

Buy Now, Pay Later
(BNPL)-Gedragscode

30 oktober 2023

Inleiding

De afgelopen jaren zien Nederlandse consumenten bij online aankopen of in de winkel steeds vaker de optie "*Buy Now, Pay Later*" (BNPL), ook bekend als "*achteraf betalen*". BNPL kent geen wettelijke en vastomlijnde definitie, maar over het algemeen wordt hieronder begrepen diensten die het voor consumenten mogelijk maken om de betaling van een (online) aangekocht goed geheel of gedeeltelijk uit te stellen tot na de levering van het goed.

Met de verdere digitalisering en versnelling van e-commerce – aangestuurd door veranderende consumentenbehoefte – is BNPL een veelgebruikte betaalmogelijkheid geworden onder Nederlandse consumenten. Consumenten zijn steeds meer op zoek naar flexibiliteit om te betalen op een manier die het beste bij hun situatie en aankoop past. Sommige (web)winkels hebben een eigen BNPL-dienst, maar vaak werken zij ook samen met gespecialiseerde aanbieders van BNPL-diensten.

In november 2022 heeft de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) een verkenning over de Nederlandse BNPL-sector gepubliceerd. In deze verkenning wordt onderkend dat BNPL in een duidelijke behoefte van consumenten voorziet, een aanvulling is op het bestaande aanbod van betaalmogelijkheden en het consumenten veel voordelen biedt zoals flexibiliteit, zekerheid en ontzorging. Daarnaast wordt in deze verkenning het belang van sterke beoordelingstoetsen, informatieverstrekking en achterstandsbeheer benoemd om te voorkomen dat consumenten onnodige risico's lopen.

Ook op Europees niveau wordt aandacht gegeven aan BNPL en ziet het ernaar uit dat BNPL-diensten onder de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet komen te vallen.

Gespecialiseerde aanbieders van BNPL-diensten onderschrijven de belangen van consumenten en hebben besloten om in aanloop naar de implementatie van de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet deze Gedragscode op te stellen, gecoördineerd door de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN). De Ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Justitie en Veiligheid en Financiën hebben inzichten gedeeld over de problematiek en toekomstige regelgeving.

Het streven van de betrokken aanbieders is dat zoveel mogelijk aanbieders van BNPL-diensten aan consumenten (zowel BNPL aanbieders, charge cards als (web)retailers die zelf BNPL diensten verlenen) zich aan deze Gedragscode zullen conformeren en roepen de betrokken Ministeries op dit initiatief actief te ondersteunen.

Deze Gedragscode zal jaarlijks worden geëvalueerd door de bij de Gedragscode betrokken aanbieders van BNPL-diensten en de VFN, waarvoor tevens de AFM zal worden uitgenodigd, en zo nodig worden aangepast ingevolge de uitkomst van de data gedreven evaluatie en recente ontwikkelingen in aanloop naar de implementatie van de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet.

Reikwijdte, definities en werkingssfeer

Artikel 1. Reikwijdte

De volgende verschijningsvormen van BNPL vallen onder de reikwijdte van deze Gedragscode:

- *Betaal later*: deze BNPL-dienst geeft de Consument de optie om het (online) aangekochte goed na levering daarvan te betalen, bijvoorbeeld binnen 14 dagen of binnen 30 dagen na levering, maar in ieder geval binnen drie maanden. Onder de voorwaarde dat de Consument het gehele aankoopbedrag van het (online) aangekochte goed binnen de afgesproken betalingstermijn betaalt, worden door de Aanbieder geen of uitsluitend onbetekenende kosten zoals bedoeld in 1:20 lid 1 onder e Wft in rekening gebracht voor de gebruikmaking van deze BNPL-dienst.
- *Betaal in termijnen*: Deze BNPL-dienst geeft de Consument de optie om het (online) aangekochte goed in meerdere termijnen te betalen. In beginsel voldoet de Consument bij deze BNPL-dienst de 1^e termijn bij aanschaf van het goed en wordt het resterende aankoopbedrag verdeeld over de overige te betalen termijnen, welke in ieder geval binnen drie maanden dienen te worden betaald. Onder de voorwaarde dat de Consument het gehele aankoopbedrag van het (online) aangekochte goed binnen de afgesproken betalingstermijnen betaalt, worden door de Aanbieder geen of uitsluitend onbetekenende kosten zoals bedoeld in 1:20 lid 1 onder e Wft in rekening gebracht voor de gebruikmaking van deze BNPL-dienst.

Deze Gedragscode is niet van toepassing op verschijningsvormen van BNPL waarbij het krediet niet binnen drie maanden dient te worden afgelost en/of waarvoor door de Aanbieder meer dan onbetekenende kosten in rekening worden gebracht en daardoor gereguleerd zijn onder de Wft.

Artikel 2. Definities

In deze Gedragscode worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud. Onder deze begrippen wordt het volgende verstaan:

Aanbieder:	de bij deze Gedragscode betrokken aanbieders van BNPL-diensten die zijn genoemd op de Ondertekenpagina;
AFM:	de Stichting Autoriteit Financiële Markten;
BNPL:	<i>Buy Now, Pay Later</i> ;
BNPL-dienst:	de verschijningsvormen van BNPL die onder de reikwijdte van deze Gedragscode vallen (<i>betaal later</i> en <i>betaal in termijnen</i>), zoals beschreven in artikel 1 (<i>Reikwijdte</i>) van deze Gedragscode;
BW:	het Nederlands Burgerlijk Wetboek;

CCBR:	het Centraal curatele- en bewindregister;
Check-Out:	de online omgeving van het aankoop-/ betaalproces op de website of applicatie van de Aanbieder en/of de (Web)winkel;
Consument:	een niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijk persoon aan wie een Aanbieder een BNPL-dienst Verleent;
Gedragscode:	steeds de laatste versie van deze BNPL-Gedragscode;
Incassokosten:	de op de WIK gebaseerde wettelijke incassokosten die de Aanbieder en/of een derde partij / incassobureau bij een Consument die achterstallig is in de betaling van één of meerdere betalingstermijnen in rekening kan brengen;
NVI:	de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen;
NVVK:	de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet;
Ondertekenpagina:	de laatste pagina van deze Gedragscode waarop de namen van de Aanbieders zijn vermeld die zich committeren tot naleving van deze Gedragscode;
Verlenen:	het door de Aanbieder aangaan van een overeenkomst met een Consument inzake een BNPL-dienst;
VFN:	de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland;
(Web)winkel:	de retailer (online of fysiek) waarbij de Consument een goed aankoopt met gebruikmaking van een BNPL-dienst;
WIK:	de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit buitengerechtelijke incassokosten;
Wft:	de Wet op het financieel toezicht, alsmede de daarop gebaseerde lagere wet- en regelgeving.

Artikel 3. Werkingsfeer

Deze Gedragscode geldt voor alle bij deze Gedragscode betrokken Aanbieders zoals vermeld op de Ondertekenpagina.

De Aanbieder verplicht zich te houden aan de bepalingen van deze Gedragscode, met betrekking tot de door haar aangeboden BNPL-diensten waarop deze Gedragscode betrekking heeft.

Indien de Aanbieder een (uitbestedings)overeenkomst sluit dan wel een samenwerking aangaat met een partij die niet bij deze Gedragscode is betrokken en die (uitbestedings)overeenkomst dan wel samenwerking ziet op BNPL-diensten waarop deze Gedragscode betrekking heeft, stelt de Aanbieder de naleving van de bepalingen van deze Gedragscode verplicht bij die (uitbestedings)overeenkomst dan wel samenwerking, daarbij verwijzend naar deze Gedragscode.

De Aanbieder vermeldt op haar website dat zij de Gedragscode naleeft, onder vermelding van de meest recente versiedatum van de Gedragscode.

