Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1068

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	5 december 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

De consument heeft meerdere malen geprobeerd geld te verzenden naar derden via XE maar de betaling is steeds mislukt. De gelden zijn vervolgens enkele dagen vastgehouden door zijn bank. De consument stelt schade te hebben geleden omdat hij daardoor geen gebruik heeft kunnen maken van de gunstigere wisselkoersen. Hij vordert deze schade, plus nog enkele andere schadeposten, van XE. De commissie is van oordeel dat de schade van de consument niet door toedoen van XE is ontstaan. De vorderingen van de consument worden 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; 4) de dupliek van XE; 5) de aanvullende reacties van XE van 10 september 2024, 11 september 2024 en 24 oktober 2024 en 6) de reacties daarop van de consument van 11 september 2024, 12 september 2024 en 21 oktober 2024.

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 maart 2024 een account geopend bij XE. Via XE kan geld worden verzonden naar ontvangers in het buitenland. Om dit te doen, moet eerst het te verzenden bedrag aan XE worden betaald. XE biedt hiervoor verschillende betaalopties aan, waaronder betaling via betaalpas.

2.2 De consument heeft tussen maart 2024 en juni 2024 meerdere keren geld willen verzenden naar derden. In totaal gaat het om een bedrag van € 18.174,-. Iedere keer is de betaling via betaalpas mislukt. De consument heeft de betalingen vervolgens uitgevoerd via bankoverschrijving. De consument heeft meerdere keren contact opgenomen met XE over het niet kunnen betalen met de betaalpas. De laatste mislukte betaalpoging heeft plaatsgevonden op 28 mei 2024. De consument heeft toen op 1 juni 2024 weer over de gelden kunnen beschikken.

2.3 XE heeft de consument op 31 mei 2024 geïnformeerd over de reden van het niet kunnen betalen met de betaalpas. Volgens de bank is de betaling mislukt omdat de autorisatie van de CVN-code van de betaalpas niet is gelukt. XE heeft de consument geadviseerd om hierover contact op te nemen met zijn bank.

De klacht en vordering

2.4 De vordering van de consument bestaat uit twee delen. De consument vordert allereerst dat XE het probleem bij betaling met de betaalpas oplost. Daarnaast vordert de consument dat XE hem een schadevergoeding betaalt van € 300,-. De consument voert de volgende argumenten aan voor zijn vorderingen.

2.5 XE biedt betaling via een betaalpas aan, maar deze betalingswijze is in de praktijk niet mogelijk. De consument heeft het probleem meerdere keren bij XE aangekaart maar volgens XE lag het niet aan haar. Volgens de bank van de consument ligt het probleem wel bij XE. XE is tegenover haar klanten verplicht om ervoor te zorgen dat problemen worden opgelost.

2.6 XE is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen tegenover de consument en de consument heeft hierdoor schade geleden. Deze schade bestaat erin dat de bank van de consument bij iedere mislukte betalingstransactie de betreffende gelden enkele dagen heeft gereserveerd om XE in de gelegenheid te stellen om te betalingstransactie alsnog af te ronden. De consument heeft moeten wachten totdat de gelden werden vrijgegeven en in de tussentijd is de wisselkoers gestegen. De consument houdt de wisselkoers altijd scherp in de gaten en heeft specifiek voor bepaalde data gekozen. Het heeft de consument daarnaast veel tijd en moeite gekost om bij iedere mislukte betalingstransactie contact met XE en met zijn eigen bank te onderhouden om uit te zoeken wat het probleem is.

2.7 De vordering van € 300,- bestaat uit € 136,31 aan (geschat) koersverlies, € 30,- aan gemiste rente voor de begunstigde(n), € 14,- aan belkosten en voor het overige aan vergoeding voor tijd en ergernis. Het koersverlies is door de consument gebaseerd op een gemiddelde fluctuatie van 0,75% in de wisselkoers tussen de euro en de Indiase roepie, berekend over een bedrag van € 18.174,-. Dit is het bedrag dat de consument in de periode tussen maart en juni 2024 via XE heeft verzonden naar India.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Nadat de consument zijn klacht heeft ingediend, heeft XE het probleem met de betaling via betaalpas geïdentificeerd. XE heeft aangegeven dat het probleem – veroorzaakt door onjuiste '*data mapping*' in haar systemen – inmiddels volledig is opgelost en dat betaling via de betaalpas voor al haar klanten weer werkt. De consument heeft dit niet weersproken. Dit betekent dat de consument geen belang meer heeft bij de beoordeling van het eerste klachtonderdeel.

Waar deze zaak over gaat

3.2 De commissie moet vervolgens beoordelen of XE een schadevergoeding van € 300,-, of enig ander bedrag, aan de consument moet betalen. De commissie is van mening dat XE dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader: causaal verband tussen tekortkoming en schade

3.3 De commissie ziet aanleiding om niet eerst te beoordelen of sprake is van een tekortkoming aan de kant van XE, maar om te beoordelen of sprake is van causaal verband tussen de gestelde tekortkoming door XE en de door de consument geclaimde schade. Alleen schade die in zodanig verband staat met een tekortkoming van XE dat die schade aan XE kan worden toegerekend, komt namelijk voor vergoeding in aanmerking (artikel 6:98 van het Burgerlijk Wetboek).

De schade van de consument is niet het gevolg van de gestelde tekortkoming van XE

3.4 De consument heeft aangevoerd dat de tekortkoming van XE, bestaande uit het niet verwerken van de betalingstransactie onder gelijktijdige reservering van de gelden, ertoe heeft geleid dat hij niet heeft kunnen beschikken over de gelden en dus geen gebruik heeft kunnen maken van de gunstige wisselkoersen op dat moment. XE heeft betwist dat zij over de gelden heeft beschikt, en ook dat zij deze heeft gereserveerd of heeft laten reserveren.

3.5 Naar het oordeel van de commissie bestaat er geen causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de schade. De consument heeft niet onderbouwd dat XE de gelden op zijn rekening heeft gereserveerd of heeft laten reserveren. Voor de commissie staat daarmee niet vast dat het handelen van XE heeft geleid tot de schade van de consument. Voor zover de consument schade heeft geleden, is XE hiervoor niet aansprakelijk.

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-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 wet- en regelgeving

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 89

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.