Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-450
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Datum uitspraak	: 27 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft dollarbiljetten aangekocht op een kantoor van Travelex. Tijdens haar vakantie is zij erachter gekomen dat zich tussen de dollarbiljetten een kopie biljet bevond. Consument stelt zich op het standpunt dat het kopie biljet door Travelex moet zijn uitgegeven omdat niemand de gelegenheid heeft gehad om de dollarbiljetten te verwisselen of te ontvreemden. De Commissie stelt vast dat op Consument de bewijslast rust van haar stellingen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende bewijs geleverd ter onderbouwing van haar stellingen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Travelex;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Het advies is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 31 december 2019 dollarbiljetten aangekocht op een kantoor van Travelex, ter waarde van € 1.001,56. De biljetten waren bestemd voor gebruik op vakantie.

2.2 Tijdens haar vakantie is Consument erachter gekomen dat zich een kopie biljet van 50 dollar tussen de dollarbiljetten bevond. Consument heeft de vondst van het kopie biljet tijdens haar vakantie gemeld aan Travelex.

2.3 Bij terugkomst heeft Consument het kantoor van Travelex bezocht en het kopie biljet getoond. Het kopie biljet is vervolgens ingenomen door Travelex.

2.4 Op 26 februari 2020 heeft een medewerker van Travelex aan Consument medegedeeld dat Travelex het biljet niet zal vergoeden omdat het niet is uitgegeven door Travelex. Consument heeft daarop geantwoord dat zij het niet eens is met de afhandeling en het kopie biljet zal komen ophalen om aangifte te doen.

2.5 Op 28 februari 2020 heeft Consument het kantoor van Travelex bezocht. Travelex heeft Consument daar medegedeeld dat zij het kopie biljet niet zal terugkrijgen omdat het niet in roulatie mag komen. Consument heeft nogmaals aangegeven dat zij het niet eens is met de gang van zaken.

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing. Consument heeft daarna een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert terugbetaling van het bedrag dat zij voor het kopie biljet heeft moeten betalen, door Consument begroot op € 45,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Travelex toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Nadat Consument de dollarbiljetten in ontvangst had genomen, heeft zij deze pas aangebroken op het moment dat zij de dollarbiljetten nodig had. Tot die tijd zijn de dollarbiljetten altijd bewaard gebleven op een veilige plaats. Niemand heeft de gelegenheid gehad om het geld te verwisselen of te ontvreemden. Het kopie biljet moet daarom zijn uitgegeven door Travelex. Daarnaast kan Consument geen aangifte doen, doordat Travelex het kopie biljet niet heeft teruggegeven.

Verweer van Travelex

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

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Travelex een bedrag van € 45,-, zijnde het bedrag dat Consument heeft begroot voor de betaling van het kopie biljet, aan haar dient te vergoeden. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe het volgende.

4.2 Consument heeft gesteld dat zij de ontvangen dollarbiljetten altijd op een veilige plaats heeft bewaard en dat niemand de gelegenheid heeft gehad een van de dollarbiljetten om te wisselen voor een kopie biljet. Het kopie biljet moet derhalve uitgegeven zijn door Travelex.

4.3 Travelex stelt zich op het standpunt dat zij als Financiële Instelling diverse waarborgen moet treffen met betrekking tot het uitgeven en innemen van valuta. Op basis van de procedures die Travelex hanteert voor het detecteren van vals geld, stelt zij dat het kopie biljet niet door Travelex aan Consument is uitgegeven. Daarnaast is Travelex gebonden aan wettelijke regels met betrekking tot het ontdekken van vals geld, waaronder ook kopie biljetten. Op grond daarvan is Travelex verplicht om vals geld uit de roulatie te halen.

4.4 De Commissie stelt vast dat op Consument de bewijslast rust van haar stellingen, op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Feiten of omstandigheden die meebrengen dat de bewijslast anders zou moeten worden verdeeld, acht de Commissie niet aanwezig. Consument heeft geen ander bewijs voor haar stellingen aangedragen dan de mededelingen die erop neerkomen dat niemand de gelegenheid heeft gehad een van de biljetten om te wisselen voor het kopie biljet. Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van Consument en haar onvrede over de gang van zaken begrijpt, is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende bewijs heeft geleverd ter onderbouwing van haar stellingen.

4.5 Voor zover de klacht van Consument ziet op het feit dat Consument het kopie biljet niet terug heeft ontvangen en zij daardoor geen aangifte kan doen, overweegt de Commissie het volgende. Bij het vermoeden dat sprake is van een vals biljet, dient een Financiële Instelling, waaronder ook Travelex, het biljet nader te onderzoeken op echtheid en, indien het biljet vals blijkt te zijn, het biljet in te nemen. Travelex heeft derhalve juist gehandeld door het kopie biljet in te nemen. De Commissie merkt op dat het Consument vrij staat aangifte te doen zonder het kopie biljet. Overigens zijn wel foto's van het biljet beschikbaar.

4.6 Op grond van het voorgaande verklaart de Commissie de klacht ongegrond. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.