

LE RECOUVREMENT AMIABLE DE DETTES : CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Mars
2022

Avis des organisations actives dans la lutte contre le
surendettement et la pauvreté

Rédigé par :



Co-signataires :



Table des matières

	3
INTRODUCTION	
I. CONSTATS	
1. Certains créanciers estiment que la loi sur le recouvrement amiable ne leur est pas applicable	4
2. Les mises en demeure ne respectent pas le prescrit de la loi	4
3. La teneur des courriers est susceptible d'induire le consommateur en erreur ou comprend des menaces juridiques inexactes	5
4. Les montants réclamés au débiteur ne sont pas justifiés	5
5. Les montants réclamés au débiteur ne sont pas prévus par le contrat ou par la loi	7
6. Même lorsque le débiteur conteste de manière motivée les frais qui lui sont réclamés, il continue à être harcelé	8
7. L'interdiction légale de réclamer des frais pour l'intervention d'un « recouvreur » autres que ceux prévus dans le contrat sous-jacent est contournée	8
8. Un contrôle insuffisant et inefficace	9
II. RECOMMANDATIONS POUR LUTTER CONTRE L'ACCUMULATION DES COÛTS ABUSIFS DANS LE RECOUVREMENT AMIABLE DE DETTES	12
1. Soumettre toutes les professions qui pratiquent le recouvrement amiable des dettes du consommateur au contrôle du SPF Economie pour ces matières	12
2. Prévoir des sanctions efficaces en cas de violation de la loi sur le recouvrement amiable de dettes qui soient les mêmes pour toutes les professions qui exercent cette activité	12
3. Laisser un délai de 30 jours après l'envoi de la facture pour son règlement et un nouveau délai après le premier rappel	12
4. Encadrer les visites à domicile par des règles claires	12
5. Plafonner les frais de recouvrement amiable	13
6. Clarifier certains articles de la loi sur le recouvrement amiable de 2002	14
7. Modifier la règle d'imputation des paiements	15
8. Encadrer la pratique du « no cure no pay » en phase de recouvrement amiable (et l'interdire en phase de recouvrement judiciaire).	15
III. ANNEXES	18

Introduction

Sur le terrain, nos associations constatent que la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable de dettes n'est pas respectée et est, en l'état actuel, insuffisante pour lutter contre les frais ou les attitudes abusives de certains créanciers ou de ceux qui recouvrent amiablement pour ces derniers les créances des consommateurs.

Même si les pratiques et dérives dénoncées ne concernent qu'une minorité d'acteurs du recouvrement et plus précisément une minorité d'huissiers de justice. Il est important de noter que ce sont particulièrement ces acteurs qui développent leurs activités de recouvrement à grande échelle. Les abus constatés concernent donc de nombreux dossiers et crée une insécurité juridique et une inégalité de traitement entre les consommateurs.

Ainsi, nos constats portent sur le fait que :

- certains créanciers estiment que la loi ne leur est pas applicable ;
- les mises en demeure ne respectent pas le prescrit de la loi (article 6, §2, 1°) ;
- la teneur des courriers comprend des menaces juridiques inexactes ou susceptibles d'induire le consommateur en erreur (article 3 §1 et §2, 2ème alinéa) ;
- les montants réclamés ne sont pas justifiés (article 6 §2 4°) ;
- les montants réclamés sont prévus dans les conditions générales du créancier mais celles-ci ne sont pas opposables au débiteur (article 3 §2, 4ème alinéa) ;
- les montants réclamés ne sont pas légalement autorisés (article 3 §2, 4ème alinéa) ;
- le débiteur est harcelé alors qu'il a fait savoir expressément et de manière motivée qu'il contestait la dette (article 3 §2, 9ème alinéa) ;
- l'interdiction de demander d'autres frais que ceux prévus dans le contrat sous-jacent est contournée (article 5) ;
- le contrôle du respect de la loi est insuffisant et inefficace pour certaines professions.

Nous détaillerons chacun de ces constats dans la première partie de ce texte.

Dans la deuxième partie, nous ferons des recommandations pour lutter contre l'accumulation de frais abusifs en phase de recouvrement amiable.



Constats

1. Certains créanciers estiment que la loi sur le recouvrement amiable ne leur est pas applicable

L'intention du législateur a été, depuis l'origine, de viser **l'ensemble** des créanciers et acteurs du recouvrement et de protéger le consommateur **qu'elle que soit la nature de la dette**. La doctrine et la jurisprudence vont également dans ce sens.¹

Néanmoins, certains créanciers continuent à soutenir la thèse selon laquelle les dispositions de la loi sur le recouvrement amiable ne sont applicables que si la créance est de nature contractuelle et pas lorsqu'elle est réglementaire (c'est-à-dire émanant d'autorités publiques, organismes d'intérêt public, etc...).

⇒ Pour un exemple, [voir Annexe 1](#)

2. Les mises en demeure ne respectent pas le prescrit de la loi

En vertu de l'article 6, §1 en §2, 1°, « *tout recouvrement amiable d'une dette doit commencer par une mise en demeure écrite (...) qui doit contenir **le numéro de téléphonie et la qualité du créancier originaire*** ».

Cette disposition a pour but de ne pas priver le consommateur du lien qu'il a avec le créancier originaire. Même si le créancier décide de confier le recouvrement amiable à un tiers, « *il reste, juridiquement l'interlocuteur privilégié du débiteur* ».²

Or, certaines études omettent systématiquement de mentionner le numéro de téléphone du créancier originaire, le numéro indiqué étant celui de l'étude.

⇒ Pour un exemple, [voir Annexe 2](#)

¹ JP Forest 15/05/2018 JJP 11-12/2018

"La notion de convention sous-jacente s'étend aux relations réglementaires qui naissent d'un règlement redevance. Un élément essentiel de la redevance étant que le citoyen ait fait le choix de recourir à la prestation justifiant la redevance, laquelle redevance doit être en rapport avec le service rendu » in J.-P. Magremanne et F. Van De Geuchte, *La procédure en matière de taxes locales*, Bruxelles, Larcier, 2004, n°331;

A. Tiberghien, *Manuel de droit fiscal 2014-2015*, p. 1645-1650

² Comme souligné dans les travaux préparatoires (Sénat 2-1061/5, page 7).

