Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0632

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	27 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Datum uitspraak	22 juli 2022
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Travelex weigert voor de consument een valutawissel uit te voeren. De klacht is niet behandelbaar omdat deze betrekking heeft op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Travelex; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Travelex.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 21 december 2021 online een bestelling geplaatst om 33.200 Turkse Lira op te halen voor een bedrag van omgerekend € 2.000,54 bij het kantoor van Travelex op Schiphol Plaza. Hij heeft om 3:01 uur van Travelex per e-mail een bevestiging van de bestelling ontvangen: *"Hartelijk dank voor uw bestelling. Hierbij bevestigen wij dat wij uw bestelling succesvol hebben ontvangen. U ontvangt een bevestiging zodra uw bestelling is klaargelegd."*

2.2 Diezelfde dag is hij naar Schiphol Plaza gegaan om de bestelling af te halen. Hij heeft ter plaatse gevraagd of hij het bestelde bedrag kon verhogen en 100.000 Turkse Lira kon kopen. Dit was mogelijk en de consument zou het bedrag de daaropvolgende dag kunnen ophalen.

Op 22 december 2021 is de consument naar het kantoor op Schiphol Plaza gekomen om de 100.000 Turkse Lira af te halen. Travelex heeft geweigerd deze transactie uit te voeren.

2.3 De consument heeft per e-mail opheldering gevraagd. Travelex heeft hem daarop bericht dat zij heeft geweigerd de transactie uit te voeren omdat hij zich jegens haar medewerkers op onacceptabele wijze heeft gedragen en dat zij ook in de toekomst geen transacties meer voor de consument wil uitvoeren.

2.4 Op de dienstverlening van Travelex zijn algemene voorwaarden van toepassing. De relevante passages uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat Travelex ten onrechte heeft geweigerd de besproken transactie uit te voeren. Als gevolg daarvan heeft hij wisselkoersschade geleden. Deze heeft hij berekend aan de hand van de wisselkoers van 22 december 2021, de koers waarvoor hij de Turkse Lira's besteld heeft en de wisselkoers op 25 december 2012, de dag dat hij uiteindelijk naar Turkije is gereisd. Op die dag had hij de Turkse Lira's nodig. De schade komt op € 3.409,47.

Het verweer

2.6 Travelex heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Het meest verstrekkende verweer dat Travelex daarbij heeft gevoerd, is dat de klacht van de consument op grond van het reglement van Kifid niet behandelbaar is.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat de commissie de vordering van de consument inhoudelijk beoordeelt, moet de commissie aan de hand van het op deze zaak toepasselijke reglement nagaan of de commissie de klacht kan behandelen. Het toepasselijke reglement is het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies dat gold vanaf 1 april 2017. Volgens artikel 2.1 onder i van dit reglement kan Kifid geen klachten behandelen die zien op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden.

3.2 De klacht van de consument ziet op een weigering van Travelex om een valutawissel voor de consument uit te voeren. Vaste lijn van de commissie is dat een valutawissel een geldtransactie is waarbij geld wordt verstrekt aan een tussenpersoon, Travelex, met het doel om deze gelden om te wisselen naar een andere valuta. Elke valutawissel ziet op een eenmalige transactie en elke keer wordt een nieuwe relatie aangegaan.

De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet behandelbaar moet worden verklaard, omdat deze ziet op het weigeren om een rechtsverhouding aan te gaan.[1]

3.3 De consument heeft aan de hand van de voorwaarden betoogd dat hij al een overeenkomst met Travelex gesloten had. Hij wijst op de volgende passage:
*"**Het plaatsen van een bestelling***
(…) Een overeenkomst tussen u en ons komt pas tot stand na verzending door ons aan u van een bevestigingse-mail dat uw bestelling is geaccepteerd."
De consument heeft een bevestigings-e-mail ontvangen.

3.4 Travelex heeft toegelicht dat de bevestigings-e-mail is gericht op de eerste stap van het proces, die start met het vergewissen van het feit of Travelex de gevraagde valuta in huis heeft en/of er op dat moment geldelijke limieten of wisselbeperkingen van toepassing zijn. Heeft Travelex de valuta voorhanden, dan wordt er een aanbod tot aankoop onder voorwaarden gedaan. Travelex houdt zich daarbij uitdrukkelijk haar rechten voor om op grond van haar anti-witwasbeleid aanvullende vragen te stellen, waarbij het identiteitsbewijs van de klant wordt gescand en indien nodig aanvullende vragen worden gesteld. Afhankelijk van de uitkomst van dit onderzoek kan de transactie doorgang vinden. Pas dan is sprake van een overeenkomst, aldus Travelex.

3.5 Uit de hierboven door Travelex beschreven werkwijze, die door de in de bijlage aangehaalde passages in de voorwaarden wordt bevestigd, blijkt naar het oordeel van de commissie dat de overeenkomst met de consument nog niet volledig tot stand gekomen was. Een overeenkomst komt pas tot stand als de valutawissel daadwerkelijk is overeengekomen, dat wil zeggen na afronding van dat onderzoek en de bevestiging dat deze tegen de overeengekomen condities wordt uitgevoerd. In dit geval is echter geen sprake van een voltooide overeenkomst en is er nog geen rechtsverhouding tot stand gekomen.

3.6 De commissie verklaart de klacht daarom niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[1] Zie GC Kifid 2018-053 en 2019-242

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

"Gebruik van de Service

(…) De beschikbaarheid van valuta's kan ook afhangen van nadere geldelijke limieten, valuta wissel beperkingen, en het naleven door klanten van alle toepasselijke wet- en regelgeving, daaronder begrepen die op het gebied van bestrijding van witwassen.
(…)

Het plaatsen van een bestelling

(…) Wij behouden ons te allen tijde het recht voor nadere informatie van u te vragen om ons in staat te stellen uw bestelling af te ronden en/of aan voorschriften van toezichthouders te voldoen. Door het plaatsen van een bestelling bevestigt u dat de in de bestelling vermelde gegevens in alle opzichten juist zijn. Het systeem toont een bevestigingsscherm waarin de gegevens van uw bestelling worden vermeld. Hiermee wordt de ontvangst van uw bestelling bevestigd. Wij kunnen te allen tijde, om welke reden dan ook, weigeren uw bestelling geheel of gedeeltelijk te verwerken. Een overeenkomst tussen u en ons komt pas tot stand na verzending door ons aan u van een bevestigingse-mail dat uw bestelling is geaccepteerd. Gelieve een kopie te printen van het bevestigingsscherm voor uw administratie, en print de bevestigingse-mail of bewaar deze op een veilige plaats, aangezien dit het enig afschrift is van uw bestelling.

Het ophalen van uw Reis Geld

(…) Afhankelijk van uw bestelling behoudt Travelex zich het recht voor nadere informatie en legitimatie te vragen (zoals een bewijs van uw huisadres) in overeenstemming met haar anti-witwasbeleid. (…) Om te kunnen voldoen aan haar anti-witwas verplichtingen en andere juridische verplichtingen en haar interne risico- en fraudebeleid, behoudt Travelex zich het recht voor om op het moment van ophalen een kopie van uw legitimatiebewijs en de pas die wordt gebruikt voor het doen van de aankoop te maken, om aan haar verplichtingen uit hoofde van anti-witwas wetgeving en andere wetgeving te voldoen. (…)"