

Position paper bol - rondetafelgesprek over de Implementatiewet herziene richtlijn consumentenkrediet

Over bol

Bol is één van de grotere e-commerceplatformen in Nederland en België. Met een assortiment van ruim 63 miljoen artikelen bedienen wij circa 14 miljoen klanten. Samen met medewerkers, leveranciers, verkooppartners en ketenpartners bouwen wij aan een toekomstbestendig platform. Vertrouwen van klanten staat daarbij centraal. Daarom zetten wij ons in voor een veilige, privacy-vriendelijke en betrouwbare winkel- en betaalomgeving.

Achteraf betalen bij bol

Sinds onze oprichting in 1999 biedt bol klanten de mogelijkheid om achteraf te betalen. Waar dit in de beginjaren via een acceptgiro gebeurde, is dit inmiddels een volledig digitale betaalmethode.

Achteraf betalen draagt bij aan consumentenvertrouwen en -bescherming: klanten betalen pas nadat zij een product hebben ontvangen. Bij tijdige betaling zijn hier geen kosten aan verbonden en klanten kiezen zelf of zij van deze betaaloptie gebruikmaken. Regelmatig voeren wij klantonderzoek uit om inzicht te krijgen in de redenen waarom onze klanten gebruik maken van achteraf betalen. Hieruit blijkt dat het overgrote gedeelte van onze klanten graag een product eerst wil ontvangen voordat ze betalen (66,5%), omdat ze hun betaalmoment zelf willen kiezen of omdat ze het de meest gebruiksvriendelijke betaalmethode vinden. Consumenten zijn bovendien slechts verplicht tot vooruitbetaling van maximaal 50% van de prijs (Art. 7:26 lid 2 BW). Door achteraf betalen aan te bieden, geven wij invulling aan deze wettelijke verplichting op laagdrempelige, gebruiksvriendelijke wijze.

Bol beschouwt achteraf betalen als een waardevolle en verantwoorde aanvulling op het betaalmethode aanbod. Omdat wij deze dienst in eigen beheer aanbieden, hebben wij controle over de manier waarop wij deze vorm van betalen aanbieden, hoe wij communiceren met klanten en hoe wij omgaan met betalingsproblemen.

Steun voor doelstellingen CCDII

Bol verwelkomt de Implementatiewet herziene richtlijn consumentenkrediet (CCDII), waarmee ook achteraf betalen onder het wettelijk kader voor consumentenkrediet komt te vallen. Wij onderschrijven de doelstellingen van de richtlijn volledig. Het versterken van consumentenbescherming, het voorkomen van overkreditering en het creëren van een gelijk speelveld zijn noodzakelijke stappen in een verder digitaliserende economie. Het onder toezicht brengen van deze betaalvorm en het invoeren van geharmoniseerde regels dragen bij aan een transparanter en toekomstbestendig kredietkader.



Implementatie in de praktijk: impact en randvoorwaarden

Bol neemt de implementatie van de CCDII zeer serieus en zet zich maximaal in om tijdig en volledig aan de nieuwe wetgeving te voldoen. Bol is van oorsprong geen financiële dienstverlener. Daarom hebben wij de afgelopen periode aanzienlijk geïnvesteerd in het inrichten van onze organisatie en dienstverlening conform het nieuwe kredietkader.

Dit vertaalt zich concreet in een breed, complex en intensief implementatietraject, waarin wij onder meer:

- Een nieuwe entiteit hebben opgericht (Bol Credit Services B.V., BCS) en een vergunningstraject bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zijn gestart;
- Omvangrijke aanpassingen doorvoeren in IT-systemen, processen en klantreizen, inclusief inrichting van verificatieprocessen en digitale informatievoorziening;
- Dienen aan te sluiten op de externe infrastructuur van het Centraal Curatele- en Bewindregister (CCBR) en het Bureau Kredietregistratie (BKR);
- Zorgen voor personeelstrainingen en robuuste compliance-processen;
- Grootschalige testtrajecten uitvoeren om de werking en betrouwbaarheid voor miljoenen klanten te waarborgen.

Deze aanpassingen raken de kern van onze dienstverlening en vereisen een zorgvuldige, gefaseerde implementatie. Wij investeren hier substantieel in, zowel in capaciteit als in tijd.

Tegen deze achtergrond constateren wij dat de effectieve implementatietermijn in Nederland onder druk staat. Waar de Europese wetgever bewust een periode van twaalf maanden heeft voorzien, is deze termijn in de praktijk aanzienlijk verkort doordat zowel de wet- als lagere regelgeving nog in ontwikkeling is, en pas dit najaar officieel definitief vastgesteld wordt. Dat betekent dat pas vlak voor de inwerkingtreding, aanbieders van krediet weten waar zij aan toe zijn. Dit heeft niet alleen impact op marktpartijen, maar ook op het toezicht. Een tijdige afronding van het wettelijk kader is essentieel om de AFM in staat te stellen passende en duidelijke richtlijnen aan de markt te geven. Op dit moment bevindt ook dit proces zich nog in een afwachende fase, terwijl juist deze richtlijnen van groot belang zijn voor een consistente en zorgvuldige implementatie.

Wij zetten ons onverminderd in om tijdig te voldoen aan de wetgeving. Tegelijkertijd is het voor een zorgvuldige implementatie belangrijk dat er voldoende tijd en goed functionerende randvoorwaarden zijn, waaronder externe infrastructuur. Juist deze randvoorwaarden staan door de verkorte termijn onder druk, waardoor de kwaliteit en stabiliteit van de uitvoering in de praktijk onder spanning komen te staan.

Afhankelijkheid van externe infrastructuur

Voor een correcte en verantwoorde uitvoering van de CCDII is bol afhankelijk van externe systemen, met name het CCBR en het BKR.



Op dit moment zien wij dat met name bij het CCBP technische beperkingen en stabiliteitsvraagstukken die een betrouwbare *realtime* toepassing bemoeilijken. Deze beperkingen worden ook door het CCBP zelf onderkend. Alternatieve oplossingen, zoals het werken met lokale kopieën van het register, bieden geen volledig actuele informatie en kunnen daarmee aanvullende (privacy)risico's met zich meebrengen.

Voor het BKR geldt eveneens dat een goede werking essentieel is. Er worden duidelijke stappen gezet richting beschikbaarheid, maar volledige integratie in de praktijk blijft afhankelijk van tijdige en structurele toegang onder het nieuwe wettelijke regime.

Dit betekent dat de benodigde checks pas volledig kunnen worden geïntegreerd zodra deze systemen betrouwbaar beschikbaar zijn. Tegelijkertijd is het voor een beheerste implementatie noodzakelijk om gefaseerd klanten te kunnen *onboarden*, zodat processen zorgvuldig op schaal kunnen worden ingericht en getest.

Een succesvolle implementatie van de CCDII vraagt daarmee niet alleen inzet van individuele marktpartijen, maar ook dat de onderliggende infrastructuur in de gehele keten tijdig, stabiel en schaalbaar beschikbaar is.

Conclusie en oproep

Bol wil ook in de toekomst achteraf betalen op een verantwoorde en toegankelijke manier blijven aanbieden binnen een helder wettelijk kader. De CCDII vormt daarin een belangrijke stap.

Wij zetten ons in om de CCDII zorgvuldig te implementeren en dragen actief bij aan de inrichting en toetsing van nieuwe processen in de praktijk. Met voldoende aandacht voor uitvoerbaarheid, tijdige duidelijkheid en goed functionerende randvoorwaarden kan achteraf betalen ook onder het nieuwe kader betrouwbaar en verantwoord blijven functioneren.

Wij verzoeken de Tweede Kamer daarom om te zorgen dat wet- en regelgeving tijdig definitief wordt, zodat marktpartijen en toezichthouders duidelijkheid hebben en de gehele keten tijdig kan doorgaan met een zorgvuldige implementatie.