

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

3 décembre 2019

**L'INDUSTRIE DE LA DETTE ET
L'ENDETTEMENT EXCESSIF DES
CONSOMMATEURS****Audition****RAPPORT**

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE,
DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS
ET DE L'AGENDA NUMÉRIQUE
PAR
MME **Melissa DEPRAETERE**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposés introductifs	3
II. Questions et observations des membres	24
III. Réponses	30

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

3 december 2019

**DE SCHULDINDUSTRIE EN
OVERMATIGE SCHULDENLAST
VOOR CONSUMENTEN****Hoorzitting****VERSLAG**

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Melissa DEPRAETERE**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzettingen	3
II. Vragen en opmerkingen van de leden	24
III. Antwoorden	30

01077

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Stefaan Van Hecke

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen	Tinne Van der Straeten, Stefaan Van Hecke, Gilles Vanden Burre
PS	Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Philippe Tison
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
CD&V	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
sp.a	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Peter De Roover, Joy Donné, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
Julie Chanson, Laurence Hennuy, Dieter Vanbesien, Albert Vicaire
Malik Ben Achour, Ludivine Dedonder, Ahmed Laaouej, Eliane Tillieux
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt
Philippe Goffin, Caroline Taquin, Sophie Wilmès
Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh
Maria Vindevoghel, Thierry Warmoes
Robby De Caluwé, Marianne Verhaert
Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

DéFI	Sophie Rohonyi
------	----------------

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
CD&V	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a, au cours de sa réunion du 25 septembre 2019, décidé d'organiser une audition sur l'industrie de la dette et l'endettement excessif des consommateurs.

Au cours de cette audition, qui a eu lieu le 6 novembre 2019, les personnes suivantes ont été auditionnées:

— Mme Danièle Bovy, *project officer financial services*, Test-Achats;

— Mme Judith Tobac, chargée de mission, Réseau belge de lutte contre la pauvreté (RBLP), et Mme Els Vandensande, juriste, "Netwerk Tegen Armoede" (NTA);

— Mme Martine T'Jampens, présidente, Association belge des sociétés de recouvrement (ABR);

— M. Frank Maryns, président, et M. Luc Chabot, membre du comité de direction, Chambre nationale des huissiers de justice de Belgique (CNHBB);

— M. Pierre Crevits, chef du département Secrétariat général, et M. Peter Neefs, chef de la division Centrale des crédits aux particuliers, Banque nationale de Belgique (BNB);

— M. Guy Colpaert, président, SOCREM.

La FEB, Agoria, UNIZO et l'Union royale des juges de paix et de police ont, de leur propre initiative, transmis des avis écrits, qui ont été mis à la disposition des membres.

I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

A. Exposé de Mme Danièle Bovy (Test-Achats)

A.1. Introduction

Test-Achats a fréquemment constaté que des consommateurs en retard de paiement sont confrontés à des réclamations abusives de la part de leurs créanciers ou de ceux qui sont chargés du recouvrement des sommes impayées. D'autres organismes qui se préoccupent plus particulièrement des situations de surendettement, comme le Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes de la Région de Bruxelles-Capitale, ont fait le même constat et ont travaillé avec Test-Achats pour

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 25 september 2019 beslist een hoorzitting te houden over de schuldingindustrie en overmatige schuldenlast voor consumenten.

Tijdens deze hoorzitting, die heeft plaatsgevonden op 6 november 2019, werden gehoord:

— mevrouw Danièle Bovy, *project officer financial services*, Test Aankoop;

— mevrouw Judith Tobac, beleidsmedewerkster, Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN), en mevrouw Els Vandensande, juriste, Netwerk Tegen Armoede (NTA);

— mevrouw Martine T'Jampens, voorzitter, Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen (BVI);

— de heer Frank Maryns, voorzitter, en de heer Luc Chabot, lid van het directiecomité, Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders van België (NKGB);

— de heer Pierre Crevits, hoofd van het departement Secretariaat-generaal, en de heer Peter Neefs, hoofd van de Centrale voor kredieten aan particulieren, Nationale Bank van België (NBB);

— de heer Guy Colpaert, voorzitter, SOCREM.

Het VBO, Agoria, UNIZO en het Koninklijk Verbond van de Vrede- en Politierichters bezorgden uit eigen beweging schriftelijke adviezen, die alle ter beschikking gesteld werden van de leden.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

A. Uiteenzetting van mevrouw Danièle Bovy (Test Aankoop)

A.1. Inleiding

Test Aankoop heeft vaak vastgesteld dat consumenten met een betalingsachterstand te maken krijgen met onrechtmatige vorderingen van hun schuldeisers of van degenen die ermee belast zijn de onbetaalde bedragen te innen. Andere instellingen die zich in het bijzonder op schuldoverlast toelagen, zoals het Steunpunt voor de Diensten Schuldbeïndeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, hebben hetzelfde vastgesteld en hebben met Test Aankoop samengewerkt

élaborer des propositions constructives. Test-Achats a déjà détaillé ces propositions en décembre 2015.

A.2. *La problématique*

Mme Bovy explique qu'il peut y avoir de nombreuses causes à un impayé: le client peut avoir été distrait ou négligent, il peut il y avoir eu un problème lors de l'envoi de la facture, le client peut avoir des difficultés financières ou encore il veut contester cette facture.

Il se peut donc tout à fait que le consommateur soit de bonne foi et que le retard soit bref. Des pénalités financières importantes sont dans ce cas injustes. Si ce sont des problèmes financiers qui sont en cause, ils ne seront que plus importants si des lourdes indemnités sont réclamées en sus du montant impayé.

Il est incontestable que les montants dus doivent être remboursés. Test-Achats sait aussi que le retard de paiement cause un préjudice au fournisseur et qu'il est normal que ce dommage soit correctement indemnisé. Il est donc tout aussi normal que les contrats qui lient les fournisseurs aux consommateurs prévoient cette indemnisation.

Comment évaluer si un montant est ou non disproportionné par rapport au préjudice? La loi ne le dit pas et cette imprécision crée une évidente insécurité juridique tant pour le consommateur/débiteur que pour le créancier. La marge de manœuvre pour le fournisseur est trop large.

A.3. *Que disent la loi et la jurisprudence?*

La clause pénale est une clause en vertu de laquelle les parties s'accordent pour fixer anticipativement, de manière forfaitaire, le montant de dommages et intérêts auxquels le créancier pourra prétendre si le débiteur vient à faillir à son engagement (article 1226 du Code civil).

La clause pénale doit nécessairement avoir un caractère indemnitaire, c'est-à-dire correspondre au dommage prévisible au moment où les parties se sont mises d'accord (article 1229, alinéa 1, du Code civil). Elle ne peut avoir de caractère comminatoire ni punitif.

Lorsque la somme fixée excède manifestement le montant du dommage prévisible en cas d'inexécution, le juge pourra, même d'office, réduire ce montant de façon à ce qu'il corresponde à une juste indemnisation du créancier car il ne doit pas avoir pour objet d'enrichir celui-ci (article 1231, paragraphe 1, du Code civil).

om constructieve voorstellen uit te werken. Test Aankoop heeft die voorstellen al in december 2015 toegelicht.

A.2. *Probleemstelling*

Mevrouw Bovy legt uit dat een wanbetaling veel oorzaken kan hebben: de klant was mogelijk verstrooid of onachtzaam, er was mogelijk een probleem bij het verzenden van de factuur, de klant kan financiële moeilijkheden hebben of wil de factuur betwisten.

Het is dus goed mogelijk dat de consument te goeder trouw is en dat de betalingsachterstand van korte duur is. Aanzienlijke geldboeten zijn in dit geval onrechtvaardig. Als de oorzaak bij financiële problemen ligt, zullen die alleen maar groter worden indien bovenop het onbetaalde bedrag hoge schadevergoedingen worden gevorderd.

Het staat buiten kijf dat de verschuldigde bedragen moeten worden terugbetaald. Test Aankoop weet ook dat de wanbetaling de leverancier schade toebrengt en dat het normaal is dat die schade correct wordt vergoed. Het is dus eveneens normaal dat de contracten die de leveranciers aan de consumenten binden in die schadevergoeding voorzien.

Hoe valt echter te beoordelen of een bedrag al dan niet in verhouding staat tot de schade? De wet bepaalt dit niet en die vaagheid creëert een voor de hand liggende rechtsonzekerheid, voor zowel de consument/schuldenaar als de schuldeiser. De leverancier heeft te veel manoeuvreerruimte.

A.3. *Wat zeggen de wet en de rechtspraak?*

Het strafbeding is een beding krachtens hetwelk de partijen overeenkomen om vooraf, forfaitair, het bedrag van de schadevergoeding vast te leggen waarop de schuldeiser aanspraak kan maken indien de schuldenaar zijn verbintenis niet nakomt (zie ook artikel 1226 van het Burgerlijk Wetboek).

Het strafbeding moet noodzakelijkerwijs een vergoedend karakter hebben, dat wil zeggen dat het moet overeenstemmen met de voorzienbare schade op het moment dat de partijen een overeenkomst bereiken (zie ook artikel 1229, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek). Het mag geen dreigend of bestraffend karakter hebben.

Wanneer de vastgelegde som kennelijk het voorzienbare bedrag bij niet-uitvoering van de overeenkomst te boven gaat, kan de rechter (zelfs ambtshalve) dat bedrag verminderen zodat het overeenstemt met een billijke vergoeding van de schuldeiser. Het strafbeding mag immers niet beogen de schuldeiser te verrijken (zie ook artikel 1231, § 1, van het Burgerlijk Wetboek).

L'intervenante souligne que la jurisprudence en la matière est abondante.

La loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur a eu notamment pour but d'éviter les abus. Malheureusement, elle s'est limitée à exiger que les frais soient justifiés par "le contrat sous-jacent" (article 5). Dès lors, il a suffi à certains fournisseurs (notamment énergie, hôpitaux, téléphonie, sociétés de vente, ...) d'étoffer la ou les clauses pénales de leurs conditions générales pour obtenir ce que la loi avait voulu éviter: en définitive faire supporter par le consommateur défaillant les frais occasionnés par la récupération par des professionnels, huissiers et autres (les clauses de VOO et de La Redoute en sont des exemples clairs¹).

Notons qu'en matière de crédit à la consommation, les abus étaient légion jusqu'à ce que le législateur encadre strictement les conséquences du retard de paiement. Avec succès; depuis lors, les juges n'ont quasi plus jamais de contentieux à régler à ce sujet.

Pour certains secteurs, des accords (énergie) ou la législation (récente loi imposant un premier rappel gratuit en téléphonie) ont amélioré les choses.

Cependant, les abus sont généralisés et il importe de fixer des plafonds valables pour tous les contrats conclus avec un consommateur. Test-Achats estime que c'est en amont que le législateur doit intervenir en cadrant strictement les montants qui peuvent être réclamés au titre de frais, indemnité forfaitaire et intérêts en cas de non-paiement. Le but est d'harmoniser et d'uniformiser en optant pour un système clair, simple et praticable.

La Commission des Clauses Abusives s'est déjà prononcée (CCA 39) et a considéré comme abusives

De spreekster wijst erop dat de rechtspraak ter zake overvloedig is.

De wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument beoogde met name misbruiken te voorkomen. Helaas beperkt de wet zich ertoe te eisen dat de kosten worden gerechtvaardigd door "de onderliggende overeenkomst" (artikel 5). Derhalve volstond dit voor bepaalde leveranciers (energiesector, ziekenhuissector, telefoniesector, verkoopmaatschappijen enzovoort) om het strafbeding of de strafbedingen van hun algemene voorwaarden zo aan te vullen om te verkrijgen wat de wet net wilde voorkomen: de in gebreke blijvende consument uiteindelijk voor de door beroepsbeoefenaars, deurwaarders en anderen gemaakte vorderingskosten doen opdraaien (de strafbedingen van VOO en van La Redoute zijn hiervan duidelijke voorbeelden¹).

Er zij op gewezen dat misbruiken inzake consumentenkrediet legio waren totdat de wetgever strikt heeft bepaald welke gevolgen een wanbetaling kon hebben. Dat had resultaat; sindsdien behandelen de rechters bijna geen geschillen meer ter zake.

In bepaalde sectoren hebben akkoorden (energiesector) of de wetgeving (recente wet die een eerste gratis betalingsherinnering oplegt in de telefoniesector) de zaken verbeterd.

Misbruik is echter wijdverbreid en het is belangrijk om voor alle met een consument gesloten contracten aanvaardbare plafonds vast te leggen. Test Aankoop is van oordeel dat de wetgever vooraf moet ingrijpen door de bedragen die bij wanbetaling als kosten, forfaitaire schadevergoeding en interesten kunnen worden gevorderd strikt af te bakenen. Harmoniseren en standaardiseren is de doelstelling, door te kiezen voor een duidelijk, eenvoudig en uitvoerbaar systeem.

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft zich al uitgesproken en heeft bepaalde soorten bedingen

¹ L'intervenante cite la clause de La Redoute: "En cas de non-paiement ou de paiement tardif de la facture à l'échéance, l'ensemble des dettes à l'égard de La Redoute devient exigible de plein droit. Le montant dû sera majoré de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts conventionnels à concurrence de 12 % par an ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 40 euro. Le débiteur est en outre tenu au paiement de tous les frais d'encaissement – tant judiciaires qu'extrajudiciaires – auxquels donnera lieu le recouvrement d'une facture impayée. Les frais d'encaissement extrajudiciaires sont fixés forfaitairement à un montant égal à 15 % du montant total dû, avec un minimum de 120 euro".

¹ De spreekster citeert het strafbeding van La Redoute: "In geval van niet-betaling of te late betaling van de factuur op de vervaldag, wordt het geheel van de aan La Redoute verschuldigde bedragen van ambtswege opeisbaar. Het verschuldigde bedrag zal van ambtswege en zonder ingebrekestelling vermeerderd worden met de conventionele interesten ten belope van 12 % per jaar, alsook met een forfaitaire schadevergoeding van 15 %, met een minimum van 40 euro. De schuldenaar is tevens verplicht tot het betalen van alle incassokosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, waartoe de inning van een onbetaalde rekening aanleiding zal geven. De buitengerechtelijke incassokosten worden forfaitair gesteld op een bedrag gelijk aan 15 % van het totale verschuldigde bedrag, met een minimum van 120 euro."

certain types de clauses ne répondant pas au caractère de clarté et de prévisibilité².

En septembre 2016, le ministre en charge de l'Économie et des Consommateurs a également saisi le Conseil de la Consommation d'une demande d'avis sur la problématique du paiement tardif des factures et des frais et pénalités que cela peut entraîner pour le consommateur. En juin 2018, le même ministre a fait savoir qu'il avait préparé un projet de loi qui imposera un premier rappel gratuit, comme en matière de télécommunication et qui, en outre, limitera les montants que les entreprises pourront réclamer en frais et en intérêts de retard.

A.4. *La situation actuelle*

Sur le terrain, on constate qu'à une somme impayée viennent souvent s'ajouter des frais excessifs: indemnité forfaitaire, frais administratifs, frais de dossier, courriers de rappel, intérêts, etc.

Certaines clauses pénales peuvent être qualifiées d'abusives en elles-mêmes quand l'indemnité prévue dépasse manifestement le préjudice du créancier. Dans d'autres cas, ce qui est abusif, c'est le cumul de la clause pénale proprement dite (qui prévoit une indemnité forfaitaire) avec d'autres clauses qui y ajoutent des frais de recouvrement niant par ce fait le caractère indemnitaire de la clause pénale principale.

La Commission des Clauses Abusives a jugé abusives les clauses qui renvoient à l'arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations. Il n'empêche: dix communes bruxelloises le font encore dans leur règlements de stationnement. C'est également le cas de ARW Dépannage, Institut Jules Bordet, SIAMU, CEBIODI, pour n'en citer que quelques-uns.

Bien entendu, en théorie, le consommateur peut s'adresser au tribunal et demander au juge de réduire les sommes réclamées mais l'accès à la justice est éprouvant, notamment à cause de son coût. Lorsque l'enjeu financier est peu élevé, une procédure n'est généralement pas conseillée. Le déséquilibre ainsi créé par certains contrats au détriment du consommateur n'est que davantage creusé.

² <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/avis-cob-cca/Avis-39-Commission-Clauses-Abusives.pdf>.

die niet aan de criteria van duidelijkheid en voorzienbaarheid beantwoorden, als onrechtmatig aangemerkt².

In september 2016 heeft de minister van Economie en van Consumenten ook bij de Raad voor het Verbruik een verzoek om advies ingediend met betrekking tot de late betaling van facturen en inzake de kosten en boeten die zulks kan meebrengen voor de consument. In juni 2018 heeft diezelfde minister laten weten dat hij een wetsontwerp had voorbereid dat voorzag in een verplichte eerste – kosteloze – herinnering, naar het voorbeeld van wat in de telecomsector bestaat, en dat een beperking instelde op de bedragen die de ondernemingen kunnen vorderen aan kosten en verwijlinteressen.

A.4. *Huidige toestand*

In het veld blijkt dat aan een onbetaald bedrag nog vaak buitensporige kosten worden toegevoegd: forfaitaire vergoeding, administratiekosten, dossierkosten, herinneringsbrieven, interesten enzovoort.

Bepaalde strafbedingen kunnen op zich als onrechtmatig worden aangemerkt wanneer de gevorderde vergoeding de schade van de schuldeiser onmiskenbaar overschrijdt. Een andere onrechtmatige praktijk is het cumuleren van het eigenlijke strafbeding (forfaitaire vergoeding) met andere bedingen ingevolge waarvan invorderingskosten worden aangerekend, wat regelrecht indruist tegen het vergoedende aspect van het hoofdstrafbeding.

De bedingen die verwijzen naar het koninklijk besluit van 30 november 1976 tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en van het tarief van sommige toelagen, zijn door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen onrechtmatig verklaard. Toch hanteren tien Brusselse gemeenten dergelijke bedingen nog in hun parkeerreglementen. Dat geldt eveneens voor ARW Dépannage, Institut Jules Bordet, DBDMH en CEBIODI, om maar enkele te noemen.

Uiteraard kan de consument – in theorie – naar de rechtbank stappen en een verlaging van de gevorderde sommen vragen, maar de toegang tot de rechter is een beproeving, niet in het minst wegens de bijbehorende kosten. Wanneer er weinig geld mee gemoeid is, is het doorgaans niet raadzaam een gerechtelijke procedure aan te vatten. De onbalans die sommige overeenkomsten aldus ten nadele van de consument creëren, wordt zo alleen maar groter.

² <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/avis-cob-cca/Advies-39-Commissie-Onrechtmatige-Bedingen.pdf>.

A.5. *Que propose Test-Achats?*

L'objectif est de parvenir à un équilibre entre les droits et les obligations des parties en offrant une protection au créancier d'une somme impayée qui a le droit d'obtenir une indemnisation raisonnable pour les frais de recouvrement pertinents exposés tout en protégeant le consommateur contre les pratiques abusives.

À cette fin, Test-Achats propose d'ajouter un article au Livre VI du Code de droit économique. Pour que ces nouvelles mesures aient la portée la plus large possible, cet emplacement nous semble préférable à celui de la loi du 20 décembre 2002. La modification que Test-Achats suggérerait prévoirait un premier rappel gratuit, une mise en demeure obligatoire (coût maximum: 7,50 euro) suivie d'un délai de 15 jours. Ensuite, les pénalités et les intérêts de retard seraient strictement encadrés et aucune autre indemnité ne pourrait être réclamée au consommateur ni par le créancier, ni par celui qui recouvre amiablement la créance. Toute clause contrevenant à ces limitations serait réputée nulle.

De cette manière, le consommateur distrait ou celui qui n'aurait pas reçu la facture initiale aura un délai de 15 jours pour régulariser sa situation sans frais excessifs. Ces 15 jours permettront aussi de contester la somme réclamée s'il y a lieu ou de demander un plan d'apurement si nécessaire.

Par ailleurs, si la dette reste impayée, le créancier sera indemnisé pour son dommage de devoir faire des démarches de recouvrement amiable, mais ce, sans disproportion par rapport à ce préjudice.

A.6. *Les propositions de loi déposées*

Test-Achats se réjouit de lire les propositions déposées qui vont tout à fait dans le bon sens. L'association de consommateurs est d'avis que ces mesures devraient prendre place dans le livre VI du Code de droit économique.

Les limites proposées dans la proposition de loi (Vanessa Matz) visant à encadrer les pénalités qui peuvent être réclamées au consommateur en cas d'inexécution

A.5. *Wat stelt Test Aankoop voor?*

Het doel is een evenwicht te bewerkstelligen tussen de rechten en de plichten van de partijen, in die zin dat de schuldeiser bescherming wordt geboden tegen wanbetaling en het recht heeft een redelijke vergoeding te verkrijgen voor de relevante invorderingskosten, terwijl de consument wordt beschermd tegen onrechtmatige praktijken.

Daartoe stelt Test Aankoop voor een artikel toe te voegen in boek VI van het Wetboek van economisch recht. Om die nieuwe maatregelen een zo breed mogelijk toepassingsgebied te verlenen, lijkt het ons wenselijk dat artikel op te nemen in dat Wetboek in plaats van in de wet van 20 december 2002. De door Test Aankoop voorgestelde wijziging voorziet in een eerste kosteloze herinnering, een verplichte ingebrekestelling (maximale kostprijs van 7,50 euro), gevolgd door een termijn van vijftien dagen. Vervolgens zouden voor de boeten en de verwijlinteressen strikte nadere voorwaarden gelden en zou van de consument geen andere schadevergoeding kunnen worden gevorderd, noch door de schuldeiser, noch door de partij die de schuldvordering minnelijk invordert. Elk beding dat in strijd is met die beperkingen, zou worden geacht nietig te zijn.

Aldus zou de consument die verstrooid is geweest of die de oorspronkelijke factuur niet zou hebben ontvangen, nog vijftien dagen de tijd hebben om zijn situatie in orde te brengen zonder buitensporige kosten. Binnen die termijn van vijftien dagen kan eveneens de gevorderde som worden betwist of kan indien nodig om een afbetalingsplan worden verzocht.

Als het verschuldigde bedrag niet wordt betaald, zou de schuldeiser worden vergoed voor de demarches en de bijbehorende kosten die hij moet doen met het oog op een minnelijke invordering zonder dat die schadevergoeding evenwel buiten verhouding tot de geleden schade zou staan.

A.6. *Ingediende wetsvoorstellen*

Test Aankoop is verheugd over de ingediende wetsvoorstellen; zij gaan vast en zeker de goede richting uit. De consumentenvereniging is van mening dat die maatregelen zouden moeten worden opgenomen in boek IV van het Wetboek van economisch recht.

Het wetsvoorstel van mevrouw Vanessa Matz tot instelling van lagere kosten die van de consument kunnen worden gevorderd bij niet-betaling of gedeeltelijke

ou d'exécution partielle d'une obligation de sommes (DOC 55 0501/001) lui semblent pertinentes et équilibrées.

La proposition de loi (Melissa Depraetere c.s.) modifiant le Code de droit économique, en ce qui concerne les intérêts de retard et les dommages-intérêts en cas de non-paiement d'une facture (DOC 55 0325/001), comporte selon l'intervenante également des nuances intéressantes dans les plafonnements prévus comme un lien de proportionnalité entre le montant de la dette en principal et celui de l'indemnité forfaitaire.

D'autres éléments comme l'instauration d'un délai légal de paiement (30 jours) et le contrôle des huissiers par le SPF Économie méritent tout autant l'attention.

A.7. Contrôle de tous les acteurs du recouvrement amiable par le SPF Économie.

Actuellement, les huissiers (et les avocats) sont exclus du contrôle du SPF Économie lorsqu'ils font du recouvrement amiable de dettes du consommateur dans la mesure où chacune de ces professions est soumise à un code de déontologie et à des instances disciplinaires qui peuvent sanctionner les comportements illégaux.

En pratique, force est de constater que ces autorités disciplinaires ont trop peu d'influence sur les comportements de leurs membres.

Dans le cadre du recouvrement amiable qui est une activité commerciale, l'huissier sort de ses fonctions traditionnelles, devient une entreprise soumise au droit de la concurrence et devrait, dès lors, accepter d'être soumis au contrôle et aux sanctions du SPF Économie tout comme le sont les autres bureaux de recouvrement.

B. Exposé de Mmes Judith Tobac (RBLP) et Els Vandensande (NTA)

Mme Judith Tobac explique que le *Netwerk tegen Armoede* (NTA) et le Réseau belge de lutte contre la pauvreté (RBLP) sont des organisations de lutte contre la pauvreté qui, respectivement au niveau flamand et au niveau fédéral, soutiennent la participation des personnes en situation de pauvreté au processus politique. En effet, les personnes vivant dans la pauvreté, sur la base de leur expérience et de leur expertise, peuvent, mieux que quiconque, mettre le doigt sur la plaie et proposer des

betaling van een openstaande schuld (DOC 55 0501/001) voorziet in dat verband in een aantal beperkingen, die door Test Aankoop als relevant en evenwichtig worden beschouwd.

Het wetsvoorstel van mevrouw Melissa Depraetere c.s. tot wijziging van het Wetboek van economisch recht wat betreft de verwijlinteressen en de schadevergoeding in geval van het uitblijven van de betaling van een factuur (DOC 55 0325/001) bevat volgens de spreker ook enkele interessante schakeringen in de in uitzicht gestelde beperkingen van de bedragen, zoals een proportionaliteitsverband tussen het bedrag van de hoofdsom van de schuld en dat van de forfaitaire vergoeding.

Ook andere elementen, zoals de invoering van een wettelijke betalingstermijn (30 dagen) en het toezicht op de deurwaarders door de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie, verdienen aandacht.

A.7. Toezicht op alle minnelijke-invorderingsactoren door de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie.

Momenteel vallen de deurwaarders (en de advocaten) buiten het toezicht van de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie wanneer zij consumentenschulden minnelijk invorderen, aangezien elk van die beroepen is onderworpen aan een deontologische code en aan tuchtrechtelijke instanties die onwettige gedragingen kunnen bestraffen.

In de praktijk blijkt evenwel dat die tuchtrechtelijke instanties te weinig vat hebben op de gedragingen van hun leden.

Een deurwaarder die optreedt in het raam van een minnelijke invordering – een handelsactiviteit –, treedt buiten zijn traditionele functie, wordt een aan het mededingingsrecht onderworpen onderneming en zou er bijgevolg mee moeten instemmen dat hij, net als de andere invorderingskantoren, wordt onderworpen aan het toezicht door de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie en aan de door die FOD opgelegde sancties.

B. Uiteenzetting van de dames Judith Tobac (BAPN) en Els Vandensande (NTA)

Mevrouw Judith Tobac legt uit dat het Netwerk tegen Armoede (NTA) en het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding (BAPN) armoedeorganisaties zijn die, respectievelijk op het Vlaamse en federale niveau, de participatie van mensen in armoede aan het beleidsproces ondersteunen. Mensen in armoede kunnen immers, vanuit hun ervaringsdeskundigheid, als geen ander de vinger op de wonde leggen en mogelijke oplossingen aanreiken. In de schoot van deze organisaties komen

solutions possibles. Au sein de ces organisations, ils se réunissent pour échanger leurs expériences, réfléchir aux problèmes et aux solutions, et engager ensemble un dialogue avec les décideurs politiques.

Dans ce cadre, la question de l'endettement est souvent soulevée: pour de nombreuses personnes en situation de pauvreté, le surendettement et l'industrie de la dette sont en effet une réalité douloureuse. Sur la base de leur expérience, les personnes en situation de pauvreté veulent proposer six lignes directrices pour une réforme à même de réellement freiner les abus dans le secteur de l'endettement et d'améliorer sensiblement la situation des personnes en situation de surendettement.

B.1. *Une approche structurelle*

Les personnes en situation de pauvreté prônent des mesures structurelles qui garantissent en premier lieu que chaque Belge dispose d'un revenu suffisamment élevé pour que personne ne doive s'endetter pour subvenir à ses besoins de base élémentaires. Concrètement, cela signifie qu'il faut relever les prestations minimales au moins jusqu'au niveau du seuil de pauvreté européen. Sinon, on continuera de mettre des emplâtres sur une jambe de bois. Pour illustrer son propos, l'oratrice indique que le revenu d'intégration pour isolé s'élève actuellement à 928,73 euros, alors que le loyer moyen d'un appartement à Bruxelles est de 700 euros.

B.2. *Une approche globale*

Mme Els Vandensande indique que les personnes en situation de pauvreté demandent aux décideurs politiques d'opter résolument pour une approche globale et de ne pas se contenter de mesures isolées (symboliques). C'est précisément parce que la problématique de l'endettement est si complexe que des mesures louables prises dans un domaine ou pour un groupe (par exemple, le plafonnement des pénalités contractuelles) risquent d'être vidées de leur substance par un autre biais (par exemple, en facturant des coûts plus élevés pour établir un plan de remboursement). C'est, selon l'oratrice, ce qui s'est passé avec la loi du 20 décembre 2002, dont l'effet de l'interdiction prévue à l'article 5 est partiellement annulé par la modification des conditions générales de vente.

Une approche globale examine les responsabilités de tous les acteurs concernés (créanciers, sociétés de recouvrement et autorités), examine le recouvrement tant amiable que judiciaire, réunit les différents législateurs (fédéral et régionaux) et domaines politiques (consommation, justice, aide sociale, finances) concernés et élabore le moins de réglementations spécifiques

zij samen om ervaringen uit te wisselen, na te denken over pijnpunten en oplossingen, en samen de dialoog met beleidsmakers aan te gaan.

Het thema schulden komt hierbij vaak aan bod: voor veel mensen in armoede zijn een overmatige schuldenlast en de schuldindustrie immers een pijnlijke realiteit. Op basis van hun ervaringen willen mensen in armoede zes krachtlijnen naar voren schuiven voor een hervorming die misbruiken in de schuldindustrie daadwerkelijk aan banden kan leggen én de situatie van mensen met een overmatige schuldenlast voelbaar kan verbeteren.

B.1. *Een structurele aanpak*

Mensen in armoede pleiten voor structurele maatregelen die in eerste instantie garanderen dat elke Belg over een voldoende hoog inkomen beschikt opdat niemand nog schulden moet maken om in zijn of haar eigen elementaire basisbehoeften te voorzien. Dit betekent concreet dat de minimumuitkeringen moeten worden opgetrokken minstens tot het niveau van de Europese armoedegrens. Zo niet blijft het dweilen met de kraan open. Ter illustratie geeft de spreker mee dat het leefloon voor een alleenstaande op dit moment 928,73 euro bedraagt, terwijl de gemiddelde huurprijs voor een appartement in Brussel oploopt tot 700 euro.

B.2. *Een integrale aanpak*

Mevrouw Els Vandensande geeft aan dat mensen in armoede beleidsmakers vragen om resoluut te kiezen voor een integrale aanpak en zich niet tevreden te stellen met geïsoleerde (symbool)maatregelen. Juist omdat de schuldenproblematiek zo complex is riskeren goedbedoelde maatregelen op één vlak of voor één groep (bijvoorbeeld het plafonneren van contractuele schadebedingen) immers al snel op een andere manier onderuit te zullen worden gehaald (bijvoorbeeld door hogere kosten aan te rekenen voor het opstellen van een afbetalingsplan). Dit is volgens de spreker ook gebeurd met de wet van 20 december 2002, waarvan het effect van het in artikel 5 bedoelde verbod deels teniet wordt gedaan door de aanpassing van de algemene verkoopsvoorwaarden.

Een integrale aanpak kijkt naar de verantwoordelijkheden van alle betrokken actoren (schuldeisers, professionele invorderaars én de overheid), neemt zowel de minnelijke als de gerechtelijke invordering onder de loep, brengt de verschillende betrokken wetgevers (federaal en regionaal) en beleidsdomeinen (consumentenzaken, justitie, welzijn, financiën) samen en tekent zo weinig

possible pour des groupes spécifiques de dettes ou de personnes endettées.

B.3. Des règles claires et contraignantes pour lutter contre les abus et garantir la sécurité juridique

Les personnes qui vivent dans la pauvreté demandent que des règles claires et contraignantes soient élaborées pour le recouvrement amiable comme pour le recouvrement judiciaire afin de lutter effectivement contre les abus existants et d'offrir une sécurité juridique à toutes les personnes endettées. Une facture impayée ne peut être un blanc-seing permettant de facturer aveuglément toutes sortes de frais à des gens en difficulté, de les soumettre à des pratiques de recouvrement agressives ou de les plonger dans l'insécurité juridique.

Concernant le recouvrement amiable, il s'agit dès lors de combiner astucieusement notamment les mesures suivantes: limiter intégralement les coûts administratifs générés par les factures impayées; obliger les créanciers à ne plus imputer des frais de recouvrement par facture, mais par débiteur ou par ensemble de factures dont la cause est identique ou similaire; instaurer un délai légal de paiement de trente jours pour toutes les factures et interdire l'exercice d'activités de recouvrement amiable en vertu du principe '*no cure, no pay*'. S'agissant du recouvrement judiciaire, une actualisation des règles relatives à la saisie mobilière s'impose. Il importe en outre de s'atteler effectivement à l'évaluation et à la révision de la législation relative au règlement collectif de dettes promises par le gouvernement précédent, dès lors que sur ce plan également, on constate des abus.

Pour éviter que les nouvelles règles ne restent lettre morte, il faut également veiller à les rendre effectivement contraignantes, ce qui veut dire qu'il faut prévoir les budgets nécessaires pour en contrôler le respect

B.4. Des règles identiques pour tous les acteurs exerçant des activités économiques identiques

Il faut appliquer un cadre régulateur identique à tous les acteurs actifs dans l'industrie de la dette et exerçant des activités économiques identiques. Or, ce n'est pas le cas aujourd'hui et c'est difficile à expliquer aux personnes vivant dans la pauvreté. Les compétences de l'Inspection économique du SPF Économie doivent être élargies à tous les acteurs qui exercent des activités de recouvrement amiable, y compris les huissiers de justice et les avocats. Le Réseau belge de lutte contre la pauvreté (BAPN) et le *Netwerk tegen armoede* (NTA) réclament également l'élaboration d'un cadre législatif clair régissant la médiation de dettes privées. Enfin, l'autorité

mogelijk bijzondere regelgeving uit voor specifieke groepen van schulden of mensen met schulden.

B.3. Duidelijke en afdwingbare regels die misbruiken aanpakken en rechtszekerheid bieden

Mensen in armoede vragen dat er zowel met betrekking tot de minnelijke als de gerechtelijke invordering werk wordt gemaakt van duidelijke en afdwingbare regels die de bestaande misbruiken daadwerkelijk aan banden leggen en aan alle mensen met schulden rechtszekerheid bieden. Een onbetaalde factuur mag geen vrijgeleide zijn om mensen die het moeilijk hebben in het wilde weg allerlei extra kosten aan te rekenen, te benaderen met agressieve invorderingspraktijken of in de rechtsonzekerheid te storten.

Met betrekking tot de minnelijke invordering gaat het dan om een slimme combinatie van onder andere de volgende maatregelen: het integraal beperken van administratieve kosten waartoe onbetaalde facturen aanleiding geven; de verplichting om invorderingskosten niet langer per factuur aan te rekenen maar per schuldenaar of per bundel facturen met eenzelfde of gelijkaardige oorzaak; het invoeren van een wettelijke betalingstermijn van 30 dagen op alle facturen; en het verbod om minnelijke invorderingsactiviteiten uit te voeren op basis het beginsel '*no cure, no pay*'. Op het vlak van de gerechtelijke invordering dringt een actualisatie van de regels inzake het roerend beslag zich op. Voorts is het belangrijk om effectief werk te maken van de – door de vorige regering reeds beloofde – evaluatie en herziening van de wetgeving betreffende de collectieve schuldenregeling, vermits er ook op dat vlak misbruiken worden vastgesteld.

Om te vermijden dat nieuwe regels dode letter blijven, moeten ze ook daadwerkelijk worden afgedwongen. Dit impliceert dat de nodige budgetten moeten worden voorzien voor controle en afdwinging.

B.4. Dezelfde regels voor alle actoren die dezelfde economische activiteiten uitoefenen

Eenzelfde regulerend kader moet van toepassing zijn op alle actoren actief in de schuldenindustrie die dezelfde economische activiteiten uitoefenen. Dit is momenteel niet het geval, wat moeilijk uit te leggen valt aan mensen in armoede. De bevoegdheden van de Economische Inspectie van de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie moeten worden uitgebreid tot alle actoren die minnelijke invorderingsactiviteiten uitoefenen, inclusief de gerechtsdeurwaarders en de advocaten. Het BAPN en het NTA vragen ook dat er een duidelijk wetgevend kader wordt uitgetekend voor de private schuldbemiddeling. Tot slot moet de overheid het goede voorbeeld

publique a un devoir d'exemplarité et doit examiner d'un œil critique sa propre politique de recouvrement, ainsi que celle de ses entreprises publiques.

B.5. Une aide accessible, de qualité et efficace

Mme Judith Tobac indique que lorsque les dettes s'accumulent, il importe que les intéressés accèdent au plus tôt à une aide de qualité. Aujourd'hui, c'est loin d'être toujours le cas. Les personnes vivant dans la pauvreté font état de listes d'attente au sein des services d'aide au surendettement et dénoncent le fait que souvent, elles n'ont pas accès à l'aide parce que leurs dettes ne sont pas encore jugées suffisamment élevées. En outre, les médiateurs de dettes manquent parfois des moyens nécessaires pour pouvoir les aider effectivement. Elles indiquent qu'aujourd'hui, les créanciers appliquent des méthodes de recouvrement beaucoup plus strictes. C'est ainsi que les créanciers se montrent moins disposés qu'auparavant à accorder des plans de paiement. Même l'autorité publique, notamment le SPF Finances, se révèle être un créancier très dur, comme l'a récemment montré le Médiateur fédéral dans son rapport consacré aux dettes fiscales³. Le BAPN et NTA demandent que l'on renforce l'efficacité des services de médiation de dettes agréés en suspendant provisoirement, à leur demande, le recouvrement de dettes afin d'octroyer aux médiateurs le temps nécessaire pour explorer la possibilité de convenir d'un règlement amiable.

B.6. Le surendettement est une problématique qui doit être prise à bras-le-corps d'urgence en concertation avec les personnes vivant dans la pauvreté

Aux dires de l'oratrice, il est grand temps que les nombreuses bonnes idées et propositions qui circulent soient enfin traduites en mesures politiques concrètes pour lutter contre le problème de l'endettement et réguler l'industrie de l'endettement.

Mme Tobac lance un appel aux décideurs politiques pour associer les personnes vivant dans la pauvreté à l'élaboration de ces mesures.

Elle évoque également une publication imminente du BAPN qui fera un tour d'horizon des problèmes relatifs au règlement collectif de dettes et formulera également des recommandations en la matière.

³ http://www.federaalombudsman.be/sites/default/files/rapport_denquete_mediateur_federal_-_dettes_fiscales.pdf

geven en haar eigen invorderingsbeleid en dat van haar overheidsbedrijven kritisch onder de loep nemen.

B.5. Toegankelijke, kwaliteitsvolle en krachtvolle hulpverlening

Mevrouw Judith Tobac stelt dat, wanneer schulden zich opstapelen, het belangrijk is dat mensen zo snel mogelijk toegang hebben tot kwaliteitsvolle hulpverlening. Vandaag is dit lang niet altijd het geval. Mensen in armoede maken gewag van wachtlijsten in de schuldhulpverlening en signaleren hoe de hulpverlening vaak niet toegankelijk is wanneer hun schulden nog niet hoog genoeg zijn opgelopen. Bovendien ontberen de schuldhulpverleners soms de nodige slagkracht om mensen effectief te kunnen helpen. Ze geven aan dat schuldeisers er tegenwoordig veel striktere invorderingsmethodes op nahouden. Zo zijn schuldeisers minder dan vroeger geneigd om afbetalingsplannen toe te staan. Ook de overheid, en met name de FOD Financiën, blijkt overigens een strenge schuldeiser, zoals recent aangetoond door de Federale Ombudsman in zijn rapport over fiscale schulden³. Het BAPN en het NTA pleiten ervoor om de erkende diensten voor schuldbemiddeling extra slagkracht te geven door op hun vraag de invordering van schulden tijdelijk op te schorten zodat de hulpverleners over de nodige tijd beschikken om de mogelijkheid van een minnelijke regeling te verkennen.

B.6. De aanpak van de schuldenproblematiek is dringend en dient samen met mensen in armoede te gebeuren

Volgens de spreker is het hoog tijd dat de vele goede ideeën en voorstellen die circuleren, nu eindelijk worden vertaald in concrete beleidsmaatregelen die de schuldenproblematiek ten gronde aanpakken en de schuldindustrie aan banden leggen.

Mevrouw Tobac doet een oproep aan de beleidsmakers om, bij het uitwerken van die maatregelen, de mensen in armoede te betrekken.

Zij verwijst ook naar een aanstaande publicatie van het BAPN die een overzicht zal geven van de problemen aangaande de collectieve schuldenregeling en daaromtrent ook aanbevelingen zal formuleren.

³ <http://www.federaalombudsman.be/nl/content/fiscale-schulden>

C. Exposé de Mme Martine T’Jampens (ABR)⁴

Madame Martine T’Jampens présente d’abord son association. L’association belge des sociétés de recouvrement des créances est l’unique association professionnelle nationale des bureaux de recouvrement. En outre, l’association est membre de la FENCA (*Federation of European National Collection Associations*). L’association est composée de professionnels du secteur de recouvrement et compte beaucoup de membres, qui sont très divers en termes de taille et d’expertise, dont notamment des banques et des entreprises familiales. Tous les membres doivent répondre à des critères stricts en termes de liquidités et de solvabilité et sont tenus à s’engager à respecter rigoureusement le code de déontologie.

L’oratrice explique la mission de l’association qui consiste notamment à guider les membres dans l’exercice de leur activité de recouvrement. Ce faisant, l’association veut soutenir l’économie et les créanciers qui font appel à ses membres. Elle a également pour mission de contribuer au respect des législations en vigueur et à une approche respectueuse du client débiteur. L’association souhaite interagir avec les organismes d’aide sociale et collaborer étroitement avec toutes les parties prenantes quand il s’agit de faire progresser la profession.

