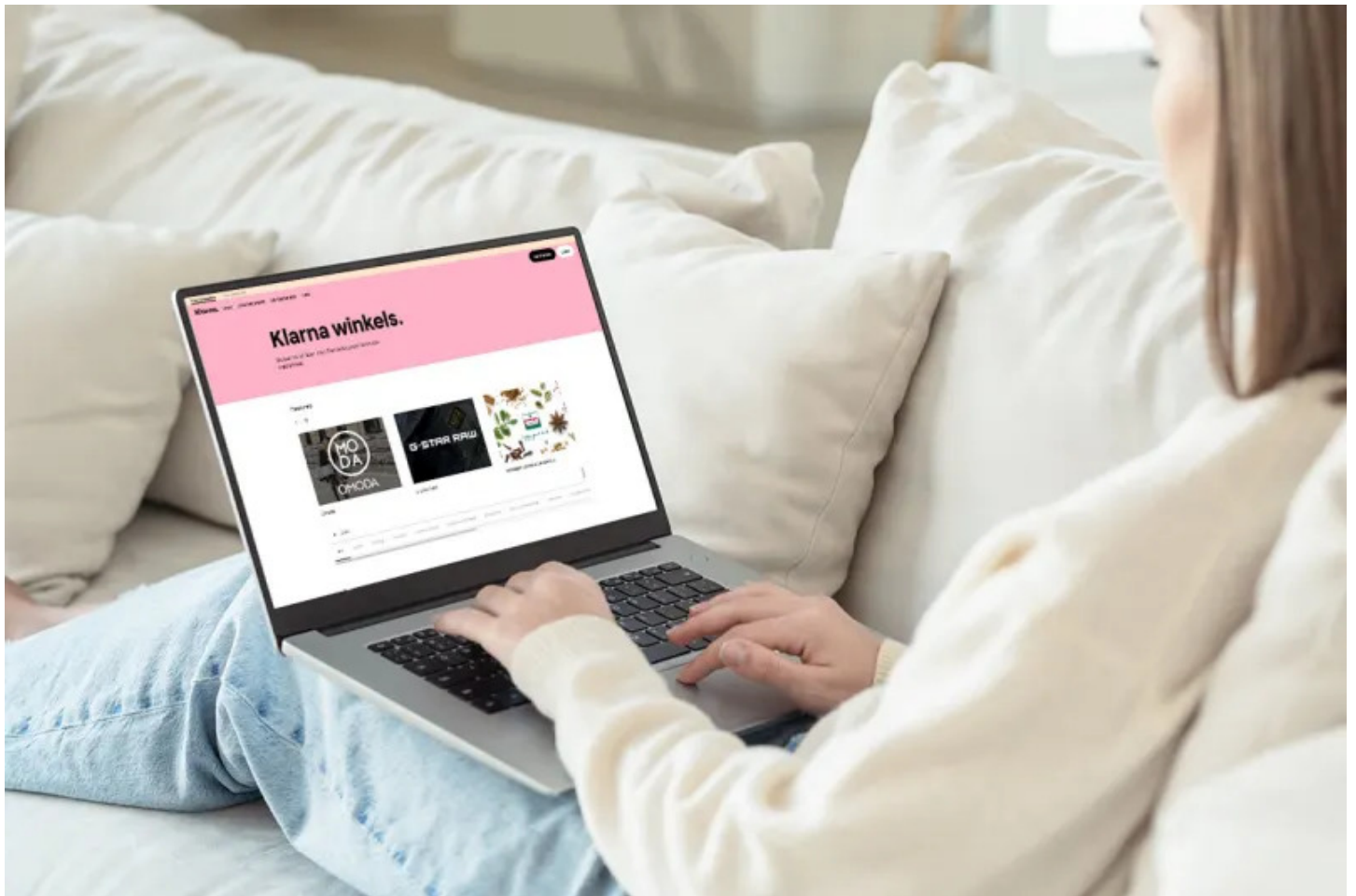


Consumentenbond: "Problemen met achteraf betalen via Klarna en Riverty"

24-11-2023 11:18



Klanten die via Riverty hun rekening niet op tijd betalen, klagen dat zij geen betalingsherinneringen of aanmaningen krijgen. Zij worden meteen geconfronteerd met een zogenaamde 'vierde' herinneringsbrief, waarbij incassokosten worden gerekend. Riverty zegt dat het wel eerst herinneringsmails stuurt, maar dat die mogelijk in de spambox van de klanten terechtkomen. Consumenten bestrijden dat.

Sandra Molenaar, directeur Consumentenbond: "Het is een welles-nietesspel tussen de partijen, maar feit is dat wij veel dezelfde soort klachten krijgen. Er gaat dus duidelijk iets mis."

De Consumentenbond heeft Riverty gevraagd om klanten ook op andere manieren te benaderen, vóórdat er hoge kosten in rekening worden gebracht. Dat moet ook volgens de nieuwe gedragscode voor achterafbetaaldiensten die sinds 31 oktober geldt. Daarin staat dat bedrijven duidelijk moeten communiceren met hun klanten over openstaande rekeningen. Ook moeten consumenten een extra tussentijdse kosteloze herinnering krijgen.

Klanten van Klarna hebben vooral problemen met rekeningen die open blijven staan, doordat bestelde producten niet kunnen worden geretourneerd. Dat gebeurt vooral bij Chinese webshops en dropshippers die

geen mogelijkheid bieden om bestellingen te retourneren. Ondertussen loopt de rekening bij Klarna op door aanmaningskosten.

Molenaar: "Klarna is wat ons betreft ook verantwoordelijk. Het gaat immers een zakelijke relatie aan met zo'n webshop. Het bedrijf moet veel beter controleren met wie het in zee gaat en beter naar zijn klanten luisteren."

Klarna laat in een reactie weten de problemen te onderzoeken en heeft de samenwerking met een aantal webshops opgezegd.

Redactie