Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0877

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	11 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en een voorbeeld van een schermafdruk

Samenvatting

Geldopname andere valuta. Wisselkoers. De commissie is van oordeel dat Travelex aan de op haar rustende informatieverplichting heeft voldaan bij de (voorgenomen) opname van een bedrag in Britse ponden. Voor het aangaan van de definitieve transactie is de consument geïnformeerd over de wisselkoers en de kosten. De klacht is ongegrond en 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 en Travelex hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 18 juli 2024 via een geldautomaat (ATM) van Travelex 200 Britse ponden (afgekort GBP) opgenomen. Daarbij is van zijn betaalrekening een bedrag van € 293,69 afgeschreven.

2.2 De consument heeft op 23 juli 2024 bij Travelex geklaagd over de volgens hem onredelijke hoge kosten bij zijn geldopname van de Britse ponden en over de onduidelijke (koers)informatie die daarbij op de geldautomaat getoond wordt. De consument heeft Travelex verzocht om terugbetaling van de, in zijn ogen buitensporige, kosten die Travelex in rekening heeft gebracht. Travelex heeft zijn verzoek afgewezen.

2.3 Het geschil heeft geleid tot de klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt erover dat op de ATM niet duidelijk was aangegeven waar hij akkoord mee zou gaan. Niet duidelijk was het bedrag aan de in rekening gebrachte kosten, het verschil tussen de normale wisselkoers en het van zijn rekening (in euro's) af te schrijven bedrag. Als de consument had geweten dat het om een verschil van ongeveer € 60,- zou gaan, had hij nooit ingestemd met de transactie. Volgens de consument heeft Travelex een onredelijk, niet transparant en onduidelijk bedrag in rekening gebracht. De consument acht Travelex gehouden € 60,- aan hem te vergoeden en te stoppen met onduidelijke ATM schermen en of gegevens over de gehanteerde wisselkoers.

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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of Travelex de consument voldoende en juist heeft geïnformeerd over de kosten in rekening heeft gebracht en de koers die Travelex heeft gehanteerd bij de geldopname van de consument in een andere valuta.

Welke regels zijn van belang?

3.2 Vast staat dat de consument een rekening in euro's heeft en bij een geldautomaat van Travelex een bedrag van GBP 200,- heeft opgenomen. Travelex heeft daarbij een zogeheten valutawisseldienst aangeboden en uitgevoerd.

3.3 In artikel 7:519 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat de partij die een valutawisseldienst aanbiedt (Travelex) voor het initiëren van een betalingstransactie bij een geldautomaat de betaler (de consument) in kennis stelt van alle in rekening te brengen kosten, alsook van de wisselkoers die bij de omrekening van de betalingstransactie wordt gehanteerd.[1]

3.4 Travelex heeft toegelicht dat de consument voor het aangaan van de definitieve transactie via het scherm van de geldautomaat heeft geïnformeerd over de wisselkoers die zij zou hanteren en over de commissie die zij in rekening zou brengen.

[1] Zie artikel 7:519 BW; uitwerking van artikel 59 van de Richtlijn(EU) 2015/2366 (PSD2).

Zoals blijkt uit een schermafbeelding van een vergelijkbare transactie – welke afbeelding Travelex heeft overgelegd – had de consument daarbij ook de mogelijkheid om de transactie te beëindigen.[2] De commissie is van oordeel dat Travelex de consument daarmee voor het aangaan van de definitieve transactie voldoende duidelijk heeft geïnformeerd over de kosten die gepaard gaan met de voorgenomen transactie. Als de consument meende dat de door Travelex gehanteerde wisselkoers te hoog was, had hij de transactie bovendien kunnen beëindigen.

3.5 De commissie volgt de consument voorts niet in zijn stellingen dat Travelex hem had moeten informeren over de kosten die in de wisselkoers zijn verdisconteerd en dat hij vooraf gewaarschuwd moest worden voor het feit dat de wisselkoers afweek van de officieel geldende (beurs)wisselkoers. Zoals Travelex heeft toegelicht is bij een geldopname in vreemde valuta sprake van een zogenoemde 'bankbiljettenkoers'. In deze koers zitten. verschillende kosten verwerkt, zoals de inkoopprijs bij een bank of financiële instelling in het buitenland, de waardevervoerskosten (omdat de fysieke biljetten over het algemeen geïmporteerd worden), personeelskosten, huur en ook een winstmarge. De commissie is van oordeel dat de informatieplicht van Travelex niet zo ver reikt dat zij bij een (voorgenomen) geldopname in vreemde valuta al die (extra) informatie moet verstrekken. Dit volgt ook niet uit artikel 7:519 BW, waarin is bepaald welke verplichtingen een aanbieder van valutawisseldiensten (Travelex) heeft. Met het weergeven van de (bankbiljetten)koers waartegen wordt gewisseld heeft Travelex de consument voldoende in staat gesteld een weloverwogen keuze te maken. Hij wist hoeveel euro hij moest betalen voor het door hem gewenste bedrag in Britse ponden. Dat de consument er (achteraf) achter is gekomen dat er een (groot) verschil bestaat met de normale (beurs)wisselkoers doet daar niet aan af.[3]

3.6 Voor zover de consument heeft gesteld dat Travelex onredelijke kosten en/of een (te) hoge winstmarge hanteert, betreft dat feitelijk de vraag of Travelex een redelijke prijs voor haar dienstverlening hanteert. 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. Zoals hiervoor is opgenomen, heeft Travelex toegelicht hoe de bankbiljettenkoers tot stand komt. 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 bij een geldautomaat kan worden opgenomen en het is aan de consument om dit aanbod te accepteren of niet.

Wat is de conclusie?

3.7 De commissie concludeert dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

[2] De schermafbeelding is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Vergelijkbaar GC Kifid nr. 2023-0701, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 en een voorbeeld van een schermafdruk bij een geldopname in andere valuta

Hieronder het artikel uit het Burgerlijk Wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen en een voorbeeld van een schermafdruk bij een geldopname in andere valuta.

Uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 519

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.

Voorbeeld schermafdruk tijdens transactie

Op onderstaande afbeelding staat een schermafbeelding van een geldautomaat van Travelex. Hierop is onder meer te zien wat de wisselkoers is en dat de mogelijkheid geboden wordt om een transactie te beëindigen.

