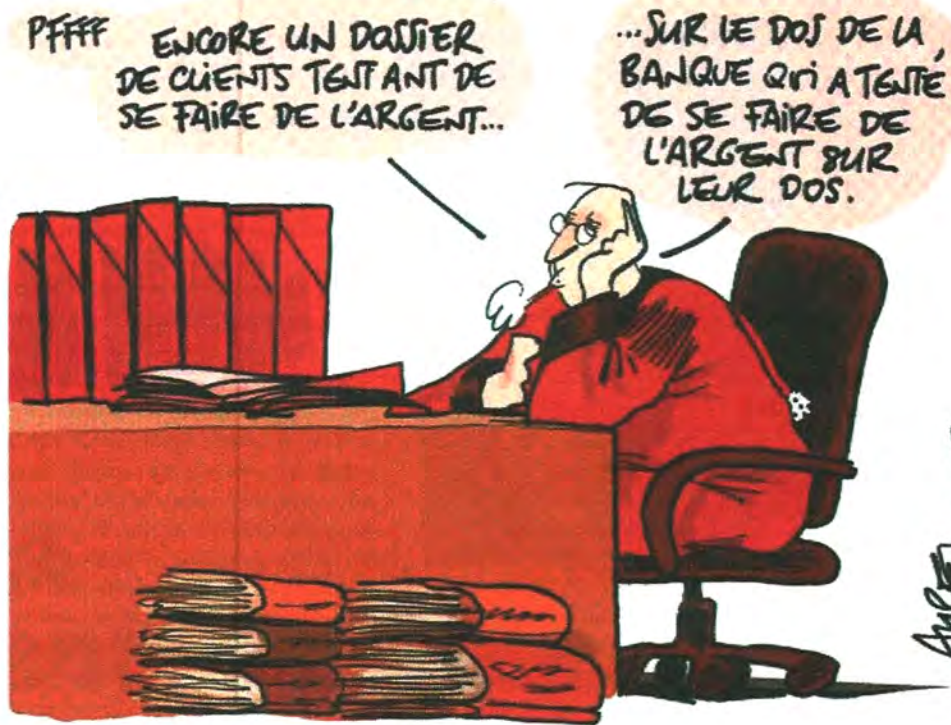


De nombreuses publicités sur Internet proposent d'expertiser votre crédit immobilier. Et, en cas d'erreur, d'obtenir une indemnisation de la banque. La plus grande prudence s'impose...

CRÉDITS IMMOBILIERS



Des « experts » peu convaincants

ÉLISA OUDIN

Oui, il existe de nombreuses erreurs de TEG (taux effectif global) dans les contrats de prêts immobiliers (voir *QC* n° 521). Et, oui, de nombreuses décisions des tribunaux ont obligé les banques à indemniser leurs clients. Il n'en fallait pas plus pour voir la multiplication de pseudo-experts sur le Web promettant des dizaines de milliers d'euros aux emprunteurs les plus audacieux. Las, notre

L'erreur sur le TEG d'un crédit reste soumise à l'appréciation du juge

enquête nous a révélé que peu de ces plateformes apportent la garantie d'une expertise sérieuse et approfondie... Un exercice d'ailleurs bien plus complexe qu'il n'y paraît à première vue. « Je suis souvent démarchée par des gens qui veulent se lancer dans l'expertise de TEG et cherchent un avocat partenaire. Ce n'est juste pas sérieux... La compétence de l'analyste financier est aussi importante que celle de l'avocat. Il doit lui aussi pouvoir justifier d'une bonne expérience en la matière »,

commente Fiona Bourdon, avocate spécialiste dans les domaines bancaires et de crédits. Avant toute chose, il faut impérativement savoir que la contestation du TEG d'un crédit n'est jamais un résultat acquis... même si les calculs mathématiques ou l'analyse juridique révèlent une erreur. Ceux qui le font croire sont au mieux des incompetents, au pire des escrocs.

Une analyse complexe !

