

Rapport Ipsos I&O

Jongeren over achteraf betalen

Een flitspeiling naar de ervaringen van jongeren met achteraf betalen



Colofon

Datum

12 mei 2025

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Opdrachtgever

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Rapportnummer

2025/78

Auteurs

Leon Heuzels
Kirsten Eulderink

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E nl-info-publiek@ipsos.com
KVK-nummer 08198802

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E nl-info-publiek@ipsos.com

1 Inleiding



Inleiding

Aanleiding van het onderzoek

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) vroeg Ipsos I&O een flitspeiling uit te voeren onder jongeren van 16 tot en met 21 jaar over hun ervaringen met diensten die achteraf betalen aanbieden bij aankopen. Er is gevraagd naar hoe vaak jongeren dit soort diensten gebruiken, wat voor gevoel dit bij hen oproept, of ze wel eens in de problemen zijn gekomen door het gebruik en welke tips jongeren hebben aan andere jongeren om schulden en problemen te voorkomen.

Methode

Voor deze peiling is een online vragenlijst uitgezet in het I&O Research Panel onder Nederlanders van 16 tot en met 21 jaar. Het veldwerk liep van donderdag 8 mei tot en met zondag 11 mei. In totaal vulden 677 jongeren de vragenlijst in. De vragenlijst is in overleg met het ministerie van SZW samengesteld.

De onderzoeksresultaten zijn gewogen op geslacht, leeftijd, regio en opleidingsniveau. De weging is gedaan conform de richtlijnen van de Gouden Standaard. Hiermee is de steekproef representatief voor jongeren in Nederland tussen de 16 en 21 jaar, voor wat betreft deze achtergrondkenmerken.

Met de respons kunnen we betrouwbare uitspraken doen. De nauwkeurigheidsmarge betreft 3,7 procent. Met een nauwkeurigheidsmarge van 3,7 procent zal de werkelijkheid bij een uitkomst van 50 procent in werkelijkheid ergens tussen de 46,3 en 53,7 procent liggen. In vergelijkbaar onderzoek is een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent of lager gangbaar als maatstaf voor de nauwkeurigheid van de resultaten.

Leeswijzer

In dit rapport staan alle resultaten van de vragenlijst opgenomen. We starten met de bekendheid van diensten die achteraf betalen aanbieden, daarna gaan we in op hoe vaak jongeren online aankopen doen en daarbij achteraf betalen gebruiken. Hierna volgt welke gevoelens deze diensten oproepen bij jongeren en waarom ze achteraf betalen in fysieke winkels wel of geen goed idee vinden. Tot slot gaan we in op problemen met achteraf betalen en tips van jongeren aan jongeren hoe zij problemen kunnen voorkomen.

2

Belangrijkste resultaten



Bekendheid en redenen voor gebruik van achteraf betalen (1)

Meer dan negen op de tien jongeren bekend met achteraf betalen

Jongeren zijn in eerste instantie gevraagd of zij bekend zijn met de optie achteraf betalen bij het doen van aankopen. Hierop gaf 97 procent aan bekend te zijn hiermee. Van deze groep gebruikt 7 procent de optie vaak, een kwart (24%) zegt dit wel eens gebruikt te hebben en twee derde (66%) kent de optie wel, maar gebruikt deze niet. Twee procent kent achteraf betalen niet.

