**REACTIE KLARNA**

Graag maken maken wij gebruik van de mogelijkheid te reageren om te benadrukken dat Klarna heel duidelijk aangeeft dat de geboden diensten niet bestemd zijn voor minderjarigen en je minimaal 18 jaar of ouder moet zijn om met Klarna te betalen. Wij zijn daarom verrast en bedrukt te lezen over het voorval van een minderjarige die onze diensten heeft gebruikt in strijd met ons beleid. Tegelijkertijd snappen wij ook dat de ouders mogelijke vragen hebben, daarom proberen wij in contact te komen en blijven wij uiteraard tot hun beschikking om hier verder met ze over in gesprek te gaan.

Klarna is meer dan 15 jaar geleden opgericht met de ambitie om online shoppen veiliger en gemakkelijker te maken. Daarom vinden wij het belangrijk de juiste waarborgen in plaats te hebben om ervoor te zorgen dat onze diensten op de juiste wijze worden gebruikt. In dit geval is er opzettelijk gebruik gemaakt van een onjuiste geboortedatum, maar is de aankoop deels gebaseerd op eerdere juiste informatie.

**Hoe vindt er op dit moment leeftijdscontrole plaats bij Klarna en voldoet dit aan de SCA (Strong Customer Authentication)? Vindt er nacontrole plaats op foutief ingevoerde geboortedata? Zo nee, is dit een functionaliteit die wellicht nog wordt toegevoegd (bijv. door het controleren van iemands identiteit)?**

Klarna werkt met authenticatie, als een van de verschillende veiligheidsmethodes om onrechtmatige activiteiten te voorkomen. Voor iedere poging tot aankoop proberen wij de identiteits- en adresgegevens van de klant, inclusief geboortedatum, te verifiëren samen met externe datapunten afhankelijk van de Klarna-dienst die wordt gebruikt. Dit gebeurt onmiddellijk door het initiëren van checks die daarna gedurende het aankoopproces op de achtergrond plaatsvinden. Als het risico als laag wordt beoordeeld op basis van andere factoren (bijv. als het factuuradres klopt, of de bankgegevens overeenkomen met de klantgegevens…), kan de aankoop worden goedgekeurd. Maar wanneer wij de identiteit onvoldoende kunnen bevestigen op basis van de onafhankelijke databronnen, activeren wij aanvullende verificaties zoals bijvoorbeeld een bank login of wijzen wij de transactie af.

Tot slot, werken wij voortdurend aan het aanpassen en invoeren van nieuwe verificatiemethodes om ervoor te zorgen dat de gegevens van onze klanten, inclusief leeftijd, voldoende worden gecontroleerd. Wij onderzoeken de mogelijkheid om onze capaciteiten verder uit te breiden. Naast onze eigen systemen, werken onze teams ook samen met de autoriteiten, online winkels en logistieke partners om dit soort voorvallen te voorkomen.

**Is het sturen van een aanmaning per mail voldoende om de klant te herinneren aan de betaalverplichting?**

Onze doelstelling is om ervoor te zorgen dat alle Klarna gebruikers een goede ervaring hebben. Hieronder valt ook het ondersteunen van klanten om op tijd hun aankopen terug te betalen, en zo, onnodige kosten te vermijden. Voor onze achteraf betalen in 14 dagen dienst in Nederland hebben wij een grondig proces om klanten te begeleiden in het bijhouden van hun betalingen door middel van emails, in-app notificaties en herinneringsbrieven. Klanten ontvangen een bevestigingsmail na aankoop met informatie over de aankoop en verwachte terugbetalingsschema. Deze informatie is voor klanten ook in de Klarna app terug te vinden. Wanneer een betaling gemist wordt blijven wij klanten informeren over de mogelijkheden tot hun beschikking en herinneren wij ze over de uitstaande betalingen door middel van verschillende communicatiemiddelen zodat zij voldoende informatie hebben om actie te ondernemen. Voor meer informatie verwijzen wij ook naar: <https://www.klarna.com/nl/klantenservice/wat-gebeurt-er-als-ik-niet-op-tijd-betaal/>

Ook hier kijken wij voortdurend naar mogelijkheden om herinneringen nog duidelijker aan de klant te communiceren.

**Wat adviseert Klarna aan ouders wat betreft afspraken over betalingen via Klarna?**

Graag bevestigen wij nogmaals dat je enkel met Klarna mag bestellen als je 18 jaar of ouder bent.