

## Informations adéquates de soutien aux consommateurs faisant face à des difficultés de paiement<sup>1</sup>

Nul n'est à l'abri de difficultés financières qui peuvent être passagères ou durables. Il suffit que vous perdiez votre emploi, tombiez malade pour que vous ne soyez éventuellement plus en mesure d'honorer vos dépenses quotidiennes et vos engagements financiers.

Il est donc impératif d'agir et de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter que votre situation se détériore.

Vous trouverez dès lors dans une première partie quelques conseils pour ne pas arriver à une telle situation (A) et, dans une deuxième partie les démarches envisageables si malgré tout vous n'étiez plus en mesure d'honorer vos engagements (B).

### **A) Conseils pour ne pas arriver à une telle situation**

#### **1) Établir votre budget**

Afin de mieux gérer et mieux prévoir vos ressources et dépenses, il est utile d'établir un budget prévisionnel tenant compte des éventuelles diminutions de revenus ou des événements imprévus, heureux ou non, que la vie peut réserver (p.ex. la naissance d'un enfant, la perte d'un emploi ou une séparation).

Ne sous-estimez pas les dépenses périodiques (p. ex. assurance voiture, chauffage, téléphone portable etc.). En les cumulant, ces dernières peuvent représenter une part importante de votre budget mensuel.

Ceci vous permettra de mieux appréhender votre budget et d'accorder une part raisonnable et maîtrisée à vos dépenses de loisirs ou de sortie.

#### **2) Épargner tant que possible**

Consacrez une partie de vos revenus à la constitution d'une épargne qui vous permettra de faire face le moment venu à des frais occasionnels ou imprévus.

#### **3) Équilibrer votre budget**

Ceci peut se faire par une réduction de votre train de vie ou en renonçant à certains achats.

Essayez dans la mesure du possible de ne pas céder aux achats impulsifs qui affectent votre budget quotidien à moyen ou à long terme.

Lorsque cela est possible, pensez à faire intervenir les différentes assurances auxquelles vous avez souscrit (incapacité de travail, perte d'emploi, etc.).

La vente de biens de valeur si vous en disposez, peut par ailleurs vous permettre de réduire votre endettement ou de récupérer de la trésorerie.

Aux débiteurs en difficultés

#### **4) Réagir avant les premiers incidents et contacter directement tous vos créanciers**

Si vous estimez ne plus être en mesure de payer l'un de vos créanciers, contactez-le au plus vite pour l'informer de vos difficultés et, si possible, avant qu'un incident ne survienne. Chaque jour qui passe risque en effet d'aggraver votre situation. Plus vous réagissez tôt, plus vos chances de trouver une solution avant que votre situation ne devienne intenable, sont grandes. Les créanciers sont normalement plus ouverts pour une négociation avant l'apparition des premiers impayés. Le

---

<sup>1</sup> L'établissement de crédit ne garantit ni l'actualité, ni l'exactitude, ni encore l'exhaustivité des informations reprises ci-après. Celles-ci ne peuvent en aucun cas être considérées comme conseil légal. En conséquence l'établissement de crédit n'assume aucune responsabilité quant au contenu de ce document ni sa responsabilité, ni celle de ses employés ne saurait être engagée pour un quelconque dommage lié à l'utilisation de ces informations.

fait de tenir un budget et d'établir des prévisions sur sa situation financière est en principe considéré comme un signe de bonne gestion.

Négociez avec vos créanciers principaux des délais supplémentaires ou un rééchelonnement de vos dettes. Un réaménagement ou un étalement de votre dette sur plusieurs mois, le report du paiement à une date convenue, la réduction des prestations à un niveau plus économique sont des exemples de solutions que ceux-ci peuvent éventuellement vous proposer.

Ne vous engagez surtout pas à la légère et vérifiez bien que votre budget vous permettra de respecter tout nouvel arrangement.

#### **5) Ne pas accumuler de retards de paiement**

Les retards de paiement sont coûteux et ne feraient qu'aggraver votre dette.

#### **6) Ne pas accumuler de nouveaux crédits**

Par la souscription de nouveaux crédits pour faire face à des difficultés de trésorerie, vous risquez d'empirer votre situation ; votre endettement et vos charges augmenteront et votre situation deviendra alors encore plus déséquilibrée.

Adressez-vous prioritairement à votre banquier habituel en cas de besoin de crédit. Il est le mieux placé pour vous conseiller en toute connaissance de cause, pour autant que vous lui fassiez part en toute transparence de vos revenus et charges.

#### **7) Ne pas utiliser au maximum le découvert bancaire et votre crédit renouvelable**

Le remboursement du découvert bancaire peut être exigé à tout moment par la banque.

Les crédits renouvelables sont tentants et coûteux en raison de la réserve d'argent permanente qu'ils constituent, mais aussi des intérêts élevés qui s'appliquent.

#### **8) Ne pas regrouper vos crédits**

Même si cette solution peut à première vue apparaître comme très alléchante et semble pouvoir apporter un soulagement immédiat à vos charges en baissant le montant des mensualités à verser, il ne faut pas perdre de vue qu'en règle générale le montant total à rembourser sera plus élevé et que des frais supplémentaires tels que frais de dossier, diverses commissions vous seront facturés. Par ailleurs, vous risquez d'augmenter votre endettement général en allongeant la durée du prêt.

#### **9) Contacter votre banquier**

N'hésitez surtout pas à contacter votre banquier pour lui faire part de vos difficultés. Il peut vous aider à y voir plus clair et rechercher avec vous des solutions.

Le mettre devant le fait accompli ne vous aidera pas. En ne l'informant pas de vos difficultés, il pourrait légitimement penser que vous avez cherché à lui cacher la réalité. Or, c'est précisément au moment où les difficultés apparaissent que vous avez particulièrement besoin de sa confiance.

### **B) Vous n'arrivez plus à honorer vos engagements ? Des solutions existent**

#### **1) Réagir et oser se confier auprès de votre banquier**

Plus vous tardez à réagir, plus les solutions envisageables seront limitées. Prenez dès lors le plus rapidement possible contact avec vos créanciers et plus particulièrement avec votre banquier en cas de retard, de suspension ou de cessation de paiement.

Votre banquier est un partenaire de confiance qui connaît généralement votre situation financière et sera en mesure de vous proposer des solutions, telles qu'une extension de la durée du crédit (entraînant ainsi des mensualités moins importantes) ou une suspension temporaire du remboursement.

En cas d'inaction de votre part et après quelques rappels, sachez que la banque peut légalement dénoncer le contrat de crédit et exiger le remboursement immédiat du solde majoré des intérêts de retard. Cette dénonciation du crédit pourra donner lieu à diverses mesures d'exécution dont notamment, mais pas exclusivement, à une cession sur votre salaire, ou bien une assignation en justice ou le cas échéant l'exécution de toute autre garantie consentie, ou encore une vente aux enchères publiques de l'immeuble ou des immeubles hypothéqué(s).

## 2) Privilégier les solutions à l'amiable

Pour éviter d'en arriver à une telle situation qui peut s'avérer brutale voire traumatisante pour vous et votre entourage, la meilleure chose est de vous confier le plus rapidement possible à votre banquier et de chercher avec lui une solution pour réduire votre charge financière mensuelle.

Une solution à l'amiable est toujours dans l'intérêt de toutes les parties concernées.

Le banquier pourra, sur base de votre situation actuelle et future, élaborer avec vous des pistes de « sortie » et prendre dans la mesure du possible des mesures appropriées pour éviter une aggravation de votre situation d'endettement.

De manière générale, et sans être exhaustives, les solutions suivantes peuvent être envisagées :

- **reporter temporairement le paiement du capital et/ou intérêts.** La mensualité se composant d'une partie de capital et d'une partie d'intérêts, la banque peut, sous certaines conditions et de manière discrétionnaire, accorder un moratoire ou report temporaire du remboursement du capital ou du capital et des intérêts,
- **proroger la durée du crédit,** ce qui permettra de réduire, temporairement ou de manière définitive, la charge de remboursement récurrente.

Ces solutions vont en principe engendrer des frais supplémentaires mais elles sont certainement plus souhaitables que la vente forcée d'un bien immobilier auquel vous tenez, ou toute autre mesure d'exécution que la banque peut actionner.

## 3) Contacter le Service d'Information et de Conseil en matière de Surendettement

Si malgré tout vous n'étiez plus en mesure de faire face aux difficultés financières, vous pouvez pour demander de l'aide vous adresser aux experts du Service d'Information et de Conseil en matière de surendettement, auprès de la Ligue Médico-Sociale ou encore auprès d'Inter-Actions. Ces organismes pourront vous guider dans les démarches à entreprendre, ceci notamment dans le cadre des différentes mesures envisageables dans le cadre de la loi du 8 janvier 2013 sur le surendettement.

Sites utiles :

<https://www.letzfin.lu/>

<https://www.ligue.lu/service-dinformation-et-de-conseil-en-matiere-de-surendettement/>

<https://www.dettes-net.lu/surendettement>