Deze Gedragscode bevat minimumnormen voor het niveau van bescherming en dienstverlening bij het Verlenen van BNPL-diensten door de Aanbieder aan Consumenten. Dit betekent dat de Aanbieder haar Consumenten altijd een hogere mate van bescherming of een hoger niveau van dienstverlening mag bieden.

Deze Gedragscode treedt in werking op 30 oktober 2023. De Gedragscode is van toepassing op BNPL-diensten die de Aanbieder vanaf de datum van inwerkingtreding van deze Gedragscode aan Consumenten Verleent.

Deze Gedragscode kan na unanieme instemming door alle bij deze Gedragscode betrokken Aanbieders worden gewijzigd of aangevuld. Die wijzigingen of aanvullingen kunnen bijvoorbeeld nodig zijn naar aanleiding van een evaluatie van deze Gedragscode, signalen uit de markt, aanwijzingen vanuit toezichthouders of andere relevante stakeholders of naar aanleiding van het definitief worden van de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet of de Nederlandse implementatiewet daarvan.

Informatievoorziening naar Consumenten

Artikel 4. Precontractuele informatie

Voorafgaand aan het Verlenen van een BNPL-dienst aan een Consument, wijst de Aanbieder de Consument op een aantal belangrijke voorwaarden van de BNPL-dienst. Hiervoor gebruikt de Aanbieder de volgende disclaimer:

"Je moet minimaal 18+ zijn om deze dienst te gebruiken. Als je op tijd betaalt, voorkom je extra kosten en zorg je dat je in de toekomst nogmaals gebruik kunt maken van de diensten van [aanbieder].

Door verder te gaan, accepteer je de Algemene Voorwaarden en bevestig je dat je de Privacyverklaring en Cookieverklaring heb gelezen." [Indien dit nog niet op een andere plek geaccordeerd is]

De Aanbieder en/of de (Web)winkel neemt deze disclaimer op overzichtelijke en duidelijke wijze op op de website en/of in de applicatie. De Aanbieder spant zich naar haar beste vermogen in om de

(Web)winkel deze disclaimer zo snel als mogelijk na inwerkingtreding van deze Gedragscode op de website en/of in de applicatie te laten plaatsen.

Deze disclaimer dient zichtbaar te zijn tijdens de Check-Out en in ieder geval voor het definitief Verlenen van de BNPL-dienst aan de Consument, en, indien van toepassing, tijdens het moment dat de Consument een account aanmaakt teneinde gebruik te kunnen maken van de BNPL-dienst van de Aanbieder.

Artikel 5. Duidelijke informatievoorziening

De Aanbieder draagt er zorg voor dat alle informatie met betrekking tot de BNPL-dienst in duidelijke en transparante bewoordingen is opgesteld. De algemene voorwaarden behorende bij de BNPL-dienst worden door de Aanbieder op basis van taalniveau A2 opgesteld.

Voorafgaand aan het Verlenen van de BNPL-dienst, geeft de Aanbieder de Consument op duidelijke en overzichtelijke wijze inzicht in de gevolgen van het niet tijdig voldoen aan de betalingsverplichtingen uit hoofde van de BNPL-dienst. Dit zal tenminste geschieden door het vermelden van incassokosten bij te laat betalen op een eenvoudig vindbare plek op de website en app van de Aanbieder met een link naar een specificatie van de kosten op een externe website en in de algemene voorwaarden van de Aanbieder. Daarnaast zal de aanbieder deze incassokosten specificeren in de 1^e herinnering indien de Consument niet tijdig betaalt.

Gedurende de gehele looptijd van de BNPL-dienst dient de Aanbieder zoveel mogelijk gebruik te maken van de verschillende communicatievormen teneinde te waarborgen dat de door de Aanbieder afgegeven informatie de Consument ook daadwerkelijk bereikt. De Aanbieder kan hierbij gebruik maken van bijvoorbeeld telefonische contacten, SMS, e-mail, app-notificaties en fysieke post.

