

Solution pertinente impossible lorsque les deux parties campent sur des positions extrêmes

Sujet: **Mandat de gestion de fortune** Numéro de cas: **2008/20**

La relation d'affaires entre le client et la banque allait depuis longtemps cahin-caha. La banque décida donc de la résilier, en respectant le délai de préavis. Dans le même temps, elle informa le client qu'à défaut d'instructions de sa part à l'expiration du délai, elle vendrait sans frais les valeurs en dépôt et lui verserait par chèque le produit de l'opération. Le client n'accepta pas ce procédé et exigea des explications. Peu de temps après, il reçut de la banque un courrier standard par lequel on l'informait qu'un nouveau conseiller était désormais chargé de gérer la relation d'affaires. Environ un mois plus tard, la banque fit parvenir divers décomptes au client et lui annonça qu'il recevrait par courrier séparé un chèque représentant la contre-valeur de ses avoirs en dépôt. Ce chèque n'arriva que quinze jours plus tard. En outre, le client constata que la banque n'avait pas respecté les termes de son premier courrier, à savoir que les éventuelles ventes interviendraient sans frais. Il prétendit enfin dans sa requête à l'Ombudsman qu'il ne pouvait pas encaisser le chèque, et que donc il ne pouvait pas disposer de son argent.

L'examen du dossier fit apparaître que la banque avait réagi au courrier du client lui demandant des explications sur la résiliation et lui avait adressé une réponse. Mais apparemment, ce courrier n'était jamais arrivé. Or le client avait reçu parallèlement l'information concernant le changement de conseiller: pour l'Ombudsman, il était logique que, prenant ce courrier pour la réponse à sa réclamation, il en conclue que la banque avait changé d'avis et lui avait attribué un nouveau conseiller. En conséquence, il n'avait évidemment pas transmis d'instructions.

Mais du point de vue de la banque, il était tout aussi logique que, en l'absence de réaction à son deuxième courrier (jamais arrivé), elle conclue que le client ne souhaitait pas donner d'instructions. Il n'y avait donc rien d'anormal à ce qu'elle vende les titres à l'expiration du délai et fasse parvenir un chèque au client.

La situation boursière ne cessant de se détériorer, le client aurait pu racheter à tout moment et à un meilleur cours les titres vendus par la banque, de sorte que, selon cette dernière, il n'avait pas subi de préjudice du fait de la vente. Dès lors, l'Ombudsman pensa que le problème était relativement simple à résoudre: il suffisait que le client renvoie le chèque à la banque et que cette dernière lui crédite le produit de la vente par virement bancaire en lui restituant les frais indûment facturés. Mais cette solution s'avéra illusoire, tant la crispation était grande de part et d'autre.

La banque commença par refuser de rembourser les frais au client. Certes, dans son premier courrier, elle l'avait assuré que les opérations interviendraient sans frais. Mais comme le client avait protesté et généré ainsi des coûts supplémentaires, elle n'était plus disposée à lui faire cette faveur. En outre, selon la banque, il était faux de dire que le chèque ne pouvait pas être encaissé. Simplement, pour des raisons de sécurité, elle avait envoyé au client un chèque à porter en compte, autrement dit un chèque que l'on ne peut pas encaisser en espèces. Si le client tenait à un paiement en espèces, c'était son problème. Il pouvait rapporter le chèque à la banque et récupérer le produit de la vente en espèces.

Le client se braqua lui aussi. Il exigea que le montant soit rémunéré à 5,8% jusqu'à la date où il lui parviendrait. De plus, il déclara qu'il ne renverrait le chèque à la banque que si cette dernière lui certifiait qu'elle respecterait ses exigences. Et il rejeta la solution du virement bancaire au motif qu'il se garderait bien de communiquer ses nouvelles coordonnées bancaires.

Comme on pouvait s'y attendre, la banque refusa en bloc. Elle souligna qu'elle s'était comportée correctement. Si le client ne pouvait pas disposer de son argent, il ne pouvait s'en prendre qu'à lui-même, de sorte qu'elle n'était pas tenue de lui verser les intérêts demandés et n'était pas prête à le faire. De plus, le taux astronomique exigé par le client montrait bien que l'enjeu était de tirer profit de la situation. La banque déclara donc s'en tenir à ses positions: soit le client venait remettre le chèque au guichet, et on lui verserait les fonds en espèces, soit il le retournait par courrier en indiquant sur quel compte le montant dû pouvait lui être viré, déduction faite des frais.

L'Ombudsman fit savoir aux parties que sur cette base, une médiation ne rimait à rien. Sur ce, contre toute attente, le client déclara accepter un virement bancaire. Quant à la banque, elle se laissa alors convaincre de lui rembourser les frais, sous réserve toutefois que le client s'engage à renoncer à toute nouvelle exigence une fois le virement effectué. Après de nouvelles négociations, elle fit son deuil de cette condition. Et après de nouvelles chamailleries avec le client sur les modalités de renvoi du chèque, le montant fut finalement viré six mois et neuf jours après le début de la procédure.