« On ne peut savoir avec certitude, à l'avance, si l'on va gagner. En effet, seul le juge est souverain dans ses décisions. Même avec des arguments défendables, il se peut qu'un tribunal ne se prononce pas en faveur de l'emprunteur et rejette la demande », explique Bérengère Poitrat, experte judiciaire et analyste financière, notamment pour la société Bpex, depuis de nombreuses années. Sans compter les effets pervers de la multiplication des contestations de TEG par des acteurs plus ou moins qualifiés ! Lassés par l'apparition de procédures mal argumentées, certains tribunaux, à l'instar de la 5^e chambre civile du tribunal de grande instance (TGI) de Bordeaux

ou de la 9^e chambre civile du TGI de Paris, ont durci ces derniers temps leurs décisions vis-à-vis des plaignants. En outre, nombre de pseudo-sites experts affirment que l'erreur de TEG est sanctionnée par le remplacement par le taux légal (actuellement très bas): c'est faux! La «sanction» (déchéance du droit aux intérêts, totale ou partielle) reste toujours soumise à l'appréciation du juge, elle n'est jamais automatique. Dernière chose à avoir à l'esprit: même sur un plan strictement mathématique, le calcul du TEG est une opération complexe qui n'est pas à la portée de n'importe qui, et même des experts bancaires peuvent commettre des erreurs. «Calculer un TEG est un travail de spécialiste. De très nombreux paramètres entrent en compte», indique Benjamin Blanc, avocat spécialisé en droit bancaire.

Trouver les bons experts

C'est pourquoi la compétence et l'expérience du couple avocat-expert financier qui se chargera de votre dossier est fondamentale. Mais là réside toute la difficulté: comment identifier les bons et les moins bons? La solution aurait pu consister à s'orienter vers une plateforme Web qui effectuerait le travail de tri... Malheureusement, si les experts les plus aptes peuvent travailler avec certains sites, c'est très loin d'être une règle générale. Il est donc beaucoup plus prudent de trouver soi-même son couple d'experts. Mais comment choisir parmi les centaines d'avocats et analystes financiers qui proposent leur service d'expertise en matière de crédits? Les noms de certains bons analystes connus positivement des tribunaux circulent dans le milieu, tels Bérengère Poitrat, expert judiciaire (banques et marchés financiers) à la cour d'appel d'Angers, Jean-Paul Beti, expert judiciaire (banques) à celle de Bordeaux, Pierrick Houga, consultant financier et ancien cadre bancaire, Jean-Luc Coudert, expert judiciaire financier à la cour d'appel de Paris, ou encore Jean-Pierre Dudognon, analyste en mathématiques financières, pour ne citer qu'eux. Il est aussi possible de consulter la liste des experts judiciaires en «opérations de banque et de crédit» agréés auprès des cours d'appel. On trouve facilement ce type de liste (sur Internet, par exemple). Les rapports de ces experts sont reconnus par les juges et souvent accueillis favorablement par ces derniers.

Un bon analyste financier saura en principe vous orienter vers un ou plusieurs avocats spécialisés dans le secteur bancaire avec lesquels il a l'habitude de travailler. Il est alors important de pouvoir le rencontrer physiquement, ou tout au moins d'échanger avec lui par téléphone. Mieux vaut s'adresser à une personne ayant déjà fait ses preuves: concrètement, l'avocat doit pouvoir avancer un certain nombre de décisions positives

NOUS AVONS
TESTÉ
POUR VOUS

7 expertiseurs de crédits sur le Web passés au crible

Pour réaliser cette enquête, nous nous sommes mis dans la situation d'un particulier anonyme et avons sollicité l'aide de sept sites Web qui proposent d'expertiser les crédits immobiliers. Notre question: savoir si le TEG de notre emprunt immobilier comporte une erreur susceptible de donner lieu à une indemnisation par la banque. Nous avons tenu à leur disposition les documents essentiels du prêt: offre de prêt, tableau d'amortissement et différents relevés de frais.

Parallèlement, nous avons confié l'analyse de notre dossier à deux experts reconnus. Nous avons aussi cherché à identifier les responsables des plateformes, leurs compétences, leurs méthodes de travail et leurs réseaux d'experts en analyse de crédits. Au final, un seul site satisfait à l'ensemble des critères de qualité que nous avons posés. Deux s'en approchent. Les autres ne nous semblent pas pouvoir être conseillés, le pire se révélant être, de loin, l'association Aide.

SOS-AIDE.ORG (AIDE)

À FUTUR

A part des copies-collés de jurisprudences et de courriers types récoltés à droite et à gauche, difficile d'espérer beaucoup plus de cette soi-disant «association d'information et de défense des emprunteurs». Aux commandes d'Aide, en réalité, un couple sans compétences particulières dans le domaine bancaire ou juridique et un pseudo-cabinet d'analyses indépendant «fantôme».

Qui derrière?

Le site ne fournit aucun renseignement sur l'équipe responsable. Le président de l'association se révèle être un certain Bruno Gérard, gérant d'une société immobilière à Avranches (50). La trésorière de l'association est sa femme. L'«organigramme» inclut le frère de M^{me} Gérard en tant qu'ex-président de

l'association et un certain Philippe de Laplanche, au parcours assez mouvementé (ancien maire de Millay, dans la Nièvre, et ancien président de l'Ehpad de la ville), parti au Maroc dans la foulée d'une plainte déposée contre lui par plusieurs anciennes collaboratrices. La femme de ce même Philippe de Laplanche apparaît également. Le couple aurait notamment recruté au Maroc des téléconseillères pour répondre par téléphone aux questions des consommateurs sur leur prêt! Enfin, on trouve la société Leyland & Leyland, mentionnée au téléphone comme étant «l'expert indépendant qui réalise les analyses» (et dont il faut payer la prestation). Renseignements pris, cette société appartient à un certain Bruno Gérard... président

d'Aide. En matière d'«indépendance», on fait mieux!

Qualité d'analyse de notre dossier

Le rapport d'analyse qui nous a été renvoyé contient des erreurs grossières (oubli du passage par un courtier, non-intégration de frais...). Nous avons par ailleurs recueilli des dossiers de clients qui se sont adressés à SOS-Aide: un premier emprunteur a reçu deux «analyses» (sans avoir demandé la seconde) aux conclusions radicalement opposées. Un autre attend toujours la sienne, plus de 20 mois après avoir payé et malgré plusieurs relances par téléphone et par mail.

Quel coût?

146 € à payer d'emblée pour l'adhésion à l'association et une «analyse», qu'une erreur soit détectée ou non.



déjà obtenues devant les tribunaux depuis plusieurs années (avec les références permettant de retrouver les jugements). L'absence de références judiciaires doit conduire à s'interroger... Et si l'avocat répond qu'il n'a pas de jugements, ou que toutes ses affaires sont en cours de négociations avec la banque, attention ! Car « dans la pratique, les banques transigent très peu sur ce type de dossier. Les très bons clients ont parfois cette opportunité », alerte Pierrick Houga.

Méfiance si...

De façon générale, voici quelques signes qui doivent vous alerter. On les retrouve beaucoup plus souvent chez les professionnels peu recommandables que chez les bons.

► Publicités et spams (mails non désirés envoyés automatiquement) à outrance assortis de slogans du type : « Et si l'erreur de votre banquier l'obligeait à vous restituer plus de 30 000 € pour 100 000 € empruntés ? »

► Des montants faramineux... sans réserve, annoncés dans des phrases telles que : « 40 000 €, c'est la moyenne des gains enregistrés par nos clients. »

► Des frais payables d'emblée. Les experts sérieux calculent gratuitement le TEG et informent le client du résultat. L'analyse qui livre le détail du calcul est ensuite payante. De nombreux experts se rémunèrent d'ailleurs en proportion des gains obtenus (entre 15 et 30 %), mais pas toujours.

► Une procédure « rapide ». Il faut compter en moyenne deux ans pour espérer voir l'erreur de TEG reconnue et obtenir une indemnisation du banquier. Si l'on vous promet un résultat rapide et certain, fuyez. ♦

ASSOEDC.COM (EDC)

ON DÉCONSEILLE

Qui derrière ?

Nous avons déjà évoqué le rôle assez flou de cette association dans les affaires de défiscalisation (QC n° 462). Anciennement nommée « Euro Delta Conseil », elle jouait à l'origine le rôle de service après-vente pour le promoteur

Akerys auprès de réseaux de vente. Depuis 2013, EDC est le sigle d'« À l'écoute des consommateurs ». L'association, qui spame les boîtes aux lettres électroniques avec des mails au titre accrocheur (« Erreur de la banque en votre faveur »), reste obscure

pour les experts reconnus en matière de TEG que nous avons interrogés.

Qualité d'analyse de notre dossier

Notre demande d'expertise n'a obtenu aucune réponse à ce jour.

Quel coût ?
Inconnu.

