Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0880

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument is door de bank ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de hypothecaire geldlening die hij met zijn toenmalige echtgenote aanhield bij de bank, met als onderpand de gezamenlijke woning. Daarbij heeft de bank een administratieve fout gemaakt door een onjuiste datum in te voeren waarop het ontslag is verwerkt, te weten 20 oktober 2025 terwijl dat ontslag op 31 oktober 2025 is verleend. De bank heeft deze fout hersteld en daarvoor excuses aangeboden. Partijen verschillen van mening over de gevolgen van deze fout voor de consument. De consument stelt dat hij hierdoor schade heeft geleden en vordert vergoeding van zijn schade door de bank. De commissie ziet geen grondslag voor toewijzing van de vorderingen van de consument en wijst deze af. Het verzoek van de consument tot het aanleveren van bepaalde bescheiden en stukken wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De vorderingen van de consument

3.1 De consument vordert vergoeding van zijn schade als gevolg van het handelen van de bank. Hij heeft zijn totale schade bij repliek begroot op € 158.721,52. Dit bedrag ziet op verlies van een kans, juridische kosten, kosten voor vervangende woonruimte, transactiekosten, verlies aan tijd en inkomen, stress, verstoring en immateriële schade. Voor het geval dat de commissie de transactiekosten voor de vervangende aankoop te ver verwijderd acht, vordert de consument ten minste vergoeding van de directe juridische en tijdelijke woonkosten van € 17.226,27 alsmede een passende vergoeding wegens verlies van kans. De consument vordert in beide gevallen wettelijke rente. Daarnaast vordert de consument dat de bank alle verklaringen en andere onderliggende stukken overlegt die zien op de omissie, het herstel daarvan en het ontslag van de consument uit de hoofdelijke aansprakelijkheid.

De bank hoeft de schade niet te vergoeden

3.2 Uit de rechterlijke beschikking betreffende de echtscheiding volgt dat zowel de consument als de ex-echtgenote de voormalige gezamenlijke woning toebedeeld wilden krijgen. De rechtbank heeft de vrouw als eerste in de gelegenheid gesteld te onderzoeken of zij de woning op haar naam kon verkrijgen. Hiervoor had ze een termijn van drie maanden na inschrijving van het echtscheidingsconvenant. Zou dat niet lukken, dan kreeg de consument drie maanden de tijd om de woning over te nemen.

3.3 De omissie van de bank heeft er volgens de consument toe geleid dat hem de kans op het overnemen van de gezamenlijke woning is ontnomen.

3.4 De bank heeft aangegeven te betreuren dat de administratieve fout bij de consument tot onduidelijkheid en zorgen heeft geleid. Ook heeft de bank daarvoor haar excuses aangeboden. Door de administratieve fout had de consument tijdelijk geen inzage in de hypothecaire geldlening via zijn internetbankieren en de mobiele app. Die fout was tijdelijk, administratief van aard en is hersteld. Daarna kreeg de consument weer toegang tot de hypotheekgegevens. Het rechtsgeldige hoofdelijk ontslag van de consument heeft plaatsgevonden na het passeren van de notariële stukken op 31 oktober 2025. De consument heeft volgens de bank zijn vordering niet geconcretiseerd en evenmin heeft hij aannemelijk gemaakt dat de door hem gestelde schade in causaal verband staat met het handelen van de bank.

3.5 De commissie volgt de stelling van de bank dat, nog los van de vraag of de schade door de consument voldoende is onderbouwd, deze niet op de bank kan worden verhaald. De ex-echtgenote had als eerste het recht om de financiering voor de overname van de woning rond te krijgen. Op basis van het dossier kan niet worden vastgesteld dat de ex-echtgenote de woning niet (tijdig) op haar naam had kunnen verkrijgen zonder de omissie van de bank.

Met andere woorden: het causale verband tussen de door de consument gestelde schade en fout van de bank, zoals vereist op grond van artikel 6:98 van het Burgerlijk Wetboek, ontbreekt. Reeds daarom wordt de vordering tot vergoeding van de schade afgewezen.

De vordering inzake het aanleveren van bepaalde bescheiden en stukken

3.6 Voor zover de consument heeft gevorderd dat de bank bepaalde bescheiden en stukken aanlevert, kan dit verzoek reeds wegens het ontbreken van een deugdelijk onderbouwing niet worden toegewezen. Niet is gesteld of gebleken dat op de bank een wettelijke of contractuele verplichting rust om een afschrift van de verzochte stukken aan de consument te verstrekken. Daarom kan ook die vordering niet worden toegewezen.

Conclusie

3.7 Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen zullen worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden blijven daarom onbesproken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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