Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0896

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	8 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 de algemene voorwaarden

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; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie van de consument na dupliek; 7) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting; 8) de reactie daarop van de consument en 9) de aanvullende reactie van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vader. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 1] en de heer [naam 2].

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 zijn hypothecaire geldlening bij de bank afgelost omdat hij zijn woning verkocht heeft. Zijn klacht gaat over de aflosnota die de bank heeft opgesteld. Volgens de consument is het niet juist dat het uiteindelijk af te lossen bedrag hoger is dan de oorspronkelijke geldlening. Hij vindt dat de bank ten onrechte de achterstallige rente, kosten en aflossingen heeft toegevoegd aan de hoofdsom van de hypothecaire geldlening. Hij vordert terugbetaling van het bedrag van € 6.191,71 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 26 februari 2025. De bank heeft door middel van berekeningen uitgelegd hoe de aflosnota tot stand is gekomen en hoe het kan dat het uiteindelijk af te lossen bedrag hoger is dan de oorspronkelijke hypothecaire geldlening.

De commissie heeft deze berekeningen door haar onafhankelijk financieel deskundige laten toetsen en komt tot het oordeel dat de berekening van het af te lossen bedrag juist is. Daarnaast mocht de bank de achterstallige rentebetalingen in rekening brengen op de aflosnota. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

Er zijn achterstanden ontstaan en de bank mocht die in rekening brengen op de aflosnota

3.1 In de maanden voordat de consument zijn hypothecaire geldlening heeft afgelost, zijn er achterstanden ontstaan in de maandelijkse betalingen van aflossing en rente. In deze maanden heeft de consument niet of slechts gedeeltelijk aan zijn maandelijkse verplichtingen aan de bank voldaan. Daardoor is tot februari 2025 een achterstand van € 5.681,54 ontstaan. De consument ontkent dit ook niet. Hij erkent dat de bank een vordering op hem heeft vanwege achterstallige betalingen.

3.2 De bank mocht deze achterstanden in rekening brengen op de aflosnota. De hypothecaire geldlening van de consument is namelijk een bankhypotheek. Wat dat inhoudt, volgt onder andere uit de hypotheekakte (onder het kopje “II. Zekerheid”): het hypotheekrecht dat de bank heeft, strekt tot zekerheid voor de terugbetaling aan de bank van de hoofdsom en ook voor andere schulden die zijn ontstaan. Dit staat ook in de algemene voorwaarden die op de geldleningsovereenkomst tussen de consument en de bank van toepassing zijn.[1] De bank mag daarom op de aflosnota niet alleen de resterende hoofdsom van de hypothecaire geldlening in rekening brengen maar ook andere openstaande bedragen. En dat heeft de bank in dit geval gedaan. De stelling van de consument dat de bank de resterende hoofdsom ongeoorloofd heeft verhoogd, klopt niet. Uit de aflosnota blijkt namelijk duidelijk dat de hoofdsom en de achterstanden afzonderlijk van elkaar in rekening zijn gebracht.

Het bedrag op de aflosnota is juist en de bank heeft dit voldoende toegelicht

3.3 De consument heeft ook vraagtekens gezet bij het uiteindelijke bedrag dat door de bank in rekening is gebracht. Het verschil tussen de resterende hypotheekschuld vóór de verkoop van zijn woning en het bedrag dat de bank uiteindelijk in rekening heeft gebracht is € 6.191,71. De consument vindt dat de bank onvoldoende duidelijk heeft toegelicht waaruit dit verschil bestaat. Zo heeft de bank tijdens de klachtenprocedure steeds weer een andere berekening toegestuurd om het verschil te onderbouwen. Dit heeft bij de consument voor veel verwarring gezorgd.

[1] Artikel 1 sub p Algemene Voorwaarden ING Hypotheken – augustus 2023. Zie de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 Dat laatste is juist. Tijdens de interne klachtenprocedure bij de bank, maar ook tijdens de klachtenprocedure bij Kifid, heeft de bank verschillende berekeningen toegestuurd die inhoudelijk van elkaar verschillen, maar uiteindelijk allemaal tot een uitkomst van € 6.191,71 leiden. De commissie kan zich voorstellen dat dit tot onduidelijkheid en verwarring heeft gezorgd bij de consument. Hoewel de berekeningen juist zijn (zie 3.5) was het beter geweest als de bank slechts één rekenmethode had gebruikt voor haar toelichting aan de consument. Maar, dit leidt niet tot de conclusie dat het bedrag van € 6.191,71 onjuist is en daarom niet in rekening gebracht mocht worden.

3.5 De commissie heeft de berekeningen van de bank en het Excel-sheet waarin alle betalingen en verrekeningen zijn opgenomen, toegestuurd aan haar onafhankelijk financieel deskundige. Hij heeft vastgesteld dat het bedrag van € 6.191,71 klopt. Het bedrag bestaat namelijk uit de ontstane achterstanden tot 1 februari 2025 (zie 3.1) en de verschuldigde rente en boeterente over februari 2025. De onafhankelijk financieel deskundige heeft geen onjuistheden in de berekeningen van de bank gezien. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

De overige klachten van de consument leiden niet tot een andere conclusie

3.6 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de consument veel aangevoerd ter onderbouwing van zijn standpunten. De commissie zal niet alle stellingen van de consument bespreken omdat die niet kunnen leiden tot een andere conclusie dan dat de aflosnota van de bank juist is en de bank niet onrechtmatig heeft gehandeld. Daarnaast heeft de consument op grond van het Excel-sheet dat de bank heeft toegestuurd nieuwe klachten en vorderingen geformuleerd. Deze klachten en vorderingen worden ook niet besproken omdat deze op grond van vraag 55 van het Reglement Geschillencommissie te laat in de procedure zijn toegestuurd.

3.7 Als laatste heeft de consument nog geklaagd over de interne klachtenprocedure van de bank en de wijze waarop de bank zijn klacht heeft behandeld. Hij vindt dat de bank onprofessioneel heeft gehandeld en vordert vergoeding van immateriële schade. De bank heeft op dit punt geen verweer gevoerd. Toch kan de consument geen aanspraak maken op een immateriële schade-vergoeding. Dat kan alleen in de situaties die genoemd zijn in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en daarvan is in dit geval geen sprake.[2] Deze vordering van de consument wordt daarom ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[2] De volledige tekst van artikel 6:106 BW is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de wet

In deze bijlage zijn de bepalingen uit de algemene voorwaarden en de wet opgenomen waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Algemene Voorwaarden ING Hypotheken – augustus 2023

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Hypotheekvoorwaarden wordt verstaan onder:
(...)
p. het verschuldigde
de hoofdsom van de lening of het restant daarvan en de renten, kosten, vergoedingen, boeten en verzekeringspremies die krachtens de overeenkomst en/of akte verschuldigd zijn en al hetgeen de schuldenaar overigens krachtens de overeenkomst en/of akte uit welken hoofde dan ook verschuldigd is of wordt aan de bank.

Burgerlijk Wetboek – Boek 6

Artikel 106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

A. *indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;*

B. *indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;*

C. *indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.*