

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0355

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	8 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Voorbeeld schermafdruk geldopname en een kopie van de logrol van de transactie van 27 december 2022

Samenvatting

De consument klaagt over de door Travelex gehanteerde wisselkoers bij een geldopname. De commissie is van oordeel dat Travelex de consument voor het aangaan van de definitieve transactie duidelijk heeft geïnformeerd over de wisselkoers en de kosten die gepaard gaan met de voorgenomen transactie. De klacht is ongegrond.

1. Procedure

- I.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 Travelex; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Travelex.
- I.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.
- I.3 De consument en Travelex 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 Op 27 december 2022 heeft de consument met zijn creditcard 400 Amerikaanse dollars (USD) opgenomen bij een geldautomaat van Travelex. Travelex heeft voor deze transactie € 442,48 (exclusief commissie van € 3,49) in rekening gebracht.
- 2.2 De consument heeft bij Travelex zijn beklag ingediend over de gehanteerde wisselkoers en verzocht om compensatie voor gebruik van een te hoge wisselkoers.

In reactie hierop heeft Travelex toegelicht dat zij de zogenaamde ‘bankbiljettenkoers’ hanteert en geen sprake is geweest van een onjuist gehanteerde wisselkoers. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vordert dat Travelex wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 61,04 te vermeerderen met wettelijke rente sinds 27 december 2022.
- 2.4 Voor de opname op 27 december 2022 van 400 USD heeft Travelex een verkeerde wisselkoers aangehouden en daardoor heeft de consument te veel betaald. De wisselkoers was op dat moment 96,36 dus de consument verwachtte dat er € 381,44 en niet € 442,48 in rekening gebracht zou worden. Het koersverschil is gelijk aan € 61,04.

Het verweer

- 2.5 Travelex heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling ligt de vraag of Travelex de consument voldoende en juist heeft geïnformeerd over de koers die gehanteerd wordt bij een geldopname in een andere valuta.
- 3.2 Het ligt op de weg van Travelex om de consument correct te informeren over de kosten, waaronder de wisselkoers, die zij hanteert. Travelex heeft aangevoerd aan haar verplichting te hebben voldaan en dit verweer slaagt. Travelex heeft de consument voor het aangaan van de definitieve transactie duidelijk geïnformeerd over de kosten die gepaard gaan met de voorgenomen transactie. Dit volgt uit de door Travelex overgelegde voorbeeld schermafdruk (opgenomen in de bijlage) waarop de hoogte van de wisselkoers te zien is. Voorts heeft Travelex gesteld en met stukken onderbouwd, en dit is door de consument niet weersproken, dat na kennisname van de te hanteren wisselkoers de consument de mogelijkheid had om de transactie te beëindigen. Dit volgt uit de overgelegde voorbeeld schermafdruk en eveneens uit het door Travelex overgelegde afschrift van het technische rapport van de geldopname (opgenomen in de bijlage). Als de consument meende dat de door Travelex gehanteerde wisselkoers te hoog was, had hij de transactie kunnen beëindigen. De consument heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.
- 3.3 De consument heeft bij repliek aangegeven dat sprake is van machtsmisbruik. De consument heeft deze stelling niet nader onderbouwd en dit blijkt ook nergens uit.

De enkele stelling van de consument is onvoldoende om aan te nemen dat sprake is van machtsmisbruik.

- 3.4 De commissie concludeert dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden 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 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 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 2022, 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 – Voorbeeld schermafdruck geldopname en een kopie van de logrol van de transactie van 27 december 2022

Voorbeeld schermafdruck tijdens transactie

Op onderstaande afbeelding staat een schermafbeelding van een geldautomaat van Travelex. Hierop is onder meer te zien wat de wisselkoers is en dat de mogelijkheid geboden wordt om een transactie te beëindigen.



The screenshot shows a blue background with white text. At the top, it says 'You have asked for' followed by '750 USD'. Below this, there are three rows of information: 'Exchange Rate EUR1:' with a value of '0.9453 USD', 'Converted Amount' with '793.40 EUR', and 'Commission' with '3.97 EUR'. Below these, it says 'Authorise Amount' with '797.37 EUR'. At the bottom, there is a small line of text: 'Your card issuer may charge an additional fee for this transaction'. At the very bottom, there are two green buttons: 'CANCEL' on the left and 'CONTINUE' on the right, both with white arrows pointing left and right respectively.

You have asked for		750 USD
Exchange Rate EUR1:	0.9453	USD
Converted Amount	793.40	EUR
Commission	3.97	EUR
Authorise Amount	797.37	EUR

Your card issuer may charge an additional fee for this transaction

CANCEL **CONTINUE**

Kopie van de logrol van de transactie van 27 december 2022

Op onderstaande afbeelding is een kopie van de logrol van de transactie op 27 december 2022 opgenomen. Hierop is te zien welke kosten Travelex voor de transactie in rekening brengt en dat de consument hiermee heeft ingestemd.

From the Electronic Journal we can see the amount was authorized so the customer agreed to our rate/commission.

GWK	TX009340	27/12/2022	12:59:42 -> TRANSACTION START
GWK	TX009340	27/12/2022	12:59:42 TRACK 2 DATA: 673400*****1609
GWK	TX009340	27/12/2022	12:59:56 PIN ENTERED
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:04 TRANSACTION REQUEST DB D
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:05 TRANSACTION REPLY NEXT 055 FUNCTION 5000
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:09 TRANSACTION REQUEST ADC D
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:09 INTERACTIVE TRANSACTION REPLY
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:13 TRANSACTION REPLY NEXT 180 FUNCTION A172
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:14 TVR: 8000040000, TSI: 6000
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:18 CASH REQUEST: 00080000
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:18 CASH 2:1,8;
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:21 CARD(673400*****1609) TAKEN
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:25 CASH PRESENTED
GWK	TX009340	27/12/2022	*5246*1*E*000080000,M-00,R-10221
GWK	TX009340	27/12/2022	-----
GWK	TX009340	27/12/2022	TRAN NR:000064190941
GWK	TX009340	27/12/2022	STAN: 005246
GWK	TX009340	27/12/2022	FX WITHDRAWAL
GWK	TX009340	27/12/2022	REQUESTED AMT USD 400.00
GWK	TX009340	27/12/2022	EXCHANGE RATE EUR 1:0.904 USD
GWK	TX009340	27/12/2022	CONVERTED AMT EUR 442.48
GWK	TX009340	27/12/2022	COMMISSION EUR 3.49
GWK	TX009340	27/12/2022	AUTHORISED AMT EUR 445.97
GWK	TX009340	27/12/2022	YOUR CARD ISSUER MAY ALSO CHARGE A FEE
GWK	TX009340	27/12/2022	FOR USING THIS ATM.
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:28 CASH TAKEN
GWK	TX009340	27/12/2022	13:00:33 <- TRANSACTION END