Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0752

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	9 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	XE Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen XE
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betaalinstelling. De consument wilde via XE een geldbedrag van ruim USD 90.000 overboeken naar een EUR-rekening. Als test heeft zij twee kleine overboekingen gedaan, maar deze geldbedragen konden niet probleemloos geboekt worden op haar XE-account. In de tussentijd is de wisselkoers (USD/EUR) verslechterd en heeft de consument koersverlies geleden op het geldbedrag van ruim USD 90.000 dat zij wilde overboeken. De consument vordert een compensatie voor dit koersverlies. De commissie oordeelt de consument niet verplicht was om gebruik te maken van de dienstverlening van XE. Zij had het geldbedrag van ruim USD 90.000 ook via een andere betaaldienstverlener kunnen overmaken naar een EUR-rekening. Dit betekent dat het koersverlies voor rekening van de consument moet blijven.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van XE; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van XE.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en XE hebben gekozen voor een bindend advies. In overweging 3.1 tot en met 3.3 van deze uitspraak legt de commissie uit waarom zij in dit geval uitspraak doet in de vorm van een niet-bindend advies.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een account bij XE, een in Nederland gevestigde betaalinstelling.

2.2 Vanwege de gunstige wisselkoers (USD/EUR) wilde de consument met haar XE-account een bedrag van ruim USD 90.000 vanaf haar bankrekening bij Fidelity (een Amerikaanse bank) overmaken naar een EUR-rekening (dus van USD naar EUR). Aangezien het om een groot bedrag ging, heeft de consument in september/oktober 2022 – als test – eerst twee kleine bedragen (van USD 100 en USD 125) overgemaakt naar haar XE-account.

2.3 Beide bedragen konden niet snel/automatisch geboekt worden op het XE-account van de consument. Op 15 december 2022 heeft XE dit als volgt aan de consument toegelicht:

> *"After some further investigation once you had contacted us with some further detail we were able to locate and credit the funds to your account in October. This payment was received on the 16th September but wasn't located until October.*
>
> *Essentially the referencing that is used on your payment when being sent to us needs to be clear. Currently the information it is being sent with isn't enough for it to be auto matched to your account. There isn't anything that currently identifies this as your payment. It must include your full name and/or Xe client number and/or contract number.*
>
> *If you have previously made payments in the past to our Bank Of America account more info would come through on the payment. This isn't the case for Barclays which is why its so important Fidelity references the payment clearly."*

2.4 De consument heeft daarop onder meer het volgende aangegeven:

> *On Oct 31st, I have made another cash transfer for 125$, using the same details and account, just to test the system. Those funds are currently still missing.*
>
> *I doubt that Fidelity will be able to send additional information with each transfer as they are using the same form and, thus, format as they have in the past which I don't think can be adjusted. Which poses the question how this issue is going to be resolved going forward - which seems to be something you need to fix on your end, given it's your bank (Barclays) that got changed (while it did work in the past with Bank of America).*
>
> *Lastly, due to the months it took you guys to help me resolve this - I am sure my customer service files will detail the ordeal of trying to reach someone, trying to get them to answer my questions while all you did was point the finger at the sending bank / Fidelity - I lost real money. How are you going to make me whole here?*

2.5 XE heeft vervolgens een andere oplossing aangedragen:

> *"The only thing you can do moving forward is make a payment to us - you will need to them contact us 2-3 days later with a copy of the payment you have made the amount and the date so we can assist in locating them for you and this will then need to be located manually as funds that are unreferenced fall in to an unallocated account.*

We appreciate this is timely however unless your bank are willing to reference the payment clearly this is the only solution."

2.6 Op 19 december 2022 heeft de consument haar verzoek om een financiële compensatie herhaald:

"Thanks. I see the 125 USD being credited indeed. On the other hand, the previously credited 100 USD are now gone again. Can you please investigate and confirm what happened there?

Secondly, based on what you are telling me - if I was to make the large transfer of 98,499.69 USD, with the current setup, would this info now (as well as documentation after the transfer was initiated) make it possible for you to identify and credit the funds immediately? I want to make sure that I wouldn't have to run after such a large sum for weeks.

Lastly, you have not answered my question about the financial loss that I have had due to the lack of process and communication on your side. I have lost roughly 10K Euro due to not being able to receive and exchange funds earlier, based on the exchange rate alone. How do you expect to compensate me for this?"

2.7 Uiteindelijk heeft de consument in maart 2023 via een andere betaaldienstverlener het geldbedrag van ruim USD 90.000 overgemaakt naar een EUR-rekening.

De klacht en vordering

2.8 De consument is ontevreden over de dienstverlening van XE. De consument wilde via XE een groot geldbedrag (van USD 90.000) overmaken naar een EUR-rekening. Als test heeft zij twee kleine overboekingen gedaan, maar deze geldbedragen konden niet probleemloos geboekt worden op haar XE-account. De consument vindt dat XE met een bruikbare oplossing had moeten komen óf meteen had moeten aangeven dat zij niet de gewenste dienstverlening kon bieden. Nu heeft de consument maandenlang geprobeerd om een oplossing te vinden. De door XE aangedragen oplossingen heeft zij uitgeprobeerd, maar bleken niet werkbaar. Verder heeft XE al die tijd naar Fidelity gewezen: die zou niet de juiste referentiegegevens hebben meegegeven. Volgens de consument ligt de oorzaak van de problemen echter niet bij Fidelity, maar bij XE zelf.

2.9 In de tussentijd is de wisselkoers (USD/EUR) verslechterd en heeft de consument koersverlies geleden op het geldbedrag van ruim USD 90.000 dat zij wilde overboeken. De consument vordert een compensatie voor dit koersverlies (dat door haar op € 8.000,- wordt begroot).

Het verweer

2.10 XE heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Niet-bindend advies

3.1 Aangezien de consument in Duitsland woont, zal de commissie voordat zij inhoudelijk op de klacht ingaat, eerst onderzoeken volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij in deze zaak uitspraak kan doen in de vorm van een bindend of een niet-bindend advies.

3.2 In de algemene voorwaarden van XE staat dat de voorwaarden beheerst worden door Nederlands recht. Van belang is verder dat op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome 1-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) de rechtsverhouding beheerst wordt door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Duits recht – voor zover dat recht haar meer bescherming biedt. Deze verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van de consument mag worden afgeweken.

3.3 Op grond van artikel 15.1 van haar reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het recht van haar woonplaats – Duits recht – de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden haar klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. De commissie doet daarom uitspraak in de vorm van een niet-bindend advies.[1]

Inhoudelijke beoordeling

3.4 Dit geschil draait om de vraag of XE aansprakelijk is voor het koersverlies dat de consument heeft geleden op het geldbedrag van ruim USD 90.000 dat zij wilde overboeken naar een EUR-rekening.

3.5 De commissie overweegt dat XE alleen aansprakelijk is als zij toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming *van een op haar rustende verbintenis*. De consument vordert een compensatie voor het koersverlies op het geldbedrag van ruim USD 90.000, maar zij heeft XE nooit de opdracht gegeven om dit geldbedrag over te boeken naar haar XE-account. Dit betekent dat er op dit punt geen overboekings-opdracht – en dus ook geen verbintenis – is geweest waarin XE kan zijn tekortgeschoten.

3.6 Dat de consument XE nooit de opdracht heeft gegeven om dit grote geldbedrag over te boeken, heeft te maken met het feit dat de twee eerdere overboekingen (van USD 100 en USD 125) niet vlekkeloos zijn verlopen.

[1] Dit is een vaste lijn van de commissie. Zie bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2019-914, 2019-916, 2020-496 en 2022-0929.

Uit de mailwisseling tussen XE en de consument blijkt dat deze betalingen een tijd lang "zoek" zijn geweest. Volgens XE kwam dat doordat de verzendende bank, Fidelity, niet het juiste referentienummer had meegegeven. Daardoor konden de betalingen niet gelinkt worden aan de consument en zijn ze op de "unallocated funds" geboekt. De consument stelt dat zij in maart 2023 via een andere betaaldienstverlener het geldbedrag van ruim USD 90.000 heeft overgemaakt naar een EUR-rekening en dat dat wél meteen goed ging – terwijl Fidelity dezelfde referentiegegevens had meegegeven. Volgens de consument toont dit aan dat de oorzaak van de problemen bij XE ligt.

3.7 De commissie kan zich goed voorstellen dat het voor de consument frustrerend moet zijn geweest dat de twee overboekingen – die zij juist als test had gedaan – niet probleemloos zijn verlopen. Dat de consument daardoor minder vertrouwen had in XE en daarom niet het grote geldbedrag van ruim USD 90.000 via XE wilde overboeken, is op zich begrijpelijk. Dit betekent echter nog niet dat XE aansprakelijk is voor het koersverlies op het geldbedrag van ruim USD 90.000. De consument was namelijk niet verplicht om gebruik te maken van de dienstverlening van XE. Toen duidelijk was dat de twee kleine bedragen niet snel/automatisch overgemaakt konden worden met haar XE-account, had de consument ervoor kunnen kiezen om het geldbedrag van ruim USD 90.000 via een andere betaaldienstverlener over te maken. De consument heeft er echter voor gekozen om maandenlang te proberen of zij via XE het USD-geldbedrag kon overboeken. Dit is de keuze van de consument geweest en daarom moet zij ook de consequenties van die keuze dragen. Dit betekent dat het koersverlies voor rekening van de consument moet blijven.

3.8 De slotsom is dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl