Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0708

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	22 juli 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 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 doorlopend krediet aangehouden. Zij beklagen zich over de verlaging van de leeftijdsgrens voor de afbouwregeling door de bank in 2018 en verwijten de bank dat zij zich schuldig heeft gemaakt aan leeftijdsdiscriminatie. Zij stellen hierdoor schade te hebben geleden. Ook beklagen zij zich over de bejegening door de bank en zij stellen dat de bank destijds niet heeft gereageerd op hun vragen en klachten hierover. De bank heeft aangegeven vóór augustus 2024 geen vragen of klachten van de consumenten over de verlaging van de leeftijdsgrens te hebben ontvangen, dat de consumenten hun stellingen niet hebben onderbouwd, dat de consumenten onvoldoende belang hebben bij hun vordering, dat zij te laat hebben geklaagd en dat de vordering is verjaard. De commissie volgt de stelling van de bank dat de vordering van de consumenten is verjaard.

3. De beoordeling

3.1 Een vordering tot vergoeding van schade verjaart op grond van artikel 3:310 BW door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. De consumenten waren in 2018 bekend met de wijziging van de leeftijdsgrens voor de afbouwregeling door de bank. Uit het dossier volgt dat de consumenten zich niet eerder dan in 2024 hierover hebben beklaagd bij de bank. Daarmee is de vordering van de consumenten verjaard en zal deze moeten worden afgewezen.

3.2 Ten aanzien van de klacht over de bejegening door de bank dan wel het niet reageren door de bank op de correspondentie van de consumenten over de wijziging van de leeftijdsgrens overweegt de commissie als volgt. De consumenten beroepen zich op de rechtsgevolgen van de door hen gestelde feiten. De bank heeft die gestelde feiten betwist. Het is vervolgens aan de consumenten om nader bewijs te leveren op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Daarin zijn de consumenten niet geslaagd zodat dit klachtonderdeel ongegrond moet worden verklaard.

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