



Modalités de surfacturation - frais de courtage

Par Visiteur

Monsieur,

Je me suis aperçu récemment que mon broker-en-ligne surfacturait mes ordres en bourse depuis trois ans. J'ai deux comptes dans cet établissement: un PEA, un compte-titre. C'est le PEA qui, malgré une demande explicite envoyée par courrier en octobre 2007, n'a pas été mis à la bonne tarification.

Après quelques échanges par mail et par courrier, la banque accepte de me rembourser les frais injustifiés, mais uniquement sur l'année 2010, soit 600? au lieu des 8000? réclamés. Leur défense se base sur le fait que je n'ai contesté aucun des avis d'opérés qu'ils ont pu émettre à l'issu de chaque transaction.

Il est à noter les points suivants:

- d'après les conditions générales de l'établissement, il n'est pas possible d'avoir deux types de facturation différents pour un même dossier. Ce qui a été pourtant mon cas pendant trois ans.
- il n'est pas possible de savoir quelle type de facturation est en vigueur à partir de leur site internet, qui est pourtant le media privilégié pour gérer ses comptes.
- Dans les avis d'opéré, les frais de courtage apparaissent en valeur absolue et non pas en pourcentage, ce qui n'aide pas à la vérification de la tarification.

Quelle(s) solution(s)/recours s'offrent à moi?

D'avance, merci pour vos conseils.

Par Visiteur

Cher monsieur,

Il est à noter les points suivants:

- d'après les conditions générales de l'établissement, il n'est pas possible d'avoir deux types de facturation différents pour un même dossier. Ce qui a été pourtant mon cas pendant trois ans.
- il n'est pas possible de savoir quelle type de facturation est en vigueur à partir de leur site internet, qui est pourtant le media privilégié pour gérer ses comptes.
- Dans les avis d'opéré, les frais de courtage apparaissent en valeur absolue et non pas en pourcentage, ce qui n'aide pas à la vérification de la tarification.

Quelle(s) solution(s)/recours s'offrent à moi?

Sur les avis opérés à chaque transaction, le montant du tarif était-il bien inscrit? Je crois comprendre que oui, mais c'est pour en être sûr.

Ces avis font-ils l'objet d'une acceptation par vos soins, ou en tout cas d'une validation qui aurait pour effet de les accepter?

Très cordialement.

Par Visiteur

Cher Monsieur,

Voici la mention qui figure en bas de chaque avis d'opéré.

"

Le client dispose d'un délai de 48 heures à réception de l'avis d'opéré pour formuler d'éventuelles observations. Passé ce délai, il est réputé l'avoir approuvé.

Sous réserve de bonne fin.

Pour toutes précisions sur ce(s) ordre(s) vous pouvez contacter votre interlocuteur habituel.

"

Cordialement,

Par Visiteur

Cher monsieur,

Voici la mention qui figure en bas de chaque avis d'opéré.

"

Le client dispose d'un délai de 48 heures à réception de l'avis d'opéré pour formuler d'éventuelles observations. Passé ce délai, il est réputé l'avoir approuvé.

Sous réserve de bonne fin.

Pour toutes précisions sur ce(s) ordre(s) vous pouvez contacter votre interlocuteur habituel.

"

Cordialement,

SL

J'ai bien peur que vous ne puissiez pas faire grand chose. Dans la mesure où l'avis vous offre la possibilité de le contester dans un certain délai (bien que mince ici), et que vous avez continué au surplus à passer d'autres opérations dans les mêmes conditions, cela laisse entendre votre consentement à la mise en place de nouveau tarif.

En effet, il faut savoir que l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier qui impose à la banque d'informer les clients par écrit, trois mois avant tout projet de modification tarifaire ne s'applique qu'aux comptes de dépôts et non aux PEA et autres comptes d'instruments financiers.

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci pour votre réponse (que j'espérais un peu plus optimiste!).

Cordialement,