

Résiliation anticipée d'une hypothèque à taux fixe: accord verbal sur l'indemnité à verser

Sujet: **Hypothèque à taux fixe** Numéro de cas: **2010/05**

Le client voulait acheter un immeuble sur lequel pesait une hypothèque à taux fixe. Il convint avec le vendeur qu'il reprendrait l'hypothèque, puis négocia avec la banque une nouvelle hypothèque à taux fixe sur huit ans. On parvint à un accord. Dix jours plus tard, le client acheta l'immeuble. Au bout d'environ deux mois, la banque lui adressa un bulletin de versement en le priant de transférer 30 000 CHF: il s'agissait de l'indemnité de résiliation anticipée, convenue verbalement et réduite à un quart, au titre de l'«ancienne» hypothèque. Le client ne réagit qu'après un rappel de la banque. Il contesta qu'un accord soit intervenu sous la forme avancée par la banque. Selon lui, aucune indemnité n'était due puisqu'il avait conclu un nouveau contrat avec la banque. A l'appui de sa version, il argua du fait que la banque n'avait formulé aucune réserve à la conclusion du contrat et n'avait fait valoir sa prétention qu'au bout de deux mois. La banque répliqua que plusieurs collaborateurs pouvaient témoigner qu'on s'était entendu sur un montant de 30 000 CHF. Si la facturation n'était intervenue qu'au bout de deux mois, c'était selon la banque parce que le compte du client n'affichait pas un solde suffisant. Le client avait demandé pour cette raison qu'on lui envoie un bulletin de versement. Convoqué par la banque devant le juge de paix, le client s'adressa alors à l'Ombudsman.

La question de fond, dans ce cas, était la suivante: un accord était-il intervenu ou non selon les modalités qu'avancait la banque? Comme l'Ombudsman ne peut ni mener de procédure d'administration de preuves, ni trancher, il n'a pas été en mesure de répondre. Mais comme il voyait des points faibles de part et d'autre, il entreprit néanmoins de tenter une médiation. Lui aussi jugeait étonnant que la banque n'ait pas consigné par écrit l'accord prétendument intervenu, n'y ait pas au moins fait référence lors de la remise du contrat ou n'ait pas inséré de réserve dans ledit contrat. Selon l'Ombudsman, on ne pouvait que reprocher au client – il s'agissait d'une personne travaillant dans le secteur immobilier – de n'avoir pas réagi en recevant la demande d'indemnité certes injustifiée selon lui, mais néanmoins considérable, de 30 000 CHF. Par la suite, la banque se déclara disposée à réduire encore de moitié sa prétention. Mais elle précisa aussi que c'était là sa dernière proposition et qu'elle ne la faisait que pour éviter un procès long et coûteux. Le client ne l'entendit pas de cette oreille. Il fit valoir qu'il incombait à la banque de prouver la conclusion de l'accord. Comme, selon lui, elle n'était pas en mesure de le faire, le risque de procès était bien plus important pour elle. Il soumit une contre-proposition et se déclara prêt à verser 5 000 CHF. La banque refusa de poursuivre les discussions. Elle constata l'échec des négociations et pria l'Ombudsman d'informer le client qu'il recevrait sous peu une citation en conciliation préalable à une procédure judiciaire.

L'Ombudsman ne put s'empêcher de penser que, dans cette affaire, on était passé à côté de la solution. Cet échec montra en outre une fois de plus que, dans le cadre d'une procédure de médiation facultative pour les deux parties, on ne peut faire valoir avec succès des prétentions maximales lorsque les faits eux-mêmes sont contestés.