Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-234
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 juli 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 13 mei 2016
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft diverse betaalopdrachten verricht in Amerikaanse Dollars en Zuid-Afrikaanse Rand naar een rekening van een reisbureau. De rekening van het reisbureau werd ook in Euro's aangehouden. Consument vordert vergoeding uit coulance van de kosten voor overboeking en omzetting in vreemde valuta. De vordering uit coulance wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- het aanvullend schrijven van Consument

De Commissie stelt vast dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een Eurorekening aan bij de Bank.
2.2 Vanaf zijn Eurorekening heeft Consument betaalopdrachten verricht in Amerikaanse Dollars en Zuid-Afrikaanse Rand naar een rekening van een reisbureau. De rekening van het reisbureau wordt eveneens in Euro's aangehouden bij de Bank.
2.3 De Bank heeft kosten in rekening gebracht bij Consument en bij het reisbureau voor de overboekingen in vreemde valuta. Naast deze kosten heeft Consument koersverlies geleden doordat de aangekochte Dollars en Rand weer werden verkocht voor de aankoop van Euro's.
2.4 In de Voorwaarden Cliëntrelatie die tussen partijen geldt, is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

3. Opdrachten, verplichtingen en prestaties
[…] Opdrachten tot uitvoering van een boeking naar of op een rekening, kan de bank in ieder geval nakomen door de boeking te verrichten naar of op de rekening met het door de cliënt opgegeven nummer, ongeacht of dit nummer correspondeert met eventueel door de cliënt opgegeven andere gegevens (zoals de tenaamstelling van die rekening). […]

4. Schuldverhouding, bankrekening en valutawissel
[…] Valutawissel geschiedt op basis van de door de bank vastgestelde koers zoals die ten tijde van de uitvoering van de valutawissel geldt. De bank mag op een bankrekening te administreren bedragen die niet in de valuta van die rekening luiden door valutawissel omzetten in de valuta van die bankrekening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering
3.1 Consument vordert dat de Bank uit coulance overgaat tot vergoeding van de hem in rekening gebrachte kosten. Daarnaast vordert Consument dat het overboekingssysteem in gevallen als het onderhavige dient te worden voorzien van een waarschuwing.

Grondslagen en argumenten daarvoor
3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank had Consument moeten wijzen op de kosten en de gevolgen van zijn overboekingen. Ten onrechte heeft Consument excessieve kosten betaald voor de overboekingen. Zeker nu de doelrekening van het reisbureau eveneens werd aangehouden bij de Bank diende Consument te worden gewezen op de onmogelijkheid op deze doelrekening Amerikaanse Dollars of Zuid-Afrikaanse Rand te ontvangen.

Verweer van de Bank
3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat zij een verzoek om coulance niet kan toewijzen. Een tegemoetkoming uit coulance is immers naar haar aard niet afdwingbaar. De Commissie kan de Bank niet verplichten de aan Consument in rekening gebrachte kosten te vergoeden wanneer daar juridisch geen grond voor bestaat.
4.2 Zoals blijkt uit de hiervoor onder 2.4 opgenomen bepalingen uit de Voorwaarden Cliëntrelatie voert de Bank betaalopdrachten van Consument uit zoals ze aan haar worden gegeven. Op de Bank rust derhalve geen verplichting te controleren of de doelrekening vreemde valuta accepteert.
4.3 De Commissie oordeelt dat er juridisch gezien derhalve geen verplichting bestaat voor de Bank om de kosten van Consument te vergoeden. Het koersrisico en de kosten voor de betalingen blijft zodoende voor rekening van Consument. Daarbij verdient het opmerking dat de kosten voorkomen hadden kunnen worden wanneer het reisbureau aan Consument had medegedeeld dat zij bij de Bank een eurorekening aanhield.

4.4 Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij de betaalopdrachten van haar cliënten aan controle onderwerpt. Dit zou bovendien een schier onmogelijke taak zijn, gezien het aantal betaalopdrachten dat zou moeten worden gecontroleerd.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.