Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0013

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	5 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	XE Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen XE
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Weigering uitvoering internationale overboeking. XE heeft geweigerd de overboeking van de consument uit te voeren omdat de partner van XE overboekingen naar de beoogde begunstigde niet toestaat. De consument klaagt erover dat XE niet aangeeft waarom de overboeking wordt geweigerd en hij vordert dat toekomstige overboekingen naar deze begunstigde wel worden uitgevoerd. De commissie wijst de vordering af.

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; en 3) de repliek van de consument. XE is in de gelegenheid gesteld om dupliek in te dienen maar heeft hier geen gebruik van gemaakt.

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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in het weekend van zondag 11 juni 2023 XE opdracht gegeven om zes geldtransfers uit te voeren naar de bankrekening van zijn verloofde in Indonesië. Deze zes geldtransfers zijn door XE uitgevoerd. Op 11 juni 2023 heeft de consument een zevende geldtransfer (hierna: de overboeking) van € 6.000,- willen uitvoeren naar zijn verloofde. De consument heeft van XE een bevestiging van de opdracht (“*contract note*”) ontvangen. De consument heeft vervolgens een bedrag van € 6.002,99, inclusief € 2,99 transfer fee, overgemaakt naar XE.

2.2 Op 12 juni 2023 heeft de consument een e-mail ontvangen van XE met een viertal vragen over de overboeking. De consument heeft deze vragen beantwoord. Op 19 juni 2023 is de overboeking geannuleerd door XE. Het bedrag van de overboeking en de transfer fee zijn terug overgemaakt naar de consument.

2.3 Op 21 juni 2023 heeft de consument telefonisch vragen beantwoord van XE. Op 29 juni 2023 heeft XE de consument laten weten dat hij geen overboekingen meer naar zijn verloofde kan doen. De consument kan wel naar andere begunstigden overboeken.

De klacht en vordering

2.4 De klacht van de consument is tweeledig. Na een wijziging van de klacht klaagt de consument er in de eerste plaats over dat nog steeds niet duidelijk is waarom de overboeking naar zijn (inmiddels) echtgenote niet kan worden uitgevoerd. De consument heeft vragen over die hij door XE beantwoord wil zien. Ten tweede vordert de consument dat XE toekomstige overboekingen naar zijn echtgenote moet uitvoeren. De consument legt de volgende argumenten aan zijn vordering ten grondslag.

2.5 XE schuift de verantwoordelijkheid ten onrechte af op de derde partij. Dit is bovendien een zustervennootschap van XE. De consument is inmiddels getrouwd met de beoogde begunstigde en wil geld naar haar kunnen overmaken. Zijn echtgenote voelt zich door deze gang van zaken onheus bejegend.

Het verweer

2.6 XE 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 over

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of XE de consument nader moet informeren over de reden van de weigering tot het uitvoeren van de overboeking, en of XE verplicht kan worden om toekomstige overboekingen uit te voeren. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Het juridisch kader

3.2 Het gaat hier om een opdracht van de consument aan XE om een betalingstransactie uit te voeren zoals bedoeld in artikel 7:514 aanhef en onder h van het Burgerlijk Wetboek (BW). Artikel 7:533 BW bepaalt dat de betaaldienstgebruiker, in dit geval de consument, door de betaaldienstverlener, in dit geval XE, in kennis wordt gesteld van een weigering om een betaalopdracht uit te voeren en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor, tenzij Europees of nationaal recht dit verbiedt.

In lid 4 van dit artikel is bepaald dat als sprake is van een raamovereenkomst en alle daarin gestelde voorwaarden zijn vervuld, de uitvoering van een betaalopdracht niet kan worden geweigerd, tenzij Europees of nationaal recht dit verbiedt.

De reden voor de weigering

3.3 De commissie stelt vast dat uit voornoemd artikel 533 lid 1 BW volgt dat de reden voor de weigering wordt medegedeeld indien dit mogelijk is en indien toepasselijk recht dit niet verbiedt. XE heeft toegelicht waarom zij de overboeking niet kan uitvoeren. Zij is voor de uitvoering van deze overboeking naar een Indonesische bankrekening afhankelijk van een derde partij. Deze derde partij heeft aangegeven dat de betaling niet naar de begunstigde kan worden overgemaakt. De reden hiervoor is niet met XE gedeeld. De commissie is van oordeel dat XE de consument met deze informatie zoveel als mogelijk in kennis heeft gesteld van de reden van de weigering. De commissie is zich ervan bewust dat de consument hiermee nog geen antwoord heeft op de vraag waarom de derde partij de overboeking niet kan of wil uitvoeren. Dit is echter niet de vraag waarover de commissie moet oordelen. Deze derde is geen partij in deze procedure. Dit wordt niet anders door de stelling van de consument dat deze derde partij een zustervennootschap is van XE.

Het uitvoeren van toekomstige overboekingen

3.4 Uit de stukken blijkt niet dat er tussen partijen een raamovereenkomst tot stand is gekomen, of dat deze tot stand komt als de consument een opdracht geeft om een betalingstransactie uit te voeren. De consument heeft dit ook niet gesteld. De commissie acht dit ook niet aannemelijk, gelet op de aard van de betalingstransactie, te weten een (eenmalige) geldtransfer zonder dat een betaalrekening op naam van de consument wordt geopend. In dat geval is lid 4 van artikel 7:533 BW niet van toepassing is en is het voor XE mogelijk om te weigeren om betaalopdrachten uit te voeren.

3.5 De conclusie van het voorgaande is dat XE niet kan worden gehouden om meer informatie te verschaffen dan zij heeft gedaan, en dat XE ook niet kan worden gehouden om toekomstige overboekingen naar de echtgenote van de consument uit te voeren.

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 oktober 2023, 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 2022 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

Hieronder worden een wetsartikel vermeld waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Titel 7b Betalingstransactie

Artikel 533

1 *Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

2 *De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving — of stelt deze ter beschikking — op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*

3 *In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*

4 *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

5 *Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.*