

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-053
(mr. R.J. Paris, voorzitter en C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Datum uitspraak : 23 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De klacht ziet op de weigering van Travelex om een money transfer voor Consument uit te voeren. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument niet-behandelbaar dient te worden verklaard, nu deze ziet op het weigeren om een rechtsverhouding aan te gaan.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Travelex;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Travelex.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 januari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument wilde op enig moment gebruik maken van de money transfer service van Travelex. Travelex heeft het verzoek van Consument om een transactie te verrichten, geweigerd. Op 20 april 2017 heeft Travelex Consument per e-mail, voor zover relevant, bericht:

“Tot onze spijt moeten wij u berichten dat u ook in de toekomst geen transacties meer zult kunnen doen bij GWK Travelex. Dit is de uitkomst van de beoordeling van gegevens en bewijsstukken over de transacties die u in het verleden heeft gedaan bij GWK Travelex.

De afdeling KYC SupportDesk van GWK Travelex volgt bij het beoordelen van klantdocumentatie strikt de richtlijnen die voortvloeien uit de wet- en regelgeving waar wij als financiële instelling aan gehouden zijn. De uitkomst van onze procedure is bindend, er is geen beroep mogelijk, en wij doen geen nadere mededelingen over de reden. (...)

2.2 Artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: 'Wwft') luidt:

“1. Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2. Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

- a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;*
- b. de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en op risico gebaseerde en adequate maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, en indien de cliënt een rechtspersoon is, op risico gebaseerde en adequate maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt;*
- c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;*
- d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;*
- e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is;*
- f. op risico gebaseerde en adequate maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde;*
- g. in voorkomend geval, de natuurlijke persoon, bedoeld in onderdeel e, te identificeren en diens identiteit te verifiëren.*

(...)

5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:

- a. indien zij in of vanuit Nederland een zakelijke relatie aangaat;*

(...)

g. indien zij in of vanuit Nederland een incidentele transactie verricht ten behoeve van de cliënt of de trust inhoudende een geldovermaking als bedoeld in artikel 2, zevende lid, van Verordening (EG) nr. 2006/1781 van het Europees Parlement en de Raad van 15 november 2006 betreffende bij geldovermakingen te voegen informatie over de betaler (PbEU 2006, L 345).

(...)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument, grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.1** Consument vordert dat Travelex haar dienstverlening aan Consument weer hervat. Consument heeft geen wetenschap van ongebruikelijke transacties.

Consument heeft eerder gebruik gemaakt van de money transfer service van Travelex en Consument wenst hier graag gebruik van te blijven maken. Het is voor Consument onbegrijpelijk waarom de dienstverlening hem wordt geweigerd.

Consument is zich van geen kwaad bewust en hij is het dan ook niet eens met de uitkomst van het cliëntenonderzoek. Consument wenst graag duidelijkheid over de weigering van Travelex en een nadere uitleg.

Verweer Travelex

3.2 Travelex heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- op grond van de Wwft heeft Travelex een cliëntenonderzoek verricht. Uit dit onderzoek is gebleken dat transactieverzoeken van Consument geweigerd moeten worden;
- op grond van artikel 22 en 23 Wwft is Travelex gehouden tot geheimhouding en kan zij, hoe onbevredigend voor Consument ook, geen nadere mededelingen hierover doen.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

4.1 Voordat de vordering van Consument inhoudelijk wordt beoordeeld, dient te worden nagegaan aan de hand van het op deze zaak toepasselijke reglement (het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend advies) per 1 april 2017, hierna aan te duiden als: 'het Reglement') of deze procedure in aanmerking komt voor behandeling door de Commissie. Reden daarvoor is dat de Commissie volgens artikel 2.1.i van het Reglement geen klachten kan behandelen die zien op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, en volgens artikel 2.2 van het Reglement de behandeling beëindigt als 'tijdens de behandeling bij de Geschillencommissie blijkt dat zich een van de in dit Reglement genoemde gronden voordoet of heeft voorgedaan waardoor de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven'.

4.2 De klacht ziet op de weigering van Travelex om een money transfer voor Consument uit te voeren. De Commissie stelt voorop dat een money transfer een geldtransactie is waarbij geld verstrekt wordt aan een tussenpersoon, in dit geval Travelex, met het doel om deze gelden aan een derde elders betaalbaar te stellen. Elk verzoek voor een money transfer ziet op een eenmalige transactie en elke keer wordt een nieuwe relatie aangegaan. De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet-behandelbaar dient te worden verklaard, nu deze ziet op het weigeren om een rechtsverhouding aan te gaan. Dat Consument in het verleden verscheidene keren gebruik heeft gemaakt van de money transfer service van Travelex maakt niet dat sprake is van een bestaande relatie.

Overigens

4.3 In het kader van de Wwft is Travelex verplicht tot het verrichten van een cliëntenonderzoek en het melden van verrichte of voorgenomen transacties. Het cliëntenonderzoek is zo ook bij Consument uitgevoerd. Uit het onderzoek is gebleken dat Travelex niet langer haar financiële diensten aan Consument mag aanbieden.

4.4 De Commissie begrijpt dat het vervelend voor Consument is dat hij geen nadere uitleg heeft gekregen over de reden van Travelex dat zij niet langer haar financiële diensten aanbiedt. Zoals tijdens de mondelinge behandeling is besproken, is het Travelex echter verboden om nadere informatie te verstrekken. Deze geheimhoudingsplicht is opgenomen in de artikelen 22 en 23 van de Wwft en geldt voor instellingen die een melding hebben gedaan of nadere informatie hebben verstrekt.

Concluderend oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

5. **Beslissing**

De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

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.

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.