Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0953

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	21 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Klarna B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Klarna
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 Klarna; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 Klarna heeft bij haar verweer een onderzoeksrapport van een accountant overgelegd met daarin bedrijfseconomische cijfers over Klarna. Klarna heeft de commissie verzocht dit rapport vertrouwelijk te behandelen. De voorzitter van de geschillencommissie van Kifid heeft beslist dat het beroep op vertrouwelijkheid gerechtvaardigd is. Desgevraagd heeft de consument toestemming gegeven dat de behandelend commissie mede op basis van de vertrouwelijke bedrijfsgevoelige stukken van Klarna uitspraak kan doen.

2. De kern

De consument heeft een bestelling geplaatst bij AliExpress en daarbij gekozen voor achteraf betalen via Klarna. De consument stelt dat hij de bestelling heeft geretourneerd en daarom niet gehouden kan worden de vordering van Klarna te voldoen. Tussen Klarna en de consument is hierover onenigheid ontstaan. Klarna heeft de vordering nadien verkocht aan een derde partij. Daarnaast heeft Klarna de toegang van de consument tot haar achteraf betalen faciliteit beperkt. De consument heeft zich beklaagd over de werkwijze van Klarna. De commissie komt echter tot de conclusie dat sprake is van een krediet waarop de Wet op het financieel toezicht (Wft) zoals die gold bij het sluiten van de kredietovereenkomst niet van toepassing is. Er was daardoor geen sprake van een financiële dienst zoals bedoeld in het reglement van Kifid. De klacht kan daarom niet verder (inhoudelijk) door de commissie worden behandeld. De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

3. De beoordeling

3.1 In het reglement van Kifid staat dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft).[1] De consument heeft gekozen voor uitgestelde betaling via Klarna. Uitgestelde betaling is een vorm van kredietverstrekking. Daarop is de Wft niet van toepassing als voldaan is aan het bepaalde in artikel 1:20 lid 1 onder e Wft (zoals dit gold bij de totstandkoming van de kredieten van de consument). Daarin stond: *"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.*

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

3.3 Het begrip onbetekenende kosten is afkomstig uit artikel 2 lid 2 onder f van de Richtlijn consumentenkrediet.[2] Over de uitleg van deze bepaling hebben het Hof van Justitie van de Europese Unie en de Hoge Raad het volgende geoordeeld. Bij beantwoording van de vraag of sprake is van een krediet zonder kosten of een krediet met onbetekenende kosten mogen vertragingsrente 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 betalings-verplichting niet zal nakomen. Ofwel indien die kosten deel uitmaken van het verdienmodel van de kredietgever. Bij de beoordeling of dit zich in een concreet geval voordoet, moet de rechter alle omstandigheden rond de sluiting van de kredietovereenkomst 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]

3.4 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 (oud). Daarop heeft Klarna gereageerd dat het door de consument gebruikte krediet valt onder de bovengenoemde uitzondering. Klarna heeft toegelicht dat als het krediet tijdig, binnen 30 dagen, wordt terugbetaald er dan geen rente of kredietkosten in rekening worden gebracht.

---

[1] Zie vraag 1 lid 1 onder b van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl, onder Reglementen.

[2] 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).

[3] 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.

Als niet tijdig wordt betaald, stuurt Klarna eerst gratis herinneringen en pas daarna wordt een beperkte vaste vergoeding in rekening gebracht. Klarna brengt tijdens het eigen aanmanings-proces geen wettelijke of contractuele verzuimrente in rekening en pas na een langdurig proces kan een vordering worden overgedragen aan een extern incassobureau.

3.5 Klarna heeft gesteld dat haar verdienmodel juist is gebaseerd op servicevergoedingen die verkopers betalen voor het aanbieden van Klarna als betaaloplossing aan hun klanten. Volgens Klarna is haar bedrijfsmodel niet gebaseerd op het genereren van inkomsten uit te late betaling, aanmanings- of incassokosten. Klarna heeft gesteld dat zij geen economisch voordeel verkrijgt uit wanbetaling door de consument. Het proces is erop gericht consumenten meerdere kansen te bieden om te betalen zonder, of met slechts beperkte, aanvullende kosten.

3.6 Klarna heeft haar standpunt onderbouwd met een onderzoeksrapport van een accountant en recente jurisprudentie van Nederlandse rechtbanken. Met de in het overgelegde (vertrouwelijke) rapport van de accountant gepresenteerde cijfers over kosten en omzet over 2023, 2024 en 2025 (halfjaar), heeft Klarna naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat vertragingsrente en (buitengerechtelijke) incassokosten niet tot het verdienmodel van Klarna behoren.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft Klarna hiermee voldoende onderbouwd dat haar verdienmodel niet bestaat uit inkomsten als gevolg van wanbetaling door consumenten. Dit leidt tot het oordeel dat het aan de consument verstrekte krediet valt onder de uitzondering van artikel 1:20 lid 1 onder e Wft (oud) zodat de Wft daarop niet van toepassing is. Het gevolg hiervan is dat Kifid niet bevoegd is om de klacht te behandelen.

3.8 De commissie verwijst hierbij naar de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2026-0861.[4] In de klacht die tot die uitspraak heeft geleid heeft Klarna haar standpunt onderbouwd met dezelfde stukken zoals ingebracht in de onderhavige klacht. De commissie volgt met dit oordeel de lijn uit voornoemde uitspraak.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[4] GC Kifid 2026-0861, te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en uitspraken.

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