Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0718

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De omzetting van de hypothecaire geldlening is niet geheel conform de door de consument geaccepteerde offerte verlopen, wat de bank heeft erkend, maar de consument heeft daardoor uiteindelijk niet de door hem gestelde schade geleden. 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) de aanvullende stukken van de consument; en 3) het verweerschrift van bank.

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 had een hypothecaire geldlening bij de bank, genaamd de SpaarXtra Hypotheek met daaraan gekoppeld een spaarpolis genaamd SpaarXtra polis.

2.2 Eind 2024 heeft de consument de bank verzocht deze spaarhypotheek om te zetten naar een aflossingsvrije geldlening, waarbij de waarde van de spaarpolis in mindering zou worden gebracht op de hoogte van de geldlening. De consument heeft daarvoor van de bank een offerte van 13 november 2024 ontvangen, welke offerte door de consument is geaccepteerd en vervolgens op 22 november 2024 door zijn adviseur bij de bank is ingediend. De bank heeft aan de consument bevestigd dat hij voldeed aan de gestelde voorwaarden tot omzetting en wijziging van de lening.

2.3 Bij brief van 2 december 2024 heeft de bank een *'bevestiging wijziging lening'* verstuurd. Daarin stond het volgende:
"U heeft onze offerte voor een WestlandUtrecht Bank Hypotheek van 13 november 2024 geaccepteerd. Met deze brief bevestigen wij dat uw lening ingaat zoals wij met u hebben afgesproken in deze offerte.
Overzicht betaalafspraken
Bij deze brief sturen wij u een nieuw overzicht met betaalafspraken over uw lening. Hierin staat per leningdeel uw maandbedrag en rentepercentage.
In bijgaand overzicht zijn eventuele (extra) aflossingen als gevolg van de mutatie op uw hypotheek reeds verwerkt."

2.4 Uit het bij de brief van 2 december 2024 meegestuurde overzicht blijkt het volgende:
- dat de hypothecaire geldlening per 29 november 2024 is verhoogd en dat de maandlast van dit nieuwe aflossingsvrije leningdeel (ad € 45.0777,00) € 11,52 bedraagt voor de maand november en vanaf 1 december2024 € 172,80 bedraagt;
- dat de maandlast van het spaarhypotheek-deel (ad € 237.563,00) per 1 december 2024 € 435,53 bedraagt; en
- dat per 1 januari 2025 het maandbedrag (van € 219,33) voor het andere nieuwe aflossingsvrije leningdeel (ad € 57.216,00) ingaat vanwege de omzetting van het spaarhypotheek-deel (waarbij de waarde van de spaarpolis is ingelost op het openstaande bedrag van (dat deel van) de hypothecaire geldlening).

2.5 De omzetting van het spaardeel is om administratieve redenen bij de bank per 1 januari 2025 geëffectueerd. Volgens de consument had dit per 1 december 2024 moeten plaatsvinden. De bank heeft naar aanleiding van de klacht van de consument daarover per brief van 7 januari 2025 aan hem het volgende bericht:
"Wij gaven aan en bevestigden u dat u voor 1 december 2024 voldeed aan gestelde voorwaarden tot omzetting van de lening. Helaas verwerkten wij de door u ingezonden voorbehouden administratief op 2 december 2024. Wij boden u hiervoor onze excuses aan.
Het wijzigen en omzetten van een lening kan enkel plaatsvinden per de eerste van een maand. Hierom verschoven wij de omzetting van 1 december 2024 naar 1 januari 2025. Wij legden u uit dat de SpaarXtra Polis niet stopte per 1 december 2024 maar doorliep tot aan 1 januari 2025. Hierom incasseerden wij eind december 2024 nog eenmaal de premie. Zoals wij u uitlegden ontving u over de maand december ook de rentevergoeding over de spaarwaarde. Wij losten op 1 januari 2025 een bedrag van EUR 180.348,00 uit de SpaarXtra Polis af op leningdeel [...}. Per 1 januari 2025 eindigde de SpaarXtra Polis.
(...)
Wij begrijpen dat wij niet aan uw verwachtingen voldeden. Hierom gaan wij coulancehalve en volledig onverplicht akkoord met uw verzoek tot het voor de helft voor onze rekening nemen van de administratiekosten ad EUR 225,00.
(...)"

2.6 In haar interne klachtprocedure heeft de bank bij brief van 30 mei 2025 aangeboden de omzetting alsnog per 1 december 2024 te effectueren, maar uitgelegd dat dit financieel nadelig zou zijn voor de consument. De bank heeft daarbij de volgende tabel overgelegd:

	Omzetting per 1 december 2024						Omzetting per 1 januari 2025					Verschil
			Rente percentage	Rente bedrag	Premie	Totaal		Rente percentage	Rente bedrag	Premie	Totaal	
nov-24	SXH	€ 237.663,00										
	Uitkering SXP	€ 179.945,00										
dec-24	Konstant	€ 57.718,00	4,60%	€ 221,25	€ -	€ 221,25	SXH	€ 237.663,00	2,20%	€ 435,72	€ 150,56	€ 586,28	€ 365,02
							Uitkering SXP	€ 180.447,00					
jan-25	Konstant	€ 57.718,00	4,60%	€ 221,25	€ -	€ 221,25	Konstant	€ 57.216,00	4,60%	€ 219,33		€ 219,33	€ -1,92
feb-25	Konstant	€ 57.718,00	4,60%	€ 221,25	€ -	€ 221,25	Konstant	€ 57.216,00	4,60%	€ 219,33		€ 219,33	€ -1,92
mrt-25	Konstant	€ 57.718,00	4,60%	€ 221,25	€ -	€ 221,25	Konstant	€ 57.216,00	4,60%	€ 219,33		€ 219,33	€ -1,92
apr-25	Konstant	€ 57.718,00	4,60%	€ 221,25	€ -	€ 221,25	Konstant	€ 57.216,00	4,60%	€ 219,33		€ 219,33	€ -1,92
mei-25	Konstant	€ 57.718,00	4,60%	€ 221,25	€ -	€ 221,25	Konstant	€ 57.216,00	4,60%	€ 219,33		€ 219,33	€ -1,92
	Extra aflossing agv toegenomen afkoopwaarde					€ -						€ -502,00	€ -502,00
Totaal						€ 1.327,51						€ 1.180,92	€ -146,60
							Administratiekosten kwijtgescholden in klachtenprocedure						€ -225,00
													€ -371,60
	Verschil in maandlast voor de komende 20 jaar (235 maanden x € 1,92)												€ -451,20
											Totaal financieel voordeel van latere omzetting		€ -822,80

Met de volgende onderbouwing:

In dit overzicht is verwerkt dat bij een effectuering van de omzetting per 1 december 2024:
• de uitkering van de SXP € 502,00 lager is. De waardestijging van de SXP in december2024 betreft een gegarandeerd rendement en heeft niets te maken met de beweging op de financiële markten
• de hoofdsom van het nieuwe leningdeel € 57.718,00 wordt in plaats van € 57.219,00
• het maandbedrag voor dit leningdeel € 221,25 wordt in plaats van € 219,33
• de door ons kwijtgescholden administratiekosten van € 225,00 alsnog voor uw rekening komen • wij u het in december 2024 betaalde maandbedrag voor de SXH en de SXP van € 586,09 restitueren
• wij het maandbedrag over december 2024 van € 221,25 voor dit omgezette leningdeel in rekening brengen
• de toekomstige lagere maandlasten over 235 maanden van € 451,20 bij een omzetting van de lening per 1 januari 2025 vervallen
Optie 1: verrekening alsof de omzetting per 1 december 2024 heeft plaatsgevonden Wij vergoeden u € 130,24 (€ 586,09 -/- € 221,25 -/- € 225,00 -/- € 9,60 (5 x € 1,92)). Wij zullen dit bedrag aan u overmaken op het bij ons bekende IBAN. De hoofdsom corrigeren wij van € 57.219,00 naar € 57.718,00, waardoor uw maandtermijn voor dit leningdeel van € 219,33 stijgt naar € 221,25. Wij wijzen u er nadrukkelijk op dat deze optie per saldo nadelig voor u uitpakt.
Optie 2: ongewijzigde situatie met omzetting per 1 januari 2025 Het te laat doorvoeren van de omzetting geeft u een financieel voordeel van € 822,80 (zie bovenstaand overzicht).

2.7 De consument heeft zijn klacht tegenover de bank gehandhaafd en ter beoordeling aan de Geschillencommissie van Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de bank de omzetting van zijn hypotheek niet per 1 december 2024 heeft geëffectueerd. Hij had de (geaccepteerde) offerte ruim op tijd getekend en ingediend, en ondanks de toezegging heeft de bank de (afgesproken) omzettingsdatum van 1 december 2024 niet gehaald. In de reactie van de bank is erkend dat hij op tijd voldeed aan de gestelde voorwaarden voor de omzetting van de lening én dat de bank dit niet tijdig heeft verwerkt. Daarvoor zijn excuses aangeboden, maar de consument acht dat niet voldoende.

Hij acht het ook ongepast en onprofessioneel dat hij niet op de hoogte is gesteld van de niet-tijdige verwerking door de bank. Door deze fout van de bank heeft hij een extra maand hypotheekrente moeten betalen. In de afwikkeling van zijn echtscheiding is de consument met zijn ex-partner ook uitgegaan van omzetting per 1 december 2024. Hij houdt de bank daarom aansprakelijk voor de terugbetaling van een extra maand hypotheekrente ad € 435,53 en een extra maand spaarpremie ad € 150,56, in totaal € 586,09, verminderd met de verschuldigde hypotheekrente ad € 221,25 als de omzetting wel tijdig had plaatsgevonden. Per saldo een bedrag van € 366,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 31 december 2024. De consument legt aan zijn vordering mede ten grondslag dat hij aan de behandeling van zijn klacht veel tijd heeft moeten besteden.

Het verweer

2.9 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 het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dat als volgt toe.

3.2 In dit geval stelt de commissie voorop dat uit de door de consument geaccepteerde offerte blijkt dat het de bedoeling was om het spaarhypotheek-deel van de hypothecaire geldlening per 1 december 2024 om te zetten, zoals de consument heeft gesteld en wat de bank ook heeft erkend. In de brief van 2 december 2024 is door de bank bevestigd dat de omzetting conform de offerte zou plaatsvinden (zie 2.3). Uit het daarbij meegestuurde overzicht blijkt echter dat het spaarhypotheek-deel per 1 januari 2025 zou worden omgezet (zie 2.4), op welke wijze het ook uiteindelijk door de bank is uitgevoerd. De bank heeft daarover toegelicht dat het vanwege administratieve redenen en de nodige doorlooptijden niet gelukt was om de omzetting per 1 december 2024 te verwerken en de spaarhypotheek daardoor een maand langer heeft doorgelopen. Daardoor is ook het bedrag van de lening (met € 502,00) verlaagd omdat de afkoopwaarde van de spaarpolis was gestegen. Dat neemt niet weg dat het naar het oordeel van de commissie niet de schoonheidsprijs verdient dat de bank de omzetting niet per 1 december 2024 heeft doorgevoerd of, voor zover dat niet mogelijk was, daar niet direct duidelijk over heeft gecommuniceerd met de consument.

3.3 De commissie begrijpt dat het proces van de omzetting van de hypothecaire geldlening bij de bank tot de nodige frustraties bij de consument heeft geleid. De bank heeft ook haar excuses aangeboden richting de consument voor het feit dat zij de omzetting niet per 1 december 2024 heeft gerealiseerd (zie 2.5).

De bank heeft de consument ook aangeboden alsnog de omzetting per 1 december 2024 te effectueren. Daarbij heeft de bank echter ook onderbouwd dat de consument door de verlate omzetting, en gelet op de looptijd van de hypothecaire geldlening, op termijn geen financieel nadeel maar (per saldo) juist financieel voordeel daarvan heeft (zie 2.6). De consument heeft deze onderbouwing van de bank niet of onvoldoende gemotiveerd betwist. De door de consument gestelde schade, bestaande uit de extra maand hypotheekrente en spaarpremie, komen daarom niet voor vergoeding in aanmerking omdat niet gebleken is dat de consument deze schade heeft geleden of in de toekomst zal lijden. Voor zover de consument veel tijd en moeite heeft moeten steken in de communicatie met de bank, bestaat er geen (juridische) grondslag om daarvoor een (schade)vergoeding door de bank te laten betalen. Het is de vaste lijn in de uitspraken van de Geschillencommissie dat een vergoeding voor aan de Kifid-procedure bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[1] Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. De vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

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-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

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC nrs. 2025-630, GC 2021-0671 en 2020-1033. Te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.