Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0257

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

Datum uitspraak	22 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft regelmatig betaaltransacties gedaan in een andere valuta. Uit de transactieoverzichten blijkt volgens hem dat de bank daarvoor meer kosten in rekening heeft gebracht dan is afgesproken. De bank heeft toegelicht dat op de transactieoverzichten is vermeld hoe de koers die zij gebruikt afwijkt van de referentiekoers van de ECB, uitgedrukt in een percentage. Met het percentage wordt niet gedoeld op de kosten die zij in rekening breng. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd dat zij de consument geen hogere kosten in rekening heeft gebracht dan is overeengekomen. De vordering wordt 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 de bank 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn onder meer de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren (hierna: de voorwaarden) en het bijbehorende Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (hierna: het informatieblad) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden en het informatieblad zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In de afgelopen jaren heeft de consument meermaals betalingen gedaan met zijn betaalpas in Roemenië en Bulgarije. Deze betalingen werden gedaan in een andere valuta dan de euro. Voor de omwisseling van de euro naar de lokale munteenheid kon de consument ervoor kiezen om die omwisseling te laten plaatsvinden door de bank of door een bank in het land van de begunstigde. De consument heeft er telkens voor gekozen de omwisseling te laten doen door de bank.

2.3 Nadat de consument een betaling heeft gedaan, ontvangt hij een transactieoverzicht waarop details zijn opgenomen van de transactie. Op het transactieoverzicht staat onder meer de koers die de bank heeft gebruikt, de koers die die Europese Centrale Bank (hierna: ECB) heeft vastgesteld en een opslag, uitgedrukt in een percentage.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank andere kosten in rekening brengt voor de transacties in het buitenland dan zij op haar website vermeldt. Op haar website staat dat de bank voor betalingen in een andere valuta € 0,15 transactiekosten in rekening brengt en valutakoers-opslag van 1,2% hanteert. Uit de transactieoverzichten blijkt dat de bank de wisselkoers van de ECB gebruikte maar altijd een hogere koersopslag rekende dan 1,2%. De consument heeft dus jarenlang te veel betaald voor deze transacties en voelt zich misleid. Het berekenen van het te veel betaalde bedrag is lastig. De consument schat zijn schade op € 1.000,- en vordert vergoeding van dit bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 24 januari 2010.

Het verweer

2.5 De bank 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 deze zaak over?

3.1 Deze zaak draait in de kern om de vraag of de bank hogere kosten in rekening heeft gebracht voor transacties in het buitenland dan zij in de voorwaarden en op haar website heeft vermeld. Als dat zo is, is de vervolgvraag of de bank de te veel betaalde bedragen aan de consument moet terugbetalen. De commissie komt tot de conclusie dat de kosten die de bank in rekening heeft gebracht in overeenstemming zijn met de afspraken en de informatie die zij aan de consument beschikbaar heeft gesteld. Zij licht dat hieronder toe.

Beoordeling

3.2 In artikel 4.6 van de voorwaarden is opgenomen dat de bank bij betaaltransacties in een andere muntsoort dan de euro de bedragen mag wisselen. Daarbij gebruikt de bank een door haar vastgestelde wisselkoers.

In artikel 6 van het informatieblad is verder uitgelegd dat bij betalingen in een andere muntsoort via betaal- of geldautomaten in het buitenland de bank wisselt tegen de basiswisselkoers voor betaalpastransacties met een marge van 1,2%. De bank publiceert de basiswisselkoersen voor betaalpastransacties dagelijks op haar website.

3.3 De stelling van de consument dat de bank meer dan 1,2% opslag in rekening heeft gebracht is gebaseerd op de opslag die wordt genoemd op de transactieoverzichten die de bank aan de consument beschikbaar stelt nadat een betaaltransactie heeft plaatsgevonden. Uit de overgelegde stukken blijkt dat op verschillende transactieoverzichten een opslag is vermeld die hoger is dan 1,2%.