Les valeurs et les convictions qui guident les actions de l’association peuvent être résumées en quatre mots-clés: éthique, respect, transparence et solution amiable.

Vis-à-vis de la société, l’association s’engage à garantir un comportement irréprochable de ses membres et une expertise inattaquable. En outre, elle veut participer à la bonne santé des créanciers qui font appel à ses services. Enfin, elle veut être l’interlocuteur privilégié des parties prenantes telles que le SPF Économie, Test-Achats, les CPAS, le monde politique ou tout autre institution ou association.

Vis-à-vis des créanciers, l’association s’engage à promouvoir une convention et une tarification claire et univoque. En plus, elle assure le contrôle du respect de la réglementation en vigueur dans le secteur concerné, tout en fournissant des conseils en matière de gestion de l’impayé: privilégier l’amiable, contrôler les conditions générales de vente, etc.

⁴ L’ABR-BVI a édité une note relative à sa position quant aux différentes propositions de loi déposées. Cette note a été distribuée aux membres de la commission.

C. Uiteenzetting van mevrouw Martine T’Jampens (BVI)⁴

Mevrouw Martine T’Jampens stelt vooreerst haar vereniging voor. De Belgische Vereniging van Incasso-ondernemingen is de enige Belgische beroepsvereniging van incasso-ondernemingen. Bovendien is de vereniging lid van de FENCA (*Federation of European National Collection Associations*). De BVI bestaat uit vakmensen uit de incassosector en heeft een omvangrijk ledenbestand van qua omvang en expertisedomein heel diverse ondernemingen, zoals banken en familieondernemingen. Alle leden moeten beantwoorden aan strenge eisen inzake liquiditeit en solvabiliteit en verbinden zich ertoe de deontologische code strikt na te leven.

De spreekster legt uit dat de opdracht van de vereniging er onder meer in bestaat de leden te begeleiden bij het uitoefenen van hun incassoactiviteit. De vereniging wil op die manier de economie ondersteunen, alsook de schuldeisers die een beroep doen op haar leden. Ze heeft tevens tot taak bij te dragen tot de naleving van de geldende wetgeving en tot een respectvolle omgang met de klant die schulden heeft. De vereniging streeft naar interactie met de instanties voor sociale bijstand en wil nauw samenwerken met alle belanghebbenden om het beroep vooruit te helpen.

De waarden en overtuigingen achter de acties van de BVI kunnen in vier kernwoorden worden samengevat: ethiek, respect, transparantie en minnelijke oplossing.

Ten aanzien van de samenleving verbindt de vereniging zich ertoe een onberispelijk gedrag van de leden en een onaanvechtbare expertise te waarborgen. Bovendien wil ze bijdragen aan de financiële gezondheid van de schuldeisers die op haar diensten een beroep doen. Ten slotte wil de BVI het bevoorrecht aanspreekpunt zijn voor de belanghebbenden zoals de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie, Test Aankoop, de OCMW’s, de politieke wereld of enige andere instelling of vereniging.

Ten aanzien van de schuldeisers verbindt de vereniging zich ertoe een overeenkomst en een heldere en eenduidige tarifiering te bevorderen. Daarenboven ziet de BVI toe op de naleving van de op de sector van toepassing zijnde wetgeving, waarbij advies wordt verstrekt inzake het beheer van onbetaalde bedragen: streven naar een minnelijke oplossing, de algemene verkoopvoorwaarden controleren enzovoort.

⁴ De ABR-BVI heeft een nota uitgebracht waarin de vereniging toelichting geeft bij haar standpunt over de diverse ingediende wetsvoorstellen. Die nota werd aan de commissieleden bezorgd.

Vis-à-vis des clients-débiteurs, l'association s'engage également à contrôler le respect de la réglementation en vigueur dans le secteur concerné. Dans ce contexte, elle veut privilégier une solution amiable, et proposer des plans de paiement et ainsi éviter les coûts supplémentaires. Ceci implique une communication transparente sur les droits et obligations du client-débiteur, sur les montants dus, les conditions générales de vente, etc. L'association a l'intention d'éduquer et de guider le client débiteur pour l'aider à mieux payer, et à mieux gérer son budget et de l'orienter vers des organismes d'aide sociale le cas échéant. Les membres de l'ABR se veulent être garants du respect des clients débiteur et des règles en matière de recouvrement. C'est de cette manière que les créanciers obtiennent un résultat optimal des récupérations et maintiennent une bonne relation avec leurs clients momentanément défaillants.

Enfin, l'oratrice donne des explications sur les actions concrètes de son association:

- un code de conduite signé par les membres;
- un code de conduite GDPR à venir, qui serait le premier au niveau de l'Union européenne;
- une participation active au *Legal Affairs Committee* du FENCA;
- un comité de surveillance qui a été créé au sein de l'association et qui connaît des plaintes contre les membres: l'association fournit ici un service de médiation (il s'agit d'une trentaine de plaintes par année qui sont majoritairement des demandes d'explication);
- des formations délivrées aux membres du personnel de ses membres: d'une part, il s'agit d'une formation juridique qui est donnée deux fois par an par les juristes de l'association, et d'autre part d'une formation contact téléphonique avec les clients-débiteurs;
- un contrôle annuel des critères de solvabilité et de liquidité des membres;
- la mise à disposition d'experts pour collaborer étroitement avec le SPF Économie ou avec toute autre institution.

De vereniging verbindt er zich ook ten aanzien van de klanten-schuldenaars toe om binnen de betrokken sector controle uit te oefenen op de inachtneming van de geldende reglementering. In dat verband geeft zij de voorkeur aan minnelijke oplossingen en aan het voorstellen van afbetalingsplannen, waardoor bijkomende kosten kunnen worden voorkomen. Dat vereist transparante communicatie over de rechten en plichten van de klant-schuldenaar en met betrekking tot de verschuldigde bedragen, de algemene verkoopvoorwaarden enzovoort. De vereniging streeft ernaar de klant-schuldenaar op te voeden, hem een leidraad te bieden om zijn geldelijke verplichtingen beter na te komen en om zijn budget beter te beheren, alsook hem zo nodig naar het welzijnswerk instanties door te verwijzen. De leden van de BVI willen garant staan voor respect jegens de klant-schuldenaar en voor inachtneming van de regels inzake incasso. Dat is voor de schuldeisers de beste manier om tot een optimale invordering te komen en toch een goede relatie met hun tijdelijk in gebreke blijvende klanten te bewaren.

Tot slot geeft de spreker toelichting bij de concrete acties van haar vereniging, namelijk:

- een door de leden ondertekende gedragscode;
- een toekomstige AVG-gedragscode (de eerste in de Europese Unie);
- actieve deelname aan het *Legal Affairs Committee* van de Fenca;
- een binnen de vereniging opgericht toezichtscomité dat kennisneemt van de klachten tegen de leden; de vereniging levert op dat vlak een bemiddelingsdienst (het gaat op een dertigtal klachten per jaar, waarvan de meerderheid vragen om uitleg zijn);
- opleidingen voor het personeel van de verenigingsleden, namelijk een twee keer per jaar door de juristen van de vereniging verstrekte juridische opleiding en een opleiding met betrekking tot telefonisch contact met de klanten-schuldenaars;
- een jaarlijkse controle op de inachtneming van criteria inzake solvabiliteit en liquide middelen door de leden;
- de terbeschikkingstelling van deskundigen om nauw met de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie of met elke andere instelling samen te werken.

D. Exposé de MM. Frank Maryns et Luc Chabot (CNHB)

M. Frank Maryns constate que les statistiques relatives à la pauvreté et à l'arriéré de paiement se reflètent dans le Fichier central des avis de saisie, de délégation, de cession, de règlement collectif de dettes et de protêt (FCA), d'où il ressort notamment qu'en 2018, 11 799 nouvelles demandes de règlement collectif de dettes ont été enregistrées, ce qui porte le montant total de règlements collectifs de dettes en cours à près de 92 000 règlements. Toutefois, les chiffres officiels – notamment ceux enregistrés par le SPF Économie – dissimulent une autre réalité à laquelle les huissiers de justice sont quotidiennement confrontés: des couches importantes de la population, et pas seulement les groupes les plus vulnérables, éprouvent aujourd'hui des difficultés à payer leurs factures.

L'année dernière, la question du surendettement et des frais de recouvrement a donné lieu à des discussions enflammées au Parlement et dans les médias. Tout cela s'est finalement soldé, selon M. Maryns, par une chasse aux coupables, principalement au détriment des huissiers de justice, dont la profession a été associée à la notion d'"industrie de la dette". Le CNHB espère que cette audition pourra être le nouveau point de départ d'un débat constructif axé sur la recherche de solutions.

La question cruciale qui se pose est la suivante: comment fixe-t-on un coût de recouvrement socialement responsable? Le point de départ est que les dettes doivent être payées. Ce principe joue un rôle essentiel dans la sécurité juridique que la fonction d'huissier de justice doit garantir.

L'orateur appelle à formuler des propositions pour mettre fin aux disproportions éventuelles existant entre le montant principal et le décompte final. Il convient d'examiner à cet égard le rôle de toutes les parties: l'huissier de justice, l'avocat, la société de recouvrement de créances, le médiateur, l'assistant social et, *last but not least*, les pouvoirs publics en tant que créanciers privilégiés.

M. Luc Chabot explique que l'huissier de justice a un statut hybride: il est à la fois fonctionnaire et titulaire d'une profession libérale. Ses missions sont décrites dans le Code judiciaire. Pour certaines de ses tâches, notamment pour le recouvrement judiciaire, il dispose d'un monopole et est tenu à une obligation de prestation. Ce n'est pas le cas pour ses autres missions, résiduelles, comme le recouvrement amiable. Le tarif du recouvrement judiciaire est réglé par un arrêté royal et est d'ordre public. Les honoraires afférents au recouvrement amiable sont quant à eux fixés librement et ils sont

D. Uiteenzetting van de heren Frank Maryns en Luc Chabot (NKGB)

De heer Frank Maryns stelt dat de statistieken over armoede en betalingsachterstand zich weerspiegelen in het Centraal Bestand van Berichten van Beslag, Delegatie, Overdracht, Collectieve Schuldenregeling en Protest (CBB). Daaruit blijkt onder meer dat in 2018 11 799 nieuwe aanvragen voor collectieve schuldenregeling werden geregistreerd, wat het totaal aantal lopende collectieve schuldenregelingen op ongeveer 92 000 brengt. De officiële cijfers, zoals die onder meer worden bijgehouden door de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie verbergen een andere realiteit, waarmee de gerechtsdeurwaarders dagelijks in contact komen; grote lagen van de bevolking, niet enkel de kwetsbaarste groepen, ondervinden tegenwoordig moeilijkheden om hun facturen te betalen.

Vorig jaar gaf de problematiek van overmatige schuldenlast en invorderingskosten aanleiding tot een hevige discussie in het Parlement en in de media. Volgens de heer Maryns draaide dit uit op een rondje zwartepieten ten nadele van vooral de gerechtsdeurwaarders, waarbij de beroepsgroep geassocieerd werd met de term 'schuldindustrie'. De NKGB hoopt dat deze hoorzitting de nieuwe start kan zijn van een constructief en oplossingsgericht debat.

De cruciale vraag die voorligt is de volgende: hoe definieert men een maatschappelijk verantwoorde invorderingskost? Het uitgangspunt is dat schulden moeten worden betaald. Dit principe is essentieel voor de rechtszekerheid, die het ambt van gerechtsdeurwaarder hoort te vrijwaren.

De spreker roept op om voorstellen te formuleren die komaf maken met mogelijke disproporties tussen de hoofdsom en de uiteindelijke afrekening. Daarbij dient de rol van alle betrokkenen te worden bekeken: de gerechtsdeurwaarder, de advocaat, de incasso-onderneming, de bemiddelaar, de hulpverlener en, *last but not least*, de overheid als bevoorrechte schuldeiser.

De heer Luc Chabot legt uit dat de gerechtsdeurwaarder een hybride statuut heeft; hij is tegelijk ambtenaar en beoefenaar van een vrij beroep. Zijn opdrachten staan beschreven in het Gerechtelijk Wetboek. Voor sommige taken, waaronder de gerechtelijke invordering, beschikt hij over een monopolie en is hij gehouden tot een prestatieverplichting, in tegenstelling tot voor de andere, residuair taken, zoals de minnelijke invordering. Het tarief van de gerechtelijke invordering is geregeld in een KB en is van openbare orde. De erelonen voor de minnelijke invordering worden vrij vastgesteld en

en principe à charge de la partie requérante. L'huissier de justice agit en qualité de fonctionnaire public aussi bien dans le cadre de ses missions monopolistiques que dans le cadre de ses missions résiduaire; en tant qu'acteur unique de la procédure de recouvrement, il doit veiller sur les intérêts des deux parties, à la fois du créancier et du débiteur.

La CNHB a élaboré quatre propositions visant à mettre fin au surendettement.

La première concerne le recouvrement amiable, qui est à présent la méthode de recouvrement la plus rapide et la moins chère.

En ce qui concerne l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002, la CNHB adhère à l'analyse et aux solutions proposées par la représentante de Test-Achats. Les représentants des huissiers de justice plaident donc, eux aussi, pour une réforme de cette loi qui permettrait de mieux protéger le consommateur, étant entendu toutefois que le plafonnement des frais ne peut pas se faire au détriment du créancier.

La CNHB estime qu'il serait préférable d'opter en la matière pour une réforme globale recouvrant l'ensemble du processus, à partir de l'envoi de la facture jusqu'à la phase judiciaire éventuelle. Premièrement, toutes les parties ont intérêt à ce que la législation soit plus claire et plus transparente. M. Chabot plaide à cet égard pour l'utilisation d'une terminologie non équivoque dans laquelle pourront figurer les mots "lettre de rappel" et "mise en demeure", mais plus le mot "sommation", qui est ambigu. Deuxièmement, la CNHB estime que les modalités de recouvrement doivent être encadrées par la loi ou, à défaut, précisées dans les conditions générales de vente. Il faut tenir compte, pour la fixation du coût des différentes lettres adressées par le créancier et par l'agent de recouvrement, des frais réellement exposés à cet effet. Troisièmement, il convient de prendre en compte, pour le plafonnement des frais supplémentaires, le dommage réellement subi par le créancier, qui se compose de la charge administrative supplémentaire et de l'indisponibilité du montant dû. En ce qui concerne le calcul des clauses pénales, la CNHB estime que, pour les arriérés portant sur de petits montants, un montant minimum forfaitaire raisonnable, prévu par la loi, peut suffire. La CNHB préconise en revanche un système de pourcentage par tranche pour les dettes plus importantes. Elle ne prend pas position à propos du niveau des intérêts de retard.

M. Frank Maryns constate que plusieurs acteurs préconisent de placer les activités de recouvrement à l'amiable exercées par les huissiers de justice sous le

komen in principe ten laste van de verzoekende partij. Voor zowel de monopolistische als de residuaire taken geldt dat de gerechtsdeurwaarder optreedt als openbaar ambtenaar; als enige speler in het invorderingsproces moet hij waken over de belangen van beide partijen, schuldeiser én schuldenaar.

De NKGB heeft vier voorstellen om de overmatige schuldenlast een halt toe te roepen.

Een eerste voorstel heeft betrekking op de minnelijke invordering, tot nader order de snelste en goedkoopste invorderingsmethode.

Met betrekking tot artikel 5 van de wet van 20 december 2002 schaaft de NKGB zich achter de probleemanalyse en de voorgestelde oplossingen zoals uiteengezet door de spreekster van Test Aankoop. Ook de vertegenwoordigers van de gerechtsdeurwaarders pleiten dus voor een hervorming van deze wet teneinde de consument beter te beschermen, met dien verstande echter dat de plafonnering van de kosten niet ten koste mag gaan van de schuldeiser.

Voor de NKGB is die hervorming best globaal, in de zin dat ze het ganse proces, vanaf de verzending van de factuur tot de eventuele gerechtelijke fase, omvat. In de eerste plaats hebben alle partijen belang bij meer duidelijkheid en transparantie. In dat licht pleit de heer Chabot voor het consequent gebruik van een eenduidige terminologie, waarin plaats is voor de termen 'herinneringsbrief' en 'ingebrekestelling', maar niet meer voor het verwarrende 'aanmaning'. Ten tweede is de NKGB van oordeel dat de invorderingsmodaliteiten wettelijk moeten worden omkaderd of, bij gebreke daarvan, gepreciseerd in de algemene verkoopsvoorwaarden. Voor de bepaling van de kostprijs van de verschillende brieven vanwege de schuldeiser en de invorderingsagent, moet rekening worden gehouden met de werkelijke kosten ervan. Ten derde dient men bij de plafonnering van de bijkomende kosten oog te hebben voor de reële schade geleden door de schuldeiser, die bestaat uit de bijkomende administratieve werklast en de onbeschikbaarheid van het verschuldigde bedrag. Wat de berekening van schadebedingen betreft, kan volgens de NKGB voor kleine achterstallige bedragen worden volstaan met een redelijk forfaitair minimumbedrag, verankerd in de wet; voor omvangrijkere schulden acht de NKGB een systeem met percentages per schijf een goede oplossing. De NKGB neemt geen standpunt in betreffende de hoogte van de verwijlrenten.

De heer Frank Maryns stelt vast dat verschillende actoren ervoor pleiten om de minnelijke invorderingsactiviteiten door gerechtsdeurwaarders onder de controle

contrôle du SPF Économie. Envisagent-ils le même type de contrôle que pour les sociétés de recouvrement de dettes? Comment ce contrôle s'articulerait-il avec les règles légales et déontologiques actuelles de la fonction d'huissier de justice, qui relève de la tutelle du ministre de la Justice? Depuis la réforme du droit disciplinaire en 2014, les commissions disciplinaires sont mixtes et présidées par un magistrat professionnel. Selon l'orateur, ce système ne fonctionne pas correctement.

Comme le notariat, la CNHB est favorable à la création d'un tribunal disciplinaire national commun. Les discussions en cours à ce sujet sont à l'arrêt depuis la chute du gouvernement Michel I^{er}. M. Chabot souligne également que les huissiers de justice disposent d'un service de médiation agréé par le SPF Économie et ouvert à tous les justiciables.

Une deuxième piste de solution porte sur la réforme du tarif appliqué dans le cadre du recouvrement judiciaire. Ce tarif, fixé par l'arrêté royal du 30 novembre 1976, est l'un des points les plus contestés de la fonction. La CNHB est consciente que ce tarif est obsolète. Elle a créé en son sein une commission chargée d'actualiser les tarifs. Cette commission mixte est composée d'huissiers de justice et d'experts externes. Avec l'aide d'un bureau de consultance, elle analyse l'impact des modifications tarifaires proposées sur la situation financière des études d'huissiers de justice. Un autre bureau de consultance a récemment été chargé d'examiner le coût réel des actes.

On soutient parfois que les tarifs judiciaires sont trop complexes et trop flous et que cette situation permet aux huissiers de justice d'imputer des frais indus. La CNHB veille toutefois scrupuleusement au respect des tarifs et, le cas échéant, applique des sanctions. Les factures contiennent effectivement beaucoup d'abréviations, mais une liste explicative est disponible sur le site web de la CNHB. La CNHB met également à la disposition de ses membres des modèles d'actes formulés de manière claire et correcte.

M. Maryns considère qu'une réforme du tarif contribuera certainement à réduire les frais de recouvrement. Il souligne toutefois que ces derniers dépendent, dans une large mesure, de la fiscalité des actes. L'orateur ne songe pas uniquement au taux de TVA de 21 %, mais aussi aux droits d'enregistrement auxquels sont soumis la plupart des actes. Pour l'orateur, il s'agit d'un cas

van de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie te plaatsen. Bedoelen zij hiermee dezelfde controle als die waaraan de incasso-ondernemingen zijn onderworpen? Hoe zou die controle zich verhouden tot de bestaande wettelijke en deontologische regels van het gerechtsdeurwaardersambt, dat onder de voogdij staat van de minister van Justitie? Sinds de hervorming van het tuchtrecht in 2014 worden de tuchtcommissies gemengd samengesteld en voorgezeten door een beroepsmagistraat. Volgens de spreker werkt dit systeem niet naar behoren.

Samen met het notariaat is de NKGB vragende partij voor de oprichting van een gemeenschappelijke nationale tuchtrechtbank. De gesprekken die hieromtrent gaande waren zijn stilgevallen door de val van de regering Michel I. De heer Chabot wijst er ook op dat het gerechtsdeurwaardersambt beschikt over een door de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie erkende ombudsdienst, die openstaat voor alle rechtsonderhorigen.

Een tweede oplossingspiste heeft betrekking op de hervorming van het tarief in het kader van de gerechtelijke invordering. De aanrekening van dit tarief, vastgelegd in het KB van 30 november 1976, behoort tot de meest gecontesteerde aspecten van het ambt. De NKGB is zich ervan bewust dat dit tarief verouderd is. Er werd binnen de schoot van de NKGB een commissie opgericht belast met de modernisering van de tarieven. De tariefcommissie is gemengd samengesteld uit gerechtsdeurwaarders en externe experts. Met de hulp van een consultancykantoor wordt de impact van voorgestelde tariefwijzigingen op de financiële situatie van de gerechtsdeurwaarderskantoren nagegaan. Een ander consultancykantoor werd recent ingeschakeld om onderzoek te doen naar de werkelijke kostprijs van de akten.

