

CCE 2023-0340

10 févr.
2023

AVIS

**Ventes groupées et délai de zérotage pour les
contrats de crédit**



Blijde Inkomstlaan 17-21 1040 Brussel
Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21 1040 Bruxelles

T 02 233 88 11

E mail@ccecrb.fgov.be
www.ccecrb.fgov.be



Saisine

Par mail du 19 janvier 2023, le Vice-Premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail, M. Dermagne a saisi la Commission consultative spéciale Consommation d'une demande d'avis sur un avant-projet de loi portant dispositions diverses et modifiant le livre VII en matière de ventes groupées et de délai de zérotage. L'avis devait être rendu le vendredi 3 février 2023 au plus tard.

La sous-commission Services financiers, qui a été chargée de préparer un projet d'avis, s'est réunie à cet effet sous la présidence de M. Van Bulck, le mercredi 25 janvier 2023. Ont participé aux travaux : mesdames Defossez (Centre d'Appui aux Services de Médiation de Dettes) en Van Overbeke (AB-REOC) et messieurs Boghaert (CGSLB), Denoiseux (FEB), Evenepoel (Test-Achats), François (Febelfin), Meel (Febelfin), Ruelens (SNI), Socquet (UNIZO), Van Hoe (FEB) et Van Oldeneel tot Oldenzeel (Assuralia).

La sous-commission a également pu faire appel à la collaboration experte de messieurs Hajo (SPF Économie) et Van der Gracht (cellule stratégique Économie).

Après un vote à distance, conformément à l'article 8 du règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé le 10 février 2023 par l'assemblée plénière, sous la présidence de M. Reinhard Steennot.

Introduction

L'avant-projet de loi qui est soumis pour avis vise, d'une part, à modifier des dispositions du Code de droit économique (ci-après CDE) relatives aux ventes groupées dans le cadre du crédit hypothécaire et, d'autre part, à améliorer l'obligation d'information en matière de délais de zérotage et sur les conséquences de ceux-ci.

L'article 16 de l'avant-projet de loi à l'examen modifie l'article VII.95 CDE et prévoit une double notification avant l'expiration du délai de zérotage. Ainsi, le prêteur doit avertir le consommateur une première fois huit mois avant l'expiration du délai de zérotage, et une seconde fois deux mois avant l'expiration de celui-ci, par tout moyen utile de communication, de la date d'expiration du délai de zérotage, ainsi que des conséquences du non-paiement le jour du zérotage. De cette manière, le législateur

souhaite mieux informer le consommateur de l'échéance à venir et des risques en cas de non-remboursement, ainsi que de la possibilité existante de rembourser plus rapidement son crédit.

Dans le cas où le contrat de crédit est soumis à délai de zéro tage inférieur ou égal à un an, un régime dérogatoire est prévu. Dans ce cas-là, la notification par le XXX prêteur doit avoir lieu au plus tard deux mois avant l'expiration du délai de zéro tage.

Au-delà du rappel tel que prévu à l'article 16, l'avant-projet de loi à l'examen propose, via l'article 17, de compléter l'article VII.99, § 2 CDE, de sorte que lors d'une ouverture d'un crédit, le consommateur soit informé de la date d'expiration du délai de zéro tage et qu'il soit averti, de manière manifeste, que les paiements minimums contractuels peuvent s'avérer insuffisants pour rembourser le montant prélevé à temps à cette date. En effet, le législateur estime que le consommateur n'aura pas nécessairement conscience qu'en cas de prélèvement complet, il devra généralement rembourser davantage que les montants de terme contractuels minimums pour pouvoir zéro ter dans les temps.

On souhaite en plus, via l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen, remplacer l'article VII.147, § 1^{er} CDE, ce qui implique une série de modifications concernant le régime de la vente groupée. Comme le prévoit aussi la disposition actuelle, il est interdit au prêteur et à l'intermédiaire de crédit d'imposer au consommateur, dans le cadre de la conclusion d'un contrat de crédit, de souscrire un autre contrat auprès du prêteur, de l'intermédiaire de crédit ou auprès d'une tierce personne désignée par ceux-ci, sauf s'il s'agit d'une vente groupée¹.

On entend par vente groupée : le fait de proposer ou de vendre, sous forme de lot, un contrat de crédit en même temps que d'autres produits ou services financiers distincts, le contrat de crédit étant aussi proposé au consommateur séparément, mais pas nécessairement aux mêmes conditions que lorsqu'il est proposé de manière groupée avec les services accessoires.²

L'exposé des motifs indique que certaines plaintes des consommateurs concernent l'obligation de souscrire à des assurances qui n'ont aucun rapport avec le crédit

¹ Article VII.147, §1^{er}, alinéa 1^{er} CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen.

