

Dossier van de maand : Wanbetaling – Registratie bij de centrale voor kredieten aan particulieren – Uiterst beperkte vertraging van de terugbetaling (te wijten aan een misverstand en niet aan een financieel probleem) – Afschaffing van de registratie

De hiernavolgende tekst is de vertaling van een dossier in het Frans.

KLACHT VAN DE KLANT

De feiten kunnen als volgt worden samengevat:

Op 24 december 2025 heeft de klant verzocht om de opzegging van de kredietopening verbonden aan zijn kredietkaart, voor een bedrag van 4.200 EUR. Nadat hij aanvankelijk het verschuldigde bedrag had terugbetaald, heeft de klant vóór de inwerkingtreding van de opzegging opnieuw een deel van het beschikbare bedrag gebruikt.

Bij brief van 7 februari 2026 heeft de bank de ontvangst van de opzeggingsaanvraag bevestigd en meegedeeld dat deze uitwerking zou hebben na afloop van een opzegtermijn van één maand, namelijk op 9 maart 2026. In die brief verduidelijkte de bank eveneens dat het eventuele debetsaldo uiterlijk op die datum volledig moest worden terugbetaald en dat, bij gebreke daaraan, het saldo onmiddellijk opeisbaar zou worden. Dit zou leiden tot een melding van de betalingsachterstand aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren van de Nationale Bank van België, waarbij deze melding gedurende één jaar na volledige terugbetaling behouden zou blijven.

De brief vermeldde ter informatie een debetsaldo van 1.990,33 EUR, onder voorbehoud van nog niet geboekte uitgaven en/of uitgaven die werden verricht tussen de datum van verzending van de brief en de effectieve opzeggingsdatum.

Op 9 maart 2026 was de volledige terugbetaling niet uitgevoerd.

De klant stelt dat hij bij het lezen van deze brief had begrepen dat het verschuldigde bedrag op 9 maart 2026 automatisch ter betaling zou worden aangeboden bij zijn financiële instelling. Toen hij op 10 maart 2026 vaststelde dat er geen domiciliëring had plaatsgevonden, is de klant onmiddellijk overgegaan tot terugbetaling van het bedrag dat in zijn bankapplicatie als gebruikt bedrag werd weergegeven, namelijk 2.064,82 EUR. Volgens de elementen van het dossier werd deze betaling op 11 maart 2026 door de bank ontvangen.

Intussen heeft de bank op 10 maart 2026 een negatieve registratie bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren uitgevoerd. Ondanks de latere stappen van de klant om de schrapping van deze registratie te verkrijgen, heeft de bank geweigerd hierop in te gaan, omdat de melding volgens haar conform de toepasselijke regels was gebeurd en gedurende één jaar vanaf de datum van volledige regularisatie behouden moest blijven.

Met zijn klacht wenst de klant dat de bank de negatieve registratie bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren schrapt, of minstens dat wordt vastgesteld dat deze melding, gelet op de omstandigheden van het dossier, niet gerechtvaardigd was.

STANDPUNT VAN DE BANK

Het standpunt van de bank kan als volgt worden samengevat:

Op 24/12/2025 ontving de bank een aangetekende brief, ondertekend door de klant, waarin hij haar informeerde over zijn beslissing om de kredietopening verbonden aan de kredietkaart op te zeggen. Deze brief vermeldde eveneens een betaling van 4.200,63 EUR, die op 30/12/2025 op de kredietkaart werd geboekt.

Op 7/02/2026 stuurde de bank de klant een brief waarin zij de ontvangst van zijn opzeggingsaanvraag bevestigde en verduidelijkte dat deze opzegging effectief zou worden na afloop van de opzegtermijn van één maand, namelijk op 09/03/2026. De bank preciseerde daarin dat het debetsaldo van de kredietopening op die datum volledig moest zijn terugbetaald.

Volgens de bank vermeldde de brief van 7/02/2026 eveneens dat het debetsaldo toen 1.990,33 EUR bedroeg, onder voorbehoud van nog niet geboekte uitgaven en/of uitgaven die werden verricht tussen de datum van verzending van de brief en de effectieve opzeggingsdatum. De bank merkt bovendien op dat de klant, ondanks zijn beslissing om de kredietkaart op te zeggen, deze na 24/12/2025 is blijven gebruiken.

De bank geeft aan dat de kredietopening aan het einde van de opzeggingsperiode een debetsaldo van 2.065,65 EUR vertoonde, zodat dit bedrag volledig opeisbaar werd. De bank verduidelijkt dat deze situatie heeft geleid tot de negatieve melding in de bestanden van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren, overeenkomstig de regels bepaald door het koninklijk besluit van 23 maart 2017.

De bank voegt eraan toe dat zij de volledige terugbetaling op 11 maart 2026 heeft ontvangen en preciseert dat, overeenkomstig de regelgeving, de automatische schrapping van de registratie één jaar na deze regularisatiedatum effectief zou zijn geweest. De bank is dan ook van oordeel dat zij de toepasselijke regels heeft nageleefd, reden waarom zij aanvankelijk niet is ingegaan op het verzoek tot schrapping van de negatieve melding.

ONS ADVIES EN VERLOOP VAN DE BEMIDDELING

Uit het dossier en de uiteenzetting van de feiten blijkt dat de klant de bank verwijt dat zij op 10 maart 2026 een negatieve registratie bij de CKP heeft laten uitvoeren met betrekking tot de kredietopening verbonden aan zijn kredietkaart.

