

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr 2017.123
(prof. mr. M.L. Hendrikse (voorzitter), mr. W.H.G.A. Filott mpf. en
mw. mr. A.M.T. Wigger (leden) en mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A. Nederland, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 14 februari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geld overgemaakt vanaf zijn euro-rekening die hij bij de Bank aanhoudt naar zijn dollar-rekening die hij bij een vestiging van de Bank in Amerika aanhoudt. Consument ging er hierbij vanuit dat het geld op basis van de Bank aangegeven indicatieve wisselkoers geconverteerd zou worden omdat beide rekeningen bij de Bank werden aangehouden. De bank heeft hier echter een derde bank voor ingeschakeld. Alles overziende is de Commissie enerzijds van oordeel dat Consument door de onvoldoende of onduidelijke informatie van de zijde van de Bank op het verkeerde been gezet kan zijn. Anderzijds treft ook Consument enige blaam door de wijze waarop hij de opdrachten heeft gegeven en verder geen nadere informatie bij de Bank heeft ingewonnen. Nu het mogelijke nadeel van Consument, gelet op het hierboven overwogene, niet goed vast te stellen is, stelt de Commissie vast dat de Bank ex aequo et bono een bedrag van € 750,- aan Consument dient te vergoeden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van de Bank.

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

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 Op 17 en 22 februari 2016 heeft Consument via internetbankieren twee bedragen van elk € 50.000,- overgemaakt van zijn euro-rekening die hij bij de Bank aanhoudt naar zijn dollar-rekening die hij bij een vestiging van de Bank in de Verenigde Staten van Amerika aanhoudt.

- 2.2 Omdat de geldbedragen van een euro-rekening naar een dollar-rekening werden overgemaakt, diende een valutaconversie plaats te vinden.
- 2.3 De conversie van euro's naar dollars heeft de Bank door een derde bank laten uitvoeren. De conversiekoers die deze bank heeft gehanteerd was ongunstig naar de mening van Consument.
- 2.4 Consument was in de veronderstelling dat de Bank zelf voor de valutaconversie zou zorgdragen.
- 2.5 In het verleden heeft Consument meerdere malen soortgelijke overboekingen gedaan.
- 2.6 Op de website van de Bank staat onder meer het volgende vermeld:

“Als u euro's overmaakt naar een buitenlandse rekening in een andere muntsoort, dan zet de buitenlandse bank de euro's om naar die muntsoort (muntsoortconversie). De buitenlandse bank bepaalt bij deze omzetting de wisselkoers. Met een aantal buitenlandse banken hebben wij afspraken gemaakt, zodat de wisselkoers gunstiger is. Wilt u dit niet, neem dan contact op met uw Rabobank”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van het koersverschil ten bedrage van 2.367,84 Amerikaanse dollars (€ 2.122,-) als gevolg van de door de derde bank gehanteerde conversiekoers.
- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten bij de uitvoering van de rekening-courantovereenkomst doordat de Bank hem geen, althans onvoldoende, informatie heeft verstrekt over het bepalen van de wisselkoers bij overboekingen van zijn Nederlandse rekening bij de Bank naar de Amerikaanse rekening bij de Bank. Daarom had hij niet hoeven verwachten dat de Bank een derde partij zou inschakelen om de valutaconversie uit te voeren. Omdat hij geld overmaakte vanaf zijn euro-rekening die hij bij de Bank aanhoudt naar zijn dollar-rekening die hij bij een vestiging van de Bank in Amerika aanhoudt, had hij mogen verwachten dat de gewone tussenkoers gehanteerd zou worden.
- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Vast staat dat Consument geld heeft overgemaakt vanaf zijn euro-rekening die hij bij de Bank aanhoudt naar zijn dollar-rekening die hij bij een vestiging van de Bank in Amerika aanhoudt. Tevens staat vast dat Consument vóór februari 2016 meerdere opdrachten heeft gegeven zoals in onderhavige kwestie aan de orde zijn. Wanneer, aan wie en op welke wijze deze opdrachten zijn gegeven en tegen welke condities die zijn uitgevoerd is op basis van het dossier niet komen vast te staan. In elk geval zal een valutaconversie hebben plaatsgevonden tegen een bepaalde wisselkoers. Tot slot staat vast dat Consument ervoor heeft gekozen om die conversie in het buitenland te laten plaatsvinden. Waarbij hij er blijkbaar vanuit is gegaan dat er op basis van de door de Bank aangegeven indicatieve wisselkoers geconverteerd zou worden omdat beide rekeningen bij de Bank werden aangehouden.
- 4.2 Vooropgesteld overweegt de Commissie dat, – behoudens de onder 4.1. genoemde ervaring van Consument – het een feit van algemene bekendheid is dat bij omwisseling in een andere valuta sprake is van een conversie tegen een bepaalde wisselkoers, waarbij wisselkoersen niet vaststaan en wisselen gepaard kan gaan met koersverliezen. Informatie hierover wordt vermeld op de website van de Bank.
- 4.3 Ter beoordeling ligt vervolgens de vraag voor of deze informatie, meer in het bijzonder over de vaststelling van de wisselkoers bij overboekingen naar rekeningen in een andere valuta, voor een gemiddelde klant adequaat en voldoende duidelijk is voor het geval de te crediteren rekeningen bij een buitenlandse vestiging van zijn in Nederland gevestigde bank worden aangehouden.
- 4.4 Bij de beantwoording van deze vraag is de onder 2.6 bedoelde passage van belang. In bedoelde passage wordt gesproken over een "buitenlandse bank". De vraag is of een gemiddelde klant behoort te weten of erop bedacht moet zijn dat een buitenlandse vestiging van zijn in Nederland gevestigde bank als een buitenlandse bank gezien moet worden. De Commissie meent dat dit niet het geval is. De Bank is hiermee te kort geschoten in het verstrekken van voldoende en duidelijke informatie aan Consument.
- 4.5 Voor aanneme dat Consument, gelet op zijn eerdere ervaringen en eventuele kennis omtrent wisselkoersen bij dit soort overboekingen, van deze informatie op de hoogte had behoren te zijn, biedt het dossier onvoldoende aanknopingspunten. Daarom moet worden aangenomen dat Consument hier niet van op de hoogte was. Dat betekent dat de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in haar informatieverstrekking jegens Consument.
- 4.6 Derhalve zal zij de eventuele schade ten gevolge van deze tekortkoming aan Consument dienen te vergoeden. Consument begroot zijn schade op 2.367,84 Amerikaanse dollars (€ 2.122,-). De Commissie stelt vast dat het (eventuele) daadwerkelijke nadeel aan de zijde van Consument, moeilijk, zo niet onmogelijk is vast te stellen. Dat zou bestaan uit het voor

Consument nadelige verschil tussen de wisselkoersen die daadwerkelijk gehanteerd zijn en de hypothetische wisselkoers die de Bank bij conversie gehanteerd zou hebben. Dat er koersverlies geleden zou worden, staat in elk geval vast, gelet op het onder 4.2 overwogene. Tevens geldt dat Consument meer informatie en duidelijkheid had kunnen krijgen over de wisselkoers als hij er voor gekozen had de opdracht aan de Bank te geven de overboekingsopdrachten uit te voeren in Amerikaanse dollars, welke mogelijkheid ook uitdrukkelijk op de website van de Bank is aangegeven. In zoverre kan er ook van “eigen schuld” aan de zijde van Consument gesproken worden.

4.7 Alles overziende is de Commissie enerzijds van oordeel dat Consument door de onvoldoende of onduidelijke informatie van de zijde van de Bank op het verkeerde been gezet kan zijn. Anderzijds treft ook Consument enige blaam door de wijze waarop hij de opdrachten heeft gegeven en verder geen nadere informatie bij de Bank heeft ingewonnen. Nu het mogelijke nadeel van Consument, gelet op het hierboven overwogene, niet goed vast te stellen is, stelt de Commissie vast dat de Bank ex aequo et bono een bedrag van € 750,- aan Consument dient te vergoeden.

4.8 Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 750,-.

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 46 van het Reglement.