Dossier van de maand : Consumentenkrediet – artikel VII.105 WER – verzending ingebrekestelling voordat aan de grondvoorwaarden van artikel VII.105 WER is voldaan – rechtzetting door de bank

1. DE KLACHT

De klacht betreft de betwisting van de beëindiging en opeisbaarstelling door de kredietverstrekker van een lening op afbetaling voor een kredietbedrag van 73.000 euro.

De kredietnemer had een achterstand op de maandelijkse aflossingen en wilde deze aanzuiveren. Zijn betalingen werden echter teruggestort door de kredietgever. De kredietnemer nam hierover verschillende keren contact op met zijn plaatselijk kantoor waar de kredietnemer initieel het advies kreeg om de teruggestorte bedragen opnieuw over te schrijven aan de kredietgever.

Op 14 januari 2026 werd de lening beëindigd en volledig opeisbaar gesteld. De kredietnemer werd ook negatief gemeld bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (hierna 'CKP').

De kredietnemer vraagt dat Ombudsfin nagaat of deze beëindiging en opeisbaarstelling van de lening correct zijn verlopen. De kredietnemer vraagt ook dat de negatieve melding bij de CKP wordt geschrapt.

2. STANDPUNT VAN DE FINANCIËLE INSTELLING

De kredietgever heeft ons volgend standpunt bezorgd:

> *"De klant betwist de opzeg van haar lening op afbetaling, en wenst dat de negatieve melding op haar naam bij de Nationale Bank van België zou worden geschrapt. Zij meent dat hiervoor niet de correcte procedure werd gevolgd, aangezien zij geen voorafgaande briefwisseling zou hebben ontvangen, haar betalingen ter aanzuivering van de achterstand werden teruggestort, en zij foutief geïnformeerd werd door haar agent.*
>
> ***1. Analyse***
>
> *Uit nazicht van het dossier bleek dat de bank verschillende brieven verstuurde naar het adres van de kredietnemer zoals dat in onze systemen gekend is sinds 27/05/2024. Zij geeft aan dat dit nog steeds haar huidige adres is.*
>
> *Mevrouw werd dus, conform de wettelijke bepalingen van de Wet op het Consumentenkrediet, verwittigd: er wordt een rappel gestuurd bij 1 vervaldag achterstand (i.c. 11/10/2025), indien hier niet op gereageerd wordt volgt een aangetekende ingebrekestelling (i.c. 10/12/2025) met het verzoek om de volledige achterstand te willen regelen binnen de maand (daarbij rekening houdend met de lopende vervaldagen), en indien de achterstand na 1 maand niet volledig is aangezuiverd wordt het krediet automatisch opgezegd (i.c. 14/01/2026).*
>
> *Inmiddels is het dossier ook overgedragen aan een incassobureau.*
>
> *Uit het nazicht blijkt verder dat de doorlopende opdracht van de kredietnemer op 31/12/2025 inderdaad werd teruggestort op 07/01/2026, aangezien dit krediet omwille van de achterstand op een andere manier opgevolgd werd en de betalingen bijgevolg niet meer op dezelfde manier verwerkt konden worden. De betalingen kwamen dan ook terug op haar rekening.*

Om een correcte opvolging van kredietaflossingen mogelijk te maken – zeker in het geval van achterstanden, die vaak op willekeurige momenten door klanten betaald worden en dus geen deel uitmaken van de normale verwerking van reguliere vervaldagen – geeft de kredietgever duidelijke betaalinstructies mee in haar briefwisseling. Dergelijke betalingen in het kader van kredietdossiers met een betalingsachterstand vragen om een specifieke opvolgingsprocedure. Wij betreuren dan ook dat deze instructies niet door de kredietnemer gevolgd werden.

Uit het feit dat mevrouw op 22/12/2025 al een storting deed op het juiste rekeningnummer, blijkt dat zij wel op de hoogte was van de betaalinstructies.

Wat betreft de contactname met het agentschap, hebben wij het kantoor bevraagd. Hieruit bleek dat bij een eerste telefonisch contact de situatie niet geheel duidelijk was. De kredietnemer meldde dat een kredietbetaling was teruggestort op haar rekening. De medewerker aan de telefoon was hierbij niet op de hoogte van de achterstallige situatie van het krediet, noch van de hoogdringendheid, en kon 'ad hoc' telefonisch dan ook enkel adviseren om de betaling opnieuw uit te voeren.

Wij betreuren uiteraard dat hier niet onmiddellijk werd gewezen op de betaalinstructies in de rappelbrief, maar kunnen anderzijds het telefoongesprek niet reconstrueren. Onze agent stelt niet op de hoogte te zijn geweest van het betalingsachterstal. De klant zou dit niet vermeld hebben, en er was dan ook op dat moment geen reden om dit tijdens het telefoongesprek verder na te gaan. Er werd vermoedelijk eerder uitgegaan van een technisch incident, dat verholpen zou kunnen worden door de betrokken betaling opnieuw uit te voeren – een redenering die voor ons in de gegeven omstandigheden aannemelijk is.

Op 15/01/2026 nam de klant dan opnieuw contact op, waarna de agent de kredietdienst op hoofdkantoor contacteerde om de situatie verder uit te zoeken. Op dat moment, was het krediet echter al opgezegd (zoals aangekondigd in de ingebrekestelling van 10/12/2025).

2. Antwoord aan de klant

Op 18/05/2026 bezorgden wij de klant onderstaand antwoord:

"Op 20/04/2026 ontvingen wij uw bericht via Ombudsfin. U betwistte de opeisbaarstelling van uw krediet, en de negatieve melding bij de Nationale Bank van België, aangezien u wel degelijk pogingen had ondernomen om uw achterstand aan te zuiveren.

Ik keek dit voor u na, en nam in dit verband ook contact op met de betrokken dienst. Uit nazicht blijkt dat u verschillende malen op de hoogte werd gesteld van de betalingsachterstand op uw krediet. Ik voeg een kopie van de brieven van 11/10/2025, 10/12/2025 en 14/01/2026 toe.

De rappelbrieven bevatten duidelijke instructies voor het aanzuiveren van uw achterstand. U diende de achterstallige bedragen te storten op de rekening BE(NUMMER) met '(NAAM)' als begunstigde en het contractnummer '(NUMMER)' als gestructureerde mededeling.

Uit de overzichten die u aan ons bezorgde, blijkt dat u inderdaad bedragen overschreef. Helaas gebruikte u hiervoor een intern rekeningnummer van de kredietgever, waar geen

inkomende overschrijvingen op verwerkt kunnen worden. Door uw keuze voor een foutieve begunstigde, kwamen uw betalingen jammer genoeg nooit toe op uw krediet, en werden deze aan u teruggestort. Als gevolg hiervan liep uw betalingsachterstand op.

Bij uw eerste telefonische contact met uw kantoor op 08/01/2026, was de concrete situatie niet onmiddellijk duidelijk voor uw agent. Uw agent raadde u aan om het bedrag opnieuw over te schrijven. Op 15/01 nam u opnieuw contact omdat het bedrag opnieuw was teruggestort. Uw agent deed dan ook navraag bij het hoofdkantoor. Helaas was de termijn van 1 maand om gevolg te geven aan de ingebrekestelling van 10/12/2025 op dat moment al verstreken. Op 14/01/2026 werd het krediet volledig opeisbaar gesteld. Conform de hiertoe geldende regels, werd u ook gemeld bij de Nationale Bank van België.

Inmiddels werd uw krediet – en alle rechten en plichten daaruit voortvloeiend – op 04/02/206 overgedragen aan (INCASSOBUREAU).

Voor verdere informatie en het overeenkomen van een afbetalingsplan, raden wij u dan ook aan om rechtstreeks contact op te nemen met deze incassomaatschappij.

Ik begrijp dat dit mogelijk niet het antwoord is waarop u hoopte, maar ik hoop niettemin dat dit de situatie kan verduidelijken.

Vriendelijke groeten,"

3. Besluit

Op basis van de analyse menen wij dat het dossier correct werd opgevolgd door de bank, en dat de huidige situatie vermeden had kunnen worden indien de klant de betaalinstructies had opgevolgd."

3. RESULTAAT VAN ONZE BEMIDDELING

De door de kredietnemer aangegane lening op afbetaling werd opeisbaar gesteld per brief van 14 januari 2026. De kredietnemer werd negatief gemeld bij de CKP en het dossier werd door de kredietgever voor invordering overgedragen aan een incassobureau.

Een kredietverstrekker mag slechts overgaan tot beëindiging van de kredietovereenkomst met onmiddellijke opeisbaarstelling onder de voorwaarden die zijn opgenomen in artikel VII.105 §2 van het Wetboek van Economisch Recht (hierna, 'WER'). Dit artikel luidt als volgt:

§2 Elk beding dat voorziet in het verval van de termijnbepaling of in een uitdrukkelijke ontbindende voorwaarde, is verboden en wordt als niet geschreven beschouwd, tenzij :

1° ingeval de consument ten minste twee termijnbedragen of een bedrag gelijk aan 20 pct. van het totale door de consument terug te betalen bedrag niet heeft betaald en hij één maand na het versturen van een aangetekende zending met ingebrekestelling zijn verplichtingen niet is nagekomen. Die regels moeten door de kredietgever bij de consument in herinnering worden gebracht bij de ingebrekestelling;

2° ingeval de consument het goed vervreemdt vóór het betalen van de prijs, of het gebruikt in strijd met de bedongen voorwaarden van de overeenkomst, terwijl de kredietgever zich

de eigendom ervan had voorbehouden of er, overeenkomstig de regelen inzake financieringshuur, nog geen eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden;

3° ingeval de consument het kredietbedrag bedoeld in de artikelen VII. 100 en VII. 101 overschrijdt, en hij, een maand na het versturen van een aangetekende zending met ingebrekestelling, zijn verplichtingen niet is nagekomen. Die regels moeten door de kredietgever aan de consument in herinnering worden gebracht bij de ingebrekestelling.

Onverminderd de toepassing van artikel VII. 98 is elk beding dat voorziet dat de kredietgever op elk ogenblik de terugbetaling van het opgenomen kredietbedrag kan eisen verboden en wordt dit als niet geschreven beschouwd." **(eigen markering)**

Op basis van de stukken die wij in dit dossier hebben ontvangen meenden wij dat de voorwaarden zoals opgenomen in artikel VII.105,1° WER in dit dossier niet zijn nageleefd.

Wij hebben onze bevindingen hieromtrent aan de kredietgever voorgelegd als volgt:

(i) De kredietgever heeft op 10 december 2025 een ingebrekestelling verstuurd. Op dat ogenblik was er volgens de betalingshistoriek een gedeeltelijke achterstand van één termijnbedrag (verschuldigd op 28 november 2025):

Op dat ogenblik was er dus nog géén achterstand van 2 termijnbedragen (zoals vereist door artikel VII.105, 1° WER). Deze ingebrekestelling van 10 december 2025 kon dan ook niet de basis vormen voor een latere opeisbaarstelling wegens het niet tijdig betalen van 2 termijnbedragen.

De in artikel VII.105, §2 1° WER vereiste ingebrekestelling kan volgens Ombudsfin pas worden verstuurd wanneer aan de grondvoorwaarden van artikel VII.105, §2 1° WER voldaan is, met name wanneer er sprake is van 2 gemiste termijnbedragen. Dit principe staat ook bevestigd in de commentaar van de FOD Economie bij de wetgeving consumentenkrediet (zie op Credit2Consumer: VII.105 : Uitdrukkelijke ontbindende beding en beding van onmiddelijke opeisbaarheid van termijn - Credit2Consumer:

*"**Datum waarop men zich moet baseren voor de beoordeling van de wanuitvoering***

De datum van de ingebrekestelling dient als basis voor de beoordeling of aan de grondvoorwaarde is voldaan, en niet de vervaldatum van de termijn van één maand die de consument heeft om de betalingsachterstand aan te zuiveren (Vred. Hamme, 29 september 1998, Jaarboek Kredietrecht, 1998, 250).

Deze regel kan worden afgeleid uit de formulering van artikel VII.105, 1°. De objectieve eenvoudige betalingsachterstand van twee termijnen of van 20% van de terug te betalen som volstaat ter rechtvaardiging van de verzending van de ingebrekestelling, onder voorbehoud van een eventueel rechtsmisbruik."

(ii) Wij zagen verder in de historiek van betalingen dat er op de vervaldag van 28 december 2025 sprake was van 2 gedeeltelijk niet betaalde termijnbedragen, maar hierover werd géén ingebrekestelling verstuurd door de kredietgever. Zonder dergelijke onder artikel VII.105, 1° WER verplichte ingebrekestelling kon de kredietgever deze niet-betaling niet inroepen op 14 januari 2026 om het krediet met onmiddellijke ingang opeisbaar te stellen.

(iii) Tenslotte werd aan de klant ook niet de wettelijke voorziene termijn van 1 maand gegeven om de situatie recht te zetten, terwijl de klant dit in de feiten wel degelijk deed. De betalingsachterstand werd volledig aangezuiverd op 16 januari 2026 en dit nadat de klant hiertoe al verschillende pogingen had ondernomen (waaruit ook haar goede trouw blijkt):

- Op 31 december 2025 heeft de klant een overschrijving van één termijnbedrag uitgevoerd naar een rekening van de kredietgever, rekening waarop zij al sinds het aangaan van het krediet haar afbetalingen doet. Dat deze betaling gebeurde op een andere rekening dan deze vermeld in de betalingsherinnering van oktober 2025 en ingebrekestelling van 10 december 2025 doet geen afbreuk aan het feit dat de betaling wel degelijk gebeurde op een rekening van de kredietgever en de kredietgever deze gelden strikt genomen had ontvangen.
- Het duurde 7 dagen (tot 7 januari 2026) vooraleer de gelden terug op de rekening van de klant verschenen als terugbetaling met de melding 'verboden transactie op dit type rekening' en de klant kon weten dat haar betaling niet gelukt was.
- De klant heeft de volgende dag (8 januari 2026) meteen contact opgenomen met haar kantoor om de reden voor de terugstorting te kennen en ze betaalde diezelfde dag opnieuw het door de kredietgever teruggestorte termijnbedrag. Tijdens het contact met het bankkantoor werd de reden voor de terugstorting niet uitgeklaard en kreeg de klant ook niet het correcte rekeningnummer mee.
- Opnieuw duurde het lang (tot 14 januari 2026) vooraleer de klant kon weten dat haar nieuwe storting van 8 januari 2026 niet door de kredietgever werd aanvaard. Op 14 en 15 januari 2026 heeft de klant opnieuw contact met haar bankkantoor om de reden voor terugstorting te achterhalen en pas tijdens het gesprek op 15 januari 2026 wordt duidelijk dat het gebruikte rekeningnummer het probleem is. Daarop betaalt de klant op 16 januari 2026 de nog openstaande bedragen.

Gelet op deze bevindingen hebben wij de kredietgever gevraagd om alsnog aan te tonen dat artikel VII.105 §2 WER in dit dossier wel werd nageleefd, dan wel om een oplossing voor te stellen waarin de gevolgen van de onrechtmatige opeisbaarstelling zouden worden rechtgezet. Wij gaven daarbij mee dat een redelijke oplossing er volgens Ombudsfin uit zou bestaan dat de kredietgever in overleg met het betrokken incassobureau maatregelen neemt om ervoor te zorgen dat:

- de negatieve melding bij de CKP wordt geschrapt;
- de kredietnemer de mogelijkheid krijgt om de lening op afbetaling verder af te lossen volgens een tabel die aansluit bij de contractueel voorziene aflossingstabel en waarbij de reeds betaalde bedragen aan het incassobureau in rekening worden gebracht;
- alle nalatigheidsinteresten, boetes en kosten die door de kredietgever en/of het incassobureau zijn aangerekend n.a.v. de opeisbaarstelling worden kwijtgescholden;
- de eventuele uitvoering van waarborgen (bv overdrachten van schuldvordering / loon) door de kredietgever en/of het incassobureau worden vrijgegeven.

Op 9 oktober 2026 hebben wij van de kredietgever het volgende voorstel tot oplossing van het huidig geschil gekregen:

"Wij verwijzen naar uw e-mail van 28/09/2026 in het dossier van de klant, betreffende de lening op afbetaling (NUMMER) op naam van (NAAM).

Per brief van 14/01/2026 werd deze lening vervroegd opeisbaar gesteld, waardoor de klant ook negatief gemeld werd bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren en het dossier overgedragen werd aan (INCASSOBUREAU) voor invordering van het saldo. De klant betwist deze opzeg en doet beroep op jullie diensten voor een bemiddeling.

Het dossier werd ondertussen verder bekeken door de collega's van de betrokken interne dienst.

Wat de eisbaarstelling betreft: In dit specifieke geval werd het krediet opeisbaar gesteld 30 dagen na de aangetekende ingebrekestelling van 10/12/2025, maar inderdaad met minder dan 2 volledige vervaldagen achterstand.

In het kader van huidige bemiddeling wensen wij dan ook volgend voorstel te formuleren:

Wij bevestigen ons akkoord dat deze klanten de aflossingstabel (zie bijlage) verder kunnen volgen tot de contractuele eindvervaldag en de gevolgen van de eisbaarstelling ongedaan zullen gemaakt worden.

De opzegvergoeding, de verwijlintresten en de negatieve registratie bij de Centrale voor Kredieten aan Particulieren zullen effectief worden geschrapt bij aanvaarding van het voorstel.

Met hun storting op 16/01/2026 werd de vervaldag van 28/12/2025 betaald.

Dit betekent dat er aldus nog 101 contractuele vervaldagen t.b.v. XXX EUR te betalen waren vanaf 28/01/2026 t.e.m. 28/05/2034, of een totaalbedrag van XXX EUR.

Nu vernamen wij van het incassobureau dat deze klanten ondertussen een totaalbedrag van XXX EUR bij hen afbetaalden, wat aldus in mindering moet gebracht worden.

Bijgevolg, bedraagt het totaal terug te betalen saldo nog slechts XXXX EUR.

*Concreet, verzoeken wij daarom de klanten om de contractuele vervaldagen van XXX EUR te hernemen vanaf 28/10/2026 t.e.m. 28/05/2034 (92*XXX EUR).*

En daarnaast voor 31/12/2026 ook een éénmalige storting over te maken van XXX EUR.

Voor de goede opvolging van het dossier, verzoeken wij vanaf heden alle betalingen te verrichten op het rekeningnummer BE(NUMMER) met referte "(REFERTE)".

Er werd alvast beslist dat dit dossier door de collega's van de interne dienst verder opgevolgd zal worden en dus niet meer door het incassobureau.

Huidig voorstel wordt gedaan onder voorbehoud van al onze rechten en zonder nadelige erkenning."

Wij hebben u dit voorstel per e-mail van 9 oktober 2026 overgemaakt. Hierbij hebben wij u gewezen op uw rechten overeenkomstig artikel 12 van het procedurereglement van Ombudsfin in verband met de aanvaarding of weigering van dit voorstel:

"Wanneer in de loop van de behandeling van de aanvraag een voorstel tot oplossing wordt geformuleerd door de financiële instelling, informeert Ombudsfin de aanvrager over dit voorstel.

Vooraleer de aanvrager een beslissing neemt, wijst Ombudsfin de aanvrager erop:

- dat hij vrij is het voorstel te aanvaarden of te weigeren,

- dat het voorstel kan afwijken van een gerechtelijke beslissing,

- dat het deelnemen aan de procedure bij Ombudsfin hem niet verhindert een gerechtelijke procedure op te starten.

Als de aanvrager beslist het voorstel te aanvaarden, wordt het geschil definitief beëindigd via een schrijven van Ombudsfin dat het akkoord van de aanvrager herneemt. Dit schrijven wordt overgemaakt aan de betrokken partijen."

Op 12 oktober 2026 hebt u ons meegedeeld dat u tevreden bent met het voorstel, dat u het voorstel van de kredietgever aanvaardt en dat het voorliggend geschil, mits uitvoering van het voorstel door de kredietgever, op deze basis voor u kan worden beëindigd.

Met u zijn wij tevreden dat een oplossing kon worden gevonden in dit dossier.

Los van de oplossing die werd gevonden in het voorliggend individuele dossier, formuleren wij de volgende aanbeveling aan de kredietgever:

> Ombudsfin beveelt de kredietgever aan om de in toepassing van artikel VII.105 §2, 1° WER vereiste aangetekende zending met ingebrekestelling slechts te versturen wanneer de consument ten minste twee termijnbedragen of een bedrag gelijk aan 20 pct. van het totale door de consument terug te betalen bedrag niet heeft betaald. Een praktijk of systeeminstelling waarbij dergelijke ingebrekestelling wordt verstuurd op een ogenblik dat nog niet voldaan is aan de grondvoorwaarden van artikel VII.105 §2, 1° WER (bijvoorbeeld wanneer slechts één termijnbedrag niet is betaald) gaat in tegen de letter en de geest van artikel VII.105 §2, 1° WER.

Hierbij sluiten wij onze tussenkomst af.

Aanvulling: De betrokken kredietgever heeft gunstig gereageerd op de aanbeveling van Ombudsfin en de nodige aanpassingen in haar systemen te implementeren.