Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1150

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	10 november 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van ING; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van ING; 6) de aanvullende verduidelijking van de consumenten en 7) de reactie van ING daarop.

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 consumenten en ING hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben in 2007 een maatwerkhypotheek afgesloten bij de Postbank (rechtsvoorganger van ING). Daarvoor moesten de consumenten ook een maatwerkverzekering afsluiten bij een verzekeringsentiteit van de Postbank. De verzekering is later ondergebracht bij Nationale-Nederlanden ('NN'). Met de premie wordt kapitaal opgebouwd dat aan het einde van de looptijd wordt gebruikt voor aflossing van de hypotheek. Gedurende de looptijd hebben de consumenten ervoor gekozen de rente aan te passen en gedeeltelijk af te lossen. De consumenten klagen erover dat ING hen voorafgaand aan die keuzes onvoldoende heeft geïnformeerd over de gevolgen daarvan voor de verzekering en hun fiscale positie. Ook vinden zij dat ING hen jarenlang onvoldoende, onjuist en tegenstrijdig heeft geïnformeerd over een complex financieel product dat initieel als een 'geïntegreerde constructie' is afgesloten. Naar het oordeel van de commissie is de klacht ongegrond.

3. De beoordeling

3.1 Primair vorderen de consumenten herstel van de situatie zoals deze was voorafgaand aan de renteaanpassing en aflossingen. Volgens hen moeten daarvoor hun aflossingen worden teruggedraaid, de hypotheek en rentecondities worden hersteld, de maatwerkverzekering worden hersteld en aflosboetes worden terugbetaald. Subsidiair vorderen zij dat ING het toestaat kosteloos af te lossen, dat ING hun fiscale schade vergoedt en dat ING de aflosboetes en kosten voor rentemiddeling terugbetaalt.

3.2 De commissie is van oordeel dat er geen grond is voor toewijzing van deze vorderingen. Dat licht zij hierna toe. Maar eerst erkent de commissie de ontevredenheid van de consumenten over de door hen ervaren onduidelijkheid. Zij hebben de maatwerkhypotheek afgesloten als een samengesteld geheel bij een rechtsvoorganger van ING. Later zijn zij ermee geconfronteerd dat het verzekeringsdeel werd ondergebracht bij NN. Tussen partijen is niet in geschil of het verzekeringsdeel mocht worden ondergebracht bij NN, maar volgens de consumenten heeft dat er wel toe geleid dat de regie en het overzicht over het geheel ontbrak in de informatie-verstrekking door ING. De commissie begrijpt dat, maar zij beoordeelt slechts of ING een concrete verplichting tegenover de consumenten niet is nagekomen. Dat is niet het geval.

3.3 De consumenten hebben in hun klacht aangevoerd dat ING hen onjuist en onvolledig heeft geadviseerd ten aanzien van de tussentijdse renteaanpassing en gedeeltelijke aflossingen. Ook stellen zij dat ING een 'adviserende rol' vervulde. Volgens ING is echter geen sprake van een adviesrelatie en heeft zij de consumenten ook niet geadviseerd met betrekking tot de genoemde zaken.

3.4 De commissie is van oordeel dat er geen adviesrelatie bestaat tussen de consumenten en ING. De hypothecaire geldlening levert namelijk nog geen adviesrelatie op. De consumenten hebben niet gesteld of aangetoond dat zij ING opdracht hebben gegeven hen na het afsluiten van de hypotheek te adviseren met betrekking tot de financiële, verzekeringstechnische of fiscale gevolgen van hun mogelijke keuzes. Daarvoor zou een andere overeenkomst moeten worden gesloten. Dat ING heeft aangegeven het primaire aanspreekpunt te blijven nadat de verzekering werd ondergebracht bij NN, levert ook nog geen adviesrelatie op.

3.5 Bij de bevestiging van de renteaanpassing heeft ING de consumenten ook geschreven dat zij niet adviseert: *"De ING heeft u geen advies gegeven over deze aanpassing. De ING controleert niet of deze aanpassing aansluit bij uw persoonlijke situatie."* ING heeft daarbij benoemd dat de renteaanpassing gevolgen heeft voor de verzekering:

> *"Het wijzigen van uw rente heeft ook gevolgen voor de eventuele maandelijkse premie in uw verzekering als u belegt in het ING Hypotheek Rente Fonds Kapitaal. (...)*

• Als u 100% spaart in het ING Hypotheek Rente Fonds Kapitaal ontvangt u een maand nadat uw nieuwe rentevaste periode is ingegaan een offerte van uw verzekeraar van uw nieuwe premie. Het is belangrijk dat u deze offerte ondertekent en terugstuurt naar uw verzekeraar. (...)

• Wilt u weten wat de gevolgen zijn van uw nieuwe rente voor uw spaarpremie dan kunt u contact opnemen met ING of met uw verzekeraar."

Ten overvloede merkt de commissie op dat ook NN de consumenten bij een offerte voor een wijziging van de verzekering nog op mogelijke gevolgen heeft gewezen: *"De wijziging die u aanvraagt kan fiscale of financiële gevolgen hebben. Het is belangrijk dat u zich daarvan bewust bent. Daarom raden wij aan om deze offerte met uw adviseur te bespreken."* De consumenten zijn er dus door zowel ING als NN op gewezen dat hun keuzes ten aanzien van de hypotheek of verzekering gevolgen kunnen hebben voor hun persoonlijke situatie (het grotere plaatje).

3.6 Tijdens de contacten die hebben plaatsgevonden met het oog op een tussentijdse rente-aanpassing en gedeeltelijke aflossingen heeft ING de consumenten geïnformeerd over de mogelijkheden daartoe in het kader van de hypothecaire geldlening. Zo ook in het door de consumenten ingebrachte chatgesprek, waarin de consumenten vroegen of een tussentijdse aflossing mogelijk was 'zonder vervelende gevolgen' behoudens de aflosboete. Daarop heeft ING de consumenten geïnformeerd over de aflosboete bij de toenmalige rentestand, en desgevraagd aangegeven dat er verder 'geen bijzonderheden' zijn, waarbij ING nog verwees naar 'een gekoppeld spaarpotje' bij NN. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten in de gegeven omstandigheden de informatie van ING niet mogen opvatten als een advies met betrekking tot de integrale financiële, verzekeringstechnische of fiscale gevolgen van hun mogelijke keuzes.

3.7 Het lag op de weg van de consumenten om de integrale gevolgen voor hun persoonlijke situatie voorafgaand aan hun keuzes te onderzoeken en zich – indien nodig – te laten adviseren door een deskundige derde. De commissie begrijpt dat de consumenten daarbij afhankelijk zijn van informatieverstrekking door onder meer ING, en dat zij daarom het liefst door ING zo volledig mogelijk over alle mogelijke gevolgen worden geïnformeerd. Maar in de gegeven omstandigheden is het naar het oordeel van de commissie niet zo dat ING de consumenten moest informeren met betrekking tot de financiële, verzekeringstechnische of fiscale gevolgen van hun mogelijke keuzes.

3.8 Volgens de consumenten is er echter sprake van een complex product en speelde daarover een maatschappelijke discussie. Zij menen dat zij 'niet geacht mogen worden deze werking zelfstandig te begrijpen zonder uitleg'. Maar ook deze omstandigheden kunnen – voor zover juist – naar het oordeel van de commissie niet opleveren dat ING gehouden was de consumenten te informeren over meer dan de gevolgen van de wijzigingen die de consumenten wilden doorvoeren voor de hypothecaire geldlening. De consumenten hebben in dit kader verwezen naar de uitspraak Kifid GC 2019-376.

Die uitspraak gaat echter over een situatie waarin een consument handelde in weerwil van een advies van diens adviseur. De adviseur had zich op grond van zijn zorgplicht ervan moeten vergewissen of die consument de gevolgen en risico's van diens keuze wel kon overzien. Het vergelijken van die uitspraak met het onderhavige geval gaat niet op, omdat in dit geval geen sprake is van een adviesrelatie. ING is er – nu er geen adviesrelatie is – niet toe verplicht zich ervan te vergewissen dat de consumenten de integrale financiële, verzekeringstechnische of fiscale gevolgen van hun mogelijke keuzes konden overzien.

3.9 Ten slotte hebben de consumenten erover geklaagd dat zij onjuiste informatie ontvingen in brieven van ING. Dat is ook door ING erkend: zij heeft de consumenten erover geïnformeerd dat zij foutief stonden geregistreerd als '0% HRF'[1], met als gevolg dat een aantal brieven zijn verstuurd met de mededeling dat de rente zou worden verlaagd. De consumenten trekken hieruit de conclusie dat ING hen – kort gezegd – niet adequaat heeft kunnen adviseren, omdat zij uitging van onjuiste informatie. Zoals hiervoor al toegelicht is de commissie van oordeel dat geen sprake is van een adviesrelatie, maar de commissie acht hier ook van belang dat niet is gesteld of gebleken dat de consumenten beslissingen hebben genomen op basis van onjuiste informatie of dat de fout gevolgen heeft gehad voor andere informatieverstrekking door ING. Het enkele feit dat ING een fout heeft gemaakt in haar administratie, betekent nog niet dat daaraan enig rechtsgevolg kan worden verbonden. De relevantie van deze fout voor de vorderingen van de consumenten ontbreekt.

3.10 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/.

[1] Hypotheek Rente Fonds.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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