Dossier du mois : Crédit à la consommation – article VII.105 CDE – envoi de la mise en demeure avant que les conditions de fond de l'article VII.105 CDE soient remplies – régularisation

Le texte ci-après est la traduction libre d'un avis initialement rédigé en néerlandais.

1. LA PLAINTE

La plainte porte sur la contestation de la résiliation et de l'exigibilité anticipée, par le prêteur, d'un prêt à tempérament d'un montant de crédit de 73.000 euros.

L'emprunteur accusait un retard dans le paiement des mensualités et souhaitait l'apurer. Ses paiements ont toutefois été renvoyés par le prêteur. L'emprunteur a contacté à plusieurs reprises son agence locale, où il lui a d'abord été conseillé de reverser au prêteur les montants remboursés.

Le 14 janvier 2026, le prêt a été résilié et rendu intégralement exigible. L'emprunteur a également fait l'objet d'un enregistrement négatif auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers (ci-après « CCP »).

L'emprunteur demande à Ombudsfin de vérifier si cette résiliation et l'exigibilité anticipée du prêt se sont déroulées correctement. Il demande également la suppression de l'enregistrement négatif auprès de la CCP.

2. POSITION DE L'ÉTABLISSEMENT FINANCIER

Le prêteur nous a communiqué la position suivante :

> *« La cliente conteste la résiliation de son prêt à tempérament et souhaite que l'enregistrement négatif à son nom auprès de la Banque nationale de Belgique soit supprimé. Elle estime que la procédure correcte n'a pas été suivie, puisqu'elle n'aurait reçu aucune correspondance préalable, que ses paiements destinés à apurer l'arriéré ont été remboursés et qu'elle a été mal informée par son agent.*
>
> ***1. Analyse***
>
> *L'examen du dossier a révélé que la banque avait envoyé plusieurs lettres à l'adresse de l'emprunteuse telle qu'elle figure dans nos systèmes depuis le 27/05/2024. Elle indique qu'il s'agit toujours de son adresse actuelle.*
>
> *Madame a donc été avertie conformément aux dispositions légales relatives au crédit à la consommation : un rappel est envoyé dès qu'une échéance est impayée (en l'espèce le 11/10/2025) ; en l'absence de réaction, une mise en demeure recommandée est envoyée (en l'espèce le 10/12/2025), invitant à régler la totalité de l'arriéré dans le mois, compte tenu des échéances courantes ; si l'arriéré n'est pas intégralement apuré après un mois, le crédit est automatiquement résilié (en l'espèce le 14/01/2026).*
>
> *Entre-temps, le dossier a également été transmis à une société de recouvrement.*
>
> *L'examen du dossier montre en outre que l'ordre permanent de l'emprunteuse du 31/12/2025 a effectivement été renvoyé le 07/01/2026, ce crédit faisant l'objet, en raison*

de l'arriéré, d'un autre mode de suivi et les paiements ne pouvant dès lors plus être traités de la même manière. Les paiements ont donc été recrédités sur son compte.

Afin de permettre un suivi correct des remboursements de crédit – en particulier en cas d'arriérés, souvent payés par les clients à des moments aléatoires et ne relevant donc pas du traitement normal des échéances régulières –, le prêteur fournit des instructions de paiement claires dans sa correspondance. De tels paiements dans le cadre de dossiers de crédit présentant un retard nécessitent une procédure de suivi spécifique. Nous regrettons dès lors que l'emprunteuse n'ait pas suivi ces instructions.

Le fait que Madame ait déjà effectué, le 22/12/2025, un versement sur le bon numéro de compte démontre qu'elle connaissait les instructions de paiement.

En ce qui concerne les contacts avec l'agence, nous avons interrogé celle-ci. Il en ressort que, lors d'un premier contact téléphonique, la situation n'était pas entièrement claire. L'emprunteuse signalait qu'un paiement de crédit avait été recrédité sur son compte. Le collaborateur au téléphone n'avait alors connaissance ni de la situation d'arriéré du crédit ni de l'urgence et ne pouvait donc, « ad hoc », que conseiller de réexécuter le paiement.

Nous regrettons évidemment qu'il n'ait pas été immédiatement fait référence aux instructions de paiement figurant dans la lettre de rappel, mais nous ne pouvons par ailleurs pas reconstituer l'entretien téléphonique. Notre agent affirme ne pas avoir été informé de l'arriéré de paiement. La cliente ne l'aurait pas mentionné et il n'y avait donc, à ce moment-là, aucune raison de procéder à des vérifications plus approfondies durant l'appel. Il a vraisemblablement été supposé qu'il s'agissait d'un incident technique pouvant être résolu en réexécutant le paiement concerné, raisonnement qui nous paraît plausible dans les circonstances.

Le 15/01/2026, la cliente a repris contact, après quoi l'agent a contacté le service des crédits du siège afin d'examiner la situation plus avant. À ce moment-là, le crédit avait toutefois déjà été résilié, comme annoncé dans la mise en demeure du 10/12/2025.

2. Réponse à la cliente

Le 18/05/2026, nous avons adressé à la cliente la réponse suivante :

« Le 20/04/2026, nous avons reçu votre message par l'intermédiaire d'Ombudsfin. Vous contestiez l'exigibilité anticipée de votre crédit ainsi que l'enregistrement négatif auprès de la Banque nationale de Belgique, dès lors que vous aviez effectivement entrepris des démarches pour apurer votre arriéré.

J'ai examiné la situation pour vous et ai également pris contact avec le service concerné. Il ressort de cet examen que vous avez été informée à plusieurs reprises du retard de paiement relatif à votre crédit. Je joins une copie des lettres des 11/10/2025, 10/12/2025 et 14/01/2026.

Les lettres de rappel contenaient des instructions claires pour apurer votre arriéré. Vous deviez verser les montants impayés sur le compte BE(NUMÉRO), avec « (NOM) » comme bénéficiaire et le numéro de contrat « (NUMÉRO) » comme communication structurée.

Les relevés que vous nous avez transmis montrent que vous avez effectivement viré des montants. Vous avez malheureusement utilisé à cette fin un numéro de compte interne du prêteur, sur lequel aucun virement entrant ne peut être traité. En raison du choix d'un bénéficiaire erroné, vos paiements ne sont malheureusement jamais parvenus sur votre crédit et vous ont été remboursés. Votre arriéré de paiement s'est dès lors accru.

Lors de votre premier contact téléphonique avec votre agence le 08/01/2026, la situation concrète n'était pas immédiatement claire pour votre agent. Celui-ci vous a conseillé de virer à nouveau le montant. Le 15/01, vous avez repris contact parce que le montant avait de nouveau été remboursé. Votre agent s'est alors renseigné auprès du siège. Malheureusement, le délai d'un mois pour donner suite à la mise en demeure du 10/12/2025 était déjà expiré. Le 14/01/2026, le crédit a été rendu intégralement exigible. Conformément aux règles applicables, vous avez également été enregistrée auprès de la Banque nationale de Belgique.

Entre-temps, votre crédit – ainsi que tous les droits et obligations qui en découlent – a été cédé le 04/02/206 à (SOCIÉTÉ DE RECOUVREMENT).

Pour de plus amples informations et pour convenir d'un plan de remboursement, nous vous recommandons donc de prendre directement contact avec cette société de recouvrement.

Je comprends que ce ne soit peut-être pas la réponse que vous espériez, mais j'espère néanmoins qu'elle permettra de clarifier la situation.

Bien à vous, »

3. Conclusion

Sur la base de l'analyse, nous estimons que le dossier a été correctement suivi par la banque et que la situation actuelle aurait pu être évitée si la cliente avait respecté les instructions de paiement. »

3. RÉSULTAT DE NOTRE MÉDIATION

Le prêt à tempérament souscrit par l'emprunteur a été rendu exigible par lettre du 14 janvier 2026. L'emprunteur a fait l'objet d'un enregistrement négatif auprès de la CCP et le dossier a été transmis par le prêteur à une société de recouvrement.