² Article I.9, 89° CDE.

hypothécaire (par ex. une assurance pension ou une assurance auto) pour bénéficier d'une réduction du taux d'intérêt. Par conséquent, l'avant-projet de loi à l'examen vise à autoriser la réduction conditionnelle accordée dans le cadre d'une vente groupée uniquement s'il existe un lien substantiel entre la prestation de service préconisée donnant droit au prix réduit et le contrat de crédit même³.

L'avant-projet de loi à l'examen prévoit en outre que la réduction conditionnelle doit être proposée séparément pour chaque condition⁴ et stipulée dans le contrat. Il est constaté dans l'exposé des motifs que, dans certains cas, une réduction est prévue lorsque plusieurs conditions sont réunies mais que cette réduction est supprimée dans son intégralité si une seule des conditions n'est plus remplie.

L'avant-projet de loi à l'examen vise également à interdire l'imposition d'un prestataire de services désigné en qualité d'intermédiaire afin de pouvoir obtenir et conserver une réduction conditionnelle, accordée par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit au consommateur, dans le cadre d'une vente groupée⁵. Selon l'exposé des motifs, il existe effectivement le risque que cet assureur ne vérifie pas toujours si la conclusion ou le transfert de ce genre d'assurances est dans l'intérêt du client. Il est par ailleurs considéré dans l'exposé des motifs qu'imposer un prestataire de services spécifique est contraire au principe de libre concurrence.

L'avant-projet de loi à l'examen prévoit aussi que, deux ans après la conclusion du contrat de crédit, le consommateur pourra changer de prestataire de services sans perdre l'avantage de réduction⁶. Pendant les deux premières années qui suivent la conclusion du contrat de crédit, cela ne serait pas possible sauf si, au cours de cette période de deux ans, le tarif du service accessoire était augmenté par le prestataire de services d'un montant supérieur à celui résultant d'une éventuelle indexation contractuelle du tarif⁷. Selon l'exposé des motifs, la mobilité du consommateur, qui doit pouvoir avoir la possibilité de changer de prestataire après une période donnée, doit être améliorée. En effet, cela conduit à une amélioration de la concurrence, ce

³ Article VII.147, §1^{er}, alinéa 2 CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen.

⁴ Article VII.147, §1^{er}, alinéa 3 CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen.

⁵ Article VII.147, §1^{er}, alinéa 4 CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen.

⁶ Article VII.147, §1^{er}, alinéa 5 CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen.

⁷ Article VII.147, §1^{er}, alinéa 6 CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen.

qui profite au consommateur, et entraîne une diminution du tarif moyen des contrats d'assurance.

Pour finir, la charge de la preuve que le consommateur a eu le libre choix de conclure un contrat de service accessoire en complément du contrat de crédit doit incomber, selon l'avant-projet de loi à l'examen, au prêteur et à l'intermédiaire de crédit⁸. Cette disposition reste inchangée en regard de la version actuelle de l'article VII. 147, § 1^{er}, dernier alinéa.

L'avant-projet de loi prévoit en outre que l'article 20 sera aussi d'application pour les contrats concernant une vente groupée ayant été conclus avant l'entrée en vigueur de cette loi.⁹

⁸ Article VII.147, §1^{er}, alinéa 7 CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen.

⁹Article 122 de l'avant-projet de loi.

AVIS

1 Remarques générales

La CCS Consommation regrette une fois de plus le délai très court qui lui est imparti pour donner son avis sur cet avant-projet de loi. Chaque année, environ 250 000 contrats de crédit sont conclus. L'impact des mesures envisagées sur les consommateurs et les secteurs concernés n'est par conséquent pas à sous-estimer. L'avant-projet de loi règle donc une matière qui entre pleinement dans le champ d'intérêt de la CCS Consommation, en tant que structure consultative centrale pour toutes les questions en matière de consommation et de protection du consommateur. Par conséquent, un délai de seulement deux semaines pour rendre un avis sur une question aussi importante n'offre aucune chance de réussite à la concertation entre consommateurs et secteurs concernés. En effet, pour que les représentants des consommateurs et les représentants des professionnels puissent recueillir les informations nécessaires auprès de leur base respective et ainsi parvenir à un avis fondé, il faut suffisamment de temps. En outre, pour tenter de concilier les points de vue entre les différentes parties concernées, il faut également suffisamment de temps. La CCS Consommation constate que le délai très court a conduit à un examen moins détaillé du dossier que de coutume, si bien qu'elle se voit contrainte de reprendre dans cet avis des points de vue qui ne sont pas partagés unanimement. En effet, lors de la réunion, il y a eu peu, voire pas, de débat contradictoire. La CCS Concertation demande instamment qu'à l'avenir, pour des demandes d'avis ayant un tel impact potentiel, la possibilité lui soit réellement donnée de mener à bien sa mission.

Dans le même ordre d'idées, les **membres représentant la production, la distribution et les ¹⁰classes moyennes** jugent opportun (certainement pour ce qui porte sur une législation ayant un impact aussi grand) qu'il y ait toujours une analyse d'impact de la réglementation (AIR) fouillée du thème avant de procéder à un avant-projet concret. Cette AIR constitue d'ailleurs une exigence légale.

¹⁰À l'exception du Syndicat neutre pour indépendants.

Comme l'ont indiqué les partenaires sociaux au sein du Conseil central de l'Économie dans leur déclaration commune en faveur d'une amélioration de la réglementation¹¹, « En effet, chaque dossier politique et réglementaire important doit être bien préparé avec une planification claire des principales étapes du processus. La concertation, la consultation et les avis doivent intervenir en temps utile, au sujet des dossiers et des choix qui comptent. Le recours à des notes stratégiques et des livres verts doit garantir une consultation plus précoce et une adhésion plus large. »

En outre, les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes¹² estiment qu'une loi portant dispositions diverses ne constitue pas l'instrument légistique approprié pour mettre en œuvre de telles modifications législatives et obtenir une législation de qualité. Une telle initiative mérite non seulement un véritable débat parlementaire mais aussi une véritable concertation avec les parties prenantes concernées.

La CCS Consommation, qui a analysé l'avant-projet de loi soumis pour avis, formule les remarques qui suivent.

2 Délai de zéro tage

L'article 16 de l'avant-projet de loi à l'examen remplace l'article VII.95, § 4 CDE comme suit :

« Le prêteur avertit le consommateur, au moyen de tout moyen de communication utile, de la date d'expiration du délai de zéro tage ainsi que des conséquences du non-paiement le jour du zéro tage :

1° huit mois avant l'expiration du délai de zéro tage et

2° deux mois avant l'expiration du délai de zéro tage.

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, lorsque le contrat de crédit est soumis à un délai de zéro tage inférieur ou égal à 1 an, le prêteur avertit le consommateur, au moyen de

¹¹ CCE 2020-0101 Déclaration commune : Les partenaires sociaux plaident en faveur d'une meilleure réglementation.

¹² A l'exception du Syndicat neutre pour indépendants.

tout moyen de communication utile, de la date d'expiration du délai de zéro tage ainsi que des conséquences du non-paiement le jour du zéro tage au plus tard deux mois avant l'expiration du délai de zéro tage. »

Bien qu'il n'y ait pas de consensus au sein de la CCS Consommation sur l'utilité d'instaurer un avertissement huit mois avant l'expiration du délai de zéro tage, la CCS Consommation estime que, si cette règle est reprise dans la future législation, il sera techniquement impossible, selon les **membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes**, d'imposer un délai précis comme « huit mois avant l'expiration du délai de zéro tage ». Il est donc jugé au moins souhaitable de remplacer cette formulation par « au plus tard huit mois avant l'expiration du délai de zéro tage ». Il en va de même pour le délai de « deux mois avant l'expiration du délai de zéro tage » (comme c'est d'ailleurs le cas dans la législation actuelle).

Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes ne trouvent pas nécessaire le remplacement de l'article VII.95 §4 CDE via l'article 16 de l'avant-projet de loi à l'examen. Ils se font fort d'indiquer qu'Ombudsfm, le SPF Économie ou les banques reçoivent peu de plaintes à cet égard, voire aucune.

En outre, **les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes** indiquent par ailleurs que, si une modification de loi devait survenir, une période de mise en œuvre suffisante serait aussi nécessaire. L'entrée en vigueur habituelle dix jours après la publication de la loi au Moniteur belge n'est pas réaliste.

Les membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes se demandent également ce que doit comporter l'avertissement relatif aux « conséquences du non-paiement le jour du zéro tage ». Cela peut être très large et peut mener à des discussions sur ce qui aurait dû ou non être communiqué au consommateur.

Les membres représentant les organisations de consommateurs sont favorables à ce qui est proposé via l'article 16 de l'avant-projet de loi à l'examen car l'avertissement actuel, deux semaines avant l'expiration du délai de zéro tage, est beaucoup trop tardif, surtout pour ceux qui ont utilisé toute leur ligne de crédit. Les représentants des consommateurs soulignent qu'il ne peut y avoir de plaintes puisqu'à l'heure actuelle les prêteurs appliquent la loi. Par ailleurs les associations actives dans le domaine de la prévention du surendettement et de la médiation de dettes consultées constatent que les consommateurs sont insuffisamment informés

et pris au dépourvu par le délai de zérotagage. Ils vont alors contracter un nouveau crédit pour pouvoir rembourser le solde restant dû ce qui est à l'opposé d'objectif du zérotagage et de la volonté du législateur.

Les représentants des consommateurs soulignent également que certaines banques préviennent déjà leurs clients bien avant le délai de deux mois prévu. Il s'agit donc d'une bonne pratique à imposer à tous.

En outre, l'article 16 de l'avant-projet de loi vise une meilleure fourniture d'informations au consommateur, ce dernier pourra donc mieux anticiper le remboursement du solde avant l'expiration du délai de zérotagage et disposera de plus de temps pour prévenir un surendettement (par exemple en ne prenant pas de nouveau crédit pour apurer le solde).

Afin de mieux atteindre les objectifs susmentionnés, les **membres représentant les organisations de consommateurs** estiment que des éléments déterminés de l'avant-projet de loi à l'examen peuvent encore être améliorés.

Pour que les informations soient facilement accessibles, **les membres représentant les organisations de consommateurs** souhaitent effectivement que dès la première notification, telle que prévue à l'article 16 de l'avant-projet de loi à l'examen, le consommateur soit informé mensuellement de la date d'expiration du délai de zérotagage. Cet aspect doit aussi être ajouté aux informations à fournir dans l'extrait de compte mensuel sur la base de l'article VII.99 CDE. Cela consacrerait juridiquement une « meilleure pratique » déjà appliquée par plusieurs prêteurs.

De plus, les **membres représentant les organisations de consommateurs** trouvent que le nouvel article VII.95, §4 CDE doit toujours s'appliquer, quelle que soit la durée de l'ouverture de crédit. Si ce n'est pas possible, il est proposé, comme alternative, d'au moins obliger à rendre les informations relatives à la date d'expiration du délai de zérotagage facilement accessibles et à les rappeler mensuellement à compter du délai de notification.

Les membres représentant les organisations de consommateurs estiment alors souhaitable de préciser quelles informations le prêteur doit fournir au consommateur en vertu de l'article 16 de l'avant-projet à l'examen. Ils proposent dès lors de remplacer la formulation « des conséquences du non-paiement le jour du zérotagage » par « les informations relatives au solde à rembourser à la fin du délai de zérotagage,

ainsi que les conséquences du non-paiement prévues aux articles VII.100 §2 et VII.101 CDE». Le consommateur doit effectivement non seulement être informé qu'il doit rembourser un certain montant à une date déterminée, mais il doit également être averti des conséquences possibles d'un non-paiement. En particulier, en cas de dépassement du délai, il existe un risque que la Banque nationale de Belgique (BNB) reprenne le consommateur sur la liste noire des mauvais payeurs et que le prêteur résilie le contrat.

Enfin, pour garantir une information complète et utile, **les membres représentant les organisations de consommateurs** souhaitent que le consommateur soit aussi informé du montant minimum qu'il doit rembourser mensuellement (sans emprunter à nouveau) afin d'apurer le solde avant la date de zéro tage.

3 Ventes groupées dans le cadre d'un crédit hypothécaire

En ce qui concerne les ventes groupées dans le cadre d'un crédit hypothécaire, **la CCS Consommation** s'inscrit dans les objectifs décrits aux alinéas 2 et 3 de l'article VII.147, §1^{er} CDE introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen. D'une part, seuls peuvent être ainsi associés des services accessoires ayant un lien substantiel avec le contrat de crédit (alinéa 2). De cette façon, le consommateur bénéficie de davantage de protection contre la liaison non autorisée de certaines assurances, comme l'assurance auto, à une réduction conditionnelle du taux d'intérêt. D'autre part, la réduction conditionnelle doit être indiquée par service accessoire proposé dans l'offre groupée (alinéa 3).

L'alinéa 1^{er} de l'article VII.147, §1^{er} CDE inséré par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen stipule entre autres que « *si le prêteur, ou le cas échéant l'intermédiaire de crédit, inscrit dans le contrat la conclusion d'un service accessoire ou d'un contrat annexé, il est tenu d'accepter le prestataire proposé par le consommateur, qui est différent du prestataire préconisé par le prêteur si celui-ci offre un service accessoire équivalent ou, le cas échéant, un contrat annexé équivalent à un prix égal ou réduit.* »

Le **Syndicat neutre pour indépendants** estime qu'un « prix égal ou inférieur » n'est pas le seul critère. Le prix ne peut effectivement pas jouer de rôle ici vu que davantage de garanties (meilleures) peuvent être convenues dans le contrat/service accessoire ou une forme plus adaptée de prestation de service. Les garanties peuvent donc non seulement être « équivalentes » ou tout bonnement meilleures. **Le Syndicat neutre**

pour indépendants souhaite que le principe de motivation de la décision de refus, tel que prévu à l'alinéa 5 de l'article VII.147, § 1^{er} CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen, soit également repris à la fin du de l'alinéa 1^{er}.

Les membres qui représentent les organisations de consommateurs et le Syndicat neutre pour indépendants constatent également que¹³, dans la phase précontractuelle, le consommateur ne reçoit pas assez d'informations sur les produits accessoires, voire pas du tout. Par conséquent, il est jugé nécessaire que les prêteurs fournissent, lors de la première visite, une fiche d'information contenant des informations détaillées sur les caractéristiques des produits accessoires/contrats annexés, mais aussi sur le prix de ces produits accessoires/contrats annexés, à condition que le consommateur fournisse les informations correctes demandées par le prêteur afin de pouvoir déterminer le prix. De cette manière, le consommateur peut exercer sa liberté de choix et comparer l'offre d'autres prestataires de service. **Les membres représentant les organisations de consommateurs** estiment que si ce n'est pas le cas, le consommateur devrait avoir le droit de changer de produit accessoire pendant la durée du contrat sans perdre la réduction, sans que le taux d'intérêt ne soit augmenté et sans que le changement de produit accessoire ne puisse être refusé par le prêteur.

À l'article VII.147, §1^{er}, alinéa 2, CDE introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen, il est proposé que « *la réduction conditionnelle accordée dans le cadre d'une vente groupée ne doit être autorisée que s'il existe un lien substantiel entre le prestataire de service préconisé par le prêteur ou, le cas échéant par l'intermédiaire de crédit, donnant droit au prix réduit du contrat de crédit et le contrat de crédit lui-même* ».

La CCS Consommation accepte l'exigence selon laquelle il doit exister un lien substantiel entre les produits accessoires et le crédit hypothécaire. En effet, on constate que certains prêteurs essaient de lier d'autres assurances, comme assurance auto, à un crédit hypothécaire. **La CCS Consommation** estime toutefois que la formulation « lien essentiel » n'est pas suffisamment claire et conduit à une insécurité juridique. Par conséquent, **la CCS Consommation** souhaite que l'exposé des motifs de l'avant-projet de loi à l'examen reprenne les produits accessoires ayant un lien substantiel avec le contrat de crédit, à savoir un compte courant (éventuellement lié à une domiciliation), l'assurance du solde restant dû et

¹³ Au moyen d'enquête « Mystery shoppers » de Tet-Achats.

l'assurance habitation. **Le Syndicat neutre pour indépendants** souhaite qu'à l'alinéa 2, il soit uniquement question de contrats annexés, tels que définis à l'article II.146 CDE; l'alinéa 2 est adapté comme suit :

« La réduction conditionnelle accordée dans le cadre d'une vente groupée ne doit être autorisée que dans le cas d'un contrat annexé dans les cas visés à l'article VII. 146, §1^{er}, alinéa 2.»

La CCS Consommation se rallie aussi au point de vue selon lequel « la réduction conditionnelle doit être proposée séparément pour chaque condition et stipulée dans le contrat »¹⁴. S'il existe plusieurs services accessoires qui donnent chacun séparément droit à une réduction du taux d'intérêt, il est également utile que cette répartition soit respectée et prise en compte. **La CCS Consommation** propose de remplacer le terme « contrat » par le terme « contrat de crédit ».

Concernant les alinéas 4, 5 et 6 de l'article VII.147, §1^{er} CDE introduits par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen et l'entrée en vigueur de cet article, les points de vue divergent. Le délai imparti pour rendre un avis étant très court, il n'y a pratiquement pas eu de débat à cet égard. Il a donc été décidé de consigner les avis divergents dans leur ensemble.

L'alinéa 4 de l'article VII.147§1^{er} CDE introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen stipule que « prêteur ou, le cas échéant l'intermédiaire de crédit ne peut imposer au consommateur un prestataire de services désigné en tant qu'intermédiaire pour pouvoir conserver la réduction conditionnelle d'une vente groupée, lors de la conclusion du contrat de crédit ».

L'alinéa 5 prévoit ensuite que « dans le cadre d'une réduction conditionnelle, le prêteur est tenu de maintenir le prix réduit du contrat de crédit sans frais supplémentaires, au cas où le consommateur utilise son droit à faire appel au prestataire de services de son choix après les deux premières années suivant la conclusion du contrat de crédit. Toute décision par le prêteur de refus du prestataire

¹⁴ Article VII.147, §1^{er}, alinéa 3 CDE, introduit par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen.

de services, proposé par le consommateur, est explicite et doit comporter l'intégralité des motifs de refus et, le cas échéant, les informations et garanties manquantes. »

Puis, l'alinéa 6 précise que « l'alinéa 5 ne s'applique pas pendant les deux premières années suivant la conclusion du contrat de crédit, sauf si, au cours de cette période de deux ans, le tarif du service accessoire est augmenté par le prestataire de services d'un montant supérieur à celui résultant d'une éventuelle indexation contractuelle du tarif. »

Enfin, en ce qui concerne l'entrée en vigueur de l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen, l'avant-projet de loi prévoit que les dispositions s'appliquent également applicables aux contrats relatifs à une vente groupée conclus avant l'entrée en vigueur de cette loi.»

Point de vue des membres qui représentent les organisations de consommateurs

Les membres représentant les organisations de consommateurs sont pour la plupart très satisfaits des modifications apportées au moyen de l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen. Ils constatent que beaucoup de gens souscrivent l'assurance habitation et/ou l'assurance solde restant dû par l'intermédiaire de leur prêteur hypothécaire. Les institutions financières, qui font parfois miroiter aux consommateurs un taux d'intérêt très attractif, doivent compenser ce faible taux d'intérêt avec les produits d'assurance. Les consommateurs sont, pour ainsi dire, aveuglés par le taux d'intérêt offert et omettent dès lors prospecter sur le marché. Cela conduit à ce que, d'une part, les consommateurs paient trop cher et à ce que les courtiers et les indépendants, d'autre part, sont privés d'une chance équitable. Certains prêteurs ne se limitent d'ailleurs pas à l'assurance habitation et à l'assurance solde restant dû. On constate en effet que certains intermédiaires tentent également d'incorporer d'autres assurances, comme des assurances familiales et des assurance auto, dans l'offre combinée. Il en va de même pour l'épargne-pension. Les membres représentant les organisations de consommateurs indiquent qu'un tel groupage peut s'avérer désavantageux pour le consommateur, puisqu'il est indiqué, à partir d'un certain âge, d'abandonner des fonds d'épargne-pension dynamiques (qui offrent les rendements les plus élevés à long terme) au profit de produits plus stables, comme une assurance-vie avec un taux d'intérêt garanti. Le changement de prestataire de service entraînerait obligatoirement un taux d'intérêt plus élevé pour le consommateur, ce qui ne peut pas être l'objectif.

En outre, les membres représentant les organisations de consommateurs soutiennent la proposition qui donne aux consommateurs le droit d'avoir recours au prestataire de services de leur choix après les deux premières années suivant la conclusion du contrat de crédit, tandis que le prix réduit du contrat de crédit doit être maintenu sans frais supplémentaires¹⁵. Lorsque le client souhaite changer d'assurance habitation pendant la durée du contrat, il est aujourd'hui généralement pénalisé pour cela par une augmentation du taux d'intérêt final du prêt hypothécaire. Cette augmentation peut être importante. Lorsque le taux d'intérêt initial de 1 % est porté à 1,75 % lors de la modification de l'assurance habitation, cela revient à une augmentation tarifaire de 75%. Bien qu'il puisse s'agir d'une vente groupée légale, et non d'une vente liée illégale, une meilleure approche du problème s'impose. Les membres représentant les consommateurs estiment que des réductions seront toujours accordées. Dans les années 1990, les prêteurs ont également accordé de grosses réductions. Avec la plupart des prêteurs, le consommateur a donc pu changer de prestataire de services après la signature du contrat de crédit sans perdre le bénéfice de la réduction du taux d'intérêt. Aujourd'hui encore, il existe quelques prêteurs (par exemple, Keytrade) qui accordent des réductions importantes sans supprimer la réduction si le consommateur devait changer de prestataire de services en ce qui concerne le ou les produits accessoires.

Les membres représentant les organisations de consommateurs soutiennent ensuite la proposition selon laquelle le prêteur doit motiver sa décision de refus¹⁶. Cependant, ils s'interrogent sur ce qui se passe si le consommateur n'est pas d'accord avec la motivation de la décision de refus. Ils craignent que cet aspect ne constitue une échappatoire obligeant le consommateur à toujours conserver les produits dérivés auprès du prestataire de services proposé par le prêteur. Les membres représentant les organisations de consommateurs estiment que la motivation de la décision de refus doit être communiquée au consommateur par le prêteur dans un délai raisonnable (par exemple, « dans les cinq jours »). Si le délai susmentionné n'est pas respecté, le consommateur aurait le droit de changer de produit dérivé sans augmentation du taux d'intérêt final ni suppression de la réduction du taux d'intérêt.

¹⁵ Article VII.147, § 1^{er} alinéa 5, CDE, introduit par l'avant-projet de loi à l'examen.

¹⁶ Article VII.147, § 1^{er} alinéa 5, CDE, introduit par l'avant-projet de loi à l'examen.

En ce qui concerne l'entrée en vigueur de l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen, les membres représentant les organisations de consommateurs estiment positif que les dispositions de l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen s'appliquent également aux contrats concernant une vente groupée conclus avant l'entrée en vigueur de cette loi¹⁷.

Point de vue de Febelfin et de UNIZO

Pour Febelfin, la raison pour laquelle le fonctionnement actuel doit être modifié n'est pas claire. Les intérêts des consommateurs sont utilisés à tort comme argument alors qu'en fait, c'est le souhait des courtiers en assurance d'obtenir plus de parts de marché de cette manière. Par conséquent, la modification éventuelle de la législation relative aux ventes groupées n'est pas dans l'intérêt des consommateurs, comme cela a été suggéré à tort, mais uniquement dans l'intérêt des courtiers en assurance. Pour Febelfin et UNIZO, il n'y a aucune preuve ou garantie qu'une « meilleure » concurrence sur le marché des assurances conduira effectivement à une meilleure tarification. Il existe un risque réel que, du fait de la possibilité de changer d'assureur après deux ans sans perdre la réduction conditionnelle, le secteur du crédit n'offre pas ou très peu de réductions conditionnelles, ce qui signifie qu'il est certain que les consommateurs ne se verront plus offrir de réductions de taux d'intérêt (à long terme) (et seront donc moins bien lotis), alors qu'il est loin d'être certain que le marché de l'assurance gagnera en compétitivité au point de compenser cette perte de réduction du taux d'intérêt. Ils soulignent en outre que très peu de plaintes, voire aucune, n'est reçue dans ce contexte, que ce soit auprès de l'Ombudsfina, du SPF Economie ou des banques elles-mêmes.

Selon Febelfin et UNIZO, l'alinéa 4 de l'article VII.147 §1^{er} CDE est en contradiction avec l'alinéa 1^{er}, qui autorise les ventes groupées, via un prestataire de services « préconisé » par le prêteur. Autoriser les ventes groupées, comme le propose l'avant-projet de loi en examen, nécessite de maintenir le principe de l'alinéa 1^{er} de l'article VII.147 §1^{er} CDE. Dans l'exposé des motifs de l'avant-projet de loi à l'examen, l'alinéa 4 est motivé en indiquant que la désignation d'un prestataire de services spécifique entraînerait le risque que l'assureur ne vérifie pas toujours si la conclusion ou le transfert de ce type d'assurance est dans l'intérêt du client. Cependant, on ne tient

¹⁷ Article 122 de l'avant-projet de loi.

pas compte du fait que l'assureur a l'obligation légale de proposer l'assurance la plus adaptée au client lorsqu'il propose l'assurance.

Febelfin et UNIZO indiquent ensuite que ce qui est proposé dans l'alinéa 5 de l'article VII.147, §1^{er} CDE n'est absolument pas dans l'intérêt des consommateurs, comme cela est prétendu à tort. Il faut s'attendre à ce que, si l'alinéa 5 de l'article VII.147, §1^{er} CDE est maintenu, l'offre de réduction d'intérêts sur le marché du crédit diminue, voire disparaisse. Du point de vue des consommateurs, il y a alors une certitude : ils perdront la réduction du taux d'intérêt conditionnelle et donc l'avantage lié (à long terme). En effet, peu de banques offriront encore ce type de réduction et, le cas échéant, toute réduction éventuelle sera bien inférieure à ce qu'elle est actuellement. La question reste donc de savoir si la position concurrentielle "améliorée" sur le marché des assurances sera d'un ordre de grandeur tel que les consommateurs en bénéficieront. En outre, il n'y a aucune garantie qu'un assureur n'adaptera pas ses prix après avoir repris le contrat. De plus, cette disposition pourrait potentiellement être considérée comme une clause déséquilibrée qui pourrait être attaquée. Il convient de noter que la suppression éventuelle de l'alinéa 5 implique également la suppression de l'alinéa 6.

Febelfin et UNIZO font remarquer que l'exposé des motifs fait référence à l'avis de l'Observatoire des prix en ce qui concerne l'alinéa 5 de l'article VII.147, §1^{er} CDE. Cet avis ne mentionne nulle part un désavantage pour les consommateurs. Il suggère uniquement que la vente groupée d'un crédit immobilier et d'une assurance incendie pourrait empêcher la concurrence de jouer de manière optimale sur le marché. Cela ne veut pas dire que la limitation des ventes groupées profitera de toute façon aux consommateurs, ni même qu'elle améliorera la concurrence sur le marché de l'assurance. Selon Febelfin et UNIZO, il y a plutôt un risque d'augmentation des prix sur le marché des assurances. En effet, ils se demandent si le fait que l'offre conjointe existe n'est pas préférable pour les consommateurs puisque les assureurs qui veulent se faire concurrence seront obligés de proposer des prix plus compétitifs sur le marché. De même, ils doutent que l'assureur, après avoir repris le contrat, maintienne les meilleures conditions de prix.

En outre, Febelfin et UNIZO estiment que l'affirmation dans l'exposé des motifs selon laquelle les ventes groupées ne permettent pas aux consommateurs de changer facilement d'assureur n'est pas fondée. Le consommateur a déjà aujourd'hui, chaque année, la possibilité de changer d'assureur, mais il serait bien avisé de faire ses

comptes et d'examiner si le gain d'un changement d'assureur l'emporte sur la perte de l'avantage d'intérêt. Cela ressort également de l'avis de l'Observatoire des prix.

Enfin, en ce qui concerne l'entrée en vigueur de l'article 20 du présent avant-projet de loi, Febelfin et UNIZO estiment qu'il est absolument inconcevable que les dispositions modifiées soient appliquées aux contrats en cours. Un effet rétroactif de la loi n'est possible que lorsque l'intérêt public l'exige, ce qui n'est nullement le cas. De plus, il est opérationnellement impossible pour les prêteurs d'appliquer les dispositions modifiées aux contrats actuels.

En tout état de cause, les banques doivent disposer d'un délai suffisant pour adapter leurs contrats à la réglementation modifiée, tant en termes d'adaptation du système qu'en termes de présentation de nouveaux modèles de contrats au SPF Economie. Il est demandé que cela soit pris en compte lors de la fixation de la date d'entrée en vigueur.

Point de vue du Syndicat neutre pour indépendants

Le Syndicat neutre pour indépendants est favorable aux modifications proposées par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen. En effet, elles répondent à une anomalie importante de la législation, à savoir que le consommateur qui contracte un prêt immobilier se laisse souvent aussi (involontairement) prendre en otage pendant de nombreuses années en souscrivant des contrats d'assurance qui sont sans conteste intéressants pour la banque qui accorde le prêt, mais qui ne sont pas nécessairement dans l'intérêt du consommateur. En effet, ce que la banque donne actuellement d'une main, elle le reprend de l'autre. C'est ce que les consommateurs subissent aujourd'hui avec la vente groupée d'un crédit immobilier et de services accessoires/contrats joints.

Le Syndicat neutre pour indépendants estime que grâce aux modifications proposées, les consommateurs auront une plus grande liberté de choix pour leurs polices d'assurance grâce à un meilleur fonctionnement du libre marché. Cette liberté de choix du consommateur ne doit pas du tout signifier que les grandes banques perdront des clients dans le segment des services accessoires. Cela ne fera que les encourager à offrir le meilleur service et le prix/la qualité le plus compétitif pour ces produits, car ils seront en concurrence avec des courtiers plus spécialisés, entre autres. Cela ne peut que profiter aux consommateurs, qui obtiendront un prix/une meilleure qualité pour leurs produits d'assurance. En outre, les

consommateurs auront plus de liberté dans le choix de leur intermédiaire d'assurance et pourront bénéficier d'une assurance adaptée à leurs besoins (modifiés).

En outre, le Syndicat neutre pour indépendants soutient la proposition selon laquelle le prêteur doit motiver sa décision de refus¹⁸. Il est cependant à craindre que cet aspect constitue une échappatoire par laquelle le consommateur devra toujours conserver les produits auxiliaires auprès du prestataire de services proposé par le prêteur. Le Syndicat neutre pour indépendants se demande également ce qui se passe si le consommateur n'est pas d'accord avec la motivation de la décision de refus et comment le consommateur peut faire appel de cette motivation. L'un d'eux demande que la motivation de la décision de refus soit communiquée au consommateur par le prêteur dans un délai raisonnable (par exemple, « dans les trois jours ouvrables suivant la prise de connaissance »).

Le Syndicat neutre pour indépendants tient également à signaler que le délai de deux ans prévu à l'article VII.147, §1^{er}, alinéa 5 CDE, inséré par l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen, est en contradiction avec le droit de résiliation annuel dans le cadre des contrats d'assurance repris à l'article 85 de la loi relative aux assurances, qui doit être respecté.

Enfin, le Syndicat neutre pour indépendants estime positif que les dispositions de l'article 20 de l'avant-projet de loi à l'examen soient également applicables aux contrats relatifs à une vente groupée conclus avant l'entrée en vigueur de cette loi¹⁹.

Points de vue des autres membres représentant la production, la distribution et les classes moyennes

Les autres membres ne souhaitent pas prendre position sur les alinéas 4, 5 et 6 de l'article VII.147, §1^{er} introduit par l'article 20, faute de temps pour une discussion approfondie entre ses membres et pour examiner la faisabilité pratique du régime proposé.

¹⁸ Article VII.147, § 1^{er} alinéa 5, CDE, introduit par l'avant-projet de loi à l'examen.

¹⁹ Article 122 de l'avant-projet de loi.