Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1013

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	9 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Online Payment Platform BV, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen OPP
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	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. De kern

De consument heeft een account op F2F, een platform voor content van en contact met creators. Hij stelt te zijn misleid door creators op F2F, omdat hij heeft betaald voor diensten die niet zijn geleverd. Hij klaagt over OPP, de partij die bij die betalingen de betaaldienst ten behoeve van F2F verrichtte. De consument vindt dat OPP is tekortgeschoten in haar zorgplicht als betaaldienstverlener. Hij vordert vergoeding van zijn schade. OPP stelt echter dat de consument geen financiële dienst bij haar afneemt. De commissie oordeelt dat de klacht niet-behandelbaar is.

3. De beoordeling

3.1 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.

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

3.2 Uit vraag 1 lid 1 van het Reglement volgt dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten, waarbij het moet gaan om financiële diensten die de consument als privépersoon afneemt.

3.3 OPP is een besloten vennootschap, tevens betaalinstelling met een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB). OPP stelt dat zij bij de transacties enkel een betaaldienst ten behoeve van de begunstigde (F2F) verrichtte, maar dat zij geen betaaldienst verrichtte ten behoeve van de consument en dat de consument geen account heeft bij OPP. De consument heeft in antwoord op vragen van de commissie te kennen gegeven dat hij *"geen afzonderlijke overeenkomst met OPP"* heeft gesloten en dat OPP zijn betalingen *"namens F2F [heeft] verwerkt, geautoriseerd en uitgevoerd".* Uit door de consument overgelegde bankafschriften blijkt dat de consument vanaf zijn eigen bankrekening via iDeal de betalingen heeft verricht aan OPP, ten behoeve van F2F.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is op basis van het voorgaande geen sprake van een financiële dienst die de consument bij OPP heeft afgenomen. Dat OPP betrokken was bij de verwerking van de betaling en nadien door de consument is benaderd over het geschil met F2F en de creators, betekent niet dat de consument een financiële dienst van OPP heeft afgenomen. De consument heeft het bedrag zelf overgemaakt aan OPP, waarbij zijn bank als betaaldienstverlener is opgetreden.

3.5 Omdat de consument geen financiële dienst heeft afgenomen bij OPP is de klacht niet-behandelbaar.

3.6 Voor zover de consument heeft bedoeld (ook) te klagen over F2F, merkt de commissie op dat F2F niet als financiële dienstverlener bij Kifid is aangesloten.[2] Ook dan is de klacht niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[2] Vraag 4 lid 1 Reglement.

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. 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