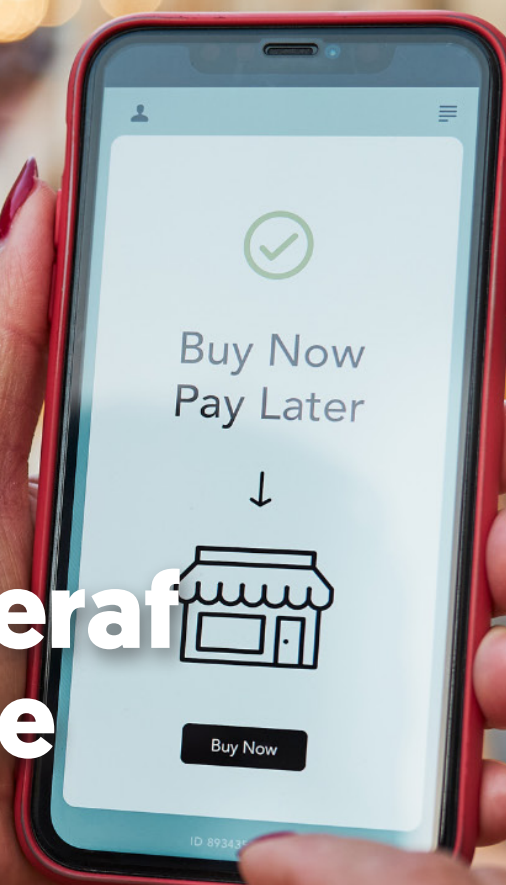


De toekomst van achteraf betalen in e-commerce



Een brede kijk op Buy Now, Pay Later



Key takeaways

- 1. Nieuwe wetgeving in aantocht.** De huidige wetgeving voor achteraf betalen is verouderd en vraagt om vernieuwing, vanuit een Europees perspectief. Eind 2026 wordt de nieuwe Europese Richtlijn Consumentenkrediet van kracht.
- 2. Branchebrede samenwerking kan schuldsituaties voorkomen.** Er is een gezamenlijke aanpak nodig tussen retailers, aanbieders van BNPL (*Buy Now, Pay Later*), overheden en banken om educatie en voorlichting te bieden over achteraf betalen aan gebruikers, zodat schuldsituaties worden voorkomen.
- 3. Retailers zijn gebaat bij vrijheid.** Webshops moeten zelf kunnen bepalen wanneer ze achteraf betalen aanbieden in de checkout.
- 4. Er liggen kansen voor duurzaamheid.** Bewustmaking van consumenten over de impact van retouren op het milieu zal het aantal retouren naar beneden brengen.

Inhoudsopgave

- H1. De evolutie van Buy Now, Pay Later**
- H2. Achteraf betalen onder het vergrootglas**
- H3. De toekomst van achteraf betalen: 5 perspectieven**

Samenvatting

Achteraf betalen en in bredere zin BNPL (Buy now, Pay Later) winnen de laatste tijd enorm aan populariteit. Het biedt gemak, veiligheid en vertrouwen, vooral voor online aankopen bij onbekende webwinkels, webwinkels zonder keurmerk of bij aankopen waarover onzekerheid bij de consument de boventoon voert. Daarentegen is er in de media veel aandacht voor potentiële negatieve effecten van uitgesteld betalen, voornamelijk bij jongeren en kwetsbare doelgroepen.

Nederlandse retailers zijn wettelijk verplicht om een achteraf betaalmethode aan te bieden, waardoor er geen mogelijkheid bestaat om bepaalde groepen kopers uit te sluiten van deze betaalmethode. Het schrappen van deze verplichting geeft, volgens de expertgroep, retailers meer mogelijkheden om de aangeboden betaalmethodes preciezer af te stemmen op de verschillende doelgroepen. Daarnaast is de mogelijkheid om transactiekosten te kunnen belasten aan de consument wenselijk, om zodoende het aantal retouren omlaag te brengen en positieve impact te realiseren op een duurzame bedrijfsvoering.

In het huidige landschap is er weinig samenwerking tussen retailers, BNPL-aanbieders, overheden en banken, maar om succesvol wijzigingen in het product en wetgeving door te voeren, zal samenwerking noodzakelijk zijn. Een eerste stap hierin is genomen door de BNPL-aanbieders: zij hebben een gedragscode opgesteld en getekend om meer bescherming te bieden aan de consument. Hiermee loopt de branche alvast vooruit op de nieuwe Europese Richtlijn Consumentenkrediet, die in 2026 gaat gelden en die wordt omgezet in nationale wetgeving van de EU-lidstaten.

De expertgroep pleit voor verdere samenwerking en stelt een gezamenlijk register voor BNPL-aanbieders voor, waar kopers met achterstallige betalingen in worden opgenomen. Dit beschermt de consument tegen een opeenstapeling van schulden.

Achteraf betalen vervult een duidelijke behoefte van consumenten. Scherpere regelgeving vanuit de nieuwe Europese Richtlijn Consumentenkrediet en sectorbrede samenwerking om kwetsbare groepen te beschermen zullen voor de toekomst van achteraf betalen van grote toegevoegde waarde zijn.

**Zelf concrete stappen zetten?
Scan of klik de QR-code voor
een digitale afspraak!**



1

De evolutie van Buy Now, Pay Later

Buy Now, Pay Later is een vrij jonge paraplu-term voor een reeks betaaloplossingen die enorm aan populariteit winnen. Inmiddels vinden er naar schatting meer dan 100 miljoen transacties per jaar in Nederland plaats, wanneer alle vormen van achteraf betalen bij elkaar worden opgeteld. Behalve vanwege gemak kiezen consumenten vaak vanwege veiligheid voor BNPL als betaalmethode.

