

# Résiliation manquée d'un contrat-cadre pour hypothèques

Sujet: **Hypothèque à taux fixe** Numéro de cas: **2020/17**

Un couple de clients avait contracté une hypothèque à taux fixe auprès de la banque. Deux mois avant l'échéance, ils ont demandé à la banque une offre pour sa prolongation. L'offre d'une banque concurrente étant beaucoup plus attrayante, ils ont finalement décidé de faire transférer l'hypothèque auprès de celle-ci. L'ancienne banque a toutefois indiqué aux clients qu'ils étaient tenus de respecter un délai de résiliation de six mois conformément au contrat-cadre pour hypothèques, ce que les clients avaient omis. Entre l'échéance de l'hypothèque à taux fixe et l'expiration du délai de résiliation, elle leur a facturé le taux d'intérêts applicable aux hypothèques variables, qui s'élevait à 2,75 % et était donc bien plus élevé que le taux applicable à l'hypothèque à taux fixe résiliée. Se sentant lésés, les clients ont fait appel à l'Ombudsman, mais aucun compromis n'a pu être trouvé à l'issue de la procédure de médiation.

Le couple était client de la banque depuis la construction de son bien immobilier environ 25 ans plus tôt. Toute la famille utilisait différents comptes et produits de prévoyance en sus de cette hypothèque. Les clients disaient avoir toujours eu recours à des hypothèques à taux fixe et reprochaient à la banque de ne jamais les avoir contactés activement avant l'échéance. Au contraire, ce sont eux qui avaient à chaque fois pris contact avec la banque environ deux mois avant l'échéance de l'hypothèque à taux fixe afin de négocier un financement de suivi. Les clients étaient convaincus d'avoir le droit, à l'échéance d'une hypothèque à taux fixe, de chercher un financement auprès d'une autre banque, et de ne pas être contractuellement obligés de rester auprès de leur ancienne banque.

Le contrat-cadre pour hypothèques, qu'ils avaient signé de nombreuses années auparavant et qui régissait l'utilisation des produits hypothécaires concrètement choisis, en disposait toutefois autrement. Il contenait en effet une disposition imposant aux deux parties d'observer un délai de résiliation de six mois dans tous les cas, y compris donc pour une hypothèque à taux fixe avec date d'échéance spécifique. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur un financement de suivi, le contrat-cadre autorise la banque à facturer, entre l'échéance de l'hypothèque et l'expiration du délai de résiliation, le taux d'intérêts applicable aux hypothèques variables. Celui-ci n'est plus que rarement proposé ou utilisé de nos jours. De l'expérience de l'Ombudsman, lorsque tel est encore le cas, ce taux est relativement élevé et semble ne pas prendre en compte les possibilités de refinancement avantageuses des banques, contrairement, par exemple, aux taux applicables aux hypothèques à taux fixe et aux hypothèques du marché monétaire.

La situation contractuelle était claire aux yeux de l'Ombudsman. Dans la confirmation de produit relative à l'hypothèque à taux fixe, les clients ont été expressément informés des conditions de résiliation. Cependant, étant donné qu'il reçoit régulièrement des demandes de clients ayant oublié la disposition relative à la résiliation et qualifiant d'injuste la situation qui en résulte, il a néanmoins décidé d'inviter la banque à réexaminer le cas. Par le passé, il lui avait déjà demandé de revoir la disposition en question et de la rendre plus favorable aux clients, par exemple en renonçant aux exigences relatives à la résiliation pour les produits hypothécaires avec échéance fixe, ou en mettant en place un processus clair afin de garantir que les clients, avant l'échéance d'un tel produit, soient contactés suffisamment tôt pour pouvoir respecter le délai de résiliation.

Dans des cas similaires, l'Ombudsman est toujours parvenu à obtenir une solution à l'amiable, d'autant plus que la marge d'intérêt substantielle découlant du taux d'intérêt variable devrait faciliter, y compris sur le plan économique, un geste commercial de la part de la banque. De plus, une séparation amiable après une longue relation d'affaires peut donner à une banque la possibilité de regagner ultérieurement un client perdu et devrait dès lors être dans son intérêt également. En l'espèce, la banque a toutefois refusé de transiger de quelque manière que ce soit, préférant s'en tenir à l'application stricte des dispositions contractuelles. Ainsi, l'Ombudsman s'est vu contraint de classer le dossier sans suite, ce qu'il a expliqué dans sa réponse au client.