Un prêteur ne peut procéder à la résiliation du contrat de crédit avec exigibilité immédiate que dans les conditions prévues à l'article VII.105, § 2, du Code de droit économique (ci-après « CDE »). Cet article dispose ce qui suit :

§ 2 Toute clause qui prévoit une déchéance du terme ou une condition résolutoire expresse est interdite et réputée non écrite, à moins d'être stipulée :

1° pour le cas où le consommateur serait en défaut de paiement d'au moins deux montants d'un terme ou d'une somme équivalente à 20 p.c. du montant total dû par le consommateur et ne se serait pas exécuté un mois après un envoi recommandé contenant mise en demeure. Ces modalités doivent être rappelées par le prêteur au consommateur lors de la mise en demeure;

2° pour le cas où le consommateur aliénerait le bien avant le paiement du prix ou en ferait un usage contraire aux stipulations du contrat, alors que le prêteur s'en serait réservé la propriété ou alors que le transfert de propriété, conformément aux règles en matière de crédit-bail, ne s'est pas encore réalisé;

3° pour le cas où le consommateur dépasserait le montant du crédit visé aux articles VII. 100 et VII. 101 et ne se serait pas exécuté un mois après un envoi recommandé contenant mise en demeure. Ces modalités doivent être rappelées par le prêteur au consommateur lors de la mise en demeure.

Sans préjudice de l'application de l'article VII. 98, toute clause qui prévoit que le prêteur peut à tout moment en cours de contrat, exiger le remboursement du montant du crédit prélevé est interdite et réputée non écrite. **(mise en évidence par nos soins)**

Sur la base des pièces reçues dans ce dossier, nous avons estimé que les conditions prévues à l'article VII.105, 1°, CDE n'avaient pas été respectées.

Nous avons soumis nos constatations au prêteur comme suit :

(i) Le prêteur a envoyé une mise en demeure le 10 décembre 2025. À cette date, l'historique des paiements faisait apparaître un retard partiel d'une échéance (due le 28 novembre 2025).

Il n'existait donc pas encore, à cette date, d'arriéré de deux échéances, comme l'exige l'article VII.105, 1°, CDE. La mise en demeure du 10 décembre 2025 ne pouvait dès lors servir de fondement à une exigibilité anticipée ultérieure pour non-paiement dans les délais de deux échéances.

Selon Ombudsfin, la mise en demeure requise par l'article VII.105, § 2, 1°, CDE ne peut être envoyée que lorsque les conditions de fond de cette disposition sont remplies, à savoir lorsque deux échéances sont impayées. Ce principe est également confirmé dans le commentaire du SPF Économie relatif à la législation sur le crédit à la consommation (voir Credit2Consumer: VII.105 : Clause résolutoire expresse et clause d'exigibilité immédiate du terme - Credit2Consumer) :

« Date à laquelle il convient de se placer pour apprécier la carence

C'est à la date de la mise en demeure qu'il convient d'apprécier la condition de fond et non à l'échéance du délai d'un mois laissé au consommateur pour régulariser l'arriéré (J.P. Hamme, 29 septembre 1998, Ann. Crédit, 1998, p. 250).

Cette règle se déduit du libellé de l'article VII.105, 1°. Le simple retard objectif de deux échéances ou de 20% du montant à rembourser suffit à justifier l'envoi de la mise en demeure sous réserve d'un éventuel abus de droit. »

(ii) Nous avons en outre constaté dans l'historique des paiements qu'à l'échéance du 28 décembre 2025, deux échéances étaient partiellement impayées, mais qu'aucune mise en demeure n'avait été envoyée à ce sujet par le prêteur. En l'absence de la mise en demeure obligatoire prévue à l'article VII.105, 1°, CDE, le prêteur ne pouvait invoquer ce défaut de paiement le 14 janvier 2026 pour rendre le crédit immédiatement exigible.

