

Responsabilité de la banque en cas d'erreurs de virement

Sujet: **Traffic des paiements** Numéro de cas: **2016/16**

La cliente souhaitait virer 800 USD à son frère, qui vivait dans un pays d'Afrique de l'Est. Elle fit malheureusement une erreur de frappe lors de la saisie du numéro de compte de son frère sur la plateforme e-banking de sa banque. L'argent ne parvint pas à son frère, et ne fut pas retourné par sa banque. Après intervention de l'Ombudsman, la banque se déclara disposée à rembourser la moitié du préjudice à la cliente.

La cliente ne contestait pas être responsable de l'erreur de virement, mais elle n'était pas satisfaite des mesures engagées par sa banque pour recouvrer la somme. Elle estimait que la banque avait réagi trop tard et qu'elle n'avait pas pris des mesures suffisantes pour empêcher le préjudice. La cliente avait remarqué l'erreur le jour même et en avait immédiatement averti la banque, qui lui avait alors recommandé de patienter six semaines dans un premier temps. Passé ce délai, on la fit encore patienter deux semaines. La banque ne lança des recherches qu'au bout de huit semaines et, dans un premier temps, elle commit, aux dires de la cliente, une erreur dans le numéro de compte de son frère. La cliente fut donc d'avis que la non-restitution de la somme relevait de la responsabilité de la banque.

Dans ses échanges avec la cliente, la banque refusa de lui verser une indemnisation. Elle objecta que l'erreur d'écriture résultait d'une maladresse de la cliente, et que la banque africaine locale du bénéficiaire final n'avait pas réagi aux demandes de remboursement. Selon elle, dès le moment où un ordre est exécuté, le paiement concerné se soustrait au contrôle de la banque. D'ailleurs, il est difficile d'annuler les paiements internationaux. Un paiement effectué sur la base d'instructions erronées peut uniquement être récupéré si la banque du (mauvais) bénéficiaire apporte son concours. La cliente ne fut pas satisfaite de cette explication et s'adressa à l'Ombudsman.

L'Ombudsman tenait les arguments de la banque pour fondés. Il estima toutefois qu'il incombait à celle-ci de préserver les intérêts de son client en cas d'erreur de virement, même en cas d'erreur imputable au client. A cet effet, la banque devait s'efforcer de prendre des mesures raisonnables pour interrompre le virement et récupérer le montant mal acheminé. Dans certaines circonstances, elle est en droit de réclamer des frais à titre d'indemnisation. Comme les documents présentés par la cliente ne précisaient pas exactement le moment où la banque avait engagé des mesures et quelles en était la teneur, l'Ombudsman sollicita une prise de position de celle-ci.

La banque expliqua que, lorsque la cliente s'était adressée à elle le jour de la passation de l'ordre, elle lui avait indiqué que les banques rejetaient généralement les paiements adressés à de mauvais numéros de compte dans les pays africains comme celui où était domicilié son frère. Lorsque la cliente lui avait signalé environ deux mois plus tard que l'argent n'était toujours pas arrivé, elle avait lancé une recherche par Swift. Contrairement aux déclarations de la cliente, elle avait alors indiqué le bon numéro de compte. Il est possible qu'une banque correspondante ait commis une erreur dans la chaîne de traitement. En résumé, elle estimait avoir mis tout en œuvre pour récupérer le montant mal acheminé. Pour régler cette affaire à l'amiable, elle se montra prête à couvrir la moitié des pertes subies.

L'Ombudsman recommanda à la cliente d'accepter cette offre. Certes, il fut impossible d'établir clairement si la banque avait vraiment pris toutes les mesures raisonnables à temps pour annuler le paiement ou récupérer le montant concerné au près de la banque destinataire. Cependant, dans le cadre d'une appréciation strictement juridique de cette affaire, l'on se serait probablement attaché à déterminer si la banque avait effectivement l'obligation de prendre plus de mesures ou de réagir autrement et, dans l'affirmative, si le manquement à cette obligation avait été déterminant dans la survenance du dommage (ou si celui-ci se serait produit nonobstant un comportement correct de la banque). Vu la complexité des questions juridiques et des problématiques liées aux moyens de preuve, et comme la responsabilité de l'erreur initiale incombait sans conteste à la cliente, la proposition de la banque parut adaptée à l'Ombudsman. La cliente accepta cette offre.