

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0305

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

| | |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 31 maart 2026 |
| 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

De consument heeft een artikel gekocht bij een webwinkel en voor de betaling gekozen voor achteraf betalen via Klarna. Klarna vordert van de consument betaling van de koopsom. De consument stelt dat dit onterecht is, omdat zij het product heeft geretourneerd. Zij vordert dat Klarna de vordering intrekt. De commissie komt tot het oordeel dat sprake is van een kredietovereenkomst die binnen de reikwijdte van titel 7.2A BW valt. Klarna heeft niet gesteld en onderbouwd dat aan precontractuele informatieverplichtingen is voldaan en dat een kredietwaardigheidstoets is uitgevoerd. De commissie past daarom de sanctie toe van vernietiging van de kredietovereenkomst. De vordering wordt toegewezen in die zin dat er geen grondslag meer is voor de vordering van Klarna op de consument.

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 Klarna; 4) het antwoord van Klarna op de vragen van de commissie en 5) de reactie van de consument op het antwoord van Klarna.
- 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 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 19 november 2024 een artikel gekocht bij een webwinkel voor een bedrag van € 236,80. Voor de betaling heeft zij gekozen voor achteraf betalen via Klarna.

- 2.2 Volgens de consument heeft zij het artikel retour gestuurd. Tussen de consument en de webwinkel is vervolgens een geschil ontstaan over de retourzending. De webwinkel heeft de retourzending geweigerd omdat – volgens de webwinkel – niet het juiste artikel retour is gestuurd. De consument heeft zich er bij Klarna over beklaagd dat dit niet klopt. Tot een oplossing is het niet gekomen.
- 2.3 Klarna heeft van de consument betaling van de koopsom gevorderd. De consument heeft zich hierover meermaals beklaagd. Klarna heeft haar klachten steeds afgewezen onder verwijzing naar de geweigerde retourzending door de webwinkel.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert dat Klarna haar vermeende vordering van € 251,- intrekt. Zij voert het volgende aan. Klarna eist ten onrechte betaling. Het bestelde artikel is correct geretourneerd, zoals ook blijkt uit het afgiftebewijs van het pakket bij de postbezorgingsdienst, het juiste retourlabel van de webwinkel en de track-en-trace van de bezorging. Klarna weigert dit bewijs te accepteren en verwijst steeds terug naar de webwinkel.

Het verweer

- 2.5 Klarna heeft het volgende aangevoerd. De webwinkel heeft aangegeven dat de consument een verkeerd artikel heeft geretourneerd, namelijk een overall in plaats van de bestelde en ontvangen parajumpers. De webwinkel heeft hiervan overtuigend bewijs geleverd in de vorm van foto's en e-mails aan de consument. De klacht van de consument is daarom terecht afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of de consument € 251,- aan Klarna moet betalen voor de aankoop die zij heeft gedaan bij de webwinkel.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.2 Voordat de commissie inhoudelijk op deze vraag kan ingaan, dient zij een voorvraag te beantwoorden. De consument heeft namelijk gekozen voor uitgestelde betaling via Klarna. Uitgestelde betaling is een vorm van kredietverstrekking. Dat roept de vraag op of dit krediet is uitgezonderd van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de bepalingen over consumentenkrediet opgenomen in titel 2A van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Het antwoord op deze vraag is in de eerste plaats relevant voor de vraag of de Geschillencommissie de klacht kan behandelen. En in de tweede plaats voor de vraag of de informatieplichten van de artikelen 7:60 en 7:61 BW en de in artikel 4:34 Wft bedoelde kredietwaardigheidstoets van toepassing zijn.

3.3 Artikel 1:20 lid 1 onder e Wft bepaalt:

“Deze wet is niet van toepassing op: (...) financiële diensten met betrekking tot krediet, niet zijnde hypothecair krediet, dat binnen drie maanden dient te worden afgelost en terzake waarvan slechts onbetekenende kosten aan de consument in rekening worden gebracht”

3.4 In gelijke zin luidt artikel 7:58 lid 2 onder e BW:

“Deze titel is niet van toepassing op: (...) kredietovereenkomsten zonder rente en andere kosten, en kredietovereenkomsten waarbij het krediet binnen een termijn van drie maanden moet worden terugbetaald en slechts onbetekenende kosten worden aangerekend”

3.5 Vast staat dat het krediet binnen 30 dagen moest worden terugbetaald. De aflossings-termijn valt daarmee binnen de in de bepalingen genoemde aflossingstermijn van drie maanden. De vervolgvraag is of slechts onbetekenende kosten in rekening worden gebracht.

3.6 Het begrip onbetekenende kosten is afkomstig uit artikel 2 lid 2 onder f van de Richtlijn consumentenkrediet.¹ Over de uitleg van deze bepaling heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie het volgende geoordeeld. Bij beantwoording van de vraag of sprake is van een krediet zonder kosten of een krediet met onbetekenende kosten mogen vertragings-rente en buitengerechtelijke kosten in beginsel niet in aanmerking worden genomen. Vertragingsrente en buitengerechtelijke kosten moeten daarbij echter wel in aanmerking worden genomen indien de kredietgever, teneinde een economisch voordeel te verkrijgen, er vanaf de sluiting van de kredietovereenkomst al op anticipeert dat de consument zijn betalingsverplichting niet zal nakomen.² Bij de beoordeling of dit zich in een concreet geval voordoet, moet de rechter alle omstandigheden rond de sluiting van de krediet-overeenkomst en andere relevante factoren onderzoeken, zoals met name de wettelijke dan wel contractuele aard van de rente en de kosten van niet-nakoming, de termijnen waarbinnen die rente en kosten opeisbaar worden en het bedrag van deze rente en kosten.

3.7 De commissie heeft Klarna in de gelegenheid gesteld om – in het licht van het voorgaande – onderbouwd toe te lichten dat het aan de consument verleende krediet valt onder de uitzondering van artikel 1:20 lid 1 onder e Wft en artikel 7:58 lid 2 onder e BW.

¹ Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (Richtlijn consumentenkrediet).

² Hof van Justitie van de Europese Unie 17 oktober 2024, ECLI:EU:C:2024:895. Zie ook Hoge Raad 27 juli 2025, ECLI:NL:HR:2025:1008.

Klarna is er ook op gewezen dat de commissie zal moeten toetsen of is voldaan aan de informatieplichten van de artikelen 7:60 en 7:61 BW en de in artikel 4:34 Wft opgenomen kredietwaardigheidstoets als het krediet niet onder de uitzondering valt.

- 3.8 Daarop heeft Klarna met de volgende toelichting gereageerd. Klarna anticipeert niet op wanbetaling en streeft er niet naar daar economisch voordeel uit te halen. Bij tijdige betaling worden geen rente of andere kosten in rekening gebracht. Klarna verstuurt meerdere kosteloze herinneringen voordat eventuele kosten in rekening kunnen worden gebracht. Pas na verschillende aanmaningen en het verstrijken van de vervalttermijn kunnen incassokosten worden berekend, die de feitelijke invorderingskosten alleen gedeeltelijk dekken. Het verdienmodel van Klarna is gebaseerd op servicevergoedingen die aan aangesloten handelaren worden berekend voor het faciliteren van transacties. Deze vergoedingen bedragen doorgaans 1% tot 4% van de aankoopprijs. Klarna doet er alles aan te voorkomen dat klanten aanmaningskosten hoeven betalen.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat Klarna daarmee weliswaar heeft gesteld, maar verder onvoldoende heeft onderbouwd dat het in rekening brengen van buitengerechtelijke kosten geen onderdeel is van haar verdienmodel. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat Klarna in dit verband een verzwaarde motiveringsplicht heeft.³ Het verweer en de toelichting van Klarna sluiten niet uit dat met het in rekening brengen van rente en aanmanings- of incassokosten inkomsten kunnen worden gegenereerd die meer dan kostendekkend zijn. En evenmin dat daarmee wordt geanticipeerd op het niet nakomen van de betalingsverplichting door de consument. Over de kosten die gepaard gaan met wanbetaling heeft Klarna niets concreets naar voren gebracht. Bovendien blijkt uit de algemene voorwaarden die Klarna heeft overgelegd dat bij de tweede herinnering incassokosten van € 7,50 in rekening worden gebracht. Blijft betaling dan uit, dan kunnen de kosten oplopen tot 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,-. Het is onduidelijk gebleven hoe dit zich verhoudt tot haar stelling dat bij niet tijdige betaling eerst meerdere kosteloze herinneringen worden gestuurd en dat invorderingskosten slechts gedeeltelijk gedekt worden.
- 3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat het aan de consument verstrekte krediet niet onder de uitzondering van artikel 1:20 lid 1 onder e Wft en artikel 7:58 lid 2 onder e BW valt. De consequentie daarvan is dat de klacht behandelbaar is, omdat de klacht ziet op een financiële dienst, te weten het aanbieden van krediet.⁴

³ Zie ook rechtbank Amsterdam 7 februari 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:1405, rechtsoverweging 2.16; rechtbank Midden-Nederland 3 januari 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:8, rechtsoverweging 4.9.

⁴ Zie vraag 1, onder 1, sub b, van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april.

Is voldaan aan consumentenbeschermende bepalingen?

- 3.11 Het voorgaande betekent ook dat de kredietovereenkomst onder de reikwijdte van titel 7.2A BW valt en dat precontractuele informatieverplichtingen en de verplichting om een kredietwaardigheidstoets uit te voeren van toepassing zijn. Het lag op de weg van Klarna om te stellen en te onderbouwen dat voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst is voldaan aan de artikelen 7:60 en 7:61 BW en dat een kredietwaardigheidstoets is uitgevoerd. Klarna heeft op dit punt niets aangevoerd, zodat de commissie het erop houdt dat Klarna niet aan deze verplichtingen heeft voldaan.
- 3.12 De wettelijke informatieverplichtingen en de wettelijke verplichting tot het uitvoeren van een kredietwaardigheidstoets zijn een implementatie van bepalingen uit de Richtlijn consumentenkrediet. Sancties op het schenden van een bepaling uit de Richtlijn consumentenkrediet moeten doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend zijn.⁵ Gezien de ernst van de schendingen acht de commissie volledige vernietiging van de kredietovereenkomst op grond van artikel 3:40 lid 2 BW een passende en noodzakelijke sanctie. Dit leidt ertoe dat de grondslag voor de betaling van het aankoopbedrag en overige kosten door de consument aan Klarna met terugwerkende kracht is komen te vervallen.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat de consument niet gehouden is tot betaling van € 251,- aan Klarna ter zake van de kredietovereenkomst.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁵ Zie artikel 23 van de Richtlijn consumentenkrediet.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 1:20

1 *Deze wet is niet van toepassing op:*

(...)

- e. *financiële diensten met betrekking tot krediet, niet zijnde hypothecair krediet, dat binnen drie maanden dient te worden afgelost en terzake waarvan slechts onbetekenende kosten aan de consument in rekening worden gebracht;*

Artikel 4:34

1 *Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.*

(...)

Burgerlijk Wetboek 7

Artikel 7:58

(...)

2 *Deze titel is niet van toepassing op:*

(...)

- e. *kredietovereenkomsten zonder rente en andere kosten, en kredietovereenkomsten waarbij het krediet binnen een termijn van drie maanden moet worden terugbetaald en slechts onbetekenende kosten worden aangerekend;*

(...)

Artikel 7:60

- 1 *De kredietgever of, in voorkomend geval, de kredietbemiddelaar, verstrekt de consument geruime tijd voordat deze door een kredietovereenkomst of een aanbod wordt gebonden, de in de artikelen 5 en 6 van de Richtlijn voorgeschreven precontractuele informatie, op de in die artikelen voorgeschreven wijze.*

- 2 *De kredietgever of, in voorkomend geval, de kredietbemiddelaar, verstrekt de consument geruime tijd voordat deze door een overeenkomst of een aanbod betreffende effectenkrediet wordt gebonden, de in artikel 6 van de Richtlijn voorgeschreven precontractuele informatie, met uitzondering van de informatie, bedoeld in lid 1, onderdelen c, d, f, h en k van dat artikel, op de in dat artikel voorgeschreven wijze. Daarbij deelt de kredietgever of, in voorkomend geval, de kredietbemiddelaar, de consument eveneens mee:*
 - a. *dat een doorlopend krediet wordt verleend of toegezegd tegen onderpand van een effectenportefeuille en dat de kredietlimiet afhankelijk is van een bepaald dekkingspercentage en, indien van toepassing, bepaalde spreidingseisen;*
 - b. *welk dekkingspercentage en welke spreidingseisen worden gehanteerd ten aanzien van de in onderpand gegeven effectenportefeuille, en*
 - c. *in het geval dat de kredietgever voor verschillende soorten financiële instrumenten andere dekkingspercentages hanteert, per soort financieel instrument, welk dekkingspercentage daarop van toepassing is.*

- 3 *Indien de kredietgever of, in voorkomend geval, de kredietbemiddelaar, lid 1 of 2 niet in acht neemt, verricht hij een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in artikel 193b van Boek 6.*

Artikel 7:61

- 1 *De kredietovereenkomst wordt op papier of op een andere duurzame drager aangegaan. De kredietgever verstrekt de consument een exemplaar van de kredietovereenkomst en behoudt zelf ook een exemplaar.*

- 2 *In de kredietovereenkomst worden op duidelijke en beknopte wijze vermeld:*
 - a. *het soort krediet;*
 - b. *de identiteit en geografische adressen van de overeenkomst sluitende partijen en in voorkomend geval de identiteit en het geografische adres van de betrokken kredietbemiddelaar;*

- c. *de duur van de kredietovereenkomst;*
- d. *het totale kredietbedrag en de voorwaarden voor kredietopneming;*
- e. *in geval van een krediet in de vorm van uitstel van betaling voor een goed of een dienst, dan wel van een gelieerde kredietovereenkomst, het goed of de dienst ter financiering waarvan het krediet strekt en de contante prijs daarvan;*
- f. *de debetrentevoet, de voorwaarden die de toepassing van deze rentevoet regelen en voor zover beschikbaar, indices of referentierentevoeten die betrekking hebben op de aanvankelijke debetrentevoet, alsmede de termijnen, voorwaarden en procedures voor wijziging ervan;*
- g. *indien naargelang van de verschillende omstandigheden verschillende debetrentevoeten worden toegepast, de in onderdeel f genoemde informatie met betrekking tot alle toepasselijke rentevoeten;*
- h. *het jaarlijks kostenpercentage en het totale door de consument te betalen bedrag, berekend bij het sluiten van de kredietovereenkomst, alsmede alle bij de berekening van dit percentage gebruikte hypothesen;*
- i. *het bedrag, het aantal en de frequentie van de door de consument te verrichten betalingen, en, in voorkomend geval, de volgorde waarin de betalingen aan de verschillende openstaande saldi tegen verschillende debetrentevoeten worden toegerekend met het oog op aflossing;*
- j. *in geval van aflossing van het kapitaal van een kredietovereenkomst met vaste looptijd, het recht van de consument om gratis en op verzoek op enig ogenblik tijdens de loop van de kredietovereenkomst een overzicht van de rekening in de vorm van een aflossingstabel te ontvangen;*
- k. *indien kosten en interesten worden betaald zonder aflossing van het kapitaal, een overzicht van de termijnen en voorwaarden voor de betaling van de rente en periodiek en niet-periodieke bijbehorende kosten;*
- l. *de eventuele kosten voor het aanhouden van een of meer rekeningen voor de boeking van zowel betalingen als kredietopnemingen, tenzij het openen van een rekening facultatief is, tezamen met de kosten voor het gebruik van een betaalmiddel voor zowel betalingen als kredietopnemingen, andere uit de kredietovereenkomst voortvloeiende kosten, alsmede de voorwaarden waaronder die kosten kunnen worden gewijzigd;*

- m. de op het tijdstip van het sluiten van de kredietovereenkomst geldende rentevoet ingeval van betalingsachterstand daarvan alsmede de wijzigingsmodaliteiten en, in voorkomend geval, kosten van niet-nakoming;*
- n. een waarschuwing betreffende de gevolgen van wanbetaling;*
- o. dat in voorkomend geval notariskosten in rekening worden gebracht;*
- p. de eventueel gevraagde zekerheden en verzekeringen;*
- q. het al dan niet bestaan van het in artikel 66 bedoelde recht van ontbinding van de kredietovereenkomst en de termijn voor de uitoefening daarvan, alsmede andere uitoefeningsvoorwaarden, zoals informatie over de verplichting voor de consument om overeenkomstig artikel 66 lid 3 het opgenomen kapitaal en de rente te betalen en het bedrag van de lopende rente per dag;*
- r. informatie over de uit artikel 67 voortvloeiende rechten en de voorwaarden voor de uitoefening daarvan;*
- s. het in artikel 68 bedoelde recht op vervroegde aflossing, de hiervoor te volgen procedure alsmede, in voorkomend geval, informatie over het recht van de kredietgever op een vergoeding en de wijze waarop deze vergoeding wordt vastgesteld;*
- t. de procedure voor de uitoefening van het in artikel 65 bedoelde recht van beëindiging van de kredietovereenkomst;*
- u. of voor de consument buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedures openstaan en, indien dit het geval is, hoe hij die procedures kan inleiden;*
- v. in voorkomend geval, de overige contractvoorwaarden, en*
- w. in voorkomend geval, naam en adres van de bevoegde toezichhoudende autoriteit.*

(...)