Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0830

(mr. dr. ing A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	30 november 2021
Ingediend door	Consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bank
Datum uitspraak	30 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bank, betaalopdracht naar bankrekening in Zweden. De vraag van de consument of de bank bij het uitvoeren van zijn betaalopdracht naar een rekening in Zweden toerekenbaar tekortgeschoten is, beantwoordt de commissie ontkennend. Dit leidt ertoe dat de commissie niet meer toekomt aan de beoordeling van de gevorderde schade. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 waaronder de geluidsopnames van telefoongesprekken van 16 juni 2021, 21 juni 2021 en 23 juni 2021; 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, die onder meer een betaalrekening bij de bank aanhoudt, heeft met de bank zowel telefonisch als per mail contact over het uitvoeren van een betalings-opdracht naar Zweden.

2.2 De consument heeft op 16 juni 2021 met een bankmedewerker telefonisch contact over de door de bank te hanteren wisselkoers bij een overboeking in Zweedse kronen van, omgerekend ongeveer € 450.000,- naar een rekening in Zweden. De consument wilde weten of de bank in zijn geval van de standaardkoers wilde afwijken. Het geluidsfragment dat van dit telefoongesprek (verder ook: eerste telefoongesprek) is gemaakt, heeft de bank overgelegd.

2.3 In de hierop door de bank aan de consument verstuurde mail van 16 juni 2021 staat, voor zover relevant:
"(…) Voor het aanleveren van de overboekingsgegeven[s] (brondocument) mag u een reply op deze mail geven. Wij gaan intern voor u overleggen wat de mogelijkheden zijn qua betaling en koers en komen hier telefonisch bij u op terug voordat de overboeking daadwerkelijk zal plaatsvinden. (…)".

2.4 In de door de consument op (zondag) 20 juni 2021 om 21:32 uur staat naar de bank verstuurde mail staat, voor zover relevant:
"(…)Ik wil vragen uit te zoeken hoe het geld het voordeligst, dat wil zeggen tegen de meest gunstigste koers, overgemaakt kan worden.

Ik hoop en verwacht eigenlijk dat Rabobank mij hier ter wille kan zijn. Het gaat om een groot bedrag en ik ben een goede klant. Het moet niet zo zijn vind ik dat hier de gewone verkoopkoers Zweedse kroon vs Euro wordt gerekend.

Graag tevoren mij bellen voor overleg en koers e.d. (…)"

2.5 Als bijlage bij de hierboven geciteerde mail heeft de consument een opdrachtdocument meegestuurd waarin, voor zover relevant, staat:
"(…) Ik verwijs naar de e-mail van mw [naam bankmedewerker] *van 16/6/2021.*

I.v.m. de aankoop van een woning in Zweden moet er de equivalent van 450.000 euro van mijn Raborekening overgemaakt worden naar mijn rekening in Zweden. [naam bankmedewerker] *en ik hebben gesproken hoe dat het voordeligst kan. Ik denk dat het het voordeligst is indien Rabobank het bedrag omwisselt en in Zweedse Kronen (SEK) overmaakt. Afgesproken is dat er tevoren contact met me opgenomen wordt om de transactie te bespreken en tegen welke koers dat kan. Ik hoop en verwacht dat dat, aangezien het om een groot bedrag gaat, tegen een gunstiger koers dan de normale verkoopkoers van de SEK kan. Ik hoop dat dat tegen bijvoorbeeld de middenkoers zou kunnen.*

Er moet 4,5 miljoen SEK (vierenhalf miljoen Zweedse Kronen) overgemaakt worden van mijn rekening. Dat kan van mijn betaalrekening [nummer] en moet overgemaakt worden naar mijn rekening bij Handelsbanken in Zweden. Gegevens tegenrekening waarop het geld overgemaakt moet worden (…)
Graag tevoren voor het geld overgemaakt wordt met mij bellen voor overleg over koers e.d. (…)"

2.6 In de mail van de consument van 21 juni 2021 om 13:59 uur aan de bank staat: *"(…) Heeft u al naar de koers kunnen kijken, die ik kan krijgen?(…)".*

2.7 De bank heeft onderdelen uit haar administratie overgelegd waarin staat dat gepoogd is telefonisch contact met de consument op te nemen op 21 juni 2021 om 15:06 uur en 15:12 uur, maar dat dit niet lukte.

