



Commission permanente de Contrôle linguistique
rue Montagne du Parc 4 – 1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 17 février 2020

[...]

[...]

Objet : plainte relative à des lettres françaises envoyées à un habitant néerlandophone de Bruxelles

Monsieur le Gouverneur,

En sa séance du 14 février 2020, la Commission permanente de Contrôle linguistique (CPCL), siégeant sections réunies, a examiné une plainte relative au fait que la Banque Nationale de Belgique a envoyé différentes lettres unilingues en français à un habitant néerlandophone de Bruxelles, dans le cadre du dossier qui porte le numéro de référence CCP.LBS W2319POSF.

Vous nous avez communiqué ce qui suit dans votre lettre du 10 janvier 2020 (traduction) :

« La lettre à laquelle vous vous référez dans votre courrier est une lettre standard que la Banque Nationale de Belgique (BNB) envoie automatiquement à un emprunteur lors de son premier enregistrement dans le volet négatif de la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP), conformément à l'article VII.151 du Code de droit économique.

La lettre susmentionnée découle naturellement de l'existence d'une relation contractuelle établie entre l'emprunteur et le prêteur, qui envoie l'avis à la CCP, la procédure s'effectuant dans une certaine langue nationale choisie par les deux parties. Par conséquent, le prêteur envoie à l'emprunteur la notification du non-respect de ses engagements contractuels dans cette langue, et il envoie en outre l'avis décrivant cette situation à la CCP, également dans cette langue. Par suite, la BNB envoie la lettre standard susmentionnée à l'emprunteur dans la langue utilisée par celui-ci, conformément à l'article 41, § 1, des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC). Les crédits enregistrés dans la CCP sont de toute façon étrangers à une éventuelle activité professionnelle de l'emprunteur, de sorte que l'exception prévue à l'article 41, § 2 LLC n'est pas applicable. »

Dans son courriel du 29 janvier 2020, le premier conseiller juridique de la BNB a communiqué ce qui suit :

« Il est ressorti de notre enquête interne que, conformément à l'article 2, § 1, 5° de l'arrêté royal du 23 mars 2017 réglementant la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP), *Record Bank* nous a communiqué lors de l'inscription initiale du contrat de crédit dans la CCP que le contrat de crédit n° 922132255801, auquel les deux lettres de la CCP se rapportaient, avait été établi en français. Dès lors, c'est dans cette langue que *Record Bank* a informé les plaignants de l'existence d'un retard de paiement et qu'elle a envoyé l'avis de ce retard à la CCP. Ce fait a abouti à ce que la Banque Nationale de Belgique ait, également dans cette langue, informé les intéressés de leur enregistrement dans le volet négatif de la CCP étant donné que cette procédure s'effectue entièrement automatiquement sur la base des données (parmi lesquelles

la langue du contrat) que l'institution de crédit communique à la Banque Nationale de Belgique, conformément à l'article 2, § 1 susmentionné de l'arrêté royal du 23 mars 2017.

A la demande des plaignants, une version néerlandaise des lettres litigieuses leur a été envoyée. Vous en trouverez une copie électronique en annexe de ce courriel.

Dans le cas où les plaignants contesteraient le fait que le contrat de crédit a été établi en français (dans ce cas, *Record Bank* aurait commis une erreur), ou voudraient revendiquer la modification de cette langue, ils peuvent contacter leur agence ING (étant donné que *Record Bank* a entre-temps été reprise par ING Bank). »

*
* *

La Banque Nationale de Belgique (BNB) est un service central au sens des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées par arrêté royal le 18 juillet 1966 (LLC).

L'avis de non-respect des engagements contractuels est un rapport avec un particulier. Conformément à l'article 41, § 1 LLC, les services centraux utilisent dans leurs rapports avec les particuliers celle des trois langues, dont ces particuliers ont fait usage.

Etant donné que la BNB a pu déduire, sur la base des informations obtenues par la CCP, que le contrat de crédit avait été établi en français et ont pu supposer par conséquent que les plaignants avaient fait usage du français, la BNB devait rédiger les lettres concernées en français.

La CPCL estime dès lors que la plainte est recevable mais non fondée.

La CPCL prend note du fait qu'une version néerlandaise des lettres a été envoyée aux plaignants.

Veillez agréer, Monsieur le Gouverneur, l'assurance de ma considération distinguée.

Le Président,

E. VANDENBOSSCHE