Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1015
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer RA,
mr. W.H.G.A. Filott, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 augustus 2019
Ingediend door	: [naam Consument], wonende te [plaatsnaam] (Polen), verder te noemen Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 9 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Partijen verschillen van mening over de uitleg van artikel 6 van het Informatieblad Betaaldiensten. Dit document maakt onderdeel uit van de voorwaarden die behoren bij de betaalrekening van Consument. In het bijzonder bestaat tussen Consument en de Bank de discussie of - volgens deze voorwaarden - rechten ontleend kunnen aan de koerslijst die de Bank dagelijks op haar website publiceert. Consument meent dat de Bank op grond van de voorwaarden bij de transacties zich had moeten baseren op deze koerslijst. De Commissie is van oordeel dat de lezing van Consument een redelijke lezing is. In artikel 6 van het Informatieblad noch overige voorwaarden staat opgenomen dat deze gepubliceerde lijst enkel indicatief is, waardoor hieraan geen rechten ontleend kunnen worden. Hieruit leidt de Commissie af dat de disclaimer die de Bank op haar website heeft geplaatst bij de koerslijst, hier een eenzijdige mededeling betreft en geen onderdeel is van de overeenkomst met Consument. Op grond van artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek prevaleert een voor consument meest gunstige redelijke lezing van een beding in geval meerdere lezingen mogelijk zijn van een beding dat door de andere partij, zijnde een niet-consument, is opgesteld of ingebracht. De Commissie is daarom dan ook van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de brief van Consument van 16 september 2019;
- de e-mail van Consument van 22 september 2019;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van Consument van 4 november 2019.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 een betaalrekening aan bij de Bank. Hierop zijn de Algemene Bank-voorwaarden, de Voorwaarden Cliëntrelatie en de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren (inclusief het Informatieblad Betaaldiensten) van toepassing.

2.2 De Voorwaarden Cliëntrelatie luiden, voor zover relevant, als volgt:

> "***4. Schuldverhouding, bankrekening en valutawissel***
> *(…)*
> *Valutawissel geschiedt op basis van de door de bank vastgestelde koers zoals die ten tijde van de uitvoering van de valutawissel geldt: De bank mag op een bankrekening te administreren bedragen die niet in de valuta van die rekening luiden door valutawissel omzetten in de valuta van die bankrekening.*"

2.3 De Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren luiden, voor zover relevant, als volgt:

> "***4.6 Wat geldt voor betaaldiensten in andere muntsoorten dan de euro?***
> *Bij betaaltransacties van of naar uw betaalrekening in een andere muntsoort dan de euro (vreemde valuta) mag de bank de bedragen wisselen. Bij uitgaande betalingen wisselt de bank het bedrag op de opdrachtdatum, bij inkomende betalingen op de datum waarop de bank het bedrag bijschrijft op de rekeningen. Hierbij gebruikt de bank de door de bank vastgestelde wisselkoers die geldt op het moment dat de bank het bedrag wisselt.*
>
> ***4.7 Welke wisselkoersen en rentetarieven voor de betaalrekening gelden er?***
> *In het Informatieblad Betaaldiensten staat hoe u de wisselkoersen en rentepercentages die voor uw rekening gelden bij de bank kunt opvragen. De bank kan wisselkoersen en rentepercentages altijd onmiddellijk wijzigen zonder u dat van te voren te laten weten.*"

2.4 Het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren luidt, voor zover relevant, als volgt:

"***6. Wisselkoersen***
Moet uw betaling via uw betaalrekening gebeuren in een andere muntsoort dan de euro of wilt u buitenlands papiergeld omwisselen, dan gebruikt de bank daarvoor de wisselkoersen die de bank dagelijks publiceert. Deze kunt u vinden op abnamro.nl of bij de bank opvragen.

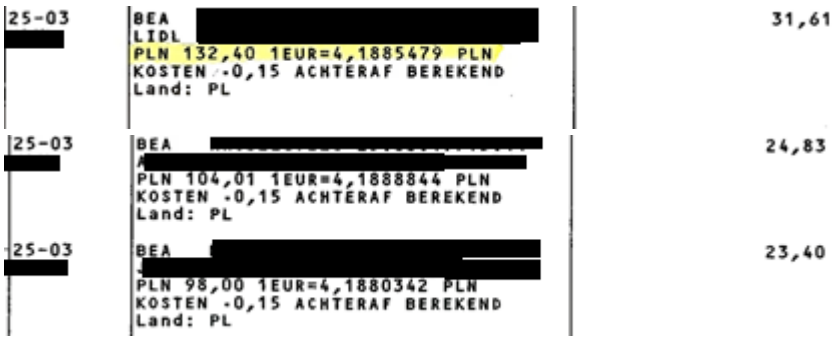
Als u een betaalopdracht in euro geeft naar een rekening in een land dat niet de euro's als muntsoort heeft, dan geldt het volgende. Het bedrag kan in het land van de begunstigde door een bank worden omgewisseld. U weet dan niet welke wisselkoers wordt gebruikt. Als u de opdracht geeft in de muntsoort van het land van de begunstigde, dan wordt de wisselkoers gebruikt die de bank publiceert op abnamro.nl

Als u buitenlands contant geld op een rekening in dezelfde muntsoort stort, wisselt de bank het bedrag eerst om in euro's. Betaalt u of neemt u contant geld op in een andere muntsoort dan de euro via betaal- of geldautomaat in het buitenland? Dan wisselt de bank tegen de basiswisselkoers voor betaalpastransacties met een marge van 1,2%. Voor creditcards die via de bank zijn verstrekt gelden de voorwaarden die u bij die creditcards krijgt. De bank publiceert de basiswisselkoersen voor betaalpastransacties dagelijks. Deze kunt u vinden op abnamro.nl of bij de bank opvragen."

2.5 De website van de Bank vermeldt bij de koerslijst, voor zover relevant, de volgende tekst:

"*Bij de samenstelling van deze koerslijst is de nodige zorgvuldigheid in acht genomen.* [De Bank] *aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor drukfouten of onjuistheden. Aan deze gegevens in deze koerslijst kunnen geen rechten worden ontleend.*"

2.6 Op 25 maart 2019 heeft Consument in Polen een aantal transacties verricht. Het betreft derhalve uitgaande betalingen zoals bedoeld in de Voorwaarden en het Informatieblad Particuliere Betaaldiensten. Het rekeningafschrift dat Consument van de Bank heeft ontvangen luidt, voor zover relevant, als volgt:



2.7 Op 23 april 2019 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank. Op 6 mei 2019 heeft de Bank per e-mail gereageerd op de klacht van Consument. De correspondentie tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van de Bank dat zij haar de voorwaarden op de volgens Consument juiste wijze nakomt en de transacties van 25 maart 2019 corrigeert naar de correcte wisselkoers.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- In artikel 6 van het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren staat dat de Bank de wisselkoersen gebruikt die zij dagelijks publiceert voor betalingen in een andere muntsoort dan de euro via de bankrekening. Volgens de op 25 maart 2019 door de Bank gepubliceerde koerslijst zou de wisselkoers voor de transacties van 25 maart 2019 1 EUR = 4,218 PLN moeten bedragen. De Bank heeft aldus een andere wisselkoers toegepast, waardoor zij niet heeft gehandeld volgens haar voorwaarden. Daarnaast is de disclaimer, die bij de publiceerde koerslijst wordt vermeld, in strijd met de voorwaarden. Deze disclaimer is bovendien geen onderdeel van de voorwaarden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank heeft overeenkomstig haar eigen productvoorwaarden gehandeld en de juiste wisselkoersen gehanteerd.
    - Bij betaaltransacties in een andere muntsoort dan de euro, voert de Bank de koerswissel in vreemde valuta naar euro's uit op de opdrachtdatum. Voor de wissel gebruikt de Bank de door haar vastgestelde wisselkoers die geldt op het moment dat zij de vreemde valuta wisselt. De wisselkoers die de Bank gebruikt heeft, wordt door Mastercard real time vastgesteld. Daarbovenop brengt de Bank een koersopslag van 1,2% en vaste kosten van € 0,15 in rekening.
    - Uit het samenstel van de voorwaarden die bij de bankrekening horen, volgt geenszins de verplichting de gepubliceerde basiswisselkoersen te hanteren bij betaaltransacties waar een wissel plaatsvindt. Uit de voorwaarden volgt duidelijk dat de Bank de wisselkoers gebruikt die geldt op het moment dat de Bank het geld omwisselt. Daarenboven is de Bank te allen tijden bevoegd wisselkoersen onmiddellijk te wijzigen zonder Consument daarvan op de hoogte te stellen.

- Omdat het voor de Bank ondoenlijk is om actuele wisselkoersen weer te geven op haar website, kiest de Bank ervoor om in haar koerslijsten per dag en per valuta alleen één aankoop- midden- en verkoopkoers te publiceren. De getoonde waarden geven echter alleen een indicatie: klanten kunnen er geen rechten aan ontlenen. Dit blijkt ook duidelijk uit de disclaimer bij de koerslijsten.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank conform haar voorwaarden de wisselkoers heeft toegepast op de transacties die Consument heeft verricht op 25 maart 2019.

4.2 Partijen verschillen van mening over de uitleg van artikel 6 van het Informatieblad Betaaldiensten. Dit document maakt onderdeel uit van de voorwaarden die behoren bij de betaalrekening van Consument. In het bijzonder bestaat tussen Consument en de Bank de discussie of - volgens deze voorwaarden - rechten ontleend kunnen aan de koerslijst die de Bank dagelijks op haar website publiceert. Consument meent dat de Bank bij de transacties zich had moeten baseren op deze koerslijst.

De voorwaarden

4.3 Als uitgangspunt geldt hetgeen tussen partijen is afgesproken en wat hierover in de Voorwaarden is bepaald. Bij de uitleg van de Voorwaarden is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Zie HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex). Hierbij komt het in de eerste plaats aan op de bedoeling van partijen. In het onderhavige geval kan evenwel een gemeenschappelijke partijbedoeling niet worden vastgesteld. Bij de uitleg van de Voorwaarden is verder niet de zuiver taalkundige uitleg van een bepaling doorslaggevend.

4.4 Bij de uitleg moet rekening worden gehouden met de bijzondere omstandigheden van het geval. Een bijzondere omstandigheid hierin is het feit dat de uit te leggen bepaling is opgenomen in voorwaarden waarover niet onderhandeld is. In een dergelijk geval dienen de voorwaarden in beginsel objectief te worden uitgelegd. Zie ook Gerechtshof Leeuwaren van 3 augustus 2010, ECLI:NL:GHLEE:2010:BN3280 (overweging 16) en GC Kifid nr. 2018-662.

4.5 De Commissie is van oordeel dat de lezing van Consument een redelijke lezing is. De Commissie stelt vast dat de betalingen van 25 maart 2019 werden verricht in een andere muntsoort dan de Euro, namelijk in Poolse Zloty.

Zoals eerder in overweging 2.4 aangehaald, vermeldt de letterlijke tekst van artikel 6 van het Informatieblad Betaaldiensten onder meer: "*Moet uw betaling via uw betaalrekening gebeuren in een andere muntsoort dan de euro of wilt u buitenlands papiergeld omwisselen, dan gebruikt de bank daarvoor de wisselkoersen die de bank dagelijks publiceert. Deze kunt u vinden op abnamro.nl of bij de bank opvragen.*"
In deze bepaling noch in de overige voorwaarden staat opgenomen dat deze gepubliceerde lijst enkel indicatief is, waardoor hieraan geen rechten ontleend kunnen worden. Hieruit leidt de Commissie af dat de disclaimer die de Bank op haar website heeft geplaatst bij de koers-lijst, hier een eenzijdige mededeling betreft en geen onderdeel is van de overeenkomst met Consument.

4.6 In het midden kan blijven of de lezing van Consument de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere mogelijke lezingen denkbaar zijn. Zie ook GC Kifid 2015-225 overweging 5.3. Op grond van artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek prevaleert een voor consument meest gunstige redelijke lezing van een beding in geval meerdere lezingen mogelijk zijn van een beding dat door de andere partij, zijnde een niet-consument, is opgesteld of ingebracht. De Commissie heeft hiervoor al overwogen dat de door Consument gestelde lezing een redelijke lezing is met als gevolg dat deze uitleg prevaleert.

Conclusie

4.7 De Commissie is van oordeel dat Consument, gelet op wat hiervoor is overwogen, mocht afgaan op de koerslijst die de Bank had gepubliceerd op haar website voor de transacties van 25 maart 2019. De Commissie is daarom dan ook van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing is verstuurd de betwiste transacties corrigeert en een voor Consument voordelig verschil aan hem vergoedt.

Voor zover Consument met zijn vordering beoogt dat de Bank in de toekomst ook voor andere klanten overeenkomstig de door Consument gegeven uitleg van de voorwaarden handelt, deelt de Commissie mee dat zij daartoe niet bevoegd is.

De uitspraak heeft 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.