Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0946

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	26 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft bij een kantoor van Travelex $ 1.500,- gekocht voor € 1.581,61. Zij stelt dat door een foutieve berekening € 158,62 te veel in rekening is gebracht. De commissie is van oordeel dat door aanbod en aanvaarding een geldige overeenkomst tot stand is gekomen voor de aankoop van $ 1.500,- voor € 1.581,61. De consument kan daar niet op terugkomen. De vordering wordt 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 en 3) het verweerschrift 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.

1.3 De consument 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 heeft zich op 11 juni 2025 gewend tot een kantoor van Travelex op Schiphol om daar $ 1.500,- te kopen. Zij heeft daar € 1.581,61 voor betaald.

2.2 Op de transactiebon is vermeld:

> *"United States Dollar 1,500.00*
>
> *We SELL Valuta @ 0.94840*
>
> *European Euro 1,581.61*

Nett Commission 12.99

(...)

Sub-Total 1,581.61

(...)"

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat Travelex € 158,62 aan haar terugbetaalt. Aan deze vordering legt zij het volgende ten grondslag.

2.4 Travelex heeft een fout gemaakt bij het berekenen van de kosten. De wisselkoers bedroeg € 0,94 voor $ 1,00. In plaats van 1.500 te vermenigvuldigen met 0,94 (wat neerkomt op € 1.410,-) is 1500 gedeeld door 0,94. Dit komt neer op € 1.581,61 inclusief € 12,99 transactiekosten. Travelex heeft haar hierdoor € 158,62 te veel laten betalen. De dollar is minder waard dan de euro, dus het kan niet zo zijn dat zij meer dan € 1.500,- moet betalen voor $ 1.500,-. Dit blijkt ook uit de online wisselkoerscalculator van Travelex en van ING Bank N.V.

Het verweer

2.5 Travelex 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of Travelex een bedrag van € 158,62 aan de consument moet terugbetalen. De commissie komt tot de conclusie dat Travelex dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

3.2 Travelex heeft als volgt toegelicht dat geen sprake is van een foutieve berekening. Zoals op de transactiebon is vermeld, is de tegenwaarde van 1 euro 0,94840 Amerikaanse Dollar. Over de wisselkoers die Travelex hanteert, heeft zij toegelicht dat de gewone wisselkoersen niet representatief zijn voor de wisselkoers die zij hanteert op Schiphol. Op winkellocaties hanteert zij andere koersen dan op haar website vermeld of dan de koers die ING Bank N.V. hanteert. De verkoopmedewerker bespreekt de bon altijd met de klant om duidelijk te maken wat de kosten zijn.

3.3 De commissie maakt uit de stukken op dat de totaalprijs met de consument is besproken voordat zij daarmee akkoord is gegaan. De consument heeft namelijk erkend dat haar is verteld dat zij € 1.581,61 moest betalen. Doordat de consument met dit bedrag akkoord is gegaan, is een overeenkomst tot stand gekomen door aanbod en aanvaarding. Dit volgt uit artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek. De consument kan daarom niet meer terugkomen op dat bedrag.

3.4 Dat er een verschil bestaat tussen de wisselkoers die Travelex heeft gehanteerd en de normale (beurs)wisselkoers doet daar niet aan af. Hierbij merkt de commissie op dat Travelex een bepaalde mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft en daarbij hoort ook de prijs waartegen zij haar dienstverlening aanbiedt. Travelex heeft toegelicht dat zij op winkel-locatie andere wisselkoersen hanteert dan de wisselkoers die de consument heeft aangehaald. De commissie heeft niet de bevoegdheid en kan niet (in algemene zin) beoordelen of Travelex een 'redelijke' prijs (in de markt) hanteert. Travelex doet in principe een aanbod waartegen vreemde valuta kan worden gekocht en het is aan de consument om dit aanbod te accepteren of niet.[1]

3.5 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0877 en 2025-0662. Te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/.