Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0865

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	31 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	XE Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen XE Europe
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 Europe; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van XE Europe en 5) de aanvullende stukken van de consument en 6) de reactie daarop van XE Europe.

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 Europe hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij XE Europe met daarop Noorse Kronen (NOK). Hij heeft XE Europe opdracht gegeven voor een internationale betaling naar een bankrekening in Oegandese Shilling (UGX). XE Europe ontving UXG terug van de ontvangende bank, omdat de door de consument opgegeven naam van de ontvanger niet zou overeenstemmen met die van de houder van de betaalrekening. Een deel van de overgemaakte UGX werd niet retour ontvangen, vanwege ‘standard intermediary bank charges’ voor het doorgeleiden van de betaling. Op instructie van de consument heeft XE Europe het retour ontvangen geld terugbetaald aan de consument. Vanwege koerswijzigingen en de doorgeleidingskosten was de terugbetaling in NOK lager dan het verzonden bedrag. De consument klaagt over het verlies en vordert vergoeding daarvan. XE Europe is echter niet verplicht de doorgeleidingskosten aan de consument te vergoeden en zij is evenmin verplicht de koerswijzigingsschade van de consument te vergoeden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of XE Europe de doorgeleidingskosten en de koerswijzigingsschade aan de consument moet vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is XE Europe daartoe niet verplicht. De commissie licht dat oordeel hierna toe, maar eerst staat zij stil bij de verwijten van de consument over de uitvoering van de betaalopdracht door XE Europe en haar uitleg over de weigering door de ontvangende bank.

Verwijten over de uitvoering van de betaalopdracht en de weigeringsinformatie zijn onterecht

3.2 Volgens de consument heeft XE Europe niet voldaan aan haar verplichting om uitvoering te geven aan de gegeven betaalopdracht, omdat de beoogde ontvanger de betaling niet heeft ontvangen. De commissie volgt de consument hierin niet. Dat de ontvangende bank de betaling heeft geweigerd en deze retour heeft gestuurd, maakt naar het oordeel van de commissie namelijk nog niet dat XE Europe niet aan haar verplichting heeft voldaan.

3.3 Dat XE Europe geen gedetailleerde toelichting heeft gegeven op de weigering door de ontvangende bank, valt XE Europe niet te verwijten. Daarin is zij afhankelijk van informatieverstrekking door de ontvangende bank. XE Europe heeft met de consument gedeeld wat haar bekend is over de weigering en de reden daarvoor: de door de consument opgegeven naam van de ontvanger niet zou overeenstemmen met die van de houder van de betaalrekening. Meer informatie heeft de consument niet van XE Europe mogen verwachten. Voorts is de consument zelf verantwoordelijk voor het invoeren van de juiste gegevens van de beoogde ontvanger. Voor zover de consument daarin afhankelijk is van informatieverstrekking door de beoogde ontvanger, dient hij zich met diegene te verstaan.

3.4 Gezien het voorgaande is de commissie van oordeel dat XE Europe geen verwijt valt te maken ten aanzien van de uitvoering van de betaalopdracht en de uitleg over de weigering door de ontvangende bank.

XE Europe hoeft doorgeleidingskosten niet te vergoeden

3.5 Op grond van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst tussen XE Europe en de consument, is XE Europe niet aansprakelijk voor inhoudingen door een bank of tussenbank.[1] De commissie is daarom van oordeel dat de doorgeleidingskosten van UGX 27.773 niet door de consument op XE Europe verhaald kunnen worden.

3.6 De commissie begrijpt dat het voor de consument vervelend is dat XE Europe hem niet kan vertellen welke (tussen)bank(en) deze doorgeleidingskosten heeft (of hebben) ingehouden. Maar ook hierin is XE Europe afhankelijk van informatieverstrekking door derden.

[1] Artikel 4.3 European (EU) Consumer Terms.

Deze omstandigheid doet er niet aan af dat XE Europe niet aansprakelijk is voor inhouding(en) door deze derden.

XE Europe hoeft koerswijzigingsschade niet te vergoeden

3.7 Nadat XE Europe de UGX terugontving, heeft zij de consument gevraagd (1) of hij de gegevens van de beoogde ontvanger wil updaten, waarna XE Europe de betaling opnieuw verzendt, of (2) dat hij terugbetaling wil. Daarbij heeft XE Europe met betrekking tot terugbetaling aangegeven: *"We secure your rate of exchange as soon as you book your transfer. As rates change every few seconds, please be advised that there may be a cost involved in converting your money back to your original currency. Any cost would be deducted from the amount returned to you. This means that when you receive your refund, you may receive less than you originally paid."* De consument heeft gekozen voor een terugbetaling*: "I want the amount returned to my account."*

3.8 De initiële betaalopdracht van de consument ging om NOK 68.340,71. Uit de door XE Europe overgelegde informatie blijkt dat zij voor de uitvoering van die betaalopdracht NOK wisselde voor UGX tegen een wisselkoers van 381,91. Nadat de consument koos voor terugbetaling, heeft XE Europe de retour ontvangen UGX omgewisseld naar NOK tegen een hogere wisselkoers van 399,86. Naast het feit dat er doorgeleidingskosten zijn toegepast, zoals hiervoor al behandeld, heeft de consument dus ook als gevolg van de koerswijziging schade geleden.

3.9 De consument stelt dat hij niet heeft ingestemd met terugbetaling tegen een nieuwe (ongunstige) wisselkoers. XE Europe zou hem daar bovendien niet over hebben geïnformeerd. Maar in de algemene voorwaarden is bepaald dat XE Europe niet aansprakelijk is voor schade in verband met wisselkoersontwikkelingen,[2] en*: "You may by contacting us make a request for a transfer of funds back to the bank account from which such funds were received by us (...). Please note in these circumstances such transfer back to you will ordinarily be in the currency in which such funds were received (...)."3* Bovendien heeft XE Europe de consument er nog uitdrukkelijk op gewezen dat, wanneer hij zou kiezen voor terugbetaling, het bedrag vanwege wisselkoersontwikkelingen lager kan zijn dan het initieel door hem betaalde bedrag. Desondanks heeft de consument gekozen voor terugbetaling.

3.10 De commissie is gezien het voorgaande van oordeel dat XE Europe de koerswijzigingsschade van de consument niet hoeft te vergoeden. De commissie merkt daarbij op dat wisselkoersen continu wijzigen, zoals ook door XE Europe aan de consument medegedeeld toen zij hem informeerde over de mogelijkheden met de retour ontvangen UGX.

[2] Artikel 9.1.1 sub b European (EU) Consumer Terms.
[3] Artikel 14.6.4 European (EU) Consumer Terms.

Het lag in de gegeven omstandigheden op de weg van de consument om na te gaan of hij de retour ontvangen UGX wilde laten wisselen tegen NOK voordat hij besloot tot terugbetaling.

Conclusie

3.11 De conclusie van het voorgaande is dat XE Europe niet verplicht is de doorgeleidingskosten aan de consument te vergoeden en dat zij evenmin verplicht is de koerswijzigingsschade van de consument te vergoeden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 4.3, 9.1.1 sub b en 14.6.4 European (EU) Consumer Terms van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is. De bedingen regelen namelijk op voldoende duidelijke wijze de gevolgen van inhoudingen door tussenbanken, wisselkoers-ontwikkelingen en terugbetalingen van gelden.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

European (EU) Consumer Terms

Artikel 4.3
Subject to the Regulations (further details concerning which are set out in clause 14),we accept no responsibility for, and will have no liability in respect of, any delay orwithholding of payment by a bank or intermediary bank(s) or payment servicesprovider(s). Delays in onward payment may be attributable to factors outside of ourcontrol, including (without limitation) bank(s) errors, omissions or delays or theirfailure to conduct the payment.
A bank or payment services provider may also be required to (among other things)delay or withhold payment if it is not satisfied with information about you, as ourclient, the purpose and nature of the payment or recipient for the purposes ofcomplying with AML and CTF Laws and / or other laws.

Artikel 9.1.1 sub b
9.1 Under no circumstances will we be liable to You or any third party for:
9.1.1 any loss or damage arising directly or indirectly:
(b) as a result of any fluctuation in any exchange rate, or other circumstance beyond our control (as set out in clause 10);

Artikel 14.6.4
You may by contacting us make a request for a transfer of funds back to thebank account from which such funds were received by us but only where such fundsare not due, owing or incurred in respect of a Trade or otherwise due to us underOur Terms. Please note in these circumstances such transfer back to you willordinarily be in the currency in which such funds were received and any currencyconversion we may apply will not benefit from the exchange rate which might havebeen achieved had you agreed a Trade with us in respect of such funds.