

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0872

(mr. J. van der Groen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V. eveneens handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De klacht gaat over de weigering van de bank om de door de consument aangeboden afkoopregeling te accepteren. De commissie oordeelt dat de bank daartoe niet gehouden was. De bank mocht eerst onderzoek doen naar de inkomsten en uitgaven van de consument. Het is niet gebleken dat de bank daarbij onzorgvuldig heeft gehandeld. Wel acht de commissie nakoming van de hoofdsom met rente in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument, 5) de dupliek van de bank, 6) de nadere reactie van de consument na de zitting en 7) de reactie daarop van de bank.
- 1.2 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met de heer [naam 1]. Namens de bank namen deel: de heer [naam 2], juridisch medewerker bij de bank, en mevrouw [naam 3], special cases manager, team hypotheek, bij WestlandUtrecht bank N.V..
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. D.P.C.M. Hellegers en prof. mr. M.L. Hendrikse, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument en zijn toenmalige partner hebben in 2006 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Nationale-Nederlanden Financiële Diensten B.V. voor de verbouwing van hun woning met bedrijfsloods. De geldlening voor de bedrijfsloods is daarbij ondergebracht bij WestlandUtrecht Bank N.V., (hierna: WUH), destijds een onderdeel van Nationale-Nederlanden (hierna: NN).
- 2.2 Na een betalingsachterstand zijn de woning en de bedrijfsloods met verlies verkocht, waardoor er een restschuld is ontstaan. Ingevolge voormelde door NN aangebrachte verdeling was er een schuld van € 580.326,18 bij NN en € 212.072,02 bij WUH (hierna: hoofdsom). Voor de totale vordering van € 792.398,20 is in overleg met de advocaat van de consument en zijn toenmalige partner een betalingsregeling met NN afgesproken.
- 2.3 Bij brief van 17 juni 2013 heeft NN de betalingsregeling als volgt bevestigd:

*“Wij hebben de bereidheid getoond met u een betalingsregeling aan te gaan op basis van 10% van de totale vordering. Indien u binnen een periode van 10 jaar het bedrag terugbetaald zullen wij u vervolgens niet meer aanspreken voor het resterende tekort. (..) Uw maandelijkse betaling wordt verdeeld tussen Nationale Nederlanden en WestlandUtrechtBank op basis van de volgende berekening.
 $660,33 \times 21.207,20 : 79.239,82 = \text{€ } 176,73$ (WestlandUtrechtbank)
 $660,33 \times 58.032,62 : 79.239,82 = \text{€ } 483,60$ (Nationale Nederlanden).*

Wordt er geen aanvang gemaakt met de betaling en of blijft u enig moment met betaling in gebreke dan herleeft van beide maatschappijen de gehele vordering zullen wij de vorderingen overdragen aan het incassoburo (...).”

- 2.4 Vanaf 2014 tot en met 2023 is de consument per brief geïnformeerd over de openstaande vordering op hem en is hij verzocht deze te betalen.
- 2.5 Na een fusie van WUH met ING Bank N.V. (hierna: de bank) op 1 januari 2015, is de geldlening van de consument bij WUH ondergebracht bij de bank.
- 2.6 Bij brief van 3 maart 2016 heeft een incassobureau namens de bank een betalingsherinnering gestuurd aan de consument ten aanzien van de betalingsregeling. In de brief is hem verzocht een betalingsvoorstel met een inkomstenbewijs bij haar in te dienen. Hierop is niet gereageerd.
- 2.7 Bij brieven van 26 mei 2017, 6 juni 2017 en 14 november 2017 is de consument opnieuw uitgenodigd contact op te nemen over een betalingsafpraak ten aanzien van de overeengekomen betalingsregeling.

