Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0018
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 november 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument vordert dat de bank de waarde van zijn Travellers Cheques vergoedt, omdat deze niet meer kunnen worden ingewisseld bij de bank en het GWK. De commissie oordeelt dat de bank niet de *issuer* van deze cheques was en geen verplichting heeft de waarde ervan te vergoeden. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klacht van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid

2.1 De consument heeft via de Nederlandsche Middenstandsbank N.V., rechtsvoorganger van de bank, zogenoemde Travellers Cheques van Thomas Cook aangekocht. In 2020 heeft Consument geprobeerd de Travellers Cheques in te wisselen, maar de bank heeft aangegeven dat deze al jaren niet meer worden geaccepteerd. De bank heeft Consument daarom in de interne klachtenprocedure naar een Grens Wissel Kantoor (GWK) verwezen om de cheques te verzilveren. Het GWK blijkt de inwisseling van Travellers Cheques voor onbepaalde tijd te hebben opgeschort. De consument heeft daarom de bank verzocht de waarde van de cheques aan he uit te keren. De bank heeft dit verzoek geweigerd. De consument kan zich niet verenigen met deze beslissing en heeft een klacht ingediend.

De klacht en vordering

2.2 De consument beschikt nog over vijf Travellers Cheques ter waarde van € 100,00 per stuk. Hij heeft gesteld dat de bank de verplichtingen van haar rechtsvoorganger heeft overgenomen en de verzilvering mogelijk moet maken. De Bank is ook als verkoper van Travellers Cheques gehouden zich aan de '*purchase conditions*' te houden, waaronder de garantie dat de cheques te allen tijde kunnen worden ingewisseld. Nu ook het GWK geen inwisseling van Travellers Cheques faciliteert, vordert de consument van de bank een schadevergoeding van € 500,00, namelijk de waarde van zijn resterende cheques.

Het verweer van de bank

2.3 De bank heeft zich gemotiveerd verweerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Rechtsvraag

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de waarde van de resterende Travellers Cheques, die de consument nog in zijn bezit heeft, dient te vergoeden.

Beoordeling

3.2 De consument heeft, kort samengevat, gesteld dat de bank gehouden is de garantie van de cheques te waarborgen en de mogelijkheid te bieden de waarde ervan te verzilveren. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat zij slechts heeft gefungeerd als verkoper c.q. verkoopkanaal van de betreffende Travellers Cheques. De bank heeft hierbij benadrukt dat zij niet de uitgever c.q. de *issuer* is van de Travellers Cheques en dat zij dus geen uitbetalingsverplichting jegens de consument heeft. De *issuer* van de cheques was Thomas Cook en dit is ook de partij die de garantie tot uitbetaling heeft afgegeven. De bank heeft Consument bij verweer gewezen op de mogelijkheid de cheques in te wisselen bij Travelex.

3.3 De commissie stelt vast dat op de Travellers Cheques, voor zover relevant, is vermeld:

> *"If you require refund assistance, please contact the Thomas Cook refund network. (…)"*

Zoals ook uit de cheques blijkt, is de organisatie Thomas Cook de *issuer* van de cheques en kan zij op verzoek hulp bieden bij de verzilvering ervan. De bank heeft naar het oordeel van de commissie geen verplichting de waarde van de Travellers Cheques aan de consument te vergoeden.

3.4 De commissie merkt op dat de bank bij verweer heeft aangegeven dat de Travellers Cheques kunnen worden ingewisseld bij Travelex.

De bank heeft ten behoeve hiervan een formulier van Travelex meegestuurd, waarop onder meer is vermeld:

> *"**Travellers Cheque***
> ***ENCASHMENT PROCEDURE***
> *Travelex accepts Travellers Cheques for encashment where the issuer is Thomas Cook – Mastercard, interpayment – Visa, and Travelex – Mastercard."*

Dat de consument het gevoel heeft dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd, omdat hij eerst naar het GWK is verwezen, is op zich begrijpelijk en het is in die zin jammer dat het pas na het indienen van een klacht voor de consument helder kon zijn waar hij wel terecht kon. Dit doet echter niet af aan het feit dat hij blijkens dit formulier de Travellers Cheques kan inwisselen bij Travelex. Of hij van deze mogelijkheid gebruik maakt, is aan de consument.

Conclusie

3.5 De commissie oordeelt op grond van de voorgaande overwegingen dat de bank niet is gehouden de waarde van de resterende Travellers Cheques, die de consument nog in zijn bezit heeft, te vergoeden. De klacht is daarmee inhoudelijk ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.