



## Syndic - Refacturation de frais de rejet

Par hcbanks, le 24/04/2024 à 18:15

Bonjour,

J'ai été facturée de frais de rejet injustifiés, car le rejet vient du fait que la mise à jour de mes coordonnées bancaires n'a pas été prise en compte par le syndic (via sa plateforme). Quels sont mes recours s'il vous plaît?

En détail :

Je suis copropriétaire d'un appartement géré par un syndic bien connu.

J'ai récemment changé de banque, et dans le cadre de la mise à jour de mes coordonnées de prélèvements, j'ai sollicité le syndic pour actualiser ces données. Ils m'ont répondu que les prélèvements mensuels (tels que les miens) devaient être gérés depuis l'espace Client Copropriétaire ce que j'ai fait (début mars). Malheureusement cela n'a pas été pris en compte et le prélèvement du 10 avril a été rejeté.

Le 11 avril, j'ai été appelée pour m'informer du rejet de prélèvement - on m'annonçait alors près de 600 euros d'impayé !

Je me suis rendue sur mon espace et j'ai pu constater que j'étais à jour pour la partie appartement (prélèvement sur un compte particulier), mais effectivement le garage était en rejet pour un montant réel rejeté de 26.61 euros.

Au téléphone (le lendemain), on m'a indiqué que le motif de rejet était "compte clos", ce qui confirme que mes nouvelles coordonnées bancaires n'avaient pas été prises en compte.

Mais sur mon espace copropriétaire en revanche, au lieu d'afficher mes coordonnées bancaires de prélèvement, il y avait un champ "souscrire au prélèvement" comme si je n'avais jamais été prélevée (copropriétaire en prélèvement depuis 2017, sans aucun incident).

J'ai régularisé immédiatement le montant des charges par virement, toujours via leur plateforme, et leur ai ensuite écrit par mail pour comprendre d'où venait et leur demander

d'annuler les frais de rejet, qui s'élèvent à 19.99 euros pour un rejet de 26.61 euros.

Depuis le 11 avril, j'ai appelé plusieurs fois, soit la personne était absente, soit elle devait se référer à sa responsable et me revenir. Je n'ai jamais eu de retour.

Après un 5e ou 6e coup de téléphone inabouti, j'ai écrit à cette fameuse responsable, qui m'a rappelée pour me dire que seul son directeur administratif pouvait statuer.

Ce Daf m'a juste répondu que les frais venaient de sa banque et non de xxxxx.

Quels sont mes recours ?

Merci d'avance

Bonne journée

Par **Visiteur**, le **24/04/2024** à **18:41**

Bonjour,

Ces frais sont liés à une malfunction de leur logiciel, et vous pouvez les contester par courrier RAR avec copie de vos justificatifs que ce logiciel vous a envoyés par mail (?) lors de votre demande d'actualisation.

A l'avenir, payez par virement vers le compte de la copropriété ce qui évitera ce type de souci, et aussi des prélèvements farfelus sur l'ancien compte clos ou d'un montant erroné.

Par **hcbanks**, le **24/04/2024** à **19:24**

Bonjour,

Merci pour votre retour,

Malheureusement la plateforme n'envoie pas de mail. Je n'ai que les mails d'échanges avec le syndic dans lequel j'informe du changement de banque et où ils me répondent que le changement doit se faire via la plateforme. Le mail est daté du 27 février.

La plateforme propose un téléchargement en fin de démarche, mais ce n'est pas obligatoire, et la première fois que j'ai modifié mes coordonnées, je n'ai pas téléchargé le justificatif (comme quoi faire confiance...). Quant à la modification en elle-même, il n'y a pas de formulaire à télécharger, pour vous donner une idée c'est comme l'ajout d'un nouveau bénéficiaire pour les virements bancaires, il n'y a que l'IBAN et le BIC à saisir avant de valider.

Leur solution de virement est une solution de type API, cela se passe "depuis" leur

plateforme, c'est une saisie à faire tous les mois, où la plateforme demande à se connecter à notre espace client bancaire. Ce n'est pas automatisé, c'est manuel. Je trouve que le risque de retard est beaucoup plus important.

J'avais opté pour le prélèvement précisément pour assurer les paiements en continu. Et ce depuis 2017.

N'y a-t-il pas un moyen de contester malgré tout ?

J'ai toujours été à jour, j'ai prévenu plus d'un mois à l'avance du changement de banque, j'ai fait les modifications suffisamment en avance aussi, j'ai régularisé immédiatement, le jour même de l'appel et après avoir pris connaissance des montants exacts de rejets...

Alors qu'eux, n'ont pas pris en compte le changement, ils ne m'ont pas prévenu de cette refacturation de frais de rejet (ça s'est "ajouté" le jour même sur le compte restant à payer sur l'espace copropriétaire), et en plus il a fallu attendre depuis le 12 avril et plusieurs relances téléphoniques de ma part pour avoir un réel retour sur l'annulation de ces frais...

Par **Visiteur**, le **24/04/2024 à 19:48**

Sans justificatifs, vous êtes en position de faiblesse pour réclamer quoi que ce soit.

Mais ces frais sont clairement abusifs car non prévus au contrat de syndic.

Evitez à l'avenir de téléphoner (pas de trace) mais contestez par courrier RAR.

D'autre part leur "virement" semble aussi un prélèvement. Il serait préférable de demander le RIB du compte de la copropriété et de faire votre virement à partir de VOTRE appli/espace bancaire.

Relatez vos déboires au CS et envisagez de vous regrouper pour protester sur ces frais et envisager d'autres mesures comme à terme de changer de syndic.

Par **Pierrepauljean**, le **24/04/2024 à 20:21**

bonjour

avez vous 2 comptes copropriétaires?

comment se fait il que le prélèvement soit bien pris en compte pour le lot appartement et pas pour celui du garage?

quant aux frais de rejet, ils sont facturés automatiquement sur le compte du syndicat et donc imputés sur le compte du débiteur

Par **Chaber**, le **24/04/2024** à **20:25**

bonjour

aviez-vous fait un changement dfe rib pour chacun des comptes?

Par **hcbanks**, le **24/04/2024** à **20:42**

@ [Pierrepauljean @Chaber](#)

*\*\*\*\*\* avez vous 2 comptes copropriétaires? \*\*\*\*\**

*comment se fait il que le prélèvement soit bien pris en compte pour le lot appartement et pas pour celui du garage?*

*\*\*\*\*\*aviez-vous fait un changement dfe rib pour chacun des comptes?\*\*\*\*\**

Il y a effectivement un compte de copropriétaire lié à l'appartement (Prélèvement sur compte joint) et un lié au parking (Prélèvement sur compte individuel).

Seul le garage était concerné par ce changement de banque. Donc effectivement pas de problème sur le compte copropriétaire de l'appartement.

*\*\*\*\* quant aux frais de rejet, ils sont facturés automatiquement sur le compte du syndicat et donc imputés sur le compte du débiteur\*\*\*\**

Certes mais dans mon cas particulier, l'annulation de ces frais aurait été apprécié! Je subis des frais de rejets alors que j'avais anticipé tous ces sujets au moment de ce changement de compte... Et l'automaticité ne dispense pas de l'information. Et surtout de la Bonne information. C'est juste ahurissant qu'on me laisse un simple message vocal (sans coordonnées bien sûr) où l'on m'annonce près de 600€ de rejet alors que le montant de rejet est de 26€; pas de mail en confirmation, ils me disent qu'ils me rappellent et rien, obligée de relancer plusieurs fois depuis le 11 pour avoir un retour, défavorable qui plus est.

