Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-564
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 7 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de door de bank gehanteerde wisselkoers bij een internationale overboeking op 10 januari 2019. Volgens consument is hij met de bank overeengekomen dat bij internationale transacties de middenkoers zou worden aangehouden. De afspraak die hij hierover met zijn toenmalige 'private banker' ruim dertig jaar geleden heeft gemaakt, kan hij niet onderbouwen. Ten tweede heeft consument zijn stelling dat de middenkoers de afgelopen jaren bij internationale overboekingen is gehanteerd niet onderbouwd. Ook is consument in recente emailcorrespondentie niet toegezegd dat de middenkoers zou worden gehanteerd. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van de Bank, met bijlagen.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt al geruime tijd een betaalrekening (in Euro's) bij de Bank aan. In het verleden hield hij ook een betaalrekening in Canadese dollars aan om internationale overboekingen vanuit Canada naar Nederland ter vergemakkelijken, maar dat is al gedurende langere tijd niet meer nodig.

2.2 In 2017 heeft Consument onroerend goed in Canada willen kopen. Door vertragingen in de overboeking van gelden van Nederland naar Canada is dit niet doorgegaan. De Bank heeft Consument hiervoor een vergoeding in Euro's betaald. De Bank is voor de berekening van de vergoeding bij de omzetting van Canadese dollars naar Euro's uitgegaan van de middenkoers.

2.3 Consument heeft in een e-mailbericht van 30 november 2018 de Bank gevraagd hoe hij het beste een bedrag van zijn Canadese betaalrekening (in Canadese dollars) kon overboeken naar zijn Nederlandse betaalrekening (in Euro's) bij de Bank.

2.4 Op 3 december 2019 stuurt een bankmedewerker een e-mailbericht met de volgende inhoud:
"Om geld vanaf uw bankrekening in Canada over te boeken naar uw bankrekening in Nederland moet u de BIC Code van de bank vermelden. De BIC Code van ABN AMRO is: ABNANL2A. Daarnaast moet u uw volledige IBAN rekeningnummer vermelden, dat is (…). Uw rekening hier is een rekening in Euro's. U kunt ervoor kiezen om gewoon Canadese dollars over te maken. U kunt er ook voor kiezen om in Canada al uw Canadese dollars om te zetten in Euro's en Euro's over te maken. Die keuze is aan u."

2.5 Consument heeft op 2 januari 2019 op dit e-mailbericht gereageerd:
"Allereerst een zeer voorspoedig Nieuw Jaar. Ik had uw e-mail ontvangen, mijn dank hiervoor en moet U helaas nog één maal lastig vallen met een vraag over de koers. Tot nu toe hebben we altijd gebruik gemaakt van de website [website] om de wisselkoers vast te stellen op het moment dat de overboeking wordt gedaan, hetgeen dan ook achteraf altijd klopte met de bank statements. Deze koers, ongetwijfeld de mid-koers, is voor ons gedurende de diverse internationale financiële transacties ook altijd een betrouwbare en acurate informatie geweest bij de berekening van de te betalen buitenlandse facturen. Graag wilde ik van U weten of deze bron van informatie nog steeds de graadmeter is bij internationale overboekingen. Gaarne zie ik Uw antwoord spoedig tegemoet!"

2.6 Op 3 januari 2019 heeft de bankmedewerker een reactie naar Consument verzonden:
"De door u genoemde website [website] is niet gelieerd aan ABN AMRO. Wij kunnen daarom geen uitspraken over deze site doen. ABN AMRO publiceert haar koersen en informatie over koersen in het valutacentrum op haar website. U kunt deze terugvinden via https://www.abnamro.nl/nl/grootzakelijk/producten/treasury/valutacentrum/index.html De genoemde koersen zijn natuurlijk altijd een indicatie. Voor uitgaande boekingen naar het buitenland of binnenkomende betalingen vanuit het buitenland wordt echter nooit de middenkoers gebruikt, maar wordt op moment van verwerking de aan- of verkoopkoers vastgesteld."

