

# 'Buy Now, Pay Later' Marktupdate

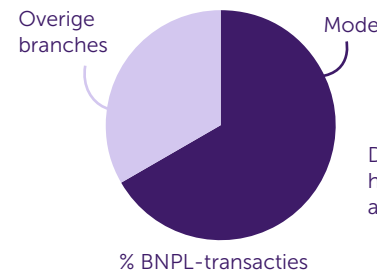
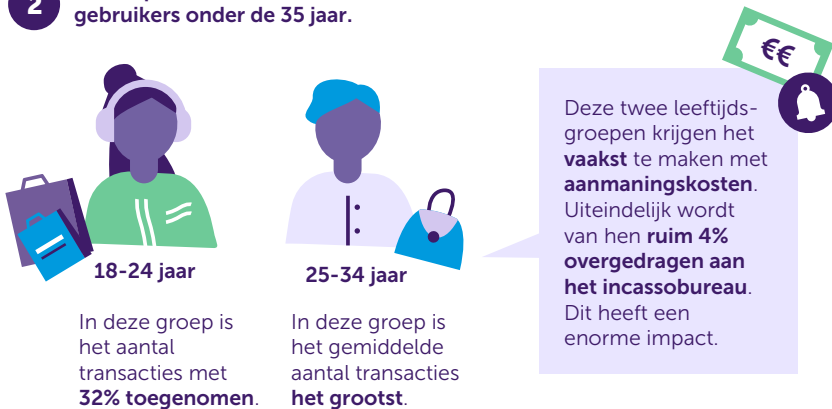
**In het kort** In oktober 2023 is de herziene Richtlijn Consumentenkrediet aangenomen. Als gevolg hiervan komt uiterlijk in november 2026 de BNPL-sector onder het toezicht van de AFM. De sector is sinds de verkenning in 2022 verder gegroeid in omvang. Zij heeft ook stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren. Zo is er sinds oktober 2023 een gedragscode van kracht. De BNPL-aanbieders zullen nog verder moeten verbeteren in aanloop naar de nieuwe regelgeving. Op korte termijn vragen we expliciet aandacht voor de aanpak van het gebruik van BNPL door minderjarigen.



**1** Ongeoorloofd BNPL-gebruik door minderjarigen.



**2** Extra opletten voor gebruikers onder de 35 jaar.



Dit is tevens de **grootste** branche: hieruit komen **ongeveer tweederde** van alle BNPL-transacties.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Evolutie van het marktlandschap</b>	<b>4</b>
2.1 Transactiekenmerken	4
2.2 Gebruikerskenmerken	5
2.3 Transacties per branche	7
2.4 Retourgedrag bij BNPL-transacties	10
<b>3. Kwaliteit van de dienstverlening</b>	<b>12</b>
3.1 Zelfregulering	12
3.2 Informatieverstrekking	12
3.3 Verstrekking van BNPL aan consumenten	13
3.4 Kosten en gevolgen bij niet op tijd betalen	15
<b>4. Nieuwe regelgeving op komst</b>	<b>18</b>
4.1 Gereguleerde en vrijgestelde BNPL-regelingen	18
4.2 Informatieverstrekking	19
4.3 Kredietwaardigheidsbeoordeling, kosten en achterstandsbeheer	20
<b>5. Conclusie</b>	<b>22</b>
5.1 Groei en ontwikkeling BNPL gaan door	22
5.2 BNPL-aanbieders moeten verder verbeteren in aanloop naar nieuwe regelgeving	23
<b>Bijlage 1: Verantwoording</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage 2: Uitkomsten AFM Consumentenmonitor</b>	<b>26</b>

# 1. Inleiding

Dit rapport betreft een update van de [verkenning uit 2022](#). De inhoud van die verkenning wordt als bekend verondersteld. We beogen geen zelfstandig leesbare rapportage.

## Aanleiding en doel

Met *Buy Now, Pay Later* (BNPL) kunnen consumenten de betaling van hun online aankoop volledig of gedeeltelijk uitstellen tot na de levering. Het wordt vaak gratis aangeboden en soms tegen een kleine vergoeding. BNPL biedt consumenten voordelen, zoals flexibiliteit, en het helpt winkels hun omzet te verhogen. Daar staat tegenover dat het gemak waarmee een consument een bestelling met BNPL afrondt zo groot is, dat schuldgewinning<sup>1</sup> en schuldenstapeling eenvoudig kunnen ontstaan.

In november 2022 publiceerde de AFM haar verkenning naar de markt voor BNPL. In navolging van dit rapport is veel maatschappelijke aandacht geweest voor dit fenomeen. Het doel van deze marktupdate is inzicht te geven in de ontwikkeling van BNPL-dienstverlening in Nederland sindsdien. Deze marktupdate gaat daarom niet in op de verschillende producten die onder de overkoepelende term 'BNPL' vallen en de mogelijke impact van deze verschillen op de kwaliteit van de BNPL-dienstverlening. Dit is onderdeel van de verkenning van 2022.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we de evolutie van het marktlandschap en in hoofdstuk 3 enkele ontwikkelingen in de kwaliteit van de dienstverlening. Dat doen we onder meer op basis van schriftelijke informatie die aanbieders van BNPL (vrijwillig) met ons hebben gedeeld en de extra toelichting daarop verkregen in interviews. Het gaat om dezelfde 5 aanbieders als in de verkenning van 2022, te weten Billink, In3, Klarna, Riverty en Tinka.<sup>2</sup> Daarnaast hebben wij opnieuw consumentenonderzoek laten uitvoeren om een beter beeld te krijgen van het gebruik van BNPL in Nederland.

Hierna volgt in hoofdstuk 4 een uitleg van nieuwe regelgeving die op komst is. In oktober 2023 is namelijk de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet aangenomen. Als gevolg daarvan moeten BNPL-aanbieders over een paar jaar aan nieuwe regels voor consumentenbescherming voldoen. Zij komen dan onder toezicht van de AFM te staan. Tot slot hebben we in hoofdstuk 5 de belangrijkste conclusies op een rij gezet.

Dit rapport bevat 2 bijlages. In bijlage 1 leggen we verantwoording af over de totstandkoming van dit document. Bijlage 2 bevat de uitkomsten van het consumentenonderzoek naar BNPL-gebruik in Nederland.

1 Met schuldgewinning bedoelen wij hier een verschuiving van de norm om voor aankopen eerst te sparen of daar direct voor te betalen naar kopen op afbetaling.

2 We merken op dat de meest recente cijfers die wij van BNPL-aanbieders hebben ontvangen en gebruiken in deze marktupdate, betrekking hebben op 2022. Eventuele verbeteringen die aanbieders hebben doorgevoerd sinds de publicatie van onze verkenning in november 2022, kunnen echter op zijn vroegst pas in de cijfers over 2023 tot uiting komen. Over die cijfers beschikken we niet.

## 2. Evolutie van het marktlandschap

### 2.1 Transactiekenmerken

#### Aantal en waarde van transacties stijgt; hoeveelheid gebruikers daalt enigszins

In 2022 hebben de BNPL-aanbieders zo'n 45 miljoen transacties met een totaalbedrag van €4,8 miljard verwerkt. Zoals te zien is in Figuur 1, is het aantal transacties met 8% gestegen. De totale waarde is met 13% toegenomen. Dat is net boven de 10% stijging van de consumenten-prijnsindex in 2022.<sup>3</sup>

Figuur 1. Aantal en waarde van transacties

	2022	2021	Verandering
Totale waarde transacties	€4,8 miljard	€4,2 miljard	+ 13%
Aantal transacties	45 miljoen	41,6 miljoen	+ 8%
Gemiddelde waarde transacties	€106	€101	+ 5%

Bron: AFM data

Het aantal gebruikers van BNPL is met 8% gedaald in 2022 ten opzichte van 2021.<sup>4</sup> Waar de 5 BNPL-aanbieders in 2021 opgeteld ongeveer 7,1 miljoen gebruikers zagen, was dat in 2022 zo'n 6,5 miljoen. De AFM Consumentenmonitor<sup>5</sup> toont een vergelijkbare trend. Hieruit blijkt

namelijk dat 29% van de ondervraagden in het voorjaar van 2023 aangaf in de afgelopen 12 maanden BNPL te hebben gebruikt. Dit percentage lag in 2022 nog op 38%.

We zien dus enerzijds dat het aantal gebruikers enigszins gedaald is, en anderzijds dat de transacties juist een opwaartse trend kennen. Het lijkt erop dat de bestaande gebruikers steeds vaker met BNPL betalen en ook steeds meer uitgeven.

#### Meer mensen kochten online in corona-periode

Om bovenstaande enigszins dalende gebruikersaantallen in perspectief te plaatsen, kijken we naar het jaarlijkse onderzoek naar ICT-gebruik van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).<sup>6</sup> Zij kijkt hierbij onder andere naar het percentage mensen (vanaf 12 jaar) dat in de 3 maanden voorafgaand aan het onderzoek online een aankoop heeft gedaan. Dit percentage is tussen 2021 en 2022 gedaald van 77% naar 74%.

Een daling van het aantal consumenten dat online aankopen doet, kan consequenties hebben voor de BNPL-markt. De betaalmethode wordt immers voornamelijk online gebruikt. De uitkomsten van het CBS lijken zich door te vertalen in de cijfers die we hebben ontvangen van de BNPL-aanbieders. We merken daarbij op dat als gevolg van het coronavirus er in 2021 een harde lockdown plaatsvond en veel fysieke winkels gesloten waren. Hierdoor waren veel mensen aangewezen op online aankopen. In 2022 werd de samenleving weer opengesteld en konden mensen weer meer kiezen tussen online en offline (in fysieke winkels) aankopen.

<sup>3</sup> Zie [Jaarmutatatie consumentenprijnsindex; vanaf 1963](#) | CBS.

<sup>4</sup> De berekening van het aantal gebruikers is gemaakt door het aantal gebruikers van 5 BNPL-aanbieders bij elkaar op te tellen. Het gaat dus niet om unieke gebruikers. Een consument die meerdere BNPL-aanbieders gebruikt, is ook meerdere keren geteld. Het is niet mogelijk hiervoor te corrigeren.

<sup>5</sup> De AFM laat 2 keer per jaar door onderzoeksinstituut Centerdata online onderzoek doen onder consumenten. Hierdoor krijgen wij meer inzicht in de intenties en het gedrag van consumenten op de financiële markten. Wij hebben ruim 1.000 mensen vragen gesteld over het gebruik van BNPL. De uitkomsten staan in bijlage 2.

<sup>6</sup> Zie [Nederlander koopt meer digitale producten maar minder goederen online](#) | CBS.

## BNPL in fysieke winkels groeit

We zien een toename in het aantal fysieke winkels waar de klant met BNPL kan afrekenen. In 2021 waren er nog 74 winkels waar dat kon, in 2022 waren er dat al 256. De transactie in de winkel verloopt via een specifieke betaalkaart of de online omgeving van de aanbieder of winkel. 3 van de 5 aanbieders die hebben meegewerkt aan deze marktupdate faciliteren deze betaaloptie. De informatieverstrekking aan de klant verloopt hoofdzakelijk online. Voor de uitgifte van betaal-kaarten die in fysieke winkels worden gebruikt, verifieert de betreffende aanbieder de identiteit van de klant via iDIN.<sup>7</sup> Wij zijn daar positief over, omdat het de aanbieder bijvoorbeeld in staat stelt te controleren of de klant minimaal 18 jaar oud is.

De impact van de mogelijkheid om met BNPL te betalen in fysieke winkels is nog gering. Voor iedere €100 die met BNPL wordt afgerekend, is dat voor circa 10 cent in fysieke winkels (in 2022). De circa €4,9 miljoen BNPL omzet in fysieke winkels is wel al 126% meer dan in 2021. In de verkenning van 2022 signaleerden wij dat door het gemak van BNPL het kopen op afbetaling normaliseert, waardoor schuld-gewenning kan ontstaan. Een verdere toename van BNPL in fysieke winkels kan die schuld-gewenning doen toenemen.

## 2.2 Gebruikerskenmerken

### Gebruik per leeftijdsgroep

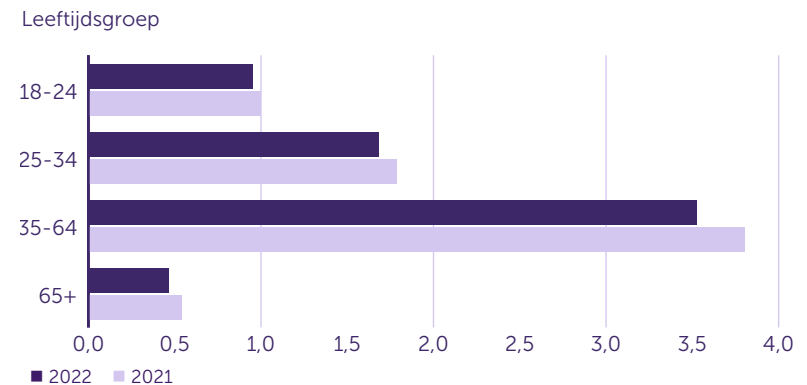
We zien een daling in het aantal gebruikers in iedere leeftijdsgroep, zoals weergegeven in Figuur 2. De grootste daling is te zien in de groep 65-plussers (-14%). Ondanks de daling van het totale aantal gebruikers, valt in elke leeftijdsgroep waar te nemen dat het gemiddeld aantal transacties is toegenomen ten opzichte van 2021. Het aantal transacties per leeftijdsgroep staat in Figuur 3.

## Het gemiddelde aantal transacties onder jonge gebruikers groeit 32%

De toename onder gebruikers tussen de 18 en 24 jaar, valt op. Deze groep deed in 2021 nog gemiddeld 5,5 transacties per gebruiker, in 2022 ligt het gemiddelde op 7,3. Dit is een stijging van zo'n 32%. De gebruikers tussen de 18 en 24 jaar naderen nu het gemiddelde aantal transacties van consumenten tussen de 25 en 34 jaar. Die deden namelijk de meeste transacties, gemiddeld 7,6 per gebruiker in 2022.

Jongeren zijn financieel kwetsbaarder, doordat zij vaak nog geen financiële buffers hebben kunnen opbouwen.<sup>8</sup> Het is zorgwekkend dat het aantal transacties juist onder jonge klanten het hardst groeit.

Figuur 2. Aantal gebruikers van BNPL in miljoenen per leeftijdsgroep

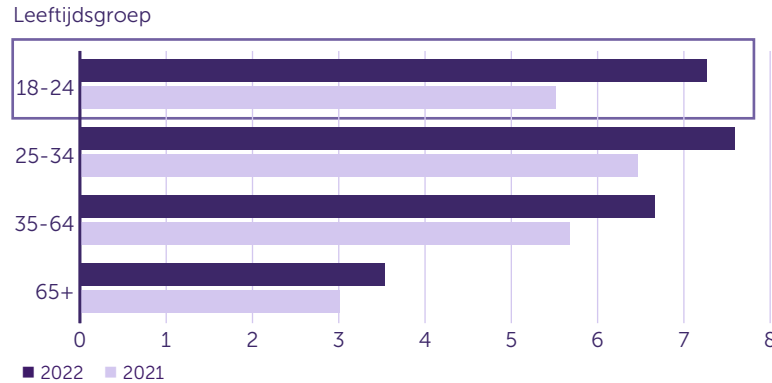


Bron: AFM data

<sup>7</sup> iDIN is een dienst van de banken waarmee consumenten zich bij andere organisaties kunnen identificeren met inlogmiddelen van hun eigen bank.

<sup>8</sup> Zie [Aantal jongeren met betalingsproblemen groeit](#) | Nederlands Jeugdinstituut (nji.nl).

Figuur 3. Gemiddeld aantal transacties per leeftijdsgroep<sup>9</sup>



Bron: AFM data

### Aantal zeer frequente gebruikers stijgt met 31%

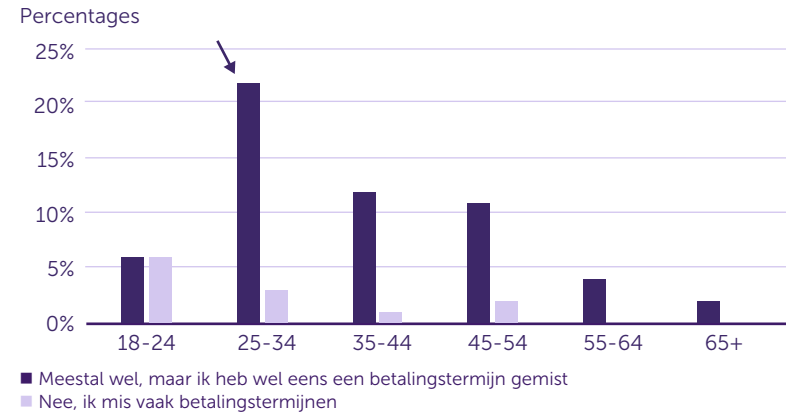
Uit de voorgaande alinea's blijkt dat het aantal transacties en de waarde van deze transacties stijgen terwijl het aantal gebruikers daalt. Een mogelijke oorzaak is dat er een groeiende groep is die veelvuldig gebruik maakt van BNPL-producten. De groep zeer frequente gebruikers (20+ transacties in 1 jaar) is inderdaad fors gestegen, namelijk met 31% naar bijna 1 miljoen gebruikers. Het risico van deze ontwikkeling is dat er bij deze groep een vergrote kans op schuldgewenning is.

### Gebruikers tussen de 25 en 34 jaar oud zeggen vaker een betalingstermijn te missen

In de AFM Consumentenmonitor van 2023 zegt 12% van de BNPL-gebruikers minstens 1 betalingstermijn te hebben gemist in de afgelopen 12 maanden.<sup>10</sup> De mensen waarbij dat het meest gebeurt, zijn tussen de 25 en 34 jaar oud. 25% van deze gebruikersgroep geeft aan

minstens 1 betalingstermijn gemist te hebben. In Figuur 4 is te zien hoe de naleving van de betalingstermijnen verschilt per leeftijdsgroep.

Figuur 4. Betaalgedrag binnen de gestelde termijnen per leeftijdsgroep<sup>11</sup>



Bron: AFM Consumentenmonitor voorjaar 2023

### Consumenten onder de 35 jaar oud hebben vaker te maken met de gevolgen van gemiste betalingstermijnen

In Figuur 5 hieronder is uitgesplitst welk percentage van de gebruikers in een bepaalde leeftijdsgroep te maken heeft gehad met aanmaningskosten. Figuur 6 geeft dezelfde uitsplitsing voor de overdracht aan een incassobureau. Wat opvalt is dat de 2 jongste leeftijdsgroepen relatief het vaakst naar voren komen. De BNPL-aanbieders brachten in 2021 bij 12,9% van de gebruikers onder de 25 jaar aanmaningskosten in rekening. Zij droegen 3,7% van deze gebruikersgroep over aan een incassobureau. Deze percentages zijn in 2022 gestegen naar 13,2% en respectievelijk 3,9%. Eenzelfde stijging zien we ook bij consumenten tussen de 25 en 34 jaar. Waar er in 2021 nog 13,4% van de gebruikers te maken had met aanmaningskosten, was dat in 2022 14%. Het per-

<sup>9</sup> Wij hebben bij een aantal figuren extra nadruk gelegd op bepaalde informatie, bijvoorbeeld door deze informatie te omkaderen of te arceren.

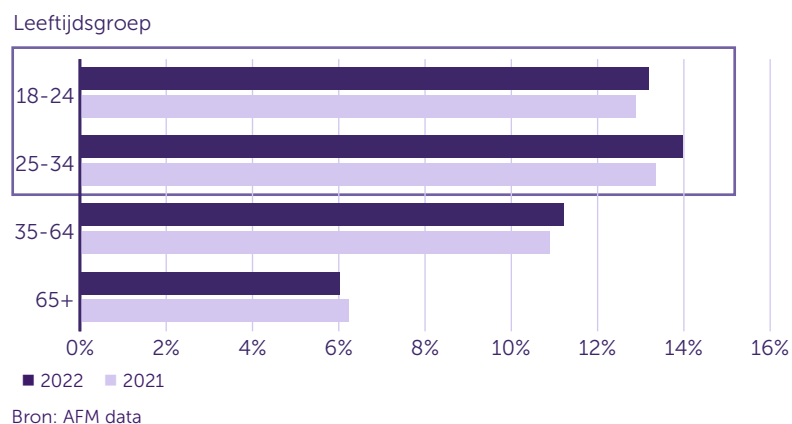
<sup>10</sup> Dit is de optelsom van de 10% dat aangaf aan wel eens een termijn gemist te hebben en 2% dat zei vaak een termijn te missen (2%).

<sup>11</sup> 88% van de respondenten gaf aan nooit een betalingstermijn te hebben gemist. Volledige grafiek is te vinden in bijlage 2, figuur 14b.

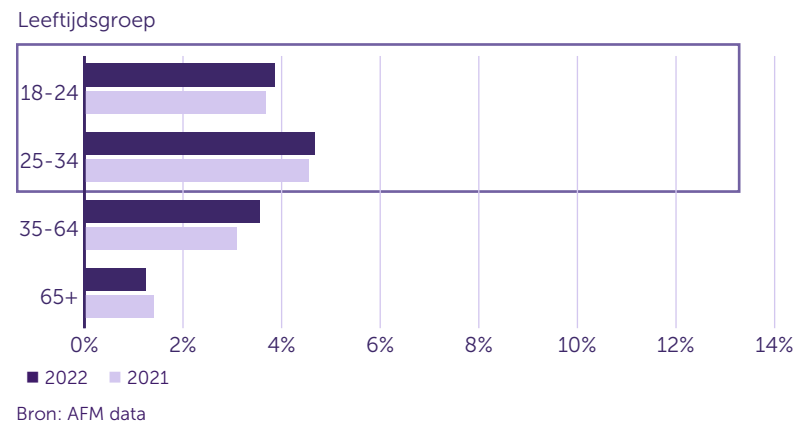
centage gebruikers in deze leeftijdsgroep dat overgedragen is aan een incassobureau is gestegen van 4,5% naar 4,7%.

De stijgingen ten opzichte van 2021 lijken klein, maar de impact is vaak groot. De kosten die samenhangen met te laat betalen kunnen flink oplopen. Dit behandelen we verder in hoofdstuk 3.4.

Figuur 5. Percentage gebruikers waarbij aanbieders aanmaningskosten in rekening hebben gebracht per leeftijdsgroep



Figuur 6. Percentage gebruikers die zijn overgedragen aan een incassobureau per leeftijdsgroep



## 2.3 Transacties per branche

We hebben op basis van informatie die wij van de BNPL-aanbieders hebben ontvangen, berekend wat de belangrijkste branches zijn.<sup>12</sup> De uitkomsten in euro's en in aantal transacties staan in Figuur 7 en 8 en komen over het algemeen redelijk met elkaar overeen. Er zijn wel aanzienlijke verschillen tussen aanbieders onderling. Dat komt bijvoorbeeld doordat aanbieders zich richten op bepaalde branches.

### Modebranche veruit het grootst in BNPL

De modebranche houdt veruit het grootste aandeel in de BNPL-markt. Ongeveer 2 op de 3 transacties (67%) betreft mode. Van iedere euro wordt ook zo'n twee derde (68%) in de modebranche uitgegeven. Daarna volgt op grote afstand de branche voor huis- en tuinartikelen. De categorie overig is ook redelijk groot. Hieronder vallen bijvoorbeeld de mobiliteitsbranche (scooters en fietsen), drukwerk en online dienstverlening.

<sup>12</sup> Wij hebben de BNPL-aanbieders gevraagd om de retailers die bij hen zijn aangesloten onder te brengen in de genoemde categorieën. Als een aangesloten retailer actief is in meerdere branches, kan ervoor gekozen zijn om de transacties bij de hoofdbranche van de betreffende retailer onder te brengen.

## Daling slijterij en alcoholhoudende drankverkoop; gebruik in reisbranche groeit fors

In de meeste branches werd in 2022 meer uitgegeven met BNPL dan in 2021, met uitzondering van de branches elektronica en witgoed (-3%) en slijterij en alcoholhoudende drankverkoop (-15%). De reisbranche heeft qua omvang (1,4%) een bescheiden rol op de BNPL-markt. De groei die de branche doormaakt is desalniettemin opvallend. Het gaat daarbij met name om vliegtickets, accommodaties en pakketreizen.

Figuur 7. Aandeel branches in totale bedrag van BNPL-transacties

Branche	Gewogen gemiddelde uitkomst	Wijziging totale bedrag transacties t.o.v. 2021
Mode	67,96%	+13%
Huis en tuin	11,79%	+5%
Elektronica en witgoed	4,39%	-3%
Persoonlijke verzorging	2,92%	+14%
Reizen	1,40%	+289%
Supermarkt/boodschappen	0,98%	+36%
Slijterij en alcoholhoudende drankverkoop	0,29%	-15%
Overig	10,28%	+33%

Bron: AFM data

<sup>13</sup> Zie Figuur 16 in bijlage 2.

Figuur 8. Aandeel branches in totaal aantal BNPL-transacties

Branche	Gewogen gemiddelde uitkomst	Wijziging aantal transacties t.o.v. 2021
Mode	67,21%	+7%
Huis en tuin	8,05%	-4%
Elektronica en witgoed	2,33%	-19%
Persoonlijke verzorging	4,57%	+10%
Reizen	0,60%	+243%
Supermarkt/boodschappen	1,85%	+26%
Slijterij en alcoholhoudende drankverkoop	0,25%	-21%
Overig	15,14%	+29%

Bron: AFM data

## Geschiktheid van BNPL voor niet te retourneren of verslavende producten

Uit de AFM Consumentenmonitor<sup>13</sup> blijkt dat de meest genoemde redenen voor het gebruik van BNPL te maken hebben met de onzekerheid van online aankopen, zoals de betrouwbaarheid van de webshop. Consumenten willen weten dat hun aankoop in orde is en in de smaak valt voordat ze betalen. Mensen willen niet vooraf betalen voor spullen die ze niet houden. Producten die de klant in principe niet kan retourneren, zoals de dagelijkse boodschappen met een beperkte houdbaarheid en reizen, lijken vanuit die optiek minder geschikt voor BNPL. De kans lijkt klein dat de klant de boodschappen terugbrengt omdat ze niet bevallen. Ook een vakantie kan na thuiskomst niet meer geannuleerd worden. Voor dergelijke producten lijkt het risico groter dat uit financiële noodzaak voor BNPL wordt gekozen, hetgeen tot onverantwoorde kredietverstrekking en schuldenstapeling kan leiden. We merken daarbij op dat vaak de optie bestaat om de genoemde producten bijvoorbeeld aan te schaffen met een creditcard. Ook



zonder de mogelijkheid van BNPL, kan de klant dan deze producten met geleend geld kopen.

Voor bijvoorbeeld alcoholhoudende dranken geldt dat de klant die bij aankomst van de bestelling doorgaans niet eerst mag testen en vervolgens mag retourneren, dus vanuit die beweegreden is BNPL-gebruik niet zinvol. Dan resteren de zorgen over de betrouwbaarheid van de webshop en of de aankoop in orde is bij ontvangst. Daar staan tegenover de zorgen van experts van onder meer Jellinek en het Trimbos-instituut dat BNPL dusdanig laagdrempelig is in het gebruik, dat het overmatig drinken aanmoedigt en alcoholgerelateerde schade vergroot.<sup>14</sup> Het een en ander tegen elkaar afgewogen maakt dat ook verslavende producten zoals alcohol minder geschikt zijn voor BNPL.

### Gebruik van BNPL voor niet te retourneren of verslavende producten

Uit de cijfers in Figuur 7 en 8 hierboven is op te maken dat het gebruik van BNPL in de reisbranche sterk is toegenomen. Verder blijkt dat BNPL-gebruik in de categorie slijterij en alcoholhoudende drankverkoop juist is afgenomen. De beschikbare cijfers geven nog geen compleet beeld, bijvoorbeeld omdat daar niet uit blijkt in hoeverre het gaat om reizen waarbij de daadwerkelijke betaling pas na thuiskomst plaatsvindt. Voor een vollediger beeld hebben we BNPL-aanbieders daarom gevraagd of het mogelijk is om bepaalde niet te retourneren of verslavende producten met BNPL af te rekenen bij retailers die bij hen zijn aangesloten. De resultaten staan in Figuur 9.

Figuur 9. Aantal BNPL-aanbieders waarbij niet te retourneren of verslavende producten kunnen worden afgerekend

Type product	Bij hoeveel BNPL-aanbieders mogelijk? (Uitvraag onder 5 aanbieders)
Boodschappen/bederfelijke etenswaren	2
Vakantiereizen/vliegtickets waarbij de reis kan plaatsvinden voordat de reis helemaal is terugbetaald	1
Alcoholische dranken	5
Softdrugs voor recreatief gebruik	0
Gokdiensten	0

Bron: AFM data

Hoewel het bij alle 5 BNPL-aanbieders mogelijk is om alcoholische dranken te betalen met BNPL, geven de aanbieders overwegend aan dat het sporadisch of enkel onder specifieke omstandigheden mogelijk is, of dat de mogelijkheid afgebouwd wordt. Dat scheidt vertrouwen dat de BNPL-aanbieders overwegend op verantwoorde wijze invulling willen geven aan hun rol als aanbieder van een betaalmethode. We hebben toch onze zorgen. Bij 2 aanbieders is het namelijk mogelijk om boodschappen of bederfelijke etenswaren met BNPL te betalen. Bij 1 aanbieder is het bovendien mogelijk om vakantiereizen of vliegtickets te betalen waarbij de reis kan plaatsvinden voordat de reis helemaal is afbetaald. We roepen de retailers en de BNPL-sector op om voor alle mogelijke aankopen te blijven evalueren of BNPL als betaalmethode vanuit maatschappelijk oogpunt geschikt is.

<sup>14</sup> Zie [Alcohol op afbetaling bij webshops rukt op, experts willen dat kabinet ingrijpt](#) | RTL Nieuws.

## 2.4 Retourgedrag bij BNPL-transacties

Bij BNPL wordt het aankoopbedrag pas afgeschreven als de klant ervoor kiest bepaalde aankopen te houden en niet te retourneren.<sup>15</sup> Daarnaast is het bezorgen en retourneren vaak gratis. Deze factoren kunnen eraan bijdragen dat klanten meer bestellen dan nodig en vervolgens bovenmatig retourneren zonder oog voor de ecologische voetafdruk daarvan. De transitie naar een duurzame samenleving is één van de belangrijkste uitdagingen van deze tijd.<sup>16</sup> Voor de AFM is dit aanleiding om onderzoek te doen naar het retourgedrag van klanten die gebruik maken van achteraf betalen.

We hebben op basis van informatie die wij van de BNPL-aanbieders hebben ontvangen, berekend wat de retourratio is. We zetten daarbij de geretourneerde bestellingen af tegen de totale bestellingen. We berekenen de retourratio zowel in euro's als in aantal transacties.

### Voor iedere €100, gaat circa €40 retour

Gemiddeld genomen gaat 41,0% van de bestelwaarde retour. Oftewel, voor iedere €100 die de klant met BNPL afrekent, gaat er €41 retour. De uitkomst voor het aantal transacties is nagenoeg identiek, namelijk 40,7%. Dat wil zeggen dat voor iedere 100 transacties, de klant bij circa 41 daarvan een deel van zijn bestelling of het geheel terugstuurt. Het retourgedrag oogt stabiel; de wijzigingen ten opzichte van 2021 zijn miniem. We merken op dat het gaat om een gewogen gemiddelde. De uitkomsten per aanbieder verschillen onderling sterk. Bij één aanbieder komt voor iedere €100 zo'n €56 retour. De hoogste retourratio op basis van het aantal transacties is 60,7%.

Over het algemeen zien we de hoogste retourratio's bij aanbieders die het actiefst zijn in de modebranche.

We hebben zelf geen onderzoek gedaan naar het retourgedrag bij aankopen waarbij de klant direct afrekent. Uit de Post- en pakketmonitor van de ACM blijkt wel dat slechts 12,3% van alle pakketten voor consumenten retour gaan in 2022.<sup>17</sup> Daarnaast blijkt uit onze data dat de retourratio slechts 13,0% is als de klant heeft gekozen voor betalen in termijnen<sup>18</sup>, waarbij de klant de 1e termijn al direct bij de aankoop betaalt.

### Verantwoordelijkheid voor rol in de ecologische keten

Naast activiteiten om als bedrijf zelf klimaatneutraal te worden, zien we over het algemeen dat partijen zich bewust zijn van hun rol als aanbieder van een betaalmethode in de ecologische keten. We zien ook dat zij daar nog meer concrete invulling aan kunnen geven. BNPL-aanbieders kunnen hun positie bijvoorbeeld gebruiken om klanten te sturen richting meer duurzame bestel- en retourkeuzes. Ook kunnen BNPL-aanbieders aandringen op duurzaamheidsaspecten in de bedrijfsvoering van de webshops waar zij mee samenwerken.<sup>19</sup>

Sinds april 2023 brengt bijvoorbeeld Wehkamp klanten 50 cent per geretourneerd artikel in rekening, om bovenmatig retourgedrag te ontmoedigen.<sup>20</sup> Ook zien we zo nu en dan dat klanten geholpen worden een duurzamere bezorgoptie te kiezen, door inzage in de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de verschillende bezorgopties. Eén BNPL-aanbieder biedt klanten via haar app zicht op de CO<sub>2</sub>-uitstoot van hun aankopen. De app biedt de klant ook tips over duurzaam gebruik van die aankopen.

15 Dit geldt in mindere mate voor het betalen in termijnen, aangezien de klant de 1e termijn al direct bij de aankoop betaalt.

16 De duurzaamheidstransitie is 1 van de 3 langetermijntrends die richting geven aan ons toezicht, zoals verwoord in de AFM Strategie 2023-2026 en de AFM Agenda 2024. Beide documenten zijn hier beschikbaar: [Agenda \(afm.nl\)](#).

17 Zie [Post- en pakketmonitor](#) onder het tabblad 'Infrastructuur'.

18 We beschikken over de retourgegevens voor betalen in termijnen van 1 BNPL-aanbieder. De retourratio is 13,0% op basis van het aantal transacties. Op basis van euro's is de retourratio 9,7%.

19 Er valt mogelijk winst te behalen in de ecologische voetafdruk van de verkochte producten zelf, de gebruikte verpakkingsmaterialen en door de vernietiging van geretourneerde producten te voorkomen.

20 Zie <https://www.rtlnieuws.nl/editien/artikel/5380335/wehkamp-retourneringen-50-cent-bewustzijn-creeren-terugsturen>.

Wij roepen de BNPL-sector op om haar inspanningen voort te zetten en waar mogelijk te intensiveren, om zo samen met de webshops en de klant te komen tot transacties waarbij meer oog is voor duurzaamheid.

## 3. Kwaliteit van de dienstverlening

In de verkenning van 2022 signaleerden wij dat BNPL-dienstverlening naast voordelen ook risico's kent. In dit hoofdstuk geven we aan welke ontwikkelingen er zijn met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening. We lichten daarbij toe welke verbeteracties BNPL-aanbieders hebben ondernomen.

Ondanks dat aanbieders stappen hebben gezet, blijft verdere verbetering nodig. We verwachten daarnaast dat alle aanbieders hun beleid en processen verder moeten aanpassen in lijn met de herziene Richtlijn Consumentenkrediet die vanaf november 2026 in Nederland moet worden toegepast. In hoofdstuk 4 bespreken we de meest relevante wijzigingen die we voorzien.

### 3.1 Zelfregulering

#### Gedragscode is stap vooruit bij bescherming consumenten

Sinds oktober 2023 is Nederland het eerste land in Europa waar zelfregulering voor BNPL van kracht is. Billink, In3, Klarna en Riverty hebben zich gecommitteerd aan een gedragscode. Deze code verplicht aanbieders onder meer duidelijke informatie te verstrekken over kosten, voorwaarden en betalingsverplichtingen. Ook moeten aanbieders een tijdige en adequate klachtenprocedure implementeren om consumenten te helpen bij eventuele geschillen. Wij zijn positief over deze code om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om consumenten voldoende te beschermen, is het echter nog steeds noodzakelijk dat voor deze vorm van krediet Europese regelgeving in werking treedt.

#### Aansluiting van alle BNPL-aanbieders bij gedragscode is gewenst

Wij ondersteunen de oproep in de gedragscode dat alle BNPL-aanbieders zich aansluiten. Het gaat daarbij ook om (web)retailers die zelf BNPL-diensten verlenen. Zij hebben een aanzienlijk aandeel in

de markt voor achteraf betalen. Aansluiting van alle BNPL-aanbieders draagt bij aan de professionalisering van deze sector, in aanloop naar de nieuwe Europese wetgeving.

### 3.2 Informatieverstrekking

#### Observaties uit de verkenning van 2022

In 2022 concludeerden wij dat de informatieverstrekking over BNPL beter kon. Er werd vaak niet vermeld dat er aanmaningskosten worden gerekend bij te laat betalen en ook de hoogte van deze kosten werd niet getoond in het aankoopproces. De algemene voorwaarden waren daarnaast slecht vindbaar en bovendien vaak geschreven in juridische taal, waardoor deze minder goed leesbaar zijn.

#### Algemene voorwaarden in duidelijke taal

Meerdere BNPL-aanbieders hebben in 2023 stappen gezet om de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van hun informatie te verhogen. 3 aanbieders hebben bijvoorbeeld aangegeven dat ze hun algemene voorwaarden hebben herschreven in eenvoudigere, klantvriendelijkere taal. Eén aanbieder meldt verder dat de voorwaarden nu ook een duidelijke minimumleeftijdsgrens van 18 jaar vermelden.

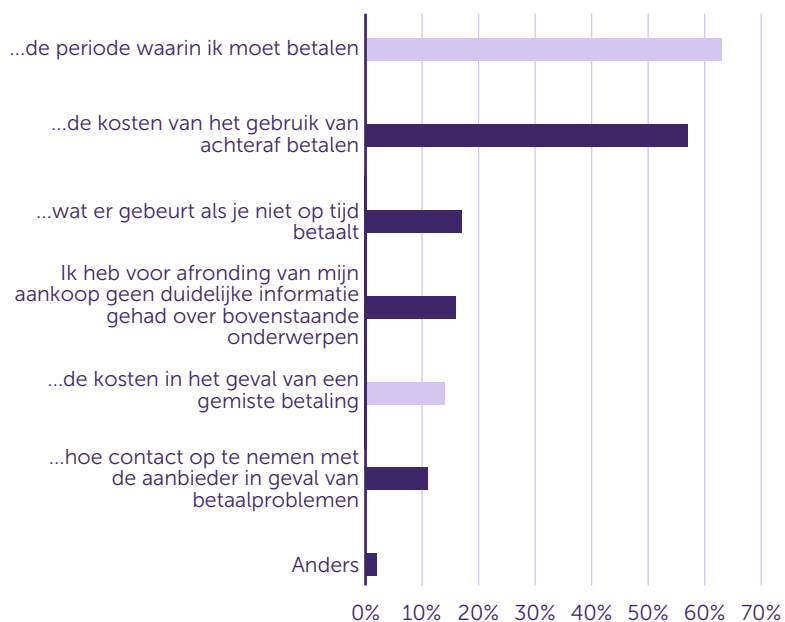
#### Gedragscode

De stap naar eenvoudigere, klantvriendelijke taal is ook onderdeel van de zelfregulering. De gedragscode vergt het opstellen van algemene voorwaarden op taalniveau A2. Ook moeten aanbieders, voordat zij BNPL verstrekken, consumenten helder informeren over de gevolgen van te laat betalen. Incassokosten dienen daarom op zijn minst op een gemakkelijk vindbare plaats op de websites en in de applicaties van aanbieders worden vermeld, samen met een link naar informatie over de uitsplitsing van deze kosten.

## Twijfels over duidelijke informatie voor afronden aankopen

Wij hebben in de AFM Consumentenmonitor van 2023 BNPL-gebruikers gevraagd of zij duidelijke informatie hebben gekregen over verschillende aspecten van de BNPL-dienstverlening, voordat dat zij de aankoop hadden afgerond.<sup>21</sup> De uitkomsten, te zien in Figuur 10, zijn opvallend. Enerzijds toont het aan dat de hierboven genoemde verbeteringen hard nodig zijn. Anderzijds lijkt er meer nodig om de uitkomsten naar een hoog niveau te tillen.

Figuur 10. Ontvangst van duidelijke informatie voor afronden aankoop



Bron: AFM Consumentenmonitor voorjaar 2023

21 De Consumentenmonitor 2022 bevat ook een vraag over informatieverstrekking. Wij hebben sindsdien de vraagstelling aangescherpt met de toevoeging van de woorden 'voorafgaand aan het afronden van de aankoop'. We maken daarom geen vergelijking tussen de uitkomsten van 2022 en 2023.

22 Deze signalen komen van consumentenorganisaties, brancheverenigingen en bezorgde ouders.

23 De genoemde cijfers omvatten ook gebruikers van 12 jaar oud.

In het oog springend is dat slechts circa 1 op de 7 gebruikers (14%) aangeeft vooraf duidelijke informatie te hebben gekregen over de kosten in het geval van een gemiste betaling. Tevens valt op dat het voor maar 2 op de 3 gebruikers (63%) vooraf helder is wanneer zij eigenlijk moeten betalen. De combinatie van deze 2 maakt dat BNPL-gebruikers voor onaangename verrassingen kunnen komen te staan.

## 3.3 Verstrekking van BNPL aan consumenten

### Observaties uit de verkenning van 2022

In 2022 stelden wij vast dat alle BNPL-aanbieders acceptatiecriteria gebruiken om te toetsen of een consument gebruik mag maken van hun diensten. De toets omvat geen volwaardige inkomsten- en lastencontrole. Ook verrichten de aanbieders maar beperkte leeftijdscontroles om het betaalproces zo snel en soepel als mogelijk te houden. De klant vult een geboortedatum in en als daaruit blijkt dat de klant nog geen 18 is, wordt achteraf betalen geweigerd. De klant hoeft deze geboortedatum echter niet altijd te bewijzen. Minderjarigen kunnen hierdoor de leeftijdscontrole omzeilen door een onjuiste geboortedatum in te vullen.

### Zorgen over mogelijke transacties door minderjarigen

Wij ontvangen al langere tijd signalen waaruit blijkt dat minderjarigen de leeftijdscontroles omzeilen.<sup>22</sup> Omdat minderjarigen een uiterst kwetsbare doelgroep vormen, hebben wij onderzoek gedaan naar iDEAL transacties met BNPL-aanbieders door minderjarige rekeninghouders. Uit de analyse blijkt dat er in 2023 via rekeningen op naam van een minderjarige bijna 600.000 iDEAL transacties zijn verricht die te linken zijn aan BNPL-aanbieders. Het gaat hierbij om gebruikers (hoofdzakelijk) in de leeftijd 13 tot en met 17 jaar oud.<sup>23</sup> Het gemiddelde transactiebedrag is ongeveer €50. Het is niet met zekerheid vast te stellen hoeveel van die bijna 600.000 daadwerkelijk ongeoorloofde

BNPL-transacties door minderjarigen zijn. Niettemin maakt de AFM zich naar aanleiding van deze data en signalen ernstige zorgen over het gebruik van BNPL onder minderjarigen.

### Kanttekeningen bij cijfers: over- en onderschatting mogelijk

Bij het hierboven genoemde aantal transacties is een aantal kanttekeningen te plaatsen. Zo kunnen deze transacties zowel producten betreffen waarbij direct wordt betaald, als kredietproducten waarbij achteraf in één of drie termijnen betaald wordt. Ook kunnen minderjarigen niet zelfstandig een bankrekening openen en beheren. Er is altijd een rechtsvertegenwoordiger, meestal één van de ouders, die mede-rekeninghouder is. We hebben niet kunnen achterhalen of de ouders deze transacties hebben geïnitieerd. Het is bijvoorbeeld denkbaar dat gescheiden ouders de rekening van hun minderjarige kind gebruiken om goederen te kopen. Deze kanttekeningen kunnen tot een overschatting van ongeoorloofd BNPL-gebruik door minderjarigen leiden.

Tegelijkertijd achten wij het een reële mogelijkheid dat het voor een significant deel van de transacties wel degelijk om ongeoorloofd BNPL-gebruik door minderjarigen gaat. Het is bijvoorbeeld niet ondenkbaar dat de transacties uit onze analyse grotendeels door minderjarigen zelf worden uitgevoerd. Zo blijkt uit de analyse dat het aantal transacties vanaf 13 jaar flink oploopt. Dit is de leeftijd waarop iemand een bijbaantje zoals vakkenvullen mag nemen en dus een eigen inkomen kan genereren.

Ten slotte is de kans aanwezig dat er juist meer ongeoorloofde BNPL-transacties door minderjarigen worden uitgevoerd die niet in de bij ons beschikbare data zitten. Zo zijn onze inzichten bijvoorbeeld beperkt tot enkel iDEAL-transacties die te linken zijn aan BNPL-aanbieders. Deze aanbieders gebruiken echter ook andere betaalsystemen dan iDEAL<sup>24</sup> of andere betaalmethoden zoals overschrijvingen. Daarnaast bevatten de genoemde cijfers geen transacties waarbij de bestelling volledig

<sup>24</sup> Zoals SEPA Direct Debit.

<sup>25</sup> Artikel 6 van de gedragscode.

<sup>26</sup> Zie artikelen 1:234 en 3:32 Burgerlijk Wetboek (BW).

retour is gestuurd en er geen betaling heeft plaatsgevonden. Uit de data die wij van BNPL-aanbieders hebben ontvangen blijkt dat ruim 12% van alle BNPL-transacties volledig retour gaat.

### Aanpak nodig voor gebruik door minderjarigen

Alle BNPL-aanbieders eisen dat hun klanten minstens 18 jaar oud zijn. Dit staat ook opgenomen in de gedragscode.<sup>25</sup> Het proces om ook daadwerkelijk te bereiken dat alle klanten minstens 18 jaar oud zijn moet hiertoe verstevigd worden. De aanbieders verifiëren momenteel niet bij elke transactie de geboortedatum van de klant. Zij doen dit alleen risico-gestuurd, waarbij de orderwaarde medebepalend is. De gedragscode introduceert daarnaast een korte waarschuwingstekst die de klant erop wijst dat de minimale leeftijd voor het gebruik van BNPL 18 jaar is. Voor een minderjarige die bewust de leeftijdscontrole omzeilt, zal dit waarschijnlijk geen effectief middel zijn.

Het is in Nederland in beginsel niet toegestaan om een (BNPL-)lening te verstrekken aan minderjarigen, omdat ze (wettelijk) handelingsonbekwaam zijn.<sup>26</sup> In de gedragscode is daarom opgenomen dat de transactie in principe teruggedraaid kan worden als aan het licht komt dat een minderjarige BNPL heeft gebruikt. In de gedragscode beloven de aangesloten aanbieders daarbij een coulante houding ten aanzien van een eventuele (rest)schuld van de klant.

Gegeven het feit dat minderjarigen een zeer kwetsbare doelgroep zijn, die niet eens een (BNPL-)krediet mogen afsluiten, is elke transactie van een minderjarige met BNPL eigenlijk één transactie te veel. Het risico dat deze transacties op grote schaal plaatsvinden, rechtvaardigt een pleidooi tot onmiddellijke invoering van identiteits- en leeftijdsverificatie bij elke transactie door BNPL-aanbieders. We roepen de wetgever daarom op om in ieder geval samen met de BNPL-sector op korte termijn tot een effectieve aanpak te komen tegen het gebruik van BNPL door minderjarigen. Een verplichte leeftijdsverificatie via iDIN zou bijvoorbeeld een oplossing kunnen bieden.

De BNPL-aanbieders hebben aan ons laten weten dat het absoluut niet de bedoeling is dat BNPL door minderjarigen wordt gebruikt en gaan graag het gesprek aan met de wetgever. Zij merken op dat voor een effectieve aanpak een brede scope nodig is, inclusief e-commerce spelers.

### **Registratie bij BKR blijft nodig ter voorkoming van problematische schulden**

In de gedragscode staat dat BNPL-aanbieders schuldenstapeling tegengaan, onder meer door iemands account te blokkeren als er al een betalingsachterstand is. Hoewel deze maatregel helpt om financieel kwetsbare consumenten te beschermen, blijft het mogelijk om vervolgens bij andere aanbieders ook schulden aan te gaan. Ter voorkoming van problematische schulden is het daarom nodig om vooraf het schuldenregister van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) te raadplegen. Ook BNPL-achterstanden zouden bij BKR geregistreerd moeten worden.

Wij zijn daarom positief dat de code een toezegging bevat om vrijwillige aansluiting bij BKR te onderzoeken. Naar wij hebben begrepen, voeren de aanbieders verkennende gesprekken met BKR. De gesprekken gaan onder meer over de wijze van registratie van BNPL-kredieten, de impact die dat mogelijk heeft op andere partijen die BKR raadplegen en de kosten van BKR-aansluiting. Het moet daarnaast ook technisch mogelijk worden om een BKR-aansluiting op een zinnige manier vorm te geven.<sup>27</sup> Wij dringen erop aan vaart te blijven maken met de registratie bij BKR.

## **3.4 Kosten en gevolgen bij niet op tijd betalen**

### **Observaties uit de verkenning van 2022**

In 2022 hebben wij onze zorgen geuit over de kosten die een aantal BNPL-aanbieders in rekening brengt bij consumenten die te laat

betalen. Gemiddeld rond de €15 en meestal €40 als deze consument doorstroomt naar een incassobureau, terwijl het gemiddelde aankoopbedrag circa €100 bedraagt. Deze kosten vormen in 2021 een substantieel deel (tot 40%) van de inkomsten van sommige aanbieders en kunnen winstgevend zijn. Dat staat haaks op de belangen van de consument. Daarnaast bestaat er rechtsonzekerheid over de rechtmatigheid van deze kosten.

### **Kosten stijgen enigszins; verschuivingen in de afhankelijkheid van de kosten als inkomstenbron**

De kosten voor het missen van een betalingstermijn zijn gemiddeld met circa €1 gestegen ten opzichte van 2021. We zien daarbij enkele verschuivingen in de mate waarin aanbieders voor hun inkomsten afhankelijk zijn van aanmaningskosten, zowel in positieve als negatieve zin. Bij één aanbieder daalt deze afhankelijkheid van 33% naar 22%. Bij een andere aanbieder loopt het percentage van de inkomsten uit aanmaningskosten juist op van 40% naar 45%.

We merken op dat de meest recente cijfers die wij van BNPL-aanbieders hebben ontvangen en gebruiken in deze marktupdate, betrekking hebben op 2022. Eventuele verbeteringen die aanbieders hebben doorgevoerd sinds de publicatie van onze verkenning in november 2022, kunnen echter op zijn vroegst pas in de cijfers over 2023 tot uiting komen. Over die cijfers beschikken we niet.

### **Impact van kosten op naleving betalingstermijnen**

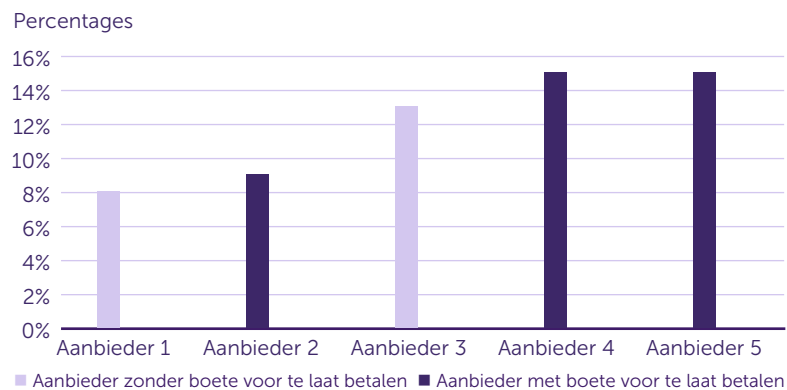
Een aantal, maar niet alle, BNPL-aanbieders rekent aanmaningskosten voor het missen van een betalingstermijn. Deze groep stelt dat klanten vaker op tijd betalen als er een 'boete' voor te laat betalen tegenover staat. De cijfers over betaalgedrag onderbouwen die stelling niet. Figuur 11 toont dat het percentage transacties in 2022 waarbij de betalingstermijn wordt overschreden (tot op het punt dat er een boete kan volgen), verschilt per aanbieder. De aanbieders met boetes zijn

<sup>27</sup> De systemen van BKR zijn erop gericht om betalingsachterstanden te registreren voor ieder individueel krediet van de consument. Voor BNPL-kredieten kan het echter zinniger zijn om achterstanden op het niveau van de gebruiker te registreren. Bij BNPL kan de consument immers een groot aantal kleine leningen sluiten. Een groot aantal kleine achterstanden kunnen tezamen een kwetsbare situatie opleveren die registratie bij BKR wenselijk maakt.

daarbij in donkerpaars weergegeven. De aanbieders die geen kosten in rekening brengen zijn lichtpaars gekleurd.<sup>28</sup>

We merken daarbij op dat de branches waarin BNPL-aanbieders actief zijn en de samenstelling van de klantenkring per aanbieder sterk kan verschillen. Het is daarom mogelijk dat een boete voor de ene aanbieder wel effectief is als drukmiddel, en bij de andere niet. Wij moedigen BNPL-aanbieders aan om ervoor te zorgen dat meer klanten op tijd betalen en dat minder klanten met kosten te maken krijgen. Hiervoor is het belangrijk om te begrijpen welke belemmeringen consumenten ervaren, om interventies te ontwerpen die hen kunnen helpen op tijd te betalen, om het effect van deze interventies te meten en om deze kennis te delen. Het gedragsexperiment van de AFM en Riverty uit 2023 laat bijvoorbeeld zien dat het sturen van sms-herinneringen leidt tot minder klanten die niet-nakomingskosten moeten betalen.<sup>29</sup>

**Figuur 11. Percentage transacties waarbij de betaaltermijn wordt overschreden**



Bron: AFM data

<sup>28</sup> We merken hierbij op dat de consument die te laat betaalt niet per definitie beter af is bij het ontbreken van boetes.

Als een klant in plaats van een boete te krijgen zo snel mogelijk wordt overgedragen aan een incassobureau kan deze persoon uiteindelijk duurder uit zijn.

<sup>29</sup> De uitkomsten van dit experiment zijn beschikbaar op onze website.

<sup>30</sup> Artikel 1:20, eerste lid, onderdeel e, Wft.

<sup>31</sup> Bij de Hoge Raad is de vraag bekend onder 'prejudiciële vraag 22/01716'. Zie ook de achterliggende zaak Rechtbank Gelderland 1 december 2021, ECLI:NL:RBGEL:2021:6428.

<sup>32</sup> Hoge Raad 30 juni 2023, ECLI:NL:HR:2023:1006.

## Aantal verzoeken tot betalingsuitstel groeit met 55%

We zien verder dat de aanbieders in 2022 circa 1,6 miljoen verzoeken tot betalingsuitstel hebben ontvangen, een stijging van 55% ten opzichte van 2021. Uit Figuur 10 in hoofdstuk 3.2 blijkt dat slechts 1 op de 10 BNPL-gebruikers in de Consumentenmonitor 2023 aangeeft voorafgaand aan de transactie duidelijke informatie te hebben ontvangen over hoe zij contact moet opnemen in het geval van betalingsproblemen. Het lijkt daardoor niet aannemelijk dat de mogelijkheid om een verzoek tot betalingsuitstel in te dienen grote bekendheid geniet onder consumenten. Dat maakt het des te zorgwekkender dat het aantal verzoeken tot betalingsuitstel zo is toegenomen. Het aantal mensen dat betalingsproblemen ervaart, lijkt immers te zijn toegenomen.

## Mogelijk onrechtmatige kosten

BNPL-producten zijn uitgezonderd van de Wet op het financieel toezicht (Wft) mits (i) de totale kosten van het krediet onbetekenend zijn; en (ii) het krediet binnen drie maanden wordt afgelost.<sup>30</sup> In verschillende rechtszaken, waaronder een zaak voor de Hoge Raad, is de vraag gesteld of niet-nakomingskosten van BNPL tot de totale kosten van het krediet gerekend moeten worden of dat er toch sprake is van geoorloofde incassokosten.<sup>31</sup> De Hoge Raad heeft deze vraag nog niet beantwoord. Zij heeft wel in juni 2023 hierover prejudiciële vragen aan het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJEU) gesteld.<sup>32</sup>

Gegeven de gemiddelde doorlooptijd bij HvJEU, wordt een uitspraak op zijn vroegst eind 2024 verwacht. Afhankelijk van de beantwoording is het mogelijk dat de huidige werkwijze van (een aantal) BNPL-aanbieders niet volstaat om een beroep te kunnen doen op de uitzondering in de Wft.



## AFM verwelkomt onderzoek naar werkelijk gemaakte incassokosten

Alle 5 onderzochte aanbieders hebben toegezegd te gaan onderzoeken in hoeverre de incassokosten die de consument betaalt, aansluiten bij de werkelijke kosten. Deze toezegging staat ook in de gedragscode. Wij verwelkomen dit onderzoek.

## 4. Nieuwe regelgeving op komst

In de verkenning van 2022 hebben wij aangegeven dat wij voorstander zijn van het reguleren van BNPL onder de Richtlijn Consumentenkrediet zoals voorgesteld door de Europese Commissie in juni 2021. Na een wetgevingsproces van meer dan 2 jaar is de herziene Richtlijn Consumentenkrediet (hierna: CCD2) op 18 oktober 2023 aangenomen.<sup>33</sup> Nederland heeft 2 jaar de tijd om de CCD2 in de nationale wetgeving op te nemen. Kredietverstrekkers hebben daarna nog 1 jaar de tijd om de nodige veranderingen door te voeren. Op 20 november 2026 gelden de vereisten uit de richtlijn ook voor BNPL-aanbieders in Nederland.

Vergeleken met de voorgaande richtlijn voorziet de CCD2 in ingrijpende wijzigingen in de regels voor consumptief krediet, zowel qua reikwijdte als inhoud. Dit hoofdstuk behandelt de belangrijkste wijzigingen voor BNPL.

### 4.1 Gereguleerde en vrijgestelde BNPL-regelingen

De CCD2 beschrijft BNPL als een regeling waarbij de kredietgever krediet verleent aan een consument zonder rente of andere kosten met als enige doel de aankoop van goederen of diensten via een leverancier (retailer).<sup>34</sup> Dergelijke regelingen vallen in principe binnen de reikwijdte van de nieuwe regelgeving. Daarop zijn enkele uitzonderingen. Die lichten we hieronder toe.

33 Richtlijn (EU) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad van 18 oktober 2023 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2008/48/EG, hier beschikbaar: [Richtlijn - EU - 2023/2225 - NL - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

34 Overweging 16 CCD2.

35 Artikel 2(2)(h) CCD2.

36 Overweging 17 CCD2.

37 Hieronder vallen ondernemingen die niet onder de categorie micro-, kleine en middelgrote ondernemingen (KMO's) vallen volgens Aanbeveling 2003/361/EG. KMO's zijn ondernemingen die minder dan 250 mensen in dienst hebben en waarvan de jaaromzet €50 miljoen of het jaarlijkse balanstotaal €43 miljoen niet overschrijdt.

38 Overweging 17 CCD2.

### Vrijstelling voor uitstel van betaling door leveranciers van goederen of dienstverleners

Leveranciers van goederen of diensten die uitstel van betaling aanbieden, zijn vrijgesteld van de CCD2 als zij deze optie aanbieden zonder samenwerking met een derde partij.<sup>35</sup> Het uitstel mag duren tot 50 dagen na levering van de goederen of verlening van de dienst. Bovendien mogen de leveranciers geen rente of andere kosten rekenen, behalve beperkte kosten voor betalingsachterstand conform nationale wetgeving.

De CCD2 beschouwt dit soort betalingsuitstel als gebruikelijke handelspraktijken die voordelig zijn voor consumenten. In dat verband geeft de nieuwe richtlijn een voorbeeld van uitgestelde betaling van medische rekeningen, waarbij ziekenhuizen consumenten tijd geven om medische kosten te betalen.<sup>36</sup>

### Beperking van de vrijstelling voor grote online leveranciers van goederen of dienstverleners

De CCD2 erkent de speciale positie van grote online leveranciers van goederen of diensten.<sup>37</sup> Hierbij valt te denken aan de bekende mode-merken, winkelketens of meubelbedrijven. Gezien hun toegang tot een groot klantenbestand en financiële kracht, zouden zij op grote schaal BNPL-regelingen kunnen ontwikkelen.<sup>38</sup> Om consumenten en de concurrentie op de markt te beschermen, geldt er een extra beperking op bovengenoemde vrijstelling die betrekking heeft op het aantal dagen

uitstel. Grote online leveranciers zijn alleen vrijgesteld als zij uitstel van betaling aanbieden tot 14 dagen na levering van goederen of verlening van diensten.<sup>39</sup>

De vrijgestelde periode is aanzienlijk korter dan de 50 dagen die geldt voor kleinere ondernemingen. Het is desalniettemin de vraag of deze beperking van de vrijstelling voldoende is om consumenten (waar- onder minderjarigen) en de concurrentie op de markt te beschermen. Het is nog steeds onzeker welke partijen een beroep kunnen doen op deze vrijstelling. Sommige BNPL-aanbieders bieden rechtstreeks winkelen aan via hun platform of hebben de ambitie om dat in de toekomst te doen. Dit werpt de vraag op of BNPL-aanbieders die ook als winkelplatform optreden een beroep kunnen doen op de vrijstelling en zo de regelgeving kunnen omzeilen. Het is verder onduidelijk in hoeverre de vrijstelling van toepassing is op grote online webwinkels die als marktplaats fungeren en achteraf betalen aanbieden voor andere verkopers, zoals Amazon, Zalando en Bol. Dergelijke partijen hebben een aanzienlijk aandeel in de markt voor achteraf betalen.

Het is daarom noodzakelijk dat de wetgever de vrijstelling duidelijk afbakent. Daarnaast is het wenselijk dat de consumenten die klant zijn bij grote leveranciers die uiteindelijk niet onder de CCD2 vallen, ook voldoende bescherming genieten tegen de risico's van achteraf betalen.

## 4.2 Informatieverstrekking

De nieuwe regelgeving voorziet in uitgebreide eisen aan de informatieverstrekking voor kredietaanbieders. Wij hebben dat hieronder uitgesplitst naar reclameregels en de eisen omtrent precontractuele informatie.

<sup>39</sup> Artikel 2(2)(h) CCD2.

<sup>40</sup> Artikel 8(1) CCD2.

<sup>41</sup> Artikel 8(7) CCD2.

<sup>42</sup> Artikel 8(8) CCD2.

<sup>43</sup> Wij veronderstellen dat hiermee wordt bedoeld: een periode na de vervaldatum van een betalingsverplichting voordat een lening als achterstallig wordt gemarkeerd waarin nog geen (incasso)kosten in rekening worden gebracht.

<sup>44</sup> Artikel 53, lid 7, Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) juncto artikel 2:2 Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Nrgfo).

<sup>45</sup> Zie artikel 53, lid 9, onder a, b en c BGfo.

## Reclameregels

De CCD2 vereist dat kredietreclames een waarschuwing bevatten over het feit dat geld lenen geld kost.<sup>40</sup> Verder wordt reclame verboden die:<sup>41</sup>

1. consumenten aanmoedigt om krediet aan te vragen door te suggereren dat krediet hun financiële situatie zal verbeteren;
2. vermeldt dat lopende kredietovereenkomsten of in databanken geregistreerde kredieten weinig of geen invloed hebben op de beoordeling van een kredietaanvraag; en
3. ten onrechte suggereert dat krediet leidt tot een toename van de financiële middelen, een substituuut is voor sparen of de levensstandaard van een consument kan verhogen.

De lidstaten mogen daarnaast ook reclame verbieden die:<sup>42</sup>

4. het gemak of de snelheid benadrukt waarmee krediet kan worden verkregen;
5. vermeldt dat een korting afhankelijk is van het opnemen van krediet; en
6. 'respijtperiodes' van meer dan 3 maanden aanbiedt voor de aflossing.<sup>43</sup>

Nederland kent al enkele van deze regels. Kredietaanbieders zijn bijvoorbeeld verplicht om de waarschuwing 'Let op! Geld lenen kost geld' op te nemen in hun reclame-uitingen.<sup>44</sup> Ook op punten (2) en (4) zijn in Nederland al vergelijkbare regels van kracht.<sup>45</sup> Hoewel deze regels momenteel niet van toepassing zijn op BNPL-aanbieders, worden ze dat wel onder de nieuwe wetgeving.

## Eisen aan precontractuele informatie

Er komen diverse eisen aan de precontractuele informatie-verstrekking.<sup>46</sup> Het gaat hierbij om verschillende kenmerken van het krediet, zoals de informatie over de kredietverstrekker, de looptijd, de risico's en de kosten van het krediet, inclusief de kosten en gevolgen van te laat betalen. Deze precontractuele informatie is bedoeld om consumenten te helpen bij het vergelijken en kiezen tussen kredietproducten. Deze informatie moet worden verstrekt door middel van het formulier 'Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet'.<sup>47</sup> De vorm, opmaak en volgorde van de informatie liggen hierdoor vast. Het formulier moet bijvoorbeeld een samenvatting van de belangrijkste informatie op de eerste bladzijde bevatten.

De CCD2 biedt lidstaten de mogelijkheid om minder strenge regels in te voeren voor aanbieders van specifieke soorten krediet, zoals BNPL.<sup>48</sup> Ook bij een zogenoemd 'lichter informatieregime' moeten aanbieders echter meer informatie over hun producten aan consumenten verstrekken dan nu het geval is. Gezien de huidige stand van zaken, zoals beschreven in hoofdstuk 3.2, zullen BNPL-aanbieders dus de inhoud, opzet en omvang van de klantinformatie verder moeten aanpassen.

### 4.3 Kredietwaardigheidsbeoordeling, kosten en achterstandsbeheer

#### Vereisten aan kredietwaardigheidsbeoordeling

De nieuwe regelgeving voorziet in de verplichting om de kredietwaardigheid van de consument te beoordelen voordat deze een lening kan sluiten.<sup>49, 50</sup> De beoordeling is bedoeld om overkreditering en andere onverantwoorde leningen tegen te gaan. De CCD2 geeft de lidstaten

<sup>46</sup> Artikel 10 CCD2.

<sup>47</sup> Artikel 10(2) CCD2.

<sup>48</sup> Artikel 2(8) CCD2.

<sup>49</sup> Artikel 18 CCD2.

<sup>50</sup> Deze verplichting bestond ook al onder de voorgaande richtlijn. Deze is echter uitgebreid met het oog op een meer geharmoniseerd kader binnen Europese Unie.

<sup>51</sup> Artikel 31 CCD2.

<sup>52</sup> Zie [Wat is de maximale rente die ik betaal voor een lening?](#) | Rijksoverheid.nl.

de ruimte om de vereisten aan de beoordeling verder vorm te geven en daarbij oog te hebben voor proportionaliteit. Er gelden desalniettemin specifieke kaders. Zo moet er een inkomsten- en lastentoets worden uitgevoerd. Die toets vergt mogelijk het opvragen van bewijsstukken van inkomsten (of andere bronnen van terugbetaling), vermogen en schulden, en overige financiële verplichtingen. Aanbieders mogen hiervoor wel externe databanken raadplegen, maar geen social media.

Ondanks de ruimte voor proportionaliteit, duiden de bepalingen in de CCD2 erop dat BNPL-aanbieders de inkomsten, lasten en schulden van hun klanten op een bepaalde manier zullen moeten gaan opvragen. Zoals omschreven in hoofdstuk 3.3, voldoen de huidige acceptatieprocessen van BNPL-aanbieders hier nog niet aan.

Daarnaast is het belangrijk op te merken dat de CCD2 geen minimumleeftijd voorschrijft voor het aangaan van een lening. Om het gebruik van BNPL door minderjarigen te voorkomen, zijn daarom op nationaal niveau effectieve maatregelen nodig. Zoals aangegeven in hoofdstuk 3.3 biedt bijvoorbeeld een verplichte leeftijdsverificatie via iDIN hiervoor een mogelijke oplossing. We roepen de wetgever op om dergelijke regels zo snel mogelijk in te voeren en niet te wachten tot de implementatie van de CCD2.

