Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0499

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Modulr Finance B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Modulr
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement[1] 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 Modulr; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Modulr.

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 Modulr heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument is via Facebook benaderd om mee te doen aan kortetermijnbeleggingen. De consument heeft USDT gekocht via een cryptoplatform. Deze digitale valuta heeft hij vervolgens geïnvesteerd bij [naam beleggingsplatform] (hierna: het beleggingsplatform). Op 16 augustus 2025 heeft de consument het beleggingsplatform opdracht gegeven om een bedrag van € 10.750,54, dat volgens het beleggingsplatform in zijn account stond, over te maken naar zijn Italiaanse bankrekening. Het geld is daar niet ontvangen. De consument heeft in september 2025 aangifte gedaan van oplichting door derden. Volgens de consument staat het tegoed op een door Modulr aan [naam derde partij] uitgegeven rekening met IBAN IE50MODR***46 (hierna: de rekening). Hij vordert dat Modulr alsnog de betalings-transactie van 16 augustus 2025 uitvoert of dit bedrag aan hem overmaakt.

[1] Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) - Versie april 2024, te raadplegen op www.kifid.nl.

Modulr stelt dat zij geen betaalopdracht heeft ontvangen, dat zij geen rekening voor of ten behoeve van de consument heeft aangehouden en dat het door de consument genoemde bedrag ook nooit op de rekening heeft gestaan. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is.

3. De beoordeling

3.1 Voordat de commissie de klacht van de consument inhoudelijk kan behandelen, moet zij eerst beoordelen of de klacht behandelbaar is. Dat is niet het geval.

Welke klachten behandelt Kifid?

3.2 Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is en die door de consument als privépersoon zijn afgenomen.[2] Volgens het reglement is een 'financiële dienst' een betaaldienst (bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin) of een financiële dienst (bijvoorbeeld adviseren of bemiddelen) als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft).[3]

De klacht gaat over een betaaldienst

3.3 De commissie is het met de consument eens dat de klacht ziet op een betaaldienst. Onder 'betaaldienst' wordt in de Wft namelijk onder andere verstaan – kort gezegd – de uitvoering van betalingstransacties, waaronder geldovermakingen, op een betaalrekening van de consument.[4] De consument klaagt erover dat Modulr zijn tegoed op een bij Modulr aangehouden IBAN niet heeft overgemaakt op zijn Italiaanse rekening en klaagt daarmee over een betaaldienst.

Maar de consument heeft de betaaldienst niet afgenomen

3.4 Maar de klacht is niet behandelbaar omdat deze niet voldoet aan het vereiste in het reglement dat de consument de betaaldienst van de financiële dienstverlener heeft afgenomen. Modulr heeft namelijk betwist dat de rekening op naam of ten behoeve van de consument wordt aangehouden. Deze rekening staat volgens Modulr op naam van [naam derde partij], een zakelijke partij (niet het beleggingsplatform) met wie zij een overeenkomst heeft gesloten. Gelet op deze betwisting had het op de weg van de consument gelegen om bewijs te leveren dat hij degene is die de betaaldienst heeft afgenomen.

[2] Zie vraag 1.1 van het reglement.
[3] Zie vraag 1.1 onder a en b van het reglement.
[4] Artikel 1:1 Wft in samenhang met de bijlage van richtlijn 2015/2366 EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betaaldiensten in de interne markt (richtlijn betaaldiensten).

Daar is hij niet in geslaagd. Dat het beleggingsplatform hem heeft aangegeven dat de rekening ten behoeve van hem wordt aangehouden, zoals de consument stelt, is daarvoor onvoldoende bewijs.

3.5 Dat de consument heeft laten zien dat hij eerder in augustus 2025 drie betalingen heeft ontvangen op zijn Italiaanse rekening die afkomstig zijn van de rekening, maakt het voorgaande niet anders. Deze betalingen betreffen volgens de consument de eerste drie 'investeringen' die hij op het beleggingsplatform heeft gedaan en die hij enkele dagen later weer aan zichzelf heeft laten uitkeren via de optie '*withdrawal*' op het beleggingsplatform. Maar deze transacties bewijzen niet dat enig overig tegoed op de rekening toekomt aan de consument.

3.6 Vaststaat dat de consument het beleggingsplatform opdracht heeft gegeven om zijn (vermeende) tegoed van € 10.750,54 over te maken op zijn Italiaanse betaalrekening. Hij heeft dit gedaan door in zijn account op het beleggingsplatform voor de optie '*withdrawal*' te kiezen. Het is vervolgens aan het beleggingsplatform om een betaalopdracht te geven aan haar betaaldienstverlener waar de gelden worden aangehouden. Maar ook dit betekent niet dat de consument de betaaldienst van Modulr heeft afgenomen.

Ten overvloede overweegt de commissie nog het volgende.

Er is geen betaalopdracht gegeven en van een tegoed op de rekening is ook niet gebleken

3.7 Niet staat vast dat Modulr een betaalopdracht heeft gekregen van het beleggingsplatform en dat zij deze opdracht niet heeft uitgevoerd. Modulr heeft namelijk betwist dat er een betaalopdracht is gegeven ten laste van de rekening en dat zij een betalingstransactie niet heeft uitgevoerd. De consument heeft zijn stelling op dit punt niet onderbouwd, terwijl dit op grond van de regels van het bewijsrecht wel op zijn weg had gelegen. Modulr heeft daarnaast aangegeven dat er, naast één inkomende transactie van de rekeninghouder en deze drie uitgaande transacties naar de consument, geen andere transacties op de rekening hebben plaatsgevonden. De consument heeft dit niet betwist.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl