Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0917

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	23 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	XE Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen XE
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betalingstransactie. De consument heeft XE de opdracht gegeven om een bedrag te verzenden naar een betaalrekening in Albanië. Deze betaling is door XE als een SHA-betaling verstuurd waardoor de ontvangende bank commissie heeft ingehouden op het door de consument verstuurde bedrag. Hierdoor is de bestelling waarvoor de consument de betaling heeft gedaan, mislukt. Op grond van de door XE aan de consument verstrekte informatie en bij gebrek aan een verdere onderbouwing door XE is de commissie van oordeel dat XE de consument onvoldoende geïnformeerd heeft over de wijze van betaling. Zij heeft daarmee een betaling verzonden die strijdig is met de informatie die zij aan de consument heeft verstrekt. De klacht van de consument hierover is gegrond en de verklaring voor recht-vordering wordt toegewezen.

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 tweemaal in de gelegenheid gesteld om te reageren op de repliek van de consument maar heeft van die gelegenheid geen gebruik 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.

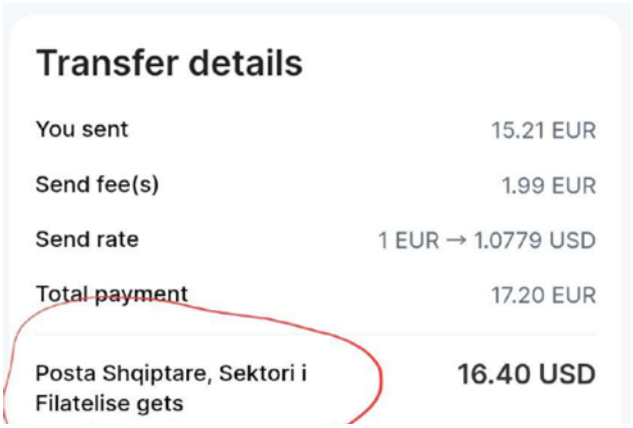
2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij Posta Shqiptare (de nationale postdienst van Albanië) een bestelling gedaan voor postzegels.

Voor de betaling van deze bestelling heeft de consument gebruik gemaakt van de diensten van XE. Op de diensten van XE zijn de 'European (EU) Consumer Terms – Consumer Foreign Exchange Services and Payment Services V1.0 07/2020' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 4 juni 2024 heeft de consument XE de opdracht gegeven om een bedrag van USD 16,40 over te maken naar de rekening van Posta Shqiptare. De details van de betaling werden als volgt weergegeven:



Transfer details

You sent	15.21 EUR
Send fee(s)	1.99 EUR
Send rate	1 EUR → 1.0779 USD
Total payment	17.20 EUR
Posta Shqiptare, Sektori i Filatelise gets	16.40 USD

Figuur 1. Details van de betaling

2.3 In de betalingsbevestiging die de consument kort daarna ontving, stond het volgende:

Transaction Confirmation: Spot

TRANSACTION SUMMARY

Subject to our Terms and Conditions we have agreed to perform the following transaction.

Value Date:	04/Jun/2024
You have bought:	USD 16.40
Rate:	1.0779 (the inverse of this rate is 0.92773)
You have sold:	EUR 15.21
Transfer Fee(s):	EUR 1.99
Total Cost:	EUR 17.20

PAYMENT REQUIRED FROM YOU

We have arranged to collect EUR 17.20 from your card.

Card details: BE | Visa Debit | Cybersource

RECIPIENT DETAILS

Amount: 16.40 **Account:** Posta Shqiptare, Sektori i Filatelise

Figuur 2. Betalingsbevestiging

2.4 Omdat de consument na enkele dagen nog geen bevestiging van Posta Shqiptare had ontvangen, heeft hij XE verzocht om de betaling te traceren. Op 13 juni 2024 heeft XE de consument een e-mail gestuurd met daarbij een screenshot van een zogenoemde GPI-tracker.

Daaruit bleek dat de ontvangende Albanese bank op 5 juni 2024 het overgeboekte bedrag heeft ontvangen, het bedrag omgezet heeft naar Euro's en een bedrag van EUR 4,32 heeft ingehouden. Posta Shqiptare heeft uiteindelijk een bedrag van EUR 9,84 op haar rekening ontvangen (omgerekend ongeveer USD 10,63).

2.5 Op diezelfde dag heeft de consument XE verzocht om het verschil alsnog naar Posta Shqiptare over te maken omdat hij anders het risico liep dat zijn bestelling geannuleerd werd. XE heeft de consument vervolgens geïnformeerd dat het haar niet te verwijten valt dat de Albanese bank een commissie heeft berekend. XE heeft de consument in dezelfde e-mail geïnformeerd dat zij het klachtdossier gesloten heeft. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat XE de commissie aan hem terugbetaalt die door de Albanese bank is ingehouden. Ook wil de consument dat XE hem een immateriële schadevergoeding betaalt. Als laatste vordert de consument een verklaring voor recht dat XE ten opzichte van hem onrechtmatig en misleidend gehandeld heeft. Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag.

2.7 Op basis van de informatie die XE verstrekt heeft, mocht de consument ervan uitgaan dat Posta Shqiptare het exacte bedrag zou ontvangen dat hij had overgemaakt. Er was geen enkele reden voor de consument om daaraan te twijfelen, gezien ook de tekst in de betalingsbevestiging. Aangezien de betalingsopdracht een SWIFT-opdracht was, was het ook logisch om aan te nemen dat XE de betalingsopdracht als een OUR-opdracht zou verzenden en niet als een SHA-opdracht. Doordat XE de betalingsopdracht als een SHA-opdracht heeft verzonden, heeft de Albanese bank commissie ingehouden waardoor Posta Shqiptare een te laag bedrag heeft ontvangen. Hierdoor is de bestelling van de postzegels, die toch al moeilijk voor elkaar te krijgen was, mislukt. XE heeft onrechtmatig en misleidend gehandeld door onjuiste informatie aan de consument te verstrekken.

2.8 Voor zover XE stelt dat de in rekening gebrachte kosten zien op valuta-omzettingskosten, voert de consument aan dat de Albanese bank ten onrechte het ontvangen bedrag heeft omgezet van USD naar EUR. Het bedrag is immers verzonden naar een rekening waarnaar USD-betalingen konden worden gedaan. Het is niet de verantwoordelijkheid van de consument dat de bank dan alsnog een omzetting uitvoert. De kosten daarvan zouden niet voor zijn rekening moeten komen. Daarbij is het standpunt van XE dat het ingehouden bedrag omzettingskosten zijn onjuist. Dat blijkt niet uit de GPI-tracker. Daarnaast zou een wisselkoers van 35% onredelijk hoog zijn.

2.9 Als laatste klaagt de consument ook dat XE het klachtdossier gesloten heeft zonder in te gaan op zijn vorderingen.

Het verweer

2.10 XE voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument klaagt over het handelen van XE rondom de betaaltransactie. In eerste instantie vorderde de consument daarbij een vergoeding van de door de Albanese bank in rekening gebrachte commissie. Tijdens de klachtbehandeling bij Kifid is gebleken dat XE dit bedrag inmiddels uit coulance aan de consument heeft vergoed. De consument heeft vervolgens bevestigd dat daarmee het financiële aspect van zijn klacht is opgelost. Hij handhaaft echter zijn vordering om een verklaring voor recht dat XE onrechtmatig en misleidend ten opzichte van hem gehandeld heeft.

XE heeft de consument onvoldoende geïnformeerd over de ingehouden commissie

3.2 De consument stelt dat XE hem op het verkeerde been heeft gezet door in de betalingsbevestiging aan te geven dat Posta Shqiptare een bedrag van USD 16,40 zou ontvangen. Hij mocht er daarom van uitgaan dat de betaling als een OUR-betaling zou worden verstuurd in plaats van als een SHA-betaling. Een SHA-betaling houdt namelijk in dat de ontvangende bank nog commissie inhoudt op het ontvangen bedrag waardoor het bedrag dat de ontvanger op zijn rekening krijgt lager is dan het bedrag dat verzonden is. Bij een OUR-betaling neemt de betalende partij alle kosten op zich en krijgt de ontvanger het volledige verzonden bedrag.

3.3 XE heeft daartegen aangevoerd dat zij op grond van artikel 14.3 van haar voorwaarden een SHA-betaling heeft uitgevoerd. Dit beroep slaagt echter niet. Immers staat in dit artikel dat betalingen naar landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) altijd als SHA-betalingen zullen worden verstuurd. Albanië maakt echter geen onderdeel uit van de EER.[1] Het was daarom niet noodzakelijk dan wel vanuit Europese wetgeving verplicht om de betaling als een SHA-betaling te versturen. Ondanks vragen daartoe van Kifid heeft XE geen andere verklaring gegeven voor het verzenden van de betaling als een SHA-betaling.

3.4 Daar staan tegenover de door de consument overgelegde screenshots van de details van de betaling en de betalingsbevestiging.

---

[1] Zie hiervoor: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/europese-unie/vraag-en-antwoord/welke-landen-horen-bij-de-europese-economische-ruimte-eer (geraadpleegd op 27 september 2024).

Hierin staat respectievelijk: "*Posta Shqiptare, Sektori i Filatelise gets USD 16,40*" en "*Recipient Details. Amount: 16,40. Account: Posta Shqiptare, Sektori i Filatelise*." Naar het oordeel van de commissie had de consument, zonder verdere waarschuwingen of toelichting daaromtrent van XE, op grond van deze informatie mogen verwachten dat Posta Shqiptare daadwerkelijk het overgeboekte bedrag van UDS 16,40 zou ontvangen (in randnummer 3.6 van deze uitspraak wordt besproken dat de consument daarbij wel rekening had moeten houden met een mogelijk verschil door de omzetting van USD naar EUR). XE heeft niets aangevoerd waaruit blijkt dat de consument hiervan niet mocht uitgaan. Nu de Albanese bank commissie heeft ingehouden op het verzonden bedrag terwijl dit uitdrukkelijk niet de intentie was van de consument, is de commissie van oordeel dat XE de consument onvoldoende hierover heeft geïnformeerd en een betalingsopdracht heeft verzonden die strijdig is met de door XE verstrekte informatie.

De in rekening gebrachte kosten staan in direct verband met de SHA-betaling

3.5 XE heeft ook gesteld dat de door de Albanese bank ingehouden kosten conversiekosten zijn die te maken hebben met de omzetting van het overgeboekte bedrag in USD naar een bedrag in EUR. De consument heeft in dat kader aangevoerd dat hij betaald heeft naar een rekening die volgens de informatie van Posta Shqiptare een multivalutarekening is waarop zowel betalingen in EUR als USD kunnen worden overgemaakt. Hij stelt dat het bedrag daarom niet omgezet hoefde te worden. Eventueel daaruit voortvloeiende kosten behoren dan ook niet voor zijn rekening te komen.

3.6 Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument een screenshot overgelegd van de website van Posta Shqiptare. Hieruit volgt dat zij twee rekeningen heeft: één voor betalingen in EUR en één voor betalingen in USD. Uit de door XE overgelegde informatie blijkt dat de betaling van de consument is uitgevoerd naar de EUR-rekening (beginnend met 8002) en niet naar de USD-rekening (beginnend met 8000). Nu de consument geen stukken heeft overgelegd waaruit blijkt dat hij daadwerkelijk naar de USD-rekening heeft betaald, gaat de commissie uit van de juistheid van de informatie van XE. Dat betekent dat de consument een USD-bedrag heeft overgemaakt naar een EUR-rekening. Een omzetting door de ontvangende bank was daarmee onvermijdelijk. De stelling van de consument dat dit niet zijn verantwoordelijkheid is, slaagt daarom niet.

3.7 Het verweer van XE slaagt echter ook niet. Uit de GPI-tracker die door XE aan de consument verzonden is, volgt niet dat de kosten in mindering zijn gebracht vanwege een omzetting van USD naar EUR. In tegendeel, er lijkt eerder uit te volgen dat de kosten in mindering zijn gebracht omdat de betalingsopdracht als SHA-betaling is verzonden. Dit komt de commissie ook logisch voor, nu een SHA-betaling meebrengt dat de ontvangende bank een commissie in mindering mag brengen op het ontvangen bedrag. Nu XE dit niet heeft weersproken en haar eigen verweer niet verder met stukken heeft onderbouwd, gaat de commissie ervan uit dat het in mindering gebrachte bedrag in direct verband staat met het feit dat de betalingsopdracht een SHA-betaling is. Hiermee staat het verband tussen het handelen van XE en de in rekening gebrachte kosten door de Albanese bank vast.

Het beroep van XE op haar voorwaarden slaagt niet

3.8 XE beroept zich vervolgens op haar voorwaarden en stelt dat zij op grond daarvan niet aansprakelijk kan worden gehouden voor in rekening gebrachte kosten. Zij geeft daarbij niet aan op welk artikel in haar voorwaarden zij zich beroept. Voor zover de commissie het verweer zo moet begrijpen dat XE zich beroept op artikel 9.1 van haar voorwaarden, slaagt dit beroep niet. In dit artikel staat weliswaar dat XE niet aansprakelijk is voor kosten die voortvloeien uit *"[a] circumstance beyond our control"* maar voor de vraag welke omstandigheden dat dan zijn, wordt verwezen naar artikel 10 van de voorwaarden (*"as set out in clause 10"*). In dat artikel wordt de onderhavige situatie niet genoemd waardoor de uitsluiting van artikel 9.1 in dit geval niet van toepassing is.

3.9 Op basis van de haar beschikbare stukken, de door partijen aangevoerde argumenten en het feit dat XE niet heeft toegelicht waarom de betaling als een SHA-betaling is uitgevoerd, komt de commissie tot de conclusie dat XE toerekenbaar is tekortgeschoten jegens de consument bij het uitvoeren van de betaaltransactie. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond. De oorspronkelijke daaraan door de consument gekoppelde financiële vordering is in de Kifid procedure komen te vervallen – zie randnummer 3.1, nu XE het ingehouden bedrag inmiddels aan de consument heeft vergoed.

De klachtbehandeling door XE is niet onrechtmatig

3.10 De consument heeft als laatste nog geklaagd over de wijze waarop XE zijn klacht behandeld heeft. De commissie is echter van oordeel dat XE hierin geen verwijt te maken valt. Uit het dossier maakt zij op dat XE spoedig op de klacht van de consument heeft gereageerd en het in rekening gebrachte bedrag aan de consument heeft vergoed. Dat XE het klachtdossier heeft gesloten nadat zij haar standpunt aan de consument kenbaar heeft gemaakt, ook als zij daarbij niet is ingegaan op de vorderingen van de consument, is niet ongebruikelijk of verwijtbaar. Het enkele feit dat de consument het niet eens is met het standpunt dat XE heeft ingenomen, maakt nog niet dat XE een verwijt te maken valt inzake de klacht-afhandeling. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Tot slot: de bepalingen in de voorwaarden zijn niet in strijd met regelgeving

3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 9.1, 10 en 14.3 uit de voorwaarden van belang. De commissie moet toetsen of deze bepalingen in strijd zijn met Europese en Nederlandse (consumenten)regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie is van oordeel dat deze bepalingen niet in strijd zijn met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat XE de consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijze waarop de betalingsopdracht zou worden uitgevoerd en een betalings-opdracht heeft verzonden die strijdig is met de door haar verstrekte informatie.

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-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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

In de bijlage zijn de artikelen uit de voorwaarden opgenomen waarnaar in de uitspraak wordt verwezen.

European (EU) Consumer Terms – Consumer Foreign Exchange Services and Payment Services V1.0 07/2020

9. OUR LIABILITY

> *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:*
> *(a) (...)*
> *(b) as a result of any fluctuation in any exchange rate, or other circumstance beyond our control (as set out in clause 10);*
> *(...)*

10. CIRCUMSTANCES BEYOND OUR CONTROL

> *We are not liable to you if we are unable to perform any of our obligations to you or our performance of any of our obligations is delayed due to any circumstances outside of our reasonable control, including (without limitation) any industrial action, labour dispute, act of God, fire, flood or storm, war, riot, civil commotion, siege, security alert, act of terrorism or any resulting precautionary measures taken, act of vandalism, sabotage, virus, malicious damage, compliance with any statute, statutory provision, law, governmental or court order, the actions or instructions of the police or of any governmental or regulatory body which authorises us to perform Our Services, cut or failure of power, failure of equipment, systems or software or internet interconnectivity or the occurrence of any extraordinary fluctuation in any financial market that may materially adversely affect our ability to perform the Trade or your ability to fund the Trade.*

14. PAYMENTS AND THE PAYMENT SERVICES REGULATIONS

> *(...)*
>
> *Artikel 14.3 - The Regulations set down some rules that we must follow to protect our client. In order to comply with the Regulations, we can only accept instructions to perform a Payment within the European Economic Area ("EEA") on a "SHA" basis that is where you pay our charges (if any) and the recipient of the Purchase Currency pays the charges of their bank or other payment service provider.*