Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0025

mr. C.A. Joustra, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep niet behandelbaar
Datum	11 mei 2026

Samenvatting

Verzoek openstellen beroep. Geen gronden om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement.

1. Procedure

1.1 De volgende stukken zijn ingediend:

- de brief van de consument van 27 maart 2026, waarmee zij verzoekt om toestemming voor het instellen van beroep;
- de brief van de bank van 30 april 2016, waarmee zij reageert op het verzoek van de consument.

2. Het geschil

De klacht van de consument

2.1 De consument heeft in de periode van 2004 tot 2013 een zogenoemde loyaliteitsbonus opgebouwd bij de bank. Deze bonus kon aangewend worden om de afsluitprovisie van een nieuwe hypothecaire geldlening te voldoen. In verband met het wettelijke provisieverbod dat op 1 januari 2013 is ingegaan, is deze loyaliteitsbonus komen te vervallen. De consument vordert dat de bank haar de opgebouwde loyaliteitsbonus laat inzetten als korting op de kosten die in rekening worden gebracht bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening.

De beslissing van de Geschillencommissie

2.2 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument afgewezen.

2.3 De uitspraak van 15 januari 2026 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2026-0175.

3. De beoordeling

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

3.1 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen.

3.2 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt, kort gezegd, dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en:

- het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is, of
- als de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

3.3 Als er geen beroep openstaat op grond van regel 7.1, kan de voorzitter van de Commissie van Beroep onder bepaalde omstandigheden op verzoek van een partij toestemming geven om beroep in te stellen (regel 7.3).

3.4 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden op grond van regel 7.3?

3.5 Het financieel belang van de klacht van de consument is minder dan € 25.000,-. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement. De consument heeft verzocht beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement.

3.6 Voor een beroep op regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement moet er sprake zijn van een uitzonderlijke of principiële omstandigheid die rechtvaardigt dat de klacht van de consument in beroep wordt behandeld. Daarvan is sprake als er een rechtsvraag is die van belang is voor de rechtsontwikkeling en/of een uitspraak van belang is voor meerdere (mogelijke) geschillen. Volgens de consument is daarvan sprake, omdat er zeer veel consumenten zijn die met de bank een loyaliteitsbonus zijn overeengekomen. Al deze consumenten kunnen op enig moment aan de voorwaarden voldoen voor toepassing van de loyaliteitsbonus. Als onderbouwing van haar stellingen, heeft de consument een document overgelegd waarin een overzicht is opgenomen van alle consumenten die zich over deze kwestie bij de MAX Ombudsman hebben gemeld.

3.7 Naar het oordeel van de voorzitter is er geen sprake van een uitzonderlijke of principiële omstandigheid die rechtvaardigt dat de klacht van de consument in beroep wordt behandeld. In geschil is of de bank de consument in de gelegenheid moet stellen om de

overeengekomen loyaliteitsbonus in te zetten voor andere doeleinden dan als korting op de afsluitprovisie. Of de bank daartoe is gehouden, hangt af van de concrete omstandigheden van het geval. De beantwoording van die vraag is niet van belang voor de rechtsontwikkeling.

3.8 Daar komt nog het volgende bij. Hoewel de voorzitter het aannemelijk acht dat een grote groep consumenten met de bank een loyaliteitsbonus is overeengekomen, is het de voorzitter niet gebleken dat er thans meerdere vergelijkbare klachten aan de bank zijn voorgelegd. Het door de consument overgelegde document met name biedt hiervoor onvoldoende aanknopingspunten. Het enkele feit dat klanten van de bank zich gemeld hebben bij 'MAX Ombudsman' betekent niet dat zij daadwerkelijk een geschil hebben met de bank over de loyaliteitsbonus. De bank heeft dit ook betwist en heeft aangevoerd dat zij iedere (toekomstige) klacht individueel zal moeten beoordelen omdat de afspraken en overige omstandigheden bij iedere klant anders kunnen zijn. Op grond van het voorgaande oordeelt de voorzitter dat niet vast is komen te staan dat de klacht van de consument van belang is voor (mogelijke) andere klachten.

Conclusie

3.9 Het beroep is niet behandelbaar op grond van regel 7.3. De voorzitter zal met toepassing van regel 8.1 van het reglement beslissen dat het beroep niet in behandeling wordt genomen.

Financiële bijdrage

3.10 De financiële bijdrage die de consument voor het instellen van beroep is verschuldigd, bedraagt € 500,- (regel 10.2). De consument krijgt van deze bijdrage € 375,- terug omdat de voorzitter oordeelt dat het beroep niet in behandeling kan worden genomen.

4. De beslissing

De voorzitter

4.1 bepaalt dat het beroep niet in behandeling wordt genomen;

4.2 bepaalt dat aan de consument een bedrag van € 375,- wordt terugbetaald.

4.3 Deze beslissing is op bovenvermelde datum tot stand gekomen met inachtneming van de bepalingen van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.