

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0214

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Klarna B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Klarna
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Verstekzaak. De consument heeft een bestelling gedaan bij een webshop en gekozen voor achteraf betalen via Klarna. De consument heeft de bestelling nooit ontvangen. Klarna heeft de betaling echter wel geïncasseerd. Klarna heeft ondanks herhaaldelijke verzoeken nagelaten om verweer in te dienen. De commissie beperkt daarom haar beoordeling tot de toets of de vordering van de consument onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De vordering van de consument wordt daarom 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 van de consument en de aanvullende stukken van de consument. Na het in behandeling nemen van de klacht heeft Klarna, zonder daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, per e-mail gereageerd op de klacht. De commissie laat deze reactie buiten beschouwing.
- 1.2 De commissie stelt vast dat Klarna – ondanks daartoe uitdrukkelijk uitgenodigd – geen verweer heeft ingediend binnen de gestelde termijn.
- 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 De consument heeft op 4 juni 2024 via internet een bestelling geplaatst bij een webwinkel voor een totaalbedrag van € 100,-. Voor de betaling van dat bedrag heeft zij gekozen voor achterafbetaling via Klarna.
- 2.2 Op 10 juni 2024 heeft de consument een e-mail van de pakketservice gekregen met de mededeling dat haar bestelling is bezorgd. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Klarna met de melding dat zij haar bestelling niet heeft ontvangen. Klarna heeft daarop het betaalschema tijdelijk gepauzeerd om de consument in de gelegenheid te stellen contact op te nemen met de webwinkel.
- 2.3 Diezelfde dag heeft de consument ook contact opgenomen met de klantenservice van de webwinkel. De webwinkel heeft toen aangegeven geen toegang te hebben tot verdere informatie over de bestelling en de consument verwezen naar Klarna.
- 2.4 Op 1 juli 2024 heeft Klarna contact opgenomen met de webwinkel over de bestelling. De webwinkel heeft daarop een afleverbewijs aan Klarna verstrekt. Onder verwijzing naar het afleverbewijs heeft Klarna de klacht van de consument afgewezen en de kosten van de bestelling in rekening gebracht bij de consument.
- 2.5 Op 17 juli 2024 heeft de consument een verklaring van niet-ontvangst ondertekend en opnieuw een klacht ingediend bij Klarna. Klarna heeft de klacht wederom afgewezen onder verwijzing naar het afleverbewijs.
- 2.6 Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure door partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument stelt dat Klarna het bedrag van € 100,- aan haar moet terugbetalen, omdat zij de bestelling nooit heeft ontvangen. Zij voert daartoe het volgende aan. Zij heeft aan Klarna laten zien dat er vaker pakketten voor haar deur worden neergelegd en dat pakketten niet persoonlijk worden overhandigd. Zij heeft daarnaast een verklaring van niet-ontvangst getekend. De consument vindt het daarom onbegrijpelijk en onterecht dat Klarna verwijst naar het afleverbewijs van de webshop. Zij is een vaste klant van Klarna en betaalt altijd op tijd.
- 2.8 De consument vordert terugbetaling van het bedrag van € 100,-.

Het verweer

- 2.9 Ondanks daartoe uitdrukkelijk te zijn uitgenodigd, heeft Klarna geen verweer gevoerd.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie stelt voorop dat Klarna geen verweer heeft ingediend. De commissie zal haar beoordeling dan ook beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt en deze niet buiten de grenzen van het reglement valt.ⁱ Deze toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier en de daarbij behorende bijlagen.
- 3.2 De vordering van de consument betreft het terugbetalen van het bedrag van € 100,- dat zij heeft betaald voor de online bestelling die zij niet heeft ontvangen. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument haar niet ongegrond of onrechtmatig voorkomt. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Klarna een bedrag van € 100,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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.

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

ⁱ Zie vraag 36 onder 4 van het reglement.