

Dossier du mois - Crédits hypothécaires : La fluctuation maximale du taux d'intérêt sur une base annuelle n'est pas correctement indiquée dans les documents de crédit

Le texte qui suit est la traduction d'un dossier en néerlandais.

1. VOTRE PLAINTE

Votre taux d'intérêt variable est passé de 2,15% à 4,19%, alors que le contrat parle d'une augmentation maximale de 2%.

Si vous prenez le taux d'intérêt mensuel (au départ), que vous le majorez de l'augmentation mensuelle autorisée de 0,1652% et que vous le convertissez en taux d'intérêt annuel, vous arrivez effectivement à 4,19%.

Vous ne pouvez qu'en conclure que le contrat qui a été rédigé n'était pas clair et qu'il était incorrect. La conversion de l'augmentation maximale mensuelle en augmentation maximale annuelle n'est pas correcte. En tant que client, vous avez été induit en erreur.

Vous comptez donc sur un taux d'intérêt annuel de 4,15% et non de 4,19% pour votre nouveau taux d'intérêt variable.

2. POSITION INITIALE DE LA BANQUE

Dans le cadre de la présente procédure, nous avons reçu la position initiale suivante de la banque :

M. X a signé la demande le 16-07-2014 pour un crédit hypothécaire de 110.000 € d'une durée de 20 ans avec un taux d'intérêt révisable tous les trois ans. La fluctuation maximale du taux d'intérêt (réel sur base annuelle) est de +2% et - illimitée. Le 31-07-2014, il a signé l'offre (contrat de crédit) à cet effet.

Le 11-08-2023, la banque a informé M. X que le taux d'intérêt débiteur (tarif) serait de 4,19% (sur une base annuelle) à partir du 17-09.

Le 04-09, Monsieur X a introduit une plainte car il n'était pas d'accord avec le nouveau taux d'intérêt. Selon lui, son taux d'intérêt variable est passé de 2,15 à 4,19%, alors que le contrat prévoit une augmentation maximale de 2%. Il en conclut que le contrat établi n'est pas clair, qu'il est incorrect et qu'il a été induit en erreur.

Le 07-09, nous avons expliqué en détail à M. X pourquoi le nouveau taux d'intérêt n'était pas de 4,15% mais de 4,19%. Le 12-09, il nous a appelés parce qu'il n'était pas d'accord avec cette explication et qu'il estimait que la banque devait modifier son contrat et donc réduire le taux d'intérêt débiteur. Sur ce, nous l'avons orienté vers votre service. Nous souhaitons ajouter à la réponse que le taux maximum d'augmentation part lui aussi légalement du taux d'intérêt mensuel. Appliqué au dossier de M. X, l'augmentation maximale est de 0,1652% sur une base mensuelle, ce qui correspond à 4,19% sur une base annuelle.

[...]

La demande signée par M. X à l'époque faisait également référence au prospectus et à la liste des tarifs. Le prospectus est un document légalement obligatoire qui explique les principales modalités du crédit hypothécaire. Il fait partie des informations que la banque doit mettre à la disposition de l'emprunteur. Le prospectus explique les marges de fluctuation à l'aide d'un exemple :

Les marges de fluctuation

Il est très rassurant de savoir que dans un crédit à taux révisable, le taux d'intérêt ne peut augmenter que jusqu'à un certain niveau. Si les taux d'intérêt devaient remonter soudainement, cela limite l'augmentation du taux d'intérêt à un niveau convenu à l'avance. Une baisse du taux d'intérêt peut également être limitée de la même manière. La marge dans laquelle le taux peut augmenter ou diminuer est appelée marge de fluctuation.

Exemple

Taux d'intérêt : 0,4511% par mois ou 5,55% par an

Marge de fluctuation : +0,2466% et -0,2466% par mois (+3% et -3% réels par an)

Le taux d'intérêt peut augmenter jusqu'à un maximum de $0,4511\% + 0,2466\% = 0,697\%$ par mois (8,70 % réel par an).