EXPERTISEURS-DU-CREDIT.FR

ON DÉCONSEILLE

Comme Aide, Les expertiseurs du crédit sont très présents sur Internet et ne lésinent pas sur l'envoi de spams. Laurent de Badts, gérant associé de la société, est aussi actif dans la presse écrite et audiovisuelle, où il apparaît parfois comme expert... Cette proximité tranche avec l'absence, sur son site,

d'informations précises concernant l'identité et la qualité de ses « expertiseurs du crédit » ! Très peu de choses aussi sur le profil du gérant ou sur celui d'éventuels experts financiers... Et côté résultats, l'analyse de notre dossier s'est révélée peu convaincante.

Qui derrière ?

Laurent de Badts, conseiller en gestion de patrimoine dans les Hauts-de-Seine depuis 1999. Il a créé Les expertiseurs en 2013.

Qualité d'analyse de notre dossier

L'analyse envoyée s'avère peu probante. Aucun calcul mathématique ou argument juridique pour justifier le résultat. Les conclusions diffèrent de celles de notre expertise de référence. Plusieurs experts reconnus nous ont confié avoir été dubitatifs quant à la qualité des rapports d'expertise des Expertiseurs qu'ils

ont pu examiner.

Enfin, Laurent de Badts aime à répéter dans les médias : « Une jurisprudence constante montre que le client qui va devant les tribunaux gagne », ou « Le juge remplace le taux de crédit erroné par le taux d'intérêt légal de l'année d'émission de son crédit ». Ces propos, trop généraux, ne correspondent pas à la réalité des actions devant les tribunaux.

Quel coût ?

95 € à régler d'emblée pour un premier « diagnostic détection », qu'il puisse exister une erreur ou non.

ERREURDUBANQUIER.FR

ON DÉCONSEILLE

Qui derrière ?

Une société nommée Litigeo, dirigée par Allan Verdu, un entrepreneur. Comme pour Les expertiseurs du crédit et Aide, le site ne livre aucune information précise sur le profil de ses responsables, encore moins sur l'identité et l'expérience d'éventuels experts.

Qualité d'analyse de notre dossier

Notre demande

d'expertise n'a pas été acceptée. Après l'avoir saisie sur le site, nous avons reçu le mail suivant : « Notre CRM (logiciel de relation client) a la particularité d'indiquer les profils réseaux sociaux de nos contacts. Nous ne comprenons pas vraiment ce que nous pourrions apporter à des professionnels tels que vous, spécialistes des

banques et assurances. C'est pourquoi, nous ne pourrions malheureusement pas donner suite à votre demande d'expertise (ou votre enquête mystère ?) ». Nous avons alors sollicité une interview au nom de Que Choisir avec le gérant du site, mais sans obtenir de réponse.

Quel coût ?
Inconnu.

ERREUR DELABANQUE.FR

PRÉVISIONS

Cette start-up basée à Montpellier propose une solution dès en main pour les contentieux portant sur le TEG (analyse, contentieux et financement). Particularité: aucune somme n'est à avancer. C'est la plateforme Actoowin (créée par l'un des deux gérants d'Erreur de la banque) qui finance la procédure et se rémunère sur les résultats obtenus. Ce site très jeune ne bénéficie pas encore d'une grande notoriété dans le secteur bancaire.

Qui derrière ?

Deux associés: Gaël Bill, d'Actoowin, et Frédéric Riot, de Crealead. Ils travaillent avec des prestataires extérieurs. Le site annonce « un réseau d'une centaine de professionnels » pour accompagner les plaignants. Nous avons pu vérifier l'existence de contacts avec quelques avocats. Certains apparaissent expérimentés, d'autres moins... On en revient à la règle de base: vérifier par soi-même la compétence du

duo avocat-analyste financier.

Qualité d'analyse de notre dossier

Notre dossier n'a pas été retenu pour un financement. Explications données au téléphone par le responsable du site: risque important que la plainte soit prescrite; pas d'avocats partenaires intéressés. Des arguments cohérents avec l'analyse de nos experts de référence.

Quel coût ?

2 290 € + 15 à 20 % des gains obtenus.

BPEX.FR

FEU VERT

C'est le site le plus convaincant: les experts sont clairement identifiés et très expérimentés. Les résultats ne sont pas garantis, mais la procédure est expliquée.

Qui derrière ?

Philippe Brossard, fondateur et gérant du cabinet d'expertise financière Bpex. Les analyses financières, en particulier les calculs de TEG, sont le plus souvent réalisées par Bérengère Poitrat, diplômée de Dauphine en mathématiques appliquées à la finance.

ancienne contrôleur des risques de produits financiers complexes et actuellement experte judiciaire à la cour d'appel d'Angers. Les compétences en matière de TEG de cette professionnelle sont reconnues par ses pairs.

