facturée – dans le cas contraire, les clients n'auraient pas pris des renseignements à ce sujet auprès de la banque.

L'Ombudsman fit remarquer à la banque que les clients sont en droit d'attendre des informations correctes de la part de leur conseiller. Si le client ne peut pas détecter facilement un renseignement erroné, il doit pouvoir se fier de bonne foi aux indications de son conseiller. En l'espèce, l'Ombudsman considéra que les héritiers n'avaient aucune raison de remettre en question l'exactitude du renseignement fourni. Selon lui, les clients auraient certainement patienté s'ils avaient su qu'ils auraient à payer des frais supérieurs de plus de moitié du montant qui leur avait été indiqué. Il estima par conséquent qu'il était inapproprié que les héritiers doivent supporter les frais supplémentaires découlant du renseignement erroné fourni par le conseiller à la clientèle. Aussi proposa-t-il à la banque de rembourser à la communauté héréditaire la différence d'environ 2800 CHF par rapport à la

commission de non-résiliation qui lui avait été initialement indiquée. Après un intense échange d'arguments, la banque se déclara finalement disposée à rembourser la totalité de ces frais supplémentaires à la communauté héréditaire.