

# PAYPAL AANKOOPBESCHERMINGSPROGRAMMA

Voor het laatst bijgewerkt op: 28 mei 2024

## PayPal Aankoopbescherming

Als u iets koopt van een verkoper die PayPal accepteert, komt u mogelijk in aanmerking voor een terugbetaling in het kader van het PayPal Aankoopbeschermingsprogramma, waarvoor de voorwaarden hierin worden uiteengezet en deel uitmaken van de [gebruikersovereenkomst](#). Indien van toepassing geeft het PayPal Aankoopbeschermingsprogramma u recht op terugbetaling van het volledige aankoopbedrag van het object, plus de oorspronkelijke verzendkosten die u eventueel heeft betaald. PayPal bepaalt, naar eigen goeddunken, of uw claim in aanmerking komt voor het programma Aankoopbescherming op basis van de geschiktheidsvereisten, alle informatie of documentatie die is verstrekt tijdens het afwikkelingsproces, en eventuele andere informatie die PayPal relevant en gepast acht in de omstandigheden. De oorspronkelijke beslissing van PayPal wordt als definitief beschouwd, maar u kunt bij PayPal bezwaar maken tegen het besluit als u nieuwe of overtuigende informatie heeft die niet beschikbaar was op het moment van de oorspronkelijke beslissing, of als u van mening bent dat er sprake is van een fout in het besluitvormingsproces.

**BELANGRIJK:** het is mogelijk dat u het object moet terugsturen naar de verkoper of een andere partij die we aangeven in het kader van de afwikkeling van uw claim. PayPal Aankoopbescherming geeft u geen recht op terugbetaling van de kosten voor retourzending die u mogelijk maakt.

Het PayPal Aankoopbeschermingsprogramma kan van toepassing zijn wanneer u deze specifieke problemen ondervindt bij een transactie:

- U heeft het object niet van de verkoper ontvangen (een claim voor een 'Niet-ontvangen object' genoemd).
- U heeft een object ontvangen, maar het object is niet wat u heeft besteld (een claim voor 'Sterk afwijkend van omschrijving' genoemd).

Als u van mening bent dat een transactie die via uw PayPal-rekening is verricht, niet door u is geautoriseerd, wijkt dit soort claims af van het PayPal Aankoopbeschermingsprogramma en wordt het probleem beschreven onder [Problemen oplossen](#).

## Transacties met QR-codes

Als u in de winkel iets koopt van een verkoper door een QR voor goederen en services van PayPal te gebruiken, komt uw transactie mogelijk in aanmerking voor PayPal Aankoopbescherming.

## Claims voor niet-ontvangen objecten

Uw claim komt **niet** in aanmerking voor een terugbetaling krachtens de PayPal Aankoopbescherming voor een claim voor een Niet-ontvangen object indien:

- u het object persoonlijk afhaalt of namens u laat afhalen, ook als u PayPal in de point of sale (winkel) van een verkoper gebruikt, behalve voor transacties in de point of sale met een [QR-code van PayPal](#) voor goederen en services;
- de verkoper een [bewijs van levering](#) heeft verstrekt.

Als de verkoper bewijs voorlegt dat hij of zij de goederen aan u heeft afgeleverd, kan PayPal in het voordeel van de verkoper oordelen bij een claim voor een Niet-ontvangen object, zelfs als u beweert dat u de goederen niet heeft ontvangen.

## Claims voor sterk afwijkend van omschrijving

Een object kan in de volgende gevallen als Sterk afwijkend van omschrijving worden beschouwd:

- Het object wijkt wezenlijk af van de omschrijving van de verkoper.
- U heeft een totaal ander object ontvangen.
- De staat van het object is anders dan in de aanbieding was beschreven. Het object was bijvoorbeeld omschreven als 'nieuw', maar het object is gebruikt.
- In de beschrijving stond dat het object authentiek was, maar dat blijkt niet zo te zijn (m.a.w. vervalst).

- Er ontbreken belangrijke onderdelen of functies in het object en dit was niet vermeld in de beschrijving van het object toen u het kocht.
- U heeft een bepaald aantal objecten gekocht, maar ze niet allemaal ontvangen.
- Het object is tijdens de verzending beschadigd.
- Het object is niet bruikbaar in de ontvangen staat en dat was niet vermeld.

Een object kan in de volgende gevallen niet als Sterk afwijkend van omschrijving worden beschouwd:

- Het defect van het object is door de verkoper correct beschreven in de omschrijving van het object.
- Het object is correct omschreven, maar u wilde het na ontvangst niet meer hebben.
- De omschrijving van het object was correct, maar het object voldeed niet aan uw verwachtingen.
- Het object heeft kleine krassen en was beschreven als 'gebruikt'.

## Niet in aanmerking komende objecten en transacties

De volgende objecten of transacties komen niet in aanmerking voor PayPal Aankoopbescherming:

- onroerend goed, inclusief woonhuizen;
- voertuigen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot motorvoertuigen, motoren, recreatievoertuigen, vliegtuigen en boten, met uitzondering van persoonlijke, draagbare, lichte voertuigen die voor recreatieve doeleinden worden gebruikt, zoals fietsen en rijdende hoverboards;
- bedrijven (wanneer u een bedrijf koopt of in een bedrijf investeert);
- industriële machines die in fabrieken worden gebruikt;
- betalingen die gelijkwaardig zijn aan contant geld, met inbegrip van objecten met een tegoed, zoals cadeaukaarten en prepaidkaarten;
- betalingen met betrekking tot goud (ofwel in tastbare vorm of in op de beurs verhandelde vorm);
- financiële producten of beleggingen van welke aard ook;
- Non-fungible tokens (NFT's).
- gokken, gamen en/of andere activiteiten met een toegangsprijs waarmee een prijs kan worden gewonnen;
- donaties, met inbegrip van betalingen op crowdfundingplatforms, en betalingen op crowdlendingplatforms;
- betalingen aan een overheidsinstantie (met uitzondering van overheidsbedrijven), of derden die optreden namens overheidsinstanties of overheidsdiensten;
- betalingen die met PayPal worden overgemaakt naar een service voor factuurbetalingen;
- claims voor [sterk afwijkend van omschrijving](#) voor geheel of gedeeltelijk op maat gemaakte objecten;
- claims voor [niet-ontvangen objecten](#) voor materiële, fysieke goederen die u persoonlijk afhaalt of laat afhalen; Dit geldt ook voor objecten die zijn gekocht bij een fysiek point of sale van een winkel, behalve als u de transactie persoonlijk heeft betaald met de [QR-code van PayPal](#) voor goederen en services;
- alles wat niet is toegestaan volgens het [Beleid inzake redelijk gebruik](#) van PayPal;
- betalingen met PayPal-uitbetalingen (voorheen bulkbetalingen);
- privébetalingen, waaronder betalingen die worden overgemaakt via de functionaliteit voor vrienden en familie van PayPal;
- betalingen die u niet heeft overgemaakt met uw PayPal-rekening;
- objecten die zijn bedoeld voor wederverkoop, met inbegrip van transacties met een enkel object of transacties die meerdere objecten bevatten.

## Vereisten voor transacties om in aanmerking te komen voor PayPal Aankoopbescherming

Om in aanmerking te komen voor PayPal Aankoopbescherming moet u aan elk van de volgende voorwaarden voldoen:

- U heeft een PayPal-rekening met een goede status.
- U gebruikt uw PayPal-rekening om te betalen voor het object dat in aanmerking komt.
- U heeft geprobeerd rechtstreeks contact op te nemen met de verkoper om het probleem op te lossen voordat u via het [Actiecentrum](#) een claim voor een geschil indient in het kader van de PayPal Aankoopbescherming.
- U reageert binnen de gevraagde termijn op het verzoek van PayPal om documentatie en andere informatie.
- Open binnen de [toepasselijke termijn](#) een geschil in het [Actiecentrum](#) en volg onze [online procedure voor geschillenbeslechting](#).
- U heeft geen vergoeding ontvangen en u bent niet akkoord gegaan met een andere oplossing met betrekking tot uw aankoop via een andere bron.

