

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-953 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 oktober 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex  
Datum uitspraak : 20 november 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft bij Travelex Zwitserse Francs aangekocht zonder Valuta Terugkoopgarantie. Bij verkoop van de Zwitserse Francs aan Travelex heeft Consument door het koersverschil € 675,00 minder ontvangen. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat Travelex Consument niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over de Valuta Terugkoopgarantie. Nu Consument dit product niet heeft afgenomen, kan hij hierop geen aanspraak maken.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van Travelex;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 27 augustus 2019 heeft Consument gebruik gemaakt van de dienstverlening van Travelex en heeft voor een bedrag van € 4.001,20 aan Zwitserse Francs aangekocht. Hiervoor was Consument geen commissie verschuldigd.
- 2.2 Op 30 augustus 2019 heeft Consument hetzelfde bedrag aan Zwitserse Francs weer aan Travelex verkocht en heeft hiervoor € 3.335,65 ontvangen. Consument was hiervoor € 7,50 aan commissie verschuldigd.

## 2.3 Travelex biedt een zogenoemde Valuta Terugkoopgarantie, waarvoor geldt:

*“De Valuta Terugkoopgarantie zet de waarde van uw geld vast, zodat u geen geld verliest wanneer u niet al uw buitenlands geld hebt opgebruikt en deze wilt terugwisselen. Met de Valuta Terugkoopgarantie kunt u uw overgebleven buitenlandse valuta (max. €4500) gedurende 45 dagen tegen de oorspronkelijke koers én tegen 0% provisie terugwisselen. Voor slechts €4,95 kunt u de Valuta Terugkoopgarantie aanschaffen bij iedere GWK Travelex vestiging en kunt u gerust op reis gaan zonder u zorgen te hoeven maken over wisselkoersen. Voor iedere aangekochte valuta kan de Valuta Terugkoopgarantie worden aangeschaft. Deze garantie kan alleen worden aangeschaft bij valuta die wij ook weer aankopen.”*

## 3. Vordering, klacht en verweer

### *Vordering van Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 675,00 zijnde het koersverschil en de commissie.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Vanwege de slechte weersvoorspellingen in Zwitserland is Consument uiteindelijk ergens anders heen gegaan, waardoor hij de Zwitserse Francs weer aan Travelex heeft verkocht. Consument stelt dat Travelex de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door onvolledige informatie aan hem te verstrekken. Travelex heeft immers onvoldoende duidelijk gemaakt dat de Valuta Terugkoopgarantie vooraf diende te worden aangekocht en heeft Consument niet gewezen op de hoogte van het koersverschil.

### *Verweer van Travelex*

3.3 Travelex heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Travelex de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie oordeelt dat hiervan geen sprake is en motiveert dit als volgt.

4.2 Consument heeft gesteld dat Travelex hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de Valuta Terugkoopgarantie. Travelex heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat de aan- en verkoopkoersen worden vermeld op de koersborden bij de vestigingen van Travelex. Het koersrisico is af te kopen met de Valuta Terugkoopgarantie. Deze garantie kan echter alleen worden aangekocht bij de aanschaf van de valuta en kan niet achteraf worden aangekocht.

4.3 De Commissie volgt het verweer van Travelex, nu uit de informatie op de website van Travelex in voldoende duidelijke bewoordingen blijkt wat de vereisten voor de Valuta Terugkoopgarantie zijn. Door Consument is niet betwist dat de aan- en verkoopkoersen bij de vestigingen van Travelex zijn vermeld. Niet is komen vast te staan dat Travelex onjuiste danwel onvolledige informatie aan Consument heeft verstrekt. De Commissie acht het een feit van algemene bekendheid dat een dergelijke garantie niet achteraf kan worden ingeroepen. De gewijzigde plannen van Consument in verband met de weersverwachtingen zijn bovendien geen omstandigheden die redelijkerwijs aan Travelex kunnen worden toegerekend. De Commissie oordeelt dan ook dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering van Consument af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*