De klant wenste dat de bank deze registratie met onmiddellijke ingang zou schrappen, omdat hij meende dat het verschuldigde bedrag op 9 maart 2026 automatisch ter betaling

zou worden aangeboden, dat de vastgestelde vertraging uiterst beperkt was, dat de situatie onmiddellijk werd geregulariseerd zodra hij vaststelde dat er geen afhouding had plaatsgevonden, dat de nodige middelen op zijn rekening beschikbaar waren en dat hem geen dringende herinnering of voorafgaand contact was toegestuurd.

Negatieve registratie bij de CKP

De terugbetaling door de kredietnemer van het hem toegekende krediet volgens de modaliteiten bepaald in de overeenkomst vormt een van zijn fundamentele verplichtingen, waarvan hij niet kan afwijken.

Artikel 5 van het koninklijk besluit van 23/03/2017 tot regeling van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren bepaalt voor kredietopeningen dat de betalingsachterstand wordt geregistreerd wanneer het kapitaal volledig opeisbaar is geworden en de consument het verschuldigde bedrag niet of slechts gedeeltelijk heeft terugbetaald.

In dit geval gaat het om een kredietopening verbonden aan een kredietkaart. Op de dag van de registratie, namelijk 10 maart 2026, vertoonde de kredietopening een debetsaldo van 2.065,65 EUR dat op 9 maart 2026, bij het verstrijken van de opzegtermijn met betrekking tot de opzegging, volledig opeisbaar was geworden. Aangezien dit saldo op de aangegeven datum niet was terugbetaald, waren de voorwaarden voor een betalingsachterstand in de zin van de regelgeving dus vervuld.

Ombudsfin moet bijgevolg vaststellen dat de voorwaarden voor een negatieve registratie bij de CKP in dit geval op 10 maart 2026 vervuld waren en dat de bank dus gehouden was tot de melding over te gaan.

Ter verdediging benadrukte de klant evenwel dat de betalingsachterstand slechts één dag bedroeg en dat de situatie werd geregulariseerd zodra hij had vastgesteld dat er geen afhouding had plaatsgevonden om het debetsaldo aan te zuiveren. Uit de brief die de bank op 7 februari 2026 aan de klant heeft gestuurd, blijkt echter dat de klant ervan op de hoogte was gebracht dat, bij gebrek aan volledige terugbetaling uiterlijk op 9 maart 2026, het debetsaldo onmiddellijk opeisbaar zou worden en dat de bank wettelijk verplicht zou zijn de betalingsachterstand te melden aan de Centrale voor Kredieten aan Particulieren, waarbij deze melding gedurende één jaar na volledige terugbetaling behouden zou blijven. De aangetekende brief informeerde de klant over de verplichting om zelf vóór 9 maart 2026 tot volledige terugbetaling over te gaan en over de wettelijke gevolgen van het niet naleven van deze vervaldag.

Verloop van de bemiddeling en schrapping van de melding

Gelet op de zeer beperkte duur van de vertraging (één dag), de onmiddellijke regularisatie van het debetsaldo, de beschikbaarheid van de middelen op de rekening van de klant en het feit dat de betalingsachterstand voortvloeide uit een misverstand over de terugbetalingsmodaliteiten eerder dan uit een financiële moeilijkheid, heeft Ombudsfin

de bank verzocht haar standpunt opnieuw te onderzoeken en haar uitgenodigd om de schrapping van de melding bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren te overwegen.

In haar antwoord heeft de bank bevestigd dat zij, geheel uitzonderlijk, is overgegaan tot de schrapping van de melding bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren. De bank heeft verduidelijkt dat deze beslissing gerechtvaardigd was door de bijzondere omstandigheden van het dossier en door de argumenten die in het kader van de bemiddeling werden aangevoerd, dat zij geen precedent mocht scheppen voor andere gevallen en dat zij werd genomen onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning.

Ombudsfin verheugt zich over deze uitzonderlijke beslissing, die toelaat rekening te houden met de specifieke aard van de situatie (misverstand, minimale vertraging, onmiddellijke regularisatie) en te vermijden dat dit eenmalige incident langdurig zou wegen op de financiële projecten van de klant, terwijl het toepasselijke wettelijke kader van de CKP wordt gerespecteerd.

Conclusie

Volgens Ombudsfin heeft de bank in dit dossier geen inbreuk gepleegd op haar wettelijke of contractuele verplichtingen. De vereiste voorwaarden om over te gaan tot een negatieve registratie bij de CKP uit hoofde van de kredietopening verbonden aan de kredietkaart waren technisch gezien vervuld en er kan daarom geen verwijt aan de bank worden gemaakt.

Het valt evenwel te betreuren dat de regelgeving niet voorziet in het verstrijken van een redelijke termijn alvorens tot registratie over te gaan in een situatie zoals deze, die wordt gekenmerkt door een zeer beperkte vertraging en een onmiddellijke regularisatie.

Dankzij de tussenkomst van Ombudsfin in het kader van de bemiddeling heeft de bank aanvaard om, geheel uitzonderlijk en onder alle voorbehoud, de melding bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren te schrappen.

Ombudsfin verheugt zich over deze uitkomst, die rekening houdt met het misverstand dat aan de oorsprong lag van de betalingsachterstand en met de goede trouw van de klant.