

Versement par erreur d'un avoir à une personne non autorisée; droit du client à une rectification

Sujet: **Divers** Numéro de cas: **2009/17**

Le client était titulaire d'un compte de prévoyance 3a. Avec l'avoir de prévoyance épargné, il acheta, en 2000, 150 parts d'un fonds créé à cet effet. Lorsqu'il demanda à la banque, le 17 février 2004, de transférer son avoir vers l'institution de prévoyance d'une autre banque, on l'informa que son compte n'existait plus. Vérification faite, il s'avéra que la banque avait vendu les parts en 2002 et versé la totalité de l'avoir à un homonyme du client. La banque recrédita l'avoir au client. Pour ce faire, elle calcula la valeur de l'avoir comme si les 150 parts avaient été vendues le 31 décembre 2003. Elle versa le montant ainsi calculé, augmenté des intérêts jusqu'à la date du virement, à la nouvelle fondation de prévoyance. Mais comme l'éclatement de la bulle Internet avait mis à mal les parts du fonds, le montant viré fut inférieur à celui qui avait été débité au client au moment de l'achat des parts. Le client laissa encore passer quatre années avant de faire parvenir une réclamation à la banque et de s'adresser à l'Ombudsman. Il demanda une «indemnisation totale».

L'Ombudsman pria la banque d'établir un décompte exact. Il contestait notamment le choix de la banque d'appliquer le cours du 31 décembre 2003. Le client aurait dû être replacé dans la situation dans laquelle il se trouvait au moment de sa demande de transfert des valeurs. Si la banque n'avait pas versé les fonds à un homonyme du client, elle aurait vendu les 150 parts suite à l'ordre de transfert du client et viré le produit. De ce fait, l'Ombudsman suggéra de recalculer le montant sur la base du cours du 17 février 2004, date de la demande de transfert, et de verser au client la différence, rémunérée aux taux habituels. La banque accepta.

L'Ombudsman constata par ailleurs que les parts avaient fait l'objet de distributions annuelles. Etant donné que le client ne disposait plus des parts au moment des distributions de 2002 et 2003, ces dernières ne lui furent pas créditées. L'Ombudsman demanda donc à la banque de procéder au versement desdits revenus, également rémunérés aux taux habituels. Là encore, la banque donna son accord. Au total, le montant atteignit près de 1300 CHF, que la banque arrondit à 1500 CHF.

L'Ombudsman expliqua au client son raisonnement et commenta pas à pas le décompte établi par la banque conformément à sa demande. Il parvint à la conclusion que le versement supplémentaire avait replacé le client dans la situation qui aurait été la sienne au moment de la vente des parts en février 2004, conformément à son souhait, et du transfert du solde obtenu à cette date. Il ajouta que le client, même s'il avait reçu la différence dès avril 2004 et l'avait immédiatement placée dans des parts d'un fonds LPP, s'en sortait mieux avec le transfert du montant, car le cours des parts de fonds LPP était supérieur en avril 2004 à celui observé au moment de l'examen de sa plainte. L'Ombudsman conseilla donc au client de régler définitivement la situation de la manière proposée et d'accepter l'offre de la banque.

Contre toute attente, le client ne donna plus de ses nouvelles. A l'occasion d'une demande, il fit savoir qu'il n'avait nullement l'intention de signer quoi que ce soit. Selon lui, la banque avait connaissance de son numéro de compte auprès de l'autre banque et était priée de virer le montant.

Pour lui, la situation n'était pas réglée pour autant. Lorsque l'Ombudsman lui demanda si ses explications avaient manqué de clarté et se proposa de répondre à ses questions, le client lui dit qu'il considérait que l'Ombudsman était payé par les banques, de telle sorte qu'il ne fallait rien en attendre.