

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0005

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter, mr. dr. H.O. Kerkmeester en W.J.J. Ong RA, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	2 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een rekening bij de bank. Via het mobielbankieren maakt zij gebruik van de wisseldienst die bij de rekening wordt aangeboden. De consument klaagt zich over het wisselkoersbeleid van de bank en de informatievoorziening daaromtrent. Zij vordert aanpassing van de werkwijze van de bank en een schadevergoeding. De commissie heeft geoordeeld dat de bank niet in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen richting de consument en de vordering is afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en de aanvullende stukken van de bank; 6) de reactie daarop van de consument; 7) de aanvullende stukken van de bank van 11 september 2024; 8) De reactie daarop van de consument; 9) de reactie van de bank van 27 september 2024 en 10) de aanvulling van de consument van 15 oktober 2024.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 29 november 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: de heer [naam 1], Senior Regulator Counsel en mevrouw [naam 2], Legal Counsel.
- 1.3 De bank heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een rekening aan bij de bank. Op deze rekening is het mogelijk valuta te wisselen.

Op de rekening zijn de Algemene Voorwaarden van de bank van toepassing verklaard. In artikel 17 van deze Algemene Voorwaarden staat:

“Het is mogelijk dat de wisselkoers verandert tussen de tijd dat je ons vertelt dat je valuta wilt wisselen en het moment waarop we de omrekening daadwerkelijk uitvoeren. Dit betekent dat als je ons vraagt om valuta te wisselen, je mogelijk iets meer of minder terugkrijgt dan je had verwacht. Wij zijn niet verantwoordelijk als je geld verliest als gevolg van het omrekenen van valuta.”

- 2.2 Bij het wisselen van valuta op de rekening bij de bank is het de consument opgevallen dat in het overzicht in de mobielbankieren App gunstigere koersen worden getoond dan wat ze uiteindelijk bij het doorzetten van de transactie ontvangt.
- 2.3 De consument heeft contact opgenomen met de bank en vragen gesteld over het wisselkoersbeleid. Dit contact is voor beide partijen niet naar tevredenheid verlopen waarna de consument zich bij de bank heeft beklagd en vervolgens bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

- 2.4 De consument vordert een schadevergoeding van € 2,- en dat de bank wordt gehouden haar werkwijze aan te passen. De consument voert daartoe het volgende aan.
- 2.5 De bank is niet transparant over haar koersbeleid en misleidt daarmee de consument en andere klanten. De consument heeft meermaals gevraagd om informatie over het beleid, informatie over hoe de bank de wisselkoers vaststelt en of de koers waartegen wordt afgerekend afhankelijk is van de hoogte van het te wisselen bedrag. Ook heeft de consument gevraagd naar het drempelbedrag waarvoor de meest gunstige koers geldt. Vanuit de bank is daar onvoldoende antwoord op gegeven.
- 2.6 De consument vraagt om een beoordeling van het beleid van de bank en met name de informatievoorziening over haar wisselkoersbeleid richting haar klanten. De schadevordering ziet op het verkrijgen van een minder gunstige koers dan haar aanvankelijk was getoond in de mobielbankieren App van de bank.

Het verweer van de bank

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de op haar rustende (informatie)-verplichtingen over haar wisselkoersbeleid richting de consument heeft geschonden.

De commissie oordeelt dat dat niet het geval is en dat de bank niet gehouden kan worden de consument een schadevergoeding te betalen, dan wel haar werkwijze op dat punt aan te passen. Daartoe heeft de commissie het volgende overwogen.

- 3.2 De bank heeft uitgelegd dat de verschillen in de wisselkoers het resultaat zijn van de zogenoemde “spread-configuratie” van de bank. De ‘spread’ ontstaat omdat verkoopprijzen voor valuta meestal lager zijn dan de aankooprijzen. De wisselkoersen veranderen constant. De bank stelt de koers vast op het moment dat de consument aangeeft hoeveel geld zij wil wisselen. Dit staat ook opgenomen in artikel 17 van de Algemene Voorwaarden. De wisselkoers wordt berekend op basis van een zogenaamde “volume based spread” en is daarmee afhankelijk van het bedrag van de transactie ofwel de hoeveelheid valuta die gewisseld wordt. In de mobielbankieren App worden daarom verschillende wisselkoersen getoond naar gelang de consument verschillende bedragen invoert. De bank handelt daarmee in lijn met de op haar rustende verplichting op grond van artikel 7:519 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. De bank geeft op de App per omwisseltransactie aan tegen welke koers zal worden afgerekend. De transactie wordt pas voltooid nadat de consument akkoord is gegaan met de koers. Er is geen sprake van een vast minimumbedrag (drempelbedrag) om gebruik te kunnen maken van de beste wisselkoers. Het minimumbedrag verandert mee met de veranderingen in de wisselkoers. Ter illustratie geeft de bank het volgende voorbeeld: *“Een consument koopt Britse Pond in tegen de koers van 0,84. Voor de Euro is de configuratie van het minimale bedrag voor de beste koers 1.250,- Euro en voor de Britse Pond is dit 1.000,-. Dus het minimale bedrag in Britse Pond voor deze koers is $(1.000/1.250 * 0,84 =) 1.050,-$ Britse Pond. Als de koers verandert, kan dit bedrag ook veranderen.”*
- 3.3 De commissie volgt de stellingen van de bank. Zij heeft in de stellingen van de consument geen grondslag gevonden om te oordelen dat de bank verplicht kan worden haar werkwijze aan te passen en/of een schadevergoeding te betalen aan de consument. De bank heeft uitgelegd dat zij een bepaalde “volume based spread” hanteert voor het vaststellen van de wisselkoers. Uit de uitleg van de bank volgt dat onder een bepaald bedrag een ruimere spread wordt gehanteerd dan boven dat bedrag. De consument krijgt na het invoeren van het te wisselen bedrag de koers te zien en de tegenwaarde van de aangevraagde valuta, waarna de consument al dan niet akkoord kan gaan. De commissie is van oordeel dat de bank met deze werkwijze in overeenstemming handelt met artikel 7:519 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Van een (andere) concrete juridische grondslag die de bank gebiedt meer inzage in haar beleid te geven is niet gebleken. Ook is niet gebleken dat hier sprake is van een ongeoorloofde werkwijze op basis van de Europese Verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen en valutawisselkosten of een oneerlijke handelspraktijk.¹

¹ Verordening (EU) 2021/1230 van het Europees Parlement en de Raad van 14 juli 2021 betreffende grensoverschrijdende betalingen in de Unie, te vinden op eur-lex.europa.eu.

Ambtshalve toetsing

- 3.4 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 17 van de toepasselijke Algemene Voorwaarden van de bank van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 2024, 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 wet- en regelgeving

Artikel 7:519 Burgerlijk Wetboek

- 1 De betalingstransacties vinden plaats in de valuta die tussen de partijen zijn overeengekomen.
- 2 Indien voor het initiëren van een betalingstransactie bij een geldautomaat, op het verkooppunt of door de begunstigde een valutawisseldienst wordt aangeboden aan de betaler, stelt de partij die de valutawisseldienst aanbiedt, de betaler in kennis van alle in rekening te brengen kosten, alsook van de wisselkoers die bij de omrekening van de betalingstransactie zal worden gehanteerd.