3. La teneur des courriers est susceptible d'induire le consommateur en erreur ou comprend des menaces juridiques inexactes

L'article 3§1^{er} stipule qu'« en matière de recouvrement amiable de dettes est interdit tout comportement ou pratique **qui est susceptible d'induire le consommateur en erreur** » et le §2 2ème alinéa d'ajouter : « sont notamment interdites toute communication comportant des **menaces juridiques inexactes ou des informations erronées** sur les conséquences du défaut de paiement ».

Or, les courriers-type utilisés, depuis plusieurs années, par certaines études sont de nature à induire le consommateur en erreur ou comprennent des menaces juridiques inexactes.

⇒ Pour un exemple, [voir Annexe 3](#) : les courriers mentionnent « *Un dernier délai de 5 jours à compter de la présente vous est dès lors accordé pour effectuer le paiement ... Dans le cas contraire et sans nouvelle de votre part, j'ai pour instructions de vous assigner devant le tribunal compétent, ce qui ne fera qu'entraîner des frais supplémentaires (environ 150,00 euros)* ».

Cette phrase est menaçante et de nature à induire le consommateur en erreur en lui laissant croire que des frais supplémentaires seront à sa charge s'il ne paye pas. Cette information est erronée puisqu'on ne peut préjuger de l'issue d'un procès. Les frais et dépens d'une éventuelle action en justice ne devront être supportés par le consommateur que s'il succombe.

⇒ Pour un exemple, [voir Annexe 4](#) : dans ces courriers-type, l'huissier ne justifie pas les frais qu'il comptabilise. Il se contente de mentionner : « *Les éventuels frais de recouvrement amiable repris au présent décompte, le sont conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.* »

Cette mention est juridiquement exacte puisque l'huissier se contente d'affirmer qu'il applique l'article 5 de la loi (qui lui interdit de réclamer d'autres montants que ceux qui sont convenus dans le contrat sous-jacent). Néanmoins, elle est de nature à induire le consommateur (qui n'est pas un juriste averti) en erreur en lui faisant croire que les frais réclamés sont fixés par la loi et ne peuvent être contestés.

4. Les montants réclamés au débiteur ne sont pas justifiés

L'article 6 § 2, 4° de la loi sur le recouvrement amiable prévoit que « *la mise en demeure doit contenir **une description et une justification claires** des montants réclamés au débiteur, en ce compris les dommages-intérêts et les intérêts moratoires réclamés* ».

L'objectif de cette disposition est d'informer correctement le consommateur.

Lorsqu'un bureau de recouvrement, un huissier ou un avocat réclame des frais liés au contrat sous-jacent, il doit donc à tout le moins préciser dans la lettre de mise en

demeure la ou les disposition(s) légale(s) ou contractuelle(s) précise(s) qui justifie(nt) les montants réclamés.

En cas de contestation, il devrait également transmettre au débiteur (ou au service de médiation de dettes qui en fait la demande) une copie des pièces justificatives (par exemple, une copie du contrat ou des conditions générales justifiant les montants réclamés).

Nous estimons aussi que cette disposition impose obligatoirement à celui qui est chargé du recouvrement par le créancier d'exercer un contrôle sur la légalité des montants réclamés afin de pouvoir les justifier.

Par exemple, le tiers chargé du recouvrement amiable qui fonde sa demande sur les conditions générales de son mandant doit donc, selon notre interprétation, s'assurer que les pratiques du créancier permettent au consommateur d'en avoir eu connaissance et de les avoir acceptées au moment de la conclusion du contrat.

Si cette interprétation n'était pas suivie, il faudrait **modifier l'article 6 §2, 4° en ajoutant l'obligation ;**

- **de vérifier la légalité des sommes réclamées**
- **de disposer des documents justifiant chaque poste réclamé**
- **et de les fournir au débiteur.**

4.1. Les frais comptabilisés ne sont pas justifiés : les courriers ne contiennent aucune information précise

⇒ Pour un exemple, [voir Annexe 5](#). Il s'agit ici d'un courrier-type d'un huissier à qui une société de recouvrement a confié le recouvrement amiable de crédits à la consommation.

Dans ces courriers, l'huissier ne justifie pas les montants réclamés.

Les décomptes fournis ne sont pas conformes au prescrit légal. Dans l'exemple repris en annexe, l'huissier réclame 487,09 € à titre de clause pénale. Or, selon la loi et les informations fournies dans le décompte, ce montant ne pourrait pas dépasser 40,32 €.

Il semblerait que les intérêts aient été ajoutés à la clause pénale mais toute vérification est impossible.

En outre, aucun des courriers ne fournit d'indication quant à la date de la créance. Or, la dette pourrait être prescrite.

Pour pouvoir vérifier les décomptes et la prescription, le débiteur ou le service de médiation de dettes doit pouvoir disposer des pièces justificatives (copie du contrat de crédit, lettre recommandée de dénonciation, détails des montants réclamés et payés avant et après la dénonciation, etc.). Or, l'huissier ne répond pas aux demandes du service de médiation de dettes.

4.2. Les frais comptabilisés ne sont pas justifiés. Les lettres de mise en demeure contiennent toutes la même formule générale suivante

Cette formule est la suivante : «*Les éventuels frais de recouvrement amiable repris au présent décompte, le sont conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur* ».

Cette mention type apposée par l'huissier dans ses courriers ne constitue en aucun cas une justification conforme à l'esprit de la loi.

⇒ Pour un exemple, [voir Annexe 4](#)

4.3. Les frais comptabilisés sont justifiés dans les courriers de mise en demeure mais après examen, il s'avère que la justification n'est pas fondée

⇒ Pour un exemple, [voir Annexe 6](#)

Il s'agit ici d'un recouvrement amiable pour le compte du SIAMU (transport en ambulance). L'huissier comptabilise systématiquement une indemnité forfaitaire de 50 euros. Il les justifie par les conditions générales du SIAMU. Or, aucune condition générale ne nous a été transmise par le SIAMU ou l'huissier en charge du recouvrement. Et quand bien même ces conditions générales existeraient, elles ne seraient pas conformes au tarif légal applicable au transport en ambulance en Région bruxelloise³ et devraient de ce fait être écartées.