Jongeren die achteraf betalen niet gebruiken, doen dit om grip op geld te houden

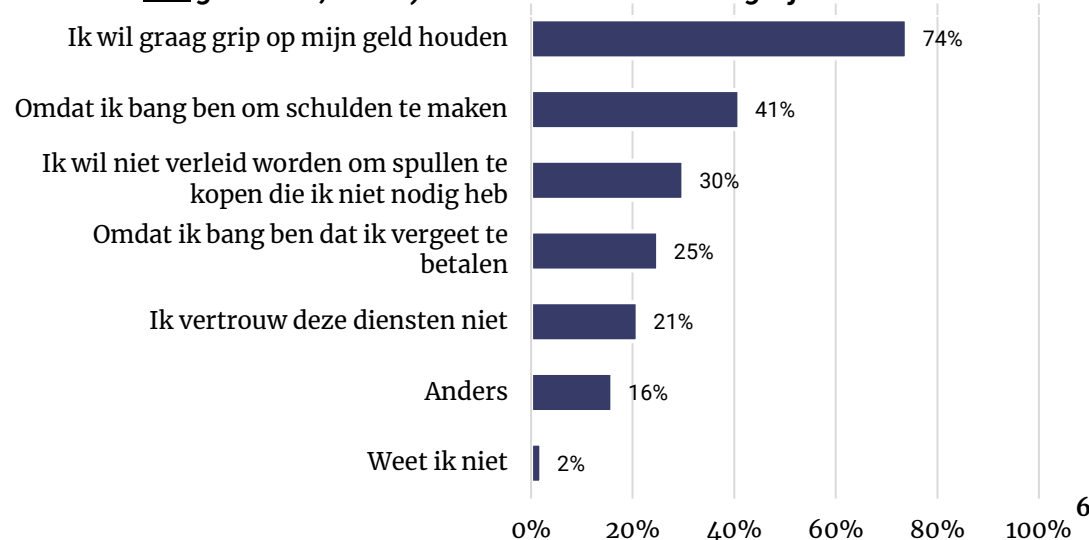
Van de jongeren die geen gebruik maken van achteraf betalen, ondanks dat ze de optie wel kennen, zegt driekwart dat zij graag grip op hun geld houden. Vier op de tien jongeren (41%) zijn bang om schulden te maken en drie op de tien willen niet verleid worden om spullen te kopen die zij niet nodig hebben. Een kwart is bang om te vergeten te betalen en een op de vijf (21%) vertrouwt deze diensten niet.

Zestien procent geeft aan een andere reden te hebben, zij lichten vooral toe dat ze geen geld willen uitgeven dat ze niet hebben. Ook noemen sommige jongeren dat ze het nut van deze diensten niet inzien of dat deze diensten voor hen niet interessant zijn.

Figuur 1. Ben je bekend met de optie achteraf betalen?
(basis: alle jongeren, n=677)



Figuur 2. Waarom maak je geen gebruik van achteraf betalen? (basis: jongeren die achteraf betalen niet gebruiken, n=445) Meerdere antwoorden mogelijk

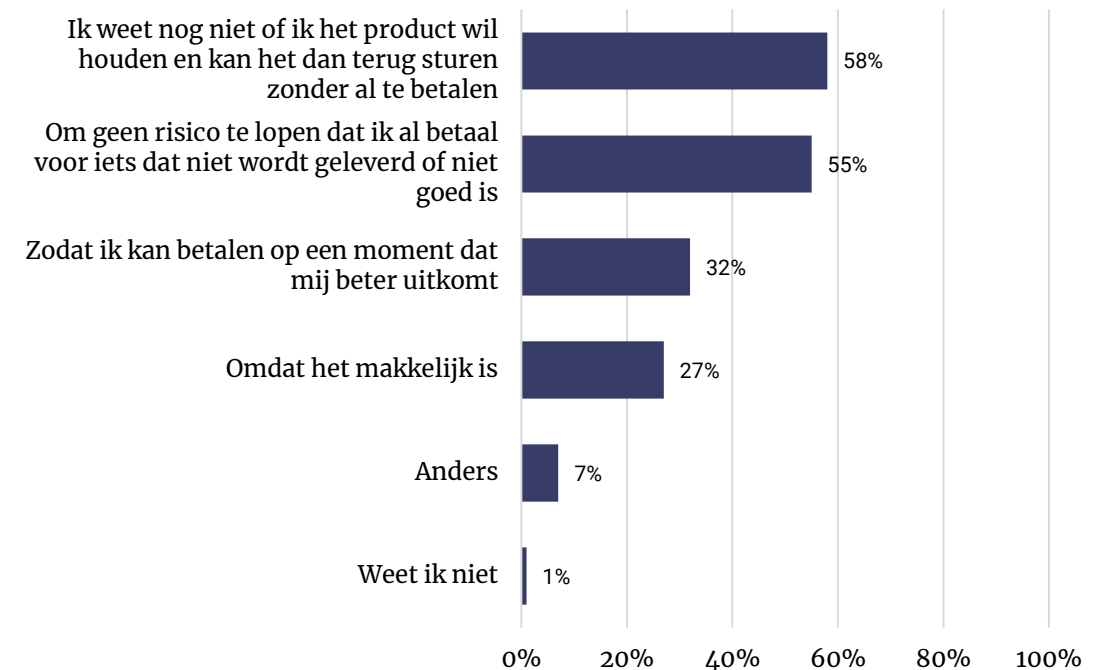


Bekendheid en redenen voor gebruik van achteraf betalen (2)

Retourneren zonder al te hoeven betalen belangrijkste reden om achteraf te betalen
Jongeren maken vooral gebruik van achteraf betalen omdat ze nog niet zeker zijn of ze het product willen houden en het terug kunnen sturen zonder betaald te hebben (58%). Ook vinden ze het prettig dat ze minder risico lopen voor een product dat eventueel niet goed (genoeg) is (55%).

Een derde (32%) van de jongeren wil graag betalen op een moment dat hen beter uitkomt en een kwart (27%) gebruikt het omdat het makkelijk is. Zeven procent geeft aan een andere reden te hebben. Jongeren lichten hierbij toe dat ze het gebruikten omdat betaling via iDeal (tijdelijk) niet mogelijk was, ze het een keer wilden proberen of omdat ze het per ongeluk aangeklikt hadden.

Figuur 3. Waarom maak je wel eens gebruik van achteraf betalen? (basis: jongeren die achteraf betalen gebruiken, n=215) Meerdere antwoorden mogelijk



Gebruik van achteraf betalen bij online aankopen

Bijna alle jongeren doen (wel eens) online aankopen

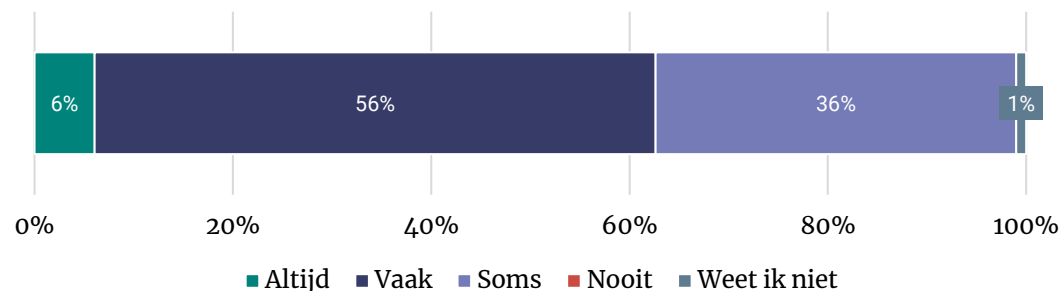
Gevraagd naar hoe vaak jongeren iets online kopen, geeft iets meer dan de helft (56%) aan dit vaak (maandelijks) te doen. Iets meer dan een derde (36%) koopt soms (een paar keer per jaar) iets online. Zes procent doet altijd (wekelijks) online aankopen. Slechts drie jongeren (0%) gaven aan nooit online aankopen te doen.

Vijf procent van jongeren die achteraf betalen gebruiken, gebruikt dit altijd als betaalmethode

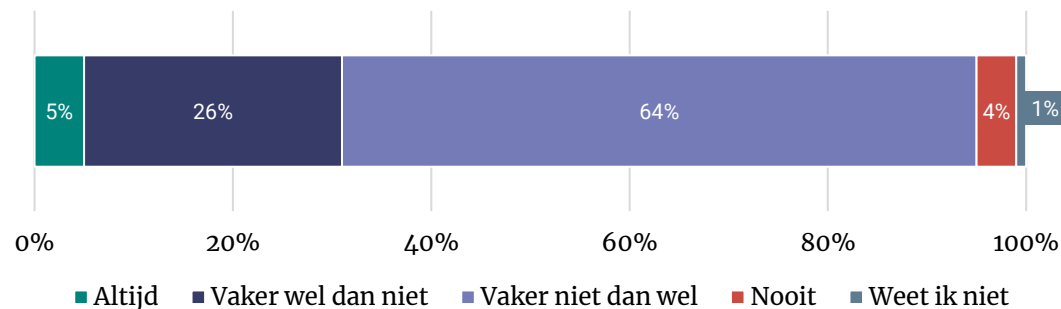
Eerder lieten we al zien dat ongeveer een op de drie jongeren (wel eens) achteraf betalen gebruikt. De meerderheid van deze jongeren gebruikt deze dienst vaker niet dan wel (64%), een kwart (26%) vaker wel dan niet. Een veel kleinere groep (5%) gebruikt deze dienst altijd bij het doen van online aankopen, een vergelijkbare groep (4%) heeft dit een enkele keer gedaan en gebruikt deze eigenlijk nooit.

