

## 1. VOTRE PLAINTE

Vous avez conclu un contrat de crédit d’un montant de x € qui vient à expiration le 1/11/2026. Les mensualités devaient être payées le 1<sup>er</sup> de chaque mois. Vous avez rencontré des difficultés pour rembourser le crédit en mars et en avril 2023 et vous avez souhaité obtenir un « report » de remboursement de la mensualité du mois de mai 2023 en juin 2023.

Le 28/04/2023, vous avez donc pris contact avec la banque pour demander s’il était possible de reporter le paiement de l’échéance de mai à juin. Par mail du 4/05/2023, il y a eu échange de courriels entre la banque et vous dans lesquels vous avez confirmé votre volonté de procéder à un double paiement en juin et juillet. En date du 14/06, vous avez effectué ce double paiement.

Le 16/06/2023, vous recevez toutefois un courrier de la Banque Nationale de Belgique (BNB) daté du 9 juin qui vous notifie un fichage négatif du chef de ce crédit. Vous ne comprenez pas pourquoi ce fichage négatif a été effectué sans avoir été avisée que votre demande de report allait vous faire courir ce risque. Vous estimez que ce fichage est injuste et injustifié, et, partant, doit être corrigé par la banque.

De plus, vous avez appris au cours du mois de juin et à votre demande, le 22 juin, que ce «report» allait également engendrer des intérêts de retard et pénalité. Vous les avez immédiatement payés.

Dès réception du courrier précité de la BNB, vous avez pris contact avec la banque pour comprendre ce qui c’était produit. Vous avez alors régularisé le défaut mais la modification des mentions à la BNB n’a pas été immédiatement effectuée alors que le site de la BNB prévoit un délai de 8 jours pour procéder à cette adaptation.

Vous estimez donc que la banque ne vous a pas correctement avisée des conséquences de votre demande de report et qu’elle n’a pas adapté les mentions dans les 8 jours de la régularisation.

## 2. LA POSITION DE LA BANQUE

La banque nous précise ce qui suit : vous avez fait une demande d’étalement le 28/04. L’échéance du 1<sup>er</sup> mai n’a ensuite pas été payée, ce qui a entraîné automatiquement un fichage négatif. En effet, à la date du 4 mai 2023, vous étiez déjà en défaut de paiement pour trois échéances impayées (échéances du 1<sup>er</sup> mars, du 1<sup>er</sup> avril et du 1<sup>er</sup> mai).

Le 4 mai, la banque vous a confirmé que vous pouviez étaler vos paiements comme demandé mais le fichage avait déjà eu lieu.

Une fois le crédit régularisé, cela a été mentionné à la BNB mais conformément à l’arrêté royal du 23 mars 2017, les données concernant les défauts de paiement sont conservées en vue de leur consultation jusqu’à 12 mois après la régularisation.

### 3. L'AVIS d'OMBUDSFIN

Il ressort de ce dossier que vous contestez le fichage négatif et le procédé utilisé par votre banque.

Dans ce type de dossier, il appartient à Ombudsfina de vérifier si les critères de fichage négatifs sont réunis et si les mentions du fichage sont exactes.

Sur le premier point, les dispositions légales prévoient le principe du fichage (Code de droit économique, article VII. 148 §1<sup>er</sup>) et les critères objectifs de fichage en cas de défaut de paiement découlant des contrats de crédit à la consommation comme suit (article 5 de l'arrêté royal du 23 mars 2017 réglementant la Centrale des crédits aux particuliers.) :

- pour les ventes à tempérament, les prêts à tempérament, les crédits-bail et les crédits hypothécaires sous cette forme:
  - lorsque trois termes n'ont pas été payés ou l'ont été incomplètement, ou
  - lorsqu'un terme échu n'a pas été payé ou l'a été incomplètement durant trois mois, ou
  - lorsque les montants de terme restant encore à échoir sont devenus immédiatement exigibles.
- pour les ouvertures de crédit et les crédits hypothécaires sous cette forme:
  - lorsqu'un montant en capital et/ou le coût total arrive à échéance conformément aux conditions du contrat de crédit, et qu'il n'a pas été remboursé ou l'a été incomplètement dans un délai de trois mois, ou
  - lorsque le capital est devenu entièrement exigible et que le montant dû n'a pas été remboursé ou l'a été incomplètement, ou
  - lorsque le montant total à rembourser ne l'a pas été dans le mois suivant l'expiration du délai de zérotagage.

Lorsque ces critères sont remplis, le prêteur ne dispose d'aucun pouvoir d'appréciation, il a l'obligation de procéder au fichage qui s'impose à lui comme tel, en application des dispositions légales précitées et ce, même si un plan d'apurement a été accordé. Or à la date du fichage négatif repris sur le document de la BNB, soit le 30/05/2023, vous étiez en défaut de rembourser trois échéances. La banque vous a accordé un plan d'apurement mais celui-ci n'a pas d'incidence sur le fichage négatif.

Les dispositions légales prévoient également des délais de conservation des données (article 8 de l'Arrêté royal du 23 mars 2017 réglementant la Centrale des crédits aux particuliers.) : soit en cas de défaut de paiement et de régularisation : un an à partir de la date de régularisation. Comme vous avez régularisé le défaut en date du 27/06/2023, la mention au volet négatif sera purement et simplement supprimée le 27/06/2024, sous réserve du respect des échéances restant à courir. Les délais pour procéder à ces mentions et adaptations ne sont pas sanctionnés par le code de droit économique.

En conclusion et compte tenu de cette obligation de fichage, Ombudsfina ne peut défendre à votre demande de supprimer le fichage négatif car celui-ci a été effectué en application des critères légaux.

Ombudsfina est toutefois sensible à votre argumentation en matière d'information. En effet, vous considérez que si vous aviez été informée directement fin avril (au moment de votre demande) des conséquences exactes et concrètes de l'octroi de ce plan d'apurement (imputation de pénalités et fichage négatif), vous auriez sans doute trouvé une autre solution moins dommageable et ce d'autant que votre demande a été introduite de toute bonne foi avant que le critère légal soit rempli.



Service de médiation des services financiers

Ombudsfin constate que de nombreux clients méconnaissent les conséquences d'un tel défaut de paiement car ils pensent que la négociation d'un plan d'apurement emporte l'accord du prêteur sur tous les points. Tel n'est pas le cas. Une meilleure information au moment de l'octroi de ce plan d'apurement sur l'imputation d'intérêts de retard et sur les conséquences d'un défaut de paiement permettrait parfois d'éviter ce type de fichage, qui finalement est immédiatement régularisé. Ombudsfin attire l'attention de la banque sur ce point afin de prendre les mesures adéquates pour éviter, dans la mesure du possible, ce type de désagréments.