4.4. Alors que la loi impose à l'huissier/bureau de recouvrement de justifier les montants qu'il réclame, il est très difficile en pratique d'obtenir les documents justificatifs.

C'est un problème récurrent. Il est parfois très difficile d'obtenir les justificatifs demandés.

5. Les montants réclamés au débiteur ne sont pas prévus par le contrat ou par la loi

Principe légal : article 3 § 2, 4ème alinéa : «*En matière de recouvrement amiable de dettes, il est interdit d'encaisser des montants non prévus ou non légalement autorisés* ».

⇒ Pour un exemple, [voir Annexe 7](#)

Nous avons constaté dans plusieurs dossiers de recouvrement pour le compte de la STIB que l'huissier réclamait un montant de 25,00 € dans les dossiers des voyageurs contrôlés sans titre de transport, en plus de la surtaxe de 107,00 €. Il est intitulé parfois "frais administratif (art 1382 C.C.)", parfois "surtaxe".

³ Voir article 5 de l'AR du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 27 novembre 1997 fixant le tarif des transports urgents en ambulance effectués par le Service d'Incendie et d'Aide médicale urgente de la Région de Bruxelles-Capitale.

Pourtant, ce frais n'est prévu ni dans les conditions générales réglementaires de la STIB ni dans l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 4 décembre 2014 qui fixe les règles, conditions et tarifs de transport⁴.

6. Même lorsque le débiteur conteste de manière motivée les frais qui lui sont réclamés, il continue à être harcelé

C'est un problème récurrent dans tous les dossiers précités. Même lorsque le débiteur conteste de manière motivée les frais qui lui sont réclamés, il continue à recevoir des courriers lui intimant de payer. Cela constitue une violation de l'interdiction prévue à l'article 3, §2, neuvième alinéa.

7. L'interdiction légale de réclamer des frais pour l'intervention d'un « recouvreur » autres que ceux prévus dans le contrat sous-jacent est contournée.

Dans le cadre du recouvrement en phase amiable, on a vu fleurir depuis 2009 de nouvelles clauses pénales dans les conditions générales des créanciers.

Elles sont rédigées de manière telle **qu'elles permettent aux créanciers de contourner l'interdiction de principe prévue à l'article 5 de la loi sur le recouvrement amiable selon laquelle celui qui exerce l'activité de recouvrement amiable ne peut demander au débiteur aucune rétribution ou indemnité pour son intervention.**

Ces clauses prévoient que le consommateur sera redevable, en cas de défaut de paiement, non seulement des frais de mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire et des intérêts de retard habituels, mais également, **de tous les frais de recouvrement liés à l'intervention d'un tiers (huissier, avocat ou bureau de recouvrement).**

Et, afin de chiffrer les montants qui seront réclamés au débiteur, la grande majorité de ces clauses renvoient laconiquement au tarif légal des huissiers de justice, tarif qui, nous le rappelons, ne s'applique en principe qu'au recouvrement judiciaire.

Ces clauses devraient être considérées comme illégales en ce qu'elles visent à contourner l'interdiction édictée par l'article 5 de la loi sur le recouvrement amiable. En outre, elles devraient être jugées abusives et nulles de plein droit au regard des dispositions du Code de droit économique sur les clauses abusives⁵ soit parce qu'elles sont peu claires ou peu précises⁶, soit parce que les montants réclamés sont

⁴https://www.stib-mivb.be/irj/go/km/docs/STIB-MIVB/INTERNET/attachments/incivilites/Staatsblad_Moniteur-09_1.pdf

⁵ Voir article VI. 84, 17° et 24° du Code de droit économique.

⁶ Seule une clause qui mentionne de manière chiffrée de quels montants il s'agit ou dans laquelle ces montants, sur la base du contrat (sous-jacent), sont déterminables peut être considérée comme suffisamment claire.

manifestement excessifs et dépassent largement le préjudice susceptible d'être subi par le créancier^{7 8}.

Pourtant, il est extrêmement difficile pour le débiteur qui les conteste d'obtenir gain de cause à l'amiable auprès des créanciers ou des recouvreurs.

Ces clauses sont bien connues des autorités disciplinaires (Chambre Nationale et Chambres d'arrondissement des huissiers de justice) qui sont, de leur propre aveu, dans l'incapacité de mettre fin aux abus constatés.

Par exemple, en 2015, la Chambre d'arrondissement des Huissiers de justice de Liège répondait à une plainte d'un service de médiation de dettes en expliquant en substance **que la loi sur le recouvrement amiable est rédigée de manière imparfaite et qu'elle « a rendu possible des abus de la part de certains créanciers qui prévoient désormais des clauses que l'on pourrait qualifier d'abusives »**. Et en ce qui concerne le rôle de l'huissier : **« Faute d'un texte contraignant, la Chambre Nationale ne peut qu'inviter l'huissier de justice à informer son client sur le possible usage impropre qu'il aurait constaté des règlements ou des conditions générales dans le cadre du recouvrement amiable. »**

8. Un contrôle insuffisant et inefficace

8.1. Le contrôle du SPF Economie ne s'applique ni aux huissiers ni aux avocats

Le SPF Economie est compétent pour contrôler l'application de la loi sur le recouvrement amiable mais ce contrôle ne s'exerce que sur les bureaux de recouvrement, pas sur les avocats ni sur les huissiers de justice.

En effet, à l'époque de l'adoption de la loi de 2002 et de sa modification en 2009, le législateur a estimé que les avocats et les huissiers de justice ne devaient pas, contrairement aux sociétés de recouvrement, être soumis au contrôle du SPF Economie *dans la mesure où chacune de ces professions était soumise à un Code de déontologie et à des instances disciplinaires qui pouvaient sanctionner les comportements illégaux.*

8.2. Le contrôle déontologique des huissiers est insuffisant et inefficace

Les constats unanimes des services de médiation de dettes conduisent à considérer que le contrôle exercé par les Chambres d'arrondissement et la Chambre nationale des Huissiers de Justice est insuffisant et inefficace.

