

Hulp bij het voorkomen van geschillen en terugboekingen.

Er kan altijd iets fout gaan bij een bestelling.
Deze aanwijzingen kunnen je helpen om geschillen en terugboekingen te voorkomen.



De meeste problemen vallen in één van de volgende categorieën:

- **Object niet ontvangen**
Een koper heeft een object betaald, maar nooit ontvangen.
- **Sterk afwijkend van de omschrijving**
Een koper ontvangt een object dat sterk afwijkt van de beschrijving van de verkoper op het moment van bestellen.
- **Ongeautoriseerde transactie**
Er is een aankoop gedaan zonder toestemming van de rekeninghouder.



En je kunt te maken krijgen met:

Fraude

Deze problemen kunnen in uitzonderlijke gevallen duiden op fraude. Onze aanwijzingen 'Frauduleuze bestellingen voorkomen' geven veel nuttige tips om fraude te herkennen en te voorkomen.

Claim

Wanneer het geschil niet kan worden opgelost, kan elk van beide partijen het geschil binnen 20 dagen escaleren tot een claim. Op dat moment wordt PayPal direct betrokken en nemen we een beslissing op basis van de verstrekte informatie.

Terugboeking

Kopers kunnen hun kaartuitgevende instantie opdracht geven de transactie terug te boeken (dit noemen we een terugboeking). Kopers vragen hun bank in deze fase om een terugbetaling zonder de verkoper hierbij te betrekken.

Geschil

Als een klant heeft betaald voor een object, maar het niet heeft ontvangen of een object heeft ontvangen dat sterk afwijkt van de omschrijving, kan hij of zij in het Actiecentrum een geschil openen. Meestal zijn deze problemen het gevolg van een misverstand of een menselijke fout.

Tips voor het voorkomen van geschillen en terugboekingen.

1

Verstrek contactgegevens

Kopers zijn minder snel geneigd een geschil of terugboeking in te dienen als ze het probleem met je kunnen bespreken. Geef een e-mailadres of telefoonnummer, of bel een koper voordat je een duur object verkoopt.

2

Stel voor de procedure voor geschillen te volgen

Als een klant vertelt dat hij of zij een verzoek tot terugboeking gaat indienen bij de creditcardmaatschappij, vraag de klant dan om in plaats daarvan een geschil te openen in het Actiecentrum. Dit geeft je de kans om het probleem samen met de koper op te lossen.

3

Reageer tijdig

Niemand houdt van wachten. Reageer snel en professioneel op alle redelijke vragen die kopers stellen.

4

Hanteer een helder retourbeleid
Zorg ervoor dat je retour- en restitutiebeleid helder is en gemakkelijk te vinden.

Tips om geschillen te voorkomen en financiële schade te beperken:

1 Object niet ontvangen

Noem een realistische bezorgdatum

Met een realistische bezorgdatum kun je voorkomen dat klanten vroegtijdig een terugboeking of geschil indienen.

Verzend objecten met online volginformatie

Op een standaardverzendsbewijs staat alleen dat een object is verzonden. We adviseren je daarom een verzendbedrijf te gebruiken dat online volginformatie verstrekt. Hiermee kun je bevestigen dat objecten zijn geleverd.

Als het totale bedrag van een bestelling € 750 of meer bedraagt, is het raadzaam om extra te betalen om de klant te laten tekenen voor ontvangst. Dit geeft je de zekerheid dat je klant de bestelling ook daadwerkelijk heeft ontvangen.

Verzekerd verzenden

Er kunnen veel dingen misgaan tijdens het vervoer. Daarom is het belangrijk een verzendverzekering af te sluiten voor dure of breekbare objecten.

Een verzendverzekering dient twee doelen:

- Het object is verzekerd in geval van verlies of beschadiging.
- Bij een dergelijke verzekering zijn volginformatie en leveringsgegevens inbegrepen. De klant kan hierdoor zien dat de bestelling onderweg is en jij krijgt bericht wanneer het pakket is afgeleverd.

Als er een probleem optreedt bij de verzending, kun je een verzekeringsclaim indienen bij het verzendbedrijf. Houd er rekening mee dat jij, je klant en het verzendbedrijf claims kunnen indienen. Neem contact op met het verzendbedrijf voor meer informatie over het indienen van een claim.

Let op eventuele uitzonderingen bij verzekering

Het soort pakket, de opgegeven waarde en/of het verzendbedrijf kunnen van invloed zijn op de mate van aansprakelijkheid bij verlies of schade. Neem contact op met het verzendbedrijf en zorg ervoor dat je de juiste dekking kiest.

Wacht met verzending van bestellingen met een hoog risico

Wees voorzichtig bij levering op de volgende dag. Fraudeurs vragen vaak om levering op de volgende dag, zodat ze dure producten snel kunnen doorverkopen. We adviseren daarom 24 tot 48 uur te wachten met verzending van kostbare bestellingen van producten waar veel vraag naar is (met name bij internationale bestellingen).

Gebruik je eigen verzendservice

Gebruik niet het verzendbedrijf van je klant wanneer je bestellingen verzendt. Oplichters sturen pakketten na verzending vaak door naar andere adressen, waardoor onze Verkopersbescherming niet meer geldt.

Wees voorzichtig wanneer je een doorverkoper kiest of optreedt als doorverkoper

Jij bent verantwoordelijk voor de levering van wat de klant bestelt. Kies daarom een betrouwbare doorverkoper om verliezen te voorkomen. Wees op je hoede als je zaken doet met doorverkopers in landen en regio's met een hoog risico. Ben je zelf een doorverkoper? Zorg er dan voor dat je een screeningsprocedure hebt voor alle leveranciers. Deze procedure moet ook voorraadbeheer en productgaranties omvatten. Op die manier weet je zeker dat objecten op voorraad zijn en je kwalitatief hoogwaardige goederen kunt leveren.

Verstuur retourzendingen snel en informeer klanten wanneer artikelen niet meer op voorraad zijn

Werk je productoverzicht bij zodat goed te zien is dat een bepaald object niet meer op voorraad is. Vermeld de datum waarop je verwacht dat het artikel weer op voorraad is. Je kunt ook duidelijk aangeven dat het selecteren van een product dat niet op voorraad is, wordt beschouwd als een vooruitbestelling.

2 Sterk afwijkend van de omschrijving

Zorg voor foto's en duidelijke omschrijvingen

Maak foto's van je producten vanuit verschillende posities. Geef een gedetailleerde omschrijving zodat klanten weten wat ze kunnen verwachten wanneer ze iets kopen.

Verschaf voldoende informatie

Geef duidelijke en nauwkeurige informatie over eventuele functionele defecten en cosmetische schade aan objecten.

Beantwoord vragen snel en duidelijk

Informeer je klanten als je weet dat er een probleem is dat mogelijk gevolgen voor ze heeft. Als je bijvoorbeeld weet dat verzendingen vertraging oplopen wegens slecht weer, zorg er dan voor dat klanten ook van deze informatie op de hoogte zijn. Goed geïnformeerde klanten zijn minder geneigd een geschil te openen.

3 Ongeautoriseerde transacties

Zorg ervoor dat je bedrijfsnaam duidelijk op de factuur staat

Een goede bedrijfsnaam zorgt ervoor dat klanten het door jouw afgeschreven bedrag duidelijk kunnen herkennen.

Neem vóór verzending contact op met je klanten

Neem contact op met klanten om verzendgegevens te controleren.

