

Betaalgedrag in de achterstandsfase

Onderzoek in samenwerking met in3

In het kort De AFM en BNPL-aanbieder in3 onderzochten het effect van aanpassingen in de klantreis op het betaalgedrag van 7.425 klanten in de achterstandsfase. Uit het onderzoek bleek dat een verlenging van de periode vóór de overdracht aan het incassobureau met 14 dagen geen effect heeft op het aandeel klanten met een betalingsachterstand twee maanden later. Wel pakte latere overdracht voordelig uit: het aandeel klanten dat met een incassotraject en bijbehorende kosten te maken kreeg nam door de aanpassingen met bijna een derde af. Hiervoor bleek (de inhoud van) een extra herinnering van groot belang. De AFM moedigt aanbieders aan onderzoek te doen naar aanpassingen in de klantreis en zo risico's voor consumenten te verkleinen.

Auteurs: Job Krijnen, Annelot Wismans, Ilva van der Gragt

Publicatiedatum: mei 2025

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3	5. Discussie	15
1.1 Bevorderen van verantwoord gebruik door aanpassingen in de BNPL-klantreis	3	5.1 Aanpassingen in de achterstandsfase helpen in3-klanten incassokosten te vermijden	15
2. Onderzoek met in3 naar betaalgedrag in de achterstandsfase	5	5.2 Aanvullende aandacht nodig voor klanten met structurele financiële problemen	15
2.1 Latere overdracht aan het incassobureau	6	5.3 BNPL-aanbieders kunnen onderzoek doen naar het effect van aanpassingen in de klantreis	16
2.2 ...inclusief een extra herinnering	6		
2.3 ...inclusief informatie over de gevolgen van te laat betalen	7		
3. Methode	8		
3.1 Procedure	8		
3.2 Steekproef	10		
3.3 Analyses	10		
4. Resultaten	11		
4.1 Latere overdracht heeft niet het gewenste effect op betaalgedrag maar pakt toch voordelig uit voor klanten	11		
4.2 De extra herinnering helpt klanten om eerder te betalen	13		
4.3 De extra herinnering is effectiever wanneer deze informatie bevat over de gevolgen van te laat betalen	14		

1. Inleiding

Buy Now, Pay Later ('BNPL') is de laatste jaren uitgegroeid tot een veelgebruikte dienst onder Nederlandse consumenten.¹ BNPL maakt het mogelijk om de betaling van een aankoop uit te stellen tot 14 of 30 dagen na levering of in drie termijnen te betalen.

Het gebruik van BNPL kent risico's. Zo gaf in eerder onderzoek van de AFM ongeveer 1 op de 8 BNPL-gebruikers aan dat ze minstens één keer een betalingstermijn hadden gemist in de afgelopen 12 maanden.² Consumenten die niet op tijd betalen, kunnen te maken krijgen met niet-nakomingskosten (bijvoorbeeld aanmaningskosten en incasso-kosten). Schuldhelpverleners signaleren daarnaast een toename in het aantal cliënten met problematische schulden en leggen daarbij een verband met het toegenomen gebruik van BNPL.³ Dergelijke signalen hebben geleid tot aandacht voor de risico's van BNPL in de media en de politiek. Plannen om BNPL aan te bieden in fysieke winkels hebben de maatschappelijke discussie verder aangewakkerd.

Door nieuwe Europese regelgeving komen BNPL-aanbieders in november 2026 onder het toezicht van de AFM te staan en zullen zij onder andere moeten voldoen aan regels met betrekking tot informatieverstrekking, kredietwaardigheidsbeoordeling en achterstandsbeheer. In de tussentijd hebben vier grote BNPL-aanbieders een gedragscode opgesteld om hun klanten beter te beschermen.⁴ De toekomstige regelgeving en de huidige gedragscode moeten bijdragen aan een verhoogde consumentenbescherming. Vooruitlopend op de nieuwe regelgeving kunnen aanbieders verantwoord BNPL-gebruik bevorderen door aanpassingen te maken in de klantreis.

¹ AFM, 2024; AFM, 2022

² AFM, 2024

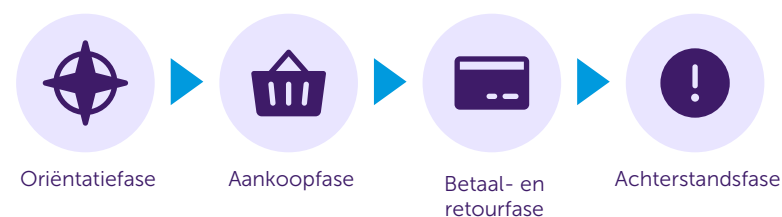
³ Volkskrant, 2024

⁴ BNPL-Gedragscode, 2024

1.1 Bevorderen van verantwoord gebruik door aanpassingen in de BNPL-klantreis

In de BNPL-klantreis zijn grofweg vier fases te onderscheiden: de oriëntatiefase, de aankoopfase, de betaal- en retourfase, en de achterstandsfase (zie Figuur 1). Tijdens de oriëntatiefase verkennen consumenten de producten in een (web)winkel, waarbij zij de mogelijkheid om achteraf te betalen kunnen meewegen in hun keuzes. Rond het moment van aankoop maken consumenten vervolgens de keuze om af te rekenen met BNPL. Aanbieders van BNPL hanteren acceptatiecriteria om te toetsen of consumenten gebruik mogen maken van hun dienstverlening. In de betaal- en retourfase dienen klanten die niet retourneren hun betaling te voldoen binnen een termijn van 14 of 30 dagen, of binnen de twee resterende termijnen van 30 dagen. De achterstandsfase volgt als klanten niet volledig betalen binnen de gestelde termijn(en). In deze fase is sprake van een betalingsachterstand en worden klanten, wanneer betaling uitblijft, overgedragen aan een incassobureau.

