Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0493

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	XE Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen XE
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betalingstransacties. De consument heeft XE twee keer de opdracht gegeven om € 145,- over te maken naar zijn dochter in Kenia. De overgemaakte bedragen zijn echter niet door zijn dochter ontvangen. De consument vindt dat XE aansprakelijk is voor het feit dat het geld niet in de mobile wallet van de dochter is gestort. De commissie oordeelt dat XE de betalingen heeft uitgevoerd conform de door de consument gegeven opdrachten en daarom niet aansprakelijk is voor het feit dat het geld niet bij zijn dochter is aangekomen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.

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 heeft gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

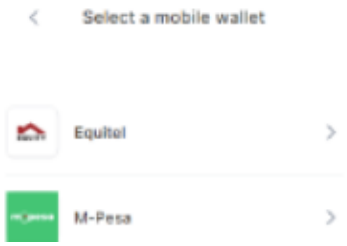
Wat is er gebeurd?

2.1 Via XE als de betaaldienstverlener[1] kan een *betaler* rechtstreeks giraal geld overmaken naar de 'mobile wallet' van een ontvanger (de begunstigde). De begunstigde ontvangt het door de betaler opgegeven bedrag in zijn mobile wallet in de valuta van het land waar de mobile wallet wordt aangehouden.

[1] Deze en de hierna in deze uitspraak gecursiveerde begrippen zijn nader gedefinieerd in artikel 7:514 BW. De begrippen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In dit geval wilde de consument (de betaler) via de Mobile Wallet betaalmethode geld overmaken naar de mobile wallet van zijn in Kenia wonende dochter (hierna ook de dochter genoemd). In Kenia zijn er twee (telefoon)providers die mobile wallets aanbieden. Het gaat om Equitel en Safaricom. De mobile wallet van Safaricom heet M-Pesa. De dochter heeft Safaricom als telecomprovider en houdt een mobile wallet aan bij M-Pesa.

2.3 Op 19 juli 2024 heeft de consument aan XE een betaalopdracht gegeven om een bedrag van € 145,- naar zijn dochter te versturen. Tijdens het overboekingsproces heeft XE de consument onder andere gevraagd om een keuze te maken voor een aanbieder van de mobile wallet: Equitel of M-Pesa:



2.4 De consument heeft gekozen voor de mobile wallet van Equitel. XE heeft de opdracht diezelfde dag uitgevoerd. De dochter heeft de betaling van € 145,- niet ontvangen in haar mobile wallet bij/van M-Pesa. Daarom heeft de consument de opdracht op 17 augustus 2024 nog een keer verstuurd met de door XE geboden optie “send again”. XE heeft daarop een ontvangstbevestiging naar de consument verzonden. Uit de ontvangstbevestiging kan worden opgemaakt dat het geld is verzonden naar mobile wallet provider “Equitel”.

2.5 Op 17 augustus 2024 heeft de consument XE de volgende e-mail gestuurd:

> *“Please see below.*
>
> *It seems I have the same problem as last time. The phone number I sent to is NOT an Equitel phone number, yet the receipt says.*
> *Please could you revert this payment(...).”*

2.6 Op 19 augustus 2024 heeft de consument XE laten weten dat zijn dochter het geld weer niet heeft ontvangen en hij heeft daarover een klacht ingediend. Naar aanleiding van de klacht van de consument heeft XE contact opgenomen met RIA Money Transfer. Dit is de partner van XE die de betalingen heeft uitgevoerd. RIA Money Transfer heeft op haar beurt weer navraag gedaan bij een andere partij die bij de uitvoering van de betalingen betrokken is, Thunes. Uit interne berichten tussen deze partijen blijkt dat de consument een verkeerde mobile wallet provider heeft geselecteerd, het geld niet bij de dochter is aangekomen en dat het systeem aangeeft dat het geld is uitbetaald. RIA Money Transfer en/of Thunes hebben de bank van de begunstigde gevraagd het geld terug te storten, maar die bank heeft het geld niet terugbetaald.

