Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0775

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	30 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Klarna B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Klarna
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Verstekzaak. De consument stelt dat hij via [naam webshop] een bestelling heeft geplaatst en ten aanzien daarvan met Klarna een betalingsverplichting is overeengekomen. Het pakket is echter retour gestuurd en nooit bij hem thuis afgeleverd. De consument wil dat zijn openstaande vordering bij Klarna komt te vervallen. Klarna heeft geen verweer gevoerd. De vordering van de consument komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor en wordt toegewezen.

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 het klachtformulier en aanvullende stukken van de consument.

1.2 Klarna is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren maar heeft, ook na een schriftelijk rappel, geen verweerschrift ingediend.

1.3 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.

1.4 De consument en Klarna hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 26 januari 2025 heeft de consument via [naam webshop] producten gekocht voor een totaalbedrag van € 719,96. Daarbij heeft hij gekozen voor de betaalmethode achteraf betalen, via Klarna.

2.2 Met behulp van de Track & Trace-code heeft de consument opgemerkt dat zijn bestelling op de heenweg retour is gestuurd zonder dat deze bij hem thuis is afgeleverd.

2.3 De consument heeft vervolgens Klarna verzocht het verschuldigde bedrag van € 719,96 kwijt te schelden. Klarna heeft dit verzoek geweigerd.

De vordering en klacht

2.4 De consument vordert dat de openstaande rekening van € 719,96 bij Klarna komt te vervallen, nu zijn bestelling niet bij hem thuis is afgeleverd en retour is gestuurd. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan. Uit de Track & Trace-gegevens blijkt duidelijk dat de bestelling retour is gezonden nog voordat deze bij hem thuis was afgeleverd. Gezien het feit dat hij de bestelling nooit thuis heeft ontvangen, kan van hem geen betaling worden verlangd. Hij heeft nog geen schade geleden, maar wenst wel dat Klarna de openstaande rekening schrapt en dat er zodoende geen betalingsverplichting meer geldt uit hoofde van de bestelling van 26 januari 2025.

3. De beoordeling

Verstek

3.1 De commissie stelt vast dat Klarna geen verweerschrift heeft ingediend. Daarom zal de commissie haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt.[1] Deze toets vindt plaats op basis van het door de consument ingestuurde klachtformulier en de aanvullende stukken.

3.2 De commissie is van oordeel dat de vordering haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De consument heeft bewijs geleverd van zijn bestelling en heeft daarnaast voldoende aangetoond dat de bestelling zijn huis niet bereikt heeft en op de heenweg retour is gestuurd. De commissie oordeelt dat er om die redenen geen betalingsverplichting voor de consument bestaat.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Klarna, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, de openstaande vordering op de consument van € 719,96 dient te laten vervallen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[1] Zie vraag 36 lid 4 van het Reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden op www.kifid.nl.

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