

ECLI:NL:RBAMS:2025:3935

Instantie	Rechtbank Amsterdam
Datum uitspraak	11-06-2025
Datum publicatie	04-07-2025
Zaaknummer	756034 HA ZA 24-974
Rechtsgebieden	Verbintenissenrecht
Bijzondere kenmerken	Eerste aanleg - enkelvoudig Proceskostenveroordeling
Inhoudsindicatie	Betaaldienstverlener (PSP). Geen bijzondere zorgplicht betaaldienstverlener. Verplichting artikel 3:29a Wft. Wijze van berekenen van het deposit level, het bedrag aan gelden dat Adyen nodig heeft om haar risico af te dekken, en de factoren waarop deze berekening berust, komt de rechtbank niet onredelijk voor. Adyen heeft deposit level op objectieve wijze berekend en dus niet onbegrensd en subjectief gebruik gemaakt van haar discretionaire bevoegdheid (voor vaststelling/verhoging deposit level). Betaaldienstverlener moet bij het uitoefenen van haar discretionaire bevoegdheid in de overeenkomst wel rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van de klant. Geoordeeld wordt dat Adyen dat in voldoende mate heeft gedaan.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

Uitspraak

RECHTBANK Amsterdam

Civiel recht

Zaaknummer: C/13/756034 / HA ZA 24-974

Vonnis van 11 juni 2025

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

SOLITARY B.V.,

gevestigd te Groningen,

eiseres,

hierna te noemen: Solitary,

advocaat: mr. H.J. Tulp,

tegen

de naamloze vennootschap

ADYEN N.V.,

gevestigd te Amsterdam,

gedaagde,

hierna te noemen: Adyen,

advocaat: mr. F.A. van de Wakker.

1 De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- de dagvaarding van 16 augustus 2024 met producties;
- de conclusie van antwoord met producties;
- het tussenvonnis van 8 januari 2025 waarbij een mondelinge behandeling is bepaald;
- het proces-verbaal van de mondelinge behandeling van 30 april 2025 met de daarin vermelde stukken.

1.2. Ten slotte is vonnis bepaald.

2 De feiten

2.1. [naam] is (indirect via SYG B.V.) enig aandeelhouder en (tevens indirect via de vennootschap naar buitenlands recht SYG Management FZCO, gevestigd te Dubai) bestuurder van Solitary.

2.2. [naam] was (indirect) tevens enig aandeelhouder en bestuurder van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Athlete.nl B.V. (hierna: Athlete). Athlete exploiteerde van 2010 tot 2018 een (internationale) webshop in sportartikelen.

2.3. Adyen heeft een bankvergunning en staat onder toezicht van de Europese Centrale Bank (en DNB). Adyen treedt onder meer op als betaaldienstverlener (*payment service provider*, PSP). Adyen handelt als PSP als tussenpersoon tussen verkopers (*Merchants*) en kopers. De PSP (in dit geval Adyen) is onderdeel van een keten van verschillende financiële dienstverleners die staan tussen de *Merchants* en de kopers.

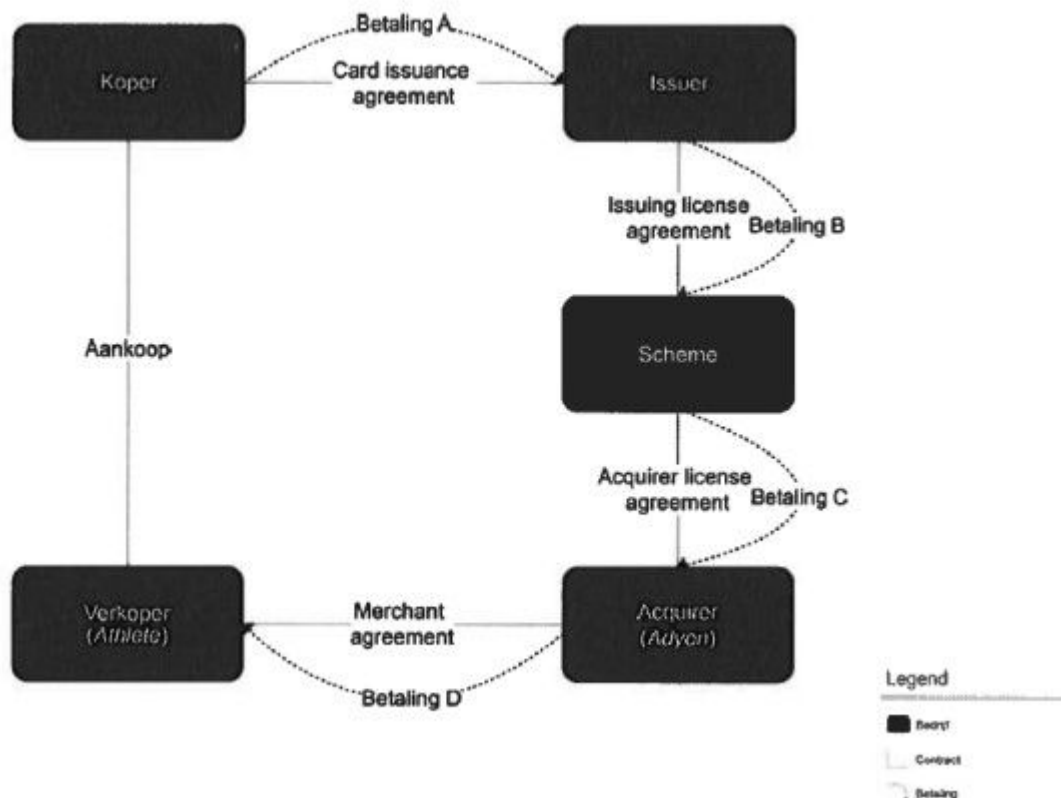
2.4. De betaalketen ziet er in het kort als volgt uit:

(i) De koper betaalt met een creditcard of debitcard (betaalpas) uitgegeven door bijvoorbeeld ICS Cards of een bank (de *issuer*).

(ii) De volgende schakel in de keten is een andere betaaldienstverlener, zoals bijvoorbeeld Visa en Mastercard (de *scheme*), die met (vrijwel) alle banken een contractuele relatie hebben. De *issuer* maakt de voor de *Merchant* bestemde gelden over naar deze *scheme*.

(iii) De *scheme* boekt de betaling vervolgens uit aan de betaaldienstverlener die optreedt voor de *Merchant*, de *acquirer* genoemd (in dit geval dus Adyen).

(iv) De *acquirer* (Adyen) boekt de ontvangen gelden uit aan de *Merchant* (in dit geval dus Athlete).



Er kunnen diverse complicaties optreden:

(a) Als de koper de koop ontbindt, zal de *Merchant* er eerst voor zorg moeten dragen dat de koopsom bij de *acquirer* komt; deze zal de koopsom dan aan de *scheme* overboeken; daarna zal de koopsom aan de *issuer* worden uitbetaald; en tot slot boekt de *issuer* de ontvangen gelden in credit op naam van de koper.

(b) Als via creditcard wordt betaald, zal eerst de *issuer* betalen om daarna pas de betaalde koopsom terug te krijgen van de koper bij de maandelijkse afrekening.

(c) Als de koper betaalt via een betaalmethode die een *chargeback* toestaat (bijvoorbeeld creditcards en PayPal, maar niet iDeal), kan het volgende zich voordoen. Bij een *chargeback* mag de koper binnen een bepaalde periode eenzijdig een betaling terugdraaien, bijvoorbeeld omdat het gekochte product nooit is geleverd. Mits het verzoek aan bepaalde voorwaarden voldoet, is de PSP verplicht om uitvoering te geven aan dit verzoek. In het geval van een *chargeback* loopt de *acquirer* een potentieel kredietrisico op de *Merchant* zolang de *chargeback*periode loopt.

2.5. Op 22 juni 2014 heeft Athlete met (de rechtsvoorgangster van) Adyen een overeenkomst (*Merchant Contract*) gesloten op grond waarvan Adyen het betalingsverkeer verzorgt van de uit de exploitatie van de webshop van Athlete (*Merchant*) voortvloeiende verkooptransacties. Op 7 februari 2018 hebben partijen een aanvulling op deze overeenkomst (*Addendum to Merchant Agreement price change*) getekend (hierna samen: de overeenkomst). Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden (*Terms & Conditions*) van Adyen van toepassing (hierna: de T&C).

2.6. In de T&C zijn voor zover van belang de volgende bepalingen opgenomen:

"()

1. Definitions

()

Deposit Level

The minimum level of Deposit(s) set for the Merchant from time to time pursuant to these Terms and Conditions.

Deposit(s)

A sum of money withheld by [Adyen] from funds to be settled to the Merchant and/or separately deposited with [Adyen] by the Merchant on [Adyens] request as security for Chargebacks, Fines and fees due to Adyen

()

Uncompleted Order Amount

The total amount of Authorised, Captured and/or Settled Transactions for the Merchant on any point in time, for which the Merchant Products and/or Merchant Services have not been delivered to the relevant Account Holders at that time and/or for which the return rights or order cancellation rights of the Account Holder under the terms and conditions of the Merchant and/or applicable law have not yet lapsed.

()

2.9 REQUIRED DATA

Merchant shall from time to time on the first request of Adyen provide all required information regarding the then current actual or expected Delivery Dates for processed Transactions and estimates for the average time between Transaction Authentication and the related Delivery Date. Further Merchant shall provide Adyen on its first request with all requested information on Merchants then current ability to provide the Merchant Products and Services, its financial status, solvability and liquidity.

This information is used by Adyen to estimate the likely Uncompleted Order Amount as used to determine the Deposit Level as per clause 3.4. In case Adyen has reasonable grounds to question (i) the accuracy or reliability of the information regarding Delivery Dates and/or (ii) its ability to provide the Merchant Product and/or the Merchant Services to the Account Holders, Adyen may in its discretion take this into account in estimating the Uncompleted Order Amount for setting the Deposit Level. Adyen will not take such action arbitrarily and will where reasonably possible (considering the grounds and urgency of the adjustment) request and consider Merchants input on Adyens amended assessment of the Uncompleted Order Amount before using it to amend the Deposit Level.

()

3.4 DEPOSIT LEVEL CALCULATION

Adyen shall set the Deposit Level to be applied () to account for and cover for the potential indebtedness of Merchant for fees, Fines and Chargebacks payable from Merchant to Adyen, based on Adyens reasonably assessed then current estimate of the Uncompleted Order Amount, potential Fine exposure and other potential liabilities. Adyen has the right to adjust the Deposit Level in its discretion from time-to-time to bring it in line with its then current estimates. Upon Merchants first request Adyen will inform Merchant of the information, estimations and assumptions and calculations used by Adyen to establish the then current Deposit Level.

()..”

2.7. In de overeenkomst is de volgende voor de beoordeling relevante bepaling opgenomen:

“(

5.2 INITIAL DEPOSIT

The Deposit is a sum of money retained up to the applicable Deposit Level by [Adyen] from Payments to be Settled to Merchant to cover for potential Refunds, Chargebacks, Fines, paid but not yet fully delivered Merchant Product and Services and other potential financial obligations of Merchant towards Adyen and the Scheme Owners.

The Initial Deposit Level will be set at the following amount on the basis of the information provided by Merchant for its anticipated initial use of the Services. Adyen may adjust the Deposit Level from time to time as set out in the Adyen Terms and Conditions to keep it in line with the then current Transaction volume and risk profile of the Merchant.

Initial Deposit 300

Merchant must transfer the Initial Deposit to account of [Adyen] before it may start using the Services for commercial (so non-testing) purposes. If at any point in time the Deposit drops below the then current Deposit level, Adyen may require Merchant to immediately transfer such funds to the account of [Adyen] as is necessary to get bring the Deposit in line with the then current Deposit Level. If Merchant fails to do so within three Business Days after having received the request, Adyen may suspend the Services until Merchant has complied with such request. ()."

- 2.8. In de jaren 2014 tot en met (november) 2017 heeft het *deposit level* (Solitary noemt dit de Buffer) voor Athlete steeds gemiddeld 34.000 bedragen.
- 2.9. In december 2017 heeft Adyen het *deposit level* verhoogd naar 140.500. Vervolgens heeft zij op 3 januari 2018 het *deposit level* verlaagd naar 90.500 en op 5 januari 2018 weer verhoogd naar 100.500. Na een aantal kleinere verhogingen na 5 januari 2018 heeft Adyen het *deposit level* op 25 januari 2018 verhoogd naar 200.500 en op 2 februari 2018 naar 260.000.
- 2.10. Op [datum 1] 2018 werd in het televisieprogramma Kassa aandacht besteed aan Athlete. Onderwerp van de uitzending waren de haperingen in de leveringen aan klanten die zich eind 2017 voordeden als gevolg van het later dan gewenst door leveranciers bij Athlete aanleveren van verkochte producten. De uitzending creëerde negatieve publiciteit. Leveranciers gingen (nog) kortere betalingstermijnen hanteren en bestaande kredietlimieten inperken.
- 2.11. Op 12 februari 2018 is een webartikel verschenen over Athlete. In dat artikel staat het volgende:
- "De laatste tijd regent het klachten. De winkel verschuift de leverdata tot soms wel zes keer of het bezorgt de verkeerde artikelen. Producten vanuit China komen eerder aan dan bestelde artikelen van de webshop Athleteshop uit Groningen, zo luidde een van de vele klachten over de webwinkel in sportartikelen.*
- Ook in het buitenland lopen klanten tegen problemen aan. Zo wacht de Belgische () al sinds december op twee bestelde biljartkeuen die ze met kerst aan haar man cadeau had willen doen.*
- [naam] zegt dat de problemen zijn ontstaan omdat met partners wordt gewerkt en men niet in alle gevallen eigen voorraad aanhoudt. "Daardoor neemt de foutmarge toe."*
- De oud-schaatser gaat gedupeerde klanten sneller compenseren, zo beloofde hij."*
- 2.12. Op 9 februari 2018 heeft Adyen het *deposit level* verhoogd naar 280.500. Op 27 februari 2018 heeft Adyen het *deposit level* verlaagd naar 250.500. Op 6 maart 2018 verhoogde Adyen het *deposit level* verder naar 365.500, op 9 maart 2018 naar 375.500 en op 15 maart 2018 naar 385.500.
- 2.13. Op 16 maart 2018 heeft Athlete ([naam]) het volgende aan Adyen geschreven:
- "Adyen starts to be a scam company after you again have a higher deposit this week. Adyen told us multiple times the risk was managed for them and time after time you broke this promise. With the unsettled payment together Adyen holds 700K from our company. Im starteled to see how you manage your loyal customers.*

I hope i can manage to get all our payments through another accuier asap because Adyen is a shame for the business.

()"

2.14. Ook heeft Athlete op die datum documenten naar Adyen gestuurd waaruit volgens haar volgt dat de levertijd korter is dan de tien dagen die Adyen sinds 6 maart 2018 (naar aanleiding van de uitzending van Kassa) hanteert.

2.15. Nog dezelfde dag heeft Adyen als volgt op deze berichten van Athlete gereageerd:

"I have presented your delivery times to our credit risk team, however there are a lot of files that read "NULL", what do they mean? Moreover, we also see that some goods are not delivered. It is correct that we manage the risk from our side, which is the reason to the deposit increase. I am very sorry to hear you feel that we scam you. We care a lot about our loyal customers and AthleteBV is one of them and I kindly ask you to provide your financials for 2017, then we may be able to set up a special deposit, if they look healthy. When would you be able to provide me these?"

2.16. Ook op 16 maart 2018 heeft Adyen het *deposit level* verhoogd naar 420.500. Op 22 maart 2018 heeft zij het *deposit level* verhoogd naar 440.500, op 23 maart 2018 naar 445.500, en op 30 maart 2018 naar 480.500.

2.17. Op 5 april 2018 heeft Adyen het volgende bericht gestuurd aan Athlete:

"()

I wonder if you have your 2017 financials ready? Then we can look into the special deposit opportunities and see what we can do about the current amount and possible solutions for decrease. Please let me know."

2.18. Op 9 april 2018 heeft Athlete het volgende bericht aan Adyen gestuurd:

"I have two new PSPs who are willing to give coverage of 200k with the current turnover. So this is a lot better than Adyen. In 2017 Adyen had even lower coverage so i know it is a possibility. If Adyen can lower the deposit to arround 200K than we can move on otherwise i will switch next few weeks. Financials are ready end of april after we have a new investor. Let me know if something is possible."

2.19. Hierop heeft Adyen op 11 april 2018 als volgt gereageerd:

"()

Please understand that I would like to assist you as much as I can with lowering the deposit, but all depends on your financials.

After having sent these through we can bring up the discussion with our credit risk team again. Moreover, who is your new investor?

Shall we connect again in end April and go through the financials?"

2.20. Op [datum 2] 2018 besteedde het televisieprogramma Kassa weer aandacht aan Athlete. In het programma zegt Kassa dat sinds de uitzending van [datum 1] 2018 opnieuw "tientallen klachten" zijn binnengekomen en dat ondanks de toezeggingen die Athlete tijdens de vorige uitzending bij monde van haar bestuurder deed nog steeds haar producten niet (tijdig) levert. Ook komt naar voren dat Athlete spullen verkoopt die zij niet kan leveren omdat leveranciers niet meer met haar samenwerken,

terwijl Athlete de producten nog wel op haar website aanbiedt. Kassa merkt op dat zij van de brancheorganisatie van sportkleding heeft vernomen dat "diverse leveranciers niet meer aan Athleteshop leveren". In een reactie tijdens de uitzending zegt Athlete onder meer dat de consument "de dupe" wordt van de problematiek en dat het Athlete "niet gaat lukken" om toe te zeggen dat problemen zich niet meer zullen voordoen in de toekomst en dat er veel "onzekerheid" is. Athlete bevestigt dat zij op verzoek van de beoordelaar een keurmerk voor de webshop niet langer op de website heeft staan.

2.21. Op 17 april 2018 heeft DPD Nederland B.V., de expediteur van Athlete, voor een bedrag van 475.000 ten laste van Athlete conservatoir derdenbeslag gelegd onder Adyen.

2.22. Op 18 april 2018 hebben (de advocaten van) DPD en Athlete Adyen bericht dat DPD en Athlete een regeling hebben getroffen en Adyen verzocht het beslag op te heffen tegen gelijktijdige betaling van het getroffen tegoed (195.000) aan DPD.

2.23. Op 19 april 2018 heeft Adyen aan (de advocaat van) DPD per e-mail (met de advocaat van Athlete in de cc) bericht dat het door het derdenbeslag getroffen bedrag nul euro betrof, maar dat de e-mail "lijkt [te] suggereren dat de opheffing van het beslag conditioneel is aan een uitbetaling van 195,000 euro aan DPD ()". Adyen verzoekt bevestiging dat zij het derdenbeslag als opgeheven kan beschouwen.

2.24. Bij e-mail van 19 april 2018 heeft (de advocaat van) Athlete Adyen gesommeerd "alle gelden die het depositbedrag van 480.000,- overstijgen () vrij te geven". Indien dit niet gebeurt, zal Athlete een kort geding aanspannen. Volgens Athlete kan Adyen zich niet meer "verschuilen" achter de beslaglegging door DPD, nu DPD en Athlete Adyen inmiddels gezamenlijk hebben verzocht om tot uitkering van de gelden over te gaan.

2.25. Adyen heeft hierop nog dezelfde avond als volgt gereageerd:

"()

Wij bespraken dat we een bevestiging van de zijde van DPD zouden afwachten dat het beslag was opgeheven. Hierop zouden wij de normale payouts richting uw cliënt kunnen hervatten, met inachtneming van de overeengekomen Deposit (zoals gedefinieerd in de overeenkomst) ter afdekking van de risico's van Adyen uit hoofde van haar dienstverlening.

Vanzelfsprekend zijn wij binnen de juridische en werkbare kaders graag bereid om onze merchants tegemoet te komen. Wij overleggen morgenochtend graag over de mogelijkheden hiertoe en geloven niet dat (dreiging met) een kort geding bijdraagt aan een oplossing voor alle partijen.

Wij zullen u morgenochtend om 9.00 uur bellen om dit te bespreken. ()"

2.26. Op 20 april 2018 hebben partijen met elkaar gesproken over de hoogte van het *deposit level*. Na de bespreking heeft Adyen het volgende bericht aan (de advocaat van) Athlete gestuurd:

"() Zoals net besproken sturen we hierbij de documentatie die wij graag van Athlete.nl BV ontvangen:

- Jaarrekening 2017 (met goedkeurende verklaring accountant)
- Overzicht aflevertijden van alle producten afgelopen 2 maanden
- Banksaldi van bankrekeningen Athlete.nl BV (bv. screenshot van internetbankieren-omgeving)

In aanvulling op de screenshot van de banksaldi ontvangen we van u graag een korte update over de manier waarop de banken van Athlete.nl BV zijn omgegaan met het derdenbeslag. Concreet zouden wij graag bevestigd zien of (en zo ja: in hoeverre) er een deel van deze saldi geraakt is door het derdenbeslag.

We spreken graag later vandaag verder zodra we bovenstaande documentatie van u hebben ontvangen. ()"

2.27. Nog diezelfde dag heeft (de advocaat van) Athlete de volgende stukken aan Adyen toegestuurd:

- de concept jaarrekening 2017;
- een uitdraai uit het ERP-systeem van de levertijden van alle producten van de afgelopen twee maanden;
- de banksaldi per die datum van de door Athlete aangehouden bankrekeningen.

Hierbij wordt opgemerkt dat Athlete het overzicht van de levertijden eerder heeft toegestuurd en dat de gemiddelde levertijd zes dagen betreft en de huidige zelfs (slechts) vier dagen. In de e-mail wordt bevestiging verzocht "dat de Deposit Level naar beneden kan en zal worden bijgesteld (tot maximaal het laatstelijk vastgestelde Level van 480.000,-), alsmede welk bedrag () aan [Athlete] zal worden uitgekeerd." De advocaat schrijft in de e-mail ook dat "Adyen het Deposit Level niet (enkel) mag verhogen op basis van () subjectieve factoren."

2.28. Nog diezelfde avond heeft Adyen in een e-mail van drie pagina's toegelicht hoe zij het *deposit level* berekent. In deze e-mail staat verder:

"() De grafiek uit het ERP-systeem van Athleteshop mist de context die nodig is om hier objectieve informatie uit te ontleen over de tijd tussen betaling en levering bij de shopper. Zoals besproken ontvangen we graag meer informatie over de data waarop deze grafiek is gebaseerd, zodat we objectief kunnen vaststellen wat de daadwerkelijke periode tussen betaling en aflevering bij de shopper is. ()"

2.29. Op 23 april 2018 heeft Adyen (na bevestiging van de advocaten van Athlete en DPD dat het beslag va DPD wordt opgeheven) een bedrag van 195.000 overgemaakt naar DPD.

2.30. Op 25 april 2018 heeft Adyen het deposit level verhoogd van 480.500 naar 720.500. Op 3 mei 2018 wordt het *deposit level* verhoogd, met een tussenstap naar 730.500 op 27 april 2018, naar 795.500 en op 8 mei naar 810.500.

2.31. Op 9 mei 2018 heeft Adyen de overeenkomst met Athlete per e-mail opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn van twee maanden, in deze e-mail staat, voor zover van belang verder het volgende:

"() Wij begrepen () dat u reeds twee alternatieve PSPs heeft waar u binnen afzienbare tijd naar kunt overschakelen.

Daarnaast hebben wij op basis van meldingen en klachten van politie, Scheme Owner en individuele shoppers gerede twijfel aan de op dit moment gehanteerde fulfilment period (periode tussen afrekenen en daadwerkelijke aflevering van alle producten) van 10 dagen. Dit beeld wordt eveneens bevestigd door een testorder. Voor deze testorder is de leveringstermijn inmiddels opgelopen en uitgesteld naar 25 dagen. ()"

In de e-mail kondigt Adyen aan dat zij voornemens is om op 14 mei 2018 de *fulfilment period* te wijzigen naar 25 dagen, maar geeft zij Athlete eerst de gelegenheid om haar input te geven op dit voornemen "middels voor ons verifieerbare gegevens (of middels op een andere manier objectief getoetste gegevens)".

2.32. Op 10 mei 2018 wordt het *deposit level* verhoogd naar 815.500.

2.33. Op 11 mei 2018 heeft Athlete ([naam]) telefonisch en per e-mail aan Adyen meegedeeld dat uit de ruwe data (tot en met 10 april 2018) blijkt dat Athlete gemiddeld binnen zes dagen haar producten levert.

2.34. Adyen heeft dezelfde dag als volgt gereageerd:

"() Om tot een goede analyse van de daadwerkelijk fulfilment period te komen ontvangen wij graag de ruwe data m.b.t. delivery times. Het CSV-format dat al was aangeleverd werkt prima wat dat betreft, alleen bevatte dit bestand gegevens voor orders t/m 9 maart 2018. Voor een analyse van het actuele risico zouden wij vergelijkbare gegevens nodig hebben van de recentere transacties. ()."

2.35. Op 13 mei 2018 heeft Athlete alsnog gegevens tot en met 10 april 2018 aan Adyen toegestuurd. Adyen heeft na ontvangst daarvan de *fulfilment period* op 14 mei 2018 niet verlengd. Adyen verzoekt Athlete wel "om (zoals afgesproken in de Merchant Agreement) komende week/weken bij wijzigingen in de werkelijke levertijd ons daarvan direct op de hoogte te stellen" en verzoekt Athlete haar te informeren als de overgang naar de nieuwe PSP succesvol is afgerond.

2.36. Op 25 mei 2018 heeft Klarna aan Adyen bericht dat zij Athlete als een "big risk" ziet en dat zij "wont payout for this merchant". Adyen heeft aan Athlete laten weten dat zij niet langer betalingen via Klarna kan laten uitvoeren.

2.37. Op 30 mei 2018 heeft Athlete een overeenkomst voor betaaldienstverlening gesloten met Acapture B.V. (Payvision), een dochteronderneming van ING Bank N.V.

2.38. Op 31 mei 2018 heeft Adyen het *deposit level* verhoogd naar 822.000.

2.39. Op 7 juni 2018 heeft A Step Ahead B.V. onder Adyen beslag gelegd op alle tegoeden van Athlete voor een bedrag van ruim 17.000, waarna correspondentie is gevolgd tussen Athlete en Adyen.

2.40. Op 9 juni 2018 heeft Adyen aan Athlete gevraagd wat de status is van de overgang van Athlete naar Acapture (Payvision), waarop Athlete op 11 juni 2018 heeft geantwoord dat zij op 12 juni 2018 volledig overgaat.

2.41. Op 11 juni 2018 heeft Adyen een bedrag van ruim 17.000 betaald aan A Step Ahead B.V. en 50.000 aan Athlete.

2.42. Op 12 juni 2018 heeft Athlete aan Adyen bericht dat de omzetting naar Acapture (Payvision) volledig is afgerond. Vanaf dat moment zijn geen betalingen meer binnengekomen bij Adyen.

2.43. Op 13 juni 2018 heeft Adyen het volgende aan Athlete geschreven over de afwikkeling van de relatie:

"() As agreed in the Merchant Agreement and T&Cs with Athleteshop, Adyen has the right to hold the deposit for 6 months after the last transaction processed and will review the level of the deposit on a monthly basis.

However, to help address your cashflow concerns, if we assess Adyens exposure and coverage today on 13 June 2018, we can already lower the deposit to 700.000 EUR from 815.000 EUR. The credit risk team has ensured that 115.000 EUR will be added to your regular payout tomorrow.

We will also address your cash flow concerns by performing an additional assessment two weeks from now, 30 June 2018, to release any overcoverage. The fulfilment exposure, currently amounting to c. 250.000 EUR, can be released at that date. After this date we will make the same assessment at the end of each month until all funds withheld by Adyen are depleted. Most part of the refund exposure can be transferred into your account on 30 July 2018, currently amounting to c. 360.000 EUR.

We will inform you of any deposit release on the date of the assessment. In case of questions please let us know. ()."

2.44.

Op 15 juni 2018 heeft Athlete na een telefoongesprek met de *credit risk analyst* van Adyen de volgende e-mail aan Adyen gestuurd:

"()

As discussed over the phone.

o Next review will be in the 21st, the second the 28th

o You made room for 50k refunds

o Theoretically the second amount mentioned should not only be released at once by the end of the period but also during this period.

o If rest of the numbers stay the same it Roughly it should be:

o 21-6 185.000

28-6 185.000

30-7 120.000

()".

2.45. Op 20 juni 2018 heeft Adyen (op verzoek van Athlete een dag eerder dan afgesproken) een review uitgevoerd en een bedrag aan Athlete vrijgegeven, waarop Athlete aan Adyen heeft bericht dat zij het bedrag te laag vindt en vraagt dit uit te leggen. Dit verzoek heeft de advocaat van Athlete op 21 juni 2018 herhaald.

2.46. Hierop heeft Adyen op 26 juni 2018 (na telefonisch overleg) als volgt geantwoord:

"()

Zoals besproken zijn wij Athleteshop de afgelopen weken op veel manieren tegemoet gekomen, ver voorbij onze contractuele verplichtingen. Wij zijn niet voornemens om nog verdere toezeggingen te doen ().

Overigens heb ik (na navraag bij ons Credit Risk team) begrepen dat de bedragen die waren genoemd in de email van [Athlete] zijn eigen analyse waren en niet afgesproken of toegezegde bedragen. De werkelijke vrijvallende bedragen hangen af van het daadwerkelijke risico.

Het is relevant om te weten dat wij inmiddels vorige week ook de Refund Margin (op verzoek van Athlete) hebben verhoogd naar 100.000 euro. Omdat er nog altijd veel refunds worden uitgevoerd, neemt ook de Refund Exposure nog niet af.

Wij kunnen gehoor geven aan het verzoek om de volgende review niet op donderdag 29-6 maar op woensdag 28-6 uit te voeren, zodat het resultaat in de payout van donderdag 29-6 kan worden meegenomen.

()".

2.47. Op 27 juni 2018 heeft Adyen het volgende aan Athlete bericht:

"() Bij de review vandaag werd duidelijk dat de (vorige week al van 50,000 naar 100,000 opgehoogde) Refund Margin in hoog tempo vol is gelopen door nieuwe refunds.

Om te zorgen dat Athleteshop refunds aan haar klanten uit kan blijven voeren () zullen wij de refund margin verder ophogen met 50,000 EUR.

Dit houdt in dat wij onze zekerheid met 50,000 EUR verlagen en Athleteshop toestaan om voor dit bedrag operationeel tegemoet te komen aan de terugbetaling van klanten.

Daarnaast krijgen we vanuit diverse hoeken weer berichten dat Athleteshop beloofde levertijden niet nakomt. Dit gaat in tegen eerdere berichten (ca. 6 weken geleden) dat uitsluitend nog zou worden gewerkt met leveranciers die garanderen dat bestelde goederen daadwerkelijk leverbaar zijn en de

beloofde levertijden worden gehaald, en dat de gemiddelde levertijd vanaf dat moment een dalende trend zou vertonen naar duidelijk onder de 4-5 dagen.

Op basis van die bevestiging hebben wij destijds een gemiddelde levertijd van 10 dagen aangehouden, met de voorwaarde dat we op de hoogte gesteld zouden worden als er onverhoopt toch weer problemen zouden ontstaan met de levering.

Wij hebben geen bericht van Athlete gehad over problemen met tijdige levering, maar op basis van de berichten die ons nu ter ore komen van derden hebben wij wel twijfels over de eerdere bevestigingen m.b.t. volledig kunnen uitleveren van orders en afnemende levertijd.

() Om voor de berekening bij deze review een delivery time van 10 dagen te kunnen blijven hanteren (ondanks die berichtgeving), willen wij u vragen of u (op basis van uw inzicht in de bedrijfsgang van Athlete) duidelijk kunt bevestigen dat:

(i) alle leveranciers zich nog aan de vorige maand gemaakte afspraken houden, althans dat er geen problemen zijn met de tijdige (aan)levertijden van de goederen conform afspraken; en

(ii) op dit moment alle orders die met creditcard via Adyen zijn betaald volledig aan de klanten zijn uitgeleverd?

()."

2.48. Op 27 juni 2018 heeft de verhuurder van Athlete een van de twee bedrijfspanden van Athlete met planken dicht getimmerd.

2.49. Op 29 juni 2018 heeft Athlete haar eigen faillissement aangevraagd. Op 2 juli 2018 is het faillissement uitgesproken.

2.50. Op 26 juli 2018 heeft ACM Products [naam] gedagvaard. ACM Products heeft een verklaring voor recht gevorderd dat [naam] jegens haar aansprakelijk is voor de schade die zij als gevolg van de onbetaald gebleven door Athlete afgeroepen leveringen heeft geleden. ACM Products heeft daaraan, kort gezegd, ten grondslag gelegd dat [naam] als bestuurder van Athlete persoonlijk aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade van ACM Products. De rechtbank Noord-Nederland heeft de vorderingen van ACM Products bij vonnis van 3 april 2019 grotendeels toegewezen.¹ [naam] is tegen dit vonnis in hoger beroep gegaan. Het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden heeft bij arrest van 12 januari 2021 het vonnis van de rechtbank Noord-Nederland vernietigd [naam] is als bestuurder niet aansprakelijk en hoeft geen schade te vergoeden.²

2.51. Solitary heeft bij akte van cessie van 31 augustus 2023 de vorderingen van Athlete op Adyen overgenomen van de curator. Bij brief van 7 september 2023 is van de cessie mededeling gedaan aan Adyen.

2.52. De Duitse belastingdienst heeft tevens van [naam] een bedrag gevorderd van 96.857,22 aan Mehrwertsteuer (btw). [naam] heeft verweer gevoerd tegen deze vordering en het is nog niet duidelijk of en wat voor effect dit verweer zal hebben.

3 Het geschil

3.1. Solitary vordert dat de rechtbank, voor zoveel mogelijk uitvoerbaar bij voorraad, voor recht verklaart dat:

(i) Adyen is tekortgeschoten in de nakoming van haar (contractuele dan wel buitencontractuele) bijzondere zorgplicht jegens Athlete, althans misbruik heeft gemaakt van haar contractuele bevoegdheid tot verhoging van de Buffer (ook wel het *deposit level* genoemd) en de verlenging van de Termijn van Doorbetaling, en/of is tekortgeschoten dan wel onrechtmatig heeft gehandeld jegens

Athlete doordat zij de gemaakte afspraken en gedane toezeggingen rondom de overstap naar Acapture niet is nagekomen, een en ander steeds terwijl zij daarbij geen rekening heeft gehouden met de gerechtvaardigde belangen van Athlete;

(ii) Adyen jegens Solitary aansprakelijk is voor vergoeding van de schade als gevolg van of in verband met de verhogingen van de Buffer, het verlengen van de Termijn van Doorbetaling en/of de niet-nakoming van diverse gemaakte afspraken en gedane toezeggingen, zoals nader op te maken bij staat en te vereffenen volgens de wet;

(iii) Adyen jegens [naam] aansprakelijk is voor vergoeding van de door hem als gevolg van het faillissement van Athlete geleden schade, zoals nader op te maken bij staat en te vereffenen volgens de wet,

een en ander met veroordeling van Adyen in de proces- en nakosten.

3.2. Solitary legt aan deze vorderingen samengevat het volgende ten grondslag.

Adyen heeft wanprestatie gepleegd althans onrechtmatig gehandeld jegens Athlete.

Adyen heeft haar bijzondere zorgplicht jegens Athlete geschonden en (i) op onaanvaardbare wijze de Buffer in korte tijd (tussen december 2017 en mei 2018) excessief verhoogd en (ii) vervolgens de overgang van Athlete naar een andere betaaldienstverlener geobstrueerd.

Ten gevolge daarvan is Athlete failliet gegaan en is [naam] aangesproken op grond van bestuurdersaansprakelijkheid door een van de leveranciers van Athlete, ACM Products, en heeft hij (advocaat)kosten moeten maken om verweer te voeren in twee instanties.

Als Adyen per 3 januari 2018 was gestopt met het verhogen van de Buffer (toen circa 200.000) was Athlete nooit failliet gegaan. Athlete, althans de curator, en [naam] hebben hun vorderingen op Adyen aan Solitary gecedeerd. Solitary licht dit als volgt nader toe.

3.2.1. Adyen heeft op naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze de Buffer in korte tijd excessief verhoogd. Adyen is op grond van artikel 3.4 T&C discretionair bevoegd om de Buffer in lijn te brengen met haar redelijke inschatting van de *exposure*. Adyen heeft van deze bevoegdheid onbegrensd en subjectief gebruik gemaakt.

In de jaren 2014 2017 was de Buffer ondanks de stijgende omzetten (met meer dan 300%) steeds gemiddeld 34.000. Dit heeft bij Athlete het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat de Buffer op dat niveau zou worden gehandhaafd.

3.2.2. Adyen heeft onvoldoende rekening gehouden met de belangen van Athlete:

Athlete was voor haar liquiditeit en bedrijfsvoering volledig afhankelijk van Adyen.

Athlete heeft op vele momenten aan Adyen laten weten dat de continuïteit van haar onderneming gevaar liep en zij de grootste moeite had om haar leveranciers te voldoen.

Adyen had gezien haar maatschappelijke positie, machtspositie en deskundigheid steeds een belangenafweging en proportionaliteitstoets moeten doen. Adyen heeft een veel hoger dan wettelijk vereist *deposit level* aangehouden. Adyen hield structureel (veel) meer geld van Athlete vast dan nodig was, zonder perspectief op correctie. Hoewel Adyen formeel handelde binnen de grenzen van haar contractuele bevoegdheden, leidde de uitvoering daarvan zonder transparantie, belangenafweging of proportionele vrijgave tot een feitelijke verstikking van de onderneming. Adyen liet haar eigen belang om onderdekking te voorkomen, prevaleren boven de gerechtvaardigde belangen van Athlete om te kunnen beschikken over werkkapitaal. Voor verhogingen had Adyen bovendien helemaal geen objectieve (gerechtvaardigde) reden(en).

3.2.3. Adyen heeft als betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht zoals die ook voor banken geldt. Die bijzondere zorgplicht vloeit voort uit de bijzondere positie die de betaaldienstverlener ten opzichte van de webshop heeft. De betaaldienstverlener vervult feitelijk de rol van bank en is de

spin in het web van in- en uitgaande betalingen van de webshop. Een bankrekening is essentieel voor deelname aan het maatschappelijk verkeer, zowel voor natuurlijke personen als rechtspersonen. Het is evenzeer een feit van algemene bekendheid dat het voor een webshop vrijwel onmogelijk is om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer zonder betaaldienstverleningsfaciliteit. Athlete was dus afhankelijk van Adyen. In verband met haar bijzondere zorgplicht moet Adyen zorgvuldig en terughoudend omgaan met de aan haar toekomende discretionaire bevoegdheden. Het onaangekondigd en met grote stappen verhogen van de Buffer kan worden vergeleken met het verlagen van een bancaire krediet. Een webshop als die van Athlete is voor haar liquiditeit en werkkapitaal immers (in belangrijke mate) afhankelijk is van de dienstverlening van de betaaldienstverlener. Net als de opzegging van een krediet zal een excessieve verhoging van de Buffer (zoals hier het geval is geweest) leiden tot liquiditeitsproblemen bij de klant. Een bank mag nimmer eenzijdig, zonder gegronde reden en zonder voorafgaande kennisgeving plots het krediet van een onderneming intrekken. Dat is in feite wel wat Adyen heeft gedaan door de excessieve verhogingen van de Buffer, aldus steeds Solitary.

3.3. Adyen voert verweer. Samengevat komt haar verweer op het volgende neer. Er geldt in dit geval geen bijzondere zorgplicht voor Adyen. Zij trad immers op als betaaldienstverlener. Als er al een bijzondere zorgplicht zou gelden, gold deze niet ten opzichte van Athlete; zij is immers een grote onderneming en geen onkundige consument. Ten aanzien van de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid gaat Solitary allereerst uit van verkeerde uitgangspunten, maar uiteindelijk moet een belangenafweging plaatsvinden. De belangen van Adyen zijn als volgt samen te vatten. Adyen is op grond van artikel 3:39a lid 1 Wft en artikel 23 Besluit prudentiële regels (Bpr) Wft verplicht om haar risico's, waaronder kredietrisico van haar wederpartijen, te verkleinen. Zij heeft dus een wettelijke plicht om te handelen zoals zij dat heeft gedaan. Daarnaast maakt zij niet willekeurig en onzorgvuldig gebruik van haar discretionaire bevoegdheden uit hoofde van de overeenkomst die tussen partijen gold, maar maakt zij gebruik van een algoritme dat juist van objectieve parameters uitgaat voor het bepalen van de hoogte van het *deposit level*. Tot slot heeft Adyen zich richting Athlete buitengewoon welwillend opgesteld door informatie bij haar op te vragen op basis waarvan zij eventueel handmatig het *deposit level* zou kunnen verlagen. Adyen heeft dus niet op onredelijke wijze gebruik gemaakt van haar discretionaire bevoegdheid in de overeenkomst, aldus steeds Adyen.

3.4. Op de stellingen van partijen wordt hierna, voor zover nodig, nader ingegaan.

4 De beoordeling

Toetsingskader en conclusie

- 4.1. Hoewel Adyen een bankvergunning heeft, trad zij in de relatie tot Athlete (slechts) op als betaaldienstverlener (PSP). Op grond van artikel 3:29a Wft³ moet een betaaldienstverlener als Adyen de geldmiddelen die zij ontvangt in het kader van haar betaaldiensten veilig stellen. De wijze waarop zij dat moet doen is uitgewerkt in artikel 40a Bpr Wft. Solitary heeft ter zitting zonder bronvermelding gesteld dat (uit de parlementaire geschiedenis blijkt dat) deze bepalingen betaaldienstverleners verplichten tot het realiseren van een redelijk niveau van beheersing en niet tot absolute voorkoming van alle mogelijke risico's en dat het beleid slechts behoeft te voorkomen dat onbeheersbare of onverantwoorde risico's ontstaan die de eigen continuïteit van de betaaldienstverlener of belangen van andere klanten in gevaar doen komen. De rechtbank wil hoewel zij de bron niet heeft kunnen vinden best tot uitgangspunt nemen dat Adyen, zoals Solitary stelt, om het (krediet- en tegenpartij)risico te beheersen een systematische, onderbouwde en proportionele aanpak moet hebben om risico's te identificeren, te beperken en waar nodig te absorberen. Solitary wordt echter niet gevolgd waar zij stelt dat van een dergelijke aanpak geen sprake is geweest. Dat wordt hierna nader toegelicht.
- 4.2. De afspraken tussen partijen zijn (verder) vastgelegd in de overeenkomst (en de T&C). Deze contractuele rechtsverhouding wordt, behalve door hetgeen partijen zijn overeengekomen, bepaald door wet, gewoonte en redelijkheid en billijkheid (artikel 6:2 en 6:248 lid 1 BW). Partijen bij een overeenkomst dienen jegens elkaar redelijkheid en billijkheid in acht te nemen. Dit betekent dat Adyen bij het uitoefenen van haar bevoegdheden onder de overeenkomst, in het bijzonder de discretionaire bevoegdheid van artikel 5.1 van de overeenkomst in samenhang met artikel 4.3 van de T&C, rekening zal moeten houden met de gerechtvaardigde belangen van Athlete. Adyen mag van een (discretionaire) bevoegdheid in een overeenkomst ook geen gebruik maken als dat onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW).
- 4.3. In de omstandigheden dat Adyen (ook) een bank is, dat een webshop zoals Athlete voor haar functioneren afhankelijk is van de diensten van een PSP (als Adyen) en dat zij voor haar (werkkapitaal)financiering in feite volledig afhankelijk is van de PSP (Adyen), wordt geen aanleiding gezien om een (bijzondere) zorgplicht voor Adyen als PSP aan te nemen, zoals door Solitary bepleit.
- 4.4. Het handelen van Adyen zal worden beoordeeld in het licht van hetgeen hiervoor is overwogen. De conclusie is dat niet kan worden geoordeeld dat Adyen wanprestatie heeft gepleegd danwel onrechtmatig heeft gehandeld jegens Athlete. Dit wordt als volgt toegelicht.

Bevoegdheid tot verhoging van de Buffer/deposit level

Discretionaire bevoegdheid artikel 3.4 T&C

- 4.5. In haar conclusie van antwoord en ter zitting heeft Adyen onder verwijzing naar de overeenkomst, haar T&C en haar website toegelicht op welke wijze zij gebruik maakt van haar discretionaire bevoegdheid. De hoogte van de zekerheid die Adyen op enig moment nodig heeft om het potentieel kredietrisico te ondervangen hangt af van de volgende factoren:
- i) de hoogte van de transactiewaarde waarover een potentieel risico wordt gelopen (te weten de totale waarde van de transacties waarvoor de *chargeback*periode op dat moment nog loopt, vermenigvuldigd met het risico dat kopers voor deze transacties ook daadwerkelijk een *chargeback* zullen inroepen (de *exposure*);
 -

ii) het totaalbedrag dat Adyen op dat moment onder zich houdt en nog aan de *Merchant* (hier: *Athlete*) moet uitbetalen plus een in geld uitgedrukte weergave van het risico dat Adyen bereid is te lopen; de gelden kan Adyen aanwenden om een gematerialiseerd daadwerkelijk kredietrisico door middel van verrekening te verhalen op de *Merchant* (*Athlete*) (de *coverage*);

- iii) eventueel: de gelden die de *Merchant* bijstort bij Adyen om als zekerheid te dienen (de *deposit*).

4.5.1. Adyen hanteert als *exposure* (met andere woorden de *Uncompleted Order Amount*) op enig moment: (i) de waarde van de transacties die nog vatbaar zijn voor een *chargeback* en waarbij Adyen op basis van historische gegevens een reëel risico loopt dat een dergelijke *chargeback* ook zal worden uitgevoerd (*chargeback exposure*) (Adyen neemt tot uitgangspunt de waarde van de in de 120 voorafgaande dagen uitgevoerde *chargebacks*); plus (ii) de waarde van de transacties die nog vatbaar zijn voor een *chargeback* waarbij Adyen op basis van historische gegevens inschat dat een *refund* zou worden uitgevoerd (*refund exposure*) (Adyen neemt tot uitgangspunt het totaalbedrag aan *refunds* dat in de 30 dagen voorafgaand is uitgevoerd voor transacties waar ook een *chargeback* mogelijk was geweest); plus (iii) de waarde van alle transacties waar een *chargeback* voor kan worden uitgevoerd die in de afgelopen twee dagen zijn uitgevoerd (*fulfilment exposure*).

4.5.2. De hoogte van de *coverage* hangt af van hoeveel gelden Adyen nog voor de *Merchant* (*Athlete*) onder zich houdt. Dit bestaat uit de volgende posten:

- i) het totaalbedrag van de gelden die Adyen ten behoeve van *Athlete* heeft ontvangen, maar die Adyen nog niet heeft uitbetaald;
- ii) transacties die de *scheme* al heeft goedgekeurd, maar nog niet aan Adyen heeft uitbetaald;
- iii) een in geld uitgedrukt bedrag voor het risico dat Adyen uit commerciële overwegingen bereid is te lopen voor *Athlete* (*accepted risk*);
- iv) eventuele door de *Merchant* verstrekte zekerheden (in het geval van *Athlete* niet van toepassing).

4.5.3. Het *deposit level* (door Solitary de Buffer genoemd) is het bedrag aan gelden dat Adyen nodig heeft om haar risico af te dekken. Het *deposit level* brengt het daadwerkelijke verschil tussen *exposure* en *coverage* tot uitdrukking.

4.5.4. Een geautomatiseerd algoritme van Adyen vergelijkt op dagelijkse basis de cijfers van de *Merchant* (*Athlete*). Als gevolg van deze vergelijking kan het *deposit level* stijgen.

4.5.5. Adyen kan het *deposit level* ook handmatig verhogen, bijvoorbeeld als blijkt dat de *exposure* een vertekend beeld geeft, omdat de opgegeven levertijden niet worden gehaald door de *Merchant*. Adyen kan het *deposit level* ook handmatig verlagen. Dat vereist een verzoek van de *Merchant* (*Athlete*).

4.5.6. De *Merchant* (*Athlete*) heeft de hoogte van het benodigde *deposit level* grotendeels in eigen hand:

- i) als een *Merchant* snel levert, is de *fulfilment exposure* laag; als zij traag levert, is deze hoog;
- ii) als een *Merchant* tevreden klanten heeft, zijn er weinig *chargebacks* en *refunds* en (dus) een lage *chargeback and refund exposure*; als de *Merchant* haar klanten niet tevreden stelt is de *chargeback and refund exposure* hoog;
- iii) als een *Merchant* veel betalingen heeft met een betaalmethode waarbij een *chargeback* mogelijk is, dan is de totale *exposure* hoger; als er weinig betalingen met deze betaalmethode zijn, is de totale *exposure* lager.

4.5.7. Voor al deze factoren is de hoogte bovendien afhankelijk van het historisch gedrag van een *Merchant*. Als de *Merchant* bedrijfsmatig slecht presteert, gaat de *exposure* omhoog, als zij goed presteert, gaat deze omlaag. Omdat de *exposure* gebaseerd is op maatstaven die 120, respectievelijk 30, dagen terugkijken, gaat de *exposure* niet direct omlaag bij een tijdelijk slecht bedrijfsresultaat. Bij consistent slecht resultaat, zal de *exposure* (en dus het *deposit level*)

toenemen naar een nieuw hoger bedrag en daar blijven. Alleen als het resultaat constant verslechtert, zal de *exposure* en het *deposit level* steeds hoger worden.

- 4.5.8. De enige factor waarop Athlete geen directe invloed heeft, is de risicobereidheid van Adyen, zoals uitgedrukt in de *accepted risk*.
- 4.6. Deze wijze van berekenen van het *deposit level*, het bedrag aan gelden dat Adyen nodig heeft om haar risico af te dekken, en de factoren/parameters waarop deze berekening berust, komt de rechtbank niet onredelijk voor. Solitary stelt ook niet dat deze wijze van berekening onredelijk is of dat onjuiste parameters worden gebruikt.
- 4.7. De stelling van Solitary dat Athlete er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Buffer (het *deposit level*) op een niveau van rond de 34.000 zou worden gehandhaafd, omdat in de jaren 2014 2017 deze, ondanks de stijgende omzetten (met meer dan 300%), steeds gemiddeld 34.000 was, gaat niet op. Uit de overeenkomst zelf volgt reeds dat het *deposit level* niet (alleen) wordt bepaald aan de hand van de omzet, maar aan de hand van (potentiële) *chargebacks* en *returns* (zie artikel 5.2 overeenkomst en artikel 3.4 T&C) en dat de leveringstijden (*fulfilment period*) voor de berekening ook van belang zijn (zie artikel 2.9 T&C).

Verhogingen deposit level (Buffer) in 2018

- 4.8. De verhogingen van het *deposit level* tussen december 2017 en mei 2018 lijken als deze op een rij worden gezet inderdaad excessief, zeker als deze worden vergeleken met de hoogte van het *deposit level* in eerdere jaren. Adyen heeft toegelicht waarom het *deposit level* in deze periode steeds verder is verhoogd. Die toelichting luidt (samengevat) als volgt.
- 4.8.1. Allereerst leidde het hogere aantal *refunds* tot een verhoging van de *refund exposure* (en dus tot verhoging van het *deposit level*). Daarnaast leidde ook de omzetstijging tot een verhoging van de *deposit*. Solitary vermeldt zelf dat in 2017 de omzet "meer dan 725%" was toegenomen ten opzichte van 2015. Een dergelijke omzet zou zelfs bij een procentueel gelijk aantal *refunds* en *chargebacks* tot gevolg hebben dat het totaalbedrag dat met een *refund* of *chargeback* wordt teruggedraaid ook stijgt.
- 4.8.2. Begin 2018 was de decemberdrukte achter de rug. Dit leidde ertoe dat er minder omzet over de systemen van Adyen liep en daarmee automatisch ook dat de *exposure* afnam. Daarom heeft een medewerker van Adyen op 3 januari 2018 besloten om het *deposit level* te verlagen van 140.500 naar 90.500. Kennelijk was deze correctie te ingrijpend. Op 5 januari 2018 heeft het algoritme van Adyen het *deposit level* weer verhoogd met 10.000 naar 100.500.
- 4.8.3. Omdat de door Adyen gehanteerde *fulfilment period* in de periode januari februari 2018 gelijk bleef, moeten de verhogingen in deze periode het gevolg zijn van buitensporig veel *chargebacks* en *refunds*. Kennelijk waren de klanten van Athlete ontevreden.
- 4.8.4. Na de uitzending van Kassa in [datum 1] 2018 realiseerden medewerkers van Adyen zich dat de door Adyen tot dan toe gehanteerde (standaard) *fulfilment period* van twee dagen niet (meer) reëel was. Het was duidelijk dat Athlete eenvoudigweg niet in staat was om producten binnen twee dagen uit te leveren. Het hanteren van een te korte *fulfilment period* betekent dat Adyen een onverantwoord risico loopt. Adyen zag zich dan ook genoodzaakt om de *fulfilment period* in lijn te brengen met de werkelijke levertijd zoals die bleek uit de mediaberichten. Op 6 maart 2018 verhoogde Adyen de *fulfilment period* naar tien dagen.
- 4.8.5. Door de verhoogde *fulfilment period* en het toegenomen aantal *chargebacks* en *refunds* steeg ook het *coverage level* en nam het tekort in *coverage* toe. Dit leidde tot verdere stijgingen van het *deposit level*.

- 4.9. Anders dan Solitary stelt, lijken voor de verhogingen dus wel degelijk een objectieve (gerechtvaardigde) reden aan te wijzen. De verhogingen zijn gegrond op ontwikkelingen van *coverage* en *exposure*, twee parameters die zoals hiervoor onder 4.5 toegelicht op basis van objectieve maatstaven (zoals daadwerkelijke *chargebacks* en *refunds*) worden bepaald. Dat, zoals Solitary stelt, Adyen van haar discretionaire bevoegdheid in artikel 3.4 T&C onbegrensd en subjectief gebruik heeft gemaakt, gaat dan ook niet op. Adyen heeft onweersproken de *accepted risk* (de enige parameter waar geen objectieve rekenmethode aan ten grondslag ligt) gedurende de looptijd van de overeenkomst nooit verhoogd (ook niet in begin 2018 na de uitzendingen van Kassa). Ook wordt Solitary niet gevolgd in haar stelling dat Adyen is overgegaan tot verhoging van de Buffer “op basis van geruchten in de pers”. Adyen heeft inderdaad na de eerste uitzending van Kassa in [datum 1] 2018 op 5 maart 2018 de *fulfilment period* verlengd van twee dagen naar tien dagen. Zoals Adyen terecht stelt, zijn Kassa-uitzendingen niet aan te merken als “slechts geruchten”, en bevestigde [naam] in de uitzending tijdens de uitzending ook zelf dat de levertijden niet werden gehaald. Bovendien heeft Adyen Athlete in de gelegenheid gesteld aan te tonen dat de levertijden korter waren dan tien dagen en dat een de *fulfilment period* van tien dagen (dus) te lang was.
- 4.10. Solitary stelt voorts wel dat de *deposit levels* die Adyen vanaf januari 2018 heeft berekend, onjuist zijn, maar Solitary heeft niet gesteld dat Adyen bij het berekenen van het *deposit level* zoals zij dat heeft toegelicht van verkeerde parameters is uitgegaan of dat (het algoritme van) Adyen een verkeerde berekening heeft gemaakt. Solitary heeft hiervan (dus) ook geen enkel cijfermatig voorbeeld gegeven. Dat had wel op haar weg gelegen. Adyen stelt terecht dat een *Merchant* betrekkelijk eenvoudig, met een berekening die deze zelf kan maken aan de hand van de factoren waarop deze berekening berust, kan vaststellen wat het *deposit level* zou moeten zijn. Het moge zo zijn dat het Athlete in 2018 niet volledig duidelijk was hoe Adyen deze berekening maakte, maar in (de aanloop naar) deze procedure heeft Adyen dit in ieder geval duidelijk en op begrijpelijke wijze uitgelegd. Eerst heeft Adyen in een e-mail van 20 april 2018 uiteen gezet hoe de *coverage*, *exposure* en het *deposit level* zijn opgebouwd. Hierover heeft Athlete (onweersproken) geen vragen aan Adyen gesteld. Ook in de conclusie van antwoord staat een uitvoerige uiteenzetting (die hiervoor onder 4.5 samengevat is weergegeven). Het had dan ook op de weg gelegen van Solitary om (in de dagvaarding of in ieder geval in haar nadere akte) aan te geven dat en waar, wanneer Adyen in 2018 verkeerde gegevens bij haar berekening van (de volgens Solitary excessieve verhogingen van) het *deposit level* tot uitgangspunt heeft genomen. Dat heeft zij nagelaten en daarmee heeft zij in het licht van de toelichting van Adyen niet, althans onvoldoende, onderbouwd dat de verhogingen excessief waren. Solitary heeft ter zitting nog aangevoerd dat Adyen soms het *deposit level* verhoogde terwijl de *exposure* daalde. Dit heeft zij echter alleen onderbouwd met cijfers uit eigen onderzoek met hulp van AI, die zij op de zitting voor het eerst (en daarmee tardief) heeft gepresenteerd. Deze cijfers zijn niet te verifiëren en enkele daarvan heeft Adyen ter zitting bovendien meteen gemotiveerd betwist, zodat daaraan geen waarde kan worden gehecht.
- 4.11. Solitary stelt dat, omdat Adyen geen openheid heeft gegeven over de exacte werking van het algoritme (dat de berekening van het *deposit level* maakt), voorshands van de onjuistheid van de werking van het algoritme, moet worden uitgegaan. In dit verband doet Solitary ook een beroep op een met behulp van kunstmatige intelligentie/AI (volgens haar met het meest geavanceerde redeneringsmodel van ChatGPT) gegenereerde zogeheten *deep search*-analyse, waaruit zou blijken dat de weergave van Adyen over de werking van het algoritme niet juist is, in elk geval niet voor de gehele periode. Uit de analyse zou bovendien blijken dat geen sprake is van zuiver automatisme, maar dat mensen hebben ingegrepen. Dit betoog kan Solitary in het licht van al hetgeen hiervoor is overwogen ook niet baten. Adyen kan immers goed uitleggen hoe het algoritme tot de verhogingen van het *deposit level* heeft geleid en Solitary heeft dat onvoldoende concreet betwist. Het bewijsaanbod over de werking van het algoritme wordt dan ook als niet ter zake doende verworpen.
- 4.12. Solitary stelt voorts dat Adyen structureel (veel) meer geld van Athlete vasthield dan nodig was, zonder perspectief op correctie en dat het “piepsysteem” stelselmatig in het nadeel van de *merchants* werkt omdat overdekking alleen wordt teruggedraaid als de *merchant* erom vraagt. Ook hierin wordt

zij niet gevolgd. Solitary stelt wel dat Athlete “op vele momenten” aan Adyen heeft laten weten dat de continuïteit van haar onderneming gevaar liep en zij de grootste moeite had om haar leveranciers te voldoen, maar dat zij dat heeft gedaan, blijkt niet uit de stukken. Wat wél uit de stukken blijkt is dat Adyen, zodra [naam] (Athlete) op 16 maart 2018 zijn beklag deed over hoogte van het *deposit level* in niet al te vriendelijke bewoordingen (zie 2.13) en vroeg om verlaging daarvan, zich onmiddellijk bereid toonde hiernaar te kijken: op basis van door Athlete aan te leveren relevante gegevens. Aanvankelijk leverde Athlete helemaal geen stukken aan en later op 20 april 2018 na een reminder van Adyen niet alle verzochte stukken (zie 2.27). Bovendien kondigde Athlete in de e-mail van 9 april 2018 aan dat zij naar een andere PSP zou overstappen. Ook na de beslaglegging door DPD kwam Athlete niet met de gevraagde cijfers en op het verzoek van Adyen om verdere “informatie voor objectieve vaststelling werkelijke levertijd” (zie 2.28) heeft Athlete niet meer gereageerd, althans niet voordat Adyen de overeenkomst op 9 mei 2018 opzegde. Athlete stelde zich dus wel op het standpunt dat Adyen van onjuiste te lange levertijden uitging, maar leverde niet de door Adyen verzochte stukken aan om haar in staat te stellen dat te beoordelen.

4.13. In het licht van hetgeen hiervoor is overwogen kan ook niet worden geoordeeld zoals Solitary betoogt dat Adyen onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van Athlete en in het bijzonder het feit dat zij voor haar liquiditeit (en werkkapitaal) volledig afhankelijk was van Adyen. Adyen heeft een wettelijke verplichting de geldmiddelen die zij ontvangt in het kader van haar betaaldiensten veilig stellen. Daartoe heeft zij een systeem ingericht dat (via een algoritme) aan de hand van objectieve factoren het risico dat zij op een *Merchant* (in dit geval Athlete) loopt berekent. Uit onder meer de uitzendingen van Kassa blijkt dat er problemen waren in de bedrijfsvoering van Athlete, problemen die zich vertaalden in de factoren (parameters) die het algoritme van Adyen gebruikt *chargebacks* en *refunds* zodat het dan ook begrijpelijk is dat het *deposit level* ging stijgen. Dat Athlete op vele momenten aan Adyen heeft laten weten dat de continuïteit van haar onderneming gevaar liep en zij de grootste moeite had om haar leveranciers te voldoen, is, zoals hiervoor ook is overwogen, niet gebleken. Integendeel: op het moment dat Athlete (kenbaar) bij Adyen aan de bel trok over de stijgende *deposit levels*, deelde zij tevens mee dat zij voornemens was over te stappen naar een andere betaaldienstverlener. Ook heeft Adyen toen zonder dralen bereidheid getoond om Athlete tegemoet te komen (en dus met haar belangen rekening te houden), mits dit verantwoord was. Athlete heeft Adyen vervolgens niet, althans onvoldoende, in staat gesteld de hoogte van het *deposit level* opnieuw te beoordelen en eventueel naar beneden bij te stellen, door de daarvoor vereiste cijfers en data niet aan haar ter beschikking te stellen.

4.14. Ook de stelling van Solitary dat Acapture (Payvision) bereid was een vaste *Buffer/deposit level* te accepteren van 200.000 kan Solitary niet baten. Adyen heeft er terecht op gewezen dat de contractuele voorwaarden van Acapture duidelijk maken dat Athlete ook bij Acapture voldoende onderpand zou moeten aanhouden zodat Acapture haar kredietrisico kon mitigeren. Dat, zoals Solitary ondersteund door verklaringen Acapture deze toezegging afwijkend van de algemene voorwaarden mondeling of per e-mail zou hebben gedaan, acht de rechtbank onwaarschijnlijk in het licht van de wettelijke verplichtingen waaraan een PSP zich moet houden (zie 4.4). Ook is onduidelijk op basis van welke door Athlete verstrekte gegevens Acapture deze toezegging zou hebben gedaan. Tot slot is een (mogelijke) toezegging van een andere betaaldienstverlener niet voldoende om de objectieve onderbouwing die Adyen heeft gegeven voor de verhogingen van het *deposit level* zoals zij die heeft toegepast in 2018 onderuit te halen. Het bewijsaanbod van Solitary wordt in het licht van dit alles dan ook gepasseerd.

Verlenging van de Termijn van Doorbetaling

4.15. Solitary stelt dat Adyen de koopprijs die de klant van Athlete aan/via Adyen betaalde aanvankelijk drie dagen aan/onder zich hield, voordat zij deze doorbetaalde aan Athlete. Solitary noemt dit de “Termijn van Doorbetaling”. Zij stelt voorts dat Adyen deze Termijn van Doorbetaling in april 2018 zonder aankondiging, laat staan overleg, ineens verlengde van drie naar tien dagen en dat Adyen Athlete hiermee welbewust in liquiditeitsproblemen bracht.

4.16. Adyen heeft hier in de conclusie van antwoord tegenin gebracht dat Adyen geen termijn van doorbetaling hanteert die diende ter afdekking van het kredietrisico van Adyen. Adyen hanteerde dan ook geen doorbetalingstermijn van drie dagen. Adyen hanteerde tot in april 2018 wél een termijn van twee dagen voor het vaststellen van de *fulfilment exposure* (zie hiervoor onder 4.5.1).

4.17. Nu Solitary hier na de conclusie van antwoord niet nader op in is gegaan, moet worden aangenomen dat dit deel van de vordering van Solitary geen nadere bespreking behoeft en is komen te vervallen.

Gemaakte afspraken en gedane toezeggingen rondom de overstap naar Acapture

4.18. Ook het verwijt van Solitary dat Adyen haar toezeggingen over de vrijgave van het depotbedrag bij het einde van de relatie niet is nagekomen, gaat niet op. Adyen heeft in haar e-mail van 3 juni 2018 geen harde toezeggingen gedaan (zie 2.43). Uit de e-mail van 15 juni 2018 (zie 2.44) van Athlete blijkt ook duidelijk dat zij dat niet zo heeft opgevat.

4.19. Ook hier kan niet worden geoordeeld dat Adyen onvoldoende rekening heeft gehouden met de belangen van Athlete. Adyen heeft zich steeds bereid getoond op verzoek van Athlete eerder te bekijken of uitkering van een (groter) bedrag (eerder) mogelijk was. Dat Adyen na de beëindiging van de relatie (in de eerste plaats) wilde veilig stellen dat zij niet met een tekort bleef zitten, is begrijpelijk. De omstandigheid dat Adyen van de curator nog ruim 30.000 ontvangen, betekent dan ook niet dat zij te lang teveel geld van Athlete onder zich heeft gehouden, zonder met de belangen van Athlete rekening te houden.

Slotsom en proceskosten

4.20. Op het voorgaande stuiten alle vorderingen van Solitary af. Als Adyen niet is tekortgeschoten of onrechtmatig heeft gehandeld jegens Athlete, kan haar ook niet worden verweten dat zij het faillissement van Athlete heeft veroorzaakt en verantwoordelijk is voor de schade die [naam] heeft geleden als gevolg daarvan. Hetgeen partijen verder nog naar voren hebben gebracht, behoeft dus geen bespreking.

4.21. Als de in het ongelijk gestelde partij zal Solitary worden veroordeeld in de proceskosten (inclusief nakosten). Deze worden aan de zijde van Adyen begroot op

- griffierecht	688,00	
- salaris advocaat	1.228,00	(2 punten × 614,00)
- nakosten	178,00	(plus de verhoging zoals vermeld in de beslissing)
Totaal	2.094,00	

5 De beslissing

De rechtbank

- 5.1. wijst de vorderingen van Solitary af,
- 5.2. veroordeelt Solitary in de proceskosten van 2.094,00, te betalen binnen veertien dagen na aanschrijving daartoe, te vermeerderen met 92,00 plus de kosten van betekening als Solitary niet tijdig aan de veroordelingen voldoet en het vonnis daarna wordt betekend,
- 5.3. verklaart dit vonnis voor wat betreft de proceskostenveroordeling uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. R.A. Dudok van Heel, rechter, bijgestaan door mr. L. Schwalb, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 11 juni 2025.

¹ ECLI:NL:RBNNE:2019:1256

² ECLI:NL:GHARL:2021:248

³ Adyen verwijst abusievelijk naar artikel 3:39a Wft, welk artikel ziet op betaaldienstverleners met een zetel in een andere lidstaat.
