

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0338**

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma,  
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	2 mei 2023
Klacht van	de heer [naam consument 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam consument 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

### **Samenvatting**

In 2001 hebben de consumenten bij de bank een hypothecaire geldlening met een daaraan verpande kapitaalverzekering afgesloten. Deze verzekering kon gekoppeld worden aan de eigen woning (Kapitaalverzekering Eigen woning, KEW) zodat gedurende de periode van kapitaalopbouw geen belasting over de opgebouwde waarde hoefde te worden betaald. Uiteindelijk heeft de koppeling niet plaatsgevonden. Sinds 2013 is een dergelijke koppeling door een wetswijziging ook niet meer mogelijk. De commissie oordeelt dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens de consumenten, omdat de bank de consumenten niet tijdig over die wetswijziging heeft geïnformeerd. De klachten over het meerekenen van de waarde van de kapitaalverzekering bij het bepalen van de schuldmarktwaardeverhouding en het actief informeren over de mogelijkheden om de rente te verlagen zijn echter ongegrond. Dit betekent dat de klacht gedeeltelijk gegrond is en de vordering deels wordt toegewezen.

### **I. Procedure**

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de consumenten; en 7) de aanvullende reactie van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 juni 2021. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank was de heer [naam 1], legal officer, aanwezig. Na deze zitting heeft de commissie het dossier aangehouden om partijen in de gelegenheid te stellen tot een onderlinge oplossing te komen. Omdat partijen niet tot een oplossing zijn gekomen, heeft op 4 november 2021 een tweede hoorzitting plaatsgevonden. Op die hoorzitting waren de consumenten aanwezig.

Namens de bank waren de heer [naam 1], legal officer, en de heer [naam 2], hypotheekadviseur, aanwezig. Na deze tweede hoorzitting heeft het commissie het dossier wederom aangehouden teneinde partijen in de gelegenheid te stellen tot een onderlinge oplossing te komen. Omdat een onderlinge oplossing niet mogelijk bleek, heeft de commissie de consumenten in de gelegenheid gesteld om een aanvullende reactie in te dienen. De bank heeft hierop schriftelijk gereageerd.

- 1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de tweede hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. F.H.E. Boerma en de heer mr. dr. D.P.C.M. Hellegers naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Op 1 oktober 2001 hebben de consumenten na advies van de bank een hypothecaire geldlening (ING Combi Hypotheek) bij de bank afgenomen. De geldlening van in totaal € 431.091,20, bestaat uit twee leningdelen, te weten: een leningdeel Spaar van € 113.445,05 en een leningdeel Aflossingsvrij van € 317.646,15.
- 2.2 Aan het leningdeel Spaar is een kapitaalverzekering (hierna: de verzekering) gekoppeld, die afgesloten is bij Nationale Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. (hierna: de verzekeraar). De verzekering heeft als ingangsdatum 1 november 2001. Met de uitkering uit deze verzekering zal het leningdeel Spaar worden afgelost. De rechten uit deze verzekering zijn verpand aan de bank. De verzekering is niet aangemerkt als Kapitaalverzekering Eigen Woning (hierna: KEW).
- 2.3 Nadien hebben de consumenten nog enkele aanvullende hypothecaire geldleningen afgesloten bij bank, te weten: in november 2011 een aanvullende geldlening van € 27.226,81, in 2004 een aanvullende hypothecaire geldlening van € 40.000,- en in november 2007 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 210.000,-. De hiervoor genoemde leningen en de in alinea 2.1 genoemde geldlening zullen hierna gezamenlijk worden aangeduid als 'de geldlening'.
- 2.4 Op 1 januari 2013 trad de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning in werking.
- 2.5 In 2020 is er een betalingsachterstand ontstaan op de geldlening. Over de (hoogte) van de achterstand hebben partijen veelvuldig met elkaar gecorrespondeerd.
- 2.6 Op 22 oktober 2020 heeft consument 2 telefonisch contact gehad met de bank over de mogelijkheden om de hypotheeklasten te verlagen.

Tijdens dit gesprek heeft de bank aangegeven dat mogelijk naar de schuld-marktwaardehouding kon worden gekeken. Hierop hebben de consumenten een taxatierapport aan de bank verstrekt, waarna de bank de hypotheekrente per 1 november 2020 heeft verlaagd. De maandenlasten voor de geldlening zijn daarmee met € 550,- per maand gedaald.

- 2.7 De consumenten hebben in december 2020 een klacht ingediend bij de bank. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consumenten vorderen vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van het handelen van de bank. De consumenten hebben deze schade begroot op minimaal € 25.000,-. Ook vorderen zij wettelijke rente vanaf 1 december 2001.
- 2.9 Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de bank haar zorg- en informatieplicht jegens de consumenten heeft geschonden. Daartoe hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:
- De bank heeft bij het afsluiten van de verzekering in 2001 verzuimd om deze te laten aanmerken als KEW. Tijdens de advisering heeft de bank dit ook niet besproken. Ook heeft de bank nagelaten om de consumenten te informeren over de wezenlijke wijziging door de invoering van de Wet Herziening Fiscale Behandeling Eigen Woning per 1 januari 2013 en de daarbij laatste mogelijkheid om de verzekering om te zetten in een KEW. Zij hebben noch in 2012 noch in 2013 enige brief van de bank ontvangen over deze wijziging. Ook heeft de bank hen niet geïnformeerd over de mogelijkheid om de polis fiscaal geruisloos voort te zetten.
  - Verder weigert de bank de opgebouwde waarde van de verzekering mee te nemen bij het bepalen de schuld-marktwaardeverhouding bij een tussentijdse rentewijziging of bij het bepalen van de nieuwe rente aan het einde van de rentevaste periode.
  - De bank biedt de consumenten niet de mogelijkheid tot (tussentijdse) aflossing van de eigenwoningschuld met het reeds opgebouwde waarde van de verzekering. Door het inbrengen van die waarde hadden de consumenten de rente op het spaardeel kunnen verlagen en was ook de schuld-marktwaardeverhouding eerder omlaag gegaan; waardoor ook de rente eerder had kunnen worden verlaagd.
  - Ondanks het feit dat de bank voorstellen deed voor een renteverlaging middels rentemiddeling, betaalrekeningkorting en reguliere renteaanpassingen van de rentevaste periode, heeft zij nagelaten om proactief de aanvullende en/of andere mogelijkheden te verkennen om de hypotheekrente van de consumenten te verlagen. Pas toen consument 2 in oktober 2020 met de bank belde, heeft de bank haar gewezen op de mogelijkheid om de rente te verlagen, omdat de schuld-marktwaardeverhouding voor de consumenten gunstiger was geworden.

In al die jaren daarvoor hebben de consumenten te veel hypotheekrente betaald wegens onbenutte mogelijkheden van renteaanpassingen op basis van (1) wijziging in schuld-marktwaardeverhouding en (2) aflossing van verzekering, terwijl de marktwaarde van de woning al sinds 2017 hoger was dan de hypotheekschuld.

- Door de coronacrisis hadden de consumenten terugval in hun inkomen en hadden zij daardoor moeite om de maandlasten te voldoen. Dit heeft geleid tot een betalingsachterstand. De consumenten hebben de bank gevraagd om een rentepauze, wat de bank heeft geweigerd. De bank heeft onvoldoende meegewerkt aan het vinden van een oplossing voor de betalingsproblemen en de -achterstand.
- De bank heeft onvoldoende meegewerkt om een minnelijke oplossing voor de klacht van de consumenten te vinden. Tijdens de Kifid-procedure hebben de consumenten twee keer met de bank overlegd over de herstructurering van de geldlening en de verzekering met als doel de maandlasten te verlagen en een oplossing voor de betalingsachterstanden te vinden. Beide overleggen zijn mislukt. De consumenten ergeren zich aan het gebrek aan medewerking en inlevingsvermogen van (de medewerkers van) de bank bij het vinden van een oplossing.

*Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

*Vooraf*

3.1 De commissie realiseert zich heel goed dat de onzekerheden over de geldlening en mogelijke gevolgen daarvan een grote impact op de consumenten hebben gehad en nog steeds hebben. Aan de commissie is echter gevraagd om te beoordelen of de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens de consumenten. Zij zal overgaan tot de beoordeling van de verschillende klachtonderdelen. De commissie merkt op dat partijen over en weer uitvoerig argumenten naar voren hebben gebracht en op elkaars standpunten hebben gereageerd. De commissie zal de beoordeling van het geschil echter beperken tot de kern van de klachten van de consumenten. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die partijen hebben ingebracht.

