

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 97

d.d. 26 mei 2010

(de heer mr. H.J. Schepen, voorzitter, en mevrouw mr. A.M.T. Wigger en de heer J.Th. de Wit)

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van Consument zoals ontvangen op 8 juli 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 28 oktober 2009;
- de repliek van Consument van 9 november 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 16 december 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 12 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op maandagmiddag 20 oktober 2008 heeft Consument middels de intermediair van Aangeslotene in X een betaalopdracht verstrekt van USD 83.584,04 ten behoeve van de aankoop van een woning in Y. De wisselkoers van de euro stond op dat moment op USD 1.3424, hetgeen neerkwam op een bedrag van € 62.264,63. Drie dagen later, op donderdag 23 oktober 2008 bleek Consument dat de door hem verstrekte opdracht nog niet was uitgevoerd en heeft hij contact opgenomen met de directeur van Aangeslotene in X. De opdracht is met spoed uitgevoerd. De wisselkoers van de euro stond op dat moment op USD 1.261, hetgeen met betrekking tot de betalingsopdracht neerkwam op een bedrag van € 66.283,93. De kosten van de spoedoverboeking van € 165,71 heeft Aangeslotene voor haar rekening genomen.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van het door hem geleden koersverlies ad € 4.019,30 vermeerderd met wettelijke rente, als gevolg van de vertraagde uitvoering van de overboeking.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Consument had met de intermediair afgesproken dat de betaalopdracht zowel per fax als per reguliere post naar Aangeslotene verzonden zou worden. Voorts is Consument speciaal op 20 oktober 2008 van Z naar X gereden om ervan overtuigd te zijn dat de overboeking op tijd zou worden uitgevoerd, zo stelt Consument. Als je vandaag een opdracht invoert mag je verwachten dat deze vandaag of morgen wordt

- uitgevoerd. De einddatum van 31 oktober 2008, waarop het laatste gedeelte van de aankoop van het huis aanwezig moest zijn, is uitdrukkelijk aan de medewerker van de intermediair medegedeeld.
- 3.2.2. Consument heeft zijn klachtenbrief ingediend op verzoek van de intermediair van Aangeslotene. Er is volgens Consument door een medewerkster van Aangeslotene toegezegd dat het geleden koersverlies vergoed zou worden. De kosten voor het geleden koersverlies worden niet vergoed, maar de kosten voor de spoedtransactie naar Y wel, dat is inconsequent.
 - 3.2.3. De verwijzing door Aangeslotene naar haar eigen intermediair is niet juist. Deze werkt volgens de instructies van Aangeslotene als een gewone werknemer. De aansprakelijkheid blijft hierdoor bij Aangeslotene.
 - 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. Aangeslotene biedt via haar intermediair voldoende mogelijkheden aan Consument om een overboeking naar het buitenland te doen. De intermediair heeft Aangeslotene een buitenland overboeking per reguliere post doen toekomen. Ter zitting licht Aangeslotene toe dat de betaalopdracht op maandagmiddag 20 oktober 2008 is ingevoerd. Vervolgens is deze op woensdag 22 oktober 2008 op het kantoor van Aangeslotene te C ontvangen, welke deze vervolgens naar haar vestiging te B heeft gestuurd. Op 23 oktober 2008 heeft laatstgenoemde de opdracht ontvangen en op vrijdag 24 oktober 2008 is de opdracht uitgevoerd. Deze overboeking is geheel volgens de richtlijnen van Aangeslotene uitgevoerd.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt vast dat Consument op 20 oktober 2008 via de intermediair van Aangeslotene een betaalopdracht in USD dollars heeft gegeven, ten behoeve van de aankoop van een woning in Y. Consument heeft hierbij aangegeven dat de opdracht voor 31 oktober 2008 uitgevoerd diende te zijn. Consument heeft daarbij nagelaten om aan te geven dat er sprake was van een spoedopdracht.
- 4.2. Mede gezien de door Aangeslotene verstrekte uitleg over het traject dat een betaalopdracht binnen haar organisatie aflegt stelt de Commissie vast dat de termijn van vijf dagen die nodig is geweest alvorens de opdracht werd uitgevoerd niet onaanvaardbaar lang kan worden geacht. Aangeslotene heeft daarmee genoegzaam voldaan aan de door Consument verstrekte betalingsopdracht.
- 4.3. Dat er gedurende die termijn tijdens de uitvoering van de opdracht koersverlies is opgetreden betreft een toevallige omstandigheid en kan Aangeslotene niet worden toegerekend. Dat zou wellicht anders geweest zijn als voor Aangeslotene evident duidelijk had moeten zijn dat er sprake was van een spoedeisend belang. Ter zitting heeft Consument echter bevestigd en erkend dat daarvan geen sprake was.
- 4.4. Voorts is van een door Aangeslotene gedane toezegging het koersverlies te vergoeden door Consument geen bewijs geleverd. Alles overziende is de Commissie van oordeel dat Consument geen aanspraak kan maken op vergoeding van het door hem gevorderde.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.