

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0154

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	16 februari 2026
Klacht van	De heer [consument 1] verder te noemen de consument 1 en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beleggingshypotheek. Gerechtvaardigd vertrouwen. ING heeft de consumenten in 1998 een hypothecaire geldlening verstrekt. Hieraan is een beleggingsrekening gekoppeld. In 2024 heeft één van de consumenten op zijn smartphone een hoge waarde van de beleggingsrekening gezien. Diezelfde dag heeft hij ING gevraagd om de hypothecaire geldlening te mogen aflossen. Daarna is gebleken dat de hoge waarde van de beleggingsrekening een vergissing betrof. De consumenten beroepen zich op gerechtvaardigd vertrouwen en vorderen van ING het verschil tussen de verkeerde (hoge) waarde en de werkelijke waarde van de beleggingsrekening. De commissie oordeelt dat de consumenten niet gerechtvaardigd erop hadden mogen vertrouwen dat de hoge (verkeerde) waarde juist was en wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 10 oktober 2025; 3) het verweerschrift van ING; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van ING.
- 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. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 In 1998 heeft ING de consumenten een aflossingsvrije hypothecaire geldlening verstrekt.

- 2.2 Aan de hypothecaire geldlening is een beleggingsrekening gekoppeld voor de opbouw van vermogen voor de terugbetaling van de lening.
- 2.3 Op 29 oktober 2024 heeft de consument 1 op zijn smartphone gezien dat de waarde van de beleggingsrekening van de consumenten € 776.331,11 bedroeg. Diezelfde dag heeft hij telefonisch contact gehad met ING en aan ING doorgegeven dat de consumenten hun hypothecaire geldlening zouden willen aflossen.
- 2.4 Op 30 oktober 2024 heeft ING de consumenten een brief gestuurd over de aflossing van hun hypothecaire geldlening. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Uw huidige situatie

De actuele hoofdsom van deze hypotheek is € 164.986,76. De waarde van uw Beleggingsrekening per 30 oktober 2024 is € 78.720,86. Het bedrag dat na het verkopen van uw Beleggingen overblijft, maakt u naar ons over. Houd er rekening mee dat het bedrag dat u moet overmaken wijzigt als de verkoopopbrengst afwijkt van bovengenoemde waarde tussen bovengenoemde datum en de werkelijke verkoopdatum. (...)

U ontvangt een definitieve aflosnota met het door u over te maken bedrag

Zodra de beleggingen zijn verkocht maken wij een definitieve aflosnota voor u op. Hierin verrekenen wij de waarde van uw Beleggingsrekening en ziet u welk bedrag u nog naar ons moet overmaken om uw hypotheek volledig af te lossen. (...)"

- 2.5 Op 4 november 2024 hebben de consumenten een brief naar ING gestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) De zeer vriendelijke medewerker, die onze hypotheek voor zich had, feliciteerde mij en zei dat de hoogste positie van de beleggingen vastgehouden werd, zodat wij niets zouden verliezen. Het overschot zou dan op onze bankrekening, waar wij ook de betalingen mee verrichten, [IBAN van de consumenten], gestort worden. Ik heb uitgerekend dat dit dus een mooi bedrag voor ons zou opleveren, namelijk $776.335,53 - 164.986,76 = 611.348,77$ euro.

Groot was onze verbazing en woede toen wij de offerte van u kregen met dagtekening 30 oktober 2024. U hebt voor onze beleggingen geen 776.335,53 euro gerekend, maar slechts 78.720,86. Dat is een verschil van maar liefst 697.614,67 euro. (...)

Graag ontvangen wij uiterlijk vrijdag 8 november 2024, ook aangetekend, uw nieuwe offerte. Met excuus en bonus. (...)"

- 2.6 Op 15 november 2024 heeft ING schriftelijk gereageerd op de brief van de consumenten. In de brief van ING staan de volgende passages:

"(...) Foutieve koers

Op 28 oktober 2024 werd, vanwege een probleem bij Euronext, door onze leverancier van de koersen een foutieve koers weergegeven voor het GS EU Duurzaam Aandelen Fonds. Deze koers lag ruim 11 keer hoger dan de werkelijke koers. U heeft een Beleggingsrekening waarin u participaties GS EU Duurzaam Aandelen Fonds heeft. Op 28 oktober 2024 werd de extreem hoge koers, voor dit beleggingsfonds, ook weergegeven in de beleggingsomgeving van Mijn ING. Hierdoor was de voor u inzichtelijke waarde van uw Beleggingsrekening fors hoger dan de werkelijke waarde.

Voorwaarden

Wij vinden de ontstane situatie heel vervelend, maar zijn niet aansprakelijk voor de door u geclaimde schade. (...)

Niet realistisch

De waarde van uw Beleggingsrekening op 29 oktober 2024 was ruim 11 keer hoger dan in de periode daarvoor. Dit is een dusdanige stijging dat u had kunnen weten dat die waarde niet realistisch was. Daarnaast hebben wij in de Mobiel Beleggen App en Mijn ING waarschuwingen geplaatst dat sommige koersen verkeerd werden getoond. (...)"