2.8 De bank heeft de consument die dag om 15:17 uur gemaild*:*
"(…) Ik heb u zojuist gebeld, maar helaas heb ik u niet kunnen bereiken.

De overboeking zal bij uitvoeringsdatum van vandaag met de huidige koers van vandaag, € 10,1597, worden overgemaakt. Deze koers kunt u vinden op onze site [link naar de site].

De kosten bij een eurobetaling binnen het SEPA gebied, handmatig aangeleverd, bedragen € 15,00.

Graag verneem ik akkoord van u om de overboeking nog tijdig te kunnen uitvoeren.".

2.9 De consument heeft hierop de bank om 15:22 uur gemaild:
"(…) De koers valt me ontzettend tegen. Dat is de normale aankoopkoers van de Zweedse kroon. Ik had verwacht een voordeliger koers te zullen krijgen i.v.m. een groot bedrag. Ik heb geen telefoon gehoord. Wilt u me nogmaa[a]ls bellen: [telefoonnummer] *(…)".*

2.10 De consument heeft kort hierna om 15:28 uur de bank gebeld. De geluidsopname van dit telefoongesprek (verder ook: tweede telefoongesprek) heeft de bank overgelegd. De inhoud van dit gesprek, voor zover voor de beoordeling van de klacht relevant is weergegeven hierna onder 3.6 en 3.7.

2.11 De bank heeft onderdelen uit haar administratie overgelegd waarin staat dat gepoogd is telefonisch contact met de consument op te nemen op 21 juni 2021 om 16:36 uur, 16:48 uur, 16:49 uur en om 16:53 uur, maar dat dit niet lukte.

2.12 De bank heeft hierna de consument gemaild om 16:56 uur:
(…) Zojuist heb ik wederom twee maal gebeld met +31 ervoor, maar helaas kan ik u niet bereiken. De telefoon gaat ongeveer drie maal over en daarna stop het contact.

[naam senior accountmanager] *heeft na ons gesprek contact opgenomen met uw nieuwe vermogensmanager* [naam] *waar u op 13 juli een kennismakingsgesprek mee heeft.* [naam nieuwe vermogensmanager] *zal contact met u opnemen om u te adviseren over een mogelijke vreemde valuta rekening in verband met de buitenland overboeking. Morgen zal ik nog contact met* [naam nieuwe vermogensmanager] *opnemen om de tijdslijnen door te geven. Ik vertrouw erop u tot nu toe voldoende te hebben geïnformeerd.(…)"*

2.13 De consument heeft de bank op 21 juni 2021 om 19:58 uur gemaild:
"(…) Vreemd dat u me niet telefonisch kunt bereiken. Ik zie ook niet dat ik een gesprek gemist heb.
Heeft u nummer [nummer] *gedraaid?*
Ik bel morgen na 11 uur [naam nieuwe vermogensmanager] *zelf wel even. Of als alternatief kan hij mij bellen tussen 12 en 13 uur.*
Na 11 uur zijn ook de nieuwe koersen van dinsdag bekend. (…)"

2.14 De consument heeft de nieuwe vermogensmanager op 21 juni om 20:12 uur gemaild:
"(…) Ik heb begrepen dat wanneer ik een bedrag naar Zweden overboek i[n] Zweedse kronen dat de omwisseling van euro's naar Zweedse kronen tegen de geldende verkoopkoers gaat.
Dit valt me erg tegen. Het gaat om een groot bedrag. Ik had een betere koers verwacht, bijvoorbeeld de tussenkoers, ook omdat [naam van de op 16 juni 2021 telefonisch gesproken bankmedewerkster] *vorige week de suggestie wekte dat een betere koers dan de verkoopkoers wel mogelijk zou zijn.*
Waar het nu dus om gaat is of er een betere koers gebruikt wordt indien ik van mijn betaal-rekening een bedrag in euro's over zou maken naar een rekening in Zweedse kronen bij Rabobank indien ik die zou hebben. Indien dan ook de gewone verkoopkoers zou gelden heeft het openen van zo'n vreemde valutarekening weinig zin.
Laten we dinsdag de 22e, even bellen. (…)"

2.15 De nieuwe accountmanager heeft de consument op 22 juni 2021 gemaild dat diens vraag aan een collega is voorgelegd die specialist is op het gebied van betalingsverkeer met het verzoek met hem contact op te nemen.

2.16 De wisselkoers van de Zweedse kroon was op 22 juni 2021 een half procent in het nadeel van de consument gewijzigd. Op 23 juni 2021 was de wisselkoers met een half procent gedaald.

2.17 De consument heeft op 23 juni 2021 telefonisch contact met de bank opgenomen. Het geluidsfragment van dit telefoongesprek (verder ook: derde telefoongesprek) heeft de bank overgelegd.

2.18 De consument heeft op 28 juni 2021, op 12 juli 2021 en op 14 juli 2021 de bank opdracht gegeven gelden over te boeken naar een betaalrekening in Zweden.

De klacht en vordering

2.19 De consument klaagt over de handelwijze van de bank in de periode 16 juni 2021 – 21 juni 2021 ter zake de overboekingsopdracht naar Zweden. De klacht van de consument bestaat uit de volgende onderdelen:

- Laks en onprofessioneel optreden;
- Onjuiste informatie verstrekken;

- Onvoldoende inspannen om met hem contact op te nemen op 21 juni 2021 vóór 17:00 uur;
- Niet verstrekken van telefoonloggegevens ondanks meerdere verzoeken daartoe;
- Manipuleren van bewijsmateriaal;
- Niet verstrekken van de volledige versie van het telefoongesprek op 21 juni 2021 om 16:26 uur.

2.20 De consument heeft hiertoe -kort en zakelijk weergegeven- het volgende aangevoerd. De consument heeft de bank benaderd met het verzoek hem een gunstiger wisselkoers dan de standaard wisselkoers aan te bieden omdat een groot bedrag via de bank moest worden overgeboekt naar een rekening in Zweden. De consument verwachtte een gunstig aanbod te krijgen. Enerzijds omdat de consument en zijn familie al heel lang een goede klant van de bank zijn. En anderzijds omdat de consument na het eerste telefoongesprek de indruk kreeg dat dit mogelijk zou zijn. De consument heeft vervolgens op 20 juni 2021 een betaalopdracht gestuurd, zie hiervoor onder 2.5. Pas in de middag van 21 juni 2021, nadat de consument de bank per mail en telefoon al had benaderd, heeft de consument van de bank vernomen dat de standaardkoers zou gelden.

2.21 Hierop heeft hij de bank gebeld. In dit tweede telefoongesprek heeft hij de bank opdracht gegeven die dag het gehele bedrag tegen de op dat moment geldende standaardkoers over te boeken. Dit heeft de consument in het begin van dat gesprek gezegd. Verder heeft de consument gesteld dat de bankmedewerker gaandeweg het gesprek ineens de mogelijkheid heeft geopperd een vreemde valuta rekening te openen omdat dat mogelijk voordeliger zou zijn. De consument heeft gesteld dat hij hierover tijdens dit telefoongesprek zijn twijfels heeft geuit. Volgens de consument was deze medewerker het met hem eens dat de bank hem eerder en vollediger had kunnen en dienen te informeren. Dat het openen van een vreemde valuta rekening een onzinnig voorstel was, bleek de volgende dag, aldus de consument. Op 22 juni 2021 heeft de nieuwe vermogensmanager de consument namelijk verteld dat een vreemde valuta rekening geen gunstiger wisselkoers zal opleveren.

2.22 Over dit tweede telefoongesprek heeft de consument nadien geschreven: *"(…)Omdat ik wil dat de betaling die middag nog uitgevoerd zal worden, mocht het niet voordeliger zijn via een Zweedse kronenrekening, spreek ik met haar af dat ik die middag nog van haar zal horen voor 17 uur. Dan is er nog gelegenheid om de overboeking op de gebruikelijke manier te doen voor de op dat moment geldende wisselkoers. Ik wilde daar niet mee wachten tot morgen. Het was me op dat moment bekend dat de koers euro/ Zweedse koers op dat moment relatief gunstig was (…)".* De consument heeft voorts gesteld dat de bank zich niet aan de gemaakte afspraak heeft gehouden door hem niet meer (via zijn bij de bank bekende telefoonnummers) vóór 17:00 uur te bellen, te appen of te SMS-en. De door de bank verstuurde mail 21 juni 2021 om 16:56 uur, heeft hij ná 17:00 uur ontvangen.

Ook heeft de consument aangevoerd dat hij niet gesteld heeft dat de overboeking die dag niet zou mogen worden uitgevoerd als er geen speciale wisselkoers zou worden aangeboden.

2.23 Verder heeft de consument aangevoerd dat hij aan de hand van de gegevens van zijn mobiele telefoon niet kan vaststellen dat de bank hem op 21 juni 2021 diverse keren gebeld zou hebben. De consument heeft om deze reden en ook vanwege de informatie die hij hierover van zijn provider heeft gekregen aangevoerd dat dit niet is komen vast te staan. De bank heeft ook geen loggegevens overgelegd. Hiernaast heeft de consument zich beklaagd over de handelwijze van de bank rond het beluisteren van de geluidsopnames. De consument heeft onder meer gesteld dat hij geen kopie of een uitgeschreven versie van de opnames kreeg, zelf geen opnames daarvan mocht maken en de door de consument bij de bank beluisterde opname van het tweede telefoon-gesprek onvolledig was.

2.24 De consument stelt dat hij vanwege dit alles schade heeft geleden die door de bank vergoed moet worden. Die vordering van € 2.918,- met de wettelijke rente daarover per 3 september 2021 bestaat uit vergoeding van koersverschil, bijkomende bank-kosten en immateriële schade.

Het verweer

2.25 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

Inleiding

3.1 De commissie is de vraag voorgelegd of de bank het door de consument geleden koersverschil en bijkomende kosten moet vergoeden. De commissie overweegt als volgt.

Kern van de klacht

3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de overboeking alleen dan door de bank mag worden uitgevoerd als daaraan een opdracht van de consument ten grondslag ligt. Voorts staat tussen partijen vast dat de consument opdracht tot het overboeken van een bedrag naar een rekening in Zweden heeft gegeven, zie hiervoor onder 2.5. De commissie volgt evenwel de bank in haar verweer dat de consument aan die opdracht een voorwaarde heeft verbonden. De consument heeft als voorwaarde gesteld dat voorafgaande aan de overboeking met hem contact over de wisselkoers moest worden opgenomen. De commissie stelt vast dat uit de feiten volgt dat de bank hieraan heeft voldaan.

De bank heeft dit gedaan op 21 juni 2021 in de mail van 15:17 uur (zie hiervoor onder 2.8) waarin de consument verzocht wordt akkoord te gaan met het uitvoeren van de betalingsopdracht die dag tegen de standaardkoers. Ook de dag erna heeft de bank met de consument contact met de consument opgenomen over de wisselkoers.

3.3 De klacht van de consument houdt verband met de handelwijze van de bank voorafgaande aan de overboeking en met de handelwijze van de bank daarna. In de kern is de klacht echter gericht op de vraag of de bank in de uitvoering van de betalingsopdracht tekort is geschoten met de gestelde schade als gevolg. De consument heeft immers gesteld dat hij op 21 juni 2021 akkoord is gegaan met het uitvoeren van de overboeking die dag tegen de toen geldende standaardwisselkoers. Gelet hierop en het feit dat de gevorderde schade daarop is gebaseerd zal de commissie die stelling van de consument onderzoeken.

Betalingsopdracht: mailberichten

3.4 De commissie heeft allereerst onderzocht of uit de gewisselde mailberichten is af te leiden dat de consument op 21 juni 2021 de bank opdracht heeft gegeven de buitenlandoverboeking die dag uit te voeren tegen de toen geldende standaardkoers.

3.5 De commissie heeft vastgesteld dat die opdracht niet uit de tussen partijen gewisselde mailberichten is af te leiden, zie hiervoor 2.3 tot en met 2.6, 2.8 en 2.9. In geen van die berichten staat dat de opdracht op die dag moet worden uitgevoerd. Ook in de 's-avonds op 21 juni 2021 door de consument verstuurde mailberichten (zie 2.13 en 2.14) staat dit niet. De consument heeft de bank daarin voorgesteld elkaar de volgende dag te bellen over het antwoord op de vraag of met het openen van een vreemde valuta rekening de meest gunstigste wisselkoers kon worden verkregen. Dit betekent dat de vordering van de consument niet op deze grond kan worden toegewezen.

Betalingsopdracht: tweede telefoongesprek

3.6 Vervolgens heeft de commissie onderzocht of uit het tweede telefoongesprek is af te leiden dat de betalingsopdracht op 21 juni 2021 moest worden uitgevoerd. De commissie heeft het geluidsfragment van dit tweede telefoongesprek beluisterd en vastgesteld dat dit niet zo is. Dit betekent dat de vordering van de consument niet kan worden toegewezen op basis van hetgeen tijdens het tweede telefoongesprek is besproken.

3.7 In dit tweede telefoongesprek heeft de bankmedewerker, voor zover relevant, verteld dat uit navraag is gebleken dat alleen de standaardkoers kan worden aangeboden. En daarnaast heeft ze gezegd dat een vreemde valutarekening mogelijk gunstiger is en dat ze niet weet of dit (zakelijke) product kan worden aangeboden. De consument heeft zich afgevraagd of een gunstiger koers aan een dergelijk product zou zijn gekoppeld. Op een bepaald moment heeft de consument gezegd meer te willen weten over de koers die bij een vreemde valutarekening wordt gebruikt.

De bankmedewerker heeft hierop gezegd dat te zullen onderzoeken en ook zal nagaan of dit zakelijke product kan worden aangeboden. Ook heeft de bankmedewerker toen verteld dat het niet zeker is dat ze die informatie die dag vóór 17:00 uur met de consument kan delen. De consument heeft hierop gereageerd dat dat op zich geen probleem was voor hem. Vervolgens hebben de consument en de bank over de ontwikkeling van de koers gesproken; de consument heeft verteld dat de koers zich weliswaar gunstig lijkt te ontwikkelen, maar dat over die koersontwikkeling voor de toekomst niets is te zeggen. Voorts is het tijdspad rond de overboeking besproken. Over het tijdspad heeft de consument gezegd dat de aanbetaling binnen ongeveer één week moet zijn overgemaakt en de rest vóór 15 juli 2021. Het tweede telefoongesprek wordt afgesloten met de afspraak dat de consument die dag vóór 17:00 uur zal worden gebeld.

3.8 Omdat de vordering van de consument, gelet op alles dat hiervoor is overwogen, niet kan worden toegewezen behoeven de verschillende onderdelen van de vordering niet beoordeeld te worden.

Overig

3.9 Aangezien de klacht ongegrond is komt de commissie niet meer toe aan al het overige dat door de consument is aangedragen omdat die (overigens door de bank gemotiveerd betwiste) argumenten niet tot een ander oordeel leiden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl