KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-253 d.d. 6 september 2012
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft bij Aangeslotene geïnformeerd naar het te hanteren koersniveau bij de omwisseling van USD naar Euro's. Aangeslotene heeft hierop medegedeeld dat de transactie zou worden afgewikkeld zoals dat in het verleden ook is gebeurd. Aangeslotene had haar marges op het koersniveau echter recentelijk aangepast. De vraag van Consument kon naar het oordeel van de Commissie alleen gaan over de wijze waarop omwisselkoersen worden vastgesteld. Door Consument onjuist of onvolledig te informeren heeft Aangeslotene hem op het verkeerde been gezet. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument dan ook gerechtvaardigd vertrouwen mogen ontlenen aan de mededeling van Aangeslotene dat de transactie als in het verleden zou worden uitgevoerd. Zij wijst de vordering toe.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van 3 mei 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 10 augustus 2011;
- de repliek van Consument van 24 augustus 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 6 september 2011;
- de brief van Aangeslotene van 16 mei 2012; en
- de reactie van Consument daarop van 4 juni 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
De Commissie heeft onder verwijzing naar artikel 37 lid 7 van haar Reglement besloten om uitspraak te doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 9 juni 2010 heeft Consument bij de balie van Aangeslotene een bedrag van USD 4.000,- ingeleverd om in te wisselen naar Euro's. Consument heeft op dat moment naar de omwisselkoers geïnformeerd. Aangeslotene heeft medegedeeld dat de transactie als in het verleden zou worden uitgevoerd.

2.2. Op 14 juni 2010 heeft Aangeslotene het bedrag in Euro's op de rekening van Consument gestort, waarbij een chartale aankoopkoers van USD 1.289 is gehanteerd.

Deze omwisselkoers was hoger dan in 2008, toen een koers van ongeveer USD 1.200 werd gehanteerd.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 200,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene jegens hem toerekenbaar tekort is geschoten door mede te delen dat bij de omwisseling van USD naar Euro's eenzelfde koersniveau als in het verleden gehanteerd zou worden, terwijl in werkelijkheid een aanzienlijk lager koersniveau is gehanteerd.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De vraag die ter beoordeling ligt is welke betekenis Consument mocht toekennen aan de mededeling van Aangeslotene dat de omwisseltransactie van USD naar Euro's als in het verleden zou worden uitgevoerd. De Commissie overweegt als volgt

4.2. Uitgangspunt is dat een bank in beginsel een beleidsvrijheid heeft als het gaat om de door haar te hanteren marges op de geldende koersen. Daartegenover staat dat zij wel, - zeker desgevraagd -, juiste en volledige informatie aan haar klanten dient te verschaffen.

4.3. Niet ter discussie staat dat de baliemedewerker van Aangeslotene desgevraagd aan Consument heeft medegedeeld dat de afhandeling van de transactie zou plaatsvinden zoals dat in het verleden ook gebeurde. Aangeslotene had echter de marges op de koersen aangepast, zodat deze in lijn liepen met de concurrentie. Omdat wisselkoersen door marktbewegingen altijd veranderlijk zijn, kon Aangeslotene de vraag van Consument naar het koersniveau volgens de Commissie in redelijkheid alleen opvatten als een vraag naar de marge die zij hanteerde. Evenzeer mocht Consument het antwoord van Aangeslotene dat de transactie zou plaatsvinden zoals dat in het verleden gebeurde, aldus opvatten, dat de marges van Aangeslotene niet waren gewijzigd. Door Consument een onjuist of onvolledig antwoord te geven, heeft Aangeslotene hem op het verkeerde been gezet.

4.4. Dat Consument zelf had kunnen nagaan wat de marges waren, doet daaraan niet af, nu de bank de vraag van Consument niet helder beantwoord heeft en hem evenmin heeft gezegd dat hij het antwoord op de vraag zelf moest achterhalen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument dan ook gerechtvaardigd vertrouwen mogen ontlenen aan de mededeling van Aangeslotene dat de omwisseltransactie als in het verleden zou worden uitgevoerd.

4.5. De schade dient als volgt te worden vastgesteld. Consument heeft onweersproken gesteld dat hij elders zo'n € 200,-- meer zou hebben ontvangen voor zijn USD, als hij

destijds door Aangeslotene juist zou zijn geïnformeerd. De Commissie stelt de schade daarom ex aequo et bono vast op een bedrag van € 200,-.

4.6. Omdat Consument in het gelijk wordt gesteld zal Aangeslotene tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken aan Consument een bedrag vergoedt van € 200,-, te vermeerderen met € 50,-, betaald door Consument als eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.