Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0597

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	NIBC Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NIBC
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 en 3) het verweerschrift van NIBC.

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

2. De kern

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij NIBC voor de bouw van een woning. De lening is opgebouwd uit verschillende leningdelen en bedraagt in totaal € 544.445,-. Volgens de consumenten heeft NIBC een leningdeel van € 28.500,- ten onrechte in een bouwdepot gestort. Dat leningdeel zou juist aan hen moeten worden uitbetaald. Daarnaast zou NIBC een rekeningnummerwijziging onjuist hebben verwerkt. De consumenten stellen schade te lijden als gevolg van deze fouten. Zij verlangen erkenning van de fouten en vorderen onder andere vergoeding van hun schade. De commissie oordeelt dat het leningdeel terecht in een depot is gestort en dat geen sprake is van onjuiste verwerking van een rekeningnummerwijziging. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

Toegepaste depotstructuur is in overeenstemming met de ondertekende offerte

3.1 Volgens de consumenten had het leningdeel van € 28.500,- bij de notariële levering beschikbaar moeten zijn. Dan had de notaris de consumenten kunnen vragen naar hun rekeningnummer voor uitbetaling. NIBC stelt zich echter op het standpunt dat ook dit leningdeel in een depot moest worden gestort volgens de door de consumenten ondertekende offerte.

3.2 In de offerte staat:

Het bedrag dat u samen wilt lenen	EUR	544.445,00
Het bedrag dat wordt gebruikt voor uw overbrugging	EUR	153.000,00
Het bedrag van de hypotheek waarvan de rente niet fiscaal aftrekbaar is	EUR	28.500,00
Uw woning wordt gebouwd		
Het bedrag dat wordt gereserveerd in uw nieuwbouwdepot	EUR	544.445,00

Hieruit blijkt dat het volledige geleende bedrag wordt gereserveerd in een nieuwbouwdepot. De commissie volgt de consumenten daarom niet in het standpunt dat het leningdeel van € 28.500,- bij de notaris moest worden gestort en vervolgens door de notaris aan de consumenten moest worden uitbetaald. Dat staat niet in de offerte. Dat de rente van dat leningdeel niet fiscaal aftrekbaar is, maakt het voorgaande niet anders. De depotstructuur is dan ook terecht toegepast op dat leningdeel. Voorts hadden de consumenten ten tijde van het passeren van de notariële aktes niet verzocht om uitbetaling van dit bedrag uit het depot, dus hoefde NIBC daar toen ook nog niet toe over te gaan.

3.3 De commissie wijst gezien het voorgaande de vorderingen af voor zover die verbandhouden met de toegepaste depotstructuur. Dat zijn de vordering tot erkenning ‘dat het consumptieve krediet onjuist als depot is verwerkt en daardoor niet tijdig beschikbaar is gesteld’ en de vordering tot ‘een passende financiële tegemoetkoming’.

Afwijzing uitbetalingsverzoek is hersteld

3.4 Tussen partijen staat vast dat het hiervoor genoemde leningdeel van € 28.500,- vrij besteedbaar is. De consumenten klagen erover dat NIBC desondanks een uitbetalingsverzoek heeft afgewezen omdat dit geen betrekking had op woningverbeteringen. Daarna heeft NIBC alsnog uitvoering gegeven aan het uitbetalingsverzoek. Zij heeft in haar verweerschrift aangegeven de initiële afwijzing te betreuren.

3.5 Voor zover NIBC met de afwijzing een fout zou hebben gemaakt, heeft zij die fout daarna hersteld. De consumenten hebben bovendien niet onderbouwd dat zij door deze specifieke fout – ondanks herstel – daadwerkelijk schade hebben geleden.

Het feit dat de consumenten inspanningen hebben moeten verrichten en stress ervoeren voordat NIBC tot herstel overging, levert nog geen schade op die NIBC dient te vergoeden. Immateriële schade komt namelijk alleen voor vergoeding in aanmerking indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in de persoon is aangetast.[1] De consumenten hebben dat niet gesteld of onderbouwd.

3.6 De commissie wijst gezien het voorgaande de vorderingen van de consumenten af voor zover die verbandhouden met de initiële afwijzing van het uitbetalingsverzoek. Dat is eveneens de vordering tot 'een passende financiële tegemoetkoming'.

De consumenten hebben rekeningnummer niet gewijzigd vóór uitbetaling

3.7 Ook klagen de consumenten erover dat NIBC een rekeningnummerwijziging slechts ten aanzien van één leningdeel heeft verwerkt. Daardoor heeft NIBC bij een uitbetaling van het vrij besteedbare leningdeel gebruik gemaakt van een oude en inmiddels geblokkeerde bankrekening van de consumenten. Na een SEPA-recall en ingrijpen van een medewerker van NIBC is er alsnog correct uitgekeerd. Volgens de consumenten mag echter van NIBC worden verwacht dat zij, aangezien zij beschikte over actuele betaalgegevens, bij uitbetaling van een omvangrijk bedrag controleert welk rekeningnummer actueel en bruikbaar is.

