

# Klant dreigt dupe te worden van conflict Kifid en ING

## Na bindende uitspraak toch beroep mogelijk, geen kosten klant vergoed

**Wouter Keuning**  
**Amsterdam**

Een conflict tussen ING en het financiële klachtenloket Kifid dreigt een ING-klant flink op kosten te jagen. De klant van ING won afgelopen september een zaak bij het Kifid tegen zijn bank vanwege onterecht verhoogde opslagen op een lening met variabele rente.

Vooraf hadden partijen getekend voor een bindende uitspraak bij het klachtenloket. Maar tot verbazing van de klant was er voor de bank de mogelijkheid in beroep te gaan. De verbazing werd nog groter toen bleek dat hij zelf de advocaten- en proceskosten moest betalen van het hoger beroep.

‘Eerst blijkt een bindende uitspraak toch niet bindend en vervolgens moet ik zelf enorme kosten maken om me, in een niet door mij aangevraagd beroep, te kunnen verweren’, zegt de gedupeerde klant, die anoniem wil blijven. ‘ING huurt NautaDutilh in, dat met een beroepsschrift van zestig pagina’s komt. Als ik me daar fatsoenlijk tegen wil verweren ben ik meer kwijt aan advocatenkosten in hoger beroep, dan wat ik in eerste instantie kreeg aan schadevergoeding.’

Een woordvoerder van het Kifid laat na vragen van het FD in eerste instantie weten dat sprake moet zijn van een misverstand, aangezien in de reglementen van het Kifid staat dat de bank in dit soort gevallen de proces- en rechtsbijstandskosten moet vergoeden van de klant.

Maar uit correspondentie tussen het Kifid en ING in handen van deze krant blijkt dat ING de regels anders leest en dat het Kifid de bank daarin uiteindelijk gelijk heeft gegeven. De voorzitter van de Commissie van Beroep schrijft aan

**Verbazing**  
**Na bindende uitspraak bij klachtenloket bleek hoger beroep mogelijk**

**Gedupeerd**  
**Kosten van zich verweren in hoger beroep zijn voor klant**

de klant dat de uitleg die ING aan de regels geeft ‘de juiste’ is. Hoe dat kan, ondanks de letterlijke tekst in het reglement (5.4) dat de bank betaalt in die gevallen, blijft onduidelijk.

Een woordvoerder laat naar aanleiding van aanvullende vragen weten dat het in de praktijk zo is dat een financiële dienstverlener in vergelijkbare gevallen altijd de kosten draagt van het beroep, ook die van de consument. De situatie zoals die zich in dit specifieke geval voordoet ‘heeft zich niet eerder voorgedaan bij Kifid’.

Ook zegt ze dat het Kifid het betreurt dat de bank in dit geval ‘niet bereid is om in de geest van het reglement van beroep te handelen’. Kifid noemt dit ‘een vervelende gang van zaken’ en zegt met de ING-klant in gesprek te gaan ‘om een oplossing te vinden’.

ING stelt zich aan de reglementen van Kifid te houden. Een woordvoerder van de bank zegt: ‘Wij laten de beoordeling over de kostenvergoeding over aan de Commissie van Beroep.’ Die kan, als de klant het hoger beroep wint, de kosten van beroep alsnog bij ING neerleggen.

ING verzet zich fel tegen alle uitspraken in zijn nadeel in zaken rondom renteopslagen. De bank verkocht in het verleden heel veel leningen met variabele rentes, waarbij hetzelfde probleem met betrekking tot de eenzijdig verhoogde renteopslagen speelt.

Hoe meer voor de bank negatieve uitspraken er zijn, hoe groter de kans dat gedupeerden zich uiteindelijk groeperen en tot een massaclaim komen. Gisteren was wat dat betreft een slechte dag voor de bank, want in een andere zaak over een vergelijkbare kwestie verloor ING na een eerder verlies bij de rechtbank, ook in hoger beroep.

Ook ABN Amro worstelt met een vergelijkbaar dossier. Die bank verloor vorig jaar in hoger beroep een zaak tegen de stichting Stop de Banken.

Het Gerechtshof Amsterdam oordeelde in die zaak dat de tussentijdse prijsverhoging, die ook ABN Amro doorvoerde, in strijd is met een Europese richtlijn die ‘oneerlijke bedingen’ verbiedt.

De bank overweegt tegen de uitspraak in cassatie te gaan.