## De verzekering

- 3.2 Allereerst dient de vraag beantwoord te worden of de bank als adviseur in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld door (i) de verzekering van de consumenten in 2001 niet aan te merken als een KEW en (ii) hen niet tijdig te informeren over de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning op 1 januari 2013, waardoor de verzekering ook niet meer als KEW kon worden aangemerkt.
- 3.3 De commissie overweegt als volgt. De mogelijkheid om de verzekering aan te merken als KEW ontstond met de Wet inkomstenbelasting 2001. De aanduiding KEW heeft als voordeel dat gedurende de periode van de kapitaalopbouw in de verzekering over de opgebouwde waarde geen belasting hoeft te worden betaald. Onder voorwaarden is ook de rente in de uitkering uit een KEW van belasting vrijgesteld.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is de bank als adviseur van de consumenten verplicht de consumenten te informeren en te adviseren over fiscale (wets)wijzigingen die relevant zijn voor het product waarover zij hen adviseert.
- 3.5 Volgens de consumenten heeft de bank in 2001 nagelaten om de verzekering aan te merken als KEW en heeft zij dit tijdens de advisering ook niet met de consumenten besproken. De bank betwist deze stelling en voert aan dat in 2001 het hervormde belastingstelsel is ingevoerd en dat daar veel media-aandacht voor is geweest. Volgens de bank konden de consumenten dus op de hoogte zijn van de voor- en nadelen van het al dan niet aanmerken van de verzekering als KEW. Bovendien kan door de verstreken tijd niet meer worden gereconstrueerd hoe destijds de advisering is verlopen.
- 3.6 De commissie passeert het verweer van de bank. Op de bank als adviseur rust een verzwaarde motiveringsplicht als het gaat om het advies dat zij destijds heeft gegeven. De adviseur is degene die bij uitstek in staat is inzicht te geven hoe hij tot zijn advies is gekomen. Deze verzwaarde motiveringsplicht betekent dat de bank ter motivering van haar betwisting van de stellingen van de consumenten voldoende feitelijke gegevens, zoals een adviesrapport of notities van het adviesgesprek, moet verstrekken om de consumenten aanknopingspunten te verschaffen voor een eventuele bewijslevering.<sup>1</sup> De bank heeft die documenten niet overgelegd. Naar eigen zeggen kan door de verstreken tijd niet meer worden gereconstrueerd hoe destijds de advisering is verlopen. De commissie merkt hierover op dat het tot de zorgplicht van de bank hoort op zodanige wijze een administratie te voeren en daartoe behorende bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat te allen tijde haar rechten en plichten kunnen worden gekend. Deze plicht bestaat in elk geval gedurende de looptijd van het geadviseerde product, in dit geval de geldlening.

---

<sup>1</sup> HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058, HR 15 december 2006, ECLI:NL:HR:2006:AZ1083, CvB Kifid 2010-382 en GC 2017-285, 2020-683, 2021-0729, 2022-0129 en 2023-0162.

Omdat de bank geen enkel inzicht heeft gegeven over hoe het advies in 2001 tot stand is gekomen, heeft zij haar verweer onvoldoende onderbouwd. Zij heeft daarmee niet voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht. De commissie gaat daarom uit van de lezing van de consumenten dat de bank in 2001 niet heeft gesproken en geadviseerd over de mogelijkheid om de verzekering als KEW aan te merken.

- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank als adviseur haar zorgplicht jegens de consumenten geschonden door de KEW niet bij haar advisering in 2001 te betrekken. Hieraan doet niet af dat de consumenten wellicht via de media informatie hadden kunnen krijgen over de KEW en de fiscale voordelen die daaraan waren verbonden. De zorg die van een bekwaam en redelijk handelende adviseur mocht worden verwacht brengt mee dat de bank de KEW niet onbesproken had mogen laten.
- 3.8 Door de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning per 1 januari 2013 is het KEW-regime komen te vervallen voor kapitaalverzekeringen die na 2012 zijn afgesloten. De omzetting van kapitaalverzekeringen die op 31 december 2012 bestonden in een KEW bleef tot 1 april 2013 mogelijk. Dit betekent dat de verzekering van de consumenten tot 1 april 2013 nog kon worden aangemerkt als KEW. Daarna was dat niet meer toegestaan.
- 3.9 Ook over de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning in 2013 moest de bank als adviseur de consumenten informeren. Met de invoering van die wet werd het de consumenten namelijk met ingang van 1 april 2013 onmogelijk hun verzekering nog te laten aanmerken als KEW en zo fiscaal vriendelijk vermogen op te bouwen.<sup>2</sup>
- 3.10 De consumenten stellen dat noch de bank noch de verzekeraar hen hebben gewezen op de wetswijziging. Zij hebben geen brieven of andere berichten van de bank of de verzekeraar ontvangen over de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning. De bank vindt dat zij aan haar aan haar zorg- en informatieplicht heeft voldaan. De bank stelt dat de verzekeraar in 2012 en de bank in maart 2013 een brief aan de consumenten heeft gestuurd over de aanstaande wetswijziging. De bank heeft in de procedure bij Kifid modelbrieven overgelegd die zij en de verzekeraar hebben verzonden. Het gaat dan om brieven zonder de naam en de adresgegevens van de consumenten. De bank heeft toegelicht dat zij deze brieven niet op klantniveau geadministreerd heeft, maar dat dit niet betekent dat die brieven niet zijn verzonden.
- 3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank niet voldoende onderbouwd dat zij (of de verzekeraar) de consumenten tijdig heeft geïnformeerd over de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning op 1 januari 2013.

---

<sup>2</sup> GC Kifid nrs. 2017-30, 2017-317 en 2020-481.

De bank heeft op geen enkele wijze aangetoond dat de bank en de verzekeraar de brieven daadwerkelijk aan de consumenten hebben verstuurd, laat staan dat de consumenten die ook hebben ontvangen. De commissie oordeelt daarom dat de bank de consumenten in 2013 niet heeft geïnformeerd over de invoering van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning en de gevolgen ervan voor de consumenten. Dit betekent dat bank is tekortgeschoten in haar informatie-verplichtingen jegens de consumenten.

- 3.12 De conclusie uit het bovenstaande is dat de bank als adviseur in 2001 en 2013 is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens de consumenten doordat zij hen niet heeft geïnformeerd en geadviseerd over de relevante fiscale wetwijzigingen over de KEW. Dit leidt ertoe dat de bank de daaruit voortvloeiende (toekomstige) schade van de consumenten moet vergoeden. De commissie zal vanaf overweging 3.20 nader ingaan op de te vergoeden schade.

#### *Het bepalen van de schuld-marktwaardeverhouding*

- 3.13 De consumenten klagen er ook over dat de bank weigert de opgebouwde waarde van de verzekering mee te nemen bij het bepalen de schuld-marktwaarde verhouding. De bank stelt zich op het standpunt dat zij dit niet met de consumenten is overeengekomen. Daarnaast verloopt de incasso van de premie via de verzekeraar en de opbouw van het saldo maakt geen deel uit van de administratie van de bank.
- 3.14 Voor de beoordeling van dit geschilpunt is van belang wat partijen hebben afgesproken. De overgelegde stukken bevatten geen bepaling waarin is bepaald dat de waarde van de elders aangehouden verzekering zal worden meegenomen bij het bepalen de schuld-marktwaardeverhouding. Daarnaast is er ook geen (on)geschreven rechtsregel die de bank daartoe verplicht.<sup>3</sup> Het klachtonderdeel is ongegrond.

#### *Tussentijdse aflossen op de geldlening*

- 3.15 De consumenten klagen er verder over dat de bank hen niet de mogelijkheid biedt om de eigenwoningschuld (tussentijds) af te lossen met de waarde die in de verzekering is opgebouwd. De bank heeft toegelicht dat het (fiscaal) niet is toegestaan om (een deel van) het opgebouwde spaarsaldo tussentijds op de geldlening in mindering te brengen. Bij een tussentijdse onttrekking wordt het overeengekomen spaardoel namelijk niet gehaald en zal de spaarpremie moeten worden verhoogd, aldus de bank.
- 3.16 De commissie volgt het standpunt van de bank, omdat niet is gebleken dat de bank op grond van de overeenkomst of de wet verplicht is om tussentijdse aflossing middels de opgebouwde waarde van de verzekering te faciliteren. Dit betekent dat het klachtonderdeel ongegrond is.

---

<sup>3</sup> Zie voorbeeld GC Kifid nrs. 2017-614, 2017-614 en 2019-502.

### *Actief informeren*

3.17 Met betrekking tot de klacht van de consumenten over het feit dat de bank de consumenten niet actief heeft gewezen op de mogelijkheid om de hypotheekrente vanwege een gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding (verder) te verlagen, oordeelt de commissie als volgt. Zoals reeds in eerdere uitspraken geoordeeld, was de bank in dit geval noch op grond van contractuele of wettelijke bepalingen, noch op grond van haar zorgplicht gehouden om de consumenten op eigen initiatief te informeren over de mogelijkheden van de hypotheekrente te verlagen vanwege een gewijzigde schuld-marktwaarde.<sup>4</sup> Het klachtonderdeel is ongegrond.

### *Overige klachtonderdelen*

3.18 De consumenten stellen in hun repliek dat de bank onvoldoende heeft meegewerkt aan het vinden van een oplossing voor de betalingsproblemen en de -achterstand die de consumenten ondervonden door inkomensterugval. Ook zouden zij op dat punt anders zijn behandeld dan andere klanten. Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel moet de bestaande overeenkomst van geldlening als uitgangspunt worden genomen. Partijen hebben in de overeenkomst van hypothecaire geldlening afspraken vastgelegd waaraan zij in beginsel gebonden zijn. De consumenten wilden afspraken maken die daarvan afwijken, maar daarvoor hebben zij de instemming van de bank nodig. En de bank hoeft haar instemming in beginsel niet te geven en zij mag daaraan in beginsel voorwaarden stellen. Dit is slechts anders als de bank in de gegeven omstandigheden misbruik van haar bevoegdheid maakt door haar instemming te weigeren of voorwaarden te stellen. Van misbruik van bevoegdheid is naar het oordeel van de commissie niet gebleken. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond. De commissie roept de bank wel op om, indien de consumenten daarom vragen, een duidelijk en volledig overzicht te geven over de betalingsachterstanden.

3.19 Tot slot uiten de consumenten hun onvrede over het schikkingstraject en de bereidheid van de bank om tot een oplossing te komen. De bank stelt hier tegenover dat zij zich heeft ingespannen om tot een oplossing te komen, maar dat de consumenten niet alle gevraagde stukken hebben toegezonden en dat de consumenten een beslissing over de herstructurering voortdurend hebben uitgesteld. De commissie heeft begrip voor de onvrede van de consumenten over de gang van zaken. Dat de bank in het schikkingstraject jegens de consumenten is tekortgeschoten, hebben de consumenten echter niet aannemelijk gemaakt.

---

<sup>4</sup> Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2017-018, 2018-289, 2019-755, 2021-0342 en 2022-0012.



### *Schade*

- 3.20 De commissie heeft in overweging 3.12 geoordeeld dat de bank haar zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden, doordat zij hen in 2011 en 2013 niet heeft geïnformeerd en geadviseerd over de fiscale wetwijzigingen over de KEW. De bank moet de (toekomstige) schade die daaruit voortvloeit vergoeden. De consumenten begroten hun schade op minimaal € 25.000,-
- 3.21 Het door de consumenten genoemde schadebedrag van € 25.000,- moet bij gebrek aan serieuze betwisting door de bank worden toegewezen. De bank voert aan dat zij geen aanleiding ziet voor een schadevergoeding richting de consumenten. De consumenten kunnen en moeten ook zelf kennisnemen van herzieningen van fiscale wetgeving, aldus de bank. Voor het doorbreken van het causale verband tussen de schendingen van de zorgplicht en de schade of het aannemen van eigen schuld aan de zijde van de consumenten bestaat naar het oordeel van de commissie geen aanleiding. Zonder een nadere toelichting van de bank, die ontbreekt, valt niet in te zien dat de consumenten destijds begrepen of moesten begrijpen dat de wijziging van de fiscale wetgeving in 2001 en 2013 voor hen relevant was. Gesteld noch gebleken is dat zij enige kennis op het terrein van het fiscale recht hadden of moesten hebben. Van hen kan dan ook niet worden verlangd dat zij actie ondernamen vanwege de aanstaande inwerkingtreding van de Wet herziening fiscale behandeling eigen woning per 1 januari 2013.<sup>5</sup>
- 3.22 De consumenten hebben voorts wettelijke rente gevorderd vanaf 1 december 2001. Bij gebrek aan voldoende onderbouwing van de aanvangsdatum zal de wettelijke rente worden berekend vanaf de indiening van de klacht bij Kifid, dus vanaf 17 februari 2021.

### *Conclusie*

- 3.23 Gezien het voorgaande zal een schadevergoeding van € 25.000,- met wettelijke rente vanaf 17 februari 2021 worden toegewezen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.
- 3.24 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

---

<sup>5</sup> GC Kifid nrs. 2017-30 en 2017-327.

#### 4. De beslissing

De commissie:

- a. beslist dat de bank binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan partijen een bedrag van € 25.000,- aan de consumenten vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 17 februari 2021 tot aan de dag van algehele voldoening;
- b. wijst het meer of anders gevorderde af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)