2.7 Op 26 september 2025 heeft XE heeft de klacht van de consument afgewezen. Wel heeft XE toegezegd dat zij het bedrag naar de consument zal overmaken, als de bank van de begunstigde het geld naar XE overmaakt.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert een bedrag van € 290,- en de wettelijke rente over dat bedrag sinds 1 augustus 2024. De consument voert daartoe aan dat XE tekort is geschoten in de uitvoering van twee door de consument gegeven overboekingen naar zijn dochter. Hoewel de consument een verkeerde provider heeft geselecteerd, had XE de betalingen niet mogen uitvoeren. De opdracht had automatisch afgebroken moeten worden omdat het telefoonnummer en de gekozen provider niet overeenkwamen. De dochter heeft de bedragen die de consument naar haar heeft overgemaakt niet ontvangen en de consument vordert daarom € 290,- terug.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar deze zaak om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of XE een bedrag van € 290,- aan de consument moet betalen. De onderliggende vraag die zij moet beantwoorden is of XE als betaaldienstverlener tekort is geschoten in de uitvoering van de betaalopdracht. De commissie komt tot de conclusie dat XE de betaalopdracht correct heeft uitgevoerd en dat XE daarom niet verplicht is om € 290,- aan de consument te betalen. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

3.2 De consument stelt zich op het standpunt dat XE aansprakelijk is voor het feit dat het geld dat hij naar zijn dochter heeft verstuurd niet bij haar is aangekomen. XE is het hiermee niet eens en stelt zich kort samengevat op het standpunt dat de consument de verkeerde wallet provider heeft geselecteerd en dat zij daarom niet aansprakelijk is voor het feit dat het geld niet door de dochter is ontvangen.

3.3 De commissie volgt het verweer van XE. Als betaaldienstverlener is XE gehouden een door de betaler gegeven betaalopdracht uit te voeren.[2] Een betaaldienstverlener is niet gehouden de juistheid van de door de betaler gegeven betaalopdracht te controleren.[3]

[2] Artikel 7:533 lid 4 in samenhang met artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[3] Rank, in: *T&C BW*, art. 7:542 BW aantekening 1.

Indien de betaler onjuiste gegevens invult, is de betaaldienstverlener niet aansprakelijk voor deze fout.[4] Wel heeft de betaaldienstverlener een inspanningsverplichting om het geld terug te krijgen.[5]

3.4 In dit geval heeft de consument een verkeerde wallet provider geselecteerd, namelijk Equitel, in plaats van de wallet provider van de dochter, M-Pesa. XE heeft conform de betaalopdracht van de consument het geld naar Equitel verstuurd. Zoals hierboven beschreven is XE als betaaldienstverlener niet verplicht om de juistheid van de gegeven betaalopdracht te controleren. Bovendien is zij ook niet in staat om te controleren of de gegevens van een begunstigde juist zijn. Voor de correcte uitvoering van de opdracht is XE afhankelijk van de door de consument verstrekte gegevens. Dat er geen match is tussen de wallet/telefoon provider en het opgegeven telefoonnummer maakt niet dat XE aansprakelijk is voor het feit dat het geld niet bij de dochter is aangekomen. Het is immers de consument die een verkeerde wallet provider heeft geselecteerd. Kennelijk is het noodzakelijk dat de juiste wallet provider wordt geselecteerd om een betaalopdracht succesvol te laten verlopen. De commissie leidt dit af uit het feit dat de consument in het verleden vaker geld via deze methode naar zijn dochter heeft overgemaakt en hij toen geen problemen ondervond.

3.5 XE heeft zoals de wet voorschrijft de nodige inspanningen verricht om te proberen het geld terug te halen. Zo heeft XE de bank van de begunstigde via de andere partijen die bij de uitvoering van de betalingstransacties betrokken waren gevraagd om het geld terug te storten. Helaas is dit zonder resultaat gebleven. Tot meer was XE in dit geval niet gehouden. Het gaat om een inspanningsverplichting en niet om een resultaatsverplichting.[6]

De slotsom

3.6 Gelet op het vorenstaande is de commissie van oordeel dat XE de betalingstransacties correct heeft uitgevoerd en niet gehouden is om € 290,- aan de consument te betalen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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.

[4] Artikel 7:542 lid 2 BW.
[5] Artikel 7:542 lid 3 BW.
[6] Rank, in: *T&C BW*, art. 7:542 BW aantekening 4.

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 wetgeving

Artikel 514

In deze titel en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

(...)

c. *begunstigde*: natuurlijke persoon of rechtspersoon die de beoogde ontvanger is van de geldmiddelen waarop een betalingstransactie betrekking heeft;

(...)

f. *betaaldienstverlener*: dienstverlener als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de richtlijn en natuurlijk persoon of rechtspersoon waarop een vrijstelling krachtens artikel 2:3d van de Wet op het financieel toezicht van toepassing is;

(...)

h. *betaalopdracht*: door een betaler of begunstigde aan zijn betaaldienstverlener gegeven opdracht om een betalingstransactie uit te voeren;

(...)

j. *betaler*: natuurlijke persoon of rechtspersoon die houder is van een betaalrekening en een betalingstransactie vanaf die betaalrekening toestaat, hetzij bij ontbreken van een betaalrekening, een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een betaalopdracht geeft;

k. *betalingstransactie*: door of voor rekening van de betaler of door de betalingsbegunstigde geïnitieerde handeling waarbij geldmiddelen worden gedeponeerd, overgemaakt of opgenomen, ongeacht of er onderliggende verplichtingen tussen de betaler en de betalingsbegunstigde zijn;

(...)

o. *raamovereenkomst*: overeenkomst die de uitvoering beheerst van afzonderlijke en opeenvolgende betalingstransacties en die de verplichtingen en voorwaarden voor de opening van een betaalrekening kan omvatten;

(...)

s. *unieke identificator:* door de betaaldienstverlener aan de betaaldienstgebruiker medegedeelde combinatie van letters, nummers en symbolen, die de betaaldienstgebruiker dient te verstrekken om de andere bij een betalingstransactie betrokken betaaldienstgebruiker of zijn betaalrekening ondubbelzinnig te identificeren;

Afdeling 2. Toestaan van betalingstransacties

Artikel 522

1 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

2 De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.

(...)

Afdeling 3. Uitvoering van de betalingstransactie
Paragraaf 1. Betaalopdrachten, kosten en overgemaakte bedragen
Artikel 533

(...)

4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

(...)

Paragraaf 3. Aansprakelijkheid
Artikel 542

1 Indien een betaalopdracht wordt uitgevoerd op basis van een unieke identificator, wordt de betaalopdracht geacht correct te zijn uitgevoerd wat de in de unieke identificator gespecificeerde begunstigde betreft.

2 Indien de unieke identificator die door de betaaldienstgebruiker is verstrekt, onjuist is, is de betaaldienstverlener uit hoofde van artikelen 543 tot en met 545 niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie.

3 De betaaldienstverlener van de betaler levert in het geval als bedoeld in het tweede lid redelijke inspanningen om de met de betalingstransactie verband houdende geldmiddelen terug te krijgen. De betaaldienstverlener van de begunstigde werkt mee aan die inspanningen, onder meer door alle voor de te innen geldmiddelen relevante informatie aan de betaaldienstverlener van de betaler mee te delen. Indien het innen van geldmiddelen op grond van de eerste zin niet mogelijk is, verstrekt de betaaldienstverlener van de betaler aan de betaler, op diens schriftelijke verzoek, alle voor de betaaldienstverlener van de betaler beschikbare informatie die relevant is voor de betaler om een rechtsvordering in te stellen om de geldmiddelen terug te krijgen.

(...)