

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-558  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. A.P. Luitingh, leden en  
mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 september 2020  
Ingediend door : De consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de  
bank  
Datum uitspraak : 17 juni 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering deels toegewezen

## **Samenvatting**

Overboeking van bedrag in euro naar rekening in de VS. In vervolg op telefonisch verzoek om informatie en hulp heeft de bank onvoldoende informatie verstrekt. De gevorderde schadevergoeding wordt deels toegewezen.

### **1. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende documenten met bijlagen, bestaande uit de klacht, het verweerschrift, de reactie van de consument van 4 december 2020, de brief van de bank van 8 januari 2021 en de reactie van de consument van 13 januari 2021.
- 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument, werkzaam bij een internationaal bedrijf, is begin 2020 overgeplaatst naar Amsterdam en heeft een betaalrekening bij de bank geopend.
- 2.2 In de zomer van 2020 is de consument teruggekeerd naar de Verenigde Staten. Omdat hij zijn spaargeld wilde overboeken naar een rekening bij een Amerikaanse bank, heeft hij op 19 augustus 2020 telefonisch navraag gedaan bij de bank.

In dit gesprek heeft de bank medegedeeld dat hij deze overboeking via de website van de bank kon doen en dat hij op de website informatiemateriaal kon nalezen waarin internationale betalingen uitgebreid werden toegelicht (vgl. 2.5 en 2.6 hierna).

- 2.3 De consument heeft op 20 augustus 2020 opdracht gegeven tot overboeking van een bedrag van € 214.500,-.
- 2.4 Toen de overboeking was afgerond zag de consument dat het bijgeschreven bedrag ongeveer USD 12.500,- lager was dan verwacht. Hij heeft een klacht ingediend. In haar e-mail van 23 september 2020 heeft de bank gereageerd:

“(…) On 20 Augustus 2020 you instructed the bank to execute four bank transfers for a total of EUR 214.500 to your American bank account. The amount you received in US Dollar was USD 12.568 less than you expected. (…).

You contacted the bank on 19 Augustus 2020 and requested for more information regarding international transfers. Our employee redirected you to our website to consult the webpages (…). (…)

Two options of transferring funds

The two ways of transferring funds from your ABN AMRO Euro account to a foreign bank account in another currency than Euro are discussed in detail below. (…)

(…) you can (… choose to transfer the funds (… in Euro to your American bank account. ABN AMRO doesn't have partnerships with every American bank. In addition (…), not every American bank has the possibility of exchanging Euro into Dollar. (…)

The other option is to specifically choose to transfer the funds (… in US Dollar to your American bank account. In this case the bank exchanges the funds itself. An indication of the exchange rate is given by the bank through our currency calculator. (…)

(…) you specifically chose to transfer the funds in Euro. In your complaint you attached the instruction document for the United States (… on our website (…). [volgt citaat uit de instructie voor overschrijvingen naar de VS, zie 2.6 hierna.]

As described above the bank specifically warns you for a possible disadvantageous exchange rate.

(…) the bank also offers to exchange the funds for you. (…)

(…) in our opinion the bank cannot be held responsible (…). (…)

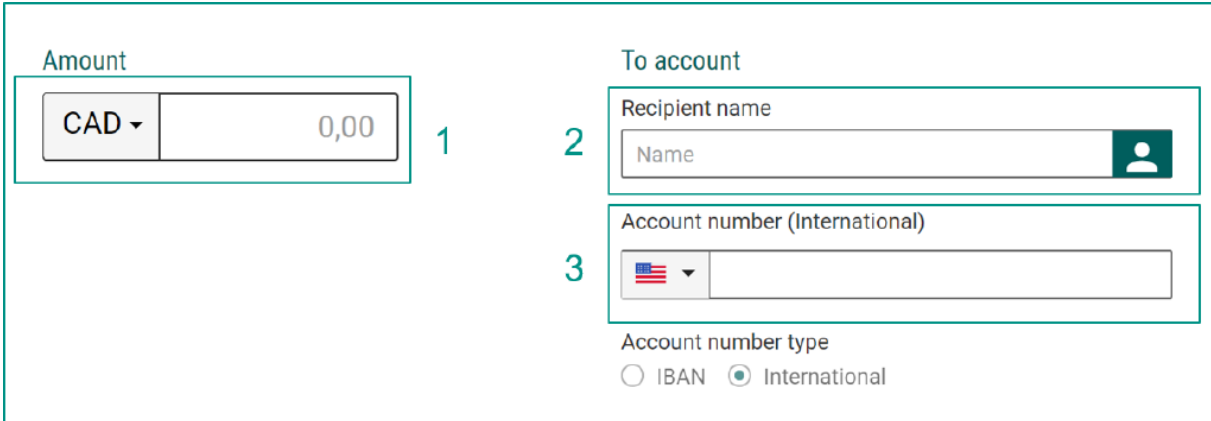
- 2.5 Overgelegd is een op de website van de bank gepubliceerde toelichting (Engelse versie) voor internationale overschrijvingen. Daarin staat:

“Payments outside the SEPA area

(…)

Most of our customers do not make payments outside the SEPA area or in another currency on a regular basis. (… In the transfer screens in Internet Banking, we indicate what currency and country information we require from you. (…)

(…) Below, you can see what you need to fill in, and where.



The screenshot shows a payment form with the following elements:

- Amount:** A dropdown menu set to 'CAD' and a text input field containing '0,00'. A red box labeled '1' highlights this section.
- To account:** A section containing:
  - Recipient name:** A text input field with a person icon on the right. A red box labeled '2' highlights this field.
  - Account number (International):** A dropdown menu showing the USA flag and a text input field. A red box labeled '3' highlights this section.
  - Account number type:** Two radio buttons: 'IBAN' (unselected) and 'International' (selected).

1. Please enter the amount in the requested currency.  
(...)"

## 2.6 Ook overgelegd zijn de instructies voor overschrijvingen naar de VS:

"(...) Country information  
United States  
(...)"

Pay in another currency

Are you making a payment in USD or another foreign currency and only have a Euro account? Then ABN AMRO will buy the amount in that currency for you. It will then always take two working days before ABN AMRO can transfer this amount to you. (...) You make a payment in a foreign currency by selecting the desired currency in the transfer screen.

Are you making the payment in Euros and the recipient doesn't have a Euro account? Then the amount is converted to the currency of the recipient's account. This can be disadvantageous because exchange rates abroad are usually less favourable than the exchange rate used by ABN AMRO.

(...)"

Would you like an indication of the exchange rate used by ABN AMRO (...)? (...) go to [abnamro.nl/valutacalculator](http://abnamro.nl/valutacalculator). (...)"

*Klacht, vordering en verweer*

2.7 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In de klacht heeft hij een schadebedrag vermeld van USD 12.568,- (€ 10,77 bij de toenmalige wisselkoers). Zijn vordering berust op de stelling dat de bank heeft verzuimd hem toereikend te assisteren en te informeren in verband met de overboeking naar zijn Amerikaanse rekening.

2.8 De bank heeft de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Partijen zijn het oneens over de vraag of de bank voldoende duidelijk erop heeft gewezen dat de consument kon kiezen tussen overboeken in euro en USD en dat, als hij het bedrag in euro overboekte naar een Amerikaanse rekening, dit bedrag mogelijk door de ontvangende Amerikaanse bank zou worden omgewisseld in USD tegen een voor hem nadelige koers.
- 3.2 De consument heeft uitvoerig betoogd dat de Engelse versies van de overgelegde brochures, in het bijzonder de instructies voor overschrijvingen naar de VS, onduidelijk zijn. Volgens hem is de vertaling niet correct omdat met de term 'payment' zowel betalingen naar derden als overboekingen naar eigen rekening worden bedoeld. Verder stelt hij dat hij uit deze brochures niet heeft kunnen afleiden dat hij, in een dropdown-menu in het overboekings-scherm (vgl. 2.5 hiervoor), de valuta van het over te boeken bedrag kon kiezen.
- 3.3 In dit betoog kan de consument niet worden gevolgd. In de instructies voor overschrijvingen naar de VS, onder het kopje 'Pay in another currency', staat dat de cliënt kan kiezen voor een overschrijving in een andere valuta. Ook staat daar voldoende duidelijk dat, als de ontvanger van de overschrijving geen eurorekening heeft, het bedrag in euro doorgaans tegen een ongunstige koers wordt gewisseld. Vermeld wordt immers: 'Are you making the payment in Euros and the recipient doesn't have a Euro account? Then the amount is converted to the currency of the recipient's account. This can be disadvantageous because exchange rates abroad are usually less favourable than the exchange rate used by ABN AMRO.' Dit wordt niet anders doordat de term 'payment' ook is gebruikt voor overboekingen naar eigen rekening. Zelfs als vast zou staan dat deze bewoording voor Engelstaligen ongebruikelijk is, geldt nog steeds dat deze instructies niet afzonderlijk ingaan op overschrijvingen naar eigen rekening. Wie de instructies zorgvuldig leest heeft dan ook geen reden om aan te nemen dat voor overboekingen naar eigen rekening een andere werkwijze zou gelden.
- 3.4 Dit neemt niet weg dat de mondelinge informatieverstrekking van de bank ontoereikend was. De consument heeft onweersproken gesteld dat hij de bank telefonisch om hulp heeft gevraagd ('assistance or at least guidance in transferring the funds') en dat de bank heeft geweigerd dergelijke hulp te geven en heeft volstaan met verwijzen naar de informatie op haar website ('they declined to assist me in any way and simply pointed me to the website to do it myself'). In de specifieke omstandigheden van deze zaak – in het bijzonder dat de consument om hulp vroeg en dat een internationale overboeking voor veel consumenten geen gebruikelijke transactie is – had de bank ten minste behoren aan te bieden dat de consument contact met haar kon opnemen als hij na lezing van de informatie op de website nog steeds vragen had. De bank heeft in zoverre haar verplichting tot informatieverstrekking niet nageleefd en is op die grond gehouden tot schadevergoeding.

- 3.5 De commissie constateert dat de schade ook is veroorzaakt door omstandigheden die aan de consument kunnen worden toegerekend. Hiervoor is immers gebleken dat in de instructies voor overschrijvingen naar de VS wordt gewezen op het risico van een ongunstige wisselkoers als een eurobedrag naar een rekening in andere valuta wordt overgeboekt. Verder blijkt uit de algemene instructies voor internationale overschrijvingen (zie 2.5 hiervoor) dat men in het overboekings scherm een keuze kan maken voor de valuta van het over te boeken bedrag. Gelet daarop blijft 50% van de schade voor rekening van de consument.
- 3.6 Volgens de bank is de geclaimde schade onjuist berekend, namelijk door een vergelijking te maken met een middenkoers. Onder verwijzing naar een koerslijst voert zij aan dat de schade moet worden berekend door het vergelijken van het daadwerkelijk ontvangen dollarbedrag met het bedrag dat de consument zou hebben ontvangen als de bank het eurobedrag voor hem in USD had gewisseld. Verder moet volgens de bank worden uitgegaan van haar aankoopkoers op 20 augustus 2020 en komt, uitgaande van die aankoopkoers, het schadebedrag uit op USD 7.553,70. Hiertegen brengt de consument in dat hij bij het opgeven van zijn opdracht alleen de koers in de valutacalculator zag. De commissie constateert evenwel dat de overgelegde schermafdruck met de koers volgens de valutacalculator een middenkoers vermeldt, terwijl bij de schadebegroting moet worden uitgegaan van de aankoopkoers omdat deze zou zijn gehanteerd als de bank het bedrag had omgewisseld. De schade wordt daarom begroot op het door de bank genoemde bedrag, afgerond op USD 7.550,-; omdat 50% daarvan voor rekening van de consument blijft, zal een bedrag van USD 3.775,- worden toegewezen. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist:

- (a) Dat de bank binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan partijen een bedrag van USD 3.775,- aan de consument betaalt; en
- (b) wijst het meer of anders gevorderde af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen de uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van de uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep staat op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken vergissingen in de uitspraak zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending van de uitspraak kunt u 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 uitspraak niet duidelijk op al uw argumenten ingaat. Meer informatie staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*