⁷ La commission des clauses abusives a déjà dénoncé à plusieurs reprises le cumul illicite de clauses pénales et constaté qu'« effectivement, il arrive de plus en plus souvent que les conditions contractuelles prévoient, en cas de paiement tardif ou d'inexécution d'une autre obligation, de récupérer auprès de la partie adverse outre un montant forfaitaire, des frais spécifiques, lesquels sont déjà censés être compris dans la somme forfaitaire exigée en cas de non-respect fautif du délai de paiement » Voir l'avis de la Commission des Clauses Abusives du 17/02/2011, page2 : http://economie.fgov.be/fr/binaries/CCA%2029_tcm326-120916.pdf et t l'avis du 14/07/2016 (CCA 39) <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/avis-cob-cca/Avis-39-Commission-Clauses-Abusives.pdf>

⁸ Voir J.P. Ciney 16/12/2019 JJP 11-12/2020, p.611

- L'esprit de corps s'oppose au contrôle des pratiques des confrères ;
- Les directives de la Chambre Nationale des Huissiers qui condamnent clairement le « no cure no pay » et l'utilisation de clauses pénales abusives ne sont pas respectées ;
- Malgré une réforme du statut disciplinaire, les plaintes adressées aux chambres d'arrondissement n'aboutissent pas ou sont traitées avec plusieurs années de retard et les rares sanctions disciplinaires qui sont prises sont symboliques.

Depuis 2012, nos associations ont déposé de nombreuses plaintes⁹ contre des études d'huissiers qui, de manière récurrente, ne respectent ni les dispositions légales ni les directives de la Chambre Nationale. Et ce pour des recouvrements à très grande échelle.

Ces plaintes n'ont pas mis fin aux abus constatés qui se répètent en toute impunité.

La réforme du statut disciplinaire imposée par la loi du 7 janvier 2014 n'a pas eu les effets escomptés.

a) Indépendance et impartialité

Les chambres d'arrondissement et la Chambre nationale qui fonctionnent sur un mode corporatiste restent maîtresses du jeu, en décidant de répondre ou non et de transmettre ou non une plainte à la commission¹⁰.

Même si la plainte est déclarée recevable et renvoyée vers la commission disciplinaire, nous constatons que la composition et le mode de fonctionnement de la commission disciplinaire (article 542 CJ) ne permet pas d'assurer une impartialité des débats. Elle est, en effet, composée de 4 personnes (deux huissiers, un magistrat du siège et une personne externe) et les décisions doivent se prendre à la majorité absolue.

b) Délai de traitement

La loi n'impose aucun délai de traitement des plaintes. C'est ainsi que les plaintes complètes et motivées que nous avons déposées en 2018 n'ont reçu de réponse que trois ans plus tard.

⁹ Voyez notamment notre dossier « Les dérives de la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable de dettes des consommateurs : le recouvrement par les huissiers de justice », déposé en octobre 2012 à la Chambre Nationale des Huissiers de Justice

¹⁰ La loi prévoit qu'initialement la plainte est introduite devant la chambre d'arrondissement de laquelle relève l'huissier (ou directement devant la Chambre Nationale). Le syndic de cette chambre instruit la plainte. Il peut soit décider de renvoyer l'affaire devant la commission mixte, soit décider de « classer l'affaire sans suite ». Dans ce cas, le plaignant PEUT requérir du syndic qu'il renvoie tout de même l'affaire devant la commission. MAIS, l'exposé des motifs précise à cet égard que « le syndic de la chambre d'arrondissement prend une décision sur cette requête en toute autonomie » (Exposé des motifs, p. 29).

Autrement dit, le syndic peut s'opposer à ce qu'une plainte aboutisse devant la commission mixte, censée pourtant assurer un traitement impartial de la demande.

c) Information et recours du plaignant

L'article 540 prévoit que le plaignant ou son avocat sont entendus à l'audience s'ils en font la demande. Mais, il n'est pas prévu que le rapport qui a été rédigé suite à l'instruction du dossier lui soit communiqué, ni même qu'il puisse recevoir les observations écrites ou orales de l'huissier¹¹. Il va donc être entendu sans avoir pu prendre connaissance des arguments du syndic ou de l'huissier de justice mis en cause.

Le plaignant ne peut pas faire appel de la décision prononcée par la commission disciplinaire. Le tribunal de première instance ne peut être saisi que par l'huissier.

¹¹ L'article 543 du Code judiciaire prévoit seulement que «le syndic de la chambre d'arrondissement qui a renvoyé la cause devant la commission disciplinaire ou le président de la commission disciplinaire peut fournir verbalement ou par écrit au plaignant, si celui-ci en fait la demande, *les renseignements qu'il juge appropriés concernant la décision prise et les voies de recours qui sont appliquées* ».



Recommandations pour lutter contre l'accumulation des coûts abusifs dans le recouvrement amiable de dettes

1. Soumettre toutes les professions qui pratiquent le recouvrement amiable des dettes du consommateur au contrôle du SPF Economie pour ces matières

Même si les avocats et les huissiers de justice sont soumis à un code de déontologie et peuvent faire l'objet de sanctions disciplinaires, les constats exposés ci-dessus montrent que ces règles internes ne suffisent pas à mettre fin aux abus.

Nous demandons donc que tant les huissiers que les avocats soient soumis, dans le cadre de leurs activités de recouvrement amiable des dettes d'un consommateur, au contrôle du SPF Economie.

2. Prévoir des sanctions efficaces en cas de violation de la loi sur le recouvrement amiable de dettes qui soient les mêmes pour toutes les professions qui exercent cette activité.
3. Laisser un délai de 30 jours après l'envoi de la facture pour son règlement et un nouveau délai après le premier rappel

Il nous semble essentiel de laisser un délai suffisant au consommateur pour payer leurs factures. Ce délai de trente jours permet de s'assurer que le consommateur a la possibilité de toucher au moins une fois ses revenus mensuels entre la date de la facture et celle de son échéance.

4. Encadrer les visites à domicile par des règles claires

Dont, entre autres, une obligation d'informer le consommateur

- sur la nature de cette visite (recouvrement amiable et non recouvrement judiciaire),
- sur le fait qu'un plan d'apurement peut être sollicité
- ou que de l'aide peut être obtenue auprès de services spécialisés.

5. Plafonner les frais de recouvrement amiable

5.1. Généraliser le premier rappel gratuit

Le premier rappel doit être gratuit et contenir :

- toutes les informations reprises à l'article 6, §2 de la loi sur le recouvrement amiable ;
- les frais qui seront facturés en cas de non-paiement ;
- les éventuels intérêts de retard et la date à partir de laquelle ils seront facturés ;
- si nécessaire la possibilité de demander un plan de remboursement ;
- une référence aux organismes auprès desquels le consommateur en difficulté peut s'adresser pour obtenir une assistance en matière de dettes.