@[yapasdequoi](#)

*\*\*\*\* Relatez vos déboires au CS et envisagez de vous regrouper pour protester sur ces frais et envisager d'autres mesures comme à terme de changer de syndic. \*\*\*\*\**

Merci pour ce conseil, je vais sûrement les contacter. Pour le changement de syndic, le CS est déjà sur le coup, pour d'autres raisons mais quand même. Cela n'a pas été voté par suffisamment de copropriétaire sur l'AG 2024 malheureusement, ce sera à revoir l'an

prochain...

\*\*\*\*\*D'autre part leur "virement" semble aussi un prélèvement. Il serait préférable de demander le RIB du compte de la copropriété et de faire votre virement à partir de VOTRE appli/espace bancaire.\*\*\*\*\*

Je préfère quand même l'option de prélèvement, une fois que c'est en place ça fonctionne (ça a fonctionné pendant 7 ans en tout cas :) ) mais je leur ai demandé (via la plateforme, donc trace écrite) de me confirmer que la mise à jour était bien prise en compte pour le prélèvement de mai - et surtout que les prélèvements sont bien programmés car ils n'apparaissent pas encore dans les opérations à venir (à contrario de mon autre compte propriétaire).

Mais effectivement je leur demanderai un RIB si jamais ils ne sont pas capables de faire les choses correctement... Au moins sur mai, disons que je suis backée si problème il y a.

Par **Parisien420**, le **24/04/2024** à **22:39**

Bonsoir,

Je ne suis pas tout à fait d'accord avec les réponses qui ont été rapportées.

La banque facture des frais de rejet si le prélèvement SEPA n'aboutit pas (à peu près toutes les banques le font).

C'est le syndic qui ouvre le compte bancaire au nom du SDC, la convention du compte bancaire n'a rien à faire dans le contrat de syndic, mais le syndic PEUT diffuser cette convention avec mise à jour des tarifs applicables chaque année, mais ce n'est nullement une obligation. C'est donc le syndic qui négocie les conditions de cette convention bancaire ainsi que les tarifs.

En revanche, si le choix de la banque est laissé à la décision de l'AG, il est obligatoire que la convention de compte + les tarifs en vigueur soient joints à la convocation.

En cas de rejet d'un prélèvement SEPA, il y a 2 situations fréquentes :

- soit le compte bancaire du copropriétaire n'est pas suffisamment pourvu : dans ce cas, les frais de rejet sont à la charge du SDC et ne peuvent pas être imputés sur le copropriétaire en question car ce cas n'est pas prévu au chapitre 9 du contrat de syndic qui renvoie à l'article 10-1 a de la Loi de 1965 (frais imputables au seul copropriétaire concerné). Dans ce cas, c'est donc le SDC qui paye les frais de rejet.

- soit le compte bancaire du copropriétaire a été clôturé (à son initiative ou pas), et là deux possibilités :

1) le copropriétaire a averti le syndic en temps et en heure (ce qui correspond au cas de **@hcbanks**) : il s'agit donc d'une erreur du syndic qui doit donc prendre en charge ces frais de rejet et assumer son erreur

2) le copropriétaire n'a pas averti le syndic en temps et en heure : il s'agit donc d'une négligence du copropriétaire, et ça ne peut être que le SDC qui prend en charge ces frais de rejet.

Dans tous les cas, ces frais de rejet ne peuvent donc pas être répercutés sur le copropriétaire concerné.

Donc dans votre cas **@hcbanks**, vous devez refuser de payer ces frais de rejet, et signifier au syndic de les prendre en charge et de ne pas les imputer sur le SDC car ici, il s'agit d'une faute de gestion du syndic. Vous n'avez peut-être pas de preuve tangible, mais le syndic de son côté doit avoir la trace de votre changement de RIB (avec la date) dans le logiciel rattaché à l'extranet. Il suffit d'éditer le journal qui ne peut être modifié par personne (hormis sur photoshop, mais là il s'agirait de faire un faux...!).

Parler de cette situation au CS est une bonne idée surtout pour qu'il soit vigilant sur la prise en charge intégrale de ces frais de rejet par le syndic.