3.8 NIBC heeft betwist dat de consumenten voorafgaand aan de uitbetaling van het vrij besteedbare leningdeel hun rekeningnummer hebben gewijzigd. Volgens NIBC hebben de consumenten pas na de uitbetaling naar de geblokkeerde bankrekening een rekeningnummer-wijziging doorgegeven. De consumenten hebben geen bewijs geleverd van een eerdere rekeningnummerwijziging.

3.9 Wel hebben de consumenten een brief van 15 augustus 2025 overgelegd, die is verstuurd door NIBC. Die brief gaat over een lening met nummer [leningnummer 1]. De uitbetaling van het vrij besteedbare leningdeel houdt echter verband met de lening met nummer [leningnummer 2]. NIBC heeft onweersproken gesteld dat de consumenten (1) op 19 maart 2020 ten aanzien van de lening met nummer [leningnummer 1] een SEPA-machtiging hebben afgegeven met een betaalrekening bij ABN AMRO, en (2) op 23 maart 2025 ten aanzien van de lening met nummer [leningnummer 2] een SEPA-machtiging hebben afgegeven met een betaalrekening bij ING. Bij de uitbetaling van het vrij besteedbare leningdeel is NIBC daarom uitgegaan van de ING-betaal-rekening. Bij de brief van 15 augustus 2025 (over [leningnummer 1]) is zij uitgegaan van de ABN AMRO-rekening.

3.10 De commissie is van oordeel dat NIBC bij de uitbetaling van het vrij besteedbare leningdeel mocht uitgaan van het te dien aanzien door de consumenten opgegeven rekeningnummer: dat bij ING. Het is niet gebleken dat de consumenten een rekeningnummerwijziging hebben doorgegeven voorafgaand aan de uitbetaling.

[1] Artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek.

Het enkele feit dat voor een andere lening een SEPA-machtiging is afgegeven voor een betaalrekening bij ABN AMRO, maakt nog niet dat NIBC voorafgaand aan de uitbetaling moest controleren of zij bij de uitbetaling van het vrij besteedbare leningdeel de betaalrekening van de consumenten bij ING kon aanhouden. Het is immers ook niet ongebruikelijk dat consumenten voor verschillende soorten betalingen gebruik maken van verschillende betaalrekeningen. Indien de consumenten wilden dat NIBC voor de uitbetaling van het vrij besteedbare leningdeel uit zou gaan van een andere bankrekening dan welke zij voor die lening hadden opgegeven, lag het op hun weg om NIBC tijdig te informeren over de gewenste rekeningnummerwijziging.

3.11 De commissie wijst daarom de vorderingen af voor zover die verbandhouden met het standpunt van de consumenten dat NIBC de uitbetaling had moeten verrichten naar een andere bankrekening. Dat zijn de vorderingen tot erkenning 'dat de uitbetaling onzorgvuldig heeft plaatsgevonden door gebruik van een geblokkeerd rekeningnummer zonder verificatie', de vordering tot 'een passende financiële tegemoetkoming' en de vordering tot bevestiging dat het 'juiste rekeningnummer voortaan klantbreed wordt gebruikt'.

Overige vorderingen

3.12 Tot slot vorderen de consumenten erkenning 'dat de klachtbehandeling niet inhoudelijk en niet zorgvuldig is geweest' en dat NIBC 'aangeeft welke structurele maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen'.

3.13 De consumenten stellen dat uit het tijdsverloop van de klachtbehandeling blijkt dat hun klacht niet vanaf het begin zorgvuldig en volledig is beoordeeld. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de consumenten klaagden op 16 december 2025. Op 31 december 2025 heeft NIBC een inhoudelijke reactie gegeven, waarbij zij ingaat op de depotstructuur en de rekeningnummerwijziging. De consumenten gaven op 2 januari 2026 aan waarom die reactie volgens hen feitelijk en juridisch niet voldeed. Op 23 januari 2026 heeft NIBC de consumenten bericht dat NIBC bij het standpunt blijft zoals verwoord in de brief van 31 december 2025: zij herleidde uit het bezwaar van de consumenten 'geen nieuwe argumenten om tot een ander oordeel te komen'. Volgens de consumenten ontbreekt het daarbij aan inzichtelijke herbeoordeling of inhoudelijke motivering.

3.14 De commissie is van oordeel dat uit het tijdsverloop niet volgt dat sprake is van een onvoldoende zorgvuldige klachtbehandeling. NIBC is bovendien inhoudelijk ingegaan op de klacht van de consumenten en heeft aangegeven waarom zij na herbeoordeling bij haar eerdere oordeel blijft.

Ook hieruit volgt niet dat sprake is van onvoldoende zorgvuldige klachtbehandeling. De commissie wijst de vordering van de consumenten met betrekking tot de klachtbehandeling daarom af.

3.15 De vordering tot structurele maatregelen is door de consumenten onvoldoende concreet gemaakt. Het is de commissie niet duidelijk welke maatregelen de consumenten daarmee bedoelen. De commissie wijst deze vordering af.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;

b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;

c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.