2.7 Consument heeft op 3 januari 2019 een e-mailbericht aan een bankmedewerker verzonden, waarin onder meer staat:
"Wederom mijn hartelijke dank voor Uw response. Ik kijk nu bij [de Bank] site en zie dat de aankoop koers van de Can.$ = 1,5382 midkoers 1,5472 verkoop 1,5562. Ik heb nagekeken bij vorige transacties van de afgelopen jaren dat wij altijd de vermelde midkoers hebben ontvangen zoals deze vermeld staat op [de Bank] website en ook grotendeels overeenkomt met de website [website]. Ik moet een bedrag van €270 K overmaken vanuit Canada en wil dan toch wel graag weten waar ik aan toe ben. Hoeveel Can.$ voor dit bedrag?"

2.8 Op 7 januari 2019 heeft een bankmedewerker een e-mailbericht aan Consument verzonden. Dit bericht luidt onder meer:
"[De Bank] kan u niet aangeven hoeveel Can $ voor een bedrag van EUR 270 k nodig zijn. U kunt de koersvermeldingen op de website van de bank als referentie gebruiken., echter wordt een eventuele koers pas bepaald op het moment dat de betaling bij de bank in Nederland wordt aangeboden. Indien u zekerheid wenst te hebben over de koers en de benodigde Can $, dan adviseren wij u de Euro's al in Canada te laten aankopen ten laste van uw Can $ rekening. U moet dan dus opdracht geven om EUR 270 K vanuit Canada over te maken. Het is wellicht mogelijk om bij uw Canadese bank een koers vast te laten stellen, zodat u direct weet tegen welke koers de transactie plaats zal vinden."

2.9 Consument heeft op 10 januari 2019 een bedrag van 270.000 Canadese dollars overgeboekt van zijn betaalrekening in Canada naar zijn betaalrekening in Nederland. De Bank is bij deze overboeking niet uitgegaan van de middenkoers.

2.10 Een bankmedewerker heeft op 15 januari 2019 een e-mailbericht aan Consument verzonden met de volgende inhoud:
"Binnenkomende betalingen vanuit het buitenland in vreemde valuta ten gunste van een rekening bij de bank in Euro's worden op het moment dat deze bij [de Bank] worden aangeboden omgezet in Euro's tegen de op dat moment geldende koers. Vooruit kan er dus geen zekerheid worden gegeven over de wisselkoers die gebruikt gaat worden.

Zoals ik al in mijn eerdere e-mails aan u heb laten weten kunt u alleen zekerheid verkrijgen over de wisselkoers door al in Canada de Euro's aan te kopen en de wisselkoers daarvoor af te spreken en dan de Euro's over te maken naar uw rekening in Canada. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 2.449,10.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft op 10 januari 2019 een bedrag overgeboekt van zijn betaalrekening in Canada naar zijn betaalrekening in Nederland. Voor deze overboeking heeft de Bank een verkeerde wisselkoers aangehouden. Partijen zijn geruime tijd geleden overeengekomen dat voor internationale overboekingen de middenkoers wordt aangehouden. Sindsdien wordt bij internationale transacties van die koers uitgegaan. Dit is ook aan hem bevestigd in e-mailberichten van de Bank in december 2018 en januari 2019. De Bank is bij deze overboeking echter uitgegaan van een andere koers, zonder Consument hierover te informeren. Het koersverschil is gelijk aan € 2.449,10.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument en de Bank zijn niet overeengekomen dat bij internationale transacties de middenkoers zou worden aangehouden. Deze afspraak komt niet overeen met het beleid van de Bank. De Bank stelt bij betalingen vanuit het buitenland op het moment van de verwerking de aan- of verkoopkoersen vast. Voorts blijkt die afspraak over de middenkoers ook niet uit de bankadministratie. De uitgangspunten van de door de Bank aan Consument in 2017 betaalde schadevergoeding (waaronder de middenkoers) vormen geen onderbouwing van de door Consument gestelde valuta afspraak.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt over de door de Bank gehanteerde wisselkoers bij een internationale overboeking op 10 januari 2019. De overboeking zag op een bedrag van 270.000 Canadese dollars. Dit bedrag is door Consument overgeboekt van zijn betaalrekening in Canada naar de door hem bij de Bank aangehouden betaalrekening in Nederland. De Canadese dollars zijn door de Bank omgezet naar Euro's en vervolgens op zijn betaalrekening geboekt.

