Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0662

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

Datum uitspraak	18 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Valutatransactie. De commissie is van oordeel dat Travelex aan de op haar rustende informatieverplichting heeft voldaan bij de (voorgenomen) opname van een bedrag in Indonesische Roepia's. Voor het aangaan van de definitieve transactie is de consument geïnformeerd over de kosten. De consument wist hoeveel euro's zij moest betalen voor het door haar gewenste bedrag in Indonesische Roepia's. De commissie is van oordeel dat de informatieplicht van Travelex niet zo ver reikt dat zij bij een (voorgenomen) geldopname in vreemde valuta al moet vermelden dat er een (groot) verschil bestaat tussen de commerciële koers die Travelex hanteert en de contante wisselkoers, zoals die bijvoorbeeld op de beurs wordt gehanteerd. Naar het oordeel van de commissie heeft Travelex een bepaalde mate van contracts- en beleidsvrijheid en daarbij hoort ook de prijs waartegen zij haar dienstverlening aanbiedt. 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; 3) het verweerschrift van Travelex; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek 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 op 14 mei 2025 een valutatransactie afgenomen bij Travelex. Daarbij heeft zij een bedrag van 4.100.000 Indonesische Roepia (IDR) aan contanten gekocht aan de balie van een kantoor van Travelex. Zij heeft daarvoor een bedrag van € 304,49 betaald.

2.2 Op 17 mei 2025 heeft de consument een klacht bij Travelex ingediend en daarbij het volgende geschreven:
"Op woensdag 14 mei heb ik op Schiphol geld gewisseld. Het gaat om een bedrag van €304,49. Zie bon in de bijlage.
Echter heb ik slechts 4.100.000 Indonesische Rupiah ontvangen. Dit bedrag klopt niet. Het bedrag van €304,49 is namelijk 5.591.732 Indonesische Rupiah.
Hoe kan het een verschil zijn van 1.491.731 Indonesische Rupiah of €81,10 euro?
Ik voel mij dan ook zwaar opgelicht. Graag ontvang ik het verschil van 81 euro terug.
(...)"

2.3 Travelex heeft vervolgens op 26 mei 2025 de klacht afgewezen. Het geschil heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt erover dat Travelex niet eerlijk en transparant is geweest over het geld wat zij heeft betaald bij de aankoop van de Indonesische Roepia.

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 ziet zich gesteld voor de vraag of Travelex de consument voldoende en juist heeft geïnformeerd over de kosten die Travelex in rekening heeft gebracht en/of over de wisselkoers die Travelex heeft gehanteerd bij de aankoop van vreemde valuta. In dit geval de aankoop van de Indonesische Roepia in contanten door de consument (zie 2.1).

3.2 Vast staat dat de consument voor de opname van 4.100.000 IDR op 14 mei 2025 een bedrag van € 304,49 aan Travelex heeft betaald. Volgens de consument was de wisselkoers op dat moment zo dat zij voor dat bedrag eigenlijk 5.591.732 IDR had moeten ontvangen.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 In artikel 7:519 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat de partij die een valuta-wisseldienst aanbiedt (Travelex) voor het initiëren van een betalingstransactie bij een geld-automaat 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 In dit geval heeft de consument Indonesische Roepia's gekocht aan de balie bij een kantoor van Travelex. Daar heeft Travelex over toegelicht dat in het geval een klant die een valuta wenst te kopen waarvan de koers niet op het grote scherm naast de balie staat vermeld – waar in dit geval sprake van was – de klant (de consument) aan de balie geïnformeerd wordt over het te betalen bedrag in euro's. In het geval de aankoop wordt doorgezet, bespreekt de medewerker van Travelex de kassabon zorgvuldig met de klant. Volgens Travelex kan de klant op dat moment alsnog besluiten om de transactie te annuleren. 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) valutatransactie. Als de consument de door Travelex gehanteerde wissel-koers of kosten te hoog vond, had zij de transactie kunnen beëindigen. Travelex heeft ook naar haar website verwezen waar wordt toegelicht hoe wisselkoersen en valutatransacties bij haar tot stand komen. Zoals bijvoorbeeld het verschil tussen de wisselkoers zoals die op de financiële markten geldt, ook wel de contante wisselkoers genoemd, en de koers die geldt wanneer geld wordt gewisseld bij een bedrijf zoals Travelex wat wel de commerciële wisselkoers wordt genoemd.

3.5 De commissie volgt de consument voorts niet in haar stellingen dat Travelex haar had moeten informeren over de kosten die in de door Travelex gehanteerde wisselkoers waren verdisconteerd of dat zij vooraf gewaarschuwd had moeten worden voor het feit dat de commerciële wisselkoers afweek van de geldende contante wisselkoers (zoals die bijvoorbeeld geldt op de beurs). De door Travelex bij een geldopname in vreemde valuta gehanteerde koers wordt ook wel de 'bankbiljettenkoers' genoemd. 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 of het bedrag waartegen wordt gewisseld heeft Travelex de consument voldoende in staat gesteld een weloverwogen keuze te maken.

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

Zij wist hoeveel euro zij moest betalen voor het door haar gewenste bedrag in Indonesische Roepia's. Dat de consument er (achteraf) achter is gekomen dat er een (groot) verschil bestaat met de contante (beurs)wisselkoers doet daar niet aan af.[2]

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. 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 (in contanten) bij haar 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.

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

[2] Vergelijkbaar GC Kifid nrs. 2024-0877 en 2023-0701, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder het artikel uit het Burgerlijk Wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

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.