

# Gesprek over Buy Now, Pay Later met aanbieders Klarna, Riverty, Billink en In3

## 5 februari 2025

### Introductie

Vier aanbieders van Buy Now, Pay Later (BNPL)-diensten in Nederland – Billink, in3, Klarna en Riverty – zijn uitgenodigd door de Tweede Kamercommissie Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor een parlementair gesprek over BNPL. Zij zullen toelichting geven op hun bedrijfsvoering, de totstandkoming van de Gedragscode BNPL, de zelfevaluatie in 2024 en recente aanscherpingen om consumentenbescherming te waarborgen.

### *BNPL-Gedragscode vastgesteld ten behoeve van een verhoogde bescherming van Nederlandse consumenten*

De Gedragscode, geïmplementeerd in oktober 2023, bevat sectorbrede minimumvereisten en waarborgt een veilige en verantwoorde BNPL-ervaring. Dit omvat strengere informatievoorziening, bescherming van kwetsbare consumenten, schuldenpreventie en een limiet op incassokosten. De Gedragscode is bedoeld als een belangrijke stap vooruit in aanloop naar de [herziene Europese Richtlijn voor Consumentenkrediet](#)<sup>1</sup> (CCD2). Deze richtlijn wordt naar verwachting vanaf november 2026 van kracht in Nederland. Bij het opstellen van de Gedragscode zijn de aanbieders ondersteund door de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN), die ook de Gedragscode Consumptief Krediet heeft opgesteld.

### *Eerste evaluatie Gedragscode BNPL laat positieve resultaten van inzet aanbieders zien*

Uit de evaluatie van de Gedragscode in november 2024 kwam naar voren dat, door de verplichting om minimaal één gratis betalingsherinnering te sturen, dit heeft geleid tot 93% tijdige betalingen. Vier procent van de transacties resulteerde in (minimale) incassokosten en 0,84% werd doorgestuurd naar incassobureaus. Tevens heeft een strengere leeftijdsverificatie vanaf juni 2024 als doel de toegang voor minderjarigen te voorkomen.

Het BNPL-Convenant, dat in de zomer van 2024 is [vastgesteld](#)<sup>2</sup> in samenwerking met de NVVK, zorgt voor een betere bescherming van consumenten, een snelle en heldere aanpak bij schulden en minder incassokosten. De aanbieders voeren daarnaast inhoudelijke gesprekken met Stichting BKR met als doel hun producten aan te laten sluiten bij het kredietregistratiebureau, ter bevordering van transparantie en het voorkomen van schuldenstapeling.

Voor meer informatie wijzen wij u op de [informatiesheet](#)<sup>3</sup> over de evaluatie.

### *Andere BNPL-partijen conformeren niet aan regels voor verhoogde consumentenbescherming*

De vier genoemde aanbieders wijzen op de aanwezigheid van grote aanbieders van BNPL-diensten op de Nederlandse markt, die zich tot nu toe buiten de Gedragscode hebben geplaatst. Deze grote online partijen – zoals Amazon, Bol.com en Zalando – voldoen niet aan de verhoogde mate van consumentenbescherming waar de ondertekenaars van de Gedragscode zich toe hebben verplicht. In de Europese wettekst van de CCD2 worden deze grote partijen ook uitgezonderd van de wettelijke bepalingen, waardoor zij ook in de toekomst geen inkomstenlastentoets of leeftijdsverificatie moeten inregelen bij het verstrekken van BNPL-diensten.

### *Ondertekenaars van het BNPL-convenant werken samen met ministeries en toezichthouder*

De vier aanbieders blijven regelmatig in gesprek met de Ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Justitie en Veiligheid en Financiën, evenals de Autoriteit Financiële Markten, om zelfreguleringsinspanningen te bevorderen en consumenten te beschermen. In deze context is de Gedragscode op 15 januari 2025 aangesterkt met de verwijzing naar de [recente uitspraak van het Europees Hof](#)<sup>4</sup> dat aanbieders bij het verstrekken van een BNPL-dienst niet anticiperen op niet-nakomingskosten. De aanbieders hebben daarnaast onderzocht of hun aanmanings- en incassokosten niet meer dan kostendekkend zijn en concluderen dat deze uitsluitend dienen ter dekking van operationele uitgaven. De AFM waardeert dit onderzoek en de toevoeging aan de herziene Gedragscode dat niet-nakomingskosten maximaal kostendekkend mogen zijn.

## Billink's Standpunt over Buy Now, Pay Later

### 1. Waarom is Billink opgericht en wat is haar bestaansrecht?

Billink is opgericht met een duidelijke missie: het vergroten van consumentenvertrouwen en zekerheid bij online aankopen. Het bedrijf biedt een veilige betaaloplossing die consumenten de mogelijkheid geeft om pas te betalen na ontvangst en controle van hun bestelling. Dit model plaatst de consument centraal, beschermt hen tegen de risico's van vooruitbetaling en zorgt ervoor dat webwinkels verantwoordelijk blijven voor correcte levering.

Het bestaansrecht van Billink ligt in het oplossen van een fundamenteel probleem binnen de e-commerce: het onevenwichtige speelveld tussen consumenten en webwinkels. In 2024 registreerde de politie ongeveer 45.000 aangiftes van

<sup>1</sup> Wettekst EU Directive 2023/2225: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng>

<sup>2</sup> NVVK: <https://www.nvvk.nl/page/1439/2024/06/19/bnpl-aanbieders-tekenen-convenant-met-nvvk>

<sup>3</sup> Informatiesheet: [https://mcusercontent.com/06d894f3f6f066074dd7c0045/files/2369f1e4-47ba-382f-bffc-3c6597b029d4/20241125\\_GedragscodeInfographic\\_evaluatie\\_Gedragscode\\_door\\_BNPL\\_aanbieders.pdf](https://mcusercontent.com/06d894f3f6f066074dd7c0045/files/2369f1e4-47ba-382f-bffc-3c6597b029d4/20241125_GedragscodeInfographic_evaluatie_Gedragscode_door_BNPL_aanbieders.pdf)

<sup>4</sup> Uitspraak Europees Hof: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A62023CJ0409>

internetoplichting, waarvan meer dan 20.000 betrekking hadden op aan- en verkoopfraude, zoals [malafide webshops](#)<sup>5</sup>. De politie noemt dit echt een groot probleem. Slechts een klein percentage doet daadwerkelijk aangifte. Door consumenten de kans te geven pas te betalen als het product naar tevredenheid is ontvangen, neemt Billink deze onzekerheid en risico's weg. Tegelijkertijd ondersteunt het model betrouwbare webwinkels, doordat consumenten zich veiliger voelen en sneller geneigd zijn om aankopen te doen. In de meest recente campagne van de ACM wordt ook geadviseerd om, bij twijfel over de betrouwbaarheid, [achteraf te betalen](#)<sup>6</sup>.

## 2. Welk probleem lost Billink op en waar lopen we tegenaan?

*Opgeloste problemen:*

- **Risico's van vooruitbetaling:** Consumenten lopen risico's zoals fraude, verkeerd geleverde bestellingen of problemen met retourneren. Ongeveer **2,5 miljoen** consumenten werden volgens onderzoek van het CBS slachtoffer van online criminaliteit waarvan ongeveer **840.000 (5,6%)** consumenten het slachtoffer van online aankoopfraude. Met name jongeren en de '20% laagste welvaart'-groep zijn hierin oververtegenwoordigd. **19,8%** van de slachtoffers geeft aan hier emotionele (13,3%) en/of financiële problemen (9,0%) [aan over te houden](#)<sup>7</sup>. Uit een ander onderzoek van het CBS blijkt dat **43% (ruim 5,2 miljoen)** online shoppers problemen hebben ervaren met [online aankopen](#)<sup>8</sup>.
- **Consumentenbescherming:** Door achteraf te betalen, verschuift de verantwoordelijkheid voor correcte levering naar de webwinkel. De consument betaalt pas als het product is ontvangen en gecontroleerd, wat hen beschermt tegen misbruik en slechte service. Hetgeen in het normale (offline) handelsverkeer zeer gebruikelijk is.

*Uitdagingen:*

- **Kwetsbare consumenten:** Ondanks inspanningen blijven bepaalde groepen kwetsbaar voor overbesteding of schulden. Hoewel Billink strengere controles uitvoert, is een sectorbrede aanpak nodig om kwetsbare consumenten te beschermen.
- **Onbegrip rondom BNPL:** Er bestaat vaak een negatieve perceptie rondom Buy Now, Pay Later-diensten, terwijl vormen zoals "In één keer betalen na ontvangst" niet als krediet gebruikt worden maar om zeker te zijn dat het product juist is geleverd wordt. Hetgeen ook blijkt uit de [AFM marktupdate](#)<sup>9</sup> (p.8).
- **Bijdrage aan het voorkomen van problematische schulden:** Billink heeft diverse maatregelen genomen om bij te dragen aan het voorkomen van problematische schulden. Zo voert Billink een strikte kredietwaardigheidscheck uit bij elke transactie, waardoor consumenten zeer beperkte bestedingslimieten krijgen (gemiddelde aankoop €82,00). Bovendien wordt transparantie geboden over betaalverplichtingen en zijn er geen verborgen kosten. Dankzij deze aanpak heeft slechts 0,84% van de transacties geleid tot inschakeling van een incassobureau (evaluatie Gedragscode BNPL, 2024). Hiermee draagt Billink actief bij aan een verantwoord financieel gebruik van achteraf betaaldiensten. Ook zijn incassokosten die gepaard gaan met een te late betaling geen verdienmodel. Gemiddeld ontvangt een consument 2 kosteloze extra herinneringen bovenop de wettelijk verplichte kosteloze herinnering. Ook brengt Billink incassokosten niet direct volledig in rekening omdat het innen van incassokosten geen doel op zich is. Ter vergelijking, bij gereguleerd krediet is er sprake van een achterstand in **2,8% van de totale bevolking (18+) ofwel, 5,4% van het aantal personen met een krediet**. Bij de leeftijdscategorie 18-30 is het zelfs meer dan 8%. Men spreekt van een achterstand na 2-4 maanden [ná vervaldatum](#)<sup>10</sup>.

### Voldoen aan 100% leeftijdsverificatie:

Billink streeft ernaar en werkt er hard aan om volledig te voldoen aan 100% leeftijdsverificatie door het gebruik van geavanceerde technologie en samenwerkingen met gerenommeerde verificatiepartners. Dit proces omvat:

1. **Geïntegreerde identificatiediensten:** Bij elke transactie wordt de geboortedatum van de consument gevalideerd via betrouwbare bronnen, zoals afgeleide leeftijdsverificatie of iDIN.
2. **Samenwerking met webwinkels:** Billink werkt nauw samen met aangesloten webwinkels om te zorgen dat leeftijdsverificatie een integraal onderdeel is van het aankoopproces.
3. **Continue monitoring en audits:** Regelmatige controles van transacties en systemen zorgen ervoor dat het beleid rondom leeftijdsverificatie continu verbeterd wordt.

### 3. Waar kan het stelsel verder worden versterkt?

Billink doet de volgende aanbevelingen:

1. **Ondersteuning van sector brede standaarden:** Stimuleer alle aanbieders van BNPL en achteraf betalen om zich te conformeren aan gedragscodes zoals de Gedragscode BNPL, inclusief grote partijen die nu buiten de regelgeving vallen.
2. **Nationale aanpak vroeg signalering:** Investeer in samenwerking tussen aanbieders, NVVK en Stichting BKR om problematische schulden vroegtijdig te identificeren en te voorkomen. Houd hierbij wel proportionaliteit in het oog. Het is

<sup>5</sup> Bron Politie.nl: <https://www.politie.nl/nieuws/2025/januari/25/nepwebshop-van-de-politie-bereikt-125.000-klanten.html>

<sup>6</sup> Bron ACM ConsuWijzer: <https://youtu.be/RyLdeNzTQOE?si=DDwFxZMAyUgCDI&t=96>

<sup>7</sup> Bron CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2023/online-veiligheid-en-criminaliteit-2022/4-online-oplichting-en-fraude>

<sup>8</sup> Bron CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2023/49/bijna-8-op-de-10-mensen-deden-online-aankopen-in-2023>

<sup>9</sup> Bron AFM: [https://www.afm.nl/~/\\_profmedia/files/rapporten/2024/bnpl-marktupdate.pdf](https://www.afm.nl/~/_profmedia/files/rapporten/2024/bnpl-marktupdate.pdf)

<sup>10</sup> Bron BKR: <https://www.bkr.nl/media/w5wkggjt/bkr-monitor-2023.pdf>

niet proportioneel als een consument 5 jaar lang geen hypotheek kan krijgen omdat hij een spijkerbroek te laat betaald heeft.

3. **Beslagregister:** Maak het mogelijk voor bedrijven om voor het aangaan van een overeenkomst met een consument het 'beslagregister' te toetsen, immers als er beslag ligt kán iemand op dat moment al niet aan zijn verplichtingen voldoen. E.e.a. is al mogelijk met het bewind- en curateleregister.
4. **Onderzoek naar consumentenbescherming:** Laat onafhankelijk onderzoek uitvoeren naar de oorzaken van problematische schulden. Zorg voor vergelijkend onderzoek tussen de verschillende vormen van consumptief krediet ten opzichte van de rol die BNPL en in het bijzonder achteraf betalen daarin speelt.
5. **Bewustwording:** Ondersteun initiatieven die consumenten informeren over hun rechten bij online aankopen, de verschillende vormen van achteraf betalen en het gebruik van achteraf betalen als beschermingsmechanisme.

Door voorgaande punten in beleid om te zetten wordt bijgedragen aan een veiligere en transparantere e-commerce omgeving waarin consumenten en betrouwbare webwinkels floreren.

## **Conclusie**

Billink ziet achteraf betalen als een essentiële oplossing om consumenten te beschermen tegen de risico's van online winkelen. Het stelt consumenten centraal, versterkt vertrouwen en herstelt de balans tussen consument en webwinkel. Met hulp van de Tweede Kamer kan de consumentenbescherming verder worden versterkt en een gelijk speelveld voor alle aanbieders worden gewaarborgd.