Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1030

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Niet-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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument 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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument vordert dat de bank zijn rentevaste periode met terugwerkende kracht wijzigt van vijf in één jaar, dan wel een vergoeding voor het renteverlies. Ook klaagt hij over de klachtbehandeling en vraagt hij om stukken uit de bankadministratie. Hij stelt dat hij bij de tussentijdse aanpassing van zijn hypotheekrente online heeft gekozen voor een rentevaste periode van één jaar, maar dat de bank deze keuze ten onrechte heeft verwerkt als vijf jaar. Ook voert hij aan dat een bankmedewerker hem hierover tijdens een hypotheekgesprek heeft geadviseerd, zonder dat die medewerker daartoe bevoegd was. De bank betwist dit en stelt dat hij in een execution-only traject zelfstandig gekozen heeft voor een rentevaste periode van vijf jaar, hetgeen ook blijkt uit haar registraties. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de consument heeft gekozen voor een rentevaste periode van één jaar. De bank mocht uitgaan van de geregistreerde keuze van vijf jaar. Verder is niet komen vast te staan dat de bank de consument heeft geadviseerd of anderszins onzorgvuldig heeft gehandeld.

3. De beoordeling

3.1 De consument beroept zich erop dat hij gekozen heeft voor een rentevaste periode van één jaar. De bank betwist dit. Op grond van artikel 150 van Burgerlijke Rechtsvordering rust de bewijslast van deze stelling op de consument. Dat bewijs heeft hij niet geleverd. De consument stelt weliswaar dat de bank alle audit-, sessie- en gespreksgegevens onder zich heeft en dat een andere benadering zou leiden tot een onevenwichtige risicoverdeling, maar dat maakt niet dat de hoofdregel van artikel 150 Rv buiten toepassing moet blijven. Daartegenover staat dat de bank haar betwisting heeft onderbouwd met gegevens uit het hypothekensysteem van de bank. Daarin is vastgelegd dat op 23 januari 2026 om 16:58 uur voor de consument rentekeuze 12861 is geregistreerd met de status 'PROCESSED' en de aanduiding 'KLANT'. De bank heeft toegelicht dat rentekeuze 12861 is gekoppeld aan een rentevaste periode van 60 maanden, oftewel vijf jaar. Daarnaast volgt uit de offerte, die aan de consument is verstrekt, dat uitsluitend rentevaste perioden van 5, 7 en 10 jaar zijn aangeboden.

3.2 De commissie neemt verder in aanmerking dat uit het dossier niet blijkt dat de consument voor of rondom de verwerking van de rentekeuze aan de bank heeft meegedeeld dat hij voor een rentevaste periode van één jaar wilde kiezen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Is er sprake geweest van advisering door de bank?

3.3 Het staat vast dat er op 23 januari 2026 van 16:30 uur tot 16:46 uur telefonisch contact is geweest tussen de consument en een bankmedewerker over de tussentijdse aanpassing van de hypotheekrente. Dat tijdens dit hypotheekgesprek is gesproken over de gevolgen van verschillende rentevaste perioden en de daarbij behorende maandlasten, is op zichzelf onvoldoende om aan te nemen dat sprake is geweest van een persoonlijke aanbeveling als bedoeld in artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht. Volgens de consument zijn tijdens het gesprek uitspraken gedaan die volgens hem neerkomen op een persoonlijk advies. De commissie kan op basis van de stukken echter niet vaststellen dat hiervan sprake is geweest. Uit de stukken blijkt niet dat de bank tijdens dat telefoongesprek, ervoor of erna, een persoonlijke aanbeveling heeft gedaan om te kiezen voor een bepaalde rentevaste periode of dat een bepaalde keuze als passend voor de persoonlijke situatie van de consument is gepresenteerd. De commissie is daarom van oordeel dat, nu de bank dit betwist, niet is komen vast te staan dat de bank een advies heeft verstrekt. Dat de consument het gesprek met de bankmedewerker als sturend heeft ervaren, leidt niet tot een ander oordeel. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.4 De consument voert verder aan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

Een concrete zorgplichtschending, die tot gevolg heeft dat de bank alsnog verplicht is om een rentevaste periode van één jaar aan te bieden of de consument te compenseren voor het nadeel dat hij heeft van een rentevaste periode van vijf in plaats van één jaar, heeft de consument niet gesteld. De commissie hoeft daarom niet te beoordelen of de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

3.5 Nu niet is komen vast te staan dat de bank een fout heeft gemaakt, ontbreekt een grondslag voor toewijzing van de vordering. De commissie komt daarom niet toe aan de beoordeling van de vraag of de consument schade heeft geleden en, zo ja wat de omvang daarvan is. Dit klachtonderdeel is ongegrond

De overige vorderingen van de consument

3.6 De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd op grond waarvan de bank gehouden zou zijn om aanvullende stukken te verstrekken. Hetzelfde geldt voor zijn vordering tot erkenning en excuses voor de wijze waarop de telefonische klachtgesprekken zijn gevoerd. De enkele stelling dat deze gesprekken onjuist of onzorgvuldig zijn verlopen, dan wel dat hij inzage wenst in bepaalde stukken, is daarvoor onvoldoende. Niet is gesteld of gebleken dat op de bank een wettelijke of contractuele verplichting rust om een afschrift van de gevraagde stukken te verstrekken dan wel excuses aan te bieden. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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