

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0701

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	12 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Travelex N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Travelex
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlagen	Schermafbeelding van een vergelijkbare geldopname en een kopie van de logrol van de transactie van 29 juli 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 heeft geïnformeerd over de wisselkoers en de kosten die gepaard gaan met de voorgenomen transactie. Zij heeft daarmee aan de op haar rustende informatieverplichting voldaan. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

I. 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) het verweerschrift van Travelex; 3) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Travelex en 6) de aanvullende reactie van de consument die zij naar aanleiding van de dupliek heeft ingediend.
- 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Op 30 juni 2023 heeft het contactcentrum van de Europese Unie (EU) het Kifid desgevraagd bericht dat Verordening EU) 2021/1230 betreffende grensoverschrijdende betalingen in de Unie alleen van toepassing is op valuta's van de EU-lidstaten.
- I.5 Beide partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op deze informatie te reageren en hebben hiervan afgezien.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 29 juli 2022 heeft de consument in twee transacties 1.050 Amerikaanse Dollars opgenomen bij een geldautomaat van Travelex. Travelex heeft voor deze transactie € 1.172,73 in rekening gebracht (exclusief een commissie van € 6,98). De consument heeft voor de twee opnames in totaal dus € 133,- aan kosten betaald.
- 2.2 De consument heeft zich bij Travelex beklagd over de gehanteerde wisselkoers. Zij heeft Travelex verzocht om compensatie hiervan. In reactie hierop heeft Travelex toegelicht dat zij de zogenoemde '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 € 133,-. De consument heeft daartoe het volgende aangevoerd.
- 2.4 Travelex heeft haar informatieplicht geschonden door de consument voorafgaand aan de verrichtte transacties niet te informeren over het feit dat er in de door Travelex gehanteerde wisselkoers kosten zijn verdisconteerd. De door Travelex gehanteerde wisselkoers wijkt door de kosten significant af van de officiële Euro/Dollar koers waarover Travelex haar niet heeft geïnformeerd en niet voor heeft gewaarschuwd. Pas nadat de consument de opnames bij de geldautomaat had voltooid, kwam zij erachter dat Travelex een wisselkoers van 1 EUR : 0,8955 USD had gehanteerd. De officiële koers was ten tijde van de opname 1 EUR : 1,02 USD. Daarnaast heeft Travelex haar ook niet geïnformeerd over de commissie van € 3,49 per transactie. Ook hier kwam zij achter na het voltooien van de transactie. Indien Travelex de consument wel volledig zou hebben geïnformeerd, dan zou zij een andere afweging hebben gemaakt/kunnen maken en een goedkoper alternatief hebben gezocht. Doordat Travelex heeft nagelaten de consument volledig en correct te informeren was de consument niet in staat een weloverwogen beslissing te nemen.

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

Welke vraag dient de commissie te beantwoorden?

- 3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor 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 die zij hanteert. Travelex heeft aangevoerd aan haar verplichting te hebben voldaan en dit verweer slaagt. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.
- 3.3 Voor de beoordeling of de bank aan haar informatieverplichtingen heeft voldaan is artikel 7:519 van het Burgerlijk Wetboek (BW) van belang.¹ Dit artikel luidt als volgt:
- “Indien voor het initiëren van een betalingstransactie bij een geldautomaat, op het verkooppunt of door de begunstigde een valutawisseldienst wordt aangeboden aan de betaler, stelt de partij die de valutawisseldienst aanbiedt, de betaler in kennis van alle in rekening te brengen kosten, alsook van de wisselkoers die bij de omrekening van de betalingstransactie zal worden gehanteerd.*
- 3.4 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Travelex de consument voor het aangaan van de definitieve transactie via het scherm van de geldautomaat (zie de bijlage voor een schermafbeelding van een vergelijkbare transactie) heeft geïnformeerd over de wisselkoers die zij zou hanteren en over de commissie die zij in rekening zou brengen. Daarmee heeft Travelex de consument voor het aangaan van de definitieve transactie voldoende duidelijk geïnformeerd over de kosten die gepaard gaan met de voor- genomen transactie.
- 3.5 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. Als de consument meende dat de door Travelex gehanteerde wisselkoers te hoog was, had zij de transactie kunnen beëindigen. De consument heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.
- 3.6 De commissie volgt de consument ook niet in haar stellingen dat Travelex haar had moeten informeren over de kosten die in de wisselkoers zijn verdisconteerd en dat zij vooraf gewaarschuwd diende te worden voor het feit dat de wisselkoers afweek van de officieel geldende wisselkoers. De commissie is van oordeel dat de informatieplicht van Travelex niet zo ver reikt dat zij die informatie moet verstrekken.

¹ Artikel 59 van Richtlijn(EU) 2015/2366 (PSDII) is geïmplementeerd in dit artikel.

Dit volgt ook niet uit artikel 7:519 BW waarin is bepaald welke verplichtingen een aanbieder van valutawisseldiensten (Travelex) heeft. Met het weergeven van de koers waartegen wordt gewisseld heeft Travelex de consument voldoende in staat gesteld een weloverwogen keuze te maken. Zij wist hoeveel EUR zij diende te betalen voor het door haar gewenste bedrag in USD. Dat de consument er achteraf bezien achter is gekomen dat zij tegen een ongunstige koers geld heeft gewisseld doet daar niet aan af. Van misleiding, zoals door de consument is gesteld, is naar het oordeel van de commissie dan ook geen sprake.

De conclusie

3.7 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 niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 – schermafbeelding van een vergelijkbare geldopname en een kopie van de logrol van de transactie van 29 juli 2022

Voorbeeld schermafdruk 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.



Kopie van de logrol van de transacties van 29 juli 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.

In our particular case from the end of July, the customer chose to continue with our rate and a

GWK	TX009171	29/07/2022	13:45:55 -> TRANSACTION START
GWK	TX009171	29/07/2022	13:45:55 TRACK 2 DATA: 673400*****8009
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:06 PIN ENTERED
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:10 TRANSACTION REQUEST DB ID
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:12 TRANSACTION REPLY NEXT 055 FUNCTION 5000
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:14 TRANSACTION REQUEST ADC ID
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:15 INTERACTIVE TRANSACTION REPLY
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:25 TRANSACTION REPLY NEXT 180 FUNCTION A172
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:25 TVR: 8000040000, TSI: 6000
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:31 CASH REQUEST: 00150000
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:31 CASH 2:2,15;
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:34 CARD(673400*****8009) TAKEN
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:36 CASH PRESENTED
GWK	TX009171	29/07/2022	-----
GWK	TX009171	29/07/2022	TRAN NR:000056187700
GWK	TX009171	29/07/2022	STAN: 001472
GWK	TX009171	29/07/2022	FX WITHDRAWAL
GWK	TX009171	29/07/2022	REQUESTED AMT USD 750.00
GWK	TX009171	29/07/2022	EXCHANGE RATE EUR 1:0.8955 USD
GWK	TX009171	29/07/2022	CONVERTED AMT EUR 887.52
GWK	TX009171	29/07/2022	COMMISSION EUR 3.49
GWK	TX009171	29/07/2022	AUTHORISED AMT EUR 841.01
GWK	TX009171	29/07/2022	YOUR CARD ISSUER MAY ALSO CHARGE A FEE
GWK	TX009171	29/07/2022	FOR USING THIS ATM.
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:38 CASH TAKEN
GWK	TX009171	29/07/2022	13:46:43 <- TRANSACTION END