## Onze online procedure voor geschillenbeslechting

Als u een probleem met betrekking tot een transactie niet rechtstreeks met de verkoper kunt oplossen, moet u onze online procedure voor geschillenbeslechting via het [Actiecentrum](#) volgen om een claim in te dienen in het kader van onze PayPal Aankoopbescherming. U kunt ook een claim indienen (stap 2 hieronder) door

ons te bellen en met een medewerker te spreken. De stappen die u moet volgen worden hieronder beschreven. Als u deze stappen niet volgt, kan uw claim worden geweigerd:

Stap 1: **Open een geschil** binnen de [toepasselijke termijn](#). Hiermee kun je een direct gesprek met de verkoper starten met betrekking tot je probleem met de transactie en kun je op die manier mogelijk het geschil oplossen. Als je het geschil niet rechtstreeks met de verkoper kunt oplossen, ga je verder met Stap 2. We [blokkeren](#) al het geld met betrekking tot de transactie op de PayPal-rekening van de verkoper totdat het geschil is opgelost of gesloten.

Stap 2: **Escaleer het geschil tot een claim** voor terugbetaling binnen 20 dagen na het openen van het geschil, als u en de verkoper niet tot overeenstemming kunnen komen. Zo niet, dan sluiten we het geschil automatisch af. U kunt het geschil via het [Actiecentrum](#) escaleren tot een claim voor terugbetaling. Ook de verkoper of PayPal kan het geschil op dit moment escaleren tot een claim. Als u een claim voor een Niet-ontvangen object indient, kan PayPal u vragen om tot ten minste 7 dagen na de transactiedatum te wachten met het escaleren van het geschil.

Stap 3: **Reageer op verzoeken van PayPal om documentatie of andere informatie** nadat u, de verkoper of PayPal uw geschil heeft geëscaleerd naar een claim voor terugbetaling. PayPal kan u vragen ontvangstbewijzen, evaluaties van derden, processen-verbaal of andere documenten te verstrekken die door PayPal zijn gespecificeerd. U moet tijdig op deze verzoeken reageren, zoals gevraagd in onze correspondentie met u.

Stap 4: **Voldoe tijdig aan de verzendverzoeken van PayPal** als u een claim voor sterk afwijkend van omschrijving indient. PayPal kan vragen dat u het object op eigen kosten terugstuurt naar de verkoper, naar PayPal of naar een derde (die door PayPal wordt aangegeven) en dat u een bewijs van levering verstrekt.

Stap 5: **PayPal neemt een definitieve beslissing** (met inbegrip van het automatisch sluiten van een geschil of claim), naar eigen goeddunken, op basis van de hierboven uiteengezette geschiktheidsvereisten, eventuele aanvullende informatie die wordt verstrekt tijdens de online procedure voor geschillenbeslechting of enige andere informatie die PayPal relevant en gepast acht in de omstandigheden.

### Geschillen openen: Termijnen

| Claimtype                                     | Termijn                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Object niet ontvangen                         | Het geschil moet worden geopend binnen 180 dagen na de datum waarop je de betaling aan de verkoper hebt overgemaakt.                                                                                                                                                         |
| Sterk afwijkend van omschrijving              | Het geschil moet worden geopend (i) binnen 30 dagen na de datum van levering of uitvoering (volgens het geval) van een bestelling of (ii) binnen 180 dagen na de datum waarop je de betaling naar de verkoper hebt overgemaakt, afhankelijk van wat zich het eerst voordoet. |
| Ongeautoriseerde transacties en andere fouten | Raadpleeg de <a href="#">Gebruikersovereenkomst</a> voor de toepasselijke termijnen.                                                                                                                                                                                         |

### Evenementtickets

Als u een ticket aankoopt of betaalt voor het recht om aanwezig te zijn bij een evenement van een betalingsontvanger met een in het Verenigd Koninkrijk geregistreerde PayPal-rekening ('Evenement'), worden alle bedragen die door u zijn betaald in bepaalde gevallen door PayPal voor u in bewaring gehouden, zodat het vruchtgebruik van deze bedragen bij u blijft berusten totdat het desbetreffende Evenement plaatsvindt.