Le taux d'intérêt peut baisser jusqu'à au moins $0,4511\% - 0,2466\% = 0,2045\%$ par mois (2,48% en termes réels par an).

Le taux d'intérêt doit pouvoir baisser au moins autant qu'il peut augmenter.

Conclusion

Nous considérons que nous avons clairement et correctement informé M. X des marges de fluctuation lors de sa demande de crédit hypothécaire. Par conséquent, nous n'accédons pas à sa demande d'adaptation du taux d'intérêt.

3. NOTRE AVIS

Nous trouvons les mentions suivantes dans les documents de crédit (sur lesquels vous fondez d'ailleurs votre plainte) :

[écrans d'impression des détails du crédit dans la demande de crédit et l'offre de crédit montrant que la fluctuation maximale des intérêts est exprimée à la fois en % sur une base mensuelle et en % sur une base annuelle. Les deux pourcentages sont exprimés sous la forme d'un nombre avec deux décimales].

L'argument juridique de la banque est - très brièvement - que 1/ la révision est légalement effectuée sur une base mensuelle et non sur une base annuelle et 2/ que la fluctuation sur une base annuelle n'est reprise dans les documents qu'à titre d'information.

Ombudsfine peut accepter la base légale obligatoire de la révision du taux d'intérêt (c'est-à-dire sur une base mensuelle), mais ne peut accepter qu'il en découle que la mention sur une base annuelle "+2,00%" soit simplement informative (et donc non contraignante) dans les documents de crédit.

Si la banque n'est pas tenue de mentionner la fluctuation annuelle dans le contrat, mais qu'elle choisit de le faire, l'information doit de toute façon être parfaitement correcte. En effet, le contrat constitue la base et détermine ce qui est spécifiquement convenu entre les parties.

Le client doit pouvoir prendre une décision en toute connaissance de cause, sur base d'informations exactes. Dans les contrats de crédit à taux variable, l'augmentation maximale est pertinente. Dans la pratique, nous savons également que les clients regardent plutôt le taux d'intérêt sur une base annuelle, ce qui est plus significatif.

La banque travaille avec deux décimales, de sorte qu'elle pourrait également indiquer l'augmentation correcte (c.-à-d. 2,04% au lieu de 2,00%). Aucune note de bas de page, explication ou nuance n'a été mentionnée lors de l'indication de la fluctuation sur une base annuelle. Le client ne pouvait pas savoir, ni même soupçonner, que les 2,00% indiqués n'étaient qu'une estimation ou une simple information.

Nous avons demandé à la banque d'appliquer l'augmentation maximale de 2,00%.

La banque nous a informés qu'après une concertation approfondie, elle a décidé de vous donner satisfaction et de modifier le taux de votre crédit hypothécaire. Le taux d'intérêt sera adapté dans la semaine à venir. La rectification se fera rétroactivement, soit par un règlement global dans le cadre du crédit lui-même, soit par une intervention séparée dans les montants qui auraient été payés en trop au cours des mois précédents. En tout état de cause, pour l'avenir, le taux d'intérêt sera formellement adapté dans le cadre du crédit.

Toutefois, la banque souligne que cette décision ne constitue pas une reconnaissance d'erreur. La banque maintient sa position selon laquelle le nouveau taux sera calculé correctement dans le cadre d'une révision du taux d'intérêt contractuel. En effet, l'explication à ce sujet dans le contrat de crédit (offre) pourrait être meilleure. À l'avenir, la banque adapte les nouveaux contrats de toute façon. En effet, il semble que les emprunteurs ne lisent pas toujours les explications données dans le prospectus, le document légal qui fait partie du contrat de crédit.

Avec vous, nous sommes heureux de conclure ce dossier avec un résultat positif. Si vous avez encore des questions après avoir reçu les documents relatifs à l'adaptation des taux d'intérêt, n'hésitez pas à reprendre contact avec votre conseiller.