Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0447

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

Datum uitspraak	4 juni 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consument
Tegen	Online Payment Platform B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen OPP
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Betaalplatform. In verband met de koop van een product via een online handelsplatform heeft de consument een bedrag overgemaakt aan OPP. De consument heeft aangegeven de koop te annuleren omdat het om een namaakproduct zou gaan maar OPP heeft het bedrag toch aan de verkoper overgemaakt. De klacht van de consument gaat dan ook om de vraag of OPP het aankoopbedrag voor het product aan de consument dient (terug) te betalen. De commissie is echter van oordeel dat in dit geval de consument geen financiële dienst van OPP heeft afgenomen zoals gedefinieerd in het Reglement van Kifid. Er is geen sprake van een door OPP aan de consument verleende betaaldienst of financiële dienst. De commissie is daarom niet bevoegd om inhoudelijk over de klacht van de consument te oordelen en verklaart de klacht niet-behandelbaar.

1. 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; 3) het verweerschrift van OPP; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van OPP.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft, via de online handelsplaats Marktplaats, van een derde (de verkoper) voor € 200,- een tas (het product) gekocht. De consument heeft na ontvangst van een betaalverzoek het bedrag van € 200,- overgemaakt naar OPP.

De consument heeft daarbij ingestemd met de 'Gebruiksvoorwaarden' en de aanvullende voorwaarden 'Kopersbescherming' van OPP. De consument wilde vervolgens, voordat het product door de verkoper was verzonden, de koop annuleren omdat het volgens hem een ander product betrof dan oorspronkelijk was afgesproken, te weten een namaakproduct. De verkoper heeft geweigerd daarop in te gaan en heeft het product aan de consument opgestuurd. De consument heeft het (namaak)product ontvangen. OPP heeft daarbij het betreffende (door de consument aan OPP betaalde) bedrag aan de verkoper overgemaakt.

2.2 Tussen de consument en OPP is een geschil ontstaan over het feit dat OPP het bedrag aan de verkoper heeft overgemaakt. Dit geschil heeft geleid tot de klacht van de consument bij Kifid.

De klacht en vordering

2.3 De consument klaagt erover dat OPP het geld aan de verkoper heeft overgemaakt. De consument had immers, nadat hij argwaan kreeg omdat de verkoper niet reageerde op vragen over de echtheid van het product, de verkoop direct geannuleerd en ook gelijk een annuleringsprocedure gestart bij OPP. De consument ging ervan uit dat OPP het bedrag dan niet meer aan de verkoper zou overmaken omdat hij de betaling met 'Kopersbescherming' had gedaan. Daarbij wordt het geld eerst 'vastgehouden' door OPP. OPP heeft het aankoopbedrag echter wel aan de verkoper overgemaakt nadat de consument het (namaak)product had ontvangen. Namaakproducten zijn volgens OPP uitgezonderd van de 'Kopersbescherming'. De consument vindt het onjuist dat OPP een systeem ontwikkelt of in stand houdt, dat juist niet de koper beschermd maar wel een eventuele frauduleuze verkoper. Er blijkt op deze manier geen mogelijkheid om je te beschermen tegen een verkoper van namaakartikelen, ook niet als je de koop annuleert voor verzending.

2.4 De consument acht OPP gehouden het bedrag van € 200,-, dat is betaald voor de aankoop van het (namaak)product, aan hem terug te betalen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Centraal in deze procedure staat de vraag of OPP het aankoopbedrag van € 200,- voor het product aan de consument dient (terug) te betalen. OPP heeft dat geweigerd en de klacht van de consument daarover bij Kifid is in eerste instantie in behandeling genomen.

3.2 De commissie is echter van oordeel dat zij de klacht niet (inhoudelijk) kan beoordelen omdat Kifid niet bevoegd blijkt deze klacht te behandelen. Dit wordt als volgt toegelicht.

Wat staat in het Kifid Reglement?

3.3 Voor de behandeling van klachten door Kifid is het 'Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)'[1] van toepassing.

3.4 Uit vraag 1 lid 1 van het Reglement volgt dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten en dat met een financiële dienst het volgende wordt bedoeld:

1 *een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;*
2 *een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een pensioenverzekering. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*
3 *een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.*

Welke dienstverlening verstrekt OPP aan de consument?

3.5 OPP is een besloten vennootschap, tevens betaalinstelling met een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB). OPP faciliteert, zo blijkt uit haar gebruikersvoorwaarden, veilige betalingen bij handel via een online handelsplatform zoals – in dit geval – marktplaats.nl. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de 'koper', dat is de persoon die via het handelsplatform iets wil kopen, en de 'verkoper', dat is de persoon die via het handelsplatform een product aanbiedt. Afhankelijk van de hoedanigheid, dus koper of verkoper, is er verschil in wat OPP voor diegene doet. Kort gezegd neemt OPP het geld dat de koper betaalt in bewaring en betaalt dit aan de verkoper op het moment dat aan bepaalde voorwaarden is voldaan. De verkoper moet dan gaan leveren en het verkochte product aan de koper verzenden. Als er geen 'Kopersbescherming' is afgesproken, dan maakt OPP het geld binnen een werkdag over aan de verkoper. Als er wel 'Kopersbescherming' is afgesproken, dan maakt OPP het geld over nadat is komen vast te staan dat aan de 'Kopersbeschermingsafspraken' is voldaan, zoals omschreven in de 'Gebruikersvoorwaarden' van OPP.

Wat is een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft)?

3.6 In dit geval gaat het om de vraag of OPP een betaaldienst aan de consument (de koper) heeft verleend.

[1] Reglement Kifid per 1 april 2024; te vinden op https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/

In de Wft[2] wordt bij de definitie van een betaaldienst verwezen naar een bedrijfswerkzaamheid als bedoeld in de bijlage bij de richtlijn betaaldiensten (PSD2).[3] In deze bijlage bij PSD2 worden acht verschillende soorten betaaldiensten omschreven.[4] Onder punt 3 van de bijlage gaat het over de uitvoering van betalingstransacties, met inbegrip van geldovermakingen, op een betaalrekening bij de betalingsdienstaanbieder van de gebruiker of bij een andere betalingsdienstaanbieder. In artikel 4 van PSD2 is onder punt 5 een definitie gegeven van een betalingstransactie.[5] Daar staat, voor zover hier van belang, dat het gaat om een door of voor de rekening van de betaler of door de begunstigde geïnitieerde handeling, waarbij geldmiddelen worden overgemaakt ongeacht of er onderliggende verplichtingen tussen de betaler en de begunstigde zijn.

3.7 De commissie is gelet op het voorgaande van oordeel dat in dit geval geen sprake is van een betalingstransactie waarbij OPP is opgetreden als betaaldienstverlener. Dit omdat er geen sprake is (geweest) van een overmaking op basis van een door de betaler (de consument/koper), ten laste van zijn of haar betaalrekening, gegeven opdracht of handeling. OPP heeft geen volmacht of opdracht gekregen om van de betaalrekening van de consument een bedrag af te schrijven. Bij het klikken op het OPP Betaalverzoek, wordt de betaler geleid naar de online betaalomgeving van de *eigen* betaaldienstverlener, zoals een bank. De consument heeft het bedrag zelf overgemaakt aan OPP, waarbij zijn bank als betaaldienstverlener is opgetreden. OPP heeft het aankoopbedrag aan de verkoper overgemaakt nadat de consument het (namaak)product had ontvangen, maar ook dat is geen overmaking op basis van een door de betaler (de consument/koper), ten laste van zijn of haar betaalrekening, gegeven opdracht of handeling.

3.8 Er is evenmin sprake van een van de andere in de bijlage bij PSD2 omschreven betaaldiensten. Er is, zoals OPP ook heeft benoemd, sprake van een zogeheten 'escrow'-dienst, waarbij het (tussen kopen en verkoper overeengekomen) bedrag bij OPP wordt geparkeerd of tijdelijk in bewaring wordt gegeven en pas wordt overgemaakt als aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Als daarbij gekozen wordt voor 'Kopersbescherming' waarborgt dat volgens OPP dat betalingen veilig blijven. In de voorwaarden van OPP wordt toegelicht dat een koper bij een geschil binnen 7 dagen bij OPP een melding kan doen. Een betaling door een koper (de consument), kan echter niet eenzijdig worden geannuleerd, ook niet wanneer gebruik wordt gemaakt van 'Kopersbescherming'. Daarvoor is toestemming van de verkoper vereist. Als een koper en verkoper bij een geschil samen niet tot een oplossing komen, kan OPP gevraagd worden om daarbij te bemiddelen, zoals beschreven in de voorwaarden van OPP. Het betreft feitelijk een regeling tussen koper en verkoper waarbij bepaalde voorwaarden, waaronder de mogelijkheid van 'Kopersbescherming', zijn overeengekomen.

---

[2] In artikel 1.1 Wft onder 'betaaldienst'.
[3] Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt (...), ook wel PSD2 genoemd.
[4] Bijlage I van PSD2 is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[5] Enkele relevante definities uit artikel 4 van PSD2 zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

In het geval van de consument gaat het om een geschil met OPP over vraag of volgens de voorwaarden is gehandeld.

3.9 Omdat hier dus geen sprake is van een betaaldienst, is de commissie niet bevoegd om daarover een inhoudelijk oordeel te geven. Volledigheidshalve merkt de commissie op dat hier ook geen sprake is van een financiële dienst: dat wil zeggen het aanbieden, adviseren of bemiddelen bij een financieel product, zoals bedoeld in de Wft. De consument heeft dus geen financiële dienst afgenomen zoals gedefinieerd in het Reglement van Kifid.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de commissie niet bevoegd is om inhoudelijk over de klacht van de consument te oordelen. De klacht is niet behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 2024, 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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele bepalingen uit wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG (PSD2).

Artikel 4

Definities

Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

3. „betalingsdienst": een of meer in bijlage I vermelde bedrijfswerkzaamheden;

4.„betalingsinstelling": een rechtspersoon aan wie overeenkomstig artikel 11 vergunning is verleend om overal in de Unie betalingsdiensten aan te bieden en uit te voeren;

5.„betalingstransactie": een door of voor rekening van de betaler of door de begunstigde geïnitieerde handeling waarbij geldmiddelen worden gedeponeerd, overgemaakt of opgenomen, ongeacht of er onderliggende verplichtingen tussen de betaler en de begunstigde zijn;

(...)

8.„betaler": een natuurlijke persoon of rechtspersoon die houder is van een betaalrekening en een betalingstransactie vanaf die betaalrekening toestaat, hetzij, bij ontbreken van een betaalrekening, een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een betalingsopdracht geeft;

9.„begunstigde": een natuurlijke persoon of rechtspersoon die de beoogde ontvanger is van de geldmiddelen waarop een betalingstransactie betrekking heeft;

10.„betalingsdienstgebruiker": een natuurlijke persoon of rechtspersoon die in de hoedanigheid van betaler, begunstigde of beide van een betalingsdienst gebruikmaakt;

(....)

12.„betaalrekening": een op naam van een of meer betalingsdienstgebruikers aangehouden rekening die voor de uitvoering van betalingstransacties wordt gebruikt;

13.„betalingsopdracht": door een betaler of begunstigde aan zijn betalingsdienstaanbieder gegeven instructie om een betalingstransactie uit te voeren;

BIJLAGE I

BETALINGSDIENSTEN

(als bedoeld in artikel 4, punt 3)

1. Diensten waarbij de mogelijkheid wordt geboden contanten op een betaalrekening te storten, alsmede alle verrichtingen die voor het beheren van een betaalrekening vereist zijn.
2. Diensten waarbij de mogelijkheid wordt geboden contanten van een betaalrekening op te nemen, alsmede alle verrichtingen die voor het beheren van een betaalrekening vereist zijn.
3. Uitvoering van betalingstransacties, met inbegrip van geldovermakingen, op een betaalrekening bij de betalingsdienstaanbieder van de gebruiker of bij een andere betalingsdienstaanbieder;
    a. uitvoering van automatische afschrijvingen, met inbegrip van eenmalige automatische afschrijvingen;
    b. uitvoering van betalingstransacties met behulp van een betaalkaart of een soortgelijk apparaat;
    c. uitvoering van overmakingen, met inbegrip van doorlopende betalingsopdrachten.
4. Uitvoering van betalingstransacties waarbij de geldmiddelen zijn gedekt door een kredietlijn die aan de betalingsdienstgebruiker wordt verleend:
    a. uitvoering van automatische afschrijvingen, met inbegrip van eenmalige automatische afschrijvingen;
    b. uitvoering van betalingstransacties met behulp van een betaalkaart of een soortgelijk apparaat;
    c. uitvoering van overmakingen, met inbegrip van automatische betalingsopdrachten.
5. Uitgifte van betaalinstrumenten en/of acceptatie van betalingstransacties.
6. Geldtransfers.
7. Betalingsinitiatiediensten.
8. Rekeninginformatiediensten.