Qualité d'analyse de notre dossier

Bonne. Résultats conformes à ceux de nos experts de référence. Calculs et arguments clairs et précis.

Quel coût ?

1 700 à 2 400 € + 14,40 % des gains.

FINANCIERE-AUTREMENT.COM

QUELQUES PRÉCAUTIONS

Ex-Financière Mirabeau, la plateforme Financière autrement délivre aux PME et particuliers des conseils en gestion des dettes. Concernant le TEG, elle propose soit de réaliser uniquement l'expertise financière (elle est par exemple sollicitée par un avocat), soit de fournir un package global au client (analyse et accompagnement juridique). Pour les dossiers de TEG, Financière autrement travaille avec plusieurs avocats, dont certains possèdent une bonne expérience. Cependant, renseignez-vous bien sur le professionnel qui s'occupera de votre dossier en particulier. La société sollicite parfois des consultations juridiques auprès de cabinets en vue sur des points de droit précis. Et elle peut avancer des décisions favorables, comme dans l'arrêt du 17 juin 2015 qui a consacré la jurisprudence sur les intérêts

intercalaires et l'année lombarde (année de 360 jours et non de 365) en matière de TEG. Cette victoire a été remportée pour le compte de Financière par une avocate du barreau de Toulouse, Cécile Soullignac-Bresson, spécialisée dans le domaine bancaire. Une autre procédure, cette fois devant le tribunal de Nîmes, a en revanche révélé une faille dans le dispositif de Financière autrement: l'un des logiciels de calcul du TEG commercialisés par un sous-traitant et utilisé par le site délivrait des résultats erronés. La plateforme a déposé une plainte contre la société informatique et n'a plus recours à ce logiciel aujourd'hui.

Qui derrière ?

Jean-Pascal Mattei, gérant du site Financière autrement, est un entrepreneur (il a lancé plusieurs start-up) qui possède une formation financière sérieuse

(MBA finances). A ses côtés: une équipe interne d'une vingtaine de personnes (notamment anciens conseillers bancaires ou conseillers en gestion de patrimoine) et un vaste réseau de partenariats avec des avocats, des juristes, des conseillers en gestion de patrimoine, des actuaires financiers, etc.

Qualité d'analyse de notre dossier

Les arguments en réponse à l'envoi de notre dossier sont plutôt sérieux et se rapprochent de ceux de notre expertise de référence.

Quel coût ?

Le premier diagnostic est gratuit. Si une anomalie est découverte, il faudra déboursier pour le package global 5 600 € d'emblée + 25 % des gains passés ensuite. Le site s'engage à rembourser cette somme si la procédure se révèle au final négative... Mais il faut faire attention aux exceptions qui entourent cette garantie.

CRÉDIT COMBIEN DE TEMPS POUR CONTESTER ?

► **VOUS AVEZ SOUSCRIT UN PRÊT IMMOBILIER IL Y A MOINS DE CINQ ANS ?** Votre action est possible. Selon l'article 1304, alinéa 1 du code civil, la prescription de l'action en nullité est de cinq ans (sauf prescriptions plus courtes, ce qui n'est pas le cas en matière de prêt immobilier).

► **VOTRE PRÊT A ÉTÉ CONCLU AVANT 2011.** C'est un peu plus compliqué. En principe, le délai court à partir de la date de signature du crédit. Mais une jurisprudence maintenant bien établie de la Cour de cassation pose que, pour un consommateur non averti des questions bancaires, le délai de prescription en matière de TEG erroné court à compter du jour où l'emprunteur a eu connaissance de l'erreur de calcul. Ainsi, encore récemment, dans un arrêt du 16 avril 2015, la chambre civile de la Cour de cassation a décidé que le point de départ de la prescription de cinq ans est « le jour où l'emprunteur était en mesure de déceler par lui-même, à la lecture des actes, l'erreur affectant le taux effectif global ». En pratique, la connaissance de l'erreur peut ainsi intervenir tardivement, par exemple à la suite d'un rapport d'expertise (la seule limite serait alors le délai de vingt ans de l'article 2232, alinéa 1 du code civil). Au final, c'est le juge qui appréciera de façon subjective, si le client a pu en avoir connaissance ou non. S'agissant de la qualité de consommateur non averti, le juge vérifiera si vous n'avez pas de « connaissances particulières en matière de crédit ».