4.2 De Commissie dient de vraag te beantwoorden welke wisselkoers voor de overboeking op 10 januari 2019 aangehouden diende te worden. Volgens Consument is hij met de Bank overeengekomen dat bij internationale transacties de middenkoers zou worden aangehouden. Hij vordert dat de Bank alsnog uitgaat van de middenkoers bij de internationale overboeking van 10 januari 2019. Consument stelt 1) dat hij ruim dertig jaar geleden met zijn toenmalige 'private banker' is overeengekomen dat bij internationale overboekingen de middenkoers zou worden aangehouden, 2) dat sindsdien de middenkoers ook wordt aangehouden én 3) dat hem in e-mailcorrespondentie is bevestigd dat de middenkoers zou worden gehanteerd. Consument beroept zich op de rechtsgevolgen van zijn stellingen. Het is dan aan hem die stellingen te bewijzen (artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering).

1. de valuta afspraak met de 'private banker'

4.3 Consument stelt dat hij geruime tijd geleden (ruim dertig jaar) met zijn toenmalige 'private banker' is overeengekomen dat bij internationale overboekingen de middenkoers zou worden aangehouden. Consument kan geen stukken overleggen waarin die afspraak is vastgelegd of waaruit die afspraak kan worden afgeleid. De Bank voert aan dat die afspraak niet in haar administratie is opgenomen of daaruit kan worden afgeleid. Het was aan Consument deze afspraak te onderbouwen. Dat heeft hij niet gedaan.

2. de gehanteerde koers

4.4 Ten tweede heeft Consument zijn stelling dat de middenkoers de afgelopen jaren bij internationale overboekingen is gehanteerd niet onderbouwd. De enige overboeking waarnaar Consument verwijst is de vergoeding die hij van de Bank in 2017 heeft ontvangen voor de vertraging bij een eerdere overboeking. Die door hem ontvangen compensatie is gebaseerd op een aparte afspraak tussen partijen, waarmee Consument is gecompenseerd voor de bij een eerdere internationale overboeking ontstane problemen. Daarmee staat die overboeking op zichzelf en kan zij niet dienen ter onderbouwing van tussen partijen gemaakte valuta afspraken voor iedere internationale overboeking (van Canadese dollars naar Euro's). Dat sprake zou zijn van twee transacties (zoals Consument in repliek aanvoert) gaat niet op. Het gaat om één overboeking, waarna Consument voor de vertraging van die overboeking een compensatie heeft ontvangen en daarmee de eerste overboeking is gecompenseerd. Consument heeft verder niet *concreet* gewezen op andere overboekingen in het verleden waarbij de middenkoers zou zijn gehanteerd. Zowel Consument als de Bank hebben geen stukken overgelegd waaruit blijkt dat bij internationale overboekingen in het verleden is uitgegaan van een middenkoers. Sterker nog de enige overboeking die de Bank in de afgelopen jaren heeft kunnen terugvinden heeft plaatsgevonden op 27 juni 2014. Bij die transactie is uitgegaan van de aankoopkoers.

Consument heeft niet onderbouwd dat in de afgelopen dertig jaar bij iedere internationale overboeking de middenkoers is gehanteerd.

3. toezeggingen in e-mailcorrespondentie

4.5 Ten derde heeft de Bank Consument in e-mailberichten in december 2018 en januari 2019 *niet* toegezegd de middenkoers te hanteren. De bankmedeweker heeft Consument geïnformeerd over het overboeken van een bedrag van zijn Canadese rekening naar zijn bankrekening in Nederland. Hij adviseert Consument (voor meer zekerheid over de wisselkoers) om het bedrag in Canada eerst om te zetten van Canadese dollars naar euro's en daarna pas over te boeken naar Nederland. Op 3 januari 2019 geeft de bankmedewerker expliciet aan dat de middenkoers *niet* wordt aangehouden voor internationale overboekingen. Uit de e-mailcorrespondentie blijkt geen toezegging van de bankmedewerker dat Consument kan uitgaan van een middenkoers.

Conclusie

4.6 Consument heeft zijn stellingen die ten grondslag liggen aan zijn vordering niet onderbouwd. Zijn klacht zal daarom als onvoldoende onderbouwd worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.