Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0548

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	XE Europe B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen XE Europe
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 en 3) het verweerschrift van XE Europe.

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

2. De kern

De consument heeft XE Europe op 6 november 2025 opdracht gegeven een bedrag van € 100,- over te maken naar een vriend in Palestina. XE Europe heeft vragen gesteld over de transactie. De transactie is vervolgens geweigerd omdat zij de begunstigde van de transactie niet kon verifiëren. Het account van de consument is daarna gesloten. De consument vordert een verklaring voor recht dat de werkwijze van XE Europe onrechtmatig is. De commissie wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

XE Europe mocht de transactie weigeren

3.1 De consument klaagt over de vragen die XE Europe heeft gesteld over de transactie en het weigeren daarvan. En zij klaagt dat de terugbetaling te lang heeft geduurd.

3.2 Van belang is dat XE Europe de consument op 6 november 2025 vragen heeft gesteld over de transactie:

> *"Please reply to this email with the following details:*
>
> - *Your relationship to the recipient [...]*
> - *Have you met the recipient in person? If yes, when was the last time that you saw the recipient in person*
> - *How you met the recipient [...]?*
> - *Purpose of payment (please be specific)*
> - *Have you traveled to Palestine?"*

3.3 In antwoord op deze vragen heeft de consument – samengevat – toegelicht dat zij de begunstigde heeft leren kennen via fondsenwerving en Instagram. Zij heeft regelmatig video- en telefoongesprekken met de begunstigde en zijn familie, maar heeft hen niet in persoon ontmoet. De begunstigde en zijn familie hebben het moeilijk door de oorlog in Palestina. De transactie is bedoeld om hen financieel te ondersteunen.

3.4 XE Europe heeft de consument op 11 november 2025 geïnformeerd dat zij de transactie heeft geweigerd omdat zij de begunstigde van de transactie niet kon verifiëren. XE Europe heeft toen ook opdracht gegeven het bedrag terug te betalen aan de consument, een proces wat maximaal 10 werkdagen zou duren, afhankelijk van de uitgever van haar creditcard.

3.5 De consument stelt dat deze werkwijze onrechtmatig is. XE Europe mocht niet zulke vergaande vragen stellen en de transactie vervolgens weigeren.

3.6 De commissie volgt deze stelling van de consument niet. XE Europe heeft als financiële instelling namelijk een verantwoordelijkheid bij het signaleren van financieel-economische criminaliteit en andere integriteitsrisico's.[1] XE Europe moet voorkomen dat het financiële systeem voor oneigenlijke doelen wordt misbruikt. Dit houdt onder andere in dat zij een voortdurende controle op verrichte transacties moet uitvoeren.[2] XE Europe doet dat onder meer door vragen te stellen over de transactie en het doel daarvan. Zij is daartoe ook bevoegd op grond van de overeengekomen algemene voorwaarden. In artikel 6.2 van de algemene voorwaarden staat namelijk:

> *"You will promptly supply us with all information and documentation which we may ask you for at any time to enable us or our banking counterparties to comply with any legal requirements on us relating to Our Services, including as required by the AML and CTF Laws."*

[1] Dit volgt uit artikel 3 en verder van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).
[2] Zie ook artikel 3 lid 2 onder d Wwft.

3.7 Als het onderzoek niet of niet naar behoren is afgerond, is het XE Europe verboden de transactie uit te voeren.[3] XE Europe heeft toegelicht dat volgens haar risicobeleid fondsenwervende activiteit een verhoogd risico hebben op witwassen en het financieren van terrorisme, omdat geld terecht kan komen bij onbekende ontvangers. De antwoorden van de consument waren in het licht van dit risicobeleid onvoldoende, omdat zij de begunstigde van de gelden niet kon verifiëren. XE Europe is op grond van artikel 6.2 van de algemene voorwaarden bevoegd om een transactie in dat geval tegen te houden. Daar staat:

> *"You agree (...) that we may delay, block or refuse to make any payment or to provide any of Our Services if we are not satisfied as to your identity or the information provided by you, or if we are not satisfied that providing any of Our Services or making a payment would be in compliance with AML and CTF Laws."*

3.8 Gelet op de uitleg van XE Europe en haar wettelijke verplichtingen op grond van de Wwft is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de transactie is geweigerd.

3.9 De consument stelt verder dat XE Europe haar geld onnodig lang heeft vastgehouden. XE Europe gaf aan dat het na het weigeren van de transactie nog 10 werkdagen kan duren voordat zij de terugbetaling heeft ontvangen. Zij vermoedt een vooropgezet plan om gelden vast te houden voor meer dan 15 dagen, zodat XE Europe rente-inkomsten kan krijgen.

3.10 De commissie vindt niet dat het proces onnodig lang heeft geduurd. XE Europe heeft direct op 6 november 2025 vragen gesteld aan de consument. Op 11 november 2025 – drie werkdagen later – heeft XE Europe opdracht gegeven de transactie terug te draaien. XE heeft weliswaar aangegeven dat het uiterlijk tien werkdagen kan duren, maar licht daarbij toe dat dit afhankelijk is van de uitgever van de creditcard van de consument. De consument heeft op haar beurt niet gesteld wanneer zij de terugbetaling heeft ontvangen, zodat de commissie niet kan vaststellen of dat te lang heeft geduurd.

3.11 Het is de commissie ook niet gebleken dat sprake is van een vooropgezet plan om gelden vast te houden. De consument heeft deze stelling niet nader onderbouwd. Het enkele vermoeden dat dit zo is, is onvoldoende.

3.12 Het klachtonderdeel over het weigeren van de transactie en de terugbetaling daarvan is ongegrond.

[3] Dit volgt uit artikel 5 lid 1 Wwft.

XE Europe mocht het account sluiten

3.13 Naar de commissie begrijpt klaagt de consument ook dat haar account is beëindigd en vordert zij een verklaring voor recht dat XE Europe dit niet mocht doen.

3.14 De commissie wijst de vordering af, omdat XE Europe bevoegd was de overeenkomst en daarmee het account te beëindigen. Zoals door XE Europe is toegelicht, heeft de consument namelijk aangegeven dat zij voornemens was de diensten van XE Europe te blijven gebruiken om geld over te boeken naar dezelfde niet-verifieerbare begunstigde. Zoals hiervoor al aan de orde is gekomen past dit niet binnen het risicobeleid van XE Europe. XE Europe is op grond van artikel 8.2 van de algemene voorwaarden bevoegd om de relatie in dat geval te beëindigen:

> *"(...) following a material breach by you of any of Our Terms (which would include any breach by you of any of the provisions of clause 6) or in the event that we discover or have reasonable cause to suspect any crime, fraud or fraudulent activity by you"*

3.15 Er zijn door de consument geen omstandigheden aangevoerd die maken dat de beëindiging in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond.

Bedingen niet in strijd met consumentenrecht

3.16 De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht. Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 6.2 en 8.2 van de algemene voorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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