Als we dit omrekenen naar de totaalgroep dan betekent dit dat 1 à 2 procent van de jongeren achteraf betalen altijd gebruiken bij het doen van online aankopen. Bijna een op de tien (8%) van alle jongeren gebruikt achteraf betalen vaker wel dan niet, 20 procent vaker niet dan wel en 1 procent nooit.

Figuur 4. Hoe vaak koop je iets online? (basis: alle jongeren, n=677)



Figuur 5. Als je iets online koopt, hoe vaak gebruik je dan de optie om achteraf te betalen? (basis: jongeren die achteraf betalen wel eens gebruiken, n=215)



Gevoel bij achteraf betalen

Jongeren hebben vooral negatieve gevoelens bij achteraf betalen

Aan alle jongeren is een lijst van 24 gevoelens en emoties voorgelegd. Zij konden hieruit drie emoties kiezen. De top 5 meest gekozen emoties zijn (in volgorde van vaakst naar minst vaak genoemd):

1. Onzeker (27%)
2. Afkeer (21%)
3. Waakzaam (21%)
4. Bezorgd (20%)
5. Verantwoordelijk (17%)

Ook in toelichtingen die worden gegeven door jongeren is er een overwegend negatief gevoel over achteraf betalen, zoals de resultaten ook laten zien. Jongeren maken zich zorgen over het risico op schulden (ongeveer 25% van de reacties) en de financiële verantwoordelijkheid die bij een jongere wordt gelegd (ongeveer 30% van de reacties). Er is een duidelijke oproep tot voorzichtigheid en verantwoordelijk gebruik van deze betaalmethode. Toch erkent een deel van de jongeren (ongeveer 20% van de reacties) ook de voordelen qua flexibiliteit en zekerheid die achteraf betalen kan bieden.

Reacties van jongeren

“Ik vind het onverantwoord om achteraf te betalen. Ik kan me voorstellen dat het handig kan zijn als je iets nodig hebt, maar ik vind het vooral een onrustig gevoel dat je snel schulden maakt zonder dat je het door hebt. Je geeft geld uit dat je eigenlijk (nog) niet hebt. Dat vind ik onverantwoordelijk.”

“Het geeft me rust en vertrouwen dat ik achteraf kan betalen en zeker weet dat ik niet betaal voor dingen die ik niet hou. Dit vereist wel verantwoordelijkheid over dat ik me moet herinneren om te betalen.”

Tabel 1. Als je aan achteraf betalen denkt, wat voor gevoel roept dat bij jou op? (n=677)

Positieve emoties		Negatieve emoties	
Verantwoordelijk	17%	Onzeker	27%
Tevreden	9%	Afkeer	21%
Vertrouwen	8%	Waakzaam	21%
Zeker van m'n zaak	8%	Bezorgd	20%
Rust	6%	Beschamend	10%
Ontspanning	5%	Bang	7%
Geaccepteerd	4%	Geïrriteerd	6%
Blij	3%	Machteloos	6%
Opluchting	2%	Gefrustreerd	5%
Enthousiast	1%	Boos	1%
Hoopvol	1%	Verdrietig	1%
Weet ik niet	8%	Geen van deze	10%

Achteraf betalen in fysieke winkels

Zes op de tien vinden achteraf betalen in fysieke winkels geen goed idee

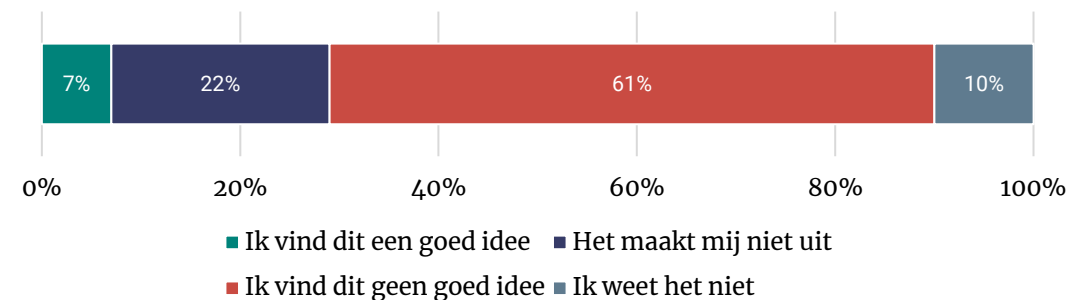
Sinds kort is het mogelijk om ook in fysieke winkels de optie achteraf betalen te gebruiken, waarna je via sms, e-mail of een QR-code een link krijgt om later te betalen, net zoals je online zou doen. Wij hebben jongeren gevraagd wat ze ervan vinden dat je bij meer winkels (zoals Ikea, H&M of Nike) ook in een fysieke winkel achteraf kunt betalen.

