# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0750

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

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 3 augustus 2026 |
| Klacht van | [Consument 1] en [ consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten |
| Tegen | ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| 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 en 3) het verweerschrift 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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. De kern

De consumenten hebben bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten, waaraan een spaarverzekering (een SpaarXtra Polis (hierna: SXP)) is gekoppeld. De SXP heeft een looptijd tot en met 31 januari 2031 en een renteherzieningsdatum van 1 februari 2026. Het geschil betreft de renteherziening van de SXP. Volgens de consumenten mochten zij erop vertrouwen dat de polisrente van 4,9% ook na 1 februari 2026 tot het einde van de looptijd van de SXP in 2031 zou blijven gelden. Zij baseren dit op telefonisch contact tussen hun hypotheekadviseur en een medewerker van de bank. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank tijdens dit telefoongesprek heeft toegezegd dat de rente van 4,9% voor de SXP tot het einde van de looptijd zou blijven gelden. De vordering wordt daarom afgewezen.

## 3. De beoordeling

3.1 De consumenten vorderen herstel van het rentepercentage voor de SXP naar 4,9%. Volgens de consumenten hebben zij daar recht op conform de mondelinge toezegging van de bank aan hun hypotheekadviseur en zijn schriftelijke bevestiging aan hen.

3.2 De commissie moet beoordelen of de consumenten aanspraak kunnen maken op voortzetting van het rentepercentage van 4,9% voor de SXP tot het einde van de looptijd. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel hierna toe.

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank in deze zaak uitsluitend is opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en de daaraan gekoppelde SXP. De bank was niet de hypotheek-adviseur van de consumenten. De consumenten zijn bijgestaan door een onafhankelijke hypotheekadviseur. Deze adviseur trad niet op namens de bank, maar namens de consumenten.

3.4 De consumenten stellen dat zij voor de SXP recht hebben op een rente van 4,9% in plaats van de sinds 1 februari 2026 geldende rente van 3,7%. Zij hebben toegelicht dat de hypotheek-adviseur, na telefonisch overleg met de bank, op 14 oktober 2025 per e-mail aan de consumenten heeft bevestigd dat de rente van 4,9% ook na 1 februari 2026 van kracht blijft tot einde van de spaarhypotheek.

3.5 De bank heeft betwist dat zij telefonisch heeft toegezegd dat de polisrente van 4,9% ook na 1 februari 2026 tot het einde van de looptijd zou blijven gelden. Volgens de bank blijkt uit haar administratie blijkt niet dat een dergelijke toezegging is gedaan.

3.6 De stelplicht en bewijslast van de stelling dat de bank heeft toegezegd dat de rente van 4,9% tot het einde van de looptijd van de SXP zou blijven gelden, rusten op de consumenten, omdat zij degenen zijn die zich beroepen op de rechtsgevolgen van de door hen gestelde feiten.[1] Dit betekent dat, nu de bank de toezegging betwist, de consumenten moeten bewijzen dat het telefoongesprek heeft plaatsgevonden én wat de inhoud van dat gesprek was. De consumenten zijn hierin naar het oordeel van de commissie niet geslaagd, zodat niet is komen vast te staan dat de bank een rente van 4,9% heeft toegezegd.

3.7 Uit de door de consumenten overgelegde stukken bieden voor die toezegging namelijk geen steun. Er is geen gespreksverslag, opname of andere onafhankelijke vastlegging van het telefoongesprek tussen hun hypotheekadviseur en de bank waaruit zo'n toezegging blijkt. De stelling van de consumenten steunt enkel op de e-mail van hun hypotheekadviseur van 14 oktober 2025 aan de consumenten. Deze e-mail vormt echter slechts de schriftelijke weergave van de interpretatie van de hypotheekadviseur van het telefoongesprek.

[1] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

Het is geen uitdrukkelijke, schriftelijke bevestiging van de bank zelf. Het kan niet worden vastgesteld dat de bank een bindende toezegging heeft gedaan om de polisrente van 4,9% tot het einde van de looptijd te handhaven.

3.8 Nu niet is komen vast te staan dat de bank een toezegging heeft gedaan over de polisrente, is de klacht ongegrond en zal de vordering worden afgewezen. Wat de consumenten verder nog aanvoeren, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

## 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/.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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