(iii) Enfin, le délai légal d'un mois n'a pas non plus été accordé à la cliente pour régulariser la situation, alors qu'elle l'a effectivement fait. L'arriéré a été intégralement apuré le 16 janvier 2026,

après que la cliente eut déjà entrepris plusieurs tentatives, ce qui témoigne également de sa bonne foi :

- Le 31 décembre 2025, la cliente a effectué un virement correspondant à une échéance sur un compte du prêteur, compte sur lequel elle effectuait ses remboursements depuis la conclusion du crédit. Le fait que ce paiement ait été effectué sur un autre compte que celui mentionné dans le rappel de paiement d'octobre 2025 et dans la mise en demeure du 10 décembre 2025 n'enlève rien au fait qu'il a bien été effectué sur un compte du prêteur et que celui-ci avait, à strictement parler, reçu les fonds.
- Il a fallu sept jours, jusqu'au 7 janvier 2026, pour que les fonds réapparaissent sur le compte de la cliente sous la forme d'un remboursement portant la mention « opération interdite sur ce type de compte » et pour que la cliente puisse savoir que son paiement avait échoué.
- Dès le lendemain, le 8 janvier 2026, la cliente a contacté son agence afin de connaître la raison du remboursement et a reversé le même jour l'échéance remboursée par le prêteur. Lors de ce contact avec l'agence bancaire, la raison du remboursement n'a pas été clarifiée et le bon numéro de compte ne lui a pas été communiqué.
- Il a de nouveau fallu attendre longtemps, jusqu'au 14 janvier 2026, avant que la cliente puisse savoir que son nouveau versement du 8 janvier 2026 n'avait pas été accepté par le prêteur. Les 14 et 15 janvier 2026, la cliente a repris contact avec son agence bancaire pour connaître la raison du remboursement et ce n'est que lors de l'entretien du 15 janvier 2026 qu'il est apparu clairement que le numéro de compte utilisé posait problème. La cliente a alors payé les montants encore dus le 16 janvier 2026.

Au vu de ces constatations, nous avons demandé au prêteur de démontrer que l'article VII.105, § 2, CDE avait bien été respecté dans ce dossier ou, à défaut, de proposer une solution permettant de réparer les conséquences de l'exigibilité anticipée irrégulière. Nous avons indiqué qu'une solution raisonnable consisterait, selon Ombudsfin, à ce que le prêteur prenne, en concertation avec la société de recouvrement concernée, les mesures nécessaires afin que :

- l'enregistrement négatif auprès de la CCP soit supprimé ;
- l'emprunteur puisse continuer à rembourser le prêt à tempérament selon un tableau conforme au tableau d'amortissement contractuel, en tenant compte des montants déjà versés à la société de recouvrement ;
- tous les intérêts de retard, pénalités et frais facturés par le prêteur et/ou la société de recouvrement à la suite de l'exigibilité anticipée soient annulés ;
- l'éventuelle mise en œuvre de sûretés, par exemple des cessions de créance ou de rémunération, par le prêteur et/ou la société de recouvrement soit levée.

Le 9 octobre 2026, le prêteur nous a transmis la proposition suivante en vue de résoudre le présent litige :

> *« Nous nous référons à votre courriel du 28/09/2026 dans le dossier de la cliente, concernant le prêt à tempérament (NUMÉRO) au nom de (NOM).*

Par lettre du 14/01/2026, ce prêt a été rendu anticipativement exigible, ce qui a également entraîné l'enregistrement négatif de la cliente auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers et le transfert du dossier à (SOCIÉTÉ DE RECOUVREMENT) en vue du recouvrement du solde. La cliente conteste cette résiliation et fait appel à vos services pour une médiation.

Le dossier a entre-temps fait l'objet d'un examen plus approfondi par les collègues du service interne concerné.

En ce qui concerne l'exigibilité : dans ce cas particulier, le crédit a été rendu exigible 30 jours après la mise en demeure recommandée du 10/12/2025, mais effectivement alors que moins de deux échéances complètes étaient impayées.

