Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0768

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	5 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	XE Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen XE
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt over de door XE gehanteerde wisselkoers bij een betalingstransactie naar Marokko. Zij stelt een slechte wisselkoers te hebben ontvangen en dat zij niet goed is geïnformeerd over de kosten van de transactie, waardoor zij € 4.000,- meer kwijt is dan ze had verwacht. Zij vordert vergoeding van dat bedrag. De commissie oordeel dat XE de consument voorafgaand aan de transactie voldoende heeft geïnformeerd. Het staat XE vrij om de wisselkoers te bepalen. 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) het verweerschrift van XE; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van XE.

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 XE hebben gekozen voor een bindend advies. In overweging 3.1 tot en met 3.3 van deze uitspraak legt de commissie uit waarom zij in dit geval uitspraak doet in de vorm van een niet-bindend advies.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een account bij XE, een in Nederland gevestigde betaalinstelling.

2.2 Op de website van XE staat een '*currency converter*', waarmee de wisselkoers kan worden berekend. Onder de currency converter staat dat deze bij berekeningen de *mid-market-rate* (middenkoers) hanteert. Ook staat vermeld dat de currency converter enkel voor informatieve doeleinden is bedoeld en dat men dit tarief niet krijgt bij het verzenden van geld.

2.3 De consument heeft op enig moment onroerend goed aangekocht in Marokko. In verband met deze aankoop moest zij een bedrag van ongeveer € 123.000,- overmaken naar de verkoper in Marokko. De munteenheid van Marokko is de dirham, afgekort MAD.

2.4 Op 18 januari 2024 heeft zij telefonisch contact opgenomen met XE. Na dit gesprek heeft de consument een bedrag van € 115.000,- overgemaakt naar XE. Op zaterdag 20 januari 2024 heeft de consument via XE drie betalingen verricht aan de verkoper in Marokko. Voorafgaand aan elke betaling kreeg de consument de toepasselijke wisselkoers (*send rate*) te zien. Vervolgens heeft zij per betaling ingestemd met de wisselkoers en de voorwaarden. Per betaling heeft de consument vervolgens een transactienota ontvangen. In de transactienota staat voor zover relevant het volgende:

Contract...155	MAD 106.300,-	€ 9.885,85	Send Rate 10,7560	Valutadatum 22 januari 2024
Contract...065	MAD 135.002,-	€ 12.551,32	Send Rate 10,7560	Valutadatum 22 januari 2024
Contract...007	MAD 1.214.998,-	€ 115.000,-	Send Rate 10,5652	Valutadatum 24 januari 2024

2.5 De bedragen zijn op de op de transactienota's genoemde valutadata overgemaakt naar de verkoper in Marokko.

2.6 Op maandag 22 januari 2024 heeft de consument per e-mail contact opgenomen met XE. In dit bericht heeft ze aan XE gevraagd waarom het overgeboekte bedrag nog niet is overgemaakt. Ook vraagt zij waarom voor de kleinere bedragen een andere wisselkoers is gehanteerd dan voor het grote bedrag. Diezelfde dag heeft XE aan de consument laten weten dat transacties in MAD alleen op werkdagen worden uitgevoerd. Ook heeft XE toegelicht dat en waarom zij voor bedragen van minder dan € 20.000,- een betere wisselkoers aanbiedt dan voor bedragen daarboven. Hierop heeft de consument per e-mail aangegeven dat zij teleurgesteld is in de dienstverlening van XE. Vervolgens heeft XE als gebaar een bedrag van € 50,- aan de consument vergoed.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert vergoeding van € 4.000,-.

2.8 Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag. XE is onvoldoende transparant geweest over de wisselkoers en de kosten. De wisselkoers was ongunstig, waardoor de consument € 4.000,- meer moest betalen dan verwacht. De consument wist dat XE geen geld wisselt tegen de middenkoers en voor 20 januari 2024 had de consument al via de website van XE en ook andere websites verschillende berekeningen gemaakt om te berekenen wat de transacties zouden kosten. Omdat het via de website van XE alleen mogelijk was om bedragen tot € 20.000,- over te maken, heeft de consument op 18 januari 2024 telefonisch contact opgenomen met XE. Op verzoek van XE heeft zij vervolgens het bedrag van € 150.000,- op voorhand overgemaakt naar XE. Hierdoor had ze geen andere keuze dan de transactie via XE uit te voeren. Ze heeft toen inderdaad ingestemd met de voorwaarden en de wisselkoers omdat ze geen andere keuze had.

Het verweer

2.9 XE heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Niet-bindend advies

3.1 Aangezien de consument in Italië woont, zal de commissie voordat zij inhoudelijk op de klacht ingaat, eerst onderzoeken volgens welk recht de klacht moet worden beoordeeld en of zij in deze zaak uitspraak kan doen in de vorm van een bindend of een niet-bindend advies.

3.2 Hierbij is van belang dat op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome 1-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008) de overeenkomst tussen partijen wordt beheerst door het recht van de woonplaats van de consument – in dit geval Italiaans recht – voor zover dat recht haar meer bescherming biedt. De verordening heeft rechtstreekse werking en is van dwingend recht, zodat daarvan niet in het nadeel van de consument mag worden afgeweken

3.3 Op grond van vraag 15 onder 1 van haar reglement beoordeelt de commissie klachten naar Nederlands recht. De commissie kan niet vaststellen of de genoemde mogelijkheid zich hier voordoet dat het Italiaanse recht de consument meer bescherming biedt. Dit betekent dat de consument de mogelijkheid moet behouden haar klacht in volle omvang aan de gewone rechter voor te leggen. Deze uitspraak is daarom niet-bindend.[1]

Inhoudelijke beoordeling

3.4 Dit geschil draait om de vraag of XE aan de consument een vergoeding verschuldigd is omdat XE de consument voor het geldbedrag van € 115.000,- dat zij heeft overgemaakt naar een betaalrekening in Marokko een betere wisselkoers had moeten bieden.

3.5 De consumenten heeft het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.8.

3.6 Daartegenover heeft XE zich op het standpunt gesteld dat zij niet gehouden is om de consument een vergoeding te betalen omdat zij niet gehouden was de consument een betere wisselkoers aan te bieden. XE heeft in dit kader het volgende aangevoerd. Zij heeft de consument voorafgaand aan de betalingen geïnformeerd over de kosten en de actuele wisselkoers. Vervolgens heeft de consument de drie betalingen bevestigd.

[1] Dit is een vaste lijn van de Geschillencommissie. Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2019-914, 2019-916, 2020-496, 2022-0929, 2023-0752 en 2024-0208.

De consument heeft er zelf voor gekozen om de betalingen niet op 18 januari 2024 uitvoeren, maar pas op 20 januari 2024. Wisselkoersen kunnen (sterk) fluctueren, ook binnen een periode van enkele dagen. Dit geldt in het bijzonder voor de wisselkoers van MAD, deze kan sterk fluctueren. Daarnaast is de wisselkoers afhankelijk van de hoogte van het bedrag van de betaling. De consument is op geen enkele wijze door XE gedwongen om deze betalingen via XE te verrichten. XE heeft verder toegelicht dat zij geen geld wisselt tegen de middenkoers. Dit staat ook duidelijk vermeld onder de currency converter.

3.7 De commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen staat niet ter discussie dat XE op 20 januari 2024 de consument vóór het daadwerkelijk uitvoeren van de drie transacties heeft geïnformeerd over de in rekening te brengen kosten en de gehanteerde wisselkoers. Ook staat vast de consument vervolgens heeft ingestemd met de betalingen en de betalingen zijn uitgevoerd.

3.8 Met het weergeven van de koers waartegen wordt gewisseld heeft XE de consument voldoende in staat gesteld een weloverwogen keuze te maken. Zij wist hoeveel EUR zij diende te betalen voor het door haar gewenste bedrag in MAD. Daarmee heeft XE voldaan aan haar verplichtingen uit artikel 7:519, lid 2 Burgerlijk Wetboek.[2] Dat de consument er achteraf bezien achter is gekomen dat zij tegen een ongunstige koers geld heeft gewisseld doet daar niet aan af. Als de consument meende dat de door XE gehanteerde wisselkoers te hoog was, had zij ervoor kunnen kiezen de transactie niet te doen uitvoeren. De consument heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Ook is niet gebleken dat de consument het bedrag van € 150.000,- niet kon terugboeken naar haar eigen rekening en vervolgens via een andere betaaldienstverlener het bedrag kon overmaken aan de verkoper. Dat de consument wellicht geen tijd meer had om het bedrag via een andere betaaldienstverlener over te maken naar de verkoper is een omstandigheid die redelijkerwijs voor haar eigen rekening komt. Dit betekent dat geen recht heeft op de gevorderde vergoeding.

3.9 Voor zover de consument stelt dat XE een ongunstige wisselkoers heeft gehanteerd, oordeelt de commissie dat XE zelf mag bepalen tegen welke koers zij geld wisselt. Ook behoort het tot de beleidsvrijheid van XE om te bepalen dat de wisselkoers mede afhankelijk is van de hoogte van het te wisselen bedrag.

3.10 Met betrekking tot de stelling van de consument dat zij op verzoek van XE het bedrag van € 150.000,- op voorhand heeft overgemaakt naar XE en zij tijdens het telefoongesprek op 18 januari 2024 onvolledig c.q. onjuist is voorgelicht door XE, merkt de commissie op dat het – op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – aan de consument is om te bewijzen wat er is besproken. Nu niet is komen vast te staan wat er tijdens dit telefoongesprek is besproken, kan ook de vordering ook op deze grond niet worden toegewezen.

[2] GC Kifid nr. 2023-0701.

3.11 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zal de vordering 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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