#### Aanpassing van kostenstructuur BNPL

Onder de nieuwe regelgeving kunnen lidstaten verschillende kredietkosten maximeren.<sup>51</sup> Ook kunnen zij bepaalde kosten of vergoedingen verbieden. Nederland kent dit soort regels al. Zo is de kredietvergoeding sinds 1 januari 2024 gemaximeerd op 15% van de uitstaande schuld per jaar.<sup>52</sup> Kosten in verband met mogelijke wanbetaling worden

daarnaast geacht te zijn verrekend in de kredietvergoeding. Daarom mogen kredietaanbieders naast de kredietvergoeding geen andere kosten rekenen.<sup>53</sup> Incassokosten bij te laat betalen zijn derhalve niet toegestaan. Kredietaanbieders mogen wel een verdragingsvergoeding rekenen. Die komt dan wel in plaats van de reguliere rente en mag bovendien niet hoger zijn. Deze bestaande bepalingen gaan waarschijnlijk ook voor BNPL gelden als de CCD2 in Nederland in werking treedt.<sup>54</sup>

Zoals uitgelegd in hoofdstuk 3.4 maken de niet-nakomingskosten een aanzienlijk deel uit van de huidige kostenstructuur van BNPL-aanbieders. Wij gaan ervan uit dat BNPL-aanbieders hun kostenstructuur moeten aanpassen zodra de CCD2 in Nederland van kracht wordt.

### **Achterstandsbeheer dat recht doet aan situatie van de klant**

De nieuwe regelgeving beoogt het treffen van diverse maatregelen in het kader van achterstandsbeheer.<sup>55</sup> Het gaat onder andere om maatregelen met betrekking tot herfinanciering van het krediet, verlenging van de looptijd, uitstel van aflossing, renteverlaging, betalingsvrije periode en kwijtschelding. Kredietverstrekkers moeten ook beleid en processen hebben voor vroegtijdige opsporing van consumenten met financiële problemen en hen doorverwijzen naar schuldadviesdiensten.<sup>56</sup>

Het huidige achterstandsbeleid van BNPL-aanbieders bestaat voornamelijk uit betalingsregelingen, zoals uitstel van betaling. De nieuwe regelgeving gaat dus mogelijk aanbieders vragen om een meer uitgebreid en divers beleid voor het achterstandsbeheer te ontwikkelen dat recht doet aan de specifieke omstandigheden van individuele klanten. Consumenten met structurele problemen kunnen bijvoorbeeld verdergaande oplossingen nodig hebben, zoals verlaging van de kosten of kwijtschelding van de schuld.

---

<sup>53</sup> Artikel 7:76 BW juncto artikel 11 Besluit Kredietvergoeding (Bb).

<sup>54</sup> Deze bestaande bepalingen gaan voor BNPL gelden wanneer het Besluit kredietvergoeding niet actief wordt aangepast.

<sup>55</sup> Artikel 35 CCD2.

<sup>56</sup> Artikel 36 CCD2.

## 5. Conclusie

In oktober 2023 is de herziene Richtlijn Consumentenkrediet aangenomen. Als gevolg hiervan komt uiterlijk in november 2026 de BNPL-sector onder het toezicht van de AFM. De sector is sinds de verkenning in 2022 verder gegroeid in omvang. Zij heeft ook stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren. Zo is er sinds oktober 2023 een gedragscode van kracht.<sup>57</sup> De BNPL-aanbieders zullen nog verder moeten verbeteren in aanloop naar de nieuwe regelgeving. Op korte termijn vragen we expliciet aandacht voor de aanpak van het gebruik van BNPL door minderjarigen.

### 5.1 Groei en ontwikkeling BNPL gaan door

#### BNPL groeit; extra opletten voor gebruikers onder de 35

In 2022 hebben de BNPL-aanbieders zo'n 45 miljoen transacties met een totaalbedrag van €4,8 miljard verwerkt, waarmee BNPL opnieuw gegroeid is. Het gemiddelde aantal transacties groeit het hardst onder gebruikers tussen de 18 en 24 jaar. Het stijgt met 32% naar 7,3 per jaar.

Consumenten onder de 35 jaar oud hebben vaker te maken met de gevolgen van gemiste betalingstermijnen. Zij betalen relatief gezien het vaakst aanmaningskosten en worden naar verhouding het vaakst overgedragen aan een incassobureau. De kosten die samenhangen met te laat betalen kunnen flink oplopen. We moedigen de aanbieders aan om te (blijven) onderzoeken hoe zij ervoor kunnen zorgen dat meer klanten op tijd betalen en minder klanten met aanmaningskosten te maken krijgen. Wij vragen daarbij extra aandacht voor klanten tussen de 18 en 24 jaar, omdat deze vaker financieel kwetsbaar zijn.

#### AFM verwelkomt onderzoek naar werkelijk gemaakte incassokosten

We zien zowel positieve als negatieve verschuivingen in de mate waarin aanbieders voor hun inkomsten afhankelijk zijn van aanmaningskosten. Alle 5 onderzochte aanbieders hebben toegezegd te gaan onderzoeken in hoeverre de incassokosten die de consument betaalt, aansluiten bij de werkelijke kosten. Deze toezegging staat ook in de gedragscode. Wij verwelkomen dit onderzoek.

#### Aanpak nodig voor gebruik door minderjarigen

Alle BNPL-aanbieders eisen dat hun klanten minstens 18 jaar oud zijn. Dit staat ook opgenomen in de gedragscode. Uit analyse blijkt echter dat er in 2023 via rekeningen op naam van een minderjarige bijna 600.000 iDEAL transacties zijn verricht die te linken zijn aan BNPL-aanbieders, met een gemiddeld bedrag van zo'n €50. Het gaat om gebruikers (hoofdzakelijk) in de leeftijd 13 tot en met 17 jaar oud die waarschijnlijk de leeftijdscontroles van BNPL-aanbieders omzeilen. Er bestaat een reëel risico dat deze transacties ongeoorloofd BNPL-gebruik betreffen. Minderjarigen vormen een uiterst kwetsbare doelgroep waaraan het in beginsel niet is toegestaan een (BNPL-)krediet te verstrekken. We roepen de wetgever en de BNPL-sector op om op korte termijn tot een effectieve aanpak te komen die het gebruik van BNPL door minderjarigen effectief stopt.

#### Diverse ontwikkelingen duiden op schuldgewenning

We zien diverse ontwikkelingen die erop duiden dat het kopen op afbetaling normaliseert. Zo ontstaat er een groep vaste gebruikers met minstens 20 transacties per jaar. Die groep is met 31% gegroeid. Ook

<sup>57</sup> We merken op dat de meest recente cijfers die wij van BNPL-aanbieders hebben ontvangen en gebruiken in deze marktupdate, betrekking hebben op 2022. Eventuele verbeteringen die aanbieders hebben doorgevoerd sinds de publicatie van onze verkenning in november 2022, kunnen echter op zijn vroegst pas in de cijfers over 2023 tot uiting komen. Over die cijfers beschikken we niet.

zien we een toename in het aantal fysieke winkels waar de klant met BNPL kan afrekenen. Steeds meer consumenten gebruiken daarnaast BNPL om producten te kopen die zij in principe niet kunnen retourneren, zoals boodschappen en reizen. Voor dergelijke producten lijkt het risico groter dat uit financiële noodzaak voor BNPL wordt gekozen. Wij beschouwen schuldgewenning als onwenselijk en als een maatschappelijk vraagstuk.

### Voor iedere €100, gaat zo'n €40 retour

Uit onze analyse blijkt dat voor iedere €100 die de klant met BNPL afrekent, er zo'n €40 retour gaat. Over het algemeen zien we de hoogste retourratio's bij aanbieders die het actiefst zijn in de modebranche. Bij BNPL wordt het aankoopbedrag pas afgeschreven als de klant ervoor kiest bepaalde aankopen te houden en niet te retourneren. Daarnaast is het bezorgen en retourneren vaak gratis. Deze factoren kunnen eraan bijdragen dat klanten meer bestellen en retourneren dan nodig. Wij roepen de BNPL-sector op om samen met de webshops en de klant te komen tot transacties waarbij meer oog is voor de ecologische voetafdruk daarvan.

## 5.2 BNPL-aanbieders moeten verder verbeteren in aanloop naar nieuwe regelgeving

### Gedragscodes is stap vooruit bij bescherming consumenten

Sinds oktober 2023 is er een gedragscode van kracht voor BNPL. Deze code verplicht aangesloten aanbieders onder meer om duidelijke informatie te verstrekken over kosten, voorwaarden en betalingsverplichtingen. Ook moeten zij een klachtenprocedure implementeren. In de gedragscode staat verder dat BNPL-aanbieders schuldenstapeling tegengaan, onder meer door iemands account te blokkeren als er al een betalingsachterstand is. Hoewel deze maatregel helpt om financieel kwetsbare consumenten te beschermen, blijft het mogelijk om vervolgens bij andere aanbieders ook schulden aan te gaan. Wij dringen er daarom op aan vaart te blijven maken met de registratie bij BKR.

### Nieuwe regelgeving heeft grote impact op BNPL

In oktober 2023 is de herziene Richtlijn Consumentenkrediet aangenomen. Als gevolg hiervan komt uiterlijk in november 2026 de BNPL-sector onder ons toezicht. De nieuwe regels zijn ingrijpend voor de BNPL-aanbieders. Zij zullen de inhoud, opzet en omvang van de klantinformatie moeten aanpassen met oog op de aanstaande reclameregels en eisen omtrent precontractuele informatie. Ter illustratie merken we op dat momenteel slechts 1 op de 7 gebruikers (14%) aangeeft vooraf duidelijke informatie te hebben gekregen over de kosten voor een gemiste betaling. Ook de huidige acceptatieprocessen voldoen nog niet, aangezien de BNPL-aanbieders meer inzicht in de inkomsten, lasten en schulden van hun klanten moeten gaan krijgen. Wij gaan er verder van uit dat BNPL-aanbieders hun kostenstructuur dienen te wijzigen. Tot slot verwachten wij dat BNPL-aanbieders een meer uitgebreid en divers beleid voor het achterstandsbeheer moeten ontwikkelen dat recht doet aan de specifieke omstandigheden van individuele klanten.

### Vrijstelling voor grote onlineverkopers

Onder de herziene Richtlijn zijn grote onlineverkopers vrijgesteld als zij tot 14 dagen uitstel van betaling aanbieden, zodat ze niet op grote schaal BNPL-regelingen kunnen ontwikkelen. Het is nog onzeker welke partijen aanspraak kunnen maken op deze vrijstelling. Sommige BNPL-aanbieders bieden bijvoorbeeld direct winkelen aan via hun platform en grote online marktplaatsen, zoals Amazon, Zalando en Bol, bieden achteraf betalen aan voor andere verkopers. Het is daarom noodzakelijk dat de wetgever de vrijstelling duidelijk afbakent. Daarnaast is het wenselijk dat de consumenten die klant zijn bij grote leveranciers die uiteindelijk niet onder de CCD2 vallen, ook voldoende bescherming genieten tegen de risico's van achteraf betalen.

### BNPL-sector kijkt vooruit

Met de introductie van een gedragscode hebben de BNPL-aanbieders al stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren. Het is positief dat zij onder een gezamenlijke vlag aan verbeteringen werken. Het

stelt hen in staat als collectief te anticiperen op de aanstaande regelgeving. In de gesprekken die wij gevoerd hebben, zien we een grote wil om ook te blijven verbeteren. Wij zien de samenwerking met de sector bij de implementatie van de nieuwe regelgeving dan ook met vertrouwen tegemoet.



# Bijlage 1: Verantwoording

In deze bijlage beschrijven we de aanpak van deze verkenning. We geven daarnaast een opsomming van de voornaamste bronnen die we hebben geraadpleegd.

## Aanpak

Voor deze marktupdate hebben wij de volgende activiteiten ondernomen:

- Consumentenonderzoek – We hebben met de Consumentenmonitor Voorjaar 2023 vragen voorgelegd aan een representatief panel consumenten.
- Deskresearch – Het gaat om online/publiek beschikbare informatie. De relevante bronnen hiervan hebben wij opgenomen in onderstaande literatuurlijst.
- Gesprekken met buitenlandse toezichthouders – Er is onder meer gesproken met ASIC (Australië) en de FCA (Verenigd Koninkrijk) over ontwikkelingen in het BNPL-landschap. Daarnaast is de AFM als waarnemend lid toegetreden tot het Europese Toezichtcollege voor Klarna onder leiding van de Finansinspektionen (Zweden).
- Informatie opvragen bij BNPL-aanbieders – We hebben de 5 geselecteerde BNPL-aanbieders gevraagd mee te werken aan deze marktupdate. Wij hebben hen een informatieverzoek gestuurd en aansluitend gesprekken gevoerd over de aangeleverde informatie.
- Informatie vragen bij banken – We hebben drie Nederlandse banken gevraagd naar inzichten met betrekking tot mogelijk BNPL-gebruik door minderjarige rekeninghouders.
- Datakwaliteitscontrole – Wij zijn voor de datakwaliteit van deze marktupdate afhankelijk van de kwaliteit van de onderliggende data die wij van marktpartijen ontvangen. We hebben lichte kwaliteitscontroles uitgevoerd op de verkregen data. Eventuele gebreken in de data hebben wij besproken. Deze zijn ten dele opgelost. Wij gaan ervan uit dat de data in dit rapport een representatief beeld geven van de markt.

- Gesprekken met marktpartijen – We hebben gesprekken gevoerd over de impact van nieuwe regelgeving met de 5 geselecteerde BNPL-aanbieders en mogelijke nieuwe toetreders, waaronder grote platform webshops.
- Rondetafelgesprek – We hebben de 5 geselecteerde BNPL-aanbieders gezamenlijk ontvangen voor een gesprek over niet-nakomingskosten en andere marktontwikkelingen.

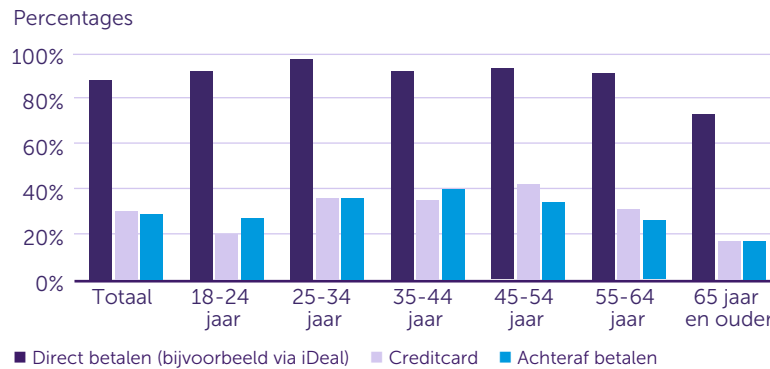
## Bronnen

- ACM [Post- en pakketmonitor](#)
- AFM (2022) [Buy Now, Pay Later – Verkenning van een nieuwe trend](#)
- CBS [Jaarmutatie consumentenprijsindex; vanaf 1963](#)
- CBS (2022) [ICT-gebruik van huishoudens en personen 2022](#)
- Nederlands Jeugdinstituut (2020) [Aantal jongeren met betalingsproblemen groeit](#)
- Rijksoverheid (2023) [Kamerbrief over stand van zaken BNPL dienstverlening | Kamerstuk](#)
- RTL Nieuws (2022) [Alcohol op afbetaling bij webshops rukt op, experts willen dat kabinet ingrijpt](#)
- RTL Nieuws (2023) [50 cent per retourartikel: 'Zoveel terugsturen is niet meer normaal'](#)
- VFN (2023) [Gedragscode BNPL](#)

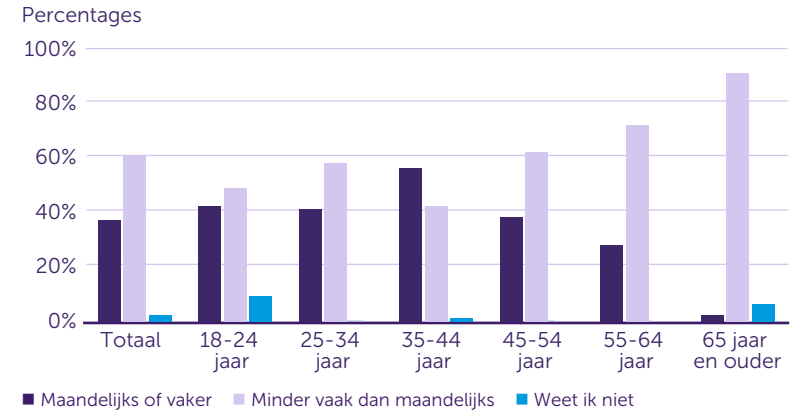
## Bijlage 2: Uitkomsten AFM Consumentenmonitor

De AFM doet geregeld consumentenonderzoek om de stem van de consument te laten meewegen in haar toezicht. Door de feedback en signalen die de AFM ontvangt, kunnen wij effectiever en efficiënter toezicht houden. Onderstaande figuren geven de resultaten weer van de Consumentenmonitor. Het veldwerk is tussen 3 en 25 april 2023 uitgevoerd in het LISS panel van onderzoeksinstituut Centerdata. De vragenlijst is ingevuld door een steekproef die representatief is voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. In totaal hebben 1163 respondenten de vragenlijst ingevuld.

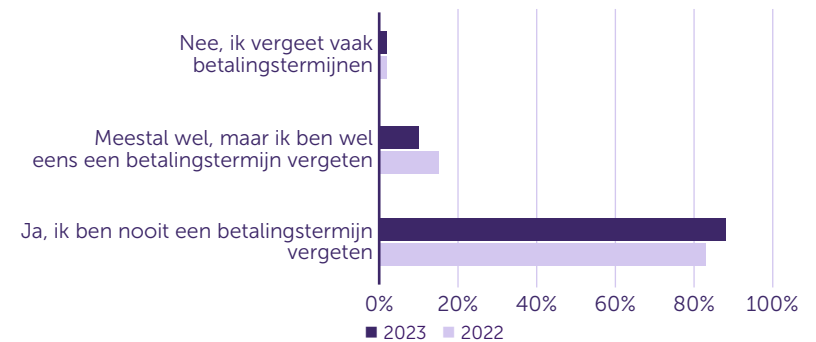
**Figuur 12. Met welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden spullen via internet gekocht?**



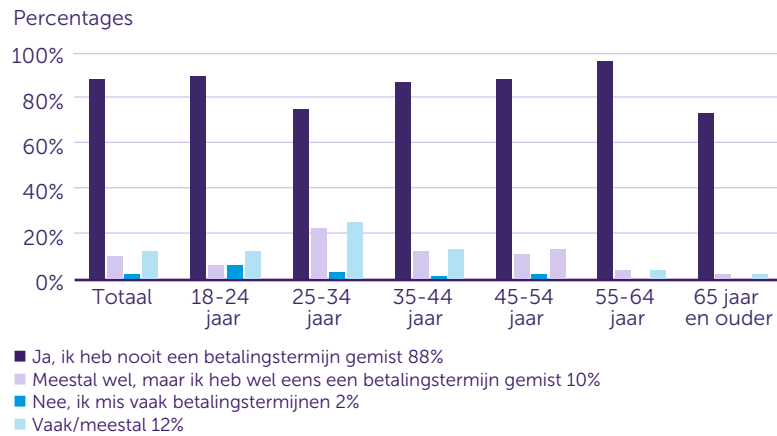
**Figuur 13. Hoe vaak hebt u in de afgelopen 12 maanden ongeveer gebruik gemaakt van achteraf betalen?**



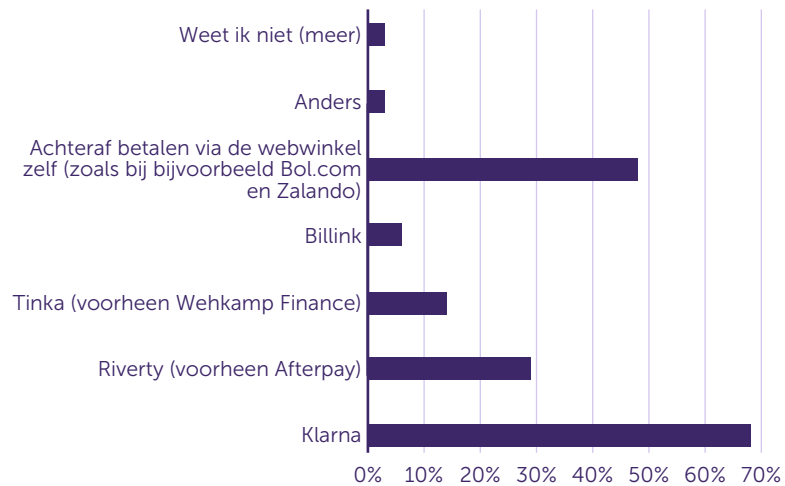
**Figuur 14a. U hebt wel eens spullen achteraf betaald in de afgelopen 12 maanden. Hebt u zich aan de betalingstermijn kunnen houden?**



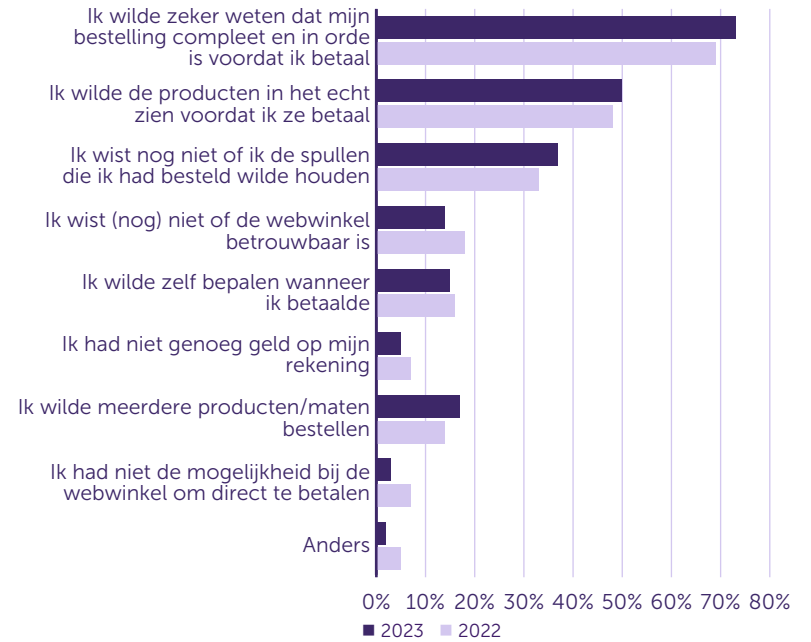
Figuur 14b. U hebt wel eens spullen achteraf betaald in de afgelopen 12 maanden. Hebt u zich aan de betalingstermijn kunnen houden?



Figuur 15. U hebt wel eens achteraf betaald. Welke betaalmethode(n) hebt u in de afgelopen 12 maanden hiervoor wel eens gebruikt?



Figuur 16. Waarom hebt u in de afgelopen 12 maanden wel eens gebruik gemaakt van achteraf betalen?



Figuur 17. Bij achteraf betalen heb ik voordat ik de aankoop afrondde duidelijke informatie gekregen over...

