

# Klarna

In Nederland staat Klarna bekend als aanbieder van rentevrije, korte termijn betaallooplossingen die binnen 30 dagen of in drie termijnen over 60 dagen worden terugbetaald – beide zonder kosten voor consumenten. Deze betaalmethoden geven consumenten keuzevrijheid en flexibiliteit in hoe en wanneer ze een aankoop afrekenen, zonder de verborgen kosten en toeslagen die vaak gepaard gaan met traditionele kredietvormen.

Maar we zijn meer dan alleen een Buy Now, Pay Later (BNPL)-aanbieder. Nederlandse consumenten kunnen via Klarna ook direct betalen (debet), hun geld sparen met Klarna Balance en hun financiën en aankopen beheren in onze app.

Onze missie is om consumenten te helpen tijd en geld te besparen en grip te houden op hun uitgaven. Daarom waarderen onze klanten onze diensten vanwege hun gemak, flexibiliteit en betrouwbaarheid. Ook ondersteunen we de cashflow van retailers, met name mkb'ers. Winkeliers waarderen de flexibiliteit en keuze die we hun klanten bieden, evenals de mogelijkheid om het kredietrisico van een aankoop over te dragen aan Klarna.

In tegenstelling tot traditionele kredietmogelijkheden, zoals creditcards, rood staan en postorderkrediet, die hun inkomsten voornamelijk halen uit rente en kosten die consumenten betalen – waaronder sommigen die niet in staat zijn terug te betalen – verdient Klarna aan de servicekosten die we retailers per transactie in rekening brengen (meestal tussen de 1 en 4%), vergelijkbaar met andere betaalverwerkers zoals iDeal. Dit betekent dat ons verdienmodel niet gericht is op het aanmoedigen van onverantwoord lenen of consumenten in de schulden houden. We helpen consumenten grip te houden op hun uitgaven en moedigen gezond financieel gedrag aan.

## Wij nemen verantwoordelijkheid serieus

Als volledig gelicentieerde Zweedse bank met een lange reputatie op het gebied van consumentenbescherming zetten we ons in voor verantwoord lenen. In Nederland beoordelen we **elke transactie afzonderlijk** door middel van identificatie- en kredietcontroles, zodat we er zeker van zijn dat

**Start:** 2010

**Gebruikers in Nederland:** 4.1 miljoen

**Winkels in Nederland:** 64.000

**Diensten:** Klarna Balance (sparen), Zoeken en vergelijken (Klarna-app), Direct betalen (debet), Betaal in 30 dagen (krediet) en Betaal in 3 delen (krediet).

**Gemiddelde leeftijd van consumenten:** 39

**Gemiddeld aankoopbedrag:** €90

**Gemiddeld openstaand bedrag:** €87

**Percentage dat op tijd terugbetaald:** 97%+

**Achterstallige betalingen:** <1%

**Incassotraject:** <1%

**Inkomsten uit transactiekosten:** <15%

consumenten zijn wie ze zeggen dat ze zijn en dat ze het bedrag dat ze willen lenen kunnen terugbetalen. **Daarom betaalt 99,4% van onze consumenten ons terug zonder incassokosten.**

We zorgen voor duidelijke informatie, zodat consumenten weten wanneer en hoe ze moeten terugbetalen. In een recente enquête gaf 95% van de respondenten aan te begrijpen dat hun BNPL-leningen op tijd moeten worden terugbetaald. Een voorbeeld van onze Consumer Journey is te vinden in [Bijlage 1](#) en een voorbeeld van de communicatie die we na een transactie naar consumenten sturen, staat in [Bijlage 2](#).

We erkennen dat we, om de meest verantwoorde kredietverstrekker op de markt te zijn, continu moeten verbeteren. In de afgelopen jaren hebben we:

- De **leeftijdsverificatie aangescherpt** om te voorkomen dat minderjarigen BNPL-diensten kunnen gebruiken.
- In de **BNPL Code of Conduct** vastgelegd dat we **nooit winst maken** op te late betalingen.
  - Ons proces voor te late betalingen verbeterd met extra gratis herinneringen, waardoor consumenten 60% minder kosten voor te late betalingen betalen.
- De betaaltermijn na aankoop verlengd **van 14 naar 30 dagen**, zodat consumenten een volledige salaris periode hebben tussen aankoop en betaling.
- **Autopay** geïntroduceerd voor onze 'betaal in 30 dagen'-service om consumenten te helpen op tijd te betalen.
- Ons aangesloten bij de **NVVK schuldhulpverlening**, inclusief een speciaal proces voor Klarna-klanten, om consumenten met financiële problemen beter te ondersteunen.
- Een extra **informatiescherm** toegevoegd in de klantreis om de belangrijkste voorwaarden nogmaals te benadrukken.
- Gedetailleerde gegevens over **terugbetalingen, wanbetalingen en klant demografie** gepubliceerd op onze [Wikipink](#)-pagina, waardoor feitelijke discussies over persoonlijke financiën mogelijk worden en transparantie binnen de sector wordt bevorderd.

We blijven vergelijkbare verbeteringen doorvoeren in de manier waarop we ons product aanbieden en consumenten beschermen. In de komende maanden zullen we:

- De haalbaarheid onderzoeken van een **'credit opt-out tool'** voor Nederlandse consumenten, waarmee zij zichzelf kunnen uitsluiten van het gebruik van onze kredietproducten. Na een succesvolle pilot in het VK zien we veel voordelen voor Nederlandse consumenten die meer grip willen op wanneer en waar ze krediet gebruiken.
- Een **volledige leeftijdsverificatie** uitvoeren voor terugkerende gebruikers (alle nieuwe gebruikers worden al volledig geverifieerd) om onze controles verder te versterken en ervoor te zorgen dat minderjarigen geen toegang krijgen tot onze kredietproducten. iDIN zal ons hierbij ondersteunen.
- Onze in-store aanbod grondig evalueren om ervoor te zorgen dat het voldoet aan of beter is dan de standaarden van andere krediet opties die in Nederlandse winkels beschikbaar zijn.

- De inkomsten uit boetes voor te late betalingen verder laten afnemen.
- Samenwerken met **Stichting BKR** om te onderzoeken hoe BNPL-gegevens op een manier gedeeld kunnen worden die consumenten ten goede komt.

## Wij steunen regelgeving

Als volledig erkende bank is Klarna ingericht op regelgeving. Wij zien regelgeving als een belangrijke manier om een eerlijke markt en gezonde concurrentie in het belang van consumenten te waarborgen. Daarom zijn we [een uitgesproken voorstander](#) van nieuwe BNPL-regels binnen de aankomende Consumer Credit Directive 2 (CCD2). We ondersteunen actief de implementatie van CCD2 in de EU27, inclusief Nederland.

We erkennen echter dat regelgeving niet altijd gelijke tred houdt met de snelle veranderingen in innovatieve markten. Daarom hebben we, om de kloof te overbruggen tot de handhaving van de CCD (verwacht eind 2026), proactieve maatregelen genomen via de BNPL Gedragscode, die in oktober 2023 is vastgesteld, om hoge normen voor consumentenbescherming te handhaven.

Dit zelfreguleringsinitiatief, ontwikkeld met de steun van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN), stelt sectorbrede minimumnormen vast voor verantwoord lenen. Belangrijke onderdelen van de Gedragscode zijn:

- **Striktere informatieverstrekking**, zodat consumenten een helder inzicht hebben in de terugbetalingsvoorwaarden.
- Bescherming van **kwetsbare consumenten en maatregelen** om schuldenopbouw te voorkomen.
- Verplichte **gratis betalingsherinneringen**, die er al voor hebben gezorgd dat **meer dan 97%** van de transacties op tijd wordt betaald.
- **Beperkingen op incassokosten**, zodat deze kostendekkend zijn en geen winst opleveren.

Hoewel we erkennen dat de Gedragscode zich verder moet ontwikkelen en aangescherpt moet worden, verwelkomen we het vroege succes in het waarborgen van gezamenlijke standaarden. Dit wordt onderstreept door de meest recente evaluatie van de Code (uitgevoerd in november 2024), waaruit blijkt dat in de sector:

- Er **strengere leeftijdsverificatiemaatregelen** zijn om te voorkomen dat minderjarigen er gebruik van maken
- **minder dan 4%** van de transacties in de sector gepaard ging met te late betaalkosten.
- Slechts 0,84% werd doorgestuurd naar incassobureaus.

In hun recente brief gaf de overheid aan dat de Code verder moet gaan en zich moet blijven aanpassen aan de verwachte vereisten van CCD2, vooruitlopend op de implementatie. Hoewel we de precieze voorstellen van de overheid voor de invoering van deze richtlijn nog niet hebben gezien, blijven we ons inzetten om via de Code een hoger niveau van bescherming te bieden, in lijn met de principes van CCD2, waaronder kredietwaardigheid

en informatieverstrekking. We zijn ons ook bewust van de zorgen over BNPL in winkelstraten. Klarna zal binnenkort de relevante stakeholders, waaronder de overheid, uitnodigen om dit verder te bespreken.