3.4 De bank heeft toegelicht dat met de opslag op de transactieoverzichten niet de marge van 1,2% wordt bedoeld. De bank gebruikt de basiswisselkoers en brengt daarover een koersopslag van 1,2% in rekening. De koers die op de transactieoverzichten wordt getoond is de basiswisselkoers inclusief de 1,2% koersopslag. De bank is verplicht om op de transactieoverzichten te vermelden wat deze koersopslag is ten opzichte van de referentiewisselkoers van de ECB, uitgedrukt in een percentage. Dat percentage wordt op de transactieoverzichten weergegeven als opslag. Verschillen in de getoonde koers en de genoemde opslag bij transacties die op dezelfde dag zijn verricht zijn te wijten aan afrondingsverschillen.

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende gemotiveerd dat aan de consument geen hogere marge dan de afgesproken marge van 1,2% in rekening is gebracht. De toelichting van de bank verklaart de genoemde gegevens op de transactieoverzichten. De commissie ziet in de stellingen van de consument geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de toelichting van de bank (in zijn geval) niet klopt. Gelet hierop is het de commissie niet gebleken dat aan de consument meer kosten in rekening zijn gebracht dan is overeengekomen. Voor het vergoeden van schade bestaat daarom geen grond. De vordering wordt afgewezen en de commissie acht de klacht ongegrond.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bepalingen 4.6 van de voorwaarden en 6 van het informatieblad van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

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 oktober 2023, 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

De Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren

Artikel 4.6. Wat geldt voor betaaltransacties in andere muntsoorten dan de euro?

Bij betaaltransacties van of naar uw betaalrekening in een andere muntsoort dan de euro (vreemde valuta) mag de bank de bedragen wisselen. Bij uitgaande betalingen wisselt de bank het bedrag op de opdrachtdatum, bij inkomende betalingen op de datum waarop de bank het bedrag bijschrijft op de rekening. Hierbij gebruikt de bank de door de bank vastgestelde wisselkoers die geldt op het moment dat de bank het bedrag wisselt. De bank geeft u informatie over de wisselkoers en valutawisselkosten in uw rekeningoverzicht. Dit geldt ook als de bank voor u een valutawissel verzorgt als u een betaling of geldopname doet met een betaalpas in een EU-land met een andere valuta dan de euro.

Het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren

Artikel 6. Wisselkoersen

Moet uw betaling via uw betaalrekening gebeuren in een andere muntsoort dan de euro of wilt u buitenlands papiergeld omwisselen, dan gebruikt de bank daarvoor de wisselkoersen die de bank dagelijks publiceert. Deze kunt u vinden op abnamro.nl of bij de bank opvragen.

Als u een betaalopdracht in euro geeft naar een rekening in een land dat niet de euro als muntsoort heeft, dan geldt het volgende. Het bedrag kan in het land van de begunstigde door een bank worden omgewisseld.

U weet dan niet welke wisselkoers wordt gebruikt.

Als u de opdracht geeft in de muntsoort van het land van de begunstigde, dan wordt de wisselkoers gebruikt die de bank publiceert op abnamro.nl

Als u buitenlands contant geld op een rekening in dezelfde muntsoort stort, wisselt de bank het bedrag eerst om in euro's. Betaalt u of neemt u contant geld op in een andere muntsoort dan de euro via betaal- of geldautomaten in het buitenland? Dan wisselt de bank tegen de basiswisselkoers voor betaalpastransacties met een marge van 1,2%. Voor creditcards die via de bank zijn verstrekt, gelden de voorwaarden die u bij die creditcards krijgt. De bank publiceert de basiswisselkoersen voor betaalpastransacties dagelijks. Deze kunt u vinden op abnamro.nl of bij de bank opvragen. Hier kunt u ook de totale kosten vergelijken ten opzichte van de ECB wisselkoers.

De door de bank op abnamro.nl gepubliceerde wisselkoersen zijn indicatief. U kunt daar geen rechten aan ontlenen.