Doelgroep BNPL-diensten

Artikel 6. Minimumleeftijd van 18 jaar

Mede in het licht van de hoofdregel van artikel 1:234 lid 1 BW – waarin is neergelegd dat degene die de leeftijd van 18 jaar niet heeft bereikt in beginsel niet bekwaam is rechtshandelingen te verrichten indien hij/zij zonder toestemming van zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger handelt – hanteert de Aanbieder een beleid welke er op gericht is dat de Aanbieder geen BNPL-diensten Verleent aan Consumenten die de leeftijd van 18 jaar niet hebben bereikt.

De Aanbieder neemt onder verwijzing naar deze hoofdregel uit het BW in haar algemene voorwaarden behorende bij de aangeboden BNPL-dienst uitdrukkelijk de voorwaarde op dat de Consument minstens 18 jaar oud dient te zijn om in aanmerking te komen voor het gebruik van de BNPL-dienst.

Een hiertoe strekkende waarschuwingstekst wordt door de Aanbieder en/of de (Web)winkel op overzichtelijke en duidelijke wijze opgenomen op de website en/of in de applicatie. De Aanbieder spant zich naar haar beste vermogen in om de (Web)winkel deze waarschuwingstekst zo snel als

mogelijk na inwerkingtreding van deze Gedragscode op de website en/of in de applicatie te laten plaatsen. Deze waarschuwingstekst, waarvan de tekst is voorgeschreven in artikel 4 (*Precontractuele informatie*) van deze Gedragscode, dient zichtbaar te zijn tijdens de Check-Out en in ieder geval voor het definitief Verlenen van de BNPL-dienst aan de Consument, en, indien van toepassing, tijdens het moment dat de Consument een account aanmaakt teneinde gebruik te kunnen maken van de BNPL-dienst van de Aanbieder.

De Consument dient voorafgaand aan het moment dat de Aanbieder de BNPL-dienst aan de Consument Verleent en, indien van toepassing, tijdens het moment dat de Consument een account aanmaakt teneinde gebruik te kunnen maken van de BNPL-diensten van de Aanbieder, te bevestigen dat hij minstens 18 jaar oud is door middel van het opgeven van de geboortedatum.

De Aanbieder hanteert een risico-gestuurd beleid voor de verificatie van de door de Consument opgegeven geboortedatum en past dit beleid toe. De te nemen verificatiemaatregelen worden proportioneel met de orderwaarde en het risicogewicht van het met de BNPL-dienst aangekochte goed toegepast. Voorbeelden van door de Aanbieder te hanteren verificatiemaatregelen zijn onder meer, maar niet beperkt tot:

- het verifiëren van de verkregen geboortedatum (in samenhang met andere verkregen informatie zoals achternaam en adresgegevens) bij externe databronnen; en/of
- het vergelijken van de verkregen geboortedatum met gegevens waarover de Aanbieder beschikt uit hoofde van eerder door die Aanbieder aan de Consument verleende BNPL-diensten; en/of
- het verifiëren van de verkregen geboortedatum door middel van externe verificatiediensten.

De Aanbieder hanteert een beleid welke er op gericht is dat indien de Aanbieder na het Verlenen van een BNPL-dienst constateert dat een Consument toch de vereiste minimumleeftijd van 18 jaar nog niet heeft bereikt, de BNPL-dienst in principe wordt geannuleerd. Het uitgangspunt van dit beleid is dat het (online) aangekochte goed door de Consument wordt geretourneerd en de reeds betaalde (termijn)bedragen door Aanbieder aan de Consument worden terugbetaald. De Aanbieder treedt in een dergelijke situatie in contact met de wettelijke vertegenwoordiger(s) van de minderjarige Consument. De Aanbieder neemt een coulante houding aan met betrekking tot een dergelijke annulering van de BNPL-dienst en een eventuele (rest)schuld van de Consument.

