Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0615

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	25 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Klarna B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Klarna
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

1. De procedure

1.1 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 en 3) het verweerschrift van Klarna van 3 februari 2026.

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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Op een gegeven moment heeft de consument ontdekt dat zijn minderjarige zoon een account bij Klarna heeft afgesloten door een verzonnen geboortedatum en adresgegevens op te geven. Met dit account heeft de zoon – die verslaafd is aan gamen – aankopen gedaan om te gamen. Klarna heeft erkend dat minderjarigen geen accounts mogen afsluiten en aan de hand van de door de consument aangeleverde documenten vastgesteld dat daarvan wel sprake was. Klarna heeft het account geblokkeerd en de openstaande facturen afgeschreven. Klarna wil ook het door de consument gevorderde bedrag van de betaalde facturen terugbetalen. Wat partijen verdeeld houdt is of Klarna de door de consument gevorderde schadevordering begroot op € 1.000.000,- , te verhogen met de wettelijke rente, moet betalen. Voor zover deze schade-vordering gericht is op het vergoeden van materiële schade wijst de commissie de vordering af omdat het causale verband ontbreekt. Voor zover de vordering bedoeld is om immateriële schade te vergoeden, wordt de vordering ook afgewezen omdat niet voldaan is aan de daarin in de wet gestelde voorwaarden.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt vast dat Klarna het eens is met de consument dat zijn zoon als minderjarige niet zelfstandig een account mocht afsluiten, zoals dit ook wettelijk is vastgelegd.[1] Het beroep van de consument op de handelingsonbekwaamheid van zijn zoon heeft Klarna dus – en terecht – gehonoreerd. Het gevolg hiervan is dat aan het gesloten account geen rechtsgevolgen kunnen worden verbonden. Klarna is daarom verplicht de consument in de situatie te brengen zoals die was vóór het afsluiten van het account.

3.2 Klarna heeft dit voor een deel gedaan door de openstaande facturen af te schrijven. De commissie stelt vast dat Klarna ook de al betaalde facturen aan de consument wil terugbetalen. Maar dit niet kon doen omdat de consument zijn bankgegevens niet heeft doorgegeven. Gelet op de bereidheid van Klarna om dit onderdeel van de vordering van de consument te betalen, hoeft de commissie daarop niet meer te beslissen. Het ligt op de weg van de consument om zijn bankgegevens aan Klarna ter beschikking te stellen.

3.3 De commissie wijst de gevorderde schadevergoeding van € 1.000.000,- af. Voor zover de vordering is gericht op het vergoeden van materiële schade dan wijst de commissie die vordering af. Er is namelijk geen schade die verband houdt met het afsluiten van het account, omdat Klarna heeft aangeboden die te vergoeden. En voor zover er verder schade is, ontbreekt het verband tussen de verslavingsproblematiek en het afsluiten van het account. Zo bestond de verslavingsproblematiek al vóór het afsluiten van het account. En voor zover de vordering bedoeld is als vergoeding van immateriële schade dan wordt die vordering afgewezen omdat niet is voldaan aan de daaraan in de wet gestelde voorwaarden.[2] Zo is niet gebleken of vast te stellen dat de zoon van de consument vanwege het openen van het account in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast. En ook hiervoor geldt – hoe tragisch ook – dat het causale verband ontbreekt omdat de verslavingsproblematiek van vóór het afsluiten van het account dateert.

3.4 De commissie merkt tot slot op zich te realiseren dat de consument in een nare situatie terecht is gekomen en zorgen heeft over het welzijn van zijn zoon. De commissie maakt uit het dossier op dat de consument doende is om met professionele hulp zijn zoon bij te staan. Afgezien van deze persoonlijke problematiek dient de commissie een juridisch oordeel te geven over de vraag of Klarna tot meer verplicht is dan het terugdraaien van de gevolgen van het gesloten account. En dat is in dit geval niet zo.

[1] Zie artikel 3:32 Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Zie artikel 6:106 BW.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl