

Ik kan bevestigen dat Klarna alvorens jullie informatieverzoek al voorzorgsmaatregelen had getroffen richting deze retailer om consumenten te beschermen. Klarna heeft geen lopende relatie meer met Puck Amsterdam.

Ook kan ik het volgende mededelen.

Puck Amsterdam is in december 2021 ge-onboard, en Klarna was enkel een van de vele betaaloplossingen beschikbaar op de retailer's website.

Klarna heeft strenge eisen en criteria voor retailers met wie wij samenwerken. Dit om consumenten te beschermen, en breder, om te zorgen dat zij een goede shopbeleving ervaren wanneer ze Klarna gebruiken. Wij monitoren continu de opvolging van deze richtlijnen door onze partners en treden direct in contact als er gevallen zijn dat partners deze niet volledig naleven. In soortgelijke situaties werken wij nauw met onze partners samen om te zorgen dat ze zich houden aan het beleid. In situaties waar retailers steeds niet voldoen, beëindigen wij de samenwerking - wat in dit geval is gebeurd. Zodoende hebben wij medio juli 2022 zorgen geuit op basis van ons automatische monitoringsproces en van meldingen van consumenten.

In de zeldzame situatie zoals deze waar een partner van Klarna niet aan de criteria voldoet, zorgt de Kopersbescherming van Klarna dat consumenten beschermd zijn als er iets fout gaat. Wij nodigen consumenten die via Klarna besteld hebben en bezorgd zijn om hun bestelling om contact met ons op te nemen via email, in-app chat (beschikbaar 24/7) of via telefoon. Zij zullen door ons team verder geholpen worden.