In Nederland kennen wij Billink, IN3, Klarna en Riverty als de bekendste aanbieders in de markt voor achteraf betalen. Binnen BNPL zijn drie verschillende betaalvormen BNPL te onderscheiden:

1. Betalen na ontvangst op factuur binnen 14 of 30 dagen. Deze vorm valt binnen een uitzondering in de Wet op het consumentenkrediet (Wck) en kent een gemiddelde orderwaarde van 106 euro.
2. Betalen in termijnen, waarbij het gehele bedrag binnen 3 maanden wordt voldaan. Deze vorm valt ook binnen de uitzondering zoals omschreven in de Wck en kent een gemiddelde orderwaarde van 657 euro.
3. Betalen in termijnen die verspreid worden over een langere periode dan 3 maanden. De Wet op het consumentenkrediet is hier wel op van toepassing. Daarnaast is het verplicht om een BKR-toetsing (boven 250 euro) en een inkomen-/lastentoets af te nemen (boven 1.000 euro). Deze vorm kent een gemiddelde orderwaarde van 1.500 euro.

BNPL is uitgezonderd van de Wck, mits het tegen onbetekenende kosten wordt aangeboden en aflossing geschiedt binnen drie maanden. De BNPL-aanbieder neemt het wanbetalingsrisico van de retailer over en zorgt voor een gegarandeerde uitbetaling na aankoop aan de retailer. Dit maakt het een populaire betaalmethode voor zowel de consument als de retailer.

1.1 De oorsprong van achteraf betalen

Achteraf betalen kent zijn oorsprong in de noodzaak om de consument te beschermen bij aankopen. In de jaren '70 werd een groot aantal keukenbedrijven failliet verklaard; ze konden niet meer aan leverbeloftes voldoen. Klanten kregen hierdoor hun aanbetaling niet meer terug. Dit is aanleiding geweest voor de eerste wetgeving die vooruitbetaling aan banden legt. Twintig jaar later, in 1992, werd in het Burgerlijk Wetboek opgenomen dat indien een vooruitbetaling van 100 procent wordt aangeboden, minimaal de helft van dit bedrag achteraf betaald moet kunnen worden. Deze wetgeving bestaat nog steeds. Ze verplicht bedrijven om een vorm van levering op factuur aan te bieden wanneer het gaat om een 'koop op afstand'. Dit geldt dus ook voor webshops.



1.2 Ontstaan van BNPL

BNPL als betaalmethode is ontstaan door het digitaliseren van het proces van een 'betaling op factuur'. Hierbij werd na een aankoop bij een retailer een factuur met aangehechte acceptgiro naar de consument gestuurd. Dit kwam vooral voor bij grotere retailers als bol, omdat het proces voor de betalingsverwerking en de controle op fraude en wanbetaling heel arbeidsintensief was. Factoring-bedrijven zagen hierin een kans; zij kochten de facturen op en namen de facturatie naar de consument over. Vanuit kleinere webwinkels ontstond vervolgens de vraag of zij een vergelijkbare dienst konden opstarten. Het technisch bouwen en het dragen van de financiële risico's was voor kleinere webwinkels onhaalbaar. Vanuit deze behoefte zijn BNPL-aanbieders als Billink en Riverty ontstaan.

1.3 Gedragscode

Sinds de eerste aanbieder van BNPL in 2010 de markt betrad, is deze groep betaalmethodes sterk gegroeid, tot naar schatting inmiddels meer dan 100 miljoen transacties per jaar. Deze sterke groei is voor de AFM in 2022 aanleiding geweest om een verkenning te doen naar deze opkomende trend. Ook op Europees niveau is er meer aandacht voor BNPL, een van de focusgebieden van de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet die in 2026 van kracht wordt.

In navolging van het AFM-rapport 'Buy Now, Pay Later' en vooruitlopend op de Europese Richtlijn, hebben gespecialiseerde BNPL-aanbieders Billink, IN3, Klarna en Riverty het initiatief genomen tot het opstellen van een gedragscode. Deze [gedragscode](#) is op 30 oktober 2023 van kracht geworden.

De belangrijkste kenmerken van de gedragscode zijn:

- **Bescherming van kwetsbare consumenten**
 - o Voorkomen dat jongeren onder de 18 jaar gebruikmaken van BNPL
 - o Meer transparantie bieden door duidelijke bewoording in de communicatie
 - o Voorafgaand aan het verlenen van een BNPL-dienst wordt het Centraal curatele- en bewindregister (CCBR) gecontroleerd

- o Voorkomen schuldenstapeling door geen nieuwe BNPL-diensten aan te bieden wanneer er sprake is van te lang openstaande facturen.
- **Meer contactmomenten met de consument over verschillende kanalen voordat er incassokosten worden gerekend**
- **Implementeren en handhaven van een makkelijke en toegankelijke klachtenprocedure voor de consument**

Met het invoeren van de gedragscode hebben de BNPL-aanbieders hun dienstverlening verbeterd. Dit wordt ook erkend door de AFM. In de komende jaren worden additionele verbeteringen doorgevoerd, in aanloop naar de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet.

De gedragscode is momenteel ondertekend door de eerder genoemde partijen. De AFM zou graag zien dat ook overige aanbieders van BNPL-producten, zoals webwinkels, marketplaces en *payment service providers* zich bij de gedragscode aansluiten.

1.4 Wet- en regelgeving

Enkele vormen van BNPL, zoals genoemd in de introductie, zijn op dit moment nog uitgezonderd van de Wet op het consumentenkrediet (Wck). Dit komt doordat de consument de BNPL-aanbieder betaalt binnen 3 maanden en hij geen rente hoeft te betalen.

Met de herziene Europese Consumentenkredietrichtlijn die is aangenomen op 18 oktober 2023 [[2023/2225/EU](#)] gaat dit veranderen. De meeste BNPL-aanbieders zijn niet langer uitgezonderd en moeten hierdoor in 2026 een AFM-vergunning hebben, aan allerlei (informatie)verplichtingen voldoen en een kredietwaardigheidstoets uitvoeren.

De lidstaten hebben tot 20 november 2025 de tijd om de bepalingen uit de herziene richtlijn om te zetten in nationale wetgeving. Na het verstrijken van deze termijn krijgen lidstaten nogmaals een jaar de tijd om de bepalingen uit de herziene richtlijn ook daadwerkelijk toe te gaan passen. Dat betekent dat aanbieders van BNPL-diensten op 20 november 2026 aan de nieuwe regels zouden moeten voldoen.



2

Achteraf betalen onder het vergrootglas

Wanneer een consument kiest voor achteraf betalen worden er uitgebreide autorisatie- en creditchecks uitgevoerd om de klant te identificeren en om met zekerheid te stellen dat de klant gebruik mag maken van de betaalmethode. De checks worden op eigen en externe systemen uitgevoerd door de aanbieder. Bij een positieve check kan de consument het bestelproces afronden en wordt het product geleverd.

Binnen een dag na levering van de bestelling wordt een factuur aan de klant verstuurd per mail. Daarna volgt een notificatie dat de uiterlijke betaaldatum eraan komt, gevolgd door een herinnering met extra tijd om de betaling in orde te maken. Hierna volgen nog meerdere herinneringen via verschillende kanalen, denk aan e-mail, sms, WhatsApp, push-notificaties, telefoon et cetera. Wanneer dit alles niet succesvol blijkt, wordt de factuur uiteindelijk overgedragen aan een [NVI-gecertificeerd] incassobureau.

Schuldenindustrie

De schuldenindustrie verwijst naar het systeem waarbij schulden kunnen oplopen door boetes, rentes en incassokosten. De schuldenindustrie is aanzienlijk en heeft een grote impact op de samenleving. Volgens recente gegevens zijn er meer dan 726.000 huishoudens met problematische schulden in Nederland (bron Humanitas). Er wordt jaarlijks ongeveer 17 miljard euro uitgegeven om deze problematische schulden te innen. Van de 3 miljard euro aan problematische schulden wordt uiteindelijk slechts 300 miljoen euro daadwerkelijk geïnd. In deze schuldenindustrie zijn verschillende organisaties betrokken:

- **Incassobureaus:** worden ingeschakeld wanneer een klant niet op tijd betaalt. Ze sturen herinneringen en aanmaningen, maar ze hebben geen wettelijke bevoegdheid om dwangmiddelen te gebruiken zoals beslaglegging.

- **Deurwaarders:** hebben meer wettelijke bevoegdheden dan incassobureaus. Ze kunnen dagvaardingen uitbrengen, beslag leggen op loon, bankrekeningen of bezittingen, en zelfs woningen ontruimen als de schuldenaar niet betaalt.
- **Belastingdienst:** heeft een preferente positie bij het innen van schulden. Dit betekent dat de dienst voorrang heeft op andere schuldeisers bij faillissementen. De Belastingdienst kan ook beslag leggen op bezittingen en inkomens.
- **Rechtbanken:** berekenen kosten (griffierechten) bij het starten van een gerechtelijke procedure. Deze kosten worden opgeteld bij de schulden van een schuldenaar.
- **BNPL-aanbieders:** laten consumenten aankopen doen en later betalen, soms in termijnen. Hoewel dit de verkoop kan stimuleren, kan het ook leiden tot schuldenproblematiek als klanten meer uitgeven dan ze kunnen terugbetalen..

Het exacte aandeel van BNPL ten opzichte van andere schuldeisers is niet precies vast te stellen, omdat beschikbare gegevens ontbreken. Het is wel duidelijk dat incassobureaus en deurwaarders nog steeds een prominente rol spelen in het schuldenlandschap, vooral vanwege hun wettelijke bevoegdheden om betalingen af te dwingen. De Belastingdienst heeft een sterke positie vanwege zijn preferente status bij het innen van schulden. De overheid kan via griffierechten en andere juridische kosten bijdragen aan de schuldenlast, hoewel haar aandeel meer indirect is. BNPL-diensten groeien snel en kunnen significant bijdragen aan de schuldenproblematiek, door de toegankelijkheid van hun diensten.

2.1 Voordelen BNPL

Het is voor de expertgroep meer dan duidelijk: achteraf betalen is populair onder consumenten en het einde van de groei is nog niet in zicht. Maar het biedt niet alleen voordelen voor consumenten, ook retailers zien veel voordelen in deze betaalmethode:

- **Gemak voor klanten**
Een groot voordeel van achteraf betalen is het gemak en met name het vertrouwen dat het biedt aan consumenten: zij kunnen de producten ontvangen, beoordelen en pas betalen wanneer zij tevreden zijn. De consument weet hierdoor exact waarvoor hij betaalt, omdat producten die geretourneerd worden in mindering worden gebracht op de factuur. Daarnaast is de consument zijn geld niet kwijt wanneer de webwinkel één of meerdere beloftes niet nakomt, wat het vertrouwen in de online aankoop aanzienlijk bevordert.
- **Hogere conversie**
Het aanbieden van achteraf of gespreid betalen kan een verhoogde conversie opleveren. Wanneer een klant de optie heeft om de betaling achteraf te voldoen of zelfs over termijnen te spreiden, is hij eerder geneigd om een aankoop te doen. Verschillende onderzoeken tonen aan dat de orderwaarde met name bij het gespreid betalen hoger is dan bij een directe betaling. BNPL kan dus resulteren in een omzetsijging voor retailers. Zelfs rekening houdend met een hoog aantal retouren binnen met name de fashionsector, blijkt de conclusie dat het netto meer oplevert.
- **Veiligheid en bescherming tegen fraude**
Een ander voordeel is de verhoogde veiligheid die achteraf betalen biedt: aanbieders voeren uitgebreide risico-checks uit, wat niet alleen de consument beschermt, maar ook de retailer. Deze checks minimaliseren de kans dat een consument een aankoop doet die hij achteraf niet kan betalen. Dit helpt het risico op wanbetalingen te minimaliseren. Ook een eventueel faillissement van de retailer, waardoor de uitlevering van het product niet plaatsvindt, heeft bij achteraf betalen geen financieel gevolg voor de consument.
- **Verbeterde cashflow**
Wanneer een retailer kiest voor een BNPL-aanbieder en niet zelf een achteraf betaalmethode aanbiedt, dan ontvangt hij aankoopbedragen snel op zijn bankrekening, omdat de BNPL-aanbieder het risico van betaling overneemt.

2.2 Nadelen BNPL

Hoewel BNPL veel voordelen biedt, zijn er ook enkele nadelen waar retailers en consumenten rekening mee moeten houden:

- **Kwetsbare groepen**

Een van de grootste zorgen rondom BNPL is het risico op schulden bij consumenten. Vooral jongeren en kwetsbare doelgroepen kunnen in de verleiding komen om meer uit te geven dan ze zich kunnen veroorloven. Dit kan leiden tot financiële problemen en negatieve ervaringen, wat uiteindelijk ook de reputatie van de retailer en BNPL-aanbieder kan schaden. Het beschermen van met name kwetsbare groepen moet een topprioriteit zijn en blijven onder BNPL-aanbieders. In de opgestelde gedragscode, zoals eerder beschreven, is vastgesteld dat BNPL-aanbieders verschillende maatregelen treffen om schulden en de stapeling daarvan tegen te gaan.

- **Hoge kosten voor retailers**

Het toepassen van BNPL brengt kosten met zich mee: de eenmalige ICT-investering en de kosten per transactie, die vaak hoger zijn dan bij andere betaalmethoden. Het is niet mogelijk om deze extra kosten direct door te belasten.

- **Hoog aantal retouren**

Verschillende retailers melden dat het aantal retouren toeneemt bij het aanbieden van BNPL, wat impact heeft op het milieu. In hoeverre deze toename gevolgen heeft voor de gehele keten, rekening houdend met het aankoopgedrag van consumenten in brede zin, vraagt om nader onderzoek.

2.3 Populariteit van achteraf betalen

De toename in populariteit van achteraf betalen heeft verschillende oorzaken. De internationale groei en adoptie van e-commerce ten tijde van COVID-19 heeft er zeker aan bijgedragen. Fysieke winkels waren lange tijd gesloten, waardoor mensen uitweken naar webwinkels waar zij nog niet bekend mee waren. Een achteraf betaalmethode is dan een veilige keuze. Ook de mogelijkheid tot thuis passen wordt gezien als een belangrijke reden voor de groei van achteraf betalen

ten tijde van COVID-19. Passen in de winkels kon niet; mensen probeerden kleding noodgedwongen thuis uit en ze betaalden veelal pas als iets geschikt bleek.

Een andere reden dat de betaalmethode zo populair is geworden, heeft te maken met marketing. Enkele internationale aanbieders van achteraf betalen en andere BNPL-betaalvormen hebben zich in de afgelopen tijd aan bekende artiesten en modemerken verbonden om een groter bereik onder verschillende doelgroepen te realiseren. Er is een verschuiving te zien: sommige aanbieders transformeren van een betaalmethode naar een lifestylemerk om het aantal en de waarde van consumentenbestedingen op te drijven. Andere aanbieders kiezen duidelijker voor een terughoudender marketingaanpak, waarbij de voornaamste toegevoegde waarde voor consumenten zit in risicoverlaging bij het doen van online aankopen.

Als onderdeel van deze bluepaper heeft GfK onderzocht waarom Nederlandse consumenten anno 2024 kiezen voor BNPL. Dit onderzoek is uitgevoerd onder 510 respondenten in verschillende leeftijds-, geslachts-, inkomens-, en opleidingsgroepen. Een aantal van de resultaten is gepubliceerd in de [Thuiswinkel Toekomst Monitor](#). Uit het onderzoek kwam naar voren dat 36 procent van de ondervraagden een product eerst wil ontvangen, alvorens het te betalen. Het vertrouwen in een webwinkel speelt ook een grote rol: 26 procent van de respondenten wil pas betalen wanneer de goederen daadwerkelijk zijn ontvangen.

Ondanks de groeiende populariteit van BNPL laat 38 procent weten geen gebruik te maken van deze betaalmethode. Dit zien we vooral terug in de leeftijdsgroep van 50+ en over het geheel gezien meer bij mannen (46 procent) dan bij vrouwen (31 procent).

Redenen om achteraf betalen wel eens te gebruiken

	Totaal	Man	Vrouw
Ik wil eerst het product ontvangen en beoordelen voordat ik betaal	36%	27%	44%
Ik wil zeker weten dat de webshop betrouwbaar is voordat ik betaal	26%	17%	33%
Ik had het geld niet direct beschikbaar	9%	10%	8%
Ik wil de kosten van mijn aankoop spreiden	7%	11%	3%
Ik heb geen mogelijkheid om van een andere betaalmethode gebruik te maken	3%	2%	4%
Nee, ik gebruik geen achteraf betalen	38%	46%	31%

GfK heeft ook onderzoek gedaan naar de achteraf betaalvoorkeur in webshops zonder fysieke winkel en in onbekende webshops. Ook keek het bureau naar de impact van een keurmerk op de voorkeur. Opgeteld opteert tegen de helft [45 procent] van de online shoppers voor BNPL als een webshop geen fysieke winkel heeft. Gaat het om een onbekende webshop of een webshop zonder keurmerk dan daalt het vertrouwen sterk bij de consument.

Stelling: bij een webshop zonder fysieke winkel betaal ik bij voorkeur achteraf

	Totaal	Man	Vrouw
Helemaal mee oneens	12%	11%	12%
Mee oneens	9%	8%	10%
Niet mee eens, niet mee oneens	25%	28%	23%
Mee eens	26%	26%	26%
Helemaal mee eens	19%	14%	24%
Ik zal hier sowieso niet kopen	8%	12%	5%

Stelling: bij een onbekende webshop betaal ik bij voorkeur achteraf

	Totaal	Man	Vrouw
Helemaal mee oneens	8%	11%	5%
Mee oneens	5%	5%	5%
Niet mee eens, niet mee oneens	22%	27%	18%
Mee eens	26%	21%	30%
Helemaal mee eens	19%	14%	23%
Ik zal hier sowieso niet kopen	21%	23%	19%

Stelling: bij een webshop zonder keurmerk (Thuiswinkel Waarborg, Webshop Keurmerk e.d.) betaal ik bij voorkeur achteraf

	Totaal	Man	Vrouw
Helemaal mee oneens	7%	7%	7%
Mee oneens	4%	5%	3%
Niet mee eens, niet mee oneens	22%	29%	17%
Mee eens	24%	15%	32%
Helemaal mee eens	19%	19%	20%
Ik zal hier sowieso niet kopen	23%	25%	22%

2.4 De leeftijd van achteraf betalers

Om een breder beeld te schetsen van de gebruikersgroep, is gekeken naar klantleeftijden van drie verschillende aanbieders: Billink, Klarna en Riverty gaven inzicht in hun data, waarvan de expertgroep een gemiddelde heeft genomen per leeftijdscategorie:

Leeftijd	Aandeel
18-25 jaar	13%
26-45 jaar	47%
46-65 jaar	26%
65+ jaar	13%

Gebruikers van 26 tot en met 65 jaar tekenen voor maar liefst 73 procent van het totaal aantal BNPL-transacties. Daarmee kunnen we concluderen dat met name Millennials en Gen X het meeste gebruik maken van BNPL bij online aankopen.

2.5 Maatschappelijke discussie

In de media is er veel gesproken over BNPL, voornamelijk over het gebruik door jongeren en kwetsbare groepen. Aanbieders van BNPL-methoden zouden te veel verdienen aan wanbetalers en hiermee de schuldenproblematiek vergroten. Daarnaast leeft er nog een andere discussie: de impact van BNPL op de hoge aantallen retouren en het milieu. Deze maatschappelijke discussies heeft de expertgroep onderzocht en meegenomen in de visie op de toekomst van achteraf betalen.

Schuldenproblematiek

Uit onderzoek van de AFM naar BNPL kwam in 2022 naar voren dat het overgrote deel van de consumenten gebruikmaakt van achteraf betalen om meer zekerheid bij hun online aankoop te realiseren. Een kleine minderheid van circa 7 procent van de gebruikers geeft aan gebruik te willen maken van BNPL wanneer zij onvoldoende geld op hun rekening hebben. Het onderzoek dat GfK voor deze

bluepaper heeft uitgevoerd geeft een vergelijkbare uitkomst: 9 procent van de ondervraagden heeft onvoldoende saldo wanneer zij gebruik maken van BNPL.

Om te voorkomen dat minderjarigen gebruik kunnen maken van achteraf betalen hebben de BNPL-aanbieders in de gedragscode afgesproken een leeftijdsverificatie in te voeren. Deze kan op verschillende manieren worden uitgevoerd. Aangezien het hier om een online aankoop gaat en daarbij een soepele customer journey centraal staat, is het zaak deze verificatie op een eenvoudige manier in te passen. In de markt zijn leeftijdsverificatiemogelijkheden beschikbaar die hiervoor kunnen worden ingezet. Een goed voorbeeld is iDIN: de gebruiker verifieert zijn identiteit en leeftijd via zijn bankapp. GfK onderzocht voor de expertgroep of een dergelijke leeftijdsverificatie drempelverhogend werkt.

Stelling: ik ben bereid tot eenmalige leeftijdsverificatie om gebruik te kunnen maken van de diverse achteraf betaalproducten en -diensten

	Totaal	Man	Vrouw
Helemaal mee oneens	21%	29%	13%
Mee oneens	9%	9%	9%
Niet mee eens, niet mee oneens	34%	37%	32%
Mee eens	27%	16%	36%
Helemaal mee eens	9%	9%	9%

De ondervraagden zijn verdeeld over deze vraag, waarbij met name mannen minder bereid zijn hun leeftijd te verifiëren. Om te voorkomen dat minderjarigen aankopen via BNPL-methoden kunnen doen, zullen alle aanbieders een volledig sluitende leeftijdsverificatie moeten hanteren. Het invoeren van een dergelijke verificatie met een lage drempel voor de consument is essentieel; veel mensen betalen achteraf uit overwegingen van veiligheid, vertrouwen en gemak.

Inzicht in de financiële consequenties van BNPL

Uit het GfK-onderzoek is gebleken dat 69 procent van de ondervraagden zich bewust is van de financiële consequenties wanneer zij niet op tijd betalen. Ondanks dat het merendeel van de mensen zich bewust lijkt te zijn van de gevolgen, raadt de expertgroep toch aan om goede voorlichting te geven. Wanneer deze voorlichting door alle betrokken instanties in de betaalketen breed wordt gedragen, dan is de verwachting dat het percentage onwetenden [7 procent] verder zal zakken.

Stelling: ik ben me bewust van de financiële consequenties, wanneer ik de rekening van achteraf betalen niet op tijd voldoe

	Totaal	Man	Vrouw
Helemaal mee oneens	2%	2%	3%
Mee oneens	5%	2%	7%
Niet mee eens, niet mee oneens	24%	29%	20%
Mee eens	30%	21%	38%
Helemaal mee eens	39%	46%	32%

Inzicht in openstaande facturen bij verschillende BNPL-aanbieders

Op dit moment mogen BNPL-aanbieders geen gegevens delen over wanbetalers en is er geen registratie van openstaande facturen, zoals bij een doorlopend krediet via het BKR geregeld is. Een openstaande creditcardbetaling wordt bijvoorbeeld geregistreerd en kan voorkomen dat een andere kredietverlener een nieuw krediet levert aan dezelfde klant. Een achteraf betaalmethode daarentegen is géén krediet en geeft de klant alleen de mogelijkheid om achteraf te betalen.

De ondervraagden geven aan dat het overzicht van openstaande facturen, ondanks verschillende aanbieders, te overzien blijft. Desondanks adviseert de expertgroep een samenwerking op te zetten tussen de verschillende BNPL-aanbieders, waarbij wanbetalers [tijdelijk] geregistreerd worden, om te voorkomen dat schulden zich opstapelen.

Stelling: ik ben me bewust van het totaal aan openstaand saldo bij de diverse aanbieders van achteraf betaaldiensten

	Totaal	Man	Vrouw
Helemaal mee oneens	8%	9%	6%
Mee oneens	3%	2%	4%
Niet mee eens, niet mee oneens	32%	37%	28%
Mee eens	31%	18%	42%
Helemaal mee eens	26%	34%	19%

Retouren en milieu-impact

Productbeoordelingen vormen volgens consumenten het vaakst aanleiding om voor een achteraf betaalmethode te kiezen. Dit geeft natuurlijk gemak, maar heeft ook impact op onze geliefde planeet. Het aantal retouren in fashion ligt hoog. In een bluepaper van ShoppingTomorrow die verscheen in 2020 stond dat 25 tot 50 procent van de aangekochte items wordt geretourneerd; daarvan wordt een deel opnieuw verkocht.

Een deelnemer van onze expertgroep heeft A/B-testen gedaan op het invoeren van transactiekosten. Hieruit blijkt dat bij een extra kostencomponent voor transactiekosten het aantal retouren afneemt.

Een andere manier waarop BNPL-aanbieders een rol kunnen spelen om invloed uit te oefenen op het aantal retouren, is door klanten van informatie te voorzien over de effecten van retouren op CO2-uitstoot en verloren verpakkingsmaterialen. De expertgroepleden delen de mening dat samenwerking tussen alle betrokken partijen in de keten hiervoor het beste werkt en dat de verantwoordelijkheid niet alleen bij de BNPL-betaalmethoden dient te liggen; ook retailers en de overheid spelen hierin een belangrijke rol.

3

De toekomst van achteraf betalen: 5 perspectieven

Achteraf betaalmethoden zullen in de toekomst een belangrijke rol blijven spelen voor consumenten. Ze bieden een essentiële mogelijkheid om online aankopen te doen en de ontvangen items eerst te beoordelen voordat de betaling plaatsvindt. Bovendien helpen BNPL-methoden consumenten te beschermen tegen mogelijke risico's bij het kopen bij malafide webshops, door meer controle en flexibiliteit te bieden in het betalingsproces.

Om de kernvraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden [Wat is de toekomst van achteraf betalen?] heeft de expertgroep zich gericht op vijf partijen in de keten:

1. BNPL-aanbieder
2. Retailer
3. Overheid
4. Gebruiker
5. Bank

Om een toekomstbestendige oplossing te bieden is samenwerking tussen alle partijen cruciaal! De overheid speelt hier een centrale rol in, door een wettelijk kader op te stellen ter bescherming van de consument en een gelijk speelveld te creëren voor zowel de retailer als de BNPL-aanbieder, bij voorkeur op Europees niveau. Samenwerking is ook belangrijk voor de educatie van de gebruiker. Dit werkt alleen wanneer dezelfde boodschap door verschillende partijen wordt herhaald. Om problematische schulden te voorkomen is data-uitwisseling en samenwerking tussen alle partijen nodig. Alleen dan kan er preventief waarschuwend worden gehandeld en kunnen wanbetalers vroegtijdig worden geïdentificeerd.



3.1 Perspectief BNPL-aanbieder: technologische innovaties en privacy

De expertgroep is gekomen tot de volgende initiatieven voor BNPL-aanbieders:

- **Ondersteuning voor consumenten met betalingsproblemen**
Hoewel BNPL-schulden momenteel slechts een klein percentage van de totale schuldenlast vormen, is het cruciaal om consumenten met betalingsproblemen vroegtijdig te identificeren en te ondersteunen. Wanneer goed uitgevoerd kan op deze manier, mede door het volume en de hoge contactfrequentie, een vroegsignaleringsrol weggelegd zijn voor BNPL-aanbieders. In de toekomst kunnen er verschillende innovatieve oplossingen worden geïmplementeerd om dit te bereiken:
 - **AI-gestuurde waarschuwingssystemen**
Geavanceerde algoritmen om potentiële betalingsproblemen vroegtijdig te kunnen signaleren voor proactieve interventie.
 - **Gedeeld register voor wanbetaling**
Een gezamenlijk register van BNPL-aanbieders om informatie over wanbetalingen te delen, vergelijkbaar met het Nederlandse BKR-systeem. Dit kan helpen bij het voorkomen van problematische schulden bij meerdere aanbieders.
 - **Verbeterd inzicht in totale schulden**
Er zullen tools worden ontwikkeld die een completer beeld geven van iemands financiële situatie, inclusief schulden zoals zorgverzekeringen.



3.2 Perspectief retailer: verantwoordelijkheid en gebruikerservaring

De expertgroep is gekomen tot de volgende initiatieven voor de retailer:

- **Meer controle bij retailers**
Retailers zelf moeten kunnen bepalen aan wie zij BNPL aanbieden. Door de controle over BNPL-aanbiedingen in eigen handen te houden, kunnen retailers klanten met bijvoorbeeld een hoog retourpercentage identificeren en besluiten om bij hen geen BNPL-optie aan te bieden. Dit helpt bij het verminderen van kosten en 'dode' voorraad. Op dit moment zijn webshops verplicht om een achteraf betaalmethode aan iedereen aan te bieden.
- **Verhoogde transparantie en duidelijkheid**
Retailers moeten vooraf en duidelijk communiceren welke extra kosten van toepassing zijn bij het gebruik van BNPL, zodat consumenten een weloverwogen beslissing kunnen nemen en het vertrouwen van de klant behouden blijft.
- **Rol van educatie en voorlichting**
Door klanten goed te informeren over de werking, voorwaarden en mogelijke risico's van de verschillende vormen van BNPL, kunnen retailers helpen om verantwoord financieel gedrag te bevorderen. Dit kan door het toevoegen van extra tekst in de checkout over het aangaan van een betaalverplichting bij BNPL of een link naar een informatieve pagina over de werking van een BNPL-betaalmethode.

3.3 Perspectief overheid: verantwoord winkelen

De expertgroep is gekomen tot de volgende initiatieven voor de overheid:

- **Wettelijke kaders stellen voor beschermen van risicovolle groepen**
Het opstellen van wettelijke kaders voor alle partijen binnen het BNPL-speelveld zal ervoor zorgen dat consumenten en in het bijzonder risicovolle groepen beschermd worden. Daarnaast zorgt het ook voor eerlijke concurrentie in de checkout-processen bij webshops. Bij voorkeur wordt dit op Europees niveau geregeld, om ook internationaal een eerlijk speelveld te creëren. Met de introductie van de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet is hierin de grootste stap al gezet.

- **Keuzevrijheid voor webshops bij het aanbieden van BNPL**

De overheid kan besluiten tot het aanpassen van de wettelijke verplichting voor het aanbieden van een achteraf betaalmethode. De retailer krijgt daarmee meer vrijheid om te bepalen op welke wijze de optie wordt ingezet.

- **BNPL-aanbieders verplichten tot iDIN-leeftijdsverificatie**

Door het verplichten van een leeftijdsverificatie bij een BNPL-betaling kan zeker gesteld worden dat de shopper minimaal 18 jaar is. Het is belangrijk dat de verplichting in een wettelijk kader wordt vastgelegd, zodat alle aanbieders van BNPL-diensten, waaronder webwinkels, platformen, marketplaces en BNPL-aanbieders worden gehouden aan hetzelfde niveau van leeftijdsverificatie.

3.4 Perspectief gebruiker: verificatie en toezicht

De expertgroep is gekomen tot de volgende initiatieven voor de gebruiker:

- **Leeftijd kenbaar maken bij gebruik BNPL**

Een gebruiker moet kunnen aantonen dat hij 18+ is om zeker te stellen dat hij ook BNPL mag gebruiken. Alleen dan kan zowel de gebruiker als de retailer beschermd worden tegen onjuist gebruik. Een voorbeeld van een identificatiemethode zou iDIN kunnen zijn.

- **Door ouders te bepalen bestedingslimiet faciliteren onder de 18 jaar**

Voor gebruikers onder de 18 jaar zou een jongerenaccount onder toezicht van ouders een optie kunnen zijn. De ouders zijn dan verantwoordelijk voor het instellen van de bestedingslimiet voor het kind. Zij staan garant voor betaling van de facturen.

3.5 Perspectief bank: preventief waarschuwen

De expertgroep is gekomen tot de volgende initiatieven voor de bank:

- **Preventief waarschuwen**

Banken beschikken over veel data van hun rekeninghouders en ze monitoren actief voor verschillende doeleinden. Dit stelt banken in staat de consument preventief te waarschuwen over het gebruik van BNPL, in relatie tot zijn financiële situatie. Ook kan de bank een overzicht geven aan de consument

van afschrijvingen van de verschillende BNPL-aanbieders.

- **Data delen (met toestemming van gebruiker)**

Open banking stelt rekeninghouders in staat om data te delen met derde partijen. Bij het creëren van een BNPL-account kan een BNPL-aanbieder toestemming vragen aan een rekeninghouder om zijn data te delen, ten behoeve van een betere financiële analyse. Dit kan ook in de vorm van een kredietscore, zodat niet alle data gedeeld hoeft te worden.

Een blik over de grens

Hieronder bieden we een kort overzicht van relevante BNPL-ontwikkelingen in verschillende delen van de wereld.

BNPL in de Verenigde Staten

Amerika is bij uitstek een creditcardland. De totale creditcardschuld van Amerikaanse consumenten is 1,14 biljoen dollar. De gemiddelde rente die op een nieuwe creditcard geheven wordt is 24,84 procent. BNPL is daardoor een populair alternatief voor consumenten, omdat er geen of minder rente gerekend wordt en er nog steeds in termijnen achteraf betaald kan worden. Dit heeft niet alleen geleid tot een snelle groei van het betaalproduct, maar ook tot een onderzoek van het Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) in 2021, naar de risico's en voordelen van BNPL.

Het CFPB heeft in het voorjaar van 2024 bepaald dat BNPL-aanbieders gelijk zijn aan creditcardaanbieders en dat zij dezelfde wettelijke bescherming en rechten aan consumenten moeten bieden als door conventionele creditcardaanbieders worden geboden. Het laatste woord is hier nog niet over gezegd: BNPL-partijen hebben protest aangetekend en om uitstel gevraagd.

Ook banken komen in Amerika met hun eigen BNPL-opties, om mee te kunnen gaan in de digitale betaalmarkt. Banken beschikken ook over meer data van consumenten, waardoor BNPL veiliger ingezet kan worden. Daarnaast hebben consumenten vaak meer vertrouwen in banken dan in (opkomende) fintech-partijen. Bekende BNPL-aanbieders in de VS zijn Affirm en Klarna.

BNPL in Azië

In 2014 deed BNPL zijn intrede in Azië. Sindsdien kent het een snelle opmars in landen als China, Zuid-Korea en Singapore. Dit wordt ingegeven door Aziaten die gewend zijn aan creditcardproducten, de opkomst van mobile commerce en het gebrek aan regelgeving. Aanbieders hebben daardoor de vrijheid om creatief te zijn in het afstemmen van de betaalproducten op de wensen van de consument. Voorbeelden zijn afbetaalregelingen van 12 maanden zonder rente, gedeeltelijke betalingen of het uitstellen van betalingen over een bepaalde periode. Hoewel dit flexibiliteit biedt aan de consument voor de aanschaf van dure producten, leven ook hier de zorgen voor schulden. Verschillende landen werken aan nieuwe regelgeving of richtlijnen voor BNPL. In China zijn AliPay en WeChat zeer geliefde achteraf betaalmethoden, waarbij de achterafbetaling automatisch van je bankrekening wordt afgeschreven, die is gekoppeld aan je account..

BNPL in Europa

Zweden voert de lijst van mondiale BNPL-marktleiders aan, als het gaat om aantallen aankopen. Andere Europese landen die ook een sterke positie in de top 10 hebben zijn Duitsland, Noorwegen, Finland, Nederland, Denemarken en België en de UK.

Bekende BNPL-aanbieders in Europa zijn Alma, Clearpay, Klarna en Scalapay. Het is een sterk competitieve markt waarin fintech-spelers, betaalschema's als Visa en Mastercard en neobanken als Revolut en Monzo kansen zien. Dit zorgt voor een hervorming van de BNPL-industrie en innovatie. De b2b-BNPL-markt wordt gezien als de grootste groeiemarkt voor de komende drie tot vijf jaar in Europa.

Voor verschillende Europese landen heeft de sterke groei en zorg om schulden geleid tot de vraag om regulering en preventiemaatregelen. Op Europees niveau betekent dit de herziene Wet op consumentkrediet die eerder in deze bluepaper is besproken. Op nationaal niveau betekent dit dat er in verschillende landen initiatieven zijn om van BNPL een veiligere betaalmethode te maken. Zo heeft BNPL-koploper Zweden al een kredietregister opgezet specifiek voor BNPL-diensten. In Ierland zijn BNPL-aanbieders verplicht om na te gaan of een consument het zich kan veroorloven om BNPL te gebruiken.



Bronnenlijst

- » [‘Achteraf betalen’ verleidt één vijfde van consumenten vaker tot onnodige aankopen](#), Lightspeed, 25 augustus 2023
- » [Achteraf betalen: Buy Now, Pay Later](#), AFM
- » [Buy Now, Pay Later populair bij jongeren: ‘Let goed op je mailbox’](#), Nu.nl, 9 april 2024
- » [Schulden lopen op bij minderjarigen door kopen op afbetaling](#), FD, 9 april 2024
- » [Weg met de nu-nu-manie](#), FD, 11 december 2023
- » [Advies aan Hoge Raad: achteraf betalen valt onder consumpties krediet](#), FD, 2 december 2022
- » [Autoriteit Financiële Markten wil strenge regels voor kopen op afbetaling](#), FD, 22 november 2022
- » [Achteraf betalen niet langer mogelijk voor kinderen](#), Emerce, 21 juni 2024
- » [Waarom “later betalen” bij de betaalopties hoort](#), Emerce, 14 maart 2022
- » [Ook banken willen actie om financieel kwetsbare groepen te beschermen bij Buy Now, Pay Later](#), Emerce, 17 april 2024
- » [Hoe ‘buy-now-pay-later’ e-commercebetalingen transformeert](#), Emerce, 5 mei 2022
- » [2024 wordt een spannend jaar voor e-commerce \[3 trends\]](#), Frankwatching, 29 november 2023
- » [E-commerce trends en ontwikkelingen Q1 van 2024](#), Multiply, 2 juli 2024
- » [AFM zinspeelt in jaarverslag op meer wetgeving rondom buy-now-pay-later en crypto-apps](#), Banken.nl, 15 april 2024
- » [AFM Jaarverslag 2023](#)
- » [Klarna daagt Nederlandse kredietindustrie uit met transparante data](#), Klarna, 3 april 2024
- » [Achteraf betalen aan banden](#), Twinkle, 10 maart 2023
- » [Klarna realiseert 14% groei in Europa](#), MarketingTribune, 23 augustus 2023
- » [‘Betaal later’-oplossing groeit uit tot marketingmiddel](#), Emerce, 18 november 2020
- » [Disrupting The \\$8T Payment Card Business: The Outlook On ‘Buy Now, Pay Later’](#), CB Insights, 2 maart 2021
- » [BNPL-Aanbieders Starten Gedragscode voor Consumenten](#), Riverty, 26 oktober 2023
- » [Minder schade door schuld](#) (pdf), De ArgumentenFabriek, 2020
- » [Vier fabels en vier feiten over achteraf betalen](#), Thuiswinkel.org, 14 augustus 2018
- » [Get Rid of Returns](#), ShoppingTomorrow 2019-2020
- » [Wat is het effect van wehkamps 50 cent per retour?](#), Twinkle, 13 oktober 2023
- » [AFM: Achteraf betalen risico voor jongeren](#), Nederlands Jeugdinstituut, 10 april 2024
- » [Webwinkels zonder achteraf betalen](#), Consumentenbond, 22 februari 2024
- » [Webshops en achteraf betalen: absoluut verplicht?](#), MKBrecht.nl
- » [Hoge Raad stelt vragen van uitleg aan Europees Hof van Justitie over Afterpay](#), Hoge Raad, 30 juni 2023
- » [Betaalkosten rekenen voor achteraf betalen in veel gevallen niet meer mogelijk](#), Thuiswinkel.org, 2 november 2023
- » [Americans continue to rack up credit card debt, hitting a record \\$1.14 trillion](#), CBS News, 6 augustus 2024
- » [The Consumer Credit Card Market](#) (pdf), Bureau of Consumer Financial Protection, august 2019
- » [Consumer Financial Protection Bureau Opens Inquiry into “Buy Now, Pay Later” Credit](#), Consumer Financial Protection Bureau, 16 december 2021
- » [CFPB Says BNPL Must Provide Consumer Protections Offered by Credit Cards](#), PYMNTS, 22 mei 2024
- » [BNPL Firms’ New Regulatory Reality Unclear as CFPB’s Commentary Period Closes](#), PYMNTS, 1 augustus 2024
- » [Build Now, Not Later: How Banks Can Seize the BNPL Opportunity](#), PYMNTS, februari 2024
- » [Buy Now Pay Later In Asia: The Drivers And Issues](#), 2 november 2022
- » [Unlocking the Future: Key Trends in the European BNPL Market \[2023-2028\]](#), Satchel, 22 september 2023
- » [Buy Now Pay Later \[BNPL\]](#), Returnista

Hosts & Voorzitters



Tomas Hesseling

Founder
Evolve Digital



Pepijn Meddens

Founder
Billink



Danielle Freriks

Productmanager E-commerce
Libris Biz.



Dennis Faas

COO
Pom



Huub Appelboom

Product manager
KPN



Joris Knaapen

Freelance Project Manager
JKMA



Kirsten Hoornstra

Practice Lead Merchant Services
PaymentGenes Consultancy



Lindsay Aerts

Growth Lead Digital
Shooby



Maarten Kastelijn

Business Consultant
IO Digital



Martijn Verkerk

Omnichannel Processmanager
Welkoop Retail



Melvin Schreijer

Product Owner – Payments Experience
IKEA



Raun Sips

Omnichannel Product Manager
HEMA



Rein Suijker

Head of E-commerce
Hobbygigant.nl



Taco Valk

Freelance Marketing Specialist
Valk Online Marketing



Theo Kuipers

Director Payments
Just Eat Takeaway.com



Vincent Romviel

Jurist en beleidsadviseur
Thuiswinkel.org

Experts

Deze bluepaper werd mede mogelijk gemaakt door ShoppingTomorrow - Thuiswinkel.org en:



Deze blueprint wordt je aangeboden door een expertgroep van ShoppingTomorrow-Thuiswinkel.org 2024

In een wereld die razendsnel verandert, moeten we én willen we samen groeien naar een veiligere, duurzamere en innovatievere toekomst. De kansen voor ondernemers ontwikkelen zich net zo snel als de behoeften van consumenten. Bij Thuiswinkel.org willen we onze achterban en partners inspireren, faciliteren en mobiliseren met kennis, inzichten en tools.

ShoppingTomorrow is het digital commerce-platform voor alle professionals in dit vakgebied, de inspiratiebron voor digitale trends en de innovatiemotor van Thuiswinkel.org. ShoppingTomorrow brengt e-commerceprofessionals samen in een exclusief en actief netwerk, met als doel het leveren van inzichten voor de branche.