Figuur 1. Fases in de BNPL-klantreis



In alle fases van de klantreis kunnen aanpassingen worden doorgevoerd om verantwoord gebruik van BNPL door consumenten te bevorderen. Eerder onderzocht de AFM in samenwerking met BNPL-aanbieder Riverty bijvoorbeeld het effect van sms-herinneringen in de betaal- en retourfase.⁵ Uit dat onderzoek bleek dat klanten die een sms-herinnering ontvingen, eerder betaalden waardoor ze minder vaak te maken kregen met aanmaningskosten. In dit rapport richten we ons op de achterstandsfase. Aan de hand van nieuw onderzoek, ditmaal in samenwerking met BNPL-aanbieder in3, testen we het effect van aanpassingen in de klantreis op het betaalgedrag van klanten die één of meerdere betalingstermijn(en) gemist hebben.

⁵ [AFM, 2024](#)

2. Onderzoek met in3 naar betaalgedrag in de achterstandsfase

In dit rapport beschrijven we een onderzoek uitgevoerd in samenwerking met in3, een Nederlandse aanbieder van betalen in drie gelijke termijnen. Klanten die gebruikmaken van in3 betalen de eerste termijn direct bij het plaatsen van de bestelling, de tweede termijn na 30 dagen en de derde termijn na 60 dagen. Zie Figuur 2 op pagina 9 voor een beschrijving van het reguliere proces. In3 is met name actief in productcategorieën zoals interieur, witgoed en vervoer. Klanten van in3 plaatsen een gemiddelde bestelling van ongeveer €500. Dit is relatief hoog in vergelijking met de gemiddelde BNPL-transactie van ongeveer €100.⁶

We richten ons in dit onderzoek op klanten die één of twee betalings-termijnen hebben gemist. In3 rekent deze klanten geen aanmaningskosten, maar draagt klanten in achterstand na verloop van tijd wel over aan een incassobureau dat incassokosten in rekening brengt. We testen drie aanpassingen aan het proces dat klanten doorlopen na het verlopen van de derde termijn wanneer ze (gedeeltelijk) niet hebben voldaan aan hun betalingsverplichting. Het doel van deze aanpassingen is dat meer klanten betalen voordat ze te maken krijgen met incassokosten. Het missen van betalingen kan namelijk de opmaat zijn naar grotere financiële problemen. Consumenten die in achterstand raken kunnen bovendien stress en onzekerheid ervaren, wat mogelijk negatieve invloed heeft op andere financiële keuzes en het algehele welzijn.

Voor het ontwerpen van kansrijke aanpassingen is het belangrijk te begrijpen waarom consumenten die in achterstand zijn niet betalen. We onderscheiden hier drie mogelijke oorzaken, maar merken op dat deze opsomming niet als uitputtend beschouwd moet worden. Ten eerste is het mogelijk dat consumenten aankopen doen met BNPL

die ze niet kunnen betalen door een tijdelijk of structureel tekort aan financiële middelen. Deze situatie kan ontstaan doordat mensen vaak beperkte aandacht hebben voor gevolgen op langere termijn of optimistisch zijn over hun huidige en toekomstige financiële situatie.⁷ Daarnaast hebben BNPL-aanbieders bij het accepteren van klanten geen volledig inzicht in de financiële positie van consumenten die een bestelling plaatsen. Ze hebben bijvoorbeeld geen zicht op lopende kredieten en eventuele achterstanden hierop. De financiële positie van consumenten kan bovendien onvoorzien veranderen na het plaatsen van de bestelling. Ten tweede kunnen consumenten die wél voldoende financiële middelen hebben alsnog een betalingstermijn missen, bijvoorbeeld omdat ze betalingen zijn vergeten, betalingsherinneringen niet hebben ontvangen of opgemerkt, of geen overzicht hebben over betalingsverplichtingen. Ten derde is het mogelijk dat consumenten onvoldoende op de hoogte zijn van de gevolgen van te laat betalen, zoals bijkomende kosten. Hierdoor ervaren zij mogelijk minder urgentie om in actie te komen en wachten ze te lang om de betaling te voldoen.

Op basis van deze mogelijke oorzaken onderzoeken we het effect van drie aanpassingen in het proces dat klanten van in3 doorlopen in de achterstandsfase op het betaalgedrag van deze klanten: latere overdracht aan een incassobureau, latere overdracht in combinatie met een extra herinnering en latere overdracht in combinatie met een extra herinnering met informatie over de gevolgen van te laat betalen.

We richten ons met de voorgestelde aanpassingen in het achterstandsproces niet op klanten bij wie een betalingsachterstand voortkomt uit *structurele* financiële problemen. De kans dat zij in achterstand blijven ondanks de aanpassingen is groot, omdat zij simpelweg niet

⁶ AFM, 2024

⁷ Meier & Sprenger, 2010; Dawson & Henley, 2012; Grubb, 2015

de middelen hebben om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. In de Discussie gaan we dieper in op de aanvullende maatregelen waarmee klanten met structurele financiële geholpen kunnen worden.

2.1 Latere overdracht aan het incassobureau

In het achterstandsproces van in3, zoals dat bestond voor aanvang van het onderzoek, werden klanten die drie weken na de laatste betalingstermijn nog in achterstand zijn overgedragen aan een incassobureau. Op dat moment neemt het incassobureau het klant-contact over en worden de wettelijke incassokosten van 15% van de openstaande rekening met een minimum van €40 in rekening gebracht. De optimale timing van de overdracht aan een incassobureau vereist een zorgvuldige afweging. Enerzijds kan een latere overdracht klanten meer financiële ademruimte bieden, bijvoorbeeld als zij in de tussentijd salaris ontvangen. Ook biedt een latere overdracht klanten mogelijk meer tijd om overzicht te creëren waardoor zij minder geneigd zijn om betalingen te vergeten. Anderzijds is het mogelijk dat latere overdracht de kans op betaling juist verlaagt, omdat er voor klanten minder prikkels zijn om te betalen. Zo laat eerder onderzoek zien dat het rekenen van kosten voor te late betaling van invloed is op het terugbetalen van openstaande creditcardrekeningen en verschuldigde belastingen.⁸ Ander onderzoek toont dat het uitstellen van de betalingsdeadline bij kortlopende kredieten kan leiden tot uitstelgedrag.⁹

We testen in dit onderzoek het effect van een twee weken latere overdracht aan het incassobureau op het betaalgedrag van klanten in achterstand. In het bestaande proces werden klanten *drie weken* na het missen van de laatste termijn overgedragen aan het incassobureau; in het aangepaste proces duurt deze periode *vijf weken*. We verwachten dat latere overdracht aan het incassobureau in dit geval positief uitpakt, omdat de voordelen voor klanten met een tijdelijk financieel tekort opwegen tegen de potentiële nadelige invloed op het

betaalgedrag van klanten die wel over voldoende financiële middelen beschikken.

Het effect van een latere overdracht op betaalgedrag van klanten in achterstand kan afhangen van de communicatie die klanten tijdens deze periode ontvangen. Daarom onderzoeken we het effect van de latere overdracht ook in combinatie met het effect van twee aanvullende aanpassingen in de communicatie.

2.2 ...inclusief een extra herinnering

Latere overdracht aan het incassobureau kan ertoe leiden dat klanten in deze periode de betaling onnodig uitstellen of hun betalingsachterstand vergeten. Een extra betalingsherinnering tijdens deze periode biedt hiervoor mogelijk uitkomst. Uit eerder onderzoek is bekend dat herinneringen een sterke invloed kunnen hebben op (financieel) gedrag.¹⁰ Het verzenden van een herinnering aan klanten met 30 dagen achterstand op creditcardbetalingen hielp bijvoorbeeld om betaalgedrag te verbeteren.¹¹

Daarom testen we het effect van een extra betalingsherinnering tijdens de periode van latere overdracht (aanpassing 1) op het betaalgedrag van klanten. We verwachten dat meer klanten aan hun betalingsverplichting voldoen wanneer zij tijdens de periode van latere overdracht een extra herinnering ontvangen dan wanneer zij deze niet ontvangen.

⁸ Agarwal et al., 2013; Skov, 2023

⁹ Carter et al., 2022

¹⁰ DellaVigna & Linos, 2022

¹¹ Campbell et al., 2022

2.3 ...inclusief informatie over de gevolgen van te laat betalen

De effectiviteit van een betalingsherinnering kan afhangen van de inhoud van de herinnering. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat klanten te laat betalen, omdat zij zich niet bewust zijn van de financiële gevolgen van te laat betalen of omdat zij dit eerder wel gelezen hebben maar inmiddels zijn vergeten. Onderzoek naar het noemen van consequenties in herinneringen toont gemengde resultaten. Waar sommige onderzoeken lieten zien dat het benadrukken van een boete voor te late betaling in een herinneringsbrief het percentage tijdige betalingen verhoogde,¹² bleek uit eerder onderzoek van de AFM in samenwerking met BNPL-aanbieder Riverty dat de effectiviteit van een sms-herinnering niet afhing van de inhoud van het bericht.¹³

Daarom testen we het effect van de inhoud van de extra betalingsherinnering: naast een reguliere herinnering onderzoeken we een versie waarin ook wordt vermeld dat de klant bij het uitblijven van een betaling wordt overgedragen aan een incassobureau en dat er hierbij minimaal €40 incassokosten excl. btw in rekening worden gebracht. Daarnaast wordt aangegeven dat de klant, bij uitblijven van betaling, twee jaar lang geen mogelijkheid zal hebben tot het doen van nieuwe betalingen met in3. Met deze aanpassing proberen we klanten te motiveren om de betaling te voldoen door ze, gedurende de periode van latere overdracht (aanpassing 1), duidelijkheid te geven over de gevolgen van het uitblijven van betaling. We verwachten dat meer klanten aan hun betalingsverplichting voldoen wanneer zij tijdens de periode van latere overdracht een herinnering ontvangen met informatie over de gevolgen, vergeleken met wanneer zij een herinnering ontvangen waarin deze gevolgen niet worden benoemd (aanpassing 2).

¹² [Dusek et al., 2022](#)

¹³ [AFM, 2024](#)

3. Methode

3.1 Procedure

We richtten ons in dit onderzoek op klanten in de achterstandsfase. Klanten van in3 die op dag 64 – vier dagen na het verlopen van de laatste betalingstermijn – één of twee termijnen niet hadden betaald, werden willekeurig toegewezen aan één van de vier onderzoeksgroepen. Door deze experimentele opzet is het mogelijk om conclusies te trekken over het effect van de verschillende aanpassingen in de klantreis. Figuur 2 toont per onderzoeksgroep het proces dat klanten vanaf dag 64 na de aankoop doorliepen.¹⁴

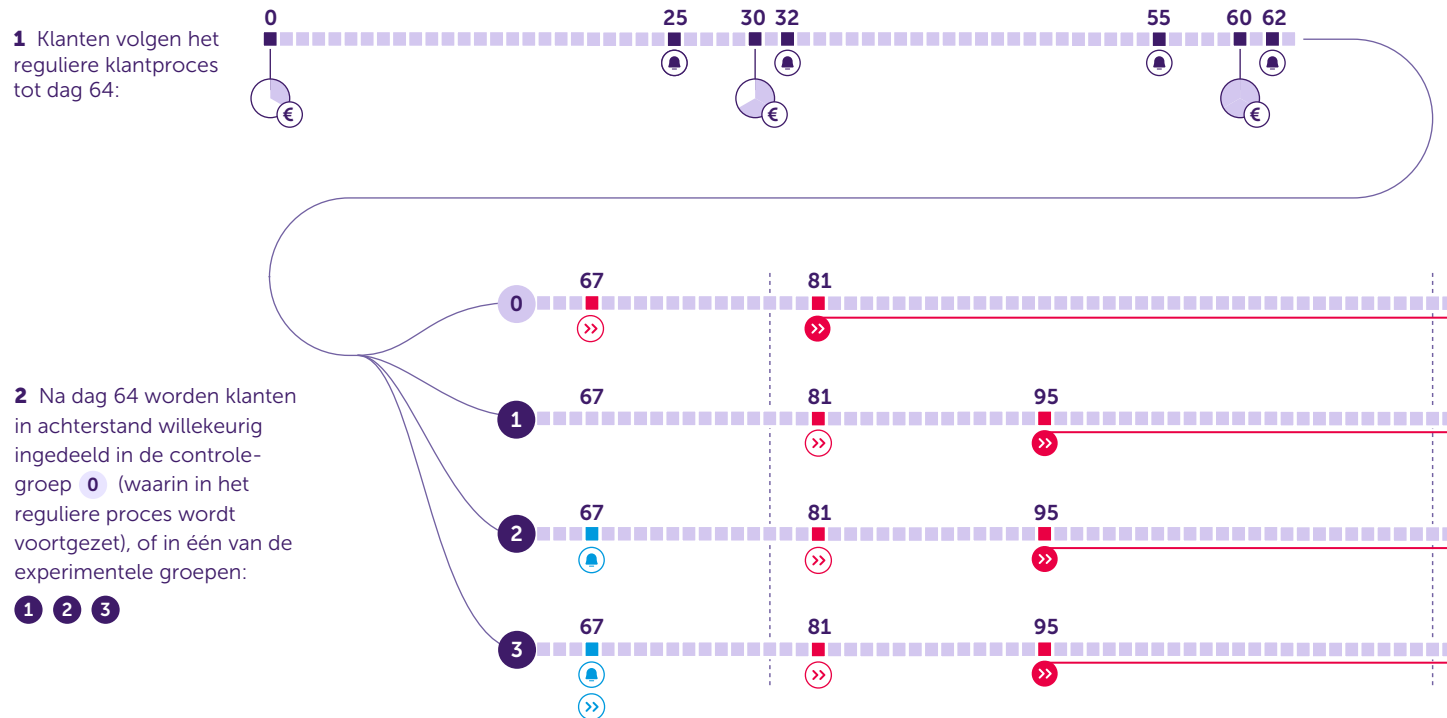
In de *controlegroep* (groep 0 in de figuren) doorliepen klanten het reguliere achterstandsproces. Een week na het missen van de laatste termijn ontvingen zij per mail een vooraankondiging van de overdracht aan het incassobureau (de 'WIK-aankondiging').¹⁵ In deze mail werd vermeld dat incassokosten in rekening worden gebracht indien klanten niet binnen 14 dagen het openstaande bedrag betalen. Twee weken later werden klanten die nog steeds in achterstand zijn overgedragen aan het incassobureau. Op dat moment neemt het incassobureau het klantcontact over en brengt incassokosten in rekening. Het incassobureau benadert klanten in achterstand via verschillende kanalen, zoals telefonisch, per e-mail en per post.

In de drie andere groepen werden klanten twee weken later overgedragen aan het incassobureau. Klanten in de groep *latere overdracht zonder extra herinnering* (groep 1 in de figuren) ontvingen gedurende deze twee weken geen aanvullende communicatie. Klanten in de groep *latere overdracht met extra herinnering* (groep 2 in de figuren) ontvingen op dag 67 – zeven dagen na het verlopen van de laatste betalingstermijn – een extra betalingsherinnering. Klanten in de groep *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen* (groep 3 in de figuren) ontvingen op dag 67 ook een extra betalingsherinnering met daarin aanvullende informatie over de uiteindelijke gevolgen van een betalingsachterstand (namelijk incassokosten en blokkering van toekomstig in3-gebruik). In alle drie deze groepen ontvingen klanten twee weken later – 14 dagen voor overdracht aan het incassobureau – per mail de eerdergenoemde WIK-aankondiging.

14 Volgens de beoogde (en vooraf vastgestelde) procedure zouden communicatie en overdracht plaatsvinden op drie momenten: dag 67, 82 en 97. In de uitvoering van het experiment zijn echter een aantal ongeplande kleine afwijkingen in de procedure opgetreden. Door aanpassingen door te voeren in de analysedagen zijn we op basis van de verzamelde data nog steeds in staat zijn om het effect van de drie aanpassingen op betaalgedrag te onderzoeken. Zie [statistische bijlage](#) voor meer informatie.

15 Hiermee bedoelen we de wettelijk verplichte laatste herinnering die schuldeisers per mail of brief moeten sturen naar klanten voordat zij worden overgedragen aan een incassobureau op basis van de Wet Incassokosten ('WIK'). Deze herinnering moet een betalingstermijn van minimaal 14 dagen na ontvangst melden en aankondigen dat er incassokosten worden berekend indien de schuld niet binnen deze termijn betaald wordt.

Figuur 2. Het reguliere in3-klantproces tot dag 64 (1) en het proces gedurende het onderzoek voor klanten met een betalingsachterstand in elk van de vier groepen vanaf dag 64 (2).



Legenda

----- Analysedag

Reguliere herinnering

Extra herinnering

Informatie over gevolgen van achterstand

Vooraankondiging overdracht (WIK)

Overdracht incassobureau

- 0** Controlegroep
- 1** Latere overdracht zonder extra herinnering
- 2** Latere overdracht met extra herinnering
- 3** Latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen

Toelichting: (1) Bij de reguliere herinneringen ontvingen klanten een e-mail, sms-bericht en app-notificatie. Bij de extra herinneringen ontvingen klanten enkel een e-mail. (2) In het tweede deel van het klantproces kunnen de dagen waarop communicatie en overdracht aan het incassobureau plaatsvonden voor een deel van de klanten met maximaal 2 dagen afwijken van de getoonde dagen. Zie de [statistische bijlage](#) voor meer details over afwijkingen in de procedure.

3.2 Steekproef

De steekproef bestond uit 7.425 unieke klanten verdeeld over vier groepen (*controlegroep*: 1.863, *latere overdracht zonder extra herinnering*: 1.825, *latere overdracht met extra herinnering*: 1.859, *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen*: 1.878). Het gaat om klanten die gedurende de periode van 5 juli 2024 tot en met 10 oktober 2024 op dag 64 in achterstand waren en voldeden aan de criteria voor inclusie.¹⁶ Klanten in de steekproef waren gemiddeld 36 jaar oud, hadden een gemiddeld orderbedrag van ongeveer €500 en plaatsten gemiddeld 1,6 eerdere bestellingen met in3.¹⁷

3.3 Analyses

Om gedegen conclusies te kunnen trekken over het effect van een latere overdracht aan het incassobureau en het versturen van betalingsherinneringen op het betaalgedrag van klanten, is het belangrijk om hypothesen op te stellen en statistische toetsen uit te voeren. Voor de start van het experiment hebben de AFM en in3 gezamenlijk de hypothesen, een analyseplan en de criteria voor opname in de steekproef opgesteld en vastgelegd. In de [statistische bijlage](#) worden deze en alle aanvullende analyses die niet in het rapport worden gepresenteerd in detail beschreven.

¹⁶ Dit gaat onder andere om klanten die gedurende het onderzoek niet meer dan één openstaande betaling hadden bij in3 en klanten die geen uitstel van betaling toegewezen hebben gekregen. De criteria voor inclusie in de steekproef worden toegelicht in de [statistische bijlage](#).

¹⁷ In de [statistische bijlage](#) beschrijven we aanvullende analyses waaruit blijkt dat klanten in de vier onderzoeksgroepen niet significant van elkaar verschilden op deze kenmerken.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk bespreken we de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek en enkele aanvullende analyses. Voor het toetsen van de hypothesen kijken we naar het aandeel klanten in het onderzoek dat (nog steeds) in achterstand is op twee specifieke momenten (de analysedagen in Figuur 2). Om het effect van latere overdracht aan het incassobureau op betaalgedrag te toetsen, kijken we naar het aandeel klanten in achterstand op **dag 119**. Dit is iets minder dan twee maanden nadat klanten zijn ingedeeld in één van de vier onderzoeksgroepen en één dag voordat de lening door in3 als ‘mogelijk oninbaar’ wordt gemarkeerd. Om het effect van de (inhoud van de) extra herinnering te toetsen kijken we naar het aandeel klanten in achterstand in de drie groepen met latere overdracht op **dag 78**. Dit is twee weken na de start van het experiment en voordat klanten in deze groepen de vooraankondiging van overdracht aan het incassobureau ontvangen. In de aanvullende analyses kijken we ook naar het aandeel klanten dat wordt overgedragen aan het incassobureau, het moment van betaling en het aandeel klanten in achterstand op **dag 94**. In de [statistische bijlage](#) worden de resultaten in meer detail beschreven.

4.1 Latere overdracht heeft niet het gewenste effect op betaalgedrag maar pakt toch voordelig uit voor klanten

Van de klanten in achterstand op de startdatum van het onderzoek (dag 64), is in de *controlegroep* iets minder dan een kwart (23,8%) nog steeds in achterstand aan het einde van het onderzoek (dag 119). Dit aandeel verschilt niet significant tussen de *controlegroep* en elk van de andere drie groepen waarin klanten twee weken later werden overgedragen aan het incassobureau (zie Figuur 3 en 4). De latere overdracht leidt in dit onderzoek dus niet tot een verlaging van het aandeel klanten met een betalingsachterstand op dag 119.

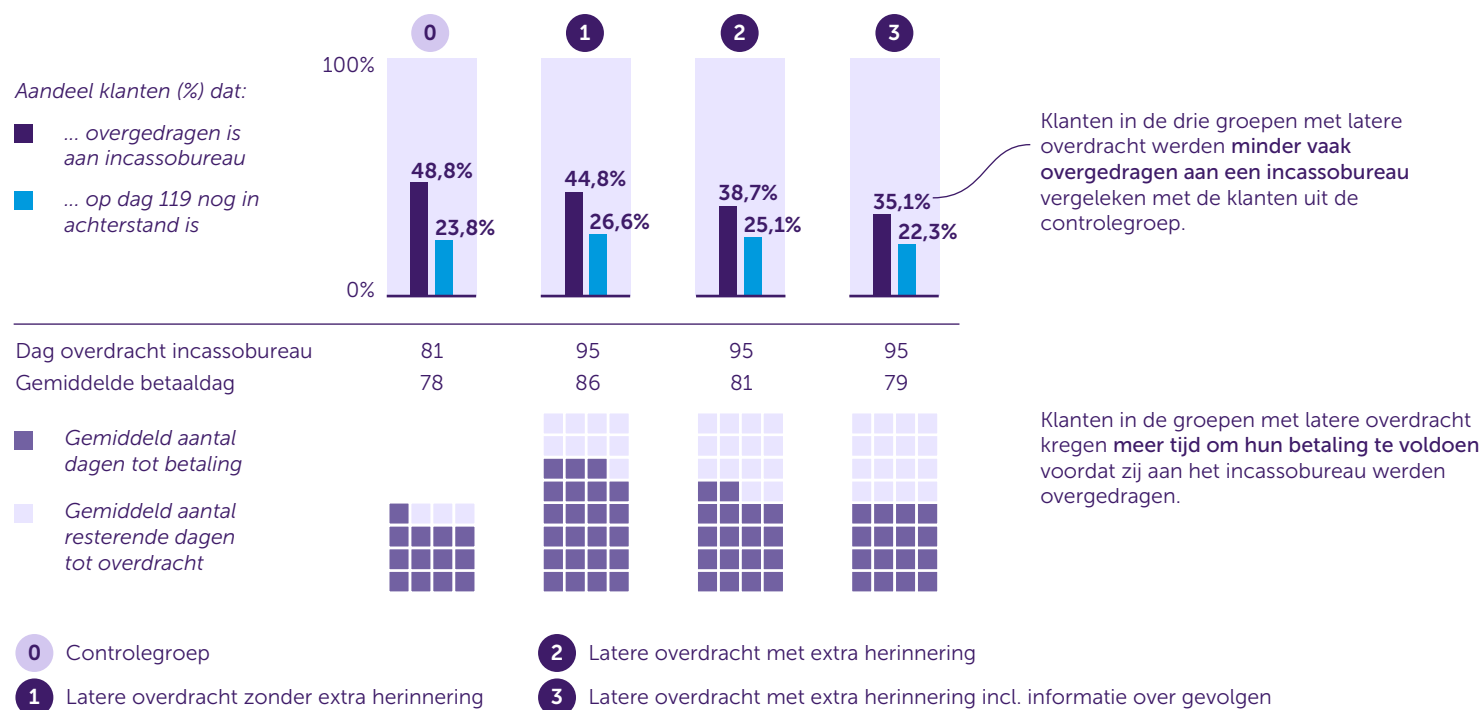
Figuur 4 toont het betaalgedrag van klanten op elke dag tijdens het onderzoek. Ondanks dat de latere overdracht geen invloed heeft op

het aandeel klanten dat in achterstand is op dag 119, toont deze figuur wel dat er verschillen zijn in de momenten waarop klanten betalen. Uit aanvullende analyses blijkt dat de gemiddelde tijd tot betaling in de *controlegroep* significant korter is dan in de groep *latere overdracht* en de groep *latere overdracht met extra herinnering*. Tussen de *controlegroep* en groep *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen* is geen significant verschil in de gemiddelde tijd tot betaling. De verschillen in het moment van betaling zijn ook terug te zien in de gemiddelde betaaldag, die met name voor de groep *latere overdracht zonder extra herinnering* (dag 86) later is dan de *controlegroep* (dag 78; zie Figuur 3).

De bovenstaande analyses laten zien dat de latere overdracht niet het gewenste positieve effect heeft op het betaalgedrag van klanten. Toch pakt de aanpassing wel voordelig uit voor klanten in deze groepen. In de groepen met latere overdracht aan het incassobureau betalen namelijk significant meer klanten voordat overdracht aan het incassobureau plaatsvindt dan in de *controlegroep* (zie Figuur 3). Hierdoor worden zij minder vaak geconfronteerd met incassokosten. Zoals te zien in Figuur 2 en 3, vond de overdracht aan het incassobureau in de *controlegroep* plaats op dag 81. Bijna de helft van de klanten in deze groep werd daadwerkelijk overgedragen. In de drie groepen met latere overdracht vond deze overdracht plaats op dag 95. Een deel van de klanten in deze groepen betaalde tijdens deze periode van latere overdracht en werd daardoor niet overgedragen aan het incassobureau. Het grootste verschil is zichtbaar in de groep *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen*; het aandeel klanten dat wordt overgedragen aan het incassobureau is in deze groep een derde lager dan in de *controlegroep* (een verschil van 13,7 procentpunt). Voor de klanten die door de aanpassing in de klantreis niet worden overgedragen aan het incassobureau betekent dit een besparing van minimaal €40,00 incassokosten excl. btw. Een grove berekening toont dat gedurende de looptijd van het onderzoek in alle groepen hiermee naar schatting minimaal €20.800 aan incassokosten

voor klanten is bespaard.¹⁸ Deze besparing komt met name door het lagere aandeel klanten dat is overgedragen aan het incassobureau in de groepen die tijdens de periode van latere overdracht een extra herinnering ontvingen. Dit wijst erop dat de communicatie tijdens de latere overdracht van invloed is, iets waar we in paragraaf 4.2 en 4.3 dieper op ingaan.

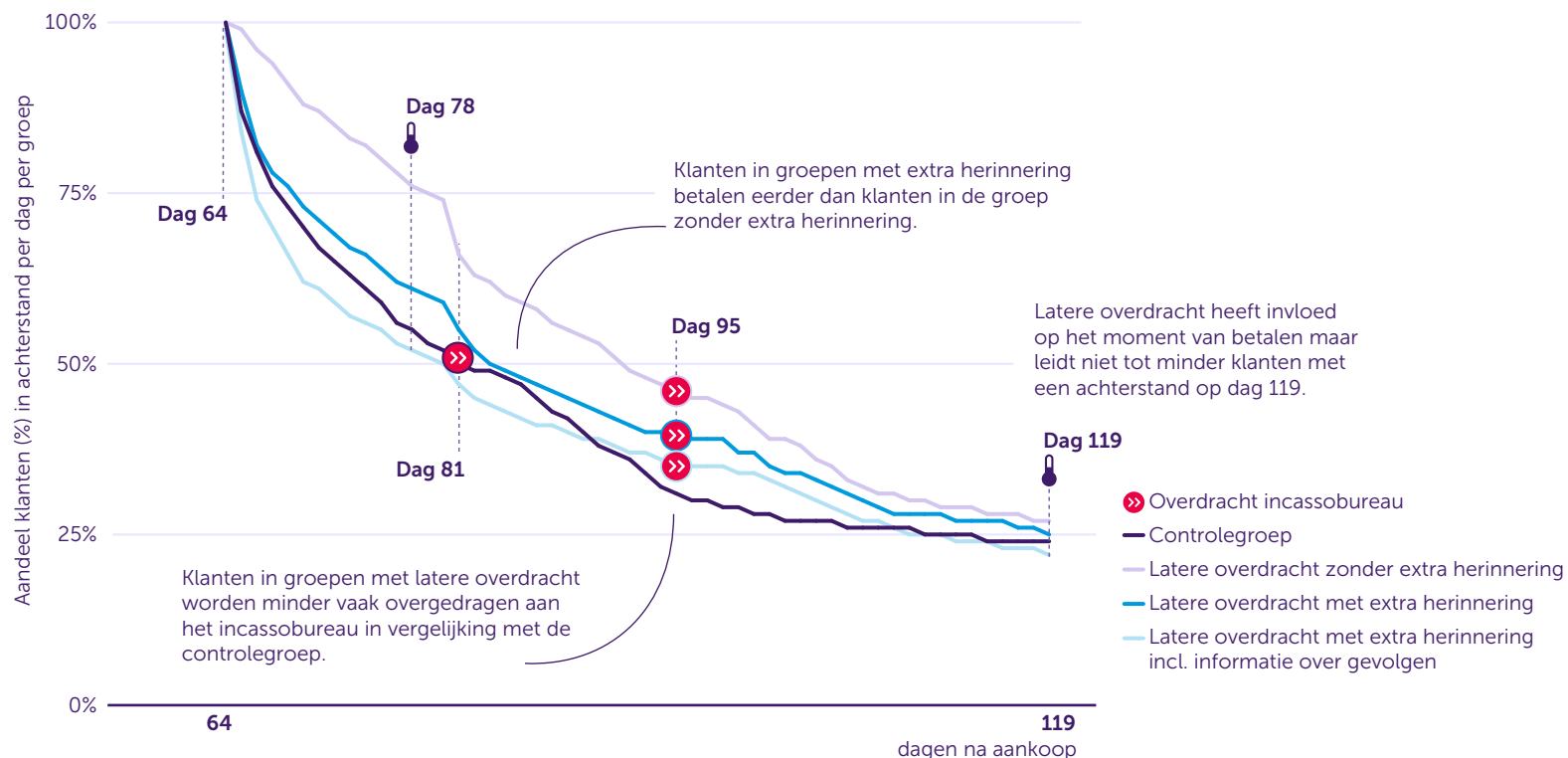
Figuur 3. Aandeel klanten overgedragen aan incassobureau, aandeel klanten in achterstand op dag 119 en gemiddelde betaaldag per groep.



Toelichting: In de berekening van de gemiddelde betaaldag worden alleen klanten met volledige betaling voor dag 119 meegenomen.

¹⁸ Voor de berekening is het verschil in het percentage klanten dat wordt overgedragen aan het incassobureau tussen de controlegroep en de andere drie groepen vermenigvuldigd met het aantal klanten in de drie groepen. Hieruit volgt dat door de gemaakte aanpassingen naar schatting 521 klanten niet zijn overgedragen aan het incassobureau. Voor de berekening van bespaarde kosten is uitgegaan van de minimale incassokosten van €40,00 (excl. btw). Aangezien dit minimumkosten zijn, is de berekende besparing waarschijnlijk een onderschatting. Zie de [statistische bijlage](#) voor meer details.

Figuur 4. Aandeel klanten in achterstand per dag per groep



Toelichting: Om het betaalgedrag zo duidelijk mogelijk te visualiseren is de data in de figuur bewerkt. Zie voor toelichting de paragraaf 'Variaties in procedure' in de [statistische bijlage](#).

4.2 De extra herinnering helpt klanten om eerder te betalen

Als klanten langer de tijd krijgen om te betalen voordat ze worden overgedragen aan het incassobureau, maakt het dan uit of ze wel of geen extra herinnering ontvangen? Hiervoor kijken we naar dag 78; dit is voordat alle klanten met latere overdracht de WIK-aankondiging ontvingen. We vergelijken de groep *latere overdracht zonder extra*

herinnering met de groep *latere overdracht met extra herinnering* en de groep *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen*. Tabel 1 laat zien dat het aandeel klanten met een openstaand bedrag op dag 78 minstens een vijfde lager is in de groepen met extra herinnering dan in de groep zonder extra herinnering (een verschil van 15,5 procentpunt). Het versturen van de extra herinnering tijdens de periode van de latere overdracht leidt er dus toe dat significant meer klanten betalen voor dag 78.

In aanvullende analyses vergelijken we de groepen met en zonder extra herinnering op latere momenten. Ook op dag 94, voordat overdracht aan het incassobureau plaatsvond, hebben in beide groepen met extra herinnering significant meer klanten betaald dan in de groep zonder extra herinnering. Op dag 119 is er enkel nog een verschil tussen de groep *latere overdracht zonder extra herinnering* en de groep *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen*. In aanvullende analyses vergelijken we ook de tijd tot betaling: klanten in de groepen met extra herinnering betalen significant eerder dan klanten in de groep zonder extra herinnering. Dit is ook te zien aan de verschillen in gemiddelde betaaldag in Figuur 3.

De extra herinnering tijdens de periode van latere overdracht zorgt er dus voor dat klanten eerder betalen. Zoals te zien in Figuur 3, leidt dit ertoe dat klanten in de groepen met extra herinnering significant minder vaak worden overgedragen aan het incassobureau dan klanten in de groep zonder extra herinnering.

Tabel 1. Aandeel klanten in achterstand op dag 78.

Groep	Aandeel klanten in achterstand op dag 78
Latere overdracht zonder extra herinnering	75,9%
Latere overdracht met extra herinnering	60,4%
Latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen	51,7%

4.3 De extra herinnering is effectiever wanneer deze informatie bevat over de gevolgen van te laat betalen

De inhoud van de extra betalingsherinnering verschilde tussen de twee groepen die deze herinnering ontvingen. Dat stelt ons in staat om te testen of de inhoud van de herinnering invloed heeft op het betaalgedrag van klanten in achterstand. Tabel 1 laat zien dat het aandeel klanten in achterstand op dag 78 bijna een zevende lager is in de groep waar klanten informatie kregen over de gevolgen van te laat betalen dan in de groep waar klanten een extra herinnering ontvingen zonder deze informatie (een verschil van 8,7 procentpunt).

Aanvullende analyses tonen dat het aandeel klanten met een achterstand ook op dag 94, voordat de overdracht aan het incassobureau plaatsvond, en op dag 119 significant verschilt tussen de groepen met en zonder informatie over gevolgen. In aanvullende analyses vergelijken we ook de tijd tot betaling tussen de twee groepen: klanten in de groep *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen* betalen significant eerder dan klanten in groep zonder deze aanvullende informatie.

De extra herinnering is dus effectiever wanneer deze aanvullende informatie bevat over de gevolgen van te late betaling. Zoals te zien in Figuur 3, leidt dit ertoe dat klanten in de groep *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen* significant minder vaak worden overgedragen aan het incassobureau dan klanten in de groep zonder deze aanvullende informatie.

5. Discussie

Veel Nederlandse consumenten gebruiken BNPL om online aankopen te betalen. Het gebruik van BNPL brengt risico's met zich mee, bijvoorbeeld omdat consumenten te maken kunnen krijgen met niet-nakomingskosten. Uitgebreide checks op kredietwaardigheid en leeftijd zijn logische startpunten om consumenten te beschermen tegen de risico's van BNPL. Maar strikte controle rond het moment van aankoop neemt niet alle risico's weg. Zo kan de financiële situatie van consumenten onvoorzien veranderen na het moment van aankoop. Bovendien spelen menselijke neigingen zoals het vergeten of uitstellen van betalingen ook een rol bij het ontstaan van betalingsproblemen. Daarom is het belangrijk dat BNPL-aanbieders het betaalgedrag van hun klanten goed begrijpen en de klantreis zorgvuldig inrichten.

5.1 Aanpassingen in de achterstandsfase helpen in3-klanten incassokosten te vermijden

In dit onderzoek in samenwerking met BNPL-aanbieder in3 richtten we ons op aanpassingen in het proces dat klanten doorlopen tijdens de achterstandsfase. Latere overdracht aan het incassobureau had in dit onderzoek *niet* het gewenste positieve effect op het aandeel klanten in achterstand op langere termijn. Van alle klanten in achterstand op de startdatum van het onderzoek (dag 64), was in alle onderzoeksgroepen ongeveer een kwart van de klanten (22,3% tot 26,6%) iets minder dan twee maanden later nog in achterstand. De latere overdracht veroorzaakte op lange termijn dus geen verlaging in het aandeel klanten dat niet betaalde. Wel zorgde deze aanpassing ervoor dat minder klanten te maken kregen met een incassotraject en bijbehorende incassokosten. Zo werd in de groep *latere overdracht met extra herinnering incl. informatie over gevolgen* bijna een derde minder klanten overgedragen aan het incassobureau in vergelijking met de *controlegroep*.

Latere overdracht aan het incassobureau pakt dus voordelig uit voor klanten. Hiervoor is het echter van belang dat klanten tijdens de

periode van latere overdracht een betalingsherinnering ontvangen. Klanten die een extra herinnering ontvingen betaalden eerder en werden daardoor minder vaak overgedragen aan het incassobureau dan klanten die geen extra herinnering ontvingen. Ook de inhoud van de herinnering blijkt van invloed op het moment waarop klanten betaalden. Klanten die een herinnering ontvingen inclusief informatie over de gevolgen van te late betaling betaalden eerder en werden minder vaak overgedragen aan het incassobureau dan klanten die een extra herinnering ontvingen zonder deze informatie.

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek heeft in3 het klantproces in de achterstandsfase aangepast: klanten worden nu later overgedragen aan het incassobureau en ontvangen een extra herinnering met informatie over de gevolgen van te laat betalen.

5.2 Aanvullende aandacht nodig voor klanten met structurele financiële problemen

Met dit onderzoek richtten we ons op klanten met beperkte of tijdelijke financiële problemen en op klanten die de betaling vergeten of uitstellen. Voor klanten met structurele financiële problemen bieden dit soort aanpassingen zeer waarschijnlijk geen oplossing. BNPL-aanbieders kunnen deze klanten op andere manieren helpen, bijvoorbeeld door het laagdrempelig aanbieden van maatwerkoplossingen zoals betalingsregelingen, betaalpauzes en kwijtschelding.¹⁹ Na de inwerkingtreding van de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet (de CCD2) – naar verwachting in november 2026 – wordt het voor BNPL-aanbieders wettelijk verplicht om een adequaat beleid en adequate processen voor achterstandsbeheer te hanteren. Denk hierbij aan het treffen van verschillende oplossingen die rekening houden met de persoonlijke omstandigheden van de consument.

¹⁹ AFM, 2021

5.3 BNPL-aanbieders kunnen onderzoek doen naar het effect van aanpassingen in de klantreis

De AFM moedigt BNPL-aanbieders aan om aanpassingen te maken in de inrichting van de klantreis, zodat deze zo goed mogelijk aansluit bij hun klanten. Deze aanmoediging geldt ook voor andere partijen die zich bezighouden met achterstandsbeheer, zoals kredietaanbieders en incassobureaus. Het is daarbij belangrijk om het effect van aanpassingen zorgvuldig te onderzoeken. Deze hebben namelijk niet altijd het verwachte of gewenste effect. Het vermoeden in het huidige onderzoek was bijvoorbeeld dat latere overdracht aan een incassobureau zou kunnen leiden tot minder klanten met een betalingsachterstand. Tegelijkertijd kan de tegenovergestelde verwachting bestaan, namelijk dat het eerder overdragen aan een incassobureau leidt tot beter betaalgedrag. Uit dit onderzoek blijkt echter dat het moment van overdracht aan het incassobureau niet van invloed was op het aandeel in3-klanten dat op langere termijn in achterstand was. Het zorgvuldig testen van aanpassingen is ook belangrijk omdat het effect op gedrag kan afhangen van de context en het ontwerp van de aanpassing. In een eerder onderzoek vonden we bijvoorbeeld geen effect van de inhoud van een betalingsherinnering op betaalgedrag²⁰; in het huidige onderzoek vonden we dat de inhoud van de betalingsherinnering wel degelijk effect had.

BNPL-aanbieders, kredietaanbieders en incassobureaus kunnen veel verschillende elementen in alle fases van de klantreis aanpassen om het betaalgedrag van klanten positief te beïnvloeden. Denk bijvoorbeeld aan het kanaal, de inhoud, de timing en de frequentie van communicatie, en de manier waarop deze elementen op elkaar inwerken. Bij het onderzoeken van aanpassingen in de klantreis is het daarnaast belangrijk om verder te kijken dan de invloed op betaalgedrag. Zo leidden de aanpassingen in de klantreis in dit onderzoek niet tot de gewenste verlaging van het aandeel klanten in achterstand op lange termijn. Wel zorgden de aanpassingen ervoor dat minder klanten werden overgedragen aan het incassobureau. Daarmee bespaarden deze klanten minstens €40,00 incassokosten excl. btw.

²⁰ AFM, 2024

In dit experiment betekent dit een besparing van minstens €20.800 ten gunste van de klanten van in3. Bovendien is het denkbaar dat een deel van de klanten veel stress is bespaard, omdat ze niet zijn overgedragen aan het incassobureau. Tegelijkertijd zouden aanpassingen in de klantreis ervoor kunnen zorgen dat klanten met te weinig financiële middelen toch betalen ten koste van de mogelijkheid te voldoen aan andere betalingsverplichtingen. De AFM moedigt aanbieders dan ook aan om bij het maken van aanpassingen in de klantreis oog te hebben voor het grotere geheel waarin klanten keuzes maken en te achterhalen welke positieve en negatieve neveneffecten kunnen voortkomen uit aanpassingen.