Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0973

(mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	28 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Op 1 februari 2026 liep de rentevaste periode van de lening af. De bank heeft de consument op 24 oktober 2025 een renteaanbod gestuurd, gebaseerd op de op dat moment bestaande schuld-marktwaarde-verhouding, zonder kortingen. De consument heeft vervolgens via Mijn ING eerst de woning-waarde aangepast, waardoor de lening in een lagere schuld-marktwaardeklasse is gevallen. Daarna heeft hij via Mijn ING een nieuwe rentevastperiode gekozen van 10 jaar en de optie voor de Actieve Betaalrekening Korting (hierna: betaalpakketkorting) van 0,25% procentpunt aangevinkt. De bank heeft per brief van 7 december 2025 een rente van 3,63% aan de consument bevestigd. Op 12 januari 2026 heeft de bank de consument geïnformeerd dat dit rentepercentage niet juist was. Het juiste rentepercentage van 3,88% is op 3 februari 2026 aan de consument medegedeeld. De consument vordert dat de bank het rentepercentage van 3,63% moet eerbiedigen. De commissie is dit niet met de consument eens. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat de bank het rentepercentage van 3,63% niet hoeft te eerbiedigen omdat de consument niet heeft aangetoond dat hij dit rentepercentage met de bank is overeengekomen en hij daar ook niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen.

Het percentage van 3,63% is tussen partijen niet overeengekomen

3.2 Tussen partijen is allereerst in geschil of de bank een fout heeft gemaakt door het rentepercentage van 3,63% aan de consument te communiceren, want de consument spreekt van 'een vermeende fout'. De commissie vat dit zo op dat de consument van mening is dat het rentepercentage van 3,63% tussen partijen is overeengekomen.

3.3 De commissie oordeelt dat een rentepercentage van 3,63% niet is overeengekomen, maar dat de bank en de consument een rentepercentage van 3,88% zijn overeengekomen. De bank heeft namelijk aangevoerd dat de consument in Mijn ING heeft gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar met een rente van 4,13%, die ook aan de consument is getoond. En dat de consument in een volgend scherm het vakje de betaalpakketkorting van 0,25 procentpunt heeft aangeklikt, waardoor het toepasselijke rentepercentage uitkomt op 3,88%. De bank heeft stukken uit haar administratie overgelegd die haar stelling ondersteunen dat de consument op 7 december 2025 heeft gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar (120 maanden) met een rente van 3,88%. De consument heeft deze stellingen en stukken van de bank onvoldoende weersproken. Hij heeft alleen aangegeven dat hij niet meer precies weet welk percentage hem in Mijn ING is getoond bij de door hem gekozen rentevastperiode van 10 jaar. Dit is onvoldoende om vast te stellen dat de consument via Mijn ING voor een percentage van 3,63% heeft gekozen, dat dit percentage daarmee tussen de consument en de bank is overeengekomen en dat de bank geen fout heeft gemaakt door op 7 december 2025 een rentepercentage van 3,63% aan de consument te bevestigen.

Is sprake van gerechtvaardigd vertrouwen?

3.4 Vervolgens wordt beoordeeld of de consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat vanaf 1 februari 2026 voor hem een rentepercentage van 3,63% zou gelden. De bank had dit rentepercentage namelijk in de brief van 7 december 2025 aan hem bevestigd, ook al bleek dit achteraf fout te zijn. Volgens de consument kon hij niet weten dat de bank een fout heeft gemaakt. De bank heeft hem ook pas per brief van 12 januari 2026 geïnformeerd over de fout en pas per brief van 3 februari 2026 het juiste rentepercentage aan hem medegedeeld. Ook is het verschil tussen het gecommuniceerde rentepercentage van 3,63% en het nieuwe rentepercentage van 3,88% precies even groot als de betaalpakketkorting.

3.5 De commissie merkt op dat de bevestigingsbrief van 7 december 2025 op zichzelf beschouwd een duidelijke en ondubbelzinnige mededeling van de bank bevat dat voor de consument een rentepercentage van 3,63% zou gelden. Maar dat betekent nog niet dat de consument er onder de gegeven omstandigheden op mocht vertrouwen dat dit percentage daadwerkelijk tussen partijen gold.

3.6 Bij de beoordeling van de vraag of de consument heeft mogen afgaan van de verklaring van de bank, in dit geval de bevestiging van 7 december 2025, spelen alle omstandigheden van het geval een rol. Daarbij wordt onder meer gekeken naar de kennis en ervaring van de consument en de bank. Ook wordt bekeken of de consument had moeten controleren of de informatie van de bank juist was.

De consument had moeten twijfelen aan de juistheid van het rentepercentage

3.7 De commissie overweegt dat de consument om twee redenen behoorde te twijfelen aan de juistheid van het gecommuniceerde rentepercentage van 3,63%. Ten eerste beschikte de consument over informatie waaruit hij had kunnen afleiden dat voor zijn hypotheek een rentepercentage van 3,88% gold. Uit het renteaanbod van 24 oktober 2025 bleek namelijk dat bij een rentevaste periode van 10 jaar en een schuld-marktwaardeverhouding van ≤ 55% een productrente van 4,13% hoorde. Daarnaast was in het renteaanbod vermeld dat de Actieve Betaalrekening Korting van 0,25 procentpunt afzonderlijk werd toegepast. Tegenover deze stukken heeft de consument geen concrete feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat een rentepercentage van 3,63% onderdeel uitmaakte van de door hem gemaakte keuze.

3.8 Daarnaast strookt het rentepercentage van 3,63% niet met de systematiek van het renteaanbod van 24 oktober 2025. In dat renteaanbod is opgenomen dat de in de productrentetabel vermelde percentages nog exclusief de betaalpakketkorting zijn. Na toepassing van deze korting op de voor de consument geldende productrente van 4,13% resulteert een rente van 3,88%. Voor een rentepercentage van 3,63% biedt het renteaanbod daarentegen geen enkel aanknopingspunt. Dat percentage volgt niet uit de productrentetabel, en ook niet uit de wijze waarop in het renteaanbod is beschreven dat de betaalpakketkorting wordt toegepast. Onder deze omstandigheden had er voor de consument aanleiding moeten zijn om te twijfelen aan de juistheid van het in de bevestigingsbrief van 7 december 2025 genoemde rentepercentage van 3,63%.

3.9 De commissie volgt de consument wel in zijn standpunt dat de brief van 12 januari 2026 duidelijker had kunnen zijn. In die brief wordt immers niet vermeld welk rentepercentage volgens de bank wel juist was. Maar dat neemt niet weg dat de bank in die brief ondubbelzinnig heeft meegedeeld dat het in de bevestigingsbrief genoemde rentepercentage onjuist was. Vanaf dat moment kon de consument er daarom niet zonder meer van uitgaan dat het percentage van 3,63% zou worden toegepast. Ondanks deze omstandigheden had de consument nog steeds moeten twijfelen aan de juistheid van het rentepercentage en had hij navraag moeten doen.

3.10 Ook het feit dat het verschil tussen de beide rentepercentages precies gelijk is aan de betaalpakketkorting verandert het oordeel niet. Dit feit zou alleen relevant kunnen zijn als de consument er op enig moment van uit heeft mogen gaan dat voor hem een rentepercentage van 3,88%, exclusief betaalpakketkorting, zou gelden. Dat is hier niet het geval. In de product-rentetabel komt bij geen enkele rentevastperiode of schuld-marktwaardeverhouding een tarief van 3,88% voor en hiervoor is vastgesteld dat dit percentage de consument ook niet in Mijn ING is getoond. Hetzelfde geldt overigens voor het rentepercentage van 3,63%.

De bank hoeft geen schadevergoeding te betalen

3.11 De consument heeft ook een schadevergoeding gevorderd van € 7.705, voor het geval het voor de bank niet mogelijk is om het rentepercentage aan te passen naar 3,63%. Deze vordering berust op dezelfde feiten en argumenten als de hoofdvordering, die wordt afgewezen. Daarom wordt deze vordering ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.