- 2.8 De betalingsregeling uit 2013 is op 1 juni 2023 verlopen. In de afgelopen tien jaar is de schuld aan de bank niet verminderd door betalingen van de consument of zijn toenmalige partner.
- 2.9 Bij brief van 31 mei 2023 heeft NN de consument bericht dat zij de vordering op hem van de hoofdsom ad. € 580.326,18 heeft kwijtgescholden vanwege een wijziging in haar beleid. De bank heeft dit niet gedaan en op 27 juli 2023 heeft een deurwaarder namens haar de hoofdsom inclusief rentevergoeding van € 260.585,63 opgeëist middels opeisingsexploot.
- 2.10 Bij brief van 6 september 2023 heeft (de advocaat van) de consument de bank verzocht om ook af te zien van invordering of akkoord te gaan met een afkoopregeling van € 2.500,-. Beide verzoeken zijn afgewezen, waarna er gecorrespondeerd is over een betalingsregeling van € 60,- per maand. Hiermee is de consument in oktober 2024 akkoord gegaan.

De klacht en de vordering van de consument

- 2.11 De consument vordert van de bank dat zij haar vordering op hem van € 260.585,63 kwijtscheldt of anders akkoord gaat met een afkoopregeling van € 2.500,- tegen finale kwijting.
- 2.12 Aan de vordering legt de consument ten grondslag dat de schuld is kwijtgescholden door NN, en de bank moet dat ook doen. Hij probeert er nu samen uit te komen, maar dat loopt op niets uit. In de afgelopen jaren is er ook geen enkele poging ondernomen om tot een oplossing te komen. De bank heeft alleen het incassobureau jaarlijks een briefje laten sturen over de restschuld. Hij kan dit nooit terugbetalen, want hij verdient een minimumloon, heeft lichamelijke gebreken en kan financieel net de eindjes aan elkaar knopen. De bank zou ook daarom zijn schuld moeten kwijtschelden. Volgens zijn advocaat zou een schikkingsvoorstel van € 1.080,- voldoende moeten zijn. Als hij in de WSNP terecht zou komen, dan kom je op hetzelfde bedrag uit, aldus de consument. De bank is zijn enige schuldeiser, maar om daarvoor de schuldsanering in te gaan, gaat hem te ver. Zeker omdat een afkoopregeling ook met een gesprek bereikt kan worden. Hij is open geweest over zijn financiële situatie. Het enige wat hij niet heeft laten zien, is waar hij maandelijks zijn geld aan uitgeeft. Dit gaat hem te ver.

Het verweer van de bank

- 2.13 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

Waar gaat de klacht over?

- 3.1 Beoordeeld moet worden of de bank haar vordering mag incasseren op de consument en de aangeboden schikking mag weigeren.

Heeft de bank een vordering op de consument?

- 3.2 De commissie oordeelt dat de bank een opeisbare vordering heeft op de consument van € 21.207,20. Zij licht dat hieronder toe.
- 3.3 Partijen zijn overeengekomen dat als de consument gedurende tien jaar in totaal tien procent van de hoofdsom aflost, de restschuld kwijt wordt gescholden. Wordt er geen aanvang gemaakt met de betaling en/of is er sprake van een gebrekkige betaling, dan herleeft van beide maatschappijen de gehele vordering.
- 3.4 Ondanks dat er geen bedrag is terugbetaald, heeft NN de schuld van de consument aan haar kwijtgescholden. De bank heeft dit niet gedaan en daarover heeft de consument zich beklagd. De commissie verstaat zijn klacht aldus dat het de bank niet vrij staat de (gehele) schuld thans op te eisen, zulks gelet op art 6:248 lid 2 BW. Allereerst stelt de commissie vast dat de bank contracts- en beleidsvrijheid heeft. Het staat haar vrij te bepalen welke vorderingen zij wil innen en welke niet. Dat de geldlening van de consument niet meer onder het nieuwe beleid valt van NN, leidt niet tot de conclusie dat de bank daaraan gebonden is. Het zijn twee juridische entiteiten geworden, die niet meer aan elkaar verbonden zijn.
- 3.5 Op basis van de omstandigheden van het geval kan een beroep op hetgeen is overeengekomen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij de beoordeling van artikel 6:248 lid 2 BW past de commissie, gelet op de aard van dat artikel, de nodige terughoudendheid toe. Dit, omdat de overeenkomst die partijen hebben gesloten voorop staat.¹ Het antwoord op de vraag of het beroep op een beding in een overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, hangt af van de waardering van tal van omstandigheden.²
- 3.6 De commissie constateert dat tijdens de tienjarige duur van de betalingsregeling (2013-2023) de bank geen gebruik heeft gemaakt van het – onder 2.3. genoemde – opeisingsbeding in de overeenkomst. Dit, terwijl er in die tien jaar niets is betaald. Ook is niet vastgesteld dat de bank in die periode een ingebrekestelling aan de consument heeft verstuurd, zodat de consument niet in verzuim is geraakt. Onder deze omstandigheden en het feit dat partijen uitdrukkelijk hebben ingestemd met terugbetaling van tien procent van de hoofdsom, is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de bank nog een beroep kan doen op het opeisingsbeding en nakoming van de hoofdsom met rentevergoeding vordert. Wel heeft de bank een opeisbare vordering van € 21.207,20 op de consument wegens het niet nakomen van de overeengekomen betalingsregeling.

¹ Zie o.a. GC Kifid nrs. 2017-148, 2020-834, 2022-0164, 2024-0515, 2025-0067 en 2025-0399. Zie ook Parlementaire Geschiedenis Boek 6, blz. 68. De uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl onder uitsprakenregister.

² Hoge Raad 25 april 1986, NJ 1986, 714, ECLI:NL:HR:1986:AC9329 te vinden op www.rechtspraak.nl

Mocht de bank het schikkingsvoorstel afwijzen?

- 3.7 Vast staat dat het incassobureau namens de bank de financiële gegevens (loonstrook oktober 2023, de bankafschriften van september 2023 en zijn IB-aangifte 2022) van de consument en een door de consument ingevulde informatielijst beoordeeld heeft, wat uiteindelijk geresulteerd heeft in een afwijzing van het aangeboden schikkingsvoorstel van € 2.500,-. Los van het feit dat het schikkingsvoorstel te laag was in verhouding tot de vordering, waren er ook te veel onduidelijkheden omtrent zijn financiële situatie en het vermogen van zijn vennootschappen, aldus de bank. Uitgangspunt voor de bank is dat er een bedrag wordt aangeboden, op basis van een maximale inspanningsverplichting/afloscapaciteit. Voorafgaand aan deze beslissing is aanvullende informatie bij de consument opgevraagd, maar hierop heeft hij afwijzend gereageerd uit privacy-overwegingen.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie kan, en moet, een bank onderzoek doen naar de inkomsten en uitgaven van haar klant die (kennelijk) betalingsproblemen of -achterstanden heeft.³ Een bank is daarbij niet verplicht om zonder meer een betalingsregeling te accepteren.⁴ Het staat een schuldeiser (*hier de bank*) in beginsel vrij om een door de schuldenaar (*hier de consument*) aangeboden voorstel te weigeren. Dit kan tot uitzondering leiden als deze bevoegdheid wordt misbruikt (artikel 3:13 BW)⁵ en de schuldeiser naar redelijkheid aanvaarding van het aanbod niet had kunnen weigeren. Voor de toetsing hiervan is echter terughoudendheid geboden; slechts onder zeer bijzondere omstandigheden kan plaats zijn voor een verplichting tot medewerking aan een voorgestelde afkoopregeling. In dit geval is niet gebleken van dergelijke bijzondere omstandigheden. Het feit dat NN de schuld van de consument heeft kwijtgescholden, valt hier in elk geval niet onder. Evenmin het gegeven dat een WSNP-regeling voor de consument dreigt. Alles overziend, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door de aangeboden afkoopregeling te weigeren. Dit klacht-onderdeel is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie oordeelt dat de bank een opeisbare vordering heeft op de consument van € 21.207,20, waarbij het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

³ Zie GC Kifid nr. 2025-0136.

⁴ Zie GC Kifid nrs. 2025-0136 en 2022-0480.

⁵ Zie bijlage.

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-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

Hieronder staan bepalingen uit wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Boek 6

Artikel 248

1. *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn*

Boek 3

Artikel 3:13

1. *Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.*
2. *Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.*
3. *Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt.*