

Geachte leden van de commissie,

Ter voorbereiding op het gesprek op 5 februari 2025 willen wij middels dit position paper onze standpunten met betrekking tot achteraf betalen (BNPL) met u delen. Ons doel is om hiermee bij te dragen aan een constructieve dialoog.

1. BNPL: De Digitale Acceptgiro

BNPL – zoals het wordt aangeboden vanuit Riverty – is geen nieuw fenomeen, maar een gedigitaliseerde versie van wat vroeger de acceptgirokaart was. Het stelt consumenten in staat om een product te zien, proberen of testen, voordat zij betalen. Riverty komt ook voort uit wat vroeger de 'Acceptgirodienst' was, waarbij de consument kon besluiten een aankoop terug te sturen, of te houden en daarvoor de acceptgiro kon gebruiken om te betalen. Alhoewel het concept niet nieuw is, kan vastgesteld worden dat het gebruik is toegenomen door de meerwaarde die het biedt voor online aankopen. Dit zit met name in de zekerheid die het geeft, doordat de consument bij gebruik van BNPL pas betaalt als het zeker is dat het product is ontvangen en ook wordt gehouden.

2. Zekerheid als hoofdreden voor BNPL

Onderzoek van de AFM wijst uit dat zekerheid de belangrijkste reden is waarom consumenten kiezen voor het gebruik van BNPL*. Hieronder valt de zekerheid dat het product geleverd wordt door de webwinkel die de consument niet kent. Dit hangt sterk samen met de toename van online fraude, waarbij aan- en verkoopfraude het overgrote deel vormt**. 31% van de Nederlandse online shoppers heeft te maken gehad met online fraude, wat jaarlijks leidt tot een geschat verlies van €350 miljoen***. Andere vormen van zekerheid die een rol spelen zijn zekerheid of het product voldoet aan de verwachtingen, zekerheid dat het product past en zekerheid dat de consument in de eerder genoemde gevallen niet hoeft te proberen de betaling terug te krijgen. Tot slot is het belangrijk om te melden dat het AFM onderzoek aangeeft dat een beperkt en afnemend deel van de consumenten BNPL gebruikt vanwege een tekort aan financiële middelen (7% in 2022, 5% in 2023*).

3. Niet bedoeld voor minderjarigen

BNPL betreft een uitgestelde betaling en is daarmee een vorm van een krediet. Riverty is van mening dat deze dienst ongeschikt is voor minderjarigen. Om gebruik door minderjarigen te voorkomen, voeren wij verscheiden interne checks uit en maken wij tegelijkertijd gebruik van externe dataleveranciers. Als een minderjarige onverhoopt toch gebruikmaakt van de dienst, richten wij ons op het terugdraaien van de transactie en het voorkomen dat de minderjarige geconfronteerd wordt met additionele kosten. Daarnaast werken wij aan de implementatie van 100% leeftijdsverificatie voor nieuwe en bestaande klanten. Dit vindt stapsgewijs plaats en zal gedurende het lopende jaar – ruim voor de ingangsdatum van de Europese CCD2-richtlijn – zijn ingevoerd.

4. Verdienmodel op basis van commissie van de webwinkel

Riverty ontvangt een commissie van de webwinkels voor de voorfinanciering, betalingsbeheer, klantenservice en het overnemen van het betalingsrisico. Hierdoor kunnen wij een betaaloplossing bieden zonder directe kosten voor consumenten. In het geval van achterstallige betalingen volgen wij een intensief herinneringsproces via meerdere kanalen, waaronder e-mail, app notificaties, sms en fysieke post. Als vervolgens de betaling uitblijft, worden de kosten voor te late betaling stapsgewijs in rekening gebracht bij de consument, proportioneel ten opzichte van het aankoopbedrag en in lijn met de kosten die Riverty zelf maakt. Riverty voldoet hiermee aan de gedragslijn van de AFM die stelt dat de kosten voor te late betaling kostendekkend moeten zijn.

5. Sectorbrede Gedragscode voor BNPL

De gedragscode voor BNPL, geïntroduceerd in oktober 2023, stelt duidelijke minimum vereisten voor consumentenbescherming. Twee daaropvolgende iteraties hebben deze standaarden verder verhoogd, wat de inzet aantoonde van de aangesloten aanbieders om betalingsproblemen aan te pakken en kwetsbare consumenten te beschermen. Gedetailleerde evaluaties van de gedragscode zijn opgenomen in de bijlage.

6. Riverty gaat een stap verder

Riverty werkt samen met Purpose, een expert op het gebied van sociaal incasseren, om te bepalen op welke gebieden nog additionele stappen gezet kunnen worden. Hierop is Riverty begonnen met het aanbieden van interne, gecertificeerde budgetcoaches om consumenten met financiële problemen te helpen inzicht en overzicht in hun financiële situatie te krijgen en met het bieden van maatwerkoplossingen die recht doen aan de situatie van de consument. Daarnaast heeft Riverty het convenant Minnelijke Schuldhulpverlening ondertekend. Dit verbetert de samenwerking met schuldhulpverleners, verlaagt incassokosten en verhoogt consumentenbescherming. Tot slot hebben wij een samenwerking met het NVVK, waarbij consumenten met problematische schulden – waarvoor budget coaching en de maatwerkoplossingen niet toereikend zijn – warm worden overgedragen aan een bij de NVVK aangesloten schuldhulpverlenende instantie.

7. Belang van Level Playing Field

Riverty benadrukt de noodzaak van gelijke regels voor alle BNPL aanbieders om optimale consumentenbescherming te waarborgen. Naleving van de gedragscode is essentieel, aangezien inconsistenties tussen aanbieders het consumentenvertrouwen kunnen ondermijnen. De situatie waarin een kleine online retailer – die achteraf betalen via Riverty aanbiedt – aan verschillende regels moet voldoen die niet gelden wanneer de retailer hetzelfde product via een online platform verkoopt, is onwenselijk.

Het voorkomen van betalingsproblemen en het beschermen van kwetsbare consumenten blijven belangrijke prioriteiten voor Riverty. Dit position paper schetst onze aanpak om BNPL toegankelijk, verantwoord en duurzaam te houden. Wij benadrukken ook het belang van een gelijk speelveld binnen de sector, zodat alle aanbieders voldoen aan dezelfde hoge normen van consumentenbescherming. Wij danken u voor de mogelijkheid om onze perspectieven te delen en zien uit naar een constructieve discussie.

Met vriendelijke groet,

Riverty

*Bron: AFM (2024), rapport “Buy Now, Pay Later Marktupdate”.

** Bron: Fenomeenbeeld 2024 “Online fraude in beeld”.

*** Bron: Ipsos & VISA (2024) “e-commercefraude”

Bijlage: BNPL Gedragscode

Introductie

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

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

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

Eerste evaluatie Gedragscode BNPL laat positieve resultaten van inzet aanbieders zien

Uit de evaluatie van de Gedragscode in november 2024 kwam naar voren dat, door de verplichting om minimaal één gratis betalingsherinnering te sturen, dit heeft geleid tot 93% tijdige betalingen. Slechts 4% van de transacties resulteerde in (minimale) incassokosten en slechts 0,84% werd doorgestuurd naar incassobureaus. Tevens heeft een strengere leeftijdsverificatie vanaf juni 2024 als doel de toegang voor minderjarigen te voorkomen.

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

Voor meer informatie wijzen wij u op de [informatiesheet](#) over de evaluatie.

Andere BNPL-partijen confirmeren niet aan regels voor verhoogde consumentenbescherming

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

Aanbieders werken samen met ministeries en toezichthouder

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