Er wordt soms gezegd dat het gerechtelijke tarief te complex en onduidelijk is, en daardoor mogelijkheden zou bieden aan gerechtsdeurwaarders om ongeoorloofde kosten aan te rekenen. De NKGB kijkt hierop nochtans nauwlettend toe en gaat desgevallend tot sanctionering over. Het is zeker zo dat de afrekeningen vele afkortingen bevatten, maar hiervan is een verklarende lijst terug te vinden op de website van de NKGB. De NKGB stelt ook helder en correct geformuleerde modelakten ter beschikking van zijn leden.

De heer Maryns meent dat een hervormd tarief zeker zal bijdragen tot een verlaging van de invorderingskosten. Hij benadrukt echter dat deze laatste in belangrijke mate bepaald worden door de fiscaliteit van de akten. De spreker doelt daarmee niet enkel op het btw-tarief van 21 %, maar ook op de registratierechten waaraan de meeste akten zijn onderworpen – volgens de spreker een

aberrant de double fiscalité. En attendant une solution plus fondamentale, il serait en tout cas opportun, pour la perception, de mentionner clairement sur les actes quelle partie est destinée à l'huissier et quelle partie est versée dans les caisses de l'État.

À cet égard, l'orateur évoque aussi le rôle des autorités qui, comme l'a encore montré récemment le Médiateur fédéral dans son rapport relatif aux dettes fiscales, se révèlent un créancier intraitable, en dépit des privilèges dont elles bénéficient. Ainsi, le fisc n'accepte pas de plans d'apurement de plus de 12 mois, il impute des clauses pénales élevées et il pousse à la vente publique, même s'il sait que celle-ci sera déficitaire. Une autre manière de fonctionner est toutefois possible, comme le prouve l'accord de coopération conclu entre la CNHBB et le *Vlaamse Belsatngdienst*, grâce auquel les amendes et impôts en souffrance sont récupérés rapidement et à moindre coût par le biais de la plateforme de recouvrement DIAM.

Les constructions basées sur le principe "*no cure, no pay*" sont incompatibles avec le statut d'huissier et elles restent interdites. L'orateur indique que la CNHBB est très claire sur ce plan, tant à l'égard de ses membres qu'à l'égard de ses donneurs d'ordre.

M. Luc Chabot présente une troisième piste de réflexion de la CNHBB, qui vise à éviter autant que possible les procédures et les frais inutiles. Pour permettre au créancier de prendre une décision en connaissance de cause, celui-ci doit disposer d'un rapport de solvabilité complet et fiable au sujet du débiteur. Les instruments actuels ne permettent pas aux huissiers de justice de se faire une idée aussi exhaustive et fiable. À cette fin, ils doivent pouvoir accéder à des données supplémentaires concernant tant l'actif que le passif du débiteur. L'orateur songe, en l'espèce, aux données de la Centrale des crédits aux particuliers et du Point de contact central de la BNB, mais aussi à des banques de données telles que *mypension* et *MyMinfin*.

L'orateur plaide en outre en faveur de la transformation du FCA en une véritable banque de données centrale de la solvabilité, qui pourrait également centraliser, selon des conditions à fixer par la loi, des données relatives aux biens saisis, aux arriérés de loyer, aux faillites, aux expulsions et à d'autres dettes.

Une quatrième et dernière proposition de la CNHBB concerne l'élargissement de la procédure pour le recouvrement des dettes d'argent non-contestées (procédure RCI), actuellement applicable aux entreprises entre elles (B2B), aux relations entre les entreprises et les consommateurs (B2C), et même aux consommateurs entre eux

geval van aberrante dubbele fiscaliteit. In afwachting van een meer fundamentele oplossing zou het alvast voor de perceptie een goede zaak zijn om op de akten duidelijk te vermelden welk deel voor de gerechtsdeurwaarder is en welk deel naar de staatskas gaat.

In dit verband staat de spreker ook even stil bij de rol van de overheid, die, zoals recent nog werd aangetoond door de Federale Ombudsman in zijn rapport over fiscale schulden, een onwrikbare schuldeiser blijkt, niet-tegenstaande de voorrechten waarover zij beschikt. Zo aanvaardt de fiscus geen afbetalingsplannen van meer dan 12 maanden, rekent hij hoge schadebedingen aan en dringt hij aan op openbare verkoop ook al is het duidelijk dat die deficitair zal zijn. Dat het ook anders kan, bewijst de samenwerkingsovereenkomst tussen de NKGB en de Vlaamse Belastingdienst, waarbij achterstallige boetes en belastingen snel en goedkoop worden teruggevorderd via het invorderingsplatform DIAM.

"*No cure, no pay*"-constructies zijn incompatibel met het statuut van gerechtsdeurwaarder en blijven verboden. De spreker stelt dat de NKGB hierin zeer duidelijk is, zowel naar zijn leden als naar hun opdrachtgevers.

De heer Luc Chabot haalt een derde oplossingspiste van de NKGB aan, die ertoe strekt om nutteloze procedures en kosten zoveel mogelijk te vermijden. Om de schuldeiser toe te laten met kennis van zaken een beslissing te nemen, dient die te beschikken over een volledig en betrouwbaar solvabiliteitsrapport omtrent de schuldenaar. Met de huidige instrumenten slagen de gerechtsdeurwaarders er niet in zo'n volledig en betrouwbaar beeld te schetsen. Daarvoor is het nodig dat ze toegang hebben tot bijkomende gegevens over zowel het actief als het passief van de schuldenaar. De spreker denkt daarbij aan de gegevens van de Centrale voor kredieten aan particulieren en het Centraal aanspreekpunt van de NBB, maar ook aan gegevensbanken als *mypension* en *MyMinfin*.

De spreker pleit bovendien voor de omvorming van de CBB tot een echte centrale solvabiliteitsdatabank. Daarin zouden, onder wettelijk te bepalen voorwaarden, ook gegevens over beslagen goederen, achterstallige huurgelden, faillissementen, uitzettingen en andere schulden kunnen worden gecentraliseerd.

Een vierde en laatste voorstel van de NKGB betreft de uitbreiding van de procedure tot invordering van onbetwiste geldschulden (IOS-procedure), die vandaag geldt tussen ondernemingen onderling (B2B), naar de verhouding tussen onderneming en consument (B2C) en zelfs tussen consumenten onderling (C2C). Deze

(C2C). Cette procédure, qui est réglée aux articles 1394/20 et suivants du Code judiciaire, est susceptible de donner de bons résultats pour toutes les parties concernées; elle est plus rapide et moins coûteuse qu'une procédure judiciaire et elle déleste les juges d'un grand nombre de causes pour lesquelles il y a défaut. En raison de ces caractéristiques, l'orateur considère que l'élargissement de cette procédure au B2C et au C2C peut contribuer à réduire le surendettement des consommateurs. L'orateur indique que la sécurité juridique est garantie par un quadruple contrôle: le mandat obligatoire de l'avocat, le contrôle de l'huissier de justice, le contrôle automatisé et, enfin, le contrôle par un magistrat. Il fait observer que la Cour constitutionnelle a validé cette procédure dans son arrêt n° 62/2018 du 31 mai 2018.

E. Exposé de MM. Pierre Crevits et Peter Neefs (BNB)

M. Peter Neefs évoque la finalité et l'intérêt de la Centrale des crédits aux particuliers créée au sein de la BNB. La centrale a vu le jour en 1987 et constitue un instrument important de lutte contre le surendettement. À l'origine, il ne s'agissait que d'une centrale négative, qui n'enregistrait que les crédits avec arriérés de paiement. Progressivement, la Centrale s'est enrichie de nouveaux types de crédits, comme en 1993, notamment: il est ainsi devenu possible d'évaluer de mieux en mieux la solvabilité des emprunteurs, tout en améliorant la qualité des crédits, qui jouent un rôle important dans notre économie. La loi relative au règlement collectif de dettes a été adoptée le 5 juillet 1998 et, en 2003, une centrale positive a été créée pour enregistrer également les crédits correctement remboursés. La législation actuellement en vigueur en la matière se retrouve dans le Code de droit économique, livre VII, articles 148-157.

L'approche préventive pratiquée se fonde sur deux principes. Premièrement, tous les donneurs de crédit sont tenus de communiquer à la Centrale les crédits accordés. Deuxièmement, chaque donneur de crédit est obligé de consulter la Centrale avant d'accorder un nouveau crédit. Le donneur de crédit dispose ainsi d'une image de la situation financière du consommateur-débiteur avant d'accorder un nouveau crédit éventuel. Le risque de problèmes de remboursement est ainsi réduit.

L'intérêt général que revêt la Centrale des crédits aux particuliers est reflété dans le cadre légal en la matière, qui est basé sur quatre principes fondamentaux.

Premièrement, le principe de l'exhaustivité: tous les crédits destinés à des fins privées sont enregistrés dans

procédure, die is geregeld in de artikelen 1394/20 e.v. van het Gerechtelijk Wetboek, kan goede resultaten voorleggen voor alle betrokken partijen; zij is sneller en goedkoper dan een gerechtelijke procedure, en zij ontlast de rechters van vele verstekzaken. Omwille van deze kenmerken meent de spreker dat de uitbreiding van deze procedure naar B2C en C2C kan bijdragen aan het verminderen van de overmatige schuldenlast voor consumenten. De spreker stelt dat de rechtszekerheid gevrijwaard wordt door een viervoudige controle: het verplichte mandaat van de advocaat, de controle door de gerechtsdeurwaarder, de geautomatiseerde controle en tot slot de controle door een magistraat. Hij wijst er ook op dat het Grondwettelijk Hof deze procedure heeft gevalideerd in zijn arrest nr. 62/2018 van 31 mei 2018.

E. Uiteenzetting van de heren Pierre Crevits en Peter Neefs (NBB)

De heer Peter Neefs gaat in op de finaliteit en het belang van de Centrale voor kredieten aan particulieren die werd opgericht bij de NBB. De Centrale werd opgericht in 1987 als een belangrijk instrument in de strijd tegen overmatige schuldenlast. Initieel ging het enkel om een negatieve centrale waarin enkel kredieten met betalingsachterstanden werden geregistreerd. Geleidelijk werd de Centrale verrijkt met nieuwe soorten kredieten, onder meer in 1993: op die manier werd een steeds betere evaluatie mogelijk van de solvabiliteit van de kredietnemers evenals een verbetering van de kwaliteit van de kredieten, die een belangrijke rol spelen in onze economie. In 1998 werd de wet van 5 juli 1998 op de collectieve schuldenregeling aangenomen en in 2003 werd een positieve centrale ingevoerd waarin ook de correcte terugbetaalde kredieten worden geregistreerd. De thans geldende wetgeving ter zake is terug te vinden in het Wetboek van economisch recht, Boek VII, artikelen 148-157.

De gehanteerde preventieve aanpak is gebaseerd op twee principes. Ten eerste moeten alle kredietgevers verplicht aan de Centrale meedelen welke kredieten werden verleend. Ten tweede is elke kredietgever verplicht om de Centrale te raadplegen vooraleer een nieuw krediet wordt verleend. Zodoende krijgt de kredietgever een beeld van de financiële situatie van de consument-debiteur vooraleer hij eventueel een nieuw krediet verleent. Op die manier ontstaat er een kleinere kans op terugbetalingsproblemen.

Het openbaar belang van de Centrale voor kredieten aan particulieren wordt weerspiegeld in het wettelijk kader ter zake dat gebaseerd is op vier belangrijke principes.

Ten eerste is er het principe van de exhaustiviteit: alle kredieten met privédoeleinden worden in de Centrale

la Centrale, ainsi que tous les donneurs de crédit. De même, tous les règlements collectifs de dettes sont enregistrés, bien qu'il ne s'agisse en réalité pas d'un crédit supplémentaire.

Deuxièmement, il est question de critères légaux transparents et objectifs pour l'enregistrement des crédits assortis de délais de communication et de durées de conservation strictement définis.

Troisièmement, la protection des consommateurs, qui ressort notamment de la notification obligatoire, par la BNB, lorsqu'ils sont enregistrés pour la première fois avec un retard de paiement. Il existe en outre un droit d'accès à la Centrale, avec une moyenne de 1 000 consultations quotidiennes. Il existe enfin un droit de rectification dans le chef du consommateur : si la personne peut fonder sa demande sur des documents dont il ressort que les données enregistrées sont incorrectes, la BNB prend contact avec le prêteur responsable de l'exactitude de ces données, lui demandant de les examiner de façon approfondie et, le cas échéant, de les corriger. La pratique montre qu'il est fréquemment procédé à des rectifications.

Quatrièmement, il s'agit des principes de contrôle et de surveillance : le SPF Économie effectue premièrement une surveillance générale. Ensuite, il y a l'Autorité de protection des données qui veille au respect de la législation relative à la protection de la vie privée. Enfin, un Comité d'accompagnement a été créé auprès de la Centrale dans lequel siègent toutes les parties prenantes (prêteurs, l'organisation de défense des consommateurs Test-Achats, l'Autorité de protection des données, la BNB, le SPF Économie).

M. Neefs fournit ensuite une série de données chiffrées. Au 31 octobre 2019, 6 225 000 emprunteurs étaient enregistrés à la Centrale, ainsi que 10 837 000 crédits. Par ailleurs, 491 000 retards de paiement étaient enregistrés et le montant total des retards de paiement s'élevait à 2 703 000 000 d'euros. En outre, 84 000 règlements collectifs de dette étaient enregistrés à la même date.

Le pourcentage de défaut de paiement varie fortement selon le type de crédit: tandis qu'il est de 5 % pour les ouvertures de crédit, il passe à 7,3 % pour les prêts à tempérament et à 21,5 % pour les ventes à tempérament; cependant, le taux très faible de 0,9 % pour les prêts hypothécaires, qui présentent très peu de difficultés, est toutefois rassurant. Pour des données chiffrées plus détaillées, l'orateur renvoie au site de la BNB, où sont publiés chaque mois un certain nombre de chiffres clés, ainsi que des rapports annuels, des séries historiques et des *working papers*.

geregistreerd, evenals alle kredietgevers. Ook collectieve schuldenregelingen worden geregistreerd hoewel het eigenlijk niet gaat om een bijkomend krediet.

Ten tweede is er sprake van transparante en objectieve wettelijke criteria voor de registratie van de kredieten met strikt bepaalde mededelings- en bewaringstermijnen.

Ten derde is er de bescherming van de consument, die onder meer blijkt uit de verplichte kennisgeving door de NBB wanneer hij voor de eerste keer met een betalingsachterstand wordt geregistreerd. Daarnaast is er een recht op toegang tot de Centrale, met een gemiddelde van 1000 raadplegingen per dag. Ten slotte is er een recht op rechtzetting in hoofde van de consument: als de persoon zijn vraag kan ondersteunen met documenten waaruit blijkt dat de geregistreerde gegevens onjuist zijn, neemt de NBB contact op met de kredietgever die instaat voor de juiste inhoud ervan, met de vraag dit grondig te onderzoeken en in voorkomend geval ook te corrigeren. Uit de praktijk blijkt ook dat frequent tot rechtzettingen wordt overgegaan.

Ten vierde gaat het om de principes van controle en toezicht: vooreerst is er een algemeen toezicht door de FOD Economie. Daarnaast is er de Gegevensbeschermingsautoriteit die toeziet op de naleving van de privacywetgeving. Tenslotte werd er bij de Centrale een begeleidingscomité opgericht waarin alle stakeholders (kredietgevers, de consumentenorganisatie Test Aankoop, de Gegevensbeschermingsautoriteit, de NBB, de FOD Economie) zitting hebben.

Vervolgens verstrekt de heer Neefs een aantal cijfergegevens. Op 31 oktober 2019 waren 6 225 000 ontleners geregistreerd in de Centrale en 10 837 000 kredieten. Daarnaast stonden er 491 000 betalingsachterstanden geregistreerd en liep het totale bedrag van de betalingsachterstand op tot 2 703 000 000 euro. Bovendien waren er op dezelfde datum 84 000 collectieve schuldenregelingen geregistreerd.

Wat de wanbetalingsgraad betreft ziet men zeer uiteenlopende percentages naargelang het type krediet: terwijl het bij kredietopeningen gaat om 5 % loopt dit op tot 7,3 % voor leningen op afbetaling en tot 21,5 % bij de verkopen op afbetaling; geruststellend is echter het zeer lage percentage van 0,9 % bij de hypotheaire kredieten waar zich zeer weinig moeilijkheden voordoen. Voor meer uitgebreide cijfergegevens verwijst de spreker naar de website van de NBB, waar maandelijks een aantal kerncijfers worden gepubliceerd evenals jaarverslagen, historische reeksen en *working papers*.

Il précise également que le pourcentage de défauts de paiement de 5% pour les ouvertures de crédit semble faible, mais beaucoup d'ouvertures de crédit sont rarement, voire jamais, utilisées, comme par exemple la possibilité de descendre en dessous de zéro sur un compte courant. Si le pourcentage de défauts de paiement était calculé en se basant sur les ouvertures de crédit utilisées activement, on aurait une idée plus précise du risque réel de difficultés de paiement, mais la BNB ne dispose actuellement pas de cette information.

Enfin, l'orateur aborde la question de savoir comment la Centrale des crédits aux particuliers pourra jouer un rôle plus important à l'avenir dans la lutte contre le surendettement.

Une première piste consiste à enregistrer des données de crédits supplémentaires. Mesurer, c'est savoir. En d'autres termes, il convient de disposer d'informations les plus pertinentes possibles afin de pouvoir mener une politique appropriée et efficace. Ainsi, s'agissant des ouvertures de crédit par exemple, le type d'ouverture de crédit pourrait être enregistré : s'agit-il d'une carte d'un magasin, d'un contrat à distance, d'un crédit par internet ou après l'intervention d'un intermédiaire de crédit, etc. ? Ensuite, des indications relatives à l'utilisation réelle pourraient être enregistrées (cf. l'ouverture de crédits "dormants" qui donnent une image déformée du taux de défaut de paiement).

Concernant les prêts hypothécaires, une série de ratios pourraient être enregistrés, tels que le rapport entre le montant emprunté et la valeur du bien, le rapport entre l'endettement mensuel et les revenus mensuels, le taux d'intérêt, etc.; ou encore le montant du solde restant dû.

L'enregistrement de ces données complémentaires vise, d'une part, à permettre au législateur d'affiner la politique de crédit et, d'autre part, à permettre à la BNB de mieux évaluer les risques des banques (contrôle prudentiel).

Une autre piste importante consiste à enregistrer d'autres types de dettes que les crédits. C'est d'autant plus important lorsque l'on sait qu'un tiers des personnes qui bénéficient d'un règlement collectif de dettes n'ont pas de crédits défaillants. Il s'agit dans ce cas notamment de dettes de téléphonie mobile, d'énergie, de dettes locatives, etc. Les crédits ne sont dès lors certainement pas toujours la cause du surendettement. Le ministre

Hij verduidelijkt verder dat de wanbetalingsgraad van 5 % bij kredietopeningen aan de lage kant lijkt maar heel wat kredietopeningen worden zelden of nooit gebruikt, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid om onder nul te gaan op een zichtrekening. Indien de wanbetalingsgraad zou worden berekend op de actief gebruikte kredietopeningen, dan zou men een accurater beeld krijgen van het werkelijke risico op betalingsmoeilijkheden, maar deze informatie heeft de NBB op dit moment niet.

Ten slotte gaat de spreker in op de vraag hoe de Centrale voor kredieten aan particulieren in de toekomst een grotere rol zou kunnen spelen bij de bestrijding van de overmatige schuldenlast bij consumenten.

Een eerste piste bestaat in de registratie van bijkomende kredietgegevens. Meten is weten, met andere woorden om een gepast en doeltreffend beleid te kunnen voeren dient men over zo relevant mogelijke informatie te beschikken. Zo zou voor kredietopeningen bijvoorbeeld het soort kredietopening kunnen worden geregistreerd: gaat het over een kaart van een winkel, een contract op afstand, een krediet via internet of na tussenkomst van een kredietbemiddelaar, enz.? Daarnaast zouden ook indicaties over het werkelijke gebruik kunnen worden opgenomen (cfr. "slapende" kredietopeningen die leiden tot een vertekend beeld van de wanbetalingsgraad).

Voor hypothecaire kredieten zouden een aantal ratio's kunnen worden geregistreerd, zoals de verhouding tussen het ontleende bedrag en de waarde van het goed, de verhouding tussen de maandelijkse schuldenlast en het maandinkomen, de interestvoet, enz.; daarnaast bijvoorbeeld ook het bedrag van het uitstaande saldo.

Deze bijkomende registraties beogen enerzijds de wetgever toe te laten om het kredietbeleid te verfijnen en anderzijds de NBB toe te laten de kredietrisico's van de banken beter te evalueren (prudentiële controle).

Een andere belangrijke piste bestaat in het registreren van andere types van schulden dan kredieten. Dit is des te belangrijker als men weet dat één derde van de personen die genieten van een collectieve schuldenregeling geen kredieten hebben met wanbetalingen. Het gaat dan met name over schulden van mobiele telefonie, energie, huurschulden, enz. Dit betekent dat kredieten zeker niet altijd de oorzaak zijn van schuldoverlast.

Magnette a fait réaliser à l'époque une étude en la matière qui peut être consultée sur le site de la BNB⁵.

Il en est notamment ressorti qu'une personne qui connaît des problèmes de paiement de sa facture de téléphonie mobile risque dix fois plus d'être également confrontée à des problèmes de paiement de ses crédits: il apparaît dès lors que les dettes de téléphonie mobile revêtent une fonction prédictive et peuvent faire office de clignotants. L'orateur souligne toutefois que si d'autres types de dettes étaient enregistrés, un cadre légal clair serait nécessaire à cet effet, doté de critères d'enregistrement objectifs, respectant la vie privée des consommateurs et prévoyant un ancrage des droits des consommateurs et un contrôle approfondi par les autorités.

M. Pierre Crevits se penche ensuite sur une autre mission légale de la BNB, à savoir la politique monétaire et, plus particulièrement, l'incidence sur les dettes des consommateurs. Comme chacun le sait, l'une des missions essentielles de la BNB consiste à maintenir l'inflation autour de 2 %, ce qui n'est actuellement pas le cas: le bas niveau des taux d'intérêt qui en découle entraîne notamment une augmentation des montants empruntés.

Sous l'angle macroéconomique, l'endettement des ménages s'élève à 60 % du PIB en Belgique, par rapport à une moyenne de 58 % pour la zone euro.

Enfin, l'orateur s'attarde sur une autre mission de la BNB, à savoir la stabilité financière. À cet égard, il renvoie aux mesures prises très récemment par la BNB sur le plan des crédits hypothécaires, par lesquelles elle vise, d'une part, à renforcer les capitaux propres des banques et, d'autre part, à renforcer les exigences prudentielles des banques et des assurances lors de l'octroi de crédits.

F. Exposé de M. Guy Colpaert (SOCREM)

M. Guy Colpaert commence son exposé en précisant que la société civile insiste pour que l'on limite le surendettement des consommateurs par la voie d'une modification législative. Par ailleurs, la société civile demande que l'on améliore la protection du consommateur en mettant un terme aux majorations de coûts excessives en cas de recouvrement.

⁵ Le lien entre les retards de paiement en matière de téléphonie mobile et ceux en matière de crédits (mars 2011), <https://www.nbb.be/doc/ts/publications/wp/wp212fr.pdf>

Minister Magnette heeft hierover indertijd een onderzoek laten verrichten dat terug te vinden is op de website van de NBB⁵.

Hieruit is onder meer gebleken dat iemand met betalingsproblemen voor zijn mobiele telefoonrekening tienmaal meer kans heeft om ook betalingsproblemen te hebben met betrekking tot zijn kredieten: mobiele telefonie-schulden blijken dus een voorlopende indicator te zijn die een knipperlichtfunctie kunnen vervullen. De spreker benadrukt wel dat indien men andere types van schulden zou registreren, hiervoor een duidelijk wettelijk kader noodzakelijk is, met objectieve registratiecriteria, respect voor de privacy van de consumenten, verankering van de rechten van de consumenten en een grondig toezicht door de overheid.

De heer Pierre Crevits gaat vervolgens in op een andere wettelijke taak van de NBB, zijnde het monetair beleid en met name de impact op de schulden van consumenten. Zoals men weet is één van de kerntaken van de NBB om de inflatie in de buurt van 2 % te houden, hetgeen momenteel echter niet lukt: de resulterende lage rente leidt onder andere tot een verhoging van de opgenomen kredieten.

Macro-economisch gezien bedraagt de schuldgraad van de gezinnen in België 60 % van het BBP, tegenover een gemiddelde van 58 % voor de eurozone.

Ten slotte gaat de spreker in op een andere taak van de NBB, met name het verzekeren van de financiële stabiliteit. In die context verwijst hij naar de zeer recente maatregelen die de NBB heeft getroffen inzake hypothecaire kredieten, waarbij enerzijds wordt gestreefd naar een versterking van de eigen middelen van de banken en anderzijds naar een versterking van de prudentiële eisen voor banken en verzekeringen bij het verlenen van kredieten.

F. Uiteenzetting van de heer Guy Colpaert (SOCREM)

De heer Guy Colpaert stelt, bij wijze van inleiding, dat er vanuit het maatschappelijke middenveld wordt aangedrongen op een beperking van de overmatige schuldenlast voor consumenten door middel van een aanpassing van de wetgeving. Daarnaast vraagt het middenveld een betere bescherming van de consument, door komaf te maken met de buitensporige verhoging van kosten in geval van invordering.

⁵ Het verband tussen betalingsachterstanden voor mobiele telefonie en betalingsachterstanden voor krediet (maart 2011), <https://www.nbb.be/doc/ts/publications/wp/wp212nl.pdf>

Le retard de paiement peut avoir diverses causes et les problèmes de solvabilité peuvent être occasionnels ou structurels. Aucun de ces cas ne justifie toutefois un préjudice inutile pour le consommateur.

La SOCREM défend une approche positive du processus de recouvrement, elle entend examiner comment ce processus peut contribuer de manière éthique et responsable à éviter le surendettement du consommateur. Les propositions que la SOCREM présentera aujourd'hui s'inspirent également de cette approche.

La SOCREM est l'acronyme de '*Sociaal verantwoord Credit Management*' (recouvrement socialement responsable). Elle tend à représenter toutes les parties prenantes dans le processus de facturation et de recouvrement. Les missions de la SOCREM consistent à obtenir, au profit de toutes les parties concernées, une réglementation claire prévoyant des règles uniformes pour l'ensemble des parties au processus de facturation et de recouvrement et surtout, à mettre le consommateur au centre des préoccupations en luttant contre l'accroissement du surendettement.

M. Colpaert explique que la Socrem, qui compte actuellement 17 membres, est issue du secteur du recouvrement de créances. La Socrem préconise de suivre une vision holistique tout au long du processus, de la facturation au recouvrement. Elle travaille de manière transsectorielle mais respecte les spécificités des différents secteurs en se concertant avec les fédérations sectorielles. L'organisation collabore par ailleurs avec des acteurs de la société civile.

Dans le processus de paiement et de recouvrement, il est *grosso modo* possible de distinguer trois éléments qui sont déterminants dans l'apparition du surendettement. Les conditions générales de vente entre le créancier et le consommateur sont indubitablement le premier de ces éléments. Cela étant, il n'existe pour l'heure aucun cadre législatif général précisant les conditions générales de vente; il existe toutefois des législations sectorielles, comme pour les crédits à la consommation, le secteur des télécoms, etc.

Bien que le recouvrement amiable soit la solution la moins onéreuse pour le débiteur, le créancier et la société dans son ensemble, et nonobstant la loi du 20 décembre 2002 et les différentes législations sectorielles, il n'existe aucun cadre législatif qui consacre le recouvrement amiable (élaboré) comme une stratégie primaire de recouvrement. De plus, les règles actuelles ne s'appliquent pas de manière identique à tous les acteurs ou à tous les types de créanciers.

Betalingsachterstand kan diverse oorzaken hebben, en kredietwaardigheidsproblemen kunnen incidenteel of structureel zijn. Geen van deze gevallen rechtvaardigen echter dat de consument onnodig nadeel ondervindt.

SOCREM staat voor een positieve benadering van het invorderingsproces; het wil nagaan hoe dat proces op een ethische en verantwoorde manier kan bijdragen aan het vermijden van overmatige schuldenlast bij de consument. Deze benaderingswijze inspireert ook de voorstellen die SOCREM vandaag zal formuleren.

SOCREM is een acroniem voor '*Sociaal verantwoord Credit Management*' en streeft ernaar de belangen van alle stakeholders in het proces van facturatie en invordering te vertegenwoordigen. De missies van SOCREM bestaan erin om, ten behoeve van alle belanghebbende partijen, een duidelijke regelgeving te verkrijgen met uniforme regels voor alle partijen binnen het facturatie- en invorderingsproces, en bovenal de consument centraal te plaatsen door de toename van de overmatige schuldenlast tegen te gaan.

De heer Colpaert legt uit dat SOCREM, dat momenteel 17 leden telt, ontstaan is vanuit de invorderingssector. SOCREM bepleit een holistische visie op het ganse proces, van facturatie tot invordering. Het werkt sectoroverschrijdend, met respect – door overleg met de sectorfederaties – voor de specificiteit van de verschillende sectoren. De organisatie werkt bovendien samen met spelers uit het maatschappelijk middenveld.

Grosso modo kunnen in het betalings- en invorderingsproces drie elementen worden onderscheiden die bepalend zijn voor het ontstaan van overmatige schuldenlast. Het eerste element zijn onmiskenbaar de algemene verkoopsvoorwaarden tussen de schuldeiser en de consument. Dit gezegd zijnde ontbreekt momenteel een algemeen wettelijk kader dat de algemene verkoopsvoorwaarden preciseert; wel zijn er sectorale wetgevingen, zoals voor het consumentenkrediet, de telecomsector enzovoort.

Hoewel het proces van minnelijke invordering de goedkoopste oplossing is voor zowel de schuldenaar, de schuldeiser als de maatschappij in haar geheel, en niettegenstaande de wet van 20 december 2002 en de diverse sectorale wetgevingen, bestaat er geen rechtsregel die de (uitgewerkte) minnelijke invordering verankert als primaire invorderingsstrategie. De huidige spelregels zijn bovendien niet gelijkelijk van toepassing op elke speler of op elk type schuldeiser.

Un troisième élément déterminant que mentionne M. Colpaert a trait aux caractéristiques du recouvrement judiciaire. Le coût de cette procédure entraîne une augmentation disproportionnée du montant de la dette en souffrance et constitue la cause principale du surendettement. Les éléments qui aggravent ce problème sont, outre le niveau des tarifs, la facturation des coûts à chaque étape de la procédure et, partant, l'absence de plafonnement du montant total des coûts, ainsi que le fait que les paiements sont tout d'abord affectés au remboursement des coûts de la procédure, puis seulement au remboursement de la dette.

Après avoir analysé le problème, l'orateur énumère les axes stratégiques à suivre pour résoudre complètement ce problème. Il sera crucial de réduire le nombre de dossiers qui aboutissent dans la phase du recouvrement judiciaire. Cela permettra non seulement de réduire le problème du surendettement des consommateurs, mais aussi d'améliorer l'image de l'industrie du crédit. La procédure du recouvrement amiable devra donc être exploitée au maximum et chaque acteur devra être soumis aux mêmes règles. À cet égard, le législateur devra également fixer des tarifs de sorte à prévenir tout excès. Il faudra par ailleurs organiser un contrôle identique pour tous les acteurs du marché. De plus, il est urgent de plafonner les coûts liés à la procédure du recouvrement judiciaire, en tenant bien évidemment compte des coûts réels de cette procédure. Enfin, il faudra œuvrer à la responsabilisation des créanciers afin d'éviter des coûts excessifs durant la phase de recouvrement.

Selon M. Colpaert, les points d'ancrage d'une solution durable sont triples. Tout d'abord, il convient de préciser clairement les montants qui peuvent figurer dans les conditions générales de vente.

Deuxièmement, il faut modifier la législation sur le recouvrement amiable. En particulier, la loi devrait imposer une obligation de moyens minimale pour tenter d'abord de récupérer les arriérés par voie de recouvrement amiable. La loi devrait également préciser les coûts du recouvrement amiable, à un niveau suffisamment bas pour limiter le coût final pour le débiteur, mais suffisamment élevé pour permettre le recouvrement amiable. En outre, la loi devrait prévoir, éventuellement avec l'aide de la Centrale des crédits aux particuliers de la BNB, que les débiteurs sont réorientés vers les services sociaux à un stade précoce du processus de recouvrement. Enfin, les règles du jeu doivent être les mêmes pour tous, tant pour les créanciers (y compris les autorités) que pour les intermédiaires.

Een derde determinerend element aangehaald door de heer Colpaert heeft te maken met de kenmerken van de gerechtelijke invordering. De kostprijs daarvan zorgt voor een disproportionele verhoging van de openstaande schuld en is de voornaamste oorzaak van overmatige schuldenlast. Los van de hoogte van de tarieven dragen ook het feit dat de kosten worden aangerekend per stap in het proces en dus niet zijn geplafonneerd in totaliteit, alsook het feit dat betalingen eerst worden toegewezen op de kosten en dan pas op de hoofdsom, bij aan deze problematiek.

Na deze probleemanalyse somt de spreker de strategische assen voor een integrale oplossing van het probleem op. Cruciaal is dat er minder dossiers terechtkomen in de fase van de gerechtelijke invordering. Dit zal niet enkel het probleem van de schuldoverlast bij consumenten verminderen, maar ook bijdragen aan het verbeteren van het imago van de schuldindustrie. De procedure van de minnelijke invordering moet dus maximaal worden benut en elke speler moet aan dezelfde spelregels worden onderworpen. Daarbij moet de wetgever ook tarieven vastleggen, zodat uitwassen geen kans krijgen. Tevens moet het toezicht op gelijke wijze worden georganiseerd voor alle marktspelers. Vanzelfsprekend dringt ook een plafonnering van de kosten in de fase van de gerechtelijke invordering zich op, uiteraard met inachtneming van de werkelijke kosten van het proces. Tenslotte moet een responsabilisering van de schuldeisers worden bewerkstelligd om buitensporige kosten in fase van de invordering tegen te gaan.

Volgens de heer Colpaert zijn de ankerpunten voor een duurzame oplossing drieërlei. Ten eerste moet er een duidelijke precisering komen van de bedragen die mogen worden opgenomen in de algemene verkoopsvoorwaarden.

Ten tweede moet de wetgeving inzake de minnelijke invordering worden aangepast. De wet zou met name een minimale inspanningsverbintenis moeten opleggen om achterstallige betalingen eerst via de minnelijke invordering te proberen recupereren. Ook zou de wet de kosten van de minnelijke invordering moeten preciseren, op een niveau dat laag genoeg is om de finale kost voor de schuldenaar beperkt te houden, maar voldoende hoog om minnelijke invordering überhaupt mogelijk te maken. Bovendien zou de wet erin moeten voorzien, eventueel met de hulp van de Centrale voor kredieten aan particulieren van de NBB, dat schuldenaars in een vroeg stadium van de invordering worden doorverwezen naar de sociale dienstverlening. Tot slot dienen de spelregels gelijk te zijn voor iedereen, zowel voor schuldeisers (inclusief de overheid) als voor tussenpersonen.

Enfin, les coûts pour le consommateur doivent être maîtrisés au stade du recouvrement judiciaire. À cette fin, il convient d'envisager un plafonnement intelligent des coûts à ce stade. La responsabilité du créancier doit également être engagée si les frais de recouvrement judiciaire augmentent de manière disproportionnée pour le consommateur. Cette mesure doit empêcher les créanciers d'orienter la procédure vers des constructions "no cure, no pay" en matière de recouvrement judiciaire.

II. — QUESTIONS ET OBSERVATIONS DES MEMBRES

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) demande aux représentants de la CNHBB s'ils voient se confirmer dans la pratique la réduction du nombre de défauts de paiement enregistrés citée par M. Neefs de la BNB. Peuvent-ils également indiquer l'évolution, pour les débiteurs, des surcoûts dans le processus de recouvrement?

Mme Vandensande, du NTA, a parlé d'une "politique de recouvrement éthique", par laquelle les autorités devraient donner le bon exemple. Peut-elle expliquer ce qu'elle entend par là?

M. Maryns, de la CNHBB, a évoqué le "prix socialement acceptable" du recouvrement de créances. Peut-il expliciter?

La représentante de Test-Achats a quant à elle évoqué une proposition visant à limiter le montant de l'indemnisation à un montant fixe ou proportionnel, en fonction du montant du principal. Mme Van Bossuyt craint que cela puisse prêter à confusion pour les consommateurs et se demande comment y remédier.

Mme Katrien Houtmeyers (N-VA) estime qu'il ne faut pas perdre de vue les intérêts du créancier dans cette affaire. La membre craint qu'en cas d'encadrement trop strict du recouvrement (notamment en ce qui concerne le délai de paiement et le plafonnement des coûts), les créanciers - souvent des PME ou des petits indépendants - renonceront à recouvrer leurs créances. Ce qui pourrait encourager certains consommateurs à multiplier leurs défauts de paiement et créer des difficultés de paiement pour les PME ou les indépendants eux-mêmes, voire augmenter le nombre de faillites. Mme Houtmeyers souhaiterait connaître l'avis des orateurs des organisations de lutte contre la pauvreté sur ce sujet. La membre aimerait également savoir s'ils disposent de données

Tenslotte moeten de kosten voor de consument in de fase van de gerechtelijke invordering worden beheerst. Hiertoe dient te worden gekeken naar een intelligente plafonnering van de kosten in deze fase. Tevens moet de schuldeiser mee verantwoordelijk worden gemaakt in geval de kosten van gerechtelijke invordering disproporioneel toenemen voor de consument. Dit moet voorkomen dat schuldeisers zouden kunnen aansturen op 'no cure, no pay'-constructies inzake gerechtelijke invordering.

II. — VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE LEDEN

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) zou graag van de vertegenwoordigers van de NKGB vernemen of zij de door de heer Neefs van de NBB aangehaalde daling van het aantal geregistreerde wanbetalingen bevestigd zien in de praktijk. Kunnen ze ook aangeven wat de tendens is betreffende de bijkomende kosten voor schuldenaars bij het invorderingsproces?

Mevrouw Vandensande van het NTA had het over een 'ethisch invorderingsbeleid', waarmee de overheid het goede voorbeeld zou moeten tonen. Kan zij toelichten wat hiermee wordt bedoeld?

De heer Maryns van de NKGB maakte gewag van de "maatschappelijk verantwoorde prijs" van schuldinvordering. Kan hij dit expliciteren?

De vertegenwoordigster van Test Aankoop van haar kant verwees naar een voorstel om het bedrag van de schadevergoeding te beperken tot een vast dan wel een proportioneel bedrag, afhankelijk van de hoegroetheid van de hoofdsom. Mevrouw Van Bossuyt vreest dat dit verwarrend kan zijn voor de consumenten, en vraagt zich af hoe hieraan kan worden verholpen.

Mevrouw Katrien Houtmeyers (N-VA) is van mening dat ook de belangen van de schuldeiser in dit verhaal niet uit het oog mogen worden verloren. Het lid vreest dat, als de invordering te streng omkaderd zou worden (met name wat betalingstermijn en plafonnering van kosten betreft), schuldeisers - vaak gaat het dan om kmo's of kleine zelfstandigen - ervan zullen afzien schulden nog in te vorderen. Dit zou sommige consumenten kunnen aanzetten tot meer wanbetalingen. Tevens zou het kmo's of zelfstandigen zelf in betalingsmoeilijkheden kunnen brengen, en mogelijk zelfs tot een verhoging van het aantal faillissementen kunnen leiden. Mevrouw Houtmeyers zou hierover graag het standpunt van de sprekers van de armoedeorganisaties kennen. Tevens wil

sur le nombre de travailleurs indépendants vivant en dessous du seuil de pauvreté.

Une autre question s'adresse aux représentants de la BNB. Se référant aux faibles taux d'intérêt actuels, la membre se demande si l'on n'accorde pas trop facilement des crédits à l'heure actuelle, ce qui, en cas de détérioration de la situation économique, pourrait se traduire par une augmentation du nombre de défauts de paiement des consommateurs et des entreprises. Comment pouvons-nous éviter cela?

M. Michael Freilich (N-VA) souhaite poser plusieurs questions aux représentants de la BNB. Tout d'abord, ils ont déclaré qu'il serait simple pour les consommateurs de corriger des erreurs dans la Centrale des crédits aux particuliers: les orateurs peuvent-ils donner une idée de la fréquence à laquelle des informations incorrectes sont enregistrées dans la Centrale?

L'intervenant demande également comment et où les cartes de crédit sont enregistrées dans le système de la Centrale; les consommateurs se voient en effet souvent réclamer des frais très élevés. La BNB a-t-elle une idée de la situation, y compris du nombre de défauts et de retards de paiement?

M. Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) déclare que les parlementaires sont régulièrement interpellés par des personnes ayant des problèmes d'endettement: cela concerne non seulement des consommateurs mais aussi des (petits) indépendants, dont 20 % vivent sous le seuil de pauvreté en Belgique. Il s'agit donc de protéger non seulement les consommateurs contre les clauses abusives, mais aussi les petits indépendants et les PME, car les grandes entreprises disposent souvent de plus de facilités pour procéder au recouvrement de leurs factures.

Dans ce contexte, les autorités doivent également se montrer bon payeur et payer leurs factures en souffrance, notamment aux PME: il est primordial de protéger les consommateurs et les autres acteurs économiques fragiles.

L'orateur se réfère ensuite à une proposition de loi présentée par son groupe lors de la législature précédente et visant à protéger les très petites entreprises et les indépendants (DOC 54 3231/001). Elle visait notamment à introduire un droit de rétractation pour certaines ventes dans le chef des indépendants, comme c'est le cas pour les consommateurs. Certaines clauses contractuelles et conditions générales de vente sont en effet ici aussi souvent très désavantageuses pour l'acheteur.

het lid vernemen of zij over gegevens beschikken over het aantal zelfstandigen dat onder de armoedegrens leeft.

Een volgende vraag is gericht aan de vertegenwoordigers van de NBB. Verwijzend naar de huidige lage rentevoeten, vraagt het lid zich af of er thans niet te gemakkelijk kredieten worden toegestaan, hetgeen zich bij een eventuele verslechtering van de economische situatie zou kunnen vertalen in een stijging van het aantal wanbetalingen door consumenten en ondernemingen. Hoe kunnen we dit vermijden?

De heer Michael Freilich (N-VA) wenst enkele vragen te stellen aan de vertegenwoordigers van de NBB. Vooreerst hebben zij verklaard dat het eenvoudig zou zijn voor de consument om vergissingen recht te zetten in de Centrale voor kredieten aan particulieren: kunnen de sprekers een idee geven van de frequentie waarmee foute informatie wordt geregistreerd in de Centrale?

Daarnaast vraagt de spreker op welke manier en waar de kredietkaarten worden geregistreerd in het systeem van de Centrale; vaak worden hier immers zeer hoge kosten aangerekend aan de consument. Heeft de NBB zicht hierop, onder meer wat het aantal wanbetalingen en de betalingsachterstand betreft?

De heer Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen) verklaart dat parlementsleden regelmatig worden aangesproken door personen met schuldproblemen: hierbij gaat het niet enkel over consumenten maar ook over (kleine) zelfstandigen waarvan 20 % in België onder de armoedegrens leeft. Het komt er dus niet enkel op aan om de consumenten te beschermen tegen onrechtmatige bedingen maar eveneens de kleine zelfstandigen en kmo's vermits grote bedrijven vaak meer faciliteiten hebben om facturen in te vorderen.

In dit verband dient ook de overheid zich een goede betaler te tonen en de achterstallige facturen te betalen, onder meer aan de kmo's: het komt er namelijk op aan om de consumenten en de andere fragiele economische actoren te beschermen.

Vervolgens verwijst de spreker naar een wetsvoorstel dat door zijn fractie werd ingediend in de vorige legislatuur ter bescherming van de zeer kleine ondernemingen en de kleine zelfstandigen (DOC 54 3231/001). Hierbij werd voor de zelfstandigen, zoals dat bestaat voor de consumenten, een herroepingsrecht ingevoerd voor bepaalde verkopen. Bepaalde contractuele bedingen en algemene verkoopsvoorwaarden zijn immers ook hier vaak zeer nadelig voor de koper.

M. Patrick Prévot (PS) déclare que le surendettement est un problème complexe et multiforme. Le membre est le premier signataire d'une proposition de loi (DOC 55 0267/001) modifiant la loi du 20 décembre 2002 relatif au recouvrement amiable des dettes du consommateur, en vue de lutter contre les abus (et qui reprend une proposition antérieure, DOC 53 3220/001). Les témoignages de personnes dont la dette initiale a été multipliée par cinq, par l'application des conditions générales de vente, sont bien connus. Il y a beaucoup d'huissiers qui font bien leur travail, et M. Prévot comprend qu'ils n'acceptent pas les termes "industrie de la dette". Mais il y a aussi ceux - et les noms sont connus - qui facturent invariablement des honoraires exorbitants. La proposition de loi vise à mettre ce dernier groupe au pas et, par conséquent, à éliminer les préjugés à l'égard des professionnels qui font du bon travail.

M. Prévot souhaite que les représentants de la CNHBB lui indiquent quelle solution - qu'elle soit déjà sur la table ou non - répond le mieux, selon eux, aux différentes exigences du recouvrement amiable. En d'autres termes, quel est selon eux le meilleur compromis entre, d'une part, le principe - que le groupe de M. Prévot soutient pleinement - de l'obligation de rembourser les dettes contractées et, d'autre part, l'évitement des coûts inutiles ou déraisonnables pour le consommateur? Quelles doivent être les préoccupations du législateur à cet égard, notamment en ce qui concerne la détermination des coûts supplémentaires? Qu'entendent-ils par coûts raisonnables? Que pensent-ils de la proposition de calculer les coûts en pourcentage du principal?

Selon des statistiques d'il y a plusieurs années, le chiffre d'affaires annuel du marché belge du recouvrement amiable des créances s'élevait à environ 5 millions d'euros, dont la plus grande partie était réalisée par les professions juridiques. L'orateur de l'ABR peut-il indiquer si ces chiffres sont toujours d'actualité? Combien de sociétés de recouvrement sont actuellement actives en Belgique? Quel est leur chiffre d'affaires annuel? Et quel est le montant total recouvré sur une base annuelle?

Dans un avis de 2017, le Conseil de la consommation s'est montré relativement critique à l'égard de l'extension de la procédure de RCI aux relations B2C. Le Conseil estime que si elle n'est pas assortie de garanties supplémentaires au profit du consommateur, cette extension présentera des risques pour lui. Que pensent les représentantes de Test-Achats et des organisations de lutte contre la pauvreté de cette proposition? Quels sont, selon elles, les risques liés à une telle extension?

De heer Patrick Prévot (PS) stelt dat de overmatige schuldenlast een complexe en veelzijdige problematiek is. Het lid is eerste ondertekenaar van een wetsvoorstel (DOC 55 0267/001) tot wijziging van de wet van 20 december 2002, dat ertoe strekt misbruiken van de minnelijke invordering tegen te gaan (en dat een hereniging is van een eerder voorstel, DOC 53 3220/001). De getuigenissen van mensen waarvan de initiële schuld verviervoudigde, door toepassing van de algemene verkoopsvoorwaarden, zijn genoegzaam bekend. Er zijn veel gerechtsdeurwaarders die correct hun werk doen, en de heer Prévot begrijpt dat zij niet gediend zijn met de term 'schuldindustrie'. Maar er zijn er evenveel - en de namen zijn gekend - die stevast overdreven kosten aanrekenen. Het wetsvoorstel is erop gericht die laatste groep in de pas te doen lopen, en op die manier ook de vooroordelen weg te nemen ten opzichte van de beroepsbeoefenaars die wel goed werk leveren.

De heer Prévot zou graag van de vertegenwoordigers van de NKGB vernemen welke oplossing - ongeacht of ze al of niet reeds op tafel ligt - naar hun mening het best beantwoordt aan de uiteenlopende vereisten van de minnelijke invordering. Met andere woorden, wat is volgens hen het beste compromis tussen enerzijds het principe - waar de fractie van de heer Prévot zich onverkort achter schaaft - dat aangegane schulden moeten worden terugbetaald, en anderzijds het vermijden van onnodige of onredelijke kosten in hoofde van de consument? Welke aandachtspunten gelden hierbij voor de wetgever, inclusief wat het vastleggen van de bijkomende kosten betreft? Wat verstaan ze onder een redelijke kost? Wat vinden ze van het voorstel om de kosten te berekenen als percentage van de hoofdsom?

Volgens statistieken van enkele jaren geleden bedroeg de jaaromzet van de Belgische markt van de minnelijke invordering van schulden ongeveer 5 miljoen euro, waarvan het merendeel gerealiseerd werd door de juridische beroepen. Kan de spreker van de BVI aangeven of deze cijfers nog steeds actueel zijn? Hoeveel incasso-ondernemingen zijn er op dit moment actief in België? Wat is hun jaarlijkse omzet? En wat is het totale teruggevorderde bedrag op jaarbasis?

In een advies uit 2017 stond de Raad voor het Verbruik relatief kritisch tegenover de uitbreiding van de IOS-procedure naar B2C. Volgens de Raad zou die uitbreiding, als die niet gepaard zou gaan met bijkomende waarborgen voor de consument, gevaren inhouden voor die laatste. Hoe staan de vertegenwoordigsters van Test Aankoop en de armoedeorganisaties tegenover die voorgestelde maatregel? Wat zijn volgens hen de met die uitbreiding verbonden gevaren?

La dernière question de M. Prévot porte sur la Centrale des crédits aux particuliers. L'idée d'une extension éventuelle des compétences de la Centrale à d'autres crédits avait déjà été abordée au cours de l'audition sur le surendettement des consommateurs organisée en 2013 par la commission de l'Économie (DOC 53 2835/001). Certains risques liés à cette extension avaient été évoqués à l'époque. On peut citer, à cet égard, le risque d'enregistrement fautif ou le risque que certaines personnes se voient refuser des services essentiels, ou renoncent à contester une facture par crainte de figurer dans la banque de données. D'autres pays ont entre-temps renoncé à une extension de cette nature. M. Prévot souhaiterait connaître le point de vue des représentantes de Test-Achats et des organisations de lutte contre la pauvreté à ce sujet.

M. Reccino Van Lommel (VB) estime que l'essentiel est de trouver un bon équilibre entre les intérêts du consommateur et les intérêts des créanciers. Les entreprises et les travailleurs indépendants ne doivent pas être mis en difficulté par un défaut de paiement dans le chef du consommateur.

La représentante du NTA a plaidé pour l'inscription, dans la loi, d'un délai de paiement général de 30 jours. M. Van Lommel craint que cette disposition ne fasse que reporter le problème. L'oratrice pourrait-elle préciser son point de vue à ce sujet?

M. Jan Briers (CD&V) salue les exposés intéressants et très complets des orateurs, qui ont déjà répondu à la plupart de ses questions. Le membre retient notamment que plusieurs orateurs estiment que le Parlement a un rôle important à jouer dans ce domaine, notamment en ce qui concerne les conditions générales de vente et le coût du recouvrement judiciaire. Quelles sont les solutions qu'ils attendent de la commission?

L'intervenant demande ensuite s'il serait envisageable de prévoir un délai de paiement de 30 jours.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB), s'adressant à tous les orateurs, déclare que de nombreux organismes dénoncent les pratiques frauduleuses de certaines entreprises vis-à-vis des crédits à la consommation. Il y a différents moyens pour résoudre ce problème. Parmi ceux-ci, il y a la possibilité de restreindre le nombre d'acteurs pouvant offrir ce type de service. Dans ce cadre, les orateurs ne pensent-ils pas que l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) devrait être plus stricte concernant l'octroi d'agréments aux prêteurs en crédit à la consommation?

De laatste vraag van de heer Prévot betreft de Centrale voor kredieten aan particulieren. Tijdens de hoorzitting die de toenmalige commissie voor het Bedrijfsleven in 2013 organiseerde over de overmatige schuldenlast bij consumenten (DOC 53 2835/001), kwam de vraag naar de mogelijke uitbreiding van de bevoegdheden van de Centrale naar andere kredieten reeds aan bod. Er werd toen gewezen op verschillende gevaren van die uitbreiding, waaronder het risico op foutieve registratie, het gevaar dat personen essentiële diensten zouden worden geweigerd of nog het risico dat mensen zouden afzien van het betwisten van een factuur uit vrees om te worden opgenomen in de gegevensbank. Andere landen zijn inmiddels teruggekomen op een dergelijke uitbreiding. De heer Prévot zou hierover graag de mening van de sprekers van Test Aankoop en de armoedeorganisaties kennen.

De heer Reccino Van Lommel (Vlaams Belang) meent dat het er in dezen vooral op aankomt om een gezond evenwicht te vinden tussen de belangen van de consument en die van de schuldeisers. Bedrijven en zelfstandigen mogen niet in moeilijkheden geraken door wanbetaling vanwege de consumenten.

De vertegenwoordigster van het NTA pleitte voor de invoering van een algemene wettelijke betalingstermijn van 30 dagen. Volgens de heer van Lommel bestaat hierdoor het gevaar dat problemen worden verlegd naar de toekomst. Kan de spreker daarover wat meer toelichting verschaffen?

De heer Jan Briers (CD&V) stelt vast dat de meeste van zijn vragen reeds werden beantwoord door de boeiende en volledige uiteenzettingen van de uitgenodigde sprekers. Het lid onthoudt onder meer dat een aantal sprekers een grote rol weggelegd zien voor dit Parlement, onder meer wat de algemene verkoopsvoorwaarden en de kostprijs van de gerechtelijke invordering betreft. Welke oplossingen verwachten zij van deze commissie?

Daarnaast wenst de spreker te vernemen of een betalingstermijn van 30 dagen haalbaar zou zijn.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) richt zich tot alle sprekers en stipt aan dat tal van instellingen de frauduleuze praktijken van bepaalde bedrijven ten opzichte van consumentenkrediet aan de kaak stellen. Dat probleem kan op verschillende manieren worden opgelost. Één van de oplossingen is het aantal actoren die dat soort dienst mogen aanbieden beperken. Zijn de sprekers in dat kader niet van mening dat de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) strikter zou moeten toezien op het verlenen van erkenningen aan kredietgevers inzake consumentenkrediet?

Les prochaines questions de M. D'Amico s'adressent principalement à Test Achats.

Au niveau de la législation relative au crédit à la consommation, Test Achats se réjouissait en 2015 de l'élargissement de la notion de démarchage interdit. Néanmoins, en 2017, l'association de consommateurs demandait au gouvernement d'être encore plus sévère vis-à-vis de ce type de pratique, adressant alors au ministre en charge des Consommateurs un courrier afin de lui faire part de ses préoccupations. Quelle suite a eu ce courrier?

Il y a quelques mois Test Achats avait critiqué Luminus sur ses méthodes agressives de démarchage à domicile. Quel regard la représentante de Test Achats porte-elle actuellement sur la législation en matière de démarchage en général? Quelles seraient les initiatives que le législateur pourrait entreprendre afin d'assurer une meilleure protection du consommateur?

Test Achats révèle et dénonce régulièrement des pratiques frauduleuses dans le cadre du crédit. Par exemple, certains prêteurs profitent de nombreux consommateurs, surtout les plus vulnérables, en octroyant un accès facile à l'argent sans que ces derniers mesurent le danger de ces crédits au taux d'intérêt très élevé. Test Achats a également révélé que certaines grandes enseignes liaient des réductions lors de l'achat d'un produit à l'utilisation d'une carte de crédit. On pense aussi au récent communiqué de la FSMA qui dénonce des offres de crédit avantageuses de la part de prêteurs non agréés et ce, via des publicités sur internet et sur les réseaux sociaux. Est-ce que la représentante de Test Achats peut en dire plus? Quelles sont les pratiques frauduleuses les plus répandues et comment le législateur pourrait agir en la matière?

Déjà l'an passé, Test Achats dénonçait le fait que les huissiers ne soient pas soumis au contrôle du SPF Economie dans le cadre de leur activité de recouvrement. En effet, pour se défendre, les consommateurs s'estimant lésés sont obligés d'intenter une action auprès de la Chambre nationale des huissiers de justice. Cette procédure est longue et aléatoire et est donc peu dissuasive pour les huissiers. De plus, Test Achats n'estimait pas réaliste le fait de compter sur l'existence d'une déontologie propre à la profession pour éviter tout abus. Il avait alors recommandé la mise en place du contrôle du SPF Economie afin de permettre aux autorités de contrôler le respect, par les huissiers, des règles sur le recouvrement et d'en sanctionner le non-respect. Test Achats avait également déclaré espérer être entendu par les ministres Peeters et Geens dans les mois suivant

De volgende vragen van de heer D'Amico richten zich hoofdzakelijk tot Test Aankoop.

Op het vlak van de wetgeving inzake consumentenkrediet verheugde Test Aankoop zich in 2015 over de uitbreiding van het begrip verboden huis-aan-huisverkoop. In 2017 vroeg de consumentenvereniging nochtans aan de regering om nog strikter op te treden tegen dat soort praktijk, en richtte ze een brief tot de minister voor Consumentenzaken waarin ze haar bezorgdheid uitte. Welk gevolg is daaraan gegeven?

Enkele maanden geleden heeft Test Aankoop kritiek geuit op de agressieve huis-aan-huisverkoopmethoden van Luminus. Wat is nu het standpunt van de vertegenwoordigster van Test Aankoop over de algemene wetgeving inzake huis-aan-huisverkoop? Welke initiatieven zou de wetgever kunnen nemen om de consument beter te beschermen?

Test Aankoop brengt regelmatig frauduleuze kredietpraktijken aan het licht en stelt ze aan de kaak. Bepaalde kredietgevers maken bijvoorbeeld misbruik van veel consumenten, en vooral van de meest kwetsbare, door ze gemakkelijk toegang te verlenen tot geld zonder dat die laatste op de hoogte zijn van het gevaar van die kredieten tegen zeer hoge rentevoeten. Test Aankoop heeft ook aan het licht gebracht dat grote ketens kortingen op een product koppelden aan het gebruik van een kredietkaart. We denken ook aan een recent communiqué van de FSMA waarin voordelige kredietaanbiedingen door niet-vergunde kredietgevers via reclame op internet en op de sociale netwerken worden aangeklaagd. Kan de vertegenwoordigster van Test Aankoop daarover meer zeggen? Wat zijn de wijdst verbreide praktijken en hoe zou de wetgever kunnen optreden ter zake?

Vorig jaar al klaagde Test Aankoop dat de deurwaarders niet onderworpen zijn aan de controle door de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie in het kader van hun invorderingsactiviteiten. Om zich te verdedigen zijn de consumenten die zich geschaad achten immers verplicht om een vordering in te stellen bij de Nationale kamer van Gerechtsdeurwaarders. Die procedure duurt lang en biedt geen zekere uitkomst en heeft dus geen echt ontradend effect op de deurwaarders. Bovendien vond Test Aankoop het niet realistisch om te rekenen op een voor het beroep eigen deontologie om misbruiken te voorkomen. Test Aankoop had dus aanbevolen om een controle door de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie in te stellen zodat de overheden kunnen controleren of de regels in verband met de invordering worden nageleefd en ze sancties kunnen uitdelen wanneer dat

cette annonce. Ces discussions ont-elles eu lieu? Si oui, quel en a été le résultat?

La dernière question du membre est d'ordre plus générale. La situation en matière de surendettement en Belgique s'est améliorée en 2017 et 2018 en partie du fait d'une conjoncture économique favorable. Néanmoins, les récentes prévisions du Bureau fédéral du Plan ne sont pas très positives. De plus, la croissance de l'emploi devrait se tasser cette année avant de significativement se réduire pour l'an prochain. Face à ce contexte, quelles seraient les prévisions en matière d'endettement et de surendettement pour les années à venir?

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) constate tout d'abord que les problèmes se posent souvent dans des domaines identifiables où le consommateur se trouve généralement dans une position vulnérable. Il s'agit notamment de créances à l'égard des pouvoirs publics, de compagnies d'assurances, d'entreprises d'utilité publique, etc.

La commission doit veiller à ne pas mettre tous les créanciers dans la même catégorie. Les entreprises risquent en outre de ne plus pouvoir recouvrer les petites sommes. Le débiteur croit trop souvent que le créancier ne saisira pas le juge pour des montants modestes. L'intervenante sait toutefois d'expérience que le recouvrement pose régulièrement problème. Elle a elle-même vu une dette de 60 euros augmenter pour atteindre 200 euros.

Mme Melissa Depraetere (sp.a) souligne que les propositions de loi pendantes déposées par son groupe (DOC 55 0325/001, 0341/001 et 0342/002) ne visent pas à dispenser les débiteurs de leur obligation de rembourser leurs dettes mais bien à prévoir des règles plus efficaces et plus claires pour les frais supplémentaires appliqués en cas de défaut de paiement, et donc à lutter contre les abus.

D'aucuns proposent d'étendre la procédure RCI en vigueur aujourd'hui aux relations entre les entreprises aux relations entre les entreprises et les consommateurs, voire aux relations entre les consommateurs. Cette procédure présente des avantages pour le consommateur - elle permet notamment de réduire les coûts - mais aussi certains inconvénients. Quelles sont, selon les différents orateurs, les garanties qui devraient être inscrites dans la procédure RCI pour que celle-ci puisse être étendue aux relations B2C et C2C?

niet het geval is. Test Aankoop had ook gehoopt dat het zou worden gehoord door de ministers Peeters en Geens in de maanden die volgden op deze aankondiging. Heeft dat overleg plaatsgevonden? Indien ja, wat was het resultaat ervan?

De laatste vraag van het lid heeft een meer algemene strekking. De situatie inzake overmatige schuldenlast in België is verbeterd in 2017 en 2018, deels dankzij de gunstige economische conjunctuur. De recente vooruitzichten van het Federaal Planbureau zijn echter niet zeer positief. De werkgelegenheidsgroei zou dit jaar bovendien terugvallen en volgend jaar aanzienlijk dalen. Wat zijn, tegen die achtergrond, de vooruitzichten voor de komende jaren inzake schulden en overmatige schuldenlast?

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) heeft als belangrijkste vaststelling dat de problemen zich vaak voordoen in herkenbare sectoren, ten opzichte waarvan de consument zich vaak in een zwakke positie voelt. Het gaat dan onder meer om vorderingen vanwege de overheid, de verzekeringsmaatschappijen, de nutsvoorzieningsmaatschappijen enzovoort.

Deze commissie moet er verder voor opletten om niet alle schuldeisers over één kam te scheren. Daarnaast bestaat het risico dat ondernemingen kleine bedragen niet langer zouden kunnen invorderen. In dit verband denkt de debiteur te vaak dat de schuldeiser toch niet naar de rechtbank zal gaan wanneer het gaat om een klein bedrag. Uit persoonlijke ervaring weet de spreker verder dat het incasso toch regelmatig problemen stelt vermits zij zelf een kleine schuld van 60 euro zag aanwollen tot 200 euro.

Mevrouw Melissa Depraetere (sp.a) benadrukt dat de hangende wetsvoorstellen van haar fractie (DOC 55 0325/001, 0341/001 en 0342/002) er niet toe strekken om schuldenaars vrij te stellen van hun verplichting om aangegane schulden terug te betalen, maar wel om betere en duidelijkere regels in het leven te roepen omtrent bijkomende kosten bij wanbetaling en aldus misbruiken tegen te gaan.

Er gaan stemmen op om de IOS-procedure, die vandaag geldt tussen ondernemingen onderling, uit te breiden tot de verhouding tussen onderneming en consument en zelfs tussen consumenten onderling. Deze procedure heeft voordelen voor de consument, bijvoorbeeld op het vlak van kostenbesparing, maar ook enkele nadelen. Welke waarborgen zouden volgens de verschillende sprekers moeten worden ingebouwd in de IOS-procedure, zodat deze ook kan gelden voor in B2C- en C2C-relaties?

L'intervenante s'adresse ensuite aux représentants de la CNHB. La loi prévoit qu'après avoir consulté le FCA, l'huissier doit procéder à l'extension d'une saisie existante au lieu de pratiquer une nouvelle saisie. Mme Depraetere est convaincue que la saisie unique irait dans la bonne direction. Elle demande quelle est l'économie réalisée en étendant une saisie existante au lieu de pratiquer une nouvelle saisie. L'intervenante se demande également s'il ne conviendrait pas d'inscrire cette règle dans la loi plutôt que de maintenir son caractère facultatif.

Contrairement aux sociétés de recouvrement, les huissiers de justice (tout comme les avocats) ne sont pas soumis au contrôle du SPF Économie. Que pensent leurs représentants de cette différence?

Une dernière question concerne les tarifs appliqués par les huissiers de justice. Ces tarifs ont été fixés en 1976 et doivent donc être actualisés d'urgence. La réglementation actuelle est en effet peu transparente. Le fait que le site web de la CNHB comporte une liste explicative des abréviations, comme l'indique le représentant, n'y change pas grand-chose. La proposition qui vise à opérer une distinction entre les coûts et les charges fiscales serait toutefois une bonne mesure, selon l'oratrice. Outre le manque de clarté, certains tarifs ne sont plus adaptés à la réalité d'aujourd'hui et sont par conséquent excessifs: Mme Depraetere cite l'exemple des frais de photocopie qui s'élèvent à des dizaines d'euros. En 2018, le ministre de la Justice, M. Koen Geens a fait part de son intention de déposer, à bref délai, un projet d'arrêté royal qui remplacerait l'arrêté royal du 30 novembre 1976 actuellement en vigueur. Depuis, plus de nouvelles. La CNHB a-t-elle été associée à l'élaboration de ce projet? Dans l'affirmative, où en est-on? Est-il possible de transmettre un projet de texte aux députés?

M. Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen) évoque la facturation de frais de déplacement par les huissiers de justice. Les médias relaient parfois des plaintes dénonçant le fait que des huissiers de justice qui effectuent plusieurs missions au même moment en dehors de leur lieu de résidence facturent chaque fois des frais de déplacement. Les représentants de la CNHB peuvent-ils le confirmer? Peuvent-ils expliciter les règles y relatives?

III. — RÉPONSES

Mme Danièle Bovy (Test-Achats) évoque l'élargissement des compétences de la Centrale des crédits aux particuliers, ainsi que l'élargissement de la procédure

Een volgende vraag is gericht aan de sprekers van de NKGB. De wet bepaalt dat een deurwaarder, na het raadplegen van het CBB, een bestaand beslag moet uitbreiden in plaats van een nieuw beslag te leggen. Mevrouw Depraetere is ervan overtuigd dat een een-gemaakt beslag een stap in de goede richting zou zijn. Zij zou graag vernemen in hoeverre het uitbreiden van bestaand beslag goedkoper is dan het leggen van een nieuw beslag. Ze vraagt zich ook af of dit niet beter verankerd wordt in de wet, eerder dan het facultatief te laten.

Anders dan incasso-ondernemingen zijn gerechts-deurwaarders (alsook advocaten) niet onderworpen aan het toezicht van de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie. Hoe ervaren hun vertegenwoordigers dit verschil?

Een laatste vraag betreft de tarieven van gerechts-deurwaarders. Deze werden vastgelegd in 1976 en zijn dringend aan een update toe. De huidige regeling is immers weinig transparant. Het feit dat de website van de NKGB een verklarende lijst van de afkortingen bevat, zoals aangehaald door haar vertegenwoordiger, verandert daar weinig aan. Het voorstel om een onderscheid te maken tussen kosten en fiscale lasten zou volgens het lid wel een stap in de goede richting zijn. Nog afgezien van de onduidelijkheid zijn sommige tarieven niet meer aangepast aan de hedendaagse realiteit, en daarom onredelijk hoog; mevrouw Depraetere geeft het voorbeeld van de kosten voor het maken van een fotokopie, die in de tientallen euro's lopen. De minister van Justitie, de heer Koen Geens, kondigde in 2018 aan dat hij op korte termijn met een ontwerp van KB zou komen ter opvolging van het huidige KB van 30 november 1976. Sindsdien is daaromtrent niets meer vernomen. Is de NKGB betrokken geweest bij de uitwerking van dit ontwerp? Zo ja, wat is hiervan de stand van zaken? Is het mogelijk een ontwerp-tekst aan de Kamerleden te bezorgen?

De heer Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen) haalt de aanrekening van verplaatsingskosten door gerechts-deurwaarders aan. In de media vallen soms klachten te lezen over het feit dat gerechts-deurwaarders die meerdere opdrachten op hetzelfde moment te vervullen hebben buiten hun standplaats, daarvoor telkens verplaatsingskosten aanrekenen. Kunnen de sprekers van de NKGB dit bevestigen? Kunnen zij toelichting verschaffen over de regels daaromtrent?

III. — ANTWOORDEN

Mevrouw Danièle Bovy (Test Aankoop) verwijst naar de uitbreiding van de bevoegdheden van de Centrale voor kredieten aan particulieren alsook de verruiming

RCI aux relations B2C et C2C, comme l'ont proposé plusieurs intervenants. Test-Achats a rendu son avis sur ces dossiers dans le cadre d'une précédente audition (DOC 53 2835/001), ainsi que dans une procédure devant le Conseil de la consommation. L'organisation de consommateurs est farouchement opposée aux deux propositions, qui contiennent, selon elle, de grands dangers pour le consommateur.

Le plaidoyer visant à élargir la Centrale aux autres dettes refait régulièrement surface. L'oratrice considère qu'il est essentiel de mettre en balance l'objectif poursuivi par la mesure – la lutte contre le surendettement, ce qui est également la finalité de la Centrale – et la violation du droit à la vie privée que cette mesure comporte incontestablement. Au jour d'aujourd'hui, la Centrale contient des informations sur les crédits et les règlements collectifs de dettes et celles-ci ne peuvent être consultées que par les emprunteurs dans le cadre d'une demande de crédit. L'élargissement éventuel à d'autres dettes (par exemple liées à des soins médicaux, des loyers, aux télécommunications ou à l'énergie) ferait pencher la balance de manière excessive au détriment de la protection du droit à la vie privée. En outre, la proposition suscite de nombreuses questions: que va-t-on enregistrer précisément? Comment veiller à ce que les données soient à jour? Qui y aura accès? Nul doute que ceux qui fourniront les données exigeront d'y avoir accès. Au vu de tous ces inconvénients et dangers, Mme Bovy préconise plutôt d'optimiser l'actuelle collecte de données par la Centrale. Ce faisant, on ménage une marge pour améliorer l'enregistrement des ouvertures de crédits (leur utilisation effective). En outre, l'oratrice estime qu'il est révélateur que les partisans de l'élargissement des compétences de la Centrale invoquent invariablement la lutte contre le surendettement, alors que tous les organismes qui travaillent sur cette thématique y sont opposés.

Un phénomène identique est observé en cas d'éventuel élargissement de la procédure RCI aux relations B2C et C2C; cette mesure permettrait, elle aussi, de lutter contre le surendettement alors que les organisations de consommateurs et les médiateurs y sont unanimement opposés. Selon Mme Bovy, cette procédure n'offre en aucun cas les mêmes garanties en matière de droits de la défense que dans le cas d'une procédure contradictoire devant le juge de paix. Le principal objectif de la procédure RCI consiste à nantir à bon marché le créancier d'un titre exécutoire. En pratique, un débiteur qui veut contester une dette devra se tourner vers le juge des saisies: est-ce ça que nous voulons? En outre, l'oratrice craint qu'un élargissement fasse passer le recouvrement amiable, qui est pourtant salué par tous, totalement au second plan, dès lors que les créanciers

van de IOS-procedure naar B2C- en C2C-relaties, zoals voorgesteld door enkele sprekers. Test Aankoop heeft haar mening over deze dossiers kenbaar gemaakt in het kader van een eerdere hoorzitting (DOC 53 2835/001) alsook in een procedure voor de Raad voor het Verbruik. De consumentenorganisatie is een uitgesproken tegenstander van beide voorstellen, die volgens haar grote gevaren inhouden voor de consument.

Het pleidooi voor de uitbreiding van de Centrale naar andere schulden duikt regelmatig op. Essentieel volgens de spreekster is de belangenafweging tussen het doel van de maatregel – het tegengaan van overmatige schuldenlast, wat ook de finaliteit van de Centrale is – en de inbreuk op het privéleven die deze maatregel ontegensprekelijk inhoudt. Vandaag de dag bevat de Centrale informatie over kredieten en collectieve schuldenregelingen, en kan deze enkel worden geconsulteerd door de ontleners in het kader van een kredietaanvraag. De eventuele uitbreiding naar andere (bijvoorbeeld medische, huur-, telecom-, energie-) schulden zou deze balans overdreven doen overhellen ten nadele van de bescherming van het privéleven. Bovendien roept zij veel vragen op: wat gaat men precies registreren? Hoe gaat men erop toezien dat de gegevens up-to-date zijn? Wie zal toegang hebben tot deze gegevens? Degene die de gegevens zouden aanleveren, zullen ongetwijfeld toegang eisen. Gelet op al deze nadelen en gevaren, pleit mevrouw Bovy er eerder voor om de huidige gegevensverzameling door de Centrale te optimaliseren. Zo is er nog ruimte voor verbetering wat de registratie van (het effectieve gebruik van) kredietopeningen betreft. De spreekster vindt het overigens veelzeggend dat de voorstanders van de uitbreiding van de bevoegdheden van de Centrale zich stevast beroepen op de strijd tegen de overmatige schuldenlast, terwijl alle instellingen die daarrond werken tegenstander zijn.

Eenzelfde fenomeen stelt men vast bij de mogelijke uitbreiding van de IOS-procedure naar B2C- en C2C-relaties; ook die maatregel zou overmatige schuldenlast tegengaan, terwijl consumentenorganisaties en hulpverleners er eensgezind tegen gekant zijn. Volgens mevrouw Bovy biedt deze procedure de consument geenszins dezelfde waarborgen op het vlak van de rechten van de verdediging, als een tegensprekelijke procedure voor de vrederechter. De voornaamste doelstelling van de IOS-procedure bestaat erin de schuldeiser op een goedkope manier een uitvoerbare titel te bezorgen. In de praktijk zal een schuldenaar die een schuld wil betwisten, zich tot de beslagrechter moeten wenden; is het dat wat we willen? Daarnaast vreest de spreekster dat, als deze uitbreiding er zou komen, de minnelijke invordering, die nochtans luidkeels wordt aangeprezen, helemaal naar

préfèreraient dans ce cas miser sur une procédure qui peut leur fournir un titre exécutoire.

Test-Achats n'a pas d'avis spécifique sur l'instauration éventuelle d'un délai de paiement légal de trente jours pour les consommateurs. En revanche, l'organisation de consommateurs serait plutôt partisane d'un règlement prévoyant que des pénalités et des intérêts de retard ne peuvent être facturés que quinze jours après l'envoi de la mise en demeure (dont le coût est plafonné). Un tel règlement protège tant les intérêts du consommateur qui est de bonne foi que ceux de l'entreprise confrontée à des arriérés de factures.

En ce qui concerne la fixation des clauses pénales, l'oratrice estime qu'il convient en tout cas de fixer un montant forfaitaire minimum raisonnable en vue de protéger le créancier. À défaut, ce dernier n'aura en effet aucun moyen de pression pour recouvrer de petites dettes. Pour le surplus, on peut encore débattre de la proportionnalité entre le montant de la dette et celui de la clause pénale. Un régime similaire existe dans la législation sur le crédit à la consommation, et n'est source ni de confusion, ni d'incertitude.

Mme Bovy fait observer que la Belgique dispose d'une législation de qualité en matière de crédit à la consommation. Certaines difficultés se présentent mais celles-ci sont moins à imputer à la législation qu'à son application. Test-Achats dénonce les violations et les abus auprès du SPF Économie, en informe le public et aide ses membres le cas échéant. En ce qui concerne spécifiquement les infractions relatives à l'interdiction légale du démarchage, un élargissement du champ d'application de cette interdiction pourrait être une solution.

Mme Judith Tobac (BAPN) fait observer que la plupart des débiteurs souhaitent bien sûr payer leurs dettes (et s'en acquitter) et qu'on ne peut naturellement pas laisser les indépendants sombrer dans la pauvreté à cause de mauvais payeurs. Il s'agit d'abord de veiller à ce que les personnes aient un revenu décent. Par ailleurs, il apparaît que le créancier initial est parfois lui-même victime de nombreux autres acteurs: recouvrer des dettes coûte de l'argent mais ne peut pas devenir un moyen d'obtenir des revenus sur le dos des personnes endettées.

Mme Els Vandensande (NTA) aborde la question de la politique de recouvrement des pouvoirs publics, qui se présentent souvent comme un créancier très intrinsèque. Elle évoque par exemple, à titre d'illustration,

de l'acheter; la dette disparaîtrait; les créanciers pourraient alors se faire payer; la dette disparaîtrait; les créanciers pourraient alors se faire payer; la dette disparaîtrait; les créanciers pourraient alors se faire payer.

Test Aankoop ne prend pas de position spécifique sur l'instauration éventuelle d'un délai de paiement légal de trente jours pour les consommateurs. En revanche, l'organisation de consommateurs voit plutôt d'un bon œil un règlement prévoyant que des pénalités et des intérêts de retard ne peuvent être facturés que quinze jours après l'envoi de la mise en demeure (dont le coût est plafonné). Un tel règlement protège tant les intérêts du consommateur qui est de bonne foi que ceux de l'entreprise confrontée à des arriérés de factures.

Wat de bepaling van schadebedingen betreft, is er volgens de spreker sowieso nood aan een redelijk forfaitair minimumbedrag, en wel om de schuldeiser te beschermen. Bij gebreke daaraan zou die laatste immers geen drukkingsmiddel hebben om kleine schulden in te vorderen. Voor het overige kan er worden gediscussieerd over de proportionaliteit tussen het bedrag van de schuld en dat van het schadebeding. Een dergelijke regeling bestaat in het kader van de wetgeving op het consumentenkrediet, en leidt daar niet tot verwarring of onzekerheid.

Mevrouw Bovy merkt op dat België over een degelijke wetgeving beschikt op het vlak van consumentenkrediet. Er lopen enkele zaken fout, maar dat is dan minder aan de wetgeving te wijten dan aan de naleving ervan. Test Aankoop stelt schendingen en misbruiken aan de kaak bij de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie, informeert het publiek daarover en staat zijn leden desgevallend bij. Specifiek wat de inbreuken op het wettelijk verbod op leuren betreft, zou een uitbreiding van het toepassingsgebied van dat verbod een oplossing kunnen zijn.

Mevrouw Judith Tobac (BAPN) merkt op dat de meeste debiteuren uiteraard hun schulden willen (af) betalen en dat zelfstandigen uiteraard niet in armoede terecht mogen komen door wanbetalers. Het komt er in de eerste plaats op aan ervoor te zorgen dat de mensen een waardig inkomen ontvangen. Daarnaast blijkt dat de oorspronkelijke schuldeiser soms zelf het slachtoffer is van vele andere spelers: schulden innen kost geld maar mag niet ontaarden in een verdienmodel op de rug van mensen met schulden.

Mevrouw Els Vandensande (NTA) gaat in op het invorderingsbeleid van de overheid, die zich vaak een heel onverzettelijke schuldeiser toont. Illustratief in dit verband is bijvoorbeeld hoe uitgebreid en complex het

l'étendue et la complexité du formulaire à remplir pour demander un plan d'apurement au fisc.

L'élargissement de la procédure des créances incontestées de B2B à B2C implique une limitation du contrôle judiciaire. En outre, force est de constater que de nombreux acteurs malhonnêtes sont déjà actifs aujourd'hui sur le marché du recouvrement.

En ce qui concerne le délai de paiement proposé de 30 jours, l'intervenante fait observer qu'il correspond à la période durant laquelle la plupart des gens perçoivent leur salaire ou leur allocation. Les organisations de lutte contre la pauvreté plaident en tout cas pour un ensemble global de mesures.

Mme Martine T'Jampens (ABR) indique qu'elle ne dispose pas de chiffres précis concernant le chiffre d'affaires annuel et qu'elle les fournira ultérieurement par l'entremise du secrétariat de la commission. Le chiffre cité par M. Prévot concernant le chiffre d'affaires semble en tout cas trop faible. L'ARB, qui compte 12 membres, a recouvré un montant de 170 millions d'euros au cours du premier semestre de 2019. Ce chiffre ne peut toutefois pas être généralisé, étant donné que quelque 300 sociétés de recouvrement de créances sont actives en Belgique.

L'ABR recommande que tous les acteurs s'occupant d'activités de recouvrement amiable soient soumis aux mêmes règles. Cela signifie notamment que les huissiers de justice devraient eux aussi s'enregistrer auprès du SPF Économie et devraient se soumettre au contrôle de celui-ci.

L'oratrice souligne enfin que lors du recouvrement, les sociétés de recouvrement de créances ne facturent que les surcoûts prévus dans les conditions générales de vente. C'est donc essentiellement en améliorant l'encadrement de ces conditions de vente que l'on résoudra le problème.

M. Frank Maryns (CNHB) répond tout d'abord à la question de M. Van Hecke au sujet des frais de déplacement. Il s'agit de tarifs forfaitaires fixés en tenant compte de la taille de l'arrondissement. Les tarifs sont également différents selon qu'il s'agit de manières civiles ou pénales. Il est exact que lorsqu'un huissier de justice doit procéder à plusieurs significations d'actes dans une même commune, il peut à chaque fois facturer les frais de déplacement.

M. Maryns indique qu'à l'heure actuelle, un huissier n'est pas tenu, si les circonstances le permettaient, de faire appel à la saisie d'un collègue. Ce dernier n'a du reste pas nécessairement réalisé cette saisie d'une

formulier is om een afbetalingsplan aan te vragen bij de fiscus.

Het uitbreiden van de procedure van de onbetwiste schuldvorderingen van B2B naar B2C komt neer op een beperking van het rechterlijk toezicht; bovendien moet men vaststellen dat reeds vandaag veel malafide actoren actief zijn op de invorderingsmarkt.

Wat de voorgestelde betalingstermijn van 30 dagen betreft, merkt de spreker op deze overeenstemt met de periode waarbinnen de meeste mensen hun loon of uitkering ontvangen. De organisaties voor armoedebestrijding pleiten in elk geval voor een totaalpakket van maatregelen.

Mevrouw Martine T'Jampens (BVI) deelt mee dat ze geen precieze cijfers over de jaaromzet van de sector ter beschikking heeft en dat ze die zal nabezorgen via het commissiesecretariaat. Alleszins lijkt het door de heer Prévot geciteerde cijfer van de jaaromzet te laag. De BVI heeft met haar twaalf leden in het eerste semester van 2019 een bedrag van 170 miljoen euro teruggevorderd. Dit cijfer mag men echter niet veralgemenen, daar er in België ongeveer 300 incasso-ondernemingen actief zijn.

De BVI is er voorstander van dat alle actoren die zich inhouden met minnelijke invorderingsactiviteiten, aan dezelfde regels worden onderworpen. Dit betekent onder meer dat ook gerechtsdeurwaarders zich zouden moeten registreren bij de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie en het toezicht van deze laatste zouden moeten ondergaan.

Tenslotte benadrukt de spreekster dat incasso-ondernemingen bij het invorderen slechts de meerkosten aanrekenen die voorzien zijn in de algemene verkoopsvoorwaarden. Het is dan ook vooral door deze verkoopsvoorwaarden beter te omkaderen dat men dit probleem zal oplossen.

De heer Frank Maryns (NKGB) gaat eerst in op de vraag van de heer Van Hecke in verband met de verplaatsingskosten. Het gaat om forfaitaire tarieven die werden bepaald met inachtneming van de grootte van het arrondissement. De tarieven verschillen ook naargelang het burgerlijke of strafzaken betreft. Het is inderdaad zo dat, wanneer de gerechtsdeurwaarder meerdere akten heeft te betekenen in een bepaalde gemeente, hij daarvoor telkens verplaatsingskosten mag aanrekenen.

De heer Maryns stelt dat een gerechtsdeurwaarder thans niet verplicht is om, als de omstandigheden dit zouden toelaten, een beroep te doen op het beslag van een collega. Die laatste heeft dat beslag overigens niet

manière aussi complète ou efficace que le ferait son confrère, si bien que l'orateur estime qu'il est positif que la saisie unique soit facultative. En ce qui concerne le coût, une saisie unique (ou élargie) ne présente de toute façon pas d'avantages par rapport à la saisie ordinaire – si ce n'est pour l'huissier de justice, qui peut s'épargner du travail en se fondant sur celui d'un confrère.

L'orateur perçoit un large soutien en faveur de l'assujettissement des activités de recouvrement amiable des huissiers de justice au contrôle du SPF Économie. Sans s'y opposer, la CNHB répète que cela a des conséquences concrètes dans le domaine du droit disciplinaire et des sanctions et de la tutelle administrative.

M. Maryns reconnaît que les actes contiennent de nombreuses abréviations, mais il s'attend à ce qu'elles deviennent moins nombreuses lorsque la réforme en cours aura été approuvée par la commission tarifaire.

L'orateur partage également l'avis de Mme Depraetere, qui juge que le coût d'une photocopie est élevé et devrait être revu dans le cadre des travaux de la commission tarifaire. Il attire toutefois l'attention sur le fait que ce prix englobe également les frais de personnel.

La CNHB n'est pas forcément opposée à l'instauration d'un délai d'attente à respecter avant de pouvoir appliquer des clauses pénales et des intérêts de retard. *M. Maryns* souligne cependant que les dispositions légales sont telles qu'en pratique, il est fréquent qu'un délai très long (au cours duquel ont été adressés de multiples rappels par téléphone, par courrier, etc.) ait expiré avant qu'un créancier procède au recouvrement. Il convient à cet égard d'opérer une distinction entre, d'une part, les lettres de rappel envoyées par le créancier et, d'autre part, les mises en demeure envoyées dans le cadre du recouvrement amiable ou judiciaire. S'agissant du recouvrement amiable, la CNHB est favorable à une modification de l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002, afin d'y prévoir à la fois un seuil et un plafond pour les clauses pénales. La prévision d'un seuil aura pour objectif d'empêcher certains acteurs de créer des constructions reposant sur le principe du *no cure, no pay*.

À la question de Mme Van Bossuyt de savoir si les huissiers de justice ressentent l'effet de la diminution évoquée par l'orateur de la BNB du nombre de défauts de paiement enregistrés dans des dossiers de crédit, *M. Maryns* répond que ces huissiers constatent une forte hausse du nombre de recouvrements amiables.

M. Maryns souligne que la pression exercée sur ses membres pour qu'ils remplissent leurs obligations de

noodzakelijk even volledig of efficiënt gelegd als zijn confrater dat zou doen, zodat het facultatieve karakter van het eengemaakt beslag volgens de spreker een goede zaak is. Op het vlak van de kostprijs biedt een eengemaakt (of uitgebreid) beslag alvast geen voordelen ten opzichte van een gewoon beslag – tenzij dan voor de gerechtsdeurwaarder zelf, die werk kan uitsparen door zich te baseren op dat van een collega.

De spreker ontwaart brede steun voor de onderwerping van de minnelijke invorderingsactiviteiten van de gerechtsdeurwaarders aan de controle van de FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie. De NKGB verzet zich daar niet tegen, maar herhaalt dat dit concrete gevolgen heeft op het vlak van tucht- en sanctierecht en administratieve voogdij.

De heer Maryns erkent dat er veel afkortingen worden gebruikt in akten, maar verwacht dat dit zal verminderen wanneer de lopende hervorming door de tariefcommissie haar beslag zal krijgen.

De spreker is het voorts eens met mevrouw Depraetere dat de kostprijs van een fotokopie hoog is en best wordt herzien in het kader van de werkzaamheden van de tariefcommissie. Wel vestigt hij er de aandacht op dat dit tarief ook de personeelskosten omvat.

De NKGB is niet noodzakelijk tegen het invoeren van een wachttermijn alvorens schadebedingen en verwijltresten mogen worden aangerekend. Wel benadrukt de heer Maryns dat er door toedoen van de wet maar ook in de praktijk vaak al een hele termijn is verstreken (met meerdere herinneringen via telefoon, brief enzovoort) alvorens een schuldeiser overgaat tot invordering. Er moet daarbij een onderscheid gemaakt worden tussen, enerzijds, herinneringsbrieven vanwege de schuldeiser en, anderzijds, ingebrekestellingen in het kader van de minnelijke of gerechtelijke invordering. Wat de minnelijke invordering betreft, is de NKGB vragende partij voor een aanpassing van artikel 5 van de wet van 20 december 2002, waarbij zowel een drempel als een plafond voor schadebedingen zou ingevoerd worden. Die drempel strekt ertoe te vermijden dat bepaalde spelers '*no cure, no-pay*'-constructies zouden opzetten.

Op de vraag van mevrouw Van Bossuyt of de gerechtsdeurwaarders het effect merken van de door de spreker van de NBB vermelde daling van het aantal geregistreerde wanbetalingen bij kredieten, antwoordt de heer Maryns dat zij een grote toename vaststellen van het aantal minnelijke invorderingen.

De heer Maryns merkt op dat zijn leden in toenemende mate onder druk worden gezet om resultaatsverbintenissen

résultat ne cesse de croître, ce qui conduit certains de ses confrères à recourir à des méthodes illicites. Cette évolution plonge également certains bureaux dans des difficultés financières. L'orateur plaide pour que les huissiers de justice puissent également conserver leur pleine indépendance à cet égard.

Enfin, M. Maryns s'attarde sur la notion de "frais de recouvrement d'un montant socialement acceptable". Un cas concret où le coût du recouvrement du montant d'une facture impayée était au final trente fois supérieur au montant de la facture a été évoqué. L'orateur explique que ce coût très élevé cache une cascade de montants accumulés tout au long de la procédure. Il cite comme exemple la prime de soins de la Région flamande, dans le cadre de laquelle il est prévu d'appliquer une clause pénale d'un montant de 250 euros en cas de défaut répété. Après l'envoi d'une ou de plusieurs sommations (15 euros dans la phase judiciaire), on recourt à la signification d'une contrainte, dont le coût s'élève à 130 euros.

M. Luc Chabot (CNHB) souligne qu'il existe une différence essentielle entre le recouvrement en phase judiciaire et le recouvrement en phase amiable. M. Chabot reconnaît également que le recouvrement judiciaire est très coûteux mais ajoute qu'une part importante du coût est d'origine fiscale. En revanche, en cas de recouvrement amiable, l'agent de recouvrement ne peut pas, en vertu de la loi du 20 décembre 2002, imputer d'autres frais que les frais convenus dans le contrat sous-jacent. En phase amiable, les frais sont donc fixés par le créancier. L'orateur espère que le législateur posera des balises claires à cet égard afin d'empêcher les excès et de "calmer" les créanciers. La CNHB juge équilibrée la proposition visant à prévoir une indemnité forfaitaire minimale pour les dettes inférieures à un certain montant et à calculer cette indemnité de manière proportionnelle pour les dettes plus élevées. Il appartient toutefois aux députés d'en fixer les modalités précises.

Enfin, M. Chabot évoque plus en détail la proposition visant à élargir la procédure RCI aux relations B2C, ainsi que les garanties dont doit bénéficier le consommateur. La CNHB justifie cette proposition à partir du constat que les tribunaux sont submergés d'affaires de recouvrement de dettes non contestées qui sont jugées par défaut. De plus, pour diverses raisons, seule une petite partie des débiteurs donne suite à un appel à une conciliation. La procédure RCI élargie s'appliquerait uniquement aux dettes non contestées. Selon M. Chabot, on peut attendre des débiteurs qui contestent une dette qu'ils le signalent simplement sur le formulaire prévu à cet effet. Dès que l'huissier de justice prend acte de la contestation, la procédure RCI s'arrête et le dossier est transmis au juge – si tel est le souhait du créancier. À l'expiration

af te leveren, wat sommige confraters ertoe aanzet om gebruik te maken van ongeoorloofde methodes. Deze evolutie leidt voor sommige kantoren ook tot economische moeilijkheden. De spreker pleit ervoor dat gerechtsdeurwaarders ook op dit vlak hun volledige onafhankelijkheid kunnen bewaren.

Tot slot gaat de heer Maryns in op het begrip 'maatschappelijk verantwoorde invorderingskost'. Er werd verwezen naar een concreet geval waarbij de kosten voor een achterstallige factuur uiteindelijk opliepen tot het dertigvoud van de hoofdsom. De spreker legt uit dat achter deze zeer hoge kostprijs een cascade van bedragen schuilgaat die zich opstapelen in de loop van de ganse procedure. Hij geeft het voorbeeld van de zorgpremie van de Vlaamse Overheid, waarvoor bij herhaaldelijk in gebreke blijven een schadebeding van 250 euro geldt. Na één of meer aanmaningen (15 euro in de gerechtelijke fase) wordt er overgegaan tot de betekening van een dwangbevel, waarvan de kosten 130 euro bedragen.

De heer Luc Chabot (NKGB) benadrukt het cruciale onderscheid tussen de invordering in de gerechtelijke en in de minnelijke fase. De gerechtelijke invordering is zeer kostelijk, zo erkent ook de heer Chabot, daaraan toevoegend dat een belangrijk aandeel van de kost fiscaal van oorsprong is. Bij de minnelijke invordering daarentegen kan de invorderingsagent volgens de wet van 20 december 2002 geen andere kosten in rekening brengen dan deze die voorzien zijn in het onderliggende contract. De kosten in deze fase worden dus bepaald door de schuldeiser. De spreker hoopt dat de wetgever hieromtrent duidelijke bakens uitzet, die uitwassen tegengaan en schuldeisers 'kalmeren'. Het voorstel om een forfaitaire minimumvergoeding te bepalen voor schulden onder een bepaald bedrag, en daarboven de vergoeding proportioneel te berekenen, komt de NKGB evenwichtig voor. Het is echter aan de Kamerleden om de precieze modaliteiten vast te leggen.

De heer Chabot gaat tenslotte nader in op de voorgestelde uitbreiding van de IOS-procedure naar B2C-relaties en de waarborgen die daarvoor moeten gelden voor de consument. De NKGB motiveert dit voorstel vanuit de vaststelling dat de rechtbanken worden overstelpt met onbetwiste invorderingen, die dan bij verstek gevonnist worden. Daarbij komt dat slechts een zeer klein deel van de schuldenaars gevolg geeft aan een oproeping in verzoening, om uiteenlopende redenen. De uitgebreide IOS-procedure zou uitsluitend gelden voor onbetwiste schulden. Volgens de heer Chabot mag van schuldenaars worden verwacht dat, wanneer ze de schuld betwisten, ze dit eenvoudigweg aangeven op het daartoe bestemde formulier. Van zodra de gerechtsdeurwaarder akte neemt van de betwisting, stopt de IOS-procedure en komt het

du délai prévu par la loi, l'huissier de justice rédige un procès-verbal de non-contestation et demande à un magistrat de le rendre exécutoire. Ce magistrat effectue un contrôle marginal, ce qui constitue une garantie supplémentaire. De plus, le débiteur peut contester la dette à tout moment de la procédure RCI. Selon l'orateur, cette procédure RCI est une solution adéquate pour fournir un titre exécutoire au créancier sans encombrer les tribunaux s'il apparaît que le recouvrement amiable n'est pas fructueux.

M. Peter Neefs (BNB) indique que, sur une base annuelle, la Centrale des crédits aux particuliers est confrontée à quelque 500 à 600 enregistrements contestés: ces statistiques ne sont disponibles que depuis peu en raison de la législation RGPD.

En ce qui concerne les cartes de crédit, l'orateur indique que les cartes de crédit classiques de type Visa et autres ne sont pas enregistrées dans la Centrale, étant donné qu'il s'agit d'un débit reporté. La BNB n'a guère de vue sur la situation de toutes les autres cartes de crédit (par exemple, les cartes d'achat). La Centrale des crédits aux particuliers sait uniquement qu'un crédit a été ouvert, mais ne dispose pas d'autres informations; il s'agit en quelque sorte d'une *black box* et peut-être faudrait-il prendre des mesures en l'occurrence.

En ce qui concerne l'évolution des défauts de paiement, il a été question d'une baisse de plusieurs années entamée en 2003 – date à laquelle la centrale positive des crédits a été installée – et qui s'est maintenue jusqu'en 2008; à partir de 2008 – le début de la crise financière – on a observé une hausse qui s'est poursuivie jusqu'en 2016-2017; dès ce moment, le nombre de défauts de paiement a à nouveau régressé.

En ce qui concerne l'accès à la Centrale des crédits aux particuliers, il est réservé aux prêteurs: les entreprises ordinaires n'ont pas accès à la Centrale. Lors de la souscription d'un prêt dans un magasin, ce n'est pas le magasin (par exemple Carrefour) qui consultera la Centrale, mais l'institution financière concernée.

Enfin, la BNB souligne qu'elle veut rester neutre au sujet de l'opportunité d'un éventuel élargissement de la Centrale. Il revient aux décideurs politiques de décider quelles mesures ils estiment utiles et appropriées afin d'aider à éviter le surendettement. La contribution apportée par les différents acteurs de terrain, chacun ayant son angle d'approche, représente indéniablement à cet égard une importante plus-value. A ce propos, la BNB est évidemment toujours disposée à partager son

dossier – als de schuldeiser daarop aanstuurt – voor de rechter. Na het verstrijken van de in de wet voorziene termijn maakt de gerechtsdeurwaarder een proces-verbaal van niet-betwisting op en verzoekt hij een magistraat dit uitvoerbaar te verklaren. Die magistraat, en dat is een bijkomende waarborg, voert een marginale controle uit. Daarbovenop is het zo dat de schuldenaar op elk moment in de IOS-procedure de schuld kan betwisten. Voor de spreker is deze IOS-procedure een goede oplossing om de schuldeiser een uitvoerbare titel te bezorgen zonder de rechtbanken te belasten, als blijkt dat de minnelijke invordering geen zoden aan de dijk zet.

De heer Peter Neefs (NBB) merkt op dat de Centrale voor kredieten aan particulieren op jaarbasis te maken heeft met ongeveer 500 à 600 betwiste registraties: deze statistieken zijn pas sinds kort beschikbaar ten gevolge van de GDPR-wetgeving.

Wat kredietkaarten aangaat, antwoordt de spreker dat klassieke kredietkaarten zoals Visa en dergelijke niet worden geregistreerd in de Centrale vermits het gaat om een uitgesteld debet. De NBB heeft weinig zicht op de situatie betreffende alle andere kredietkaarten (bijvoorbeeld de winkelkaarten). De Centrale voor kredieten aan particulieren weet enkel dat er een kredietopening is gebeurd maar heeft geen verdere informatie; het gaat dus eigenlijk om een soort *black box* en misschien moeten hier maatregelen worden genomen.

Wat de evolutie van de wanbetalingen betreft, is er sprake geweest van een jarenlange daling die werd ingezet in 2003 – het moment waarop de positieve kredietcentrale in werking werd gesteld – en die heeft aangehouden tot in 2008; vanaf 2008 – het begin van de financiële crisis – deed zich een stijging voor die zich heeft voortgezet tot in 2016-2017; vanaf dan is het aantal wanbetalingen weer beginnen te dalen.

Wat de toegang tot de Centrale voor kredieten aan particulieren aangaat, staat deze enkel open voor kredietgevers: gewone ondernemingen hebben geen toegang tot de Centrale. Wanneer men een krediet afsluit in een winkel zal niet de winkel (bijvoorbeeld Carrefour) maar de betrokken financiële instelling de Centrale raadplegen.

Ten slotte benadrukt de NBB neutraal te willen blijven met betrekking tot de wenselijkheid van een eventuele uitbreiding van de Centrale. Het komt aan de beleidsmakers toe om te beslissen welke maatregelen zij nuttig en gepast vinden om overmatige schuldenlast te helpen voorkomen. De input van de verschillende actoren op het terrein, elk vanuit hun eigen invalshoek, betekent daarbij ongetwijfeld een belangrijke meerwaarde. In dat verband is de NBB natuurlijk altijd bereid om haar

expertise, basée sur ses expériences en tant que gestionnaire de la Centrale, avec les décideurs politiques.

M. Pierre Crevits (BNB) évoque ensuite l'incidence de la faiblesse des taux d'intérêt sur le risque de défaut de paiement; la Banque n'a constaté aucune incidence au cours des dernières années. Il souligne par ailleurs que les mesures prises récemment par la BNB en matière de crédits hypothécaires visent précisément éviter qu'il y ait une incidence.

M. Guy Colpaert (SOCREM) considère que la législation relative au crédit à la consommation, qui figure actuellement au livre VII, titre 4, du Code de droit économique, est de grande qualité et qu'elle contribue véritablement à améliorer la protection du consommateur. La loi du 20 décembre 2002 constitue en soi une base intéressante, mais elle doit être complétée, comme l'orateur l'a souligné précédemment, notamment par l'instauration d'une obligation d'effort. Cela permettra également de désamorcer la discussion relative à l'élargissement de la procédure RCI aux relations B2C et C2C.

L'orateur souligne encore que les autorités, qui remplissent pourtant une fonction d'exemple, sont un recoureur très coûteux, et ce, aux dépens du citoyen.

M. Bart Vandamme (Médiateur fédéral) évoque l'étude réalisée par le Médiateur fédéral concernant la stratégie de recouvrement des créances fiscales par le SPF Finances.

L'orateur précise avant tout que cette problématique s'écarte nettement du débat qui est aujourd'hui mené au sein de cette commission: l'administration fiscale est en effet un créancier privilégié qui peut s'attribuer un titre exécutoire. Il s'agit de surcroît d'une dette annuelle récurrente.

Le rapport de l'étude formule une vingtaine de recommandations, parmi lesquelles:

- l'augmentation de la souplesse des plans d'apurement;
- la rédaction d'un code de bonne conduite pour le recouvrement;
- l'introduction d'une sommation préalable au commandement de payer;
- un contrôle et des mécanismes d'évaluation pour les huissiers de justice;
- l'amélioration de la communication avec les citoyens.

expertise gebaseerd op haar ervaringen als beheerder van de Centrale, te delen met de beleidsmakers.

De heer Pierre Crevits (NBB) gaat vervolgens in op de impact van de lage rentevoeten op het risico van wanbetaling; in de voorbije jaren werd hier door de bank geen enkele impact gezien. Daarnaast beklemtoont hij dat het vermijden van een dergelijk impact juist het objectief is van de maatregelen die de NBB recent heeft genomen met betrekking tot de hypothecaire kredieten.

De heer Guy Colpaert (SOCREM) stelt dat de wetgeving op het consumentenkrediet, zoals thans opgenomen in boek VII, titel 4, van het Wetboek van economisch recht, een zeer degelijke wetgeving is, die daadwerkelijk bijdraagt tot een betere consumentenbescherming. De wet van 20 december 2002 vormt op zich een goede basis, maar dient vervolledigd te worden, zoals de spreker eerder aangaf, onder meer door het invoeren van een inspanningsverbintenis. Dit zal ook de wind uit de zeilen nemen van de discussie omtrent de uitbreiding van de IOS-procedure naar B2C en C2C-relaties.

De spreker wijst er ook nog eens op dat de overheid, die nochtans een voorbeeldfunctie vervult, een zeer dure invorderaar is, wat ten koste gaat van de burger.

De heer Bart Vandamme (Federale Ombudsman) gaat in op de studie die werd verricht door de Federale Ombudsman met betrekking tot de invorderingsstrategie van fiscale schulden door de FOD Financiën.

De spreker beklemtoont vooraf dat deze problematiek sterk verschilt van het debat dat vandaag in deze commissie wordt gevoerd: de fiscale administratie is immers een bevoorrechte schuldeiser die zich een uitvoerbare titel kan toe-eigenen. Bovendien gaat het om een jaarlijks weerkerende schuld.

In het verslag van de studie worden een twintigtal aanbevelingen geformuleerd waaronder onder meer:

- de verhoging van de soepelheid van de afbetalingsplannen;
- het opstellen van een gedragscode voor de invordering;
- de invoering van een aanmaning voorafgaand aan het dwangbevel;
- controle en evaluatiemechanismen voor gerechtsdeurwaarders;
- verbetering van de communicatie naar de burgers.

Cette étude a été présentée en commission des Finances de la Chambre au printemps 2019. Lors d'une réunion organisée à la mi-septembre 2019, 18 des 20 recommandations ont été acceptées et elles sont en cours d'exécution.

La rapporteure,

Melissa DEPRAETERE

Le président,

Stefaan VAN HECKE

Deze studie werd voorgesteld in de commissie voor de Financiën van de Kamer in het voorjaar van 2019. Op een vergadering medio september 2019 werden 18 van de 20 aanbevelingen aanvaard en deze zijn momenteel in uitvoering.

De rapporteur,

Melissa DEPRAETERE

De voorzitter,

Stefaan VAN HECKE