Dans le cadre de la présente médiation, nous souhaitons dès lors formuler la proposition suivante :

Nous confirmons notre accord pour que ces clients puissent continuer à suivre le tableau d'amortissement jusqu'à l'échéance finale contractuelle et pour que les conséquences de l'exigibilité anticipée soient annulées.

L'indemnité de résiliation, les intérêts de retard et l'enregistrement négatif auprès de la Centrale des Crédits aux Particuliers seront effectivement supprimés en cas d'acceptation de la proposition.

Leur versement du 16/01/2026 a permis de payer l'échéance du 28/12/2025.

Cela signifie qu'il restait encore 101 échéances contractuelles de XXX EUR à payer du 28/01/2026 au 28/05/2034 inclus, soit un montant total de XXX EUR.

La société de recouvrement nous a entre-temps informés que ces clients lui avaient déjà remboursé un montant total de XXX EUR, lequel doit donc être déduit.

Par conséquent, le solde total à rembourser ne s'élève plus qu'à XXXX EUR.

Concrètement, nous demandons donc aux clients de reprendre le paiement des échéances contractuelles de XXX EUR à partir du 28/10/2026 jusqu'au 28/05/2034 inclus (92 × XXX EUR).

Ils devront en outre effectuer, au plus tard le 31/12/2026, un versement unique de XXX EUR.

Pour assurer le bon suivi du dossier, nous demandons qu'à partir de ce jour tous les paiements soient effectués sur le numéro de compte BE(NUMÉRO), avec la référence « (RÉFÉRENCE) ».

Il a d'ores et déjà été décidé que ce dossier serait désormais suivi par les collègues du service interne et non plus par la société de recouvrement.

La présente proposition est formulée sous réserve de tous nos droits et sans reconnaissance préjudiciable. »

Nous vous avons transmis cette proposition par courriel du 9 octobre 2026. Nous avons attiré votre attention sur vos droits, conformément à l'article 12 du règlement de procédure d'Ombudsfin, concernant l'acceptation ou le refus de cette proposition :

> *« Lorsqu'au cours du traitement de la demande, une proposition de solution est formulée par l'institution financière, Ombudsfin en informe le demandeur.*
>
> *Avant que le demandeur ne prenne une décision, Ombudsfin attire son attention sur le fait :*
>
> - *qu'il reste libre d'accepter ou de refuser la solution proposée ;*
> - *que la solution proposée peut différer d'une décision judiciaire ;*
> - *que la participation à la procédure auprès d'Ombudsfin ne l'empêche pas d'introduire une action judiciaire.*
>
> *Dans l'hypothèse où le demandeur accepte la solution proposée, le litige prend fin définitivement par la communication écrite d'Ombudsfin contenant l'accord du demandeur. Cet écrit est transmis aux parties concernées. »*

Le 12 octobre 2026, vous nous avez indiqué être satisfait de la proposition, accepter la proposition du prêteur et considérer que, sous réserve de son exécution par le prêteur, le présent litige pouvait être clôturé sur cette base.

Nous nous réjouissons avec vous qu'une solution ait pu être trouvée dans ce dossier.

Indépendamment de la solution trouvée dans le présent dossier individuel, nous formulons la recommandation suivante à l'attention du prêteur :

> Ombudsfin recommande au prêteur de n'envoyer la lettre recommandée contenant mise en demeure requise en application de l'article VII.105, § 2, 1°, CDE que lorsque le consommateur est en défaut de paiement d'au moins deux échéances ou d'une somme équivalente à 20 % du montant total à rembourser par le consommateur.
>
> Une pratique ou un paramétrage du système prévoyant l'envoi d'une telle mise en demeure à un moment où les conditions de fond de l'article VII.105, § 2, 1°, CDE ne sont pas encore remplies, par exemple lorsqu'une seule échéance est impayée, est contraire à la lettre et à l'esprit de cette disposition.

Nous clôturons par la présente notre intervention.

N.B.: le prêteur concerné a réagi favorablement à la recommandation d'Ombudsfin et a pris les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les adaptations requises dans ses systèmes.