- 2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en de vordering van de consumenten

- 2.8 De consumenten vorderen betaling door ING van € 697.614,67, met de wettelijke rente hierover vanaf 4 november 2024 tot de dag van de algehele betaling.
- 2.9 De consumenten vinden dat ING toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst met de consumenten. In dit verband voeren zij, samengevat, het volgende aan:
- a. Op dinsdag 29 oktober 2024 heeft de consument 1 op zijn telefoon gezien dat zijn beleggingen € 776.335,53 waard waren. Daar heeft hij twee foto's van gemaakt. Vervolgens heeft hij ING gebeld en verteld dat de consumenten hun hypothecaire geldlening van € 164.986,76 zouden willen aflossen. In dat geval zouden de consumenten een mooi bedrag van € 611.348,77 overhouden. De zeer vriendelijke medewerker van ING heeft de waarde van € 776.335,53 bevestigd en de consument 1 hiermee gefeliciteerd. Voorafgaand aan het telefoongesprek heeft ING de consument 1 meegedeeld dat het gesprek opgenomen zou worden.
 - b. Op 30 oktober 2024 informeerde ING de consumenten echter schriftelijk dat hun beleggingen geen € 776.335,53 waard waren, maar slechts € 78.720,86. Dat is een verschil van € 697.614,67. De consumenten zouden dus geen € 611.348,77 ontvangen, maar zouden € 86.265,90 aan ING moeten betalen om hun hypothecaire geldlening af te kunnen lossen.
 - c. Toen ING de consumenten in 1998 de hypothecaire geldlening met de gekoppelde beleggingsrekening heeft verstrekt, werd dit product de hemel in geprezen. Het was het product van het jaar. De beleggingen zouden voor de consumenten aan het werk gaan.
 - d. De consumenten hebben over het voorgaande uitgebreid met ING gecorrespondeerd, maar ING heeft hen niet serieus genomen. ING heeft de consumenten afstandelijk en respectloos behandeld en wil hen op geen enkele manier tegemoetkomen. ING wil de consumenten geen voorstel doen ter tegemoetkoming, terwijl zij daar meerdere keren om gevraagd hebben.
 - e. ING dient haar verantwoordelijkheid te nemen en de gemaakte afspraken na te komen.

Het verweer van ING

- 2.10 ING voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of ING gehouden is alsnog het verschil tussen de waarde van de beleggingsrekening die de consument 1 op 29 oktober 2024 heeft waargenomen op zijn smartphone (€ 776.331,11) en de werkelijke waarde van de beleggingsrekening (€ 78.720,86) aan hem te vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consumenten nemen het standpunt in zoals hiervoor weergegeven onder 2.8 en 2.9.
- 3.3 Daartegenover huldigt ING het standpunt, samengevat, dat zij niet gehouden is het verschil van € 697.614,67 aan de consumenten te vergoeden. De waarde van de beleggingsrekening die de consument 1 op 29 oktober 2024 op zijn smartphone heeft waargenomen, kwalificeert volgens ING als een kennelijke vergissing. ING is van mening dat de consumenten hieraan niet het gerechtvaardigd vertrouwen hebben mogen ontlelen dat ING tot uitkering van dit bedrag zou overgaan. Daarnaast is er volgens ING tussen partijen geen overeenkomst tot stand gekomen op basis van de verkeerde weergave. ING licht toe dat de consument 1 tijdens het telefoongesprek op 29 oktober 2024 heeft aangegeven dat de consumenten hun beleggingen zouden willen verkopen. ING heeft daarop een verkoopformulier naar de consumenten gestuurd met de vraag dit ingevuld en ondertekend aan ING te retourneren. Nu de consumenten dat verkoopformulier niet hebben ingevuld en ondertekend, is er geen overeenkomst tot stand gekomen, aldus ING. Verder is ING van mening dat de consumenten in strijd met de redelijkheid en de billijkheid handelen door ING te willen houden aan de hoge (verkeerde) waarde van de beleggingsrekening.

De consumenten doen een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen

- 3.4 De commissie begrijpt dat de consumenten van mening zijn dat zij gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat ING zou overgaan tot uitkering van de waarde van de beleggingsrekening die de consument 1 op 29 oktober 2024 heeft waargenomen op zijn smartphone (€ 776.331,11). Zodoende zouden zij hun hypothecaire geldlening bij ING volledig kunnen aflossen en ook nog € 611.348,77 overhouden.

Het beroep van de consumenten op gerechtvaardigd vertrouwen faalt

- 3.5 Het betoog van de consumenten mist doel. Gerechtvaardigd vertrouwen is opgenomen in artikel 3:35 BW.¹ Dit artikel bepaalt dat 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, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consumenten, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededeling van ING. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.
- 3.6 Naar het oordeel van de commissie hadden de consumenten in deze zaak behoren te twijfelen aan de juistheid van de waarde van beleggingsrekening die de consument 1 op 29 oktober 2024 op zijn smartphone heeft waargenomen. De commissie constateert dat deze waarde (€ 776.331,11) bijna tien keer groter is dan de werkelijke waarde van de beleggingsrekening (€ 78.720,86). Dit is niet een klein verschil, maar een dusdanig groot verschil dat dit bij de consumenten twijfels had moeten oproepen over de juistheid ervan. Verder constateert de commissie dat de consumenten het document *Portefeuilleoverzicht op 30-09-2024* in het geding hebben gebracht. Uit dit document blijkt dat de waarde van de beleggingsrekening op 30 september 2024 € 80.305,19 was. Mede in het licht van dit document moeten de consumenten naar het oordeel van de commissie begrepen hebben dat een vertienvoudiging van de waarde van hun beleggingsrekening in één maand tijd niet realistisch is. Niet gesteld of gebleken is echter dat de consumenten aan ING hebben gevraagd (en ook hebben doorgevraagd) of dit grote verschil wel klopte. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consumenten niet hebben voldaan aan hun onderzoeksplicht. Dit betekent dat hun beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt.

Conclusie

- 3.7 De conclusie is dat ING niet gehouden is alsnog het verschil tussen de waarde van de beleggingsrekening die de consument 1 op 29 oktober 2024 heeft waargenomen op zijn smartphone (€ 776.331,11) en de werkelijke waarde (€ 78.720,86) aan de consumenten te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

¹ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

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 zes 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 twee 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 twee 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:35 BW

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.