## Bijlage 1: Klarna's customer journey

<div data-bbox="385 459 629 483"><p>Klarna X</p></div> <h3 data-bbox="226 507 560 531">Verifieer je telefoonnummer</h3> <p data-bbox="226 544 618 603">Om je aankopen veilig te kunnen verwerken, willen we er zeker van zijn dat jij het bent. We hebben daarom je mobiele telefoonnummer nodig om verder te gaan.</p> <div data-bbox="226 628 624 683"><p>Telefoonnummer +46762040536</p></div> <div data-bbox="226 1230 624 1275"><p>Ga verder</p></div> <p data-bbox="226 1291 555 1345"><small>Klarna onthoudt je gegevens voor toekomstige aankopen. Door verder te gaan, ga je akkoord met de <a href="#">Gebruikersvoorwaarden</a>, <a href="#">Privacyverklaring</a> en <a href="#">Cookieverklaring</a>.</small></p>	<div data-bbox="685 459 1093 483"><p>Klarna X</p></div> <h3 data-bbox="689 507 1003 531">Voer de 6-cijferige code in</h3> <p data-bbox="689 544 981 580">We hebben de verificatiecode verstuurd naar +46 76 204 05 36. <a href="#">Wijzig telefoonnummer</a></p> <div data-bbox="689 606 1088 660"><p>Code invoeren</p></div> <div data-bbox="689 692 1088 778"><p>In deze omgeving wordt geen sms verstuurd. Voer een willekeurige 6-cijferige code in om door te gaan (behalve 999999, welke een foutmelding zal geven)</p></div> <div data-bbox="689 794 1088 868"><p>Code verstuurd naar telefoon Binnen 20 seconden ontvang je een sms.</p></div> <div data-bbox="689 1310 1088 1334"><p>Verstuur code opnieuw</p></div>	<div data-bbox="1144 459 1552 483"><p>Klarna X</p></div> <h3 data-bbox="1149 507 1373 531">Vul je gegevens in</h3> <p data-bbox="1149 544 1552 603">Vul je volledige naam en je wettelijk geregistreerde adres in, zodat we je identiteit kunnen verifiëren voor opties om later te betalen.</p> <div data-bbox="1149 628 1552 735"><p>Geboortedatum 12/12/1999</p><table border="1"><tr><td>Voornaam OPF</td><td>Achternaam Visualizer</td></tr></table></div> <p data-bbox="1149 751 1429 767"><small>Je wettelijk geregistreerde adres moet in Nederland zijn.</small></p> <div data-bbox="1149 775 1552 932"><p>Straatnaam en huisnummer Esdoostraat 1</p><p>Appartement, suite, etc. (optioneel)</p><table border="1"><tr><td>Postcode 3257 XB</td><td>Plaats Ooltgensplaat</td></tr></table></div> <p data-bbox="1149 948 1301 963"><small>Gebruik adres suggesties</small></p> <div data-bbox="1149 1299 1552 1343"><p>Maak Klarna-account aan</p></div>	Voornaam OPF	Achternaam Visualizer	Postcode 3257 XB	Plaats Ooltgensplaat	<div data-bbox="1603 448 2018 501"><p>X</p></div> <div data-bbox="1787 523 1850 584"></div> <h3 data-bbox="1709 608 1928 632">Welkom bij Klarna</h3> <p data-bbox="1619 644 2018 660">Betalen met Klarna is makkelijk, flexibel en afgestemd op jou.</p> <ul data-bbox="1619 699 2018 858" style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Kies ervoor om direct, binnen 30 dagen of in 3 delen te betalen</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Blijf op de hoogte van aankomende betalingen via e-mails en notificaties</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Betaal eenvoudig in de app en shop veilig met kopersbescherming</li></ul> <div data-bbox="1619 895 2018 963"><p>Kies alleen voor later betalen als je daar de financiële ruimte voor hebt.</p></div> <p data-bbox="1619 1246 2018 1278"><small>Later betalen is een vorm van krediet. Vanaf 18 jaar. Betaal op tijd om extra kosten te voorkomen.</small></p> <div data-bbox="1619 1299 2018 1343"><p>Kies hoe je wil betalen</p></div>
Voornaam OPF	Achternaam Visualizer						
Postcode 3257 XB	Plaats Ooltgensplaat						

Kies een betaaloptie voor € 201,00

Betaal nu  
Betaal direct

Betaal binnen 30 dagen  
Rentevrij

€ 67,00  
Eike 30 dagen  3 betalingen

Effectieve rente	Rente	Totaal
0,00 %	Geen	€ 201,00

Ga verder

Kies een betaaloptie voor € 201,00

Betaal nu  
Betaal direct

Betaal binnen 30 dagen  
Rentevrij

€ 67,00  
Eike 30 dagen  3 betalingen

Effectieve rente	Rente	Totaal
0,00 %	Geen	€ 201,00

Ga verder

Overzicht en betaling

Betaal veilig met kopersbescherming

OV test196519171@klarna.com  
+46 76 204 05 36 >

Login Platform DemoStore >

K Betaal binnen 30 dagen  
Rentevrij >

Bestelbedrag € 201,00

Vandaag te betalen € 0,00

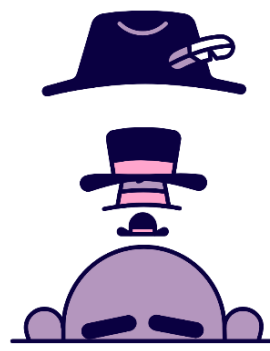
Je moet minimaal 18+ zijn om deze dienst te gebruiken. Als je op tijd betaalt, voorkom je extra kosten en zorg je dat je in de toekomst nogmaals gebruik kunt maken van de diensten van Klarna.

Door verder te gaan, accepteer je de Betalingsvoorwaarden

Betaal met **Klarna**

Bijna klaar...

Hou dit venster nog even open



## Bijlage 2: Klarna's communicatie (na transactie)

Alle communicatie touchpoints vanaf het moment van bestelling:

Dag	Omschrijving	Communicatiekanaal
0	Orderbevestiging	App-notificatie
0 (Zodra de winkel de order heeft verwerkt)	Betaalinformatie	E-mail (als deze e-mail niet bezorgd kan worden, sturen we een sms)
		App-notificatie
28	Informatie over naderende betaaldatum	E-mail
		App-notificatie
31	Vriendelijke betaalherinnering	E-mail
		App-notificatie
33	Aanmaning/WIK-notificatie (inclusief verwijzing naar WIK en waarschuwing voor incassokosten)	E-mail (als deze e-mail niet bezorgd kan worden, sturen we een sms)
		App-notificatie
50	Laatste herinnering (inclusief een deel van de totale incassokosten)	E-mail
		App-notificatie
		Brief
74	Incassoprocedure gestart door incassobureau (vroegste datum)	-

Herinnering twee dagen voor de vervaldatum, e-mail:

## Klarna

### Aankomende betaaldatum

Hoi `DisplayName!` Het is bijna tijd voor je betaling aan `Brenda.name`.

**Betaal het bedrag van £ 185,00 uiterlijk op 9 november.**

**Betaal nu**


Wil je de app liever later downloaden? Geen probleem, je kunt ook inloggen via je browser.

### Betalen via bankoverschrijving

Als je liever handmatig je betaling doet, gebruik dan de onderstaande betaalgegevens. Zorg ervoor dat je elke bestelling apart betaalt met de unieke betalingsreferentie voor elke transactie.



Ontvanger	<b>Klarna Bank AB (publ)</b>
IBAN	<b>NL761INGB0006022449</b>
BIC	<b>INGBNL2A</b>
Betalomschrijving	<b>100600010522</b>
Te betalen bedrag	<b>£ 185,00</b>

### Samenvatting

 **Brenda.name**

Bestelreferentie van de winkel	<b>CaptureOrderNumber1</b>
Klarna-orderreferentie	<b>12345678</b>
Besteldatum	<b>9 oktober 2020</b>
Betaaloptie	<b>Betaal in 30 dagen</b>

### Bestelgegevens


 2 x Item 1	<b>£ 100,08</b>
Item 2	<b>£ 48,86</b>
Btw	<b>£ 3,00</b>
Verzending	<b>£ 0,00</b>
Korting	<b>£ 0,00</b>
Klarna Deal 	<b>£ -11,00</b>
<small>Niet zichtbaar op de winkelbon</small>	
Totaal	<b>£ 185,00</b>

[Bekijk meer informatie in de Klarna-app](#)

### Beheer zelf je betalingen.

Je ziet duidelijk wat en wanneer je moet betalen en je ontvangt handige reminders.

[Ga naar de app](#)



### Support

#### Wat als ik niet tijdig betaal?

Probeer gemiste betalingen altijd zo snel mogelijk te betalen om te voorkomen dat je Klarna in de toekomst niet meer kunt gebruiken. Je kan je [betalingen beheren](#) in de Klarna-app.

Als je betalingsproblemen hebt, neem dan contact op met onze [Customer Service](#).

#### Wat als ik een probleem heb met mijn bestelling?

Neem eerst contact op met `Brenda.name`. Meld [vervolgens een probleem](#) in de Klarna App zodat we je betaling kunnen pauzeren tot het probleem is opgelost.

[Bezoek onze klantenservice voor meer support](#)