

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0861

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	31 augustus 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 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.
- 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.

2. De kern

De consument heeft meerdere aankopen gedaan bij één en dezelfde webwinkel en daarbij gekozen voor achteraf betalen via Klarna. De consument stelt dat Klarna niet aan haar wettelijke verplichtingen heeft voldaan dan wel haar zorgplicht heeft geschonden omdat er sprake zou zijn van onverantwoorde kredietverlening. Klarna had volgens de consument eerder kunnen en moeten ingrijpen om dat te voorkomen. De commissie komt in dit geval echter tot de conclusie dat sprake is van kredieten waarop de Wet op het financieel toezicht (Wft) zoals die gold bij het sluiten van de kredietovereenkomsten 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

Waar gaat het om?

- 3.1 De consument heeft in een periode van ongeveer één maand 30 aankopen gedaan bij een webshop waarbij hij heeft gekozen voor de betaalmethode achteraf betalen ('buy now, pay later') via Klarna. Volgens de consument waren er daarbij signalen van overkreditering, wat niet of onvoldoende door Klarna is getoetst, en had Klarna eerder moeten ingrijpen om onverantwoord lenen te voorkomen. Volgens de consument heeft hij in die periode via achteraf betalen voor bijna € 9.000,- aankopen kunnen doen voordat Klarna de kredietverstrekking heeft geblokkeerd.
- 3.2 Het geschil tussen partijen gaat om de vragen of Klarna in strijd heeft gehandeld met haar wettelijke verplichtingen en of als gevolg daarvan de schuld van de consument aan Klarna geheel of gedeeltelijk vervalt.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.3 Voordat de commissie inhoudelijk op deze vragen kan ingaan, dient zij de vraag te beantwoorden of de klacht behandelbaar is. De commissie beslist dat de klacht niet behandelbaar is.
- 3.4 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)²:
"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"

¹ Zie vraag 1 lid 1 onder b van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024.

² Artikel 1:20 Wft is met ingang van 25 juni 2026 gewijzigd, waarbij lid 1 onder e is komen te vervallen maar een lid 3 is toegevoegd. Dit artikel 1:20 lid 3 Wft luidt als volgt:

"Deze wet, met uitzondering van de artikelen 4:20, eerste en tweede lid, en 4:25, eerste lid, voorzover betrekking hebbend op overeenkomsten op afstand, 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 onbetekende kosten aan de consument in rekening worden gebracht."

- 3.5 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.
- 3.6 Het begrip onbetekenende kosten is afkomstig uit artikel 2 lid 2 onder f van de Richtlijn consumentenkrediet.³ 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 verpagingsrente en buitengerechtelijke kosten in beginsel niet in aanmerking worden genomen. Verpagingsrente 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. Ofwel of 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.⁴
- 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 (oud).
- 3.8 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. 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 aanmaningsproces geen wettelijke of contractuele verzuimrente in rekening en pas na een langdurig proces kan een vordering worden overgedragen aan een extern incassobureau.
- 3.9 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.

³ 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).

⁴ 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 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.

- 3.10 Anders dan in de klachtprocedures van uitspraken 2026-0304 en 2026-0305⁵, heeft Klarna 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.
- 3.11 De commissie is dus van oordeel dat Klarna in dit geval voldoende heeft onderbouwd dat haar verdienmodel niet bestaat uit inkomsten als gevolg van wanbetaling door consumenten.
- 3.12 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.

Wat is de conclusie?

- 3.13 De conclusie is dat Kifid niet bevoegd is om de klacht te behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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/.

⁵ Uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl