Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0646

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	11 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beëindiging hypothecaire geldlening met personeelscondities. Informatieplicht en zorgplicht bank. De consument is werknemer bij de bank en had een hypothecaire geldlening met personeelscondities. In 2021 heeft hij zijn woning verkocht en de hypothecaire geldlening beëindigd. De consument stelt dat hij door foutieve informatie van de bank zijn hypothecaire geldlening heeft beëindigd, terwijl hij bij verhuizing nog steeds aanspraak kon maken op de personeelscondities. De commissie is van oordeel dat de relevante personeelsregeling voldoende helder en beschikbaar was voor de consument. Daarnaast heeft de consument niet aangetoond dat hij daadwerkelijk foutief is geïnformeerd door de afdeling HR. Voor de commissie is niet vast komen te staan dat het handelen van de bank heeft geleid tot het beëindigen van de hypothecaire geldlening en verlies van de personeelscondities. De vorderingen worden 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de bank en; 7) de reactie van de consument daarop.

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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is sinds 2010 werkzaam bij de bank en heeft in datzelfde jaar een hypothecaire geldlening met personeelscondities bij de bank afgesloten. Op de hypothecaire geldlening waren personeelscondities en de Regeling Personeelshypotheek ING Bank (hierna: de personeelsregeling) van toepassing.

2.2 Eind 2020 hebben de consument en zijn toenmalige partner besloten samen te gaan wonen met de intentie daarna samen een huis te kopen. De consument had hierbij de wens om zijn bestaande hypotheek met personeelscondities te behouden dan wel in te brengen in een gezamenlijke woning met zijn toenmalige partner. Op enig moment heeft de consument telefonisch contact gezocht met een collega bij de bank, te weten een adviseur van de afdeling Advies en Wonen, om de verschillende scenario's met betrekking tot het samenwonen en het behouden van de personeelscondities te bespreken. De consument is door de hypotheekadviseur doorverwezen naar de HR-intranetpagina en afdeling HR van de bank.

2.3 In januari 2021 liep de rentevaste periode van de hypothecaire geldlening af. In mei 2021 is de consument bij zijn toenmalige partner ingetrokken en heeft hij zijn woning verkocht. De consument heeft toen ook zijn hypothecaire geldlening met personeelscondities beëindigd.

2.4 In 2024 is de consument via zijn collega's van de bank erachter gekomen dat hij zijn hypothecaire geldlening met personeelscondities wél had kunnen behouden tot het einde van de looptijd. Dit leidde ertoe dat de consument een klacht daarover heeft ingediend bij de bank. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vorderingen en klacht

2.5 De consument vordert van de bank herstel van zijn personeelscondities op de nieuwe hypothecaire geldlening tegen het rentepercentage uit 2021. Daarnaast wil hij oprechte excuses en erkenning van fouten van de klachtenafdeling van de bank en een kritische evaluatie van de klachtenprocedure van de bank met betrekking tot advisering en zorgplicht richting klanten. Ten slotte vordert de consument een schadevergoeding van € 99.000, -. Dat bedrag bestaat uit het verlies van fiscale hypotheekrechten, hogere maandlasten, het missen van gunstige rentecondities en het verlies van een voor hem waardevolle arbeids-voorwaarde.

Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert hij het volgende aan:

- Vooropgesteld is dat de bank tekortgeschoten is in haar zorgplicht en informatieplicht. De consument heeft in 2020 en 2021 actief navraag gedaan bij de bank over de voorwaarden waaronder zijn hypothecaire geldlening met personeelscondities kon worden voortgezet, omdat het beleid toen niet duidelijk was. De hypotheekadviseur van de bank had in het kader van het adviesgesprek meer moeten doen dan hem doorverwijzen naar de intranetpagina en de afdeling HR. Om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen over zijn hypothecaire geldlening, wilde de consument juist als klant advies inwinnen van een specialist.

- De afdeling HR heeft de consument vervolgens foutief geïnformeerd door hem te informeren dat de personeelscondities zouden vervallen na het verstrijken van de rentevaste periode. In een later stadium bleek dat hij zijn personeelscondities had kunnen behouden tot het einde van de looptijd van de hypothecaire geldlening. Op basis van deze onjuiste en onvolledige informatie heeft de consument de woning verkocht.

