

Résiliation de la relation bancaire: les frais sont-ils également dus lorsque c'est la banque qui est à l'origine de la clôture de la relation?

Sujet: **Frais et commissions** Numéro de cas: **2009/06**

Le client, d'un certain âge, entretenait depuis longtemps une relation d'affaires avec sa banque. Lorsque celle-ci décida de fermer sa succursale dans la commune de domicile du client et l'informa, selon sa version des faits, qu'il serait désormais suivi par une succursale située à une vingtaine de kilomètres, il manifesta son intention de changer de banque, préférant une banque possédant une succursale sur place et estimant qu'on ne pouvait pas exiger de quelqu'un de son âge et sans voiture de faire le long trajet qui le séparait de la nouvelle succursale. Etant donné que c'est la banque qui était à l'origine de ce changement, le client n'était pas disposé à acquitter les frais de clôture et de transfert.

Précisons que les frais de clôture et de transfert figurant dans le règlement des frais ou des tarifs ne font aucune distinction quant à la partie (banque ou client) à l'origine de la résiliation de la relation bancaire. Sur le plan juridique, un client ne peut pas refuser d'acquitter les frais au prétexte que la banque serait responsable de la clôture de la relation d'affaires. D'un autre côté, la demande du client ne sembla pas dénuée de fondement aux yeux de l'Ombudsman. Par conséquent, il demanda une prise de position à la banque et incita cette dernière à envisager dans ce cas un geste commercial. La banque fit savoir qu'elle comprenait les considérations de l'Ombudsman, mais précisa qu'elle avait explicitement proposé au client, dès le premier courrier, de lui rendre visite à son domicile s'il voulait recourir à des prestations bancaires. En outre, elle déclara que le client avait pris prétexte de la fermeture de la succursale pour concrétiser gratuitement sa décision, prise depuis un certain temps, de changer de banque. Ainsi, des désaccords seraient apparus lors de la prorogation d'un crédit quatre ans auparavant. Le client aurait menacé de résilier la relation. Six mois plus tard environ, il se serait renseigné auprès de sa conseillère sur les possibilités de mettre un terme à sa relation bancaire et sur les frais y afférents. La conseillère aurait discuté de la situation avec lui et calculé les frais. Il aurait jugé cette opération trop chère, d'où sa décision de renoncer à changer de banque. Par la suite, il ne fit toutefois qu'un usage limité de l'offre de prestations de la banque. Un an et demi plus tôt, il avait souscrit une hypothèque auprès d'une autre banque sans même demander d'offre de prorogation à sa banque actuelle. La conseillère lui ayant demandé des explications, il avait argué des anomalies observées précédemment et déclaré vouloir changer de banque, moyennant toutefois le moins de frais possible. En outre, la banque avait constaté qu'il ne plaçait plus les fonds parvenus à échéance, par exemple à la suite du remboursement d'une obligation, mais les transférait vers un autre établissement. Aux yeux de la banque, tous ces éléments montraient que le client avait pris prétexte de la fermeture de la succursale pour mettre à exécution sa décision, prise de longue date, de changer définitivement de banque. La banque ne vit donc aucune raison d'effectuer un geste commercial.

L'Ombudsman se rallia à ce point de vue, faisant remarquer que toute clôture de compte et tout transfert de titres génèrent des frais. Il n'y a donc pas lieu de contester le droit de la banque à un dédommagement à ce titre, du moment que les frais restent raisonnables.

