

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-242
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 4 april 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een klacht tegen Travelex, omdat die partij geen zaken meer met hem wenst te doen. De Commissie is van oordeel dat de weigering van dienstverlening geen klacht is die door haar behandeld kan worden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de reactie op het verweer door Consument;
- de laatste reactie van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in april 2018 geprobeerd bij een kantoor van Aangeslotene een bedrag in euro's om te wisselen voor Amerikaanse dollars. Deze transactie is door Aangeslotene geweigerd.

2.2 Consument heeft vervolgens schriftelijk verzocht hem de reden mede te delen van de weigering. Aangeslotene heeft vervolgens laten weten dat zij ook in de toekomst geen transacties meer zou uitvoeren voor Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert duidelijkheid over de redenen waarom Aangeslotene weigert zaken met hem te doen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat hem onduidelijk is waarom Aangeslotene zijn transacties weigert uit te voeren. Hij houdt zich niet bezig met het witwassen van gelden en hij financiert geen terroristische activiteiten. Er moet een andere reden zijn waarom Aangeslotene in april 2018 de verzochte transactie heeft geweigerd. Consument wil die reden weten.

Verweer van Aangeslotene

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

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

4.1 Voordat de vordering van Consument inhoudelijk wordt beoordeeld, dient te worden nagegaan aan de hand van het op deze zaak toepasselijke reglement (het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend advies) per 1 april 2017, hierna aan te duiden als: 'het Reglement') of deze procedure in aanmerking komt voor behandeling door de Commissie. Reden daarvoor is dat de Commissie volgens artikel 2.1.i van het Reglement geen klachten kan behandelen die zien op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, en volgens artikel 2.2 van het Reglement de behandeling beëindigt als 'tijdens de behandeling bij de Geschillencommissie blijkt dat zich een van de in dit Reglement genoemde gronden voordoet of heeft voorgedaan waardoor de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven'. In de hierna volgende overwegingen wordt aangesloten bij GC Kifid, nr. 2018-053.

4.2 De klacht ziet op de weigering van Aangeslotene om een valutawissel voor Consument uit te voeren. De Commissie stelt voorop dat een valutawissel een geldtransactie is waarbij geld verstrekt wordt aan een tussenpersoon, in dit geval Aangeslotene, met het doel om deze gelden om te wisselen voor een andere valuta. Elke valutawissel ziet op een eenmalige transactie en elke keer wordt een nieuwe relatie aangegaan. De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet behandelbaar dient te worden verklaard, nu deze ziet op het weigeren om een rechtsverhouding aan te gaan. Dat Consument in het verleden verscheidene keren gebruik heeft gemaakt van de geldwissel mogelijkheden van Aangeslotene maakt niet dat sprake is van een bestaande relatie.

4.3 Concluderend oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.