Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0260

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	16 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Online Payment Platform B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen OPP
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Kopersbescherming. De consument heeft via Marktplaats een Playstation gekocht. Voor de betaling heeft zij gebruikgemaakt van de betaaldienstverlener OPP. De Playstation is niet geleverd. De consument doet een beroep op kopersbescherming en vordert terugbetaling van het aankoopbedrag. OPP stelt dat kopersbescherming alleen van toepassing is indien deze tijdens het betaalproces actief wordt geselecteerd en dat de consument dit niet gedaan heeft. Op grond van artikel 150 Rv rust op de consument de bewijslast van haar stelling dat zij de Playstation met kopersbescherming heeft gekocht nu OPP deze stelling gemotiveerd heeft betwist. De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat ze gebruik heeft gemaakt van kopersbescherming. De vordering wordt afgewezen.

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; en 3) het verweerschrift van OPP.

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 OPP 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 via online handelsplatform Marktplaats van een particuliere verkoper een Playstation gekocht voor een bedrag van € 297,35. In dit bedrag is € 0,40 aan service-kosten voor OPP begrepen.

2.2 Voor de betaling van de Playstation heeft de consument gebruikgemaakt van de diensten van OPP, die daarbij is opgetreden als betaaldienstverlener. De consument heeft daarbij ingestemd met de 'Gebruiksvoorwaarden' van OPP.

2.3 Op Marktplaats bestaat de mogelijkheid om producten te kopen met zogenoemde "kopersbescherming". Producten waarvoor deze mogelijkheid openstaat, worden aangeduid met de vermelding "Aangeboden met kopersbescherming".

2.4 De PlayStation is niet aan de consument geleverd. Vervolgens heeft consument zich gewend tot OPP en een beroep gedaan op de kopersbescherming, met het verzoek het betaalde bedrag van € 297,35 aan haar terug te betalen. OPP heeft dit verzoek afgewezen.

2.5 Tussen de consument en OPP is een geschil ontstaan over de vraag of de consument beschermd is door de kopersbescherming en OPP gehouden is € 297,35 aan haar terug te betalen. Dit geschil heeft geleid tot de klacht van de consument bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.6 De consument vordert terugbetaling van een bedrag van € 297,35 van OPP alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 27 juni 2025.

2.7 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat OPP is tekortgeschoten in zijn informatieverplichting als betaaldienstverlener, nalatig is geweest in het bieden van bescherming tegen fraude, onvoldoende transparantie heeft betracht over de voorwaarden en de toepasselijkheid van de kopersbescherming, en misleidende communicatie heeft gevoerd.

2.8 Volgens de consument mocht zij ervan uitgaan dat de aankoop onder de kopers-bescherming viel, mede vanwege de vermelding bij de advertentie en het feit dat zij bij de betaling € 0,40 aan servicekosten heeft betaald. Nu de PlayStation niet is geleverd, is OPP volgens haar gehouden het betaalde bedrag aan haar te vergoeden.

Het verweer

2.9 OPP heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Centraal in deze procedure staat de vraag of OPP het aankoopbedrag van € 297,35 voor de Playstation aan de consument dient (terug) te betalen.

3.2 De commissie is van oordeel dat OPP niet hoeft terug te betalen aan de consument. Zij licht dat hierna toe.

Kopersbescherming

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de Playstation niet geleverd is. Het geschil ziet enkel op de vraag of OPP het door de consument betaalde bedrag van € 297,35 aan haar dient (terug) te betalen.

3.4 De consument stelt dat de aankoop onder kopersbescherming viel en dat zij op die grond recht heeft op terugbetaling. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering (Rv) rust op de consument de bewijslast van haar stelling dat kopersbescherming onderdeel uitmaakte van de overeenkomst tussen haar en OPP, nu dit door OPP wordt betwist.

3.5 OPP heeft toegelicht dat kopersbescherming een optionele aanvullende dienst is die tijdens het betaalproces actief moet worden geselecteerd door het activeren van een schuifje. De consument heeft gesteld dat zij geen mogelijkheid heeft gehad het betreffende schuifje te activeren of te deactiveren. Zij heeft echter geen stukken of andere concrete aanwijzingen overgelegd waaruit blijkt dat kopersbescherming daadwerkelijk is geactiveerd of dat het betaalproces zodanig gebrekkig was dat selectie daarvan onmogelijk was. De enkele betaling van € 0,40 aan servicekosten is daarvoor onvoldoende, nu deze kosten standaard in rekening worden gebracht voor het gebruik van de betaaldienst en niet specifiek zien op kopersbescherming.

3.6 De commissie komt daarom tot het oordeel dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat kopersbescherming van toepassing was.

Informatieplicht en transparantie

3.7 De consument verwijt OPP verder dat hij tekort is geschoten in zijn informatieplicht en onvoldoende transparant is geweest over de voorwaarden van kopersbescherming. De commissie overweegt dat kopersbescherming een aanvullende contractuele dienst betreft die afzonderlijk moet worden geactiveerd.

3.8 Dat bij de advertentie de vermelding “Aangeboden met kopersbescherming” stond, maakt niet dat deze bescherming automatisch van toepassing is. Deze vermelding duidt erop dat de mogelijkheid bestaat om de aankoop met kopersbescherming af te sluiten, maar impliceert niet dat deze zonder actieve selectie geldt. Niet is gebleken dat OPP onjuiste of misleidende informatie heeft verstrekt over de wijze waarop kopersbescherming tot stand komt. Dat de consument ervan uitging dat kopersbescherming automatisch van toepassing was, kan OPP onder deze omstandigheden niet worden tegengeworpen.

Bescherming tegen fraude

3.9 Voor zover de consument stelt dat OPP nalatig is geweest in het bieden van bescherming tegen fraude, overweegt de commissie dat OPP is opgetreden als betaaldienstverlener en de betaling heeft uitgevoerd overeenkomstig de door de consument verstrekte opdracht.

Het niet leveren van het product betreft in beginsel de rechtsverhouding tussen de consument en de verkoper. Zonder toepasselijkheid van kopersbescherming rust op OPP geen algemene verplichting om het risico van niet-levering of fraude door een derde te dragen.

Gestelde misleidende communicatie

3.10 Tot slot stelt de consument dat OPP na betaling misleidende communicatie heeft gevoerd over het al dan niet versturen van het pakket. Uit het dossier blijkt niet dat OPP onjuiste mededelingen heeft gedaan. Voor zover informatie is verstrekt over de status van verzending door de verkoper, geldt dat OPP geen partij is bij de koopovereenkomst en geen invloed heeft op het verzendproces.

Conclusie

3.11 De commissie wijst de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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