

# Klarna.

## Smooth payments

### Ontbreken favoriete betaalmethode grootste domper voor online shoppers

*Flexibiliteit in betaalmogelijkheden is een pré*

Amsterdam, 25 september 2019 – Tijdens het online shoppen raken Nederlanders het meest afgeleid als hun favoriete betaalmethode ontbreekt, blijkt uit onderzoek van [Klarna](#), leverancier van betaaloplossingen voor webwinkels. Voor 37 procent is dit de reden om hun aankoop niet af te ronden. Flexibiliteit in betaalmogelijkheden speelt daarom een belangrijke rol. Meer dan twee derde van de Nederlanders (69%) geeft aan een webshop te verkiezen die achteraf betalen aanbiedt boven een webshop zonder deze mogelijkheid. 25 procent shopt zelfs alleen nog maar bij een webwinkel waar achteraf betaald kan worden. Deze cijfers komen uit de [Emotional Shopping Index](#) van Klarna. In dit onderzoek, dat is uitgevoerd onder 1.000 Nederlandse consumenten, zijn de shopervaringen van het online winkelend publiek in kaart gebracht.

#### Hogere flexibiliteit en orderwaardes

Maar liefst 57 procent van de Nederlanders heeft graag de optie tot achteraf betalen in een webshop. Vrouwen hebben hier een iets sterkere voorkeur voor dan mannen: 62 procent ten opzichte van 53 procent. Naast een stuk flexibiliteit voor de klant, levert het webwinkeliërs ook meer op om een achteraf betaaloplossing aan te bieden. Twintig procent van de Nederlanders geeft namelijk meer geld uit als ze achteraf kunnen betalen. Consumenten zijn door deze mogelijkheid sneller geneigd om meer te bestellen. Uit eerder onderzoek van Klarna blijkt dat mensen die veel in één keer bestellen, en dus ook retourneren, uiteindelijk meer artikelen afnemen.

Wilko Klaassen, General Manager BeNeFra van Klarna: “Het is in Nederland wettelijk niet toegestaan om honderd procent vooruitbetaling te eisen wanneer je producten verkoopt. Wanneer je dit doet, moet het ook mogelijk zijn voor de koper om minimaal de helft van het bedrag achteraf te betalen. Het is daarom niet vreemd om te zien dat de Nederlandse consument de optie tot achteraf betalen waardeert. Het aanbieden van achteraf betaaloplossingen straalt daarnaast vertrouwen uit: een consument hoeft immers pas te betalen als deze tevreden is en de bestelling is geleverd. Dit flexibele betaalbeleid levert op termijn weer loyalere klanten op.”

In het nieuwste artikel in de Emotional Shopping Index-reeks, '[De achteraf betalen encyclopedie: Achteraf betalen van A tot Z](#)', zijn alle ins en outs over achteraf betalen terug te vinden. In samenwerking met Thuiswinkel.org wordt de regelgeving rondom achteraf betalen besproken en worden praktische tips gegeven voor webwinkeliërs om het meeste uit achteraf betaaloplossingen te halen. Dit artikel is nu beschikbaar op de [Klarna Kennis Hub](#).

----

### **Over het onderzoek**

De Emotional Shopping Index is een onafhankelijk onderzoek naar shopgedrag onder 1.000 Nederlanders tussen de 18 en 65 jaar, uitgevoerd in 2018. De resultaten uit het onderzoek bieden uitgebreide handvatten voor webwinkeliërs om hun conversie te boosten. Onderwerpen die de revue passeren zijn onder andere aanleidingen om te shoppen, spontane aankopen doen en hoe de consument zich gedraagt tijdens de uitverkoop. De onderwerpen komen aan bod in een serie artikelen op de website van Klarna.

### **Over Klarna**

Klarna, de wereldwijde disruptieve leider op het gebied van betalingen en bankieren én aanbieder van smooth retaildiensten, werd in 2005 in Zweden opgericht. Klarna heeft momenteel een waardering van \$5,5 miljard. Hiermee is Klarna niet alleen de grootste private fintech in Europa, maar ook een van de grootste private fintechs wereldwijd. Klarna biedt (web)winkels een flexibel aanbod aan betaalalternatieven. Met deze betaalmogelijkheden kunnen consumenten overal gemakkelijk en veilig betalen zoals zij dat willen - online en in de winkel. Meer dan 170.000 (web)winkels, waaronder H&M, Adidas, ASOS, V&D, Omoda, Travelbags, Nike, AliExpress, Superdry en HiFi Klubben hebben Klarna's innovatieve winkelervaring mogelijk gemaakt. Deze reikt verder dan de daadwerkelijke transactie en stelt consumenten in staat om controle te hebben over hun persoonlijke financiën. Klarna heeft 2500 werknemers en is actief in 17 landen. Kijk voor meer informatie op <https://www.klarna.com/nl/>.

### **Meer informatie**

Marcommit  
Annelies Heuvelmans  
035-5822730  
klarna@marcommit.nl