

# 1,2 million de Belges utilisent Klarna, acteur du paiement différé



**GILLES QUOISTIAUX** | 23 juin 2022 02:50

**Le "buy now, pay later" prend de l'ampleur. Klarna, qui propose une solution de paiement dans les 30 jours, est utilisée par 1,2 million de Belges. L'Observatoire du crédit s'inquiète.**

**E**n deux ans de présence en Belgique, Klarna est rapidement parvenue à s'installer dans les usages des consommateurs. Plus d'1,2 million de Belges ont déjà utilisé ses solutions. Cela représente une **augmentation de 20 % en un an** pour cette société d'origine suédoise active dans le "buy now, pay later", un système qui permet de différer le paiement de ses achats.

En Belgique, Klarna propose depuis le début de l'année une formule de paiement dans les 30 jours (21 jours auparavant). Le consommateur peut décider de payer immédiatement, ce qu'il fait dans 40 % des cas. En cas de paiement différé, la société ne prélève pas de frais supplémentaires. **Klarna se rémunère via une commission demandée au marchand.**

La solution de paiement différé de Klarna peut être proposée au moment de conclure un achat en ligne. Elle fait alors partie des options de paiement, au même titre que Payconiq/Bancontact, les cartes de crédit comme Visa ou Mastercard, les applications bancaires, etc. Elle peut aussi être activée via sa propre application mobile, qui renvoie vers quantité de plateformes de vente en ligne. **Dans notre pays, l'application Klarna a dépassé les 500.000 téléchargements.**

#### CONSEIL

Laissez-vous inspirer par les entrepreneurs wallons.  
Inscrivez-vous maintenant à La Wallonie Entreprend.

#### JE M'INSCRIS

Envoi hebdomadaire par e-mail - Désinscription en un seul clic

## Zeeman, Lidl et la SNCB

La société a conclu des partenariats avec **plus de 22.000 marchands** actifs en Belgique, notamment de grands e-commerçants (Zalando, AliExpress, Amazon...), mais aussi des marques actives dans l'habillement (Kiabi, H&M, Zeeman, Zalando, JBC...), la parfumerie (Ici Paris XL), le sport (Nike, Decathlon...), l'alimentation (Lidl, Colruyt...), la déco (Casa), la parapharmacie (Multipharma, Medi-Market), etc. Plus étonnant: on y trouve aussi la SNCB.

**"Nous offrons un service qui va au-delà de l'application de paiement. Klarna est un réseau qui connecte le consommateur aux marchands."**

**ERIC PETITFILS**  
DIRECTEUR DE KLARNA FRANCE ET BELGIQUE

Klarna est particulièrement **populaire chez les jeunes**, les digital natives. La moyenne d'âge de ses utilisateurs est de 35 ans. "Nous offrons un service qui va au-delà de l'application de paiement. Nous nous voyons comme un réseau qui connecte le consommateur aux marchands, explique Eric Petitfils, directeur de Klarna France et Belgique. Nous proposons aux utilisateurs de l'inspiration pour leurs prochains achats et nous leur permettons de mieux gérer leurs dépenses."

# Achats inconsidérés

**"Nous vérifions la capacité de remboursement de nos clients via des sociétés partenaires."**

**KLARNA**  
PORTE-PAROLE

Klarna propose effectivement des services complémentaires à ses utilisateurs, comme un système de gestion des cartes de fidélité ou des alertes sur les promotions des marques. Mais le cœur du métier de Klarna est bien le paiement différé. **Le "buy now, pay later" a connu une forte expansion pendant les confinements**, quand les consommateurs se sont massivement tournés vers les sites de vente en ligne. Les

acteurs de ce secteur font aujourd'hui face à des critiques sur leur modèle d'affaires, qui inciterait aux achats inconsidérés.

LIRE AUSSI

## Secousses sur l'industrie du paiement différé

Chez Klarna, on se défend de pousser les consommateurs vers des dépenses risquées. "Nous vérifions la capacité de remboursement de nos clients via nos entreprises partenaires Informdata et Focum", nous précise-t-on chez Klarna. La société souligne également que **ses utilisateurs ne font généralement pas de grosses dépenses (70 euros en moyenne)**, ce qui les expose à un risque faible de non remboursement.

Si le consommateur ne règle pas ses achats dans le délai de 30 jours, il est gentiment rappelé à l'ordre (sans frais). Ensuite, des intérêts de retard s'appliquent, qui varient en fonction du montant de la transaction. **Après le troisième rappel, le compte du client est suspendu.** "Ça l'empêche d'accumuler de la dette", pointe-t-on chez Klarna. Le dossier est alors envoyé à une société de recouvrement et les indemnités de retard passent à 12 %.

**"Ces solutions d'achat immédiat avec paiement différé représentent un risque pour les ménages."**

**VIRGINIE SAUTIER**  
JURISTE À L'OBSERVATOIRE DU CRÉDIT ET DE L'ENDETTEMENT

Selon l'Observatoire du crédit et de l'endettement, cette pratique du "buy now, pay later" pose question : "Ces solutions d'achat immédiat avec paiement différé représentent un risque pour les ménages. S'ils n'ont pas les moyens de payer immédiatement, il est probable qu'ils n'auront toujours pas les moyens à l'issue du délai de paiement. Ils ne se rendent pas compte qu'ils s'exposent à des

indemnités de retard conséquentes: **12 %, ce sont des frais très élevés**", souligne Virginie Sautier, juriste à l'Observatoire du crédit et de l'endettement.

LIRE AUSSI

## Lancer une fintech aux USA, une aventure tout sauf simple

### Zone grise

Les acteurs du "buy now, pay later" comme Klarna évoluent dans une zone grise. Vu les montants relativement faibles des transactions et la durée limitée du crédit, ils ne sont **pas soumis à la réglementation sur le crédit à la consommation**. Chez Klarna, on le regrette: "La directive européenne sur le sujet est en cours de réécriture. Nous plaçons pour qu'elle intègre tous les acteurs du crédit, dont les acteurs du paiement différé."

**"Dans une période inflationniste, Klarna prend tout son sens. On y trouve de bonnes affaires, de bons prix et des solutions flexibles de paiement."**

**ERIC PETITFILS**  
DIRECTEUR DE KLARNA FRANCE ET BELGIQUE.

**La période inflationniste actuelle fait craindre une recrudescence des défauts de paiement.** Du côté de Klarna, on estime faire partie de la solution plutôt que du problème : "L'inflation a un effet direct sur le pouvoir d'achat. C'est là qu'un écosystème comme Klarna prend tout son sens. On y trouve de bonnes affaires, de bons prix et des solutions flexibles de paiement", avance Eric Petitfils, directeur de Klarna France et Belgique.

Le contexte économique n'est pas sans effet sur Klarna: "Nous avons pris des mesures difficiles. La situation économique nous impose d'adapter notre organisation afin d'être plus efficaces dans notre façon d'opérer", indique Eric Petitfils. En clair, l'entreprise s'est engagée dans un **plan de réduction de ses effectifs**. Au niveau global, 10 % de son personnel devrait être remercié. L'équipe présente en Belgique (moins de dix personnes) devrait être touchée "de façon marginale", expose le directeur de Klarna.

### Le résumé

- Le "buy now, pay later" prend de l'ampleur.
- Klarna, qui propose une solution de paiement dans les 30 jours, est utilisée par 1,2 million de Belges.
- L'Observatoire du crédit et de l'endettement s'inquiète des risques que prennent les ménages en différant leur paiement.
- Klarna estime prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger le consommateur.