5.2. Plafonner les frais, indemnités forfaitaires et intérêts qui peuvent être réclamés au consommateur

Il s'agit de fixer un plafond juste et proportionné pour l'ensemble des frais de recouvrement : rappels, mises en demeure, indemnité forfaitaire et intérêts de retard qui peuvent être réclamés et d'exclure sans ambiguïté toute possibilité pour celui qui recouvre amiablement la créance d'autrui de répercuter ses propres frais sur le débiteur.

L'objectif est de parvenir à un **équilibre entre les droits et les obligations des parties**, de permettre au créancier d'une somme impayée d'obtenir une indemnisation raisonnable tout en protégeant le consommateur contre les pratiques abusives¹².

Nous plaidons pour l'insertion d'un nouvel article VI.83.bis dans le Code de droit économique qui pourrait être rédigé comme suit :

§1 « En toute hypothèse, toute clause ou condition qui vise à sanctionner l'inexécution ou l'exécution partielle d'une obligation est abusive et donc nulle de plein droit, si elle ne prévoit pas qu'en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement dans le chef du consommateur que :

1° Les intérêts de retard et l'indemnité forfaitaire visés au 3° et 4° ne peuvent être comptabilisés qu'après l'écoulement d'un délai de 15 jours suivant l'envoi d'une mise en demeure, justifiant (pièces à l'appui) les montants réclamés.

2° Le coût de cette mise en demeure et des éventuels rappels suivants est au maximum de 5€, augmenté des frais postaux en vigueur au moment de l'envoi.

Il ne peut être porté en compte au consommateur plus de trois lettres de rappel par créance à raison d'un rappel maximum par mois.

3° les intérêts de retard ne peuvent être calculés qu'au taux légal

4° l'indemnité forfaitaire ne peut excéder :

20 € si la somme réclamée en principal est inférieure à 250 €

¹² La Chambre Nationale des huissiers de Justice préconise depuis peu elle-même sur son site « *une réforme complète de la législation sur le recouvrement amiable* ». « *En effet, la législation actuelle ne suffit pas car elle laisse la possibilité de facturer des frais par le biais des conditions générales (les « petits caractères ») que le consommateur ne lit généralement pas mais qui peuvent avoir des conséquences désagréables. Nous sommes favorables à un plafonnement légal strict des frais de recouvrement, des clauses pénales et des intérêts contractuels* ».

10% du montant en principal avec un maximum de 60 € si la somme est supérieure à 250 €

§2 *Aucun autre montant que ceux visés au §1er ne peut être réclamé au consommateur ni par l'entreprise elle-même, ni par celui qui recouvre amiablement la créance pour le compte de l'entreprise ».*

5.3. *Les courriers (rappels et mises en demeure) devraient être rédigés en langage juridique clair et rappeler les droits du consommateur*

6. Clarifier certains articles de la loi sur le recouvrement amiable de 2002

6.1. *Interdire les clauses qui visent à contourner l'interdiction de réclamer des frais pour l'intervention d'un « recouvreur » autres que ceux prévus dans le contrat (article 5 de la loi)*

Nous recommandons une modification de l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable des dettes d'un consommateur pour interdire, dans les contrats ou les conditions générales sous-jacentes, les clauses standards qui permettent à ceux qui recouvrent amiablement des créances pour le compte d'autrui, de comptabiliser leurs frais à charge des débiteurs.

Nous recommandons d'ajouter à l'article 5 de la loi sur le recouvrement amiable « *Aucun autre montant que ceux prévus à l'article VI.83.bis nouveau du Code de droit économique ne peut être réclamé au consommateur en défaut ou retard de paiement ni par l'entreprise elle-même, ni par celui qui recouvre amiablement la créance pour le compte de l'entreprise ».*

6.2. *Interdire de comptabiliser des frais supplémentaires lorsque la dette se règle grâce à un plan de paiement*

6.3. *Préciser au niveau du champ d'application de la loi qu'elle s'applique au recouvrement de toutes les dettes du consommateur qu'elles soient de nature contractuelle ou réglementaire*

⇒ Insérer dans l'article 2, §1er, un 5° rédigé comme suit : « 5° : **conditions générales sous-jacentes** : l'ensemble **des clauses de nature contractuelle ou réglementaire** qui régit les droits et obligations du créancier et du consommateur ».

⇒ Nous recommandons également de reformuler l'article 5 de la manière suivante : « *Il est interdit de demander au consommateur une quelconque indemnité, autre que les montants légalement autorisés, convenus dans le contrat sous-jacent ou prévus dans les conditions générales du créancier **quelle que soit la nature de celles-ci*** ».

⇒ Afin que cette disposition s'applique à tous sans ambiguïté, nous pensons qu'il faudrait « remonter » l'article 5 dans les dispositions générales, qui concernent le recouvrement amiable au sens large, qu'il soit le fait du créancier lui-même ou d'une tierce personne.

6.4. Clarifier ce qu'est une description et une justification claires des montants qui sont réclamés

Lorsqu'un créancier, un bureau de recouvrement, un huissier ou un avocat réclame des frais, il devrait mentionner dans la lettre de mise en demeure (mais également dans les lettres de rappels) la ou les disposition(s) légale(s) ou contractuelle(s)/réglementaire(s) précise(s) qui justifie(nt) les montants réclamés.

En cas de contestation, il devrait également transmettre au débiteur (ou au service de médiation de dettes qui en fait la demande) une copie des pièces justificatives (par exemple, une copie du contrat ou des conditions générales du règlement justifiant les montants réclamés).

Nous estimons aussi que cette disposition implique obligatoirement que celui qui est chargé du recouvrement par le créancier doit exercer un certain contrôle sur la légalité des montants réclamés afin de pouvoir les justifier. Ce point devrait également être précisé.

Par exemple, le tiers chargé du recouvrement amiable qui fonde sa demande sur les conditions générales de son mandant doit donc, selon notre interprétation, s'assurer :

- que les conditions générales sur lesquelles il se base sont bien celles qui étaient d'application à la date de conclusion du contrat ;
- et que les pratiques du créancier permettent au consommateur d'en avoir eu connaissance et de les avoir acceptées au moment de la conclusion du contrat.

7. Modifier la règle d'imputation des paiements

Une manière simple et efficace de lutter contre le surendettement, sans coût pour le créancier, est **d'inverser les règles d'imputation des paiements**, en prévoyant que tout paiement fait par le débiteur s'impute d'abord sur le capital, puis sur les intérêts et enfin sur les pénalités comme cela se fait déjà en matière de crédit à la consommation après la dénonciation (art VII.106 du CDE).

En outre, en cas de pluralité de dettes auprès d'un même créancier, la règle devrait être de permettre au débiteur d'indiquer celle qui souhaite apurer en premier lieu. À défaut d'indication de sa part, tout paiement devrait être imputé sur la dette qu'il a le plus intérêt à voir payer en premier lieu.

8. Encadrer la pratique du « no cure no pay » en phase de recouvrement amiable (et l'interdire en phase de recouvrement judiciaire).

De plus en plus souvent, les bureaux de recouvrement et les huissiers de justice vont proposer aux créanciers (notamment dans le cadre de marchés publics) des arrangements économiques de type « *no cure no pay* » ou « *no cure no fee* » soit pour une partie de la procédure, soit pour l'ensemble de la procédure (recouvrement amiable et judiciaire).

En phase amiable, les conventions de type « *no cure no pay* » sont généralisées.

Voyez l'enquête réalisée par la RTBF pour « On n'est pas des pigeons »¹³ : *"C'est comme ça à peu près partout, comme le précise Etienne Van der Vaeren, président de l'Association des Sociétés de recouvrement, à ma connaissance tout le monde fonctionne sur base d'une commission sur le succès c'est-à-dire que le client ne paye que si nous avons réussi. Le pourcentage peut aller de 5% à 50%. Cinquante pour cent sur des petites créances - des 50 ou 100 euros - et cinq, parfois même trois pour cent quand vous dépassez le million d'euros"*.

Dans ce type de convention, le recouvreur (que ce soit un bureau de recouvrement, un avocat, ou un huissier) s'engage donc à mener à bien la procédure de recouvrement de créance pour un montant forfaitaire fixe, voir même pour zéro euro.

Si le débiteur est incapable de payer (« insolvable ») et qu'aucune somme n'est récupérée dans le cadre du dossier de recouvrement, le créancier ne devra rien payer au recouvreur ou, en tout cas, rien de plus que le montant qui aura été convenu (il s'agit souvent d'un montant forfaitaire fixe et/ou d'une commission).

Dans ce type d'accord, la rémunération du recouvreur sera donc liée au résultat obtenu.

Du point de vue du recouvreur, concrètement, cela implique que :

- si le débiteur s'avère insolvable, le recouvreur ne percevra - de la part du créancier - que le montant forfaitaire unique prévu et ce quels que soit les frais qu'il aura exposés ;
- si le débiteur est solvable, le recouvreur percevra le montant forfaitaire de la part du créancier ET récupèrera directement auprès du débiteur les frais qu'il aura exposés et qu'il va alors conserver pour son profit¹⁴.

Pour le créancier, les avantages sont évidents :

- Il ne supporte plus le risque des frais exposés ;
- Il ne doit plus préfinancer les frais ;
- Il ne reçoit la note qu'au terme d'un dossier traité avec succès ;
- Il est assuré que le recouvreur attachera davantage d'attention à son dossier. Le recouvreur y a, en effet, tout intérêt. Plus vite il encaissera l'argent auprès du débiteur, plus vite il sera payé.

Pour les débiteurs, ces conventions de type « *no cure no pay* » ont des répercussions très négatives :

- Le créancier est totalement désolidarisé des frais qui sont exposés par l'huissier. Il n'a plus de vision précise sur le recouvrement. Les services de médiation de dette constatent sur le terrain une multiplication des actes d'exécution et des frais qui sont mis directement à charge des débiteurs ; le recouvreur pratiquant le « *no cure no pay* », spéculé sur les frais de poursuite qu'il fera payer par les débiteurs pour assurer sa véritable rémunération. Le forfait dérisoire au dossier facturé au créancier n'est en aucun cas représentatif du coût réel de leurs interventions.

¹³ https://www.rtb.be/info/societe/onpdp/enquetes/detail_les-societes-de-recouvrement-ont-elles-tous-les-droits?id=9438707

¹⁴ Avec parfois un pourcentage (une commission) qui sera rétribué au créancier.

- Dans certains marchés, le recouvreur, ayant moins d'intérêt à une phase amiable, va rapidement orienter les dossiers vers une phase judiciaire dans laquelle l'huissier va multiplier les frais pour maximaliser son profit.

En recouvrement amiable, la négociation du prix n'est pas légalement interdite même pour les huissiers¹⁵. On constate, néanmoins, que le principe des forfaits et des commissions ainsi que les rémunérations extrêmement basses qui sont proposées actuellement par certains acteurs en recouvrement amiable amènent à des abus.

Elles vont souvent amener les parties soit à contourner la loi sur le recouvrement amiable (en insérant des clauses qui permettent à l'huissier de se rémunérer durant la phase amiable en récupérant tous ses frais directement et sans limite auprès du débiteur), soit à passer très vite à la phase judiciaire dans laquelle l'huissier va pouvoir multiplier les frais pour maximaliser son profit ou tout simplement pour que la gestion globale du contentieux reste rémunératoire malgré le prix anormalement bas que payera le créancier¹⁶.

Voyez également l'arrêt du tribunal de première instance de Bruxelles du 30 novembre 2011¹⁷ qui conclut à la faute de l'huissier et estime que l'huissier s'est procuré artificiellement un avantage déterminant vis-à-vis de ses concurrents dans un contrat concernant le recouvrement amiable de créances pour Brutélé/Voo.

Sans les interdire, il s'agit donc de les régler dans la phase amiable.

¹⁵ En effet, lorsqu'il intervient uniquement pour un recouvrement amiable, l'huissier sort de ses missions légales et il est libre en principe (tout comme les bureaux de recouvrement) de fixer le prix qu'il va demander au créancier.

¹⁶ Voyez l'arrêt du Conseil d'Etat no 245.244 du 26 juillet 2019 concernant un marché public relatif au recouvrement amiable et judiciaire des créances du CHR et du CHU de Liège attribué à l'huissier Alain Bordet. Dans les arguments échangés on constate que l'huissier Alain Bordet justifie le prix remis pour la phase amiable par les recettes escomptées en phase judiciaire tandis que sa concurrente la SA VENTURIS admettait également réaliser une économie d'échelle croisée entre les coûts relatifs à la phase amiable et ceux relatif à la phase contentieuse.

¹⁷http://mediationdedettes.be/IMG/pdf/jugement_voo_leroy_concurrence_deloyale_application_du_tarif_en_ra.pdf?1349/7667cf8765b235e402a4d3725a020744b99e512e



ANNEXES

Annexe 1

L'huissier prétend que la loi sur le recouvrement amiable de dettes ne s'applique pas à une redevance « parking » (horodateur).

Il réclamait outre le prix de la redevance (25 €) et du rappel (15 €), des frais liés à son intervention à savoir des frais de sommation (18,45 €) et des droits d'encaissement (14,45 €) et d'acompte pour un montant de 4,99 €.

Vous nous faites part de l'avis de Maître ..., il s'agit là d'une interprétation d'un courant doctrinal qui n'a aucune force de loi. Nous nous basons sur la loi de 2002 sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur et le recouvrement amiable de dettes comprend « tout acte ou pratique qui a pour but d'inciter le débiteur à s'acquitter d'une dette impayée, l'exception de tout recouvrement sur la base d'un titre exécutoire ». Le consommateur est lui défini comme « toute personne physique qui est redevable de dettes étrangères à ses activités commerciales, professionnelles ou artisanales ». Les dettes de consommateur sont des dettes basées sur un contrat, comme précisé dans l'article 2, §1^{er}, 4^o de la présente loi, contrat qui conduit à la naissance d'une dette à charge du consommateur. Dès lors, cette loi n'est pas applicable étant donné que par un arrêt du 3 juin 2010, la cour de cassation a considéré que le rapport de droit entre une commune et les débiteurs de redevances de stationnement n'est pas de nature contractuelle mais réglementaire. Si toutefois cette loi devait s'appliquer, il est précisé en son article 3, §2 « sont notamment interdits l'encaissement de montants non prévus ou non légalement autorisés ». Cela signifie que seuls peuvent être réclamés amiablement au consommateur les montants prévus ou légalement autorisés. Les frais afférents aux lettres de sommation et aux encaissements amiables étant fixés aux articles 7 et 8 de l'arrêté royal du 30 novembre 1976, ces frais sont tout à fait légaux. Les articles 7 et 8 prévoient également que ces frais sont à charge de la partie débitrice.

Eu égard aux éléments susmentionnés, je vous prie d'inviter le débiteur à régler le solde repris ci-dessous, sur le compte BIC : ... avec les références suivantes : +++

A défaut de paiement, je me verrai contraint de poursuivre la procédure de recouvrement.

Le principal - 30/01/2015 10:20	40,00	40,00
Total		40,00
Lettre de sommation : 02/04/2015		18,45
Paiement hors étude 08/04/2015 -		-40,00
solde intermédiaire		18,45
Lettre de sommation : 04/05/2015		18,45
Paiement : 07/09/2016		-10,00
Droit d'encaissement		14,45
Droit d'acompte		4,99
Reste dû en Euro		46,34

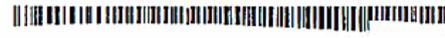
Annexe 2

L'huissier omet de mentionner le numéro de téléphone du créancier, celui mentionné est celui de l'huissier



Tel : 02/6268699 - Fax : 02/6268699
 Accueil/Onthnal : ☎ (08:00-17:00) - Guichet/...

Dossier : [REDACTED]



Bruxelles, le 06/04/2017

MISE EN DEMEURE

Toute contestation ou toute demande de plus de 10 jours francs à l'étude via notre site
 ou via email à l'adresse ci-dessous ou éventuellement par
 Référence à rappeler pour toutes correspondances :

En cause de : [REDACTED] W. SA / [REDACTED]
 N/éf : [REDACTED] Gestionnaire : Minc M Tel : 02/[REDACTED]
 Références client : [REDACTED]

Cette lettre concerne un recouvrement amiable et non un recouvrement judiciaire (assignation au tribunal ou saisie)

Madame, Monsieur,

Je vous informe que [REDACTED] client : [REDACTED] W. SA, inscrit(e) à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro [REDACTED] ont le
 siège social établi à [REDACTED]

me/a chargé de vous réclamer le paiement des montants suivants :

Le principal		225,00
- Facture : 2017/78 du 30/01/2017 pour le dépannage du 25/01/2017	255,00	
- Payé 30/01/2017 [REDACTED]	30,00	
Les intérêts		4,13
Majoration forfaitaire (Conditions Générales)	50,00	50,00
Total		279,13
Frais de mise en demeure : 06/04/2017		22,27
Droit d'encaissement		14,45
Reste dû en Euro		315,85

Afin de vous éviter d'autres frais aussi importants qu'inutiles, je vous prie de me faire parvenir la susdite somme
ENDEANS LES QUINZE JOURS DE LA RECEPTION DE LA PRESENTE EXCLUSIVEMENT
SUR MON COMPTE BIC : BBRU BE BB - IBAN : BE02 3101 8082 [REDACTED] Sérence

[REDACTED]

Annexe 3

Le courrier contient des menaces juridiques inexactes.

Cette lettre concerne un recouvrement amiable et non un recouvrement judiciaire (assignation au tribunal ou saisie)

Madame,

Malgré ma précédente mise en demeure, je constate que votre dette n'est toujours pas apurée.

Un dernier délai de 5 jours à compter de la présente, vous est dès lors accordé pour effectuer le paiement sur mon compte n° BIC : GKCC BE BB - IBAN : PPSB 3183 0000 0000 0000. Lors du paiement, je vous prie d'indiquer la référence ++~~XXXXXXXXXX~~++.

Dans le cas contraire et sans nouvelle de votre part, j'ai pour instructions de vous assigner devant le tribunal compétent; ce qui ne fera qu'entraîner des frais supplémentaires (environ 150,00 Eur).

Annexe 4

L'huissier ne justifie pas adéquatement les montants qu'il réclame au titre de frais de recouvrement.

Les éventuels frais de recouvrement amiable repris au présent décompte, le sont conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur.]

Le paiement doit être effectué sur mon compte n° BIC : BBRU BE BB - IBAN :]
avec les références suivantes : [REDACTED]

Annexe 5

L'huissier omet de mentionner son numéro de téléphone et ne justifie pas les montants réclamés.

Les décomptes fournis ne semblent pas conformes aux dispositions de la loi sur le crédit à la consommation. En effet, les montants qui peuvent être réclamés au consommateur avant et après la dénonciation d'un crédit sont strictement réglementés et énumérés à l'article VII.106 §1 du Code de Droit Economique. Après la dénonciation, il s'agit :

- Du solde restant dû (à la date de dénonciation) ;
- Du montant, échu et impayé, du coût total du crédit pour le consommateur ;
- Du montant de l'intérêt de retard convenu calculé sur le solde restant dû ;
- Des pénalités convenues ou indemnités convenues, pour autant qu'elles soient calculées sur le solde restant dû et limitées à 10% au maximum calculés sur la tranche de solde restant dû comprise jusqu'à 7.500 € et à 5% au maximum calculés sur la tranche de solde restant dû supérieure à 7.500 €.

Dans l'exemple ci-dessous l'huissier réclame 487,09 € à titre de clause pénale. Or, selon la loi, ce montant ne pourrait pas dépasser 40,32 €.

Il semblerait que les intérêts de retard aient été ajoutés à la clause pénale.

Toute vérification s'avère toutefois impossible puisque l'huissier ne réagit pas aux questions (demandes de justificatifs) ni aux contestations des services de médiation de dettes.



Brussel, 4 januari 2021

Inzake : / v/A
Ref Klant :

Gelieve enkel contact op te nemen met de dienst Betalingen van Eos Aremas Belgium nv op het nummer 02/

Elke briefwisseling dient geadresseerd te worden aan

Bld
Of per mail :

Huidig schrijven betreft een minnelijke invordering en geen gerechtelijke invordering (dagvaarding voor een rechtbank of beslag)

Mevrouw, Mijnheer,

Ik ben gelast door [redacted] nv, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is [redacted] /3 1210 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer [redacted] en u de volledige betaling van het openstaand saldo te vragen in het dossier onder rubriek.

Inderdaad, mijn klant informeert me dat ondanks zijn eerdere herinneringen, u hem de som van 1290,66€ verschuldigd blijft, waarvan de afrekening zich als volgt stelt :

Dossiernummer	Kapitaal	Kredietkost	Schadebeding	Port kostg	Andere kosten	Saldo
004667910182	403,21	392,02	487,09	8,34	0,00	1290,66
Totaal	403,21	392,02	487,09	8,34	0,00	1290,66

In geval van niet betaling van dit saldo binnen de 15 dagen te dateren vanaf huidig schrijven op rekeningnummer van [redacted] met de volgende mededeling: [redacted] zal mijn klant zich genoodzaakt zien om juridische stappen te ondernemen ten uwer laste in het licht van de gedwongen invordering van haar schuld, het starten van een juridische procedure, waardoor u het risico loopt dat bijkomende kosten ten uwen laste worden gelegd.

Huidig schrijven betreft een laatste minnelijke poging die u wordt toegezonden onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning.

In afwachting van een onmiddellijke regeling, verblijven wij, Mevrouw, Mijnheer, met de meeste hoogachting,

Annexe 6

Les frais semblent justifiés dans le courrier mais après examen il s'avère que la vérification n'est pas fondée.

 Recouvrement amiable -

Le décompte s'établit comme suit :

Le principal		59,16
- Fact : VEA0715627 du 18/12/2012. Transport en ambulance du 05/12/2012 (██████████)	59,16	
Les intérêts		2,31
- Intérêts à partir du 15/01/13 % soit 16/05/13 % soit 12,00 % soit 2,31		50,00
Majoration forfaitaire (Conditions Générales)	50,00	
Total		111,47
Paiement : 16/05/2013		-59,16
Reste dû en Euro		52,31

Annexe 7

L'huissier réclame des frais non prévus au contrat sous-jacent, ni légalement autorisés.

CONCERNE	SOCIETE DES TRANSPORTS FORME FS : paiement du solde restant dû	
N. REF	[REDACTED]	
Dans le dossier sous rubrique, nous pouvons vous faire savoir que le montant du solde s'élève à 682,39 EUR.		
Veuillez trouver ci-dessous votre décompte :		
201905271149001		
27/05/2019	Surtaxe 201905271149001	107,00 €
16/10/2019	Frais administratifs	25,00 €
28/10/2019	Contribution fonds	20,50 €
28/10/2019	Citation	100,03 €
13/11/2019	Indemnité de procédure	90,00 €
02/01/2020	signification	70,18 €
09/01/2020	signification	72,63 €
13/01/2020	Recherche police	9,35 €
15/05/2020	Rappel	22,52 €
11/06/2020	conseil/avant à payer	148,62 €
25/06/2020	Rappel	0,00 €
06/08/2020	Rappel	0,00 €
06/08/2020	Intérêts	1,84 €
	Droit de recette (art 8 A.R. 30.11.1976)	15,22 €
Sous réserve d'erreur ou d'omission		682,39 €

CONTACTS

Centre d'Appui-Médiation de Dettes (CAMD)

Anne Defossez, directrice

Mail : a.defossez@mediationdedettes.be

Tél. : 02/217.88.05 - GSM : 0473/69.06.51

Observatoire du Crédit et de l'Endettement (OCE)

Caroline Jeanmart, directrice

Mail : c_jeanmart@observatoire-credit.be

Tél. : 071/33.12.59 – GSM : 0478/10.00.24

Réseau Belge de Lutte contre la Pauvreté (BAPN)

Caroline Van der Hoeven, coordinatrice

Mail : caroline.vanderhoeven@bapn.be

Tél: 02 265.01.53 – GSM: 0474/55 96 11

SAM, steunpunt Mens en Samenleving (SAM)

Robin van Trigt, jurist

Mail : Robin.vantrigt@samvzw.be

GSM : 0492/97.52.83