

Vaine tentative d'annulation d'un ordre permanent

Sujet: **Trafic des paiements** Numéro de cas: **2019/03**

Le client, propriétaire d'une entreprise, était en conflit avec une employée qui avait fini par résilier ses rapports de travail avec effet immédiat. Le jour suivant la résiliation, un vendredi en fin d'après-midi, le client s'était rendu à un automate de la banque afin de supprimer l'ordre permanent qu'il avait activé pour le versement du salaire de l'employée. L'ordre fut quand même transmis le lundi suivant. Le client demanda alors à la banque de lui rembourser le montant débité, ou de l'indemniser pour le salaire versé malgré l'annulation de l'ordre permanent. Selon ses dires, la banque n'avait pas daigné lui répondre et il s'est finalement tourné vers l'Ombudsman. Après examen de sa requête, l'Ombudsman a toutefois dû l'informer que la banque ne s'était pas comportée de manière fautive à ses yeux.

L'Ombudsman a tout d'abord pris contact par téléphone avec son interlocuteur auprès de la banque. Celui-ci lui a indiqué que la lettre de réclamation du client avait été examinée par le service compétent de la banque. Une collaboratrice avait pris contact avec le client pour l'informer que sa demande de remboursement était malheureusement restée sans succès car son ancienne employée s'était opposée à ce que son compte soit débité à nouveau, estimant que le salaire versé lui revenait de plein droit. La banque avait en outre refusé d'indemniser le client, arguant que ses conditions relatives au trafic des paiements stipulaient clairement qu'un ordre permanent devait être annulé au moins cinq jours ouvrables avant son exécution, faute de quoi l'annulation ne déploierait ses effets qu'à compter de l'ordre suivant. Ainsi, une annulation effectuée un vendredi après-midi ne pouvait pas prendre effet dès le lundi suivant.

De l'avis de l'Ombudsman, la banque avait agi correctement. En effet, le fait qu'un ordre permanent devait être supprimé ou modifié au moins cinq jours avant sa prochaine date d'exécution était énoncé de manière claire et compréhensible dans les conditions relatives au trafic des paiements. L'Ombudsman comprenait en outre qu'un délai de préavis soit nécessaire pour de tels ordres. De plus, la banque avait exécuté les instructions du client, qui lui avait demandé de réclamer le remboursement du montant auprès de la destinataire finale, et débité pour ce faire la commission de 30 CHF convenue. Elle n'était pas responsable de l'échec de la demande de remboursement, la destinataire finale s'étant opposée à celui-ci. Par ailleurs, les documents du client n'indiquaient pas pourquoi il estimait que son employée n'avait pas le droit de toucher son salaire pour le mois en question.

L'Ombudsman n'ayant constaté aucun comportement fautif de la part de la banque, il a clos le dossier après avoir communiqué sa réponse au client. Il lui a en outre indiqué qu'il pouvait tenter de faire valoir ses prétentions par la voie judiciaire s'il ne partageait pas son avis. Dans un tel cas, il devrait cependant non seulement convaincre le tribunal que la banque avait violé son devoir de diligence, mais aussi démontrer qu'il avait effectivement subi un dommage à hauteur du montant du salaire versé, en prouvant que l'employée n'avait plus droit au salaire et qu'il avait entrepris tout ce qui était raisonnablement en son pouvoir pour récupérer le montant correspondant à un enrichissement illégitime.