

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0175

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas en P.V. Remmerswaal als secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 2026
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

Samenvatting

De consument wil de loyaliteitsbonus bij haar hypothecaire lening uit 2004 alsnog gebruiken of uitgekeerd krijgen. Door het wettelijke provisieverbod sinds 2013 kan deze niet meer worden ingezet zoals bij het aangaan van de leningsovereenkomst bedoeld (voor het betalen van afsluitprovisie). De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op ander financieel voordeel uit de loyaliteitsbonus. Ook vormt het provisieverbod geen onvoorziene omstandigheid die tot aanpassing van de overeenkomst leidt. De vordering wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. R.G. de Haan.
- 1.3 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.
- 1.4 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 heeft sinds 2004 een hypothecaire geldlening bij de bank.

- 2.2 Op de geldleningsovereenkomst zijn onder meer de voorwaarden van toepassing zoals opgenomen in de brochure 'Basisinformatie Postbank Hypotheken' van de Postbank (rechtsvoorganger van de bank). Daarin staat:

Extra voordeel: de Postbank LoyaliteitsBonus

Voor trouwe hypotheekklanten heeft de Postbank een unieke beloning: de Postbank LoyaliteitsBonus. Hierbij stort de Postbank jaarlijks een percentage van de restschuld van de hypotheek in een 'persoonlijke bonuspot'.

Wanneer u verhuist en een nieuwe Postbank Hypotheek afsluit, dan kunt u met deze bonus geheel of gedeeltelijk de afsluitprovisie betalen. Blijft er een deel van de LoyaliteitsBonus over, dan kunt u dit restant gebruiken voor een volgende verhuizing. U kunt de LoyaliteitsBonus ook (gedeeltelijk) cadeau geven aan uw (klein)kind: sluit hij of zij een Postbank Hypotheek af, dan mag maximaal € 1.000 van de opgebouwde LoyaliteitsBonus worden gebruikt om de afsluitprovisie mee te bekostigen. De LoyaliteitsBonus blijft geldig tot 24 maanden na het aflossen van uw hypotheek.

- 2.3 Per 1 januari 2013 heeft de wetgever een provisieverbod opgelegd aan financiële instellingen.
- 2.4 De bank heeft vanaf 1 januari 2013 tot 31 december 2020 – uit coulance, volgens de bank – toegestaan dat haar hypotheekklanten hun opgebouwde loyaliteitsbonus aanwendden voor het verkrijgen van een rentekorting op een nieuwe hypothecaire lening bij de bank.
- 2.5 Bij brief van 19 juni 2024 heeft de consument de bank gevraagd gebruik te kunnen maken van de loyaliteitsbonus. De consument wilde dat de bank de opgebouwde loyaliteitsbonus zou uitbetalen. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.6 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. Daartoe voert zij het volgende aan. De bank is gehouden de opgebouwde loyaliteitsbonus voort te zetten, omdat deze onderdeel is van haar overeenkomst met de consument. De bedoeling van de loyaliteitsbonus is dat trouwe klanten financieel voordeel krijgen. Het provisieverbod verhindert weliswaar dat de bank provisiekosten in rekening kan brengen, maar dat betekent niet dat de bank de opbouw en inzetbaarheid van de loyaliteitsbonus volledig en eenzijdig kan stopzetten. De loyaliteitsbonus kan ook op andere kosten in mindering worden gebracht. Verder voorziet artikel 6:258 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) erin dat bij onvoorziene omstandigheden een overeenkomst kan worden aangepast. De eisen van redelijkheid en billijkheid brengen mee dat in plaats van een korting op de niet langer bestaande provisie een korting moet worden geboden op kosten die de bank in rekening brengt bij het afsluiten van een hypotheek.

Het verweer

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

Centrale vraag

- 3.1 De centrale vraag die de commissie hier moet beantwoorden is de vraag of de bank de loyaliteitsbonus van de consument nu nog op enige wijze moet toepassen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

Uitleg overeenkomst

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de loyaliteitsbonus niet meer kan worden ingezet zoals oorspronkelijk overeengekomen. Immers, in de brochure staat dat de consument “*met deze bonus geheel of gedeeltelijk de afsluitprovisie [kan] betalen*”, en als gevolg van het provisieverbod kan die provisie niet meer in rekening worden gebracht. Dit provisieverbod is opgenomen in artikel 86h van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen. De consument stelt zich echter op het standpunt dat de bepaling zo moet worden uitgelegd dat zij ook ondanks het provisieverbod recht heeft op financieel voordeel van de loyaliteitsbonus.
- 3.3 Bij de uitleg van een schriftelijk vastgelegde overeenkomst zijn telkens van beslissende betekenis alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ In het algemeen komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan een bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.²
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is de tekst over de loyaliteitsbonus duidelijk. Partijen hebben uitdrukkelijk beoogd met de loyaliteitsbonus afsluitprovisie te kunnen betalen. Daarmee zou de consument inderdaad financieel voordeel hebben van de loyaliteitsbonus, zoals de bedoeling van partijen is geweest. Maar niet is gebleken dat het de bedoeling van partijen is geweest dat de consument met de loyaliteitsbonus ook financieel voordeel zou hebben, als er bij het afsluiten van een nieuwe hypothecaire lening om welke reden dan ook géén afsluitprovisie wordt berekend. De consument heeft dit, gelet op de duidelijke koppeling aan afsluitprovisie, redelijkerwijs ook niet mogen verwachten. De tekst over de loyaliteitsbonus moet daarom zo worden uitgelegd dat deze uitsluitend kan worden verzilverd door voldoening van een door de bank aan de consument in rekening te brengen afsluitprovisie.

¹ HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, (FNV/Condor).

² HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (Haviltex).

Onvoorziene omstandigheden

- 3.5 Uit artikel 6:258 BW volgt dat de overeenkomst kan worden gewijzigd op grond van onvoorziene omstandigheden waardoor de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mag verwachten dat de overeenkomst ongewijzigd blijft.
- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is de wetswijziging (het provisieverbod), als dit al een onvoorziene omstandigheid is, niet zodanig dat de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen ongewijzigde instandhouding van de met de consument overeengekomen (beperkte) toepassing van de loyaliteitsbonus mocht verwachten. Daarbij betreft de commissie onder andere het volgende:
- Pas na meer dan 10 jaar sinds de inwerkingtreding van het provisieverbod heeft de consument verzocht toch nog gebruik te kunnen maken van de loyaliteitsbonus.
 - Vanaf de inwerkingtreding van het provisieverbod heeft de bank met de coulanceregeling haar hypotheekklanten nog 8 jaar lang op een andere wijze dan door betaling van afsluitprovisie gebruik laten maken van hun opgebouwde loyaliteitsbonus.
 - Pas na meer dan 3 jaar sinds het einde van de coulanceregeling heeft de consument verzocht toch nog gebruik te kunnen maken van de loyaliteitsbonus.

Conclusie

Gezien het voorgaande kan redelijkerwijs niet van de bank worden verwacht dat zij de loyaliteitsbonus (al dan niet in gewijzigde vorm) toepast ten behoeve van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 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

Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen

Artikel 86h

- 1 *Een directe aanbieder brengt de advieskosten en distributiekosten gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst met betrekking tot een betalingsbeschermer, complex product, hypothecair krediet, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering, overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering, of bij ministeriële regeling aan te wijzen ander financieel product rechtstreeks in rekening bij de consument of, indien het een verzekering betreft, de cliënt.*
- 2 *De aanbieder brengt geen andere kosten dan de advieskosten en distributiekosten in rekening bij de consument onderscheidenlijk cliënt voor de werkzaamheden gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst met betrekking tot de financiële producten, bedoeld in het eerste lid.*
- 3 *Het eerste lid is niet van toepassing op het adviseren van een consument die inzake een hypothecair krediet betalingsachterstanden of voorzienbare betalingsachterstanden heeft.*

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:258 lid 1

De rechter kan op vordering van een der partijen de gevolgen van een overeenkomst wijzigen of deze geheel of gedeeltelijk ontbinden op grond van onvoorziene omstandigheden welke van dien aard zijn dat de wederpartij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet mag verwachten. Aan de wijziging of ontbinding kan terugwerkende kracht worden verleend.