

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-282  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.G. de Vries, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 januari 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 1 oktober 2015  
Aard uitspraak : Bindend

**Samenvatting**

Consument is van mening dat de Bank een onjuiste koers heeft gehanteerd bij de overboeking van een geldbedrag van de rekening die Consument bij de Bank heeft, naar de bankrekening van Consument in de Verenigde Staten. Consument vordert het verschil tussen de koers die door de Bank is gehanteerd, en de koers die volgens Consument gehanteerd had moeten worden, hetgeen volgens Consument neerkomt op een bedrag van \$ 850,00. De Commissie is van oordeel dat de Bank, conform de brochure 'internationaal betalingsverkeer', de koers had moeten gebruiken die op de website werd gepubliceerd. De Bank dient de schade, bestaande uit het koersverschil ad € 155,73, aan Consument te vergoeden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

**1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

**2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening bij de Bank aan.
- 2.2 Op 24 april 2014 heeft Consument een bedrag van € 8.500,00 van haar betaalrekening bij de Bank overgemaakt naar haar bankrekening bij de Bank of America in de Verenigde Staten.
- 2.3 De Bank heeft het bedrag van € 8.500,00 overgeboekt via een correspondent bank, Northern Trust International, welke het bedrag heeft omgezet in dollars en vervolgens heeft overgemaakt naar de Bank of America. Northern Trust International heeft bij de omzetting van het bedrag in dollars de destijds geldende koers in acht genomen.

- 2.4 Consument had berekend dat zij een bedrag op zijn rekening zou ontvangen van \$ 12.325,00.
- 2.5 Consument heeft, na omzetting in dollars en inhouding van de kosten voor overboeking, een bedrag van \$ 11.475,00 op haar rekening bij de Bank of America ontvangen.
- 2.6 In artikel 5 van de Algemene Bankvoorwaarden 2009 is bepaald:  
**“5. Inschakeling derden**  
*5.1 De bank mag bij haar dienstverlening gebruik maken van derden en werkzaamheden (deels) uitbesteden.[...]*”
- 2.7 In de brochure ‘Internationaal betalingsverkeer’ is opgenomen:  
**“Wisselkoers**  
*Voor sommige internationale betalingen is omzetting naar een andere valuta-soort nodig. Bijvoorbeeld als er ten laste van een eurorekening een betaling in US-dollars wordt gedaan. De aan- en verkoopkoersen die worden gehanteerd, worden dagelijks vastgesteld en gepubliceerd op ing.nl. U kunt de berekende koers op uw rekeningafschrift terugvinden.”*

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van het door haar geleden koersverschil ad \$ 850,00.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank in haar documentatie nergens heeft vermeld dat er gebruik wordt gemaakt van correspondentbanken. Er is volgens Consument sprake van onvolledige informatie op de website en in de brochures van de Bank. Consument is van mening dat het bedrag in dollars bijna \$ 850,00 minder is dan zij had berekend, hetgeen het gevolg is van de tussenkomst van Northern Trust International. Northern Trust International hanteerde een koers van 1.35, terwijl de Bank of America een koers hanteerde van 1.45. Consument stelt de Bank aansprakelijk voor het geleden koersverschil van \$ 850,00.

#### Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:  
De Bank stelt dat er bij de meeste internationale betalingen gebruik wordt gemaakt van een correspondentbank, omdat de Bank niet met iedere bank een samenwerkingsverband heeft. Van te voren is niet altijd aan te geven van welke correspondentbank gebruik wordt gemaakt. De Bank heeft geen invloed op de door de correspondentbank gehanteerde wisselkoers. De Bank wijst op artikel 5 van de Algemene bankvoorwaarden 2009, waarin is bepaald dat een bank gebruik mag maken van derden. Het is op grond van dat artikel dan ook toegestaan om gebruik te maken van een correspondentbank. Op de website van de Bank staat dat het aan te raden is om het geld over te maken in de valuta van de ontvangende rekening, omdat er anders een koersmarge in rekening wordt gebracht.

De Bank geeft aan dat het juist is dat er niet op de website staat dat de Bank gebruik maakt van een correspondentbank bij een boeking naar een Amerikaanse bank, maar dat dit niet betekent dat de Bank geen gebruik mag maken van een correspondentbank. Dat er gebruik wordt gemaakt van een correspondentbank betekent ook niet automatisch dat de Bank aansprakelijk is indien er een nadelig koers is gehanteerd. Tot slot stelt de Bank dat de stelling dat er sprake is van een verschil van \$ 850,00, niet onderbouwd is.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of de Bank Consument voldoende en juist heeft geïnformeerd over de koers die gehanteerd wordt bij een internationale overboeking.
- 4.2 Met betrekking tot de koers die de correspondentbank heeft gehanteerd merkt de Commissie het volgende op. Uit de brochure 'Internationaal betalingsverkeer' mocht Consument afleiden dat de koers gehanteerd zou worden die op ing.nl gepubliceerd werd. Het ligt op de weg van de Bank om Consument correct te informeren over koersen die worden gehanteerd bij een internationale overboeking. De Bank heeft dit echter niet gedaan, nu er een andere koers is gehanteerd dan op de website van de Bank is gepubliceerd. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank de koers die op de website is gepubliceerd had dienen te gebruiken en dat Consument daar ook op had mogen vertrouwen. Uit de overgelegde stukken, waaronder de algemene voorwaarden, blijkt niet duidelijk dat er wordt afgeweken van de op ing.nl gepubliceerde koersen wanneer er gebruik wordt gemaakt van een correspondentbank. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de Bank de schade, bestaande uit het koersverschil, aan Consument dient te vergoeden. Uitgaande van de koers van 1,3755 bedraagt de schade het verschil tussen het bedrag van \$ 11.691,75 ( $1,3755 \times \text{€ } 8.500,00$ ) en het bedrag van \$ 11.477,55 (het bedrag dat op de rekening van Consument is gestort), hetgeen neerkomt op een bedrag van € 155,73 (\$ 214,20).
- 4.3 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument gedeeltelijk dient te worden toegewezen. De Bank dient derhalve aan Consument een totaal bedrag te vergoeden van € 155,73.

#### **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 155,73.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).