Zes op de tien jongeren (61%) geven aan dit geen goed idee te vinden. Een op de vijf maakt het niet uit. Van de jongeren vindt zeven procent dit een goed idee. Een toelichting waarom jongeren dit vinden staat op de volgende pagina.

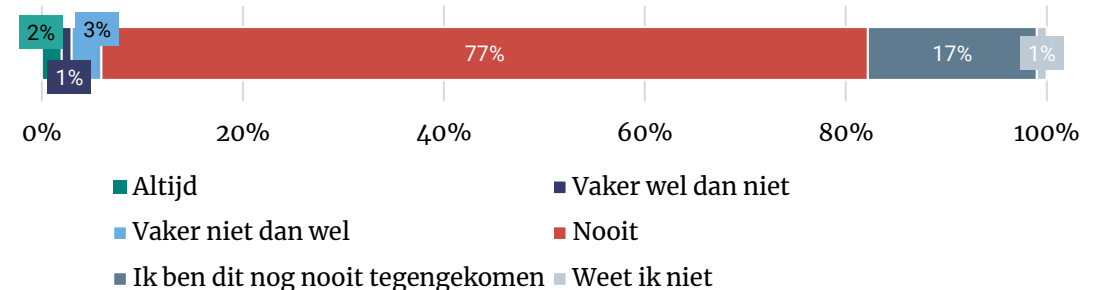
Minder dan een op de tien jongeren die wel eens achteraf betaalden, deden dit in een fysieke winkel

Gevraagd naar hoe vaak jongeren al gebruik maakten van deze optie, geeft driekwart (77%) van de jongeren die ooit achteraf betalen gebruikte nooit achteraf te betalen in fysieke winkels. Ongeveer een op de vijf (17%) geeft aan de optie nog nooit te zijn tegengekomen. Twee procent gebruikt deze optie altijd, een procent vaker wel dan niet en drie procent vaker niet dan wel.

Figuur 6. Wat vind jij ervan dat je bij steeds meer winkels (zoals Ikea, H&M of Nike) ook in een fysieke winkel achteraf kunt betalen? (basis: alle jongeren, n=677)



Figuur 7. Als je iets in een fysieke winkel koopt, hoe vaak gebruik je dan de optie achteraf betalen? (basis: jongeren die achteraf betalen wel eens gebruiken, n=215)



Toelichtingen waarom achteraf betalen in fysieke winkels wel of geen goed idee is

Jongeren die dit een goed idee vinden benoemen vooral de flexibiliteit

Van de 46 jongeren die achteraf betalen in fysieke winkels een goed idee vinden, gaven 38 hier een toelichting op. Zij benoemen vooral de flexibiliteit die deze diensten bieden, bijvoorbeeld de mogelijkheid om toch iets te kopen als je even geen geld hebt. Je kan dan een aankoop doen en de betaling nog even uitstellen, die je dan bijvoorbeeld na ontvangst van je salaris alsnog kan voldoen. Dit is gemakkelijker voor de gebruiker, vinden deze jongeren. Enkele jongeren halen bovendien aan dat het online mogelijk is, dus waarom zou dit in fysieke winkels niet kunnen? Ook noemen een aantal jongeren dat je meer productzekerheid hebt, je kunt namelijk direct controleren of het product naar wens is voordat je tot betaling overgaat. Een illustrerende toelichting:

“Mensen hebben soms iets nodig, maar krijgen pas later salaris. Zo kunnen ze hun rekening in het groen houden.”

Jongeren die dit een slecht idee vinden waarschuwen voor schulden, verleiding en meer impulsaankopen

In totaal gaven 272 jongeren een toelichting waarom zij achteraf betalen in fysieke winkels een slecht idee vinden. Zij benoemen vooral dat je met achteraf betalen sneller uitgaven doet, die je jezelf niet kan veroorloven. Bijna de helft van alle reacties gaat over het risico dat iemand schulden gaat opbouwen. Ook zeggen deze jongeren dat ze verwachten dat je in een fysieke winkel sneller impulsaankopen doet omdat je de verleiding niet kan weerstaan. Ook noemen enkele jongeren specifiek dat je bij de kassa meer druk kan ervaren. Als blijkt dat iemand geen geld heeft, kan deze alsnog met achteraf betalen snel door om de andere mensen in de rij niet tot last te zijn. Online kun je langer zelf nadenken over een aankoop, ervaar je deze druk minder, blijkt uit een toelichting van een jongeren. Verder benoemen deze jongeren dat ze het nut en de noodzaak van deze dienst bij fysieke winkels missen. Ze benadrukken, in tegenstelling tot de groep die dit wel een goed idee vindt, juist de directe beschikbaarheid van producten en de mogelijkheid om items te inspecteren en te passen.

Daarom is achteraf betalen niet nodig. Een toelichting: *“Bij een online winkel kan je er nog even over nadenken. Bij een fysieke winkel, als het blijkt dat je niet genoeg geld hebt bij de kassa, kan iemand misschien druk ervaren dat mensen op hun wachten en dat ze dan maar voor achteraf betalen kiezen om er maar vanaf te zijn en dan iets kiezen wat eigenlijk niet goed voor hun is”*

Jongeren die het niet uitmaakt, hebben veelal weinig ervaring met deze diensten

De meerderheid van de 113 jongeren die toelichting gaven over waarom het hen niet uitmaakt, zijn zelf geen frequent gebruikers van achteraf betalen (online of in fysieke winkels). Deze jongeren maken er geen gebruik van of verwachten dat ze er geen gebruik van zullen maken. Ze staan echter open voor de keuzemogelijkheid voor anderen. Er is een gevoel van "leven en laten leven", waarbij ze benadrukken dat iedereen zelf moet kunnen beslissen hoe ze willen betalen. In de reacties komen alle hierboven genoemde voor- en nadelen terug, zonder daar een direct oordeel over te vellen. Een toelichting:

“Iedereen moet kunnen doen met hun geld wat ze willen. Of het voor iedereen de verstandigste optie is, dat weet ik niet maar er kan altijd iets gebeuren waardoor je bijvoorbeeld een onverwachte uitgave moet doen wat je niet op je rekening hebt staan maar dan kan je het wel halen”

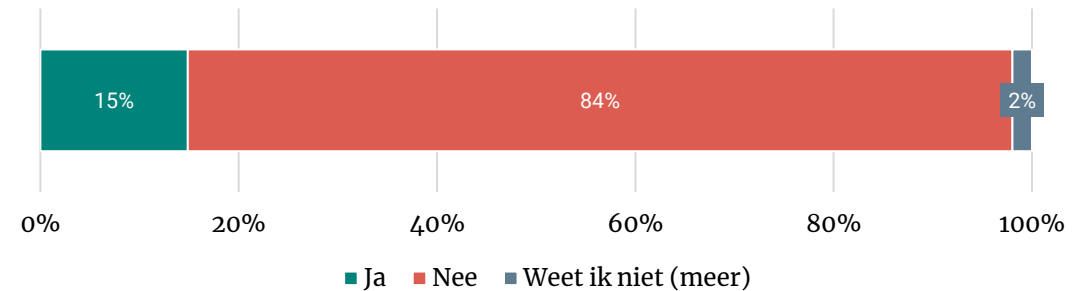
Te laat betalen bij achteraf betalen

Meer dan acht op de tien jongeren betalen nooit te laat met achteraf betalen

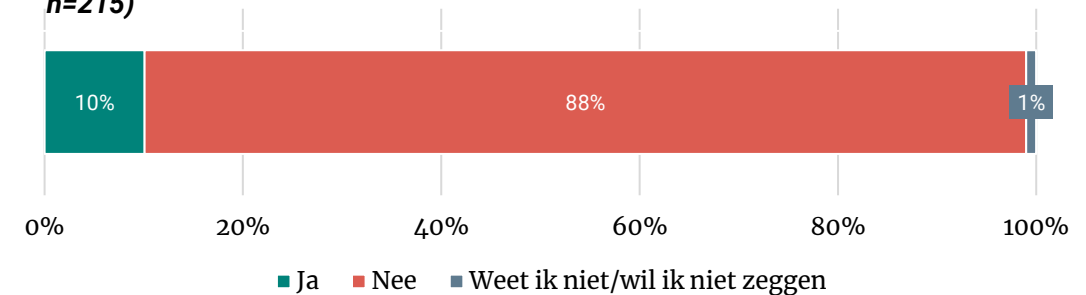
Van de jongeren geven meer dan acht op de tien (84%) aan dat zij nooit te laat betalen bij een aankoop met achteraf betalen. Vijftien procent heeft wel eens te laat betaald en twee procent weet het niet meer. Gevraagd naar of zij ook wel eens extra kosten hebben moeten betalen, bijvoorbeeld bij een aanmaning of boete, geeft een op de tien aan dat dit wel eens heeft plaatsgevonden. Bij bijna negen op de tien jongeren (88%) is dit niet voorgekomen.

Van de 23 jongeren die extra kosten moesten betalen, hebben 18 van deze jongeren dit één of twee keer meegemaakt. Drie jongeren maakten dit vaker mee en de rest weet het niet. Vanwege het kleine aantal jongeren dat hier mee te maken had, kunnen hier geen verdere uitspraken over gedaan worden.

Figuur 8. Heb je wel eens te laat betaald bij een aankoop met achteraf betalen? (basis: jongeren die achteraf betalen wel eens gebruiken, n=215)



Figuur 9. Heb je wel eens extra kosten gemaakt bij achteraf betalen, bijvoorbeeld na een aanmaning of boete? (basis: jongeren die achteraf betalen wel eens gebruiken, n=215)



Problemen door achteraf betalen

Veertien procent kwam in de problemen door achteraf betalen

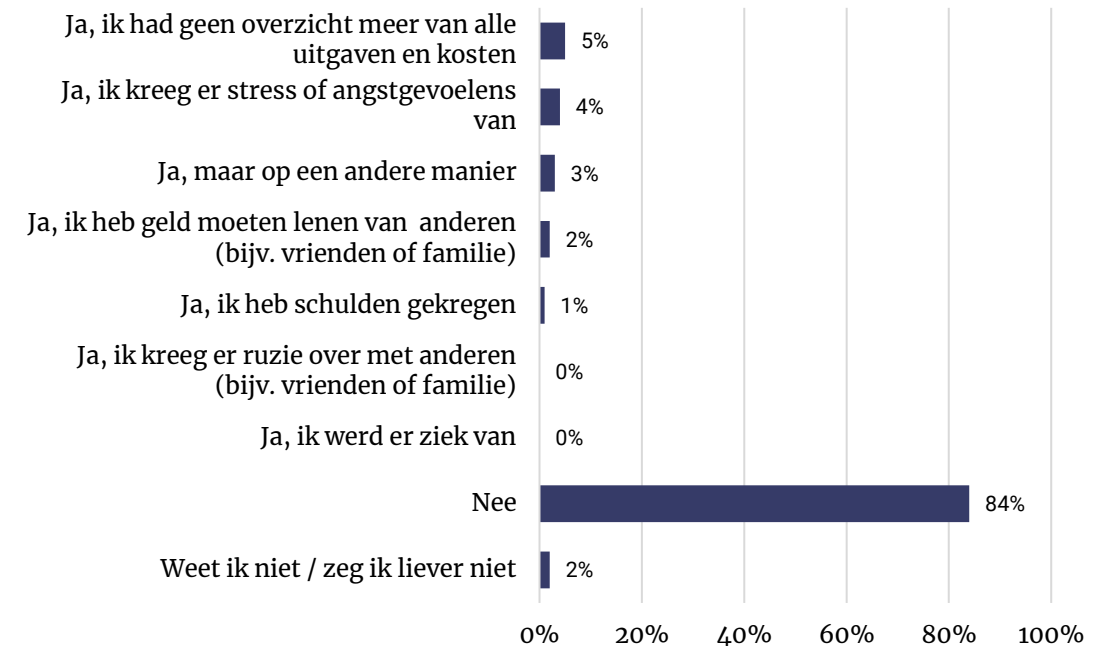
Van de jongeren die achteraf betalen wel eens gebruiken, zegt een ruime meerderheid van 84 procent dat ze hierdoor geen problemen ervoeren. Meer dan een op de tien (14%) ondervond wel problemen. Het vaakst noemen ze dat ze geen overzicht van uitgaven en kosten meer hadden (5%), gevolgd door stress of angstgevoelens (4%). Bij 1 procent leidde het tot schulden.

Andere problemen die jongeren noemen zijn accountproblemen, of specifieke situaties waarbij alsnog betaald moest worden voor iets wat al geretourneerd was.

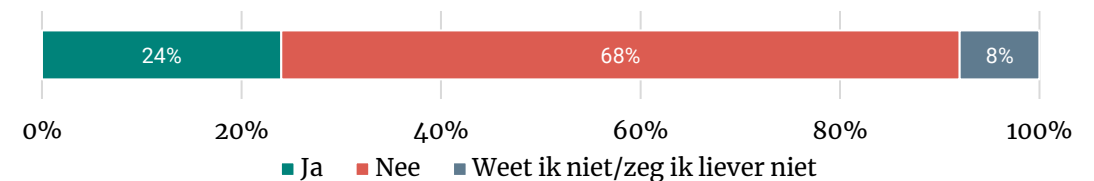
Een kwart van de jongeren heeft bij vrienden gezien dat dit tot problemen leidde
Naast dat er aan jongeren zelf gevraagd is of ze wel eens problemen kregen door achteraf betalen is ook aan de hele groep gevraagd of ze wel eens problemen bij vrienden hebben opgemerkt.

Van alle jongeren zegt 24 procent dat zij wel eens van vrienden gehoord hebben dat ze door achteraf betalen in de problemen kwamen. Voor 68 procent geldt dit niet. De rest (8%) weet dit niet of geeft hier liever geen antwoord op.

Figuur 10. Heb je wel eens problemen gehad door achteraf betalen? (basis: jongeren die achteraf betalen wel eens gebruiken, n=215) Meerdere antwoorden mogelijk



Figuur 11. Heb je wel eens van vrienden gehoord dat zij problemen hebben gehad met achteraf betalen? (basis: alle jongeren, n=677)



Tips om problemen bij achteraf betalen te voorkomen

Jongeren adviseren om overzicht op uitgaven en verplichtingen te behouden

Om problemen bij achteraf betalen te voorkomen benadrukken jongeren vooral de eigen financiële verantwoordelijkheid en een bewust koopgedrag. Ongeveer de helft van de tips gaan over alleen spullen te kopen die je ook kan betalen, goed na te denken over een aankoop, impulsaankopen te vermijden en achteraf betalen beperkt te gebruiken.

Om de financiële verantwoordelijkheid beter te kunnen nemen, adviseren jongeren anderen om zelf een financieel overzicht bij te houden en een herinnering in je telefoon te zetten om terug te betalen. Wanneer iemand in de problemen komt, zeggen jongeren vooral dat diegene hulp moet zoeken en er niet zelf mee moet blijven zitten.

Als we de tips categoriseren dan komen we op onderstaande verdeling uit. Rechts staan meer concrete tips die jongeren noemen, op volgorde van hoe vaak ze genoemd zijn.

1. Financiële verantwoordelijkheid (ongeveer 350 tips, 28%)
2. Bewust koopgedrag (ongeveer 300 tips, 24%)
3. Betalingsplanning en -beheer (ongeveer 250 tips, 20%)
4. Sparen en budgetteren (ongeveer 200 tips, 16%)
5. Vermijden van achteraf betalen (ongeveer 150 tips, 12%)

De tien meest gegeven tips van jongeren aan jongeren: (op basis van 1.259 reacties van 513 jongeren)

1. Koop alleen wat je kunt betalen of geef geen geld uit dat je niet hebt.
2. Betaal op tijd terug om extra kosten te voorkomen, zet een herinnering in je telefoon of agenda om dit te doen.
3. Denk goed na of je een aankoop echt nodig hebt.
4. Houd een overzicht bij van alle uitgaven en openstaande betalingen.
5. Spaar voor aankopen in plaats van achteraf te betalen.
6. Wees je bewust van de risico's en gevolgen van achteraf betalen.
7. Stel een limiet voor jezelf in voor achteraf betalen of zorg voor een financiële buffer.
8. Betaal direct als je het product ontvangt en wilt houden.
9. Gebruik deze diensten zo min mogelijk of helemaal niet.
10. Vraag om hulp als je in de problemen komt.

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00

E nl-info-publiek@ipsos.com
KVK-nummer 08198802

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E nl-info-publiek@ipsos.com

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam