

Tenue de dépôt; erreur de la banque: droit du client à la réparation du préjudice

Sujet: **Bourse / dépôt** Numéro de cas: **2009/18**

La cliente avait demandé à la banque d'acheter une obligation à long terme. Deux ans plus tard, la banque remplaça le titre par un autre placement. Ce n'est que deux autres années plus tard – la cliente avait demandé à la banque de conserver son courrier en banque restante – que la cliente se présenta à la banque et découvrit le changement de placement lors du contrôle des relevés et des justificatifs. Elle protesta immédiatement et déclara que jamais elle n'avait passé un tel ordre. La banque n'étant pas en mesure de produire l'ordre, elle se déclara disposée à placer la cliente dans la situation financière qui aurait été la sienne si la vente et le nouvel achat n'avaient jamais eu lieu. En d'autres termes, elle lui versa la différence entre la valeur du placement actuel et la valeur actuelle de l'obligation achetée à l'origine. Etant donné que le dépôt continua de se déprécier sous l'effet de la crise financière, la cliente demanda également à être indemnisée de la perte subie depuis la compensation.

L'Ombudsman adopta le raisonnement suivant: la banque n'ayant pu présenter ni faire valoir aucun ordre autorisant la vente de l'obligation et l'achat de l'autre produit, elle était tenue de rétablir le statu quo ante, autrement dit de rétablir la situation qui aurait été celle de la cliente si le changement de placement n'avait pas eu lieu. L'une des solutions pour y parvenir consisterait pour la banque à revendre les titres acquis et à réinscrire l'obligation dans le dépôt de la cliente. Rien ne s'oppose par ailleurs à la compensation monétaire de la différence entre les deux valeurs. Si la cliente opte pour la seconde solution, autrement dit si elle encaisse l'argent et ne vend pas le placement en dépôt, il faut y voir une décision de conserver ledit placement en connaissance de cause. A compter de cette date, elle supporte les opportunités et les risques liés au placement, y compris le risque d'une perte éventuelle. L'Ombudsman considéra donc que la banque n'était pas tenue de procéder à d'autres paiements.

Une autre considération montre que cette solution est pragmatique: accorder à la cliente le droit de revenir ultérieurement sur sa décision de conserver les titres équivaldrait à lui offrir la possibilité de faire siennes toutes les opportunités du placement et de faire supporter la totalité des risques à la banque. Si les nouveaux titres s'apprécient davantage que l'obligation, elle conserve les nouveaux titres. Dans le cas inverse, elle revient sur sa décision et réclame la différence. Il va de soi que cela n'est pas admissible.