- De bank bood op basis van haar nieuwe hypotheekbeleid geen personeelscondities meer aan bij nieuwe hypotheken. Daarom kon de consument door de beëindiging van de hypotheek geen aanspraak meer maken op die gunstige condities. Als de bank hem juist had geïnformeerd, had hij zijn woning nooit verkocht.

- Daarnaast weigert de klachtenafdeling van de bank verantwoordelijkheid te erkennen, ondanks het feit dat sommige managers binnen de afdeling hypotheken dat wel doen. Het nieuwe beleid was niet helder. De bank verschuilt zich ten onrechte achter procedures en legt de verantwoordelijkheid te veel bij hem neer, hoewel hij zelf aan zijn onderzoeksplicht heeft voldaan door onderzoek te verrichten en het initiatief te nemen om een adviesgesprek met de hypotheekadviseur in te plannen.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat de commissie moet beoordelen

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank als financiële dienstverlener tekort is geschoten in haar informatie- en zorgplicht door de consument onjuist te informeren over de voorwaarden van zijn hypothecaire geldlening met personeelscondities.

Daar waar de consument de bank verwijt als werkgever hem niet goed te hebben geïnformeerd over de mogelijk- en onmogelijkheden (om zijn personeelscondities te behouden) is dat niet aan de commissie om te beoordelen.

3.2 De commissie moet dus beoordelen of de voorwaarden duidelijk en bekend waren en of vaststaat dat de consument door de bank foutief is geïnformeerd.

De personeelscondities waren voldoende duidelijk en ondubbelzinnig

3.3 Als uitgangspunt geldt hetgeen partijen met elkaar hebben afgesproken in (onder meer) de personeelsregeling. In de personeelsregeling artikel 2 (versie april 2018) staat het volgende:

(....) "Heb je een hypotheek met personeelskorting voor 1 januari 2016 afgesloten? Dan blijft het recht op korting gehandhaafd tot het einde van de looptijd van de hypotheek zoals vastgesteld op 31 december 2015." (....)

3.4 De commissie is van oordeel dat artikel 2 van de personeelsregeling voldoende duidelijk is. Uit het dossier blijkt niet dat de bank deze informatie heeft gewijzigd of onduidelijk heeft gepresenteerd. In paragraaf 6 van de personeelsregeling is verder uitgewerkt dat de personeelskorting van kracht blijft bij een verhuizing of binnen 6 maanden na aflossing van de oude hypothecaire geldlening.[1] Het staat niet ter discussie dat de personeelsregeling te vinden was en voor zover de commissie kan beoordelen altijd beschikbaar is gebleven.

Het staat niet vast dat de consument foutief is geïnformeerd door de bank

3.5 Op grond van artikel 150 Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering draagt de partij die zich beroept op rechtsgevolgen van gestelde feiten of rechten de bewijslast van die feiten of rechten.[2]

3.6 De consument stelt dat (de afdeling) HR hem foutief heeft geïnformeerd en dat hij op basis van die onjuiste informatie heeft besloten om zijn woning te verkopen. Niet is gesteld dat de bank als financieel adviseur hem verkeerd heeft voorgelicht. Nu de consument ook geen stukken heeft ingebracht waaruit blijkt wat precies gezegd is tijdens het contact met de afdeling HR of door een financieel adviseur, is voor de commissie niet vast komen te staan dat hij daadwerkelijk door de bank (als financieel adviseur of dienstverlener) foutief is geïnformeerd, laat staan dat hij op die foutieve informatie in redelijkheid mocht vertrouwen.

3.7 Er is ook niet gebleken van een adviesrelatie tussen de consument en de financiële dienstverlener en daarmee ook niet dat er een onjuist advies is verstrekt door een adviseur van de financiële dienstverlener.

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.
[2] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

De bank heeft geen verplichting tot herstel personeelscondities of schadevergoeding

3.8 De commissie kan hierom niet vaststellen dat de bank aansprakelijk is voor het nadeel dat de consument stelt nu te ondervinden door de beëindiging van zijn hypothecaire geldlening met personeelscondities. De vordering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. 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/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Regeling Personeelshypotheek ING Bank

6 Meeneemregeling

Je personeelskorting blijft bij een verhuizing van kracht. (...)

(...) Je kunt tot 6 maanden na de aflossing van de oude hypotheek gebruik maken van deze meeneemregeling (...) Bepalend is de datum van offerte; deze dient uiterlijk 6 maanden na aflossing van de oude hypotheek te zijn aangevraagd.