**Reactie Klarna Nederland**

**Zijn jullie op de hoogte van het feit dat iemand (persoon 1) die achteraf betaald met Klarna in een webshop, alleen met e-mailadres, naam en telefoonnummer van een andere Klarna gebruiker met een Klarna account (persoon 2) kan betalen, waardoor de rekening terecht komt bij persoon 2 en het bestelde product bij persoon 1? En zo ja, hoelang weten jullie dit al?**

Klarna neemt besluiten bij elke poging om een bestelling te plaatsen en baseert deze beslissing op interne databronnen en data afkomstig van derde partijen die worden gematcht met algoritmes die voortdurend worden geëvalueerd en verbeterd om mogelijke patronen van misbruik tijdig te herkennen en pogingen tot fraude te voorkomen.
Helaas blijft fraude een probleem in de hele sector, waar spelers, inclusief wijzelf, over de hele wereld voortdurend mee geconfronteerd worden. Klarna streeft ernaar een veilige, vlotte en flexibele service te bieden. Onze klanten verwachten dat zij voor hun aankoop kunnen kiezen uit een scala aan betaalmogelijkheden en de betaalmethode kunnen kiezen die het beste bij hen past. Bovendien biedt het feit dat je pas kunt betalen als je de goederen hebt ontvangen, de consument nog meer bescherming. Bovendien hebben we ook een verantwoordelijkheid ten opzichte van onze handelaars aangezien wij gegarandeerde betalingen bieden.  Fraude zo veel mogelijk voorkomen is dus niet alleen in het belang van onze klanten en onze handelaars, maar ook in ons eigen belang.

**Vinden jullie zelf dat deze beveiliging van accounts en de veiligheid van de betalingswijze op deze manier op orde is?**We nemen meldingen van fraude zeer serieus en maken gebruik van geavanceerde technologie om fraude en frauduleus gedrag op te sporen, waaronder veel verschillende variabelen voor elke aankoop. Tegelijkertijd monitoren onze teams onze systemen 24/7 om elke poging tot fraude te voorkomen. Onze producten zien er misschien eenvoudig uit, maar achter de schermen gebeurt er heel veel. Daarnaast werken we nauw samen met de autoriteiten in Nederland, de bij ons aangesloten retailers en logistieke partners om elke poging tot fraude die we vaststellen tegen te gaan. Dit heeft Klarna in staat gesteld om in veruit de meeste gevallen van frauduleuze activiteiten effectief op te treden. Onze fraudegevallen in Nederland zijn dan ook uitzonderlijk laag. In het uitzonderlijke geval van een succesvolle frauduleuze transactie treedt Klarna’s Koperbescherming in werking en dekt Klarna alle kosten. Een Klarna gebruiker zal dus nooit hoeven betalen voor een bestelling die hij of zij niet heeft geplaatst.

**Waarom is er niet standaard een wachtwoord en/of tweetraps-verificatie ingesteld op het Klarna account als je een betaling achteraf doet via Klarna?**

Net als andere financiële dienstverleners maakt Klarna gebruik van risico-analyses met als doel een goed evenwicht te vinden tussen een goede klantervaring en een strikte beveiliging. Bij elke risicovolle transacties zal authenticatie direct worden vereist. Dit was ook het geval met de aankopen die zijn gedaan door de Consumentenbond.

Klarna werkt met authenticatie, als een van de verschillende beveiligingsmethodes om frauduleuze activiteiten te voorkomen. Het vereisen van bijkomende authenticatie als beveiligingsmaatregel is de afgelopen jaren geïntroduceerd als onderdeel van onze voortdurende verbeteringen voor veilig online winkelen. Wanneer een klant bij ons afrekent, start onmiddellijk een veiligheidscontrole die tijdens de hele aankoop op de achtergrond wordt uitgevoerd. Tijdens onze veiligheidscontroles kunnen we vaak de identiteit van de klant bevestigen zonder extra verificatie, maar als er tekenen zijn van frauduleuze activiteiten, zullen we verificatie vereisen - of we zullen de aankoop weigeren.

**Gaan jullie iets aanpassen in het betaalproces en/of in de Klarna app waardoor bovenstaande niet meer nodig is? Zo ja, wat dan en wanneer is dat geregeld?**De security-teams van Klarna monitoren onze systemen voortdurend en we zijn bezig met continue verbetering om pogingen tot fraude te voorkomen. We passen onze beveiligingsmaatregelen voortdurend aan en breiden deze waar nodig uit. Ook doen we gerichte en aanzienlijke investeringen in onze geavanceerde technologie gericht op fraudepreventie. We werken ook nauw samen met lokale autoriteiten, de bij ons aangesloten retailers en (logistieke) partners om te voorkomen dat criminelen misbruik maken van de vertrouwelijke data van consumenten.

Bij één van de transacties hebben we mogelijke verbeterpunten kunnen vaststellen als het gaat om terugkerende klanten die hun afleveradres willen aanpassen. We voegen daarom in zulke gevallen extra controles toe, inclusief een meer uitgebreide authenticatie. Dit soort aanpassingen worden voortdurend door Klarna doorgevoerd om te waarborgen dat we tijdig en snel kunnen ingrijpen als kwetsbare plekken worden geïdentificeerd waarvan fraudeurs misbruik kunnen maken.

Zoals in de hierboven is uitgelegd, voegen wij extra controles toe, waaronder uitgebreide verificatie. Deze zullen volgende week operationeel zijn.

**Wat moet een Klarna gebruiker doen als hij/zij een rekening krijgt van Klarna van een product die hij/zij niet besteld heeft? Hoe kan je als Klarna gebruiker, als bovenstaande je overkomt en iemand anders besteld op jouw naam, van de betaling af?**

In de zeldzame gevallen waarbij een poging tot fraude succes heeft, treden protocollen in werking om onze klanten te beschermen, zodat gedupeerden hier geen financiële nadelen ondervinden. Ook zal Klarna altijd een gedegen onderzoek instellen naar zulke incidenten. De consument kan te allen tijde een fraude- of dispuutmelding doen in de Klarna App of door contact op te nemen met de klantenservice.

**Tot slot: waarom duurt het uiterlijk 90 dagen – dus 3 maanden - voor je account gewist wordt, als je hiertoe een verzoek indient via als Klarna gebruiker? Wij hebben meerdere gebruikers waarbij het ook echt langer dan 2 maanden duurde voor het account werd gewist. Kan dit niet sneller?**Bij Klarna nemen we GDPR zeer serieus en streven we er altijd naar om verzoeken zo snel mogelijk binnen de 90 dagen in te willigen. Als er gevallen zijn van consumenten die langer dan 90 dagen hebben gewacht, hebben we direct meer informatie nodig. Gelieve ons de nodige informatie hierover te bezorgen.

**Algehele reactie Klarna:**

Fraude is helaas een vraagstuk waarmee spelers in onze hele industrie, onder wie wijzelf, wereldwijd voortdurend worden geconfronteerd. We maken daarom graag van de gelegenheid gebruik om in te gaan op de grote hoeveelheid maatregelen die we hebben getroffen op het gebied van fraudepreventie en om toe te lichten waarom deze transacties zijn goedgekeurd.

Een klant die herhaaldelijk bij ons terugkeert, verschillende achtereenvolgende bestellingen plaatst en op tijd betaalt, bouwt met al deze interacties bij Klarna een aanzienlijke digitale voetafdruk op. We gebruiken deze informatie om het risico van transacties in te schatten en in dit specifieke geval hebben we vastgesteld dat er geen aanvullende authenticatie vereist was. Elke afzonderlijke aankoop via Klarna wordt op deze manier real time beoordeeld en gedurende dit proces maken we gebruik van honderden variabelen.

Bij één van de transacties hebben we een mogelijk verbeterpunt vastgesteld. Namelijk wanneer terugkerende klanten hun afleveradres willen aanpassen. Voor deze gevallen zullen we extra controles toevoegen. Dit soort aanpassingen worden overigens voortdurend door Klarna doorgevoerd om te waarborgen dat we snel kunnen optreden wanneer kwetsbaarheden worden geïdentificeerd waarvan fraudeurs misbruik kunnen maken.

Bij Klarna nemen we fraude heel serieus. We hebben ruim honderd fraude-experts in dienst die zich iedere dag richten op het voorkomen van fraude en het waarborgen van een veilige klantervaring. We passen onze beveiligingsmaatregelen voortdurend aan en breiden deze waar nodig uit. Ook doen we gerichte en substantiële investeringen in de uitbreiding van onze technologie gericht op fraudepreventie. We werken hierbij ook nauw samen met lokale autoriteiten, de bij ons aangesloten retailers en (logistieke) partners om te voorkomen dat criminelen misbruik maken van consumenten.

Ik wil ook benadrukken dat in de zeldzame gevallen waarin een poging tot fraude succesvol is, protocollen in werking treden om onze klanten te beschermen. Gedupeerden ondervinden hier geen financiële nadelen van en Klarna stelt direct een onderzoek in naar zulke incidenten.

Een financiële dienstverlener als Klarna heeft de plicht om op een verantwoorde manier op te treden en kan daarom geen specifieke details geven over waarom deze specifieke pogingen niet werden verhinderd. Ook kunnen we niet specifiek zijn over de maatregelen die zijn getroffen om fraude te voorkomen, omdat we mogelijke fraudeurs hiermee niet in de kaart willen spelen.

Daarom willen wij ook onze bezorgdheid uiten over het feit dat uw uitzending onbedoeld aan potentiële criminelen uitlegt hoe zij kunnen proberen fraude te plegen met Klarna of een ander soortgelijk financieel product. Wij verzoeken u dan ook met alle respect om elke verwijzing naar hoe "fraude" kan worden gepleegd achterwege te laten, om dergelijk misbruik van het Klarna-betaalsysteem te helpen voorkomen.