Geschillen, claims en terugboekingen oplossen.

Er kan altijd iets fout gaan bij een bestelling.
We helpen je graag om problemen op te lossen.

PayPal

Mogelijke problemen.

1 Geschillen en claims

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 een geschil openen in het Actiecentrum. 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.

2 Terugboekingen

Kopers kunnen hun kaartuitgevende instantie verzoeken om de transactie ongedaan te maken.(creditcardmaatschappijen noemen dit een 'terugboeking'). Kopers vragen hun bank in deze fase om een terugbetaling zonder de verkoper hierbij te betrekken.

Geschillen en terugboekingen hebben beide tot gevolg dat het bedrag van de transactie wordt vastgehouden. Het afhandelen gaat echter verschillend in zijn werk. Lees onze aanwijzingen 'Geschillen en terugboekingen voorkomen' als je dergelijke problemen wilt voorkomen. Als een klant een geschil of terugboeking indient, kun je het volgende doen:

1 Geschillen en claims

Geschillen oplossen.

Een geschil oplossen gaat vaak het snelst als kopers en verkopers contact met elkaar opnemen, samen uitzoeken wat er is gebeurd en met elkaar tot een goede oplossing proberen te komen. Bekijk de video waarin je kunt zien hoe je een geschil kunt oplossen.

Tips voor succesvolle communicatie met klanten:

- **Ga uit van goed vertrouwen**
  Begin onbevangen aan het gesprek en luister geduldig naar wat kopers je vertellen. Veel problemen zijn het gevolg van miscommunicatie en menselijke fouten.
- **Wees opbouwend**
  Maak je kopers duidelijk dat je een oplossing wilt vinden – klanten willen meestal hetzelfde. Wederzijds respect tonen, zorgt voor een productiever gesprek.
- **Blijf gericht op een oplossing**
  Kom zelfs als je ongeduldig begint te worden, niet in de verleiding om te snel te oordelen. Dan wordt het alleen maar moeilijker om een oplossing te vinden.
- **Denk op de lange termijn**
  Niet alle conflicten zijn een strijd waard. Geef een koper het voordeel van de twijfel en wie weet wat de toekomst kan brengen.
- **Wees geschillen voor**
  In het Actiecentrum kun je berichten plaatsen die al je kopers zien voordat ze een geschil kunnen openen. Zo kun je een bericht posten waarin je schrijft: ‘Alle verzendingen uit Rotterdam zijn op dit moment vertraagd door zware sneeuwval’. Op die manier geef je je kopers een kans om de situatie te begrijpen voordat ze een geschil indienen.

PayPal-procedure voor het oplossen van geschillen.

Wanneer kopers en verkopers niet tot overeenstemming komen, kunnen wij helpen een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Zodra een koper de procedure voor het oplossen van geschillen start, houden we het geld van de transactie vast totdat het geschil is opgelost. Als kopers en verkopers geen overeenkomst bereiken, kan het geschil worden geëscaleerd tot claim. Op dat moment springen wij in om de uitkomst van het geschil te bepalen.

Het werkt als volgt:

1 Melding van geschil

We sturen je per e-mail bericht als een koper een geschil opent. We houden het volledige bedrag van de transactie tijdelijk vast.

2 Jouw reactie

Lees de informatie over het geschil en stuur ons een uitleg over wat er is gebeurd. Reageer snel en doe een voorstel over hoe je het geschil wilt oplossen.

3 Oplossing

Zodra een geschil is geopend, hebben jij en je koper 20 dagen de tijd om met een oplossing te komen. In de meeste gevallen is dit voldoende. De koper sluit het geschil zodra jullie de kwestie hebben opgelost.

Een geschil escaleren tot claim.

Een claim biedt PayPal de mogelijkheid om voor zowel verkoper als koper kwesties te onderzoeken en tot een beslissing te komen. Beide partijen hebben vanaf het moment dat ze een geschil indienen, 20 dagen de tijd om een claim in te dienen. Als een koper een claim tegen je indient, kunnen we je vragen (onder andere) de volgende gegevens te verstrekken:

- Een ontvangstbewijs van het externe verzendbedrijf, een volgnummer of een handtekeningbevestiging waarmee je kunt bewijzen dat een object is bezorgd
- Bewijs dat er een vervangend object is bezorgd of dat je een terugbetaling hebt verricht als de koper de bestelling wel heeft ontvangen, maar er een probleem was met het object
- Een ondertekend contract of ander bewijs waarmee kan worden aangetoond dat de diensten zijn geleverd
- Als je digitale goederen hebt verkocht, kunnen we om bewijs vragen waaruit blijkt dat de koper je product heeft gedownload

PayPal

2 Terugboekingen

Terugboekingen afhandelen.

PayPal start geen terugboekingen en handelt deze niet af; dit doet de creditcardmaatschappij van de koper. Voor dat proces geldt het beleid van de kaartuitgevende instantie. PayPal beoordeelt ook niet of er een geldige reden is voor een terugboeking; dat is de verantwoordelijkheid van de kaartuitgevende instantie. Onze rol bestaat uit het verzamelen van informatie over de transactie en het helpen om een oplossing te vinden voor de terugboeking via de kaartuitgevende instantie.

De terugboekingsprocedure in het kort:

1. De koper verzoekt om een terugboeking bij de creditcardmaatschappij.
2. De creditcardmaatschappij informeert onze handelsbank en schrijft het geld bij PayPal.
3. PayPal houdt je geld (want jij bent de verkoper) vast dat met de terugboeking is gemoeid.
4. We sturen je direct een e-mail met een verzoek om informatie waarmee we de terugboeking kunnen betwisten.

We kunnen je om informatie vragen waarmee we je kunnen helpen een oplossing te vinden voor de terugboeking. Als je in aanmerking komt voor PayPal Verkopersbescherming, compenseren wij eventueel verlies – zelfs als de terugboeking terecht was. Houd rekening met het tijdsbestek van de volgende processen:

- Kopers kunnen 120 dagen of langer nadat de bestelling is geplaatst een verzoek tot terugboeking indienen.
- Als je een terugboeking hebt ontvangen, heb je 10 dagen de tijd om hierop te antwoorden.
- Terugboekingen worden meestal binnen enkele weken afgehandeld, maar in sommige gevallen kan het 75 dagen of langer duren.
- We hebben 30 dagen nodig om een terugboeking te betwisten.

Wat je moet doen als je met een terugboeking te maken krijgt.

Als je bericht hebt ontvangen over een terugboeking, helpen wij je bij de afhandeling. Ons team van specialisten op het gebied van terugboekingen kan je helpen om te bepalen of de terugboeking kan worden betwist bij de creditcardmaatschappij – ervan uitgaande dat je goede redenen hebt om dit te doen. PayPal verstrekt alle relevante transactiegegevens en helpt je bij alle stappen om de creditcardmaatschappij van informatie te voorzien.

1

Log in op je rekening, ga naar het Actiecentrum en beantwoord de melding van terugboeking (of controleer de status van een bestaande terugboeking).

2

Verstrek alle informatie met betrekking tot de terugboeking, inclusief alle transactiegegevens (zoals het bewijs van verzending).

3

De terugboekingsspecialist betwist vervolgens namens jou de terugboeking en probeert het teruggevorderde bedrag terug te krijgen van de creditcardmaatschappij van de koper.

4

Als de creditcardmaatschappij in jouw voordeel beslist, wordt het transactiebedrag afgeschreven bij de koper en ontvangt jij je geld terug. Als de beslissing in het voordeel van de koper wordt beslist, wordt de transactie geannuleerd en ontvangt de koper een volledige terugbetaling.

PayPal

PayPal

Copyright © 2017 PayPal. Alle rechten voorbehouden.