Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0033

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

Datum uitspraak	13 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Modulr Finance B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Modulr
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt over een beloningsprogramma ([programma]) van [naam buitenlandse onderneming]. Modulr is de elektronischgeldinstelling die de betaalfaciliteiten levert voor de klanten van [naam buitenlandse onderneming] en hiervoor ook een contractuele relatie heeft met de consument. De consument klaagt over misleidende handelspraktijken van [naam buitenlandse onderneming] en hij verwijt Modulr dat zij deze misleidende activiteiten heeft gefaciliteerd en toegelaten. Modulr voert verweer. De commissie is van oordeel dat de klacht tegen Modulr ongegrond is. De vordering van de consument 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; 3) de verweerschriften van Modulr; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Modulr en 6) de aanvullende reacties van Modulr en de consument waarin zij verklaren akkoord te zijn met de toepassing van Nederlands recht.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een account aan bij [naam buitenlandse onderneming]. [naam buitenlandse onderneming] is een buitenlandse onderneming met een app waarmee klanten cryptovaluta en fiat valuta kunnen beheren en uitgeven. [naam buitenlandse onderneming] biedt verschillende pakketten aan waarmee haar klanten beloningen (*rewards)* kunnen verdienen door bijvoorbeeld kaartbetalingen te doen.

2.2 [naam buitenlandse onderneming] werkt voor de uitvoering van haar diensten samen met Modulr. Modulr is een elektronischgeldinstelling en betaaldienstverlener die het mogelijk maakt dat de klanten van [naam buitenlandse onderneming] betalingstransacties met elektronisch geld kunnen uitvoeren. Tussen Modulr en de consument bestaat een contractuele relatie.

2.3 De consument heeft op 8 februari 2024 een "[programma]" afgenomen van [naam buitenlandse onderneming], inclusief [naam buitenlandse onderneming] betaalkaart. Door de [naam buitenlandse onderneming] betaalkaart te gebruiken, kon hij bepaalde (geldelijke) beloningen ontvangen, zoals cashbacks.

2.4 Op 20 februari 2025 heeft [naam buitenlandse onderneming] wijzigingen aangebracht aan het [programma]. De consument heeft hierover zijn ongenoegen geuit bij [naam buitenlandse onderneming]. Omdat dit niet tot een oplossing heeft geleid, heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend tegen Modulr.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert € 249,- van Modulr. Dit bedrag betreft de abonnementskosten voor het [programma]. De consument voert de volgende argumenten aan voor zijn vordering.

- [naam buitenlandse onderneming] heeft de voorwaarden van het [programma] enkele maanden na aanschaf gewijzigd, waardoor het voordeel dat de consument hiervan had of kon hebben aanzienlijk is versoberd. Het [programma] heeft daarom voor hem geen waarde meer en hij wil de door hem betaalde aanschafkosten hiervan terug.

- Modulr is aansprakelijk voor de terugbetaling van deze aanschafkosten omdat Modulr de betaaldiensten levert op grond waarvan de voordelen van [naam buitenlandse onderneming] konden worden verkregen en Modulr niet heeft opgetreden tegen de misleidende handelwijze van [naam buitenlandse onderneming]. Daarnaast heeft Modulr toegestaan dat [naam buitenlandse onderneming] deze aanschafkosten 'intern' heeft verwerkt, waardoor hij deze kosten niet via een chargeback via Mastercard of Visa kan betwisten.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In de door de consument overgelegde sets algemene voorwaarden van Modulr is bepaald dat de overeenkomst tussen Modulr en de consument wordt beheerst door Engels recht dan wel Iers recht, afhankelijk van de set algemene voorwaarden. Partijen hebben desgevraagd verklaard af te zien van hun rechtskeuze voor buitenlands recht en ingestemd met de toepassing van Nederlands recht op hun geschil en met de bevoegdheid van de commissie om dit geschil te behandelen.

Waar gaat deze zaak over?

3.2 De commissie moet beoordelen of Modulr de consument € 249,- moet betalen. De commissie is van oordeel dat Modulr dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

De klacht ziet niet op een dienst die de consument van Modulr heeft afgenomen

3.3 Modulr voert het volgende aan. Zij is enkel en alleen opgetreden als betaaldienstverlener en uitgever van elektronisch geld, De klacht van de consument ziet op het [programma] en daarmee op niet-gereguleerde diensten die uitsluitend door [naam buitenlandse onderneming] aan de consument worden geleverd en niet door Modulr. Modulr heeft hier ook geen enkele zeggenschap over. Zij acht zich daarom niet aansprakelijk voor terug-betaling van de kosten van het [programma]. De consument moet daarvoor bij [naam buitenlandse onderneming] zijn.

3.4 De commissie volgt Modulr in dit verweer. Gelet op de inhoud van het aan haar voorgelegde dossier is de commissie van oordeel dat Modulr in dit geval tegenover de consument alleen optreedt als betaaldienstverlener en geen contractspartij is bij de overeenkomst die ziet op het [programma]. Het [programma] betreft een (commercieel) product dat de consument van [naam buitenlandse onderneming] heeft afgenomen en niet van Modulr.

3.5 Over het argument van de consument dat Modulr aansprakelijk is voor de kosten van het [programma] omdat zij de handelwijze van [naam buitenlandse onderneming] heeft gefaciliteerd of niet heeft tegengehouden, overweegt de commissie het volgende. De commissie vat dit argument op als een beroep op de zorgplicht van Modulr. Modulr is in dit geval tegenover de consument (enkel) opgetreden als betaaldienstverlener. In die rol rust op Modulr een bijzondere zorgplicht tegenover de consument. Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van betaaldienstverleners, die voortkomt uit hun centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan verplichtingen om in de specifieke omstandigheden iets te doen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaal-opdracht uit te voeren. De concrete omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg de bank is gehouden.

3.6 De consument heeft niet onderbouwd dat deze bijzondere zorgplicht in dit specifieke geval meebrengt dat Modulr aansprakelijk is voor het handelen van [naam buitenlandse onderneming]. Ook als het zo zou zijn dat [naam buitenlandse onderneming] het beloningsschema ten nadele van de consument en in strijd met de tussen hen bestaande afspraken heeft aangepast, en daarmee mogelijk wanprestatie heeft gepleegd tegenover de consument, is ook anderszins niet gebleken dat Modulr daarvoor aansprakelijk zou zijn.

Conclusie

3.7 Niet gebleken is dat Modulr tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis tegenover de consument die tot gevolg zou moeten hebben dat Modulr gehoudenis tot vergoeding van € 249,- aan de consument. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van de consument af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. 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 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