Bescherming van financieel kwetsbare Consumenten

Artikel 7. Scoring en acceptatie

De Aanbieder Verleent geen BNPL-diensten aan Consumenten indien zij aanleiding heeft om te veronderstellen dat het Verlenen van de BNPL-dienst onverantwoord is in het licht van de financiële capaciteit van de betreffende Consument.

Ter voorkoming van onverantwoorde BNPL-dienstverlening, legt de Aanbieder adequate risico-analyses en een acceptatiebeleid vast die zij ten grondslag legt aan de beoordeling van een BNPL-aanvraag van de Consument en past zij deze risico-analyses en het acceptatiebeleid toe bij de

beoordeling van een BNPL-aanvraag. De risico-analyses en het acceptatiebeleid van de Aanbieder houden onder meer rekening met de orderwaarde en het risicogewicht van het met de BNPL-dienst aangekochte goed.

De Aanbieder monitort haar risico-analyses en haar acceptatiebeleid op continue basis en past deze zo nodig aan. Meetpunt hierbij is het percentage BNPL-diensten waarbij betalingen door Consumenten niet of niet tijdig worden terugbetaald.

Artikel 8. Raadpleging Centraal curatele- en bewindregister

Voorafgaand aan het Verlenen van een BNPL-dienst, controleert de Aanbieder (al dan niet via een externe partij) het CCBR ten aanzien van de betreffende Consument.

Indien de Consument voorkomt in het CCBR, Verleent de Aanbieder geen BNPL-dienst.

Indien raadpleging van het CCBR vanwege technische redenen niet mogelijk is voorafgaand aan het Verlenen van een BNPL-dienst, vindt raadpleging van het CCBR naderhand plaats. Indien dan wordt geconstateerd dat de Consument voorkomt in het CCBR, neemt de Aanbieder een coulante houding aan met betrekking tot een eventuele annulering van de BNPL-dienst en een eventuele (rest)schuld van de Consument.

Artikel 9. Schuldenstapeling en heracceptatiebeleid

Het beleid van de Aanbieder is erop gericht om schuldenstapeling van de Consument tegen te gaan. Dit betekent dat de Aanbieder het uitgangspunt heeft om geen nieuwe BNPL-diensten te Verlenen aan Consumenten die betalingsachterstanden hebben uit hoofde van één of meerdere eerder afgenomen BNPL-diensten bij die Aanbieder.

De Aanbieder hanteert een heracceptatiebeleid welke erin voorziet dat de Aanbieder aanvullende acceptatievoorwaarden kan stellen aan een Consument indien de betreffende Consument ten aanzien van één of meerdere reeds eerder bij die Aanbieder afgenomen BNPL-diensten achterstallig is en/of is geweest in de betaling van één of meer betalingstermijnen.

Het door de Aanbieder te hanteren heracceptatiebeleid dient er in ieder geval in te voorzien dat de Aanbieder geen nieuwe BNPL-diensten meer Verleent aan een Consument die een ingebrekestelling zoals bedoeld in artikel 11 (*Ingrekestelling na overschrijding betalingstermijn*) van deze Gedragscode heeft ontvangen en de in die ingebrekestelling genoemde betalingstermijn is verstreken, tot het moment dat de Consument de achterstallige betaling(en) alsnog heeft voldaan.

Voorkomen van betalingsproblemen bij Consumenten

Artikel 10. Herinnering betalingstermijn (notificatie)

Zonder daarvoor kosten in rekening te brengen bij de Consument, stuurt de Aanbieder de Consument minimaal één betalingsherinnering (een notificatie) aangaande de betalingsverplichtingen welke verbonden zijn aan het gebruik van de BNPL-dienst, zonder dat hierbij de betalingstermijn wordt uitgesteld. De verplichting tot het sturen van een dergelijke tussentijdse betalingsherinnering staat los van de verplichting tot het sturen van een tevens kosteloze ingebrekestelling zoals bedoeld in artikel 11 (*Ingrekestelling na overschrijding betalingstermijn*) van deze Gedragscode.

De Aanbieder maakt voor het uitsturen van een betalingsherinnering gebruik van de verschillende communicatievormen zoals bedoeld in artikel 5 (*Duidelijke informatievoorziening*) van deze Gedragscode. In de betalingsherinnering wijst de Aanbieder nadrukkelijk op de mogelijkheid dat de Aanbieder Incassokosten in rekening kan brengen indien betaling van openstaande bedragen niet (tijdig) plaatsvindt.

Artikel 11. Ingrekestelling na overschrijding betalingstermijn

De Aanbieder verleent een Consument die achterstallig is in de betaling van een betalingstermijn ten aanzien van een bij de Aanbieder afgenomen BNPL-dienst, zonder daarvoor kosten in rekening te brengen, een extra uitstel van betaling. Hiertoe stuurt de Aanbieder de Consument een ingebrekestelling zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 6 BW. Door middel van deze ingebrekestelling wordt de Consument nogmaals in gelegenheid gesteld om de achterstallige betalingstermijnen binnen de in de ingebrekestelling genoemde termijn te voldoen, bij gebreke waarvan de Aanbieder Incassokosten in rekening kan brengen. De ingebrekestelling vermeldt in dat geval de hoogte van de Incassokosten.

De Aanbieder stuurt de ingebrekestelling aan de Consument in ieder geval per fysieke post of per e-mail. In de ingebrekestelling neemt de Aanbieder in duidelijke bewoordingen op dat de Consument contact moet opnemen met de Aanbieder indien de Consument niet in staat is om de achterstallige betalingstermijn(en) te voldoen.

Op het moment dat de in de ingebrekestelling genoemde betalingstermijn is verstreken, Verleent de Aanbieder geen nieuwe BNPL-diensten aan de Consument gedurende de periode dat de Consument achterstallig is in de betaling van één of meerdere betalingstermijnen (inclusief eventuele in rekening gebrachte Incassokosten).

Artikel 12. Incassokosten

Nadat de Aanbieder de Consument een ingebrekestelling heeft gestuurd en de Consument achterstallig blijft in de betaling van één of meerdere betalingstermijnen, is de Aanbieder gerechtigd om Incassokosten in rekening te brengen. Indien de Aanbieder Incassokosten in rekening brengt, dient de Aanbieder dit op duidelijke wijze op te nemen in de algemene voorwaarden. De Aanbieder maakt in ieder geval per fysieke post of per e-mail aanspraak op de Incassokosten.

De Incassokosten bedragen niet meer dan de kosten die op grond van de WIK in rekening gebracht mogen worden en de Aanbieder verbindt zich om de Maximale Incassokosten niet ineens, maar stapsgewijs in rekening te brengen. Op grond van de WIK is de Aanbieder bevoegd om kosten van tenminste € 40,00 in rekening te brengen indien de Consument de termijn van de ingebrekestelling heeft laten overschrijden. Overeenkomstig de onderstaande staffel kunnen deze kosten vervolgens worden verhoogd:

Hoogte van de achterstallige betaling(en)	Maximale Incassokosten
Over de eerste € 2.500,00	15%
Over de volgende € 2.500,00	10%
Over de volgende € 5.000,00	5%
Over de volgende € 190.000,00	1%
Boven € 200.000,00	0,5%

Artikel 13. Overdracht aan derde partij / incassobureau

Het beleid van de Aanbieder is erop gericht om het aantal Consumenten dat moet worden overgedragen aan een derde partij/incassobureau te minimaliseren. De Aanbieder draagt een vordering op een Consument uit hoofde van een Verleende BNPL-dienst alleen over aan een derde partij / incassobureau indien alle andere redelijke opties zijn benut en het duidelijk is dat de Consument niet bereid of in staat is aan zijn of haar betalingsverplichtingen te voldoen.

De overdracht van een openstaande vordering van de Aanbieder op een Consument uit hoofde van een BNPL-dienst aan een derde partij / incassobureau moet worden beschouwd als een uiterst middel en mag door de Aanbieder niet lichtzinnig worden ingezet.

Indien de Aanbieder een derde partij / incassobureau inschakelt, gaat zij na of de derde partij / het incassobureau is aangesloten bij de NVI of over een vergelijkbaar (ISO) kwaliteitskeurmerk beschikt. Indien de derde partij / het incassobureau niet aan deze vereisten voldoet, schakelt de Aanbieder de derde partij / het incassobureau niet in voor incasso-doeleinden.

Ook na overdracht van de openstaande vordering aan een derde partij / incassobureau blijft de Aanbieder verantwoordelijk voor de naleving van deze Gedragscode. De Aanbieder ziet erop toe dat de derde partij / het incassobureau zich houdt aan de voor de Aanbieder geldende regels uit deze Gedragscode. Dit betekent onder meer dat de Aanbieder ervoor zorg draagt dat de derde partij / het incassobureau geen andere kosten in rekening brengt dan de Incassokosten die de Aanbieder op

grond van de WIK mag vorderen en dat de door de derde partij / het incassobureau in rekening gebrachte Incassokosten in samenhang met de reeds door de Aanbieder zelf in rekening gebrachte Incassokosten de onder de WIK maximaal in rekening te brengen Incassokosten niet overschrijden. Indien de door de derde partij / het incassobureau in rekening gebrachte Incassokosten in samenhang met de reeds door de Aanbieder zelf in rekening gebrachte Incassokosten de onder de WIK maximaal in rekening te brengen Incassokosten overschrijden, dienen in de communicatie richting de Consument de door de derde partij / het incassobureau in rekening gebrachte Incassokosten in de plaats te komen van de reeds door de Aanbieder zelf in rekening gebrachte Incassokosten.

Artikel 14. Financiële problemen Consument

Indien de Consument contact opneemt met de Aanbieder en de Aanbieder bericht dat hij of zij niet in staat is om de achterstallige betalingstermijn(en) te voldoen, biedt de Aanbieder de Consument een redelijke en haalbare betalingsregeling aan.

In geval de Consument aantoonbaar in structurele financiële problemen verkeert, overweegt de Aanbieder om gedeeltelijke of algehele kwijtschelding van de achterstallige betalingen te verlenen. De Aanbieder stelt een eerlijk proces vast ter beoordeling van de financiële situatie van de Consument en het nemen van een besluit over gedeeltelijke of algehele kwijtschelding van de achterstallige betalingen.

In geval de Aanbieder gedeeltelijke of algehele kwijtschelding van de achterstallige betalingen verleent, stelt zij de Consument hiervan in ieder geval per fysieke post of per e-mail op de hoogte.

Artikel 15. Schuldhulpverlening

Een Consument verkeert in ieder geval aantoonbaar in structurele financiële problemen zoals bedoeld in artikel 14 (*Financiële problemen Consument*) van deze Gedragscode, indien de Aanbieder een saldo-opgave namens een erkende schuldhulpverlener ontvangt. Bij het opgeven van de achterstallige betalingen aan de schuldhulpverlener laat de Aanbieder de eventueel in rekening gebrachte Incassokosten zoveel mogelijk achterwege door deze (gedeeltelijk) kwijt te schelden.

Een bij het NVVK aangesloten schuldhulpverlener kwalificeert in ieder geval als een erkend schuldhulpverlener zoals bedoeld in dit artikel.

Overige bepalingen

Artikel 16. Klachtenprocedure

De Aanbieder draagt zorg voor de implementatie en handhaving van een klachtenprocedure die de Consument in staat stelt om op een gemakkelijke en toegankelijke wijze klachten met betrekking tot de BNPL-dienst bij de Aanbieder in te dienen. De Aanbieder zorgt voor een tijdige en adequate afhandeling van klachten en stuurt de Consument tijdig een schriftelijke ontvangstbevestiging van

een ontvangen klacht. De Aanbieder houdt de Consument schriftelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Indien een klacht niet naar tevredenheid van de Consument wordt opgelost, verstrekt de aanbieder informatie over alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen waar de Consument zich op kan beroepen. De Aanbieders onderzoeken gezamenlijk in hoeverre bestaande alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen voldoende geschikt zijn.

Artikel 17. Evaluatie Gedragscode en toekomstige ontwikkelingen

Om de mate van naleving van deze Gedragscode door de Aanbieder vast te stellen en te beoordelen, voert de Aanbieder periodiek een *self-assessment* uit. Het *self-assessment* vindt plaats aan de hand van gestandaardiseerde vragenlijsten waarin de Aanbieder verklaart of en in hoeverre de verschillende bepalingen van deze Gedragscode in voldoende mate wordt nageleefd.

De Aanbieders wijzen de VFN aan als de coördinerende instantie van het *self-assessment* proces. Er kunnen vanuit de VFN nadere vragen worden gesteld en/of stukken worden opgevraagd ter onderbouwing van de beantwoording. Indien blijkt dat een Aanbieder deze Gedragscode niet integraal naleeft, zal zo nodig collectief vanuit de overige Aanbieders en de VFN een beroep op de betreffende Aanbieder worden gedaan om de Gedragscode alsnog na te leven. Indien de betreffende Aanbieder volhardt in het niet naleven van deze Gedragscode, zal de betreffende Aanbieder niet langer worden beschouwd als ondertekenaar van deze Gedragscode.

De Aanbieders treden jaarlijks met elkaar in overleg om ten aanzien van deze Gedragscode de uitkomst van het *self-assessment* te bespreken, ervaringen te delen en verbeteringen door te voeren. Het jaarlijkse overleg dient als platform om *best practices* te delen en mogelijke uitdagingen of problemen aan te pakken die zich kunnen voordoen in de BNPL-sector.

In aanloop naar de implementatie van de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet, spannen de Aanbieders zich daarnaast in om naar hun beste vermogen onder meer te onderzoeken:

- in hoeverre het mogelijk is om een registratiestelsel in te stellen specifiek voor BNPL-diensten. Aanbieders zullen hiertoe voortvarend onderzoeken op welke wijze aansluiting bij het BKR mogelijk is;
- op welke wijze toegewerkt kan worden naar een verificatieplicht van de Consument die de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet of de Nederlandse implementatiewet met zich brengt; en
- of in het kader van de schuldhulpverlening zoals bedoeld in artikel 15 (*Schuldhulpverlening*) van deze Gedragscode aansluiting kan worden gezocht bij één van de convenanten van het NVVK.
- nader te onderzoeken in hoeverre de in de WIK bepaalde incassokosten aansluiten bij de werkelijke kosten voor incasso bij individuele Aanbieders. Aanbieders nemen hiertoe deel aan het door de AFM opgezette ronde-tafel overleg hierover.

De Aanbieders treden tezamen met de VFN jaarlijks in overleg met de AFM over de status en uitkomsten van deze onderzoeken, over de effecten van deze Gedragscode op basis van verkregen

data en of in dit kader aanpassing van de Gedragscode vanuit de Aanbieders in aanloop naar de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet gewenst is.

Artikel 18. Mededinging

De Aanbieders onthouden zich van gedragingen die een inbreuk vormen op het Nederlandse en Europese mededingingsrecht. Tevens onthouden zij zich van uitlatingen waardoor de indruk zou kunnen worden gewekt dat de Aanbieders dan wel de VFN betrokken zijn bij dergelijke gedragingen.

De navolgende Aanbieders committeren zich tot naleving van deze Gedragscode:

1. Billink
2. In3
3. Klarna
4. Riverty

The logo for Billink, featuring the word "billink" in a lowercase, rounded, orange font.The logo for In3, featuring the lowercase letters "in3" in a bold, blue, rounded font.The logo for Klarna, featuring the word "Klarna." in a bold, black, sans-serif font.The logo for Riverty, featuring the word "RIVERTY" in a bold, green, uppercase, sans-serif font.