# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0684

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. J. van der Groen, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. F. Faes, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 7 augustus 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

De consument heeft zich gewend tot een filiaal van Travelex om dollars te wisselen voor euro's. Travelex heeft deze transactie geweigerd en te kennen gegeven ook in de toekomst geen zaken meer met de consument te zullen doen. De consument heeft Travelex verschillende keren gevraagd om mededeling van de gegevens waarop deze weigering is gebaseerd. Travelex heeft niet aan zijn verzoek voldaan, omdat zij zegt die gegevens niet te mogen meedelen op grond van wet- en regelgeving. De consument vordert dat Travelex hem inzage geeft in de gegevens op grond waarvan zij haar diensten aan de consument weigert en dat Travelex het embargo jegens de consument opheft. De commissie oordeelt dat Travelex de consument inzage moet geven in de van hem verwerkte persoonsgegevens. De vordering wordt gedeeltelijk 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) 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 september 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Travelex waren aanwezig: mevrouw [naam 1], compliance manager, de heer mr. [naam 2], advocaat en de heer [naam 3], juridisch medewerker.

1.3 De consument en Travelex hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de meervoudige commissie uitgebreid naar een meervoudige commissie die uit vijf leden bestaat.

De commissieleden mr. J. van der Groen en mr. dr. D.P.C.M. Hellegers zijn aan de commissie toegevoegd. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Op 20 oktober 2022 heeft de consument, in zijn hoedanigheid als secretaris van een niet-gouvernementele organisatie, geprobeerd om bij een kantoor van Travelex een bedrag van 3.320 dollars in te wisselen voor euro's. Deze transactie is door Travelex geweigerd met de mededeling dat zij geen zaken met de consument mocht doen.

2.2 Na een verzoek om opheldering, heeft Travelex de consument op 24 oktober 2022 bericht in dit geval geen dollars voor euro's te kunnen wisselen omdat het een zakelijke transactie betrof en uitsluitend particuliere transacties mogelijk zijn. Ook deelde Travelex mee dat zij in de toekomst geen transacties meer wil doen met de consument in verband met de transacties die de consument in het verleden heeft gedaan. Op verzoek van de consument heeft hij op 28 oktober 2022 een overzicht van de door hem gedane transacties bij Travelex gekregen, het betreft twee transacties op 3 oktober 2017 en een transactie in november 2019.

*De klacht en vorderingen*

2.3 De consument vordert:

i. dat Travelex inzage geeft in gegevens op grond waarvan zij heeft besloten om haar (toekomstige) dienstverlening aan de consument te weigeren; en
ii. dat Travelex het embargo jegens de consument opheft, zodat de consument (als privépersoon) weer gebruik kan maken van de diensten van Travelex.

2.4 Aan de vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag:

- De consument wist niet dat zakelijke transacties bij Travelex niet waren toegestaan; omdat hij in het verleden enkele soortgelijke (zakelijke) transacties via Travelex heeft verricht. Hij heeft hiervoor meerdere keren zijn excuses aangeboden. Het had voor de hand gelegen dat Travelex de consument op voorhand duidelijk had gemaakt dat zakelijke transacties niet waren toegestaan. Hij zal in de toekomst dergelijke transacties niet meer via Travelex doen.
- Travelex weigert ten onrechte om met de consument een overeenkomst te sluiten. Travelex heeft de consument namelijk ook als privépersoon uitgesloten van haar dienstverlening zonder dat de consument weet waarom, zonder enige tijdshorizon en zonder dat de consument weet wat hij moet doen of laten (anders dan geen zakelijke transactie doen) om het vertrouwen van Travelex terug te winnen. Travelex handelt hiermee in strijd met de wet. De consument wil dan ook weten op grond van welke (belastende) gegevens Travelex haar dienstverlening aan hem weigert.

Travelex weigert om tekst en uitleg te geven en verschuilt zich ten onrechte achter de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft). De Wwft verhindert Travelex niet om aan de consument tekst en uitleg te geven waarom Travelex geen zaken meer wil doen met hem. Wat Travelex niet mag doen op basis van artikel 23 jo. 16 en 17 Wwft is aan de consument melden of een mededeling aan de Financial Intelligence Unit (hierna: FIU) is gedaan en de inhoud daarvan.
- De consument begrijpt dat Travelex een zekere vrijheid heeft om te bepalen met wie zij zaken doet. Maar Travelex heeft naast een commerciële positie ook een maatschappelijke positie in Nederland. De consument kan voor het wisselen van contanten in Den Haag alleen terecht bij één gerenommeerde instelling (te weten Travelex); er is welhaast sprake van een monopoliepositie.

*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

*Vooraf*

3.1 De commissie stelt voorop dat de consument – zoals ook door hem ter zitting bevestigd – in deze procedure uitsluitend handelt als privépersoon en dat de klacht ziet op de weigering van Travelex om met hem als privépersoon een overeenkomst te sluiten.

*Behandelbaarheid van de klacht*

3.2 Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consument, zal zij eerst beoordelen of zijn klacht behandelbaar is. Travelex heeft het standpunt ingenomen dat dat niet het geval is omdat Kifid geen klachten behandelt over het wel of niet aangaan van een rechtsverhouding.

3.3 De commissie begrijpt dat Travelex met het voorgaande een beroep heeft gedaan op vraag 2.3 van het reglement. Dit betoog faalt echter. Op zich is het juist dat de commissie geen klachten behandelt over de weigering van een financiële dienstverlener om met een consument een overeenkomst te sluiten of over zijn weigering om de dienstverlening aan een consument uit te breiden. Dat staat in vraag 2.3 van het reglement.

3.4 In de onderhavige zaak heeft de consument echter aangevoerd dat Travelex ten onrechte weigert om inzage te geven waarom zij weigert om met hem een overeenkomst te sluiten en dat Travelex daarmee handelt in strijd met de wet. Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consument behandelbaar, omdat de weigering van Travelex mogelijk in strijd is met de wet. Het verweer van Travelex slaagt derhalve niet.

3.5 Daarbij komt dat ter zitting is gebleken dat de klacht van de consument in feite een inzageverzoek zoals bedoeld in artikel 15 van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (hierna: AVG) betreft. Ook met die klacht kan de consument bij Kifid terecht. Dat staat ook in vraag 2.3 van het reglement. De conclusie uit het voorgaande is dat de klacht van de consument behandelbaar is en dus zal de commissie hierna de klacht inhoudelijk beoordelen.

*Inhoudelijke beoordeling*

*Inzage persoonsgegevens*

3.6 De consument wil – kortgezegd – weten op grond van welke informatie Travelex weigert om een overeenkomst met hem te sluiten. Travelex heeft daarentegen gesteld dat zij gerechtigd is om geen transacties uit te voeren voor de consument zonder omtrent de precieze redenen daarvan nadere mededelingen te doen.

3.7 De commissie oordeelt als volgt. Op grond van artikel 15 AVG heeft de consument recht op inzage in de persoonsgegevens die Travelex van hem verwerkt. Dit recht op inzage is echter niet onbeperkt. Op grond van artikel 23 AVG kan het recht op inzage worden beperkt door een wettelijke bepaling, ter waarborging van (onder meer) de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten (artikel 23 lid 1 sub d AVG). Artikel 23 Wwft houdt een dergelijke beperking als bedoeld in artikel 23 lid 1 AVG in. Op grond van artikel 23 lid 1 onder a Wwft geldt dat een instelling en personen die werkzaam zijn voor een instelling, verplicht zijn tot geheimhouding van een melding ingevolge artikel 16 Wwft aan de FIU.

3.8 De commissie is met Travelex van oordeel dat Travelex op grond van artikel 23 jo. 16 Wwft een (wettelijke) geheimhoudingsplicht heeft en aan de consument niet mag mededelen of zij over de consument een melding heeft gedaan bij de FIU. Dat Travelex een dergelijke mededeling niet mag doen, is ook door de consument erkend. Mede gelet hierop kan Travelex niet worden verplicht om inzage te geven in de persoonsgegevens als bedoeld in art. 15 lid 1 AVG.[1]

3.9 Dat zo zijnde is de commissie echter wel van oordeel dat Travelex op grond van artikel 15 lid 3 AVG gehouden is om een kopie van de verwerkte persoonsgegevens van de consument - voor zover zij die gegevens nog niet heeft verstrekt - aan hem te verstrekken. Travelex heeft onvoldoende gesteld dat de weigering deze gegevens te verstrekken noodzakelijk is ter naleving van de geheimhoudingsplicht zoals opgenomen artikel 23 lid 1 onder a Wwft.[2] Dit betekent dat de klacht van de consument gegrond is en Travelex een kopie van de *verwerkte* persoonsgegevens aan de consument dient verstrekken.

[1] Hof Amsterdam 26 juli 2022, ECLI:NL:GHAMS:2022:2192, te vinden op: www.rechtspraak.nl
[2] Hof Amsterdam 26 juli 2022, ECLI:NL:GHAMS:2022:2192, te vinden op: www.rechtspraak.nl

*Opheffen embargo*

3.10 Voorts heeft de consument gevorderd dat Travelex het embargo jegens hem opheft, zodat hij weer gebruik kan maken van de diensten van Travelex. Travelex heeft daarentegen gesteld dat zij op grond van haar contractsvrijheid mag bepalen met wie zij een overeenkomst sluit. In dit kader heeft Travelex gesteld dat er ook andere dienstverleners zijn die soortgelijke diensten aanbieden.

3.11 De consument heeft niet weersproken dat er (buiten de Haagse regio) andere dienstverleners zijn die soortgelijke diensten als Travelex aanbieden. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende belang heeft bij het opheffen van het embargo door Travelex. Het klachtonderdeel is ongegrond.

*Hoger beroep*

3.12 Met verwijzing naar vraag 47.2 onder f van het reglement en regel 7.2 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid zal de commissie, gelet op het belang van de zaak, bepalen dat tegen deze uitspraak beroep open staat.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat Travelex een kopie van de van de consument verwerkte persoonsgegevens aan hem verstrekt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

*Tegen deze uitspraak staat beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van 6 weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024 en 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

### Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

***Artikel 15 — Recht van inzage van de betrokkene***

1. *De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke uitsluitsel te verkrijgen over het al dan niet verwerken van hem betreffende persoonsgegevens en, wanneer dat het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:*
   - *a) de verwerkingsdoeleinden;*
   - *b) de betrokken categorieën van persoonsgegevens;*
   - *c) de ontvangers of categorieën van ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt, met name ontvangers in derde landen of internationale organisaties;*
   - *d) indien mogelijk, de periode gedurende welke de persoonsgegevens naar verwachting zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria om die termijn te bepalen;*
   - *e) dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken dat persoonsgegevens worden gerectificeerd of gewist, of dat de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens wordt beperkt, alsmede het recht tegen die verwerking bezwaar te maken;*
   - *f) dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;*
   - *g) wanneer de persoonsgegevens niet bij de betrokkene worden verzameld, alle beschikbare informatie over de bron van die gegevens;*
   - *h) het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.*
2. *Wanneer persoonsgegevens worden doorgegeven aan een derde land of een internationale organisatie, heeft de betrokkene het recht in kennis te worden gesteld van de passende waarborgen overeenkomstig artikel 46 inzake de doorgifte.*
3. *De verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de betrokkene een kopie van de persoonsgegevens die worden verwerkt. Indien de betrokkene om bijkomende kopieën verzoekt, kan de verwerkingsverantwoordelijke op basis van de administratieve kosten een redelijke vergoeding aanrekenen. Wanneer de betrokkene zijn verzoek elektronisch indient, en niet om een andere regeling verzoekt, wordt de informatie in een gangbare elektronische vorm verstrekt.*
4. *Het in lid 3 bedoelde recht om een kopie te verkrijgen, doet geen afbreuk aan de rechten en vrijheden van anderen.*

***Artikel 23 — Beperkingen***

1. *De reikwijdte van de verplichtingen en rechten als bedoeld in de artikelen 12 tot en met 22 en artikel 34, alsmede in artikel 5 kan, voor zover de bepalingen van die artikelen overeenstemmen met de rechten en verplichtingen als bedoeld in de artikelen 12 tot en met 20, worden beperkt door middel van Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die op de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker van toepassing zijn, op voorwaarde dat die beperking de wezenlijke inhoud van de grondrechten en fundamentele vrijheden onverlet laat en in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel is ter waarborging van:*

   *(...)*

   *d) de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, met inbegrip van de bescherming tegen en de voorkoming van gevaren voor de openbare veiligheid;*

   *(...)*

## Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

***Artikel 16***

*1 Een instelling meldt een verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transactie onverwijld nadat het ongebruikelijke karakter van de transactie bekend is geworden, aan de Financiële inlichtingen eenheid.*
*(...)*

***Artikel 23***

*2 Een instelling en de personen die werkzaam zijn voor een instelling zijn, behoudens voor zover uit deze wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit, verplicht tot geheimhouding jegens een ieder van:*
*a. een melding ingevolge artikel 16 door die instelling;*
*(...)*