

# PayPal Aankoopbeschermingsprogramma

Voor het laatst bijgewerkt op: 28 januari 2022

## PayPal Aankoopbescherming

Als u iets koopt van een verkoper die PayPal accepteert, komt u mogelijk in aanmerking voor een terugbetaling in het kader van PayPal Aankoopbeschermingsprogramma, welke voorwaarden hierin worden uiteengezet en die 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 vordering in aanmerking komt voor het programma Aankoopbescherming. PayPal beslist naar eigen goeddunken 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 vordering. 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 uw object niet van een verkoper ontvangen (een vordering voor een 'Niet-ontvangen object' genoemd), of
- u heeft een object ontvangen, maar het object is niet wat u heeft besteld (een vordering 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 vorderingen af van de PayPal Aankoopbescherming 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.

### **Vorderingen voor niet-ontvangen objecten**

Uw vordering komt *niet* in aanmerking voor een terugbetaling krachtens de PayPal Aankoopbescherming voor een vordering 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 persoonlijke transacties 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 bij u heeft afgeleverd, kan PayPal in het voordeel van de verkoper oordelen bij een vordering voor een Niet-ontvangen object, zelfs als u beweert dat u de goederen niet heeft ontvangen.

### **Vorderingen 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 niet worden beschouwd als Sterk afwijkend van omschrijving als:

- het defect van het object door de verkoper correct is beschreven in de omschrijving van het object,
- het object correct is omschreven, maar u het na ontvangst niet meer wilde hebben,
- de omschrijving van het object correct was, maar het object niet aan uw verwachtingen voldeed,

- het object kleine krassen heeft 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 de 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,
- gokken, gamen en/of andere activiteiten met een toegangsprijs waarmee een prijs kan worden gewonnen,
- donaties, inclusief betalingen op crowdfundingplatforms, en betalingen op crowdlandingplatforms,
- betalingen aan een overheidsinstantie (met uitzondering van overheidsbedrijven), of derde partijen die optreden namens overheidsinstanties of overheidsdiensten,
- betalingen die met PayPal worden overgemaakt naar een service voor factuurbetalingen,
- vorderingen voor [Sterk afwijkend van omschrijving](#) voor geheel of gedeeltelijk op maat gemaakte objecten,
- vorderingen 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, inclusief 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 vordering indient in het kader van de PayPal Aankoopbescherming.
- U reageert binnen de gevraagde termijn op het verzoek van PayPal om documentatie en andere informatie.
- U opent binnen 180 dagen na de datum van het overmaken van de betaling een geschil in het [Actiecentrum](#) en volgt onze procedure voor online geschillenbeslechting.
- U heeft geen vergoeding uit een andere bron ontvangen met betrekking tot die aankoop.

## Onze online procedure voor geschillenbeslechting

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

**Stap 1: Open een geschil** binnen 180 dagen na de datum waarop u de betaling heeft verricht. Hiermee kunt u een direct gesprek met de verkoper starten met betrekking tot uw probleem met de transactie en kunt u op die manier mogelijk het geschil oplossen. Als u het geschil niet rechtstreeks met de verkoper kunt oplossen, gaat u 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 vordering** 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 vordering voor terugbetaling. Ook de verkoper of PayPal kan het geschil op dit moment escaleren tot vordering. Als u een vordering 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 vordering 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 vordering 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** (inclusief het automatisch sluiten van een geschil of vordering), 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.

## **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.

## **Geschil met ons of met uw kaartuitgevende instantie**

Als u een bankpas of een creditcard als betaalmethode voor een transactie via uw PayPal-rekening heeft gebruikt en u niet tevreden bent over de transactie, heeft u mogelijk het recht om de transactie te betwisten bij uw kaartuitgevende instantie. Het terugvorderingsrecht van de betreffende kaart kan breder zijn dan de rechten die u ter beschikking heeft via de PayPal Aankoopbescherming. Als u bijvoorbeeld een betaling betwist bij uw kaartuitgevende instantie, kunt u mogelijk bedragen terugvorderen die u heeft betaald voor objecten die niet aan de vereisten voldoen, zelfs als ze niet in aanmerking komen voor bescherming krachtens een vordering voor [Sterk afwijkend van omschrijving](#) bij ons.

U moet kiezen of u een geschil bij PayPal wilt indienen krachtens de PayPal Aankoopbescherming of het geschil bij uw kaartuitgevende instantie wilt indienen. U kunt echter niet van beide regelingen tegelijk gebruikmaken of proberen een dubbele vergoeding te krijgen. Als u een geschil opent of vordering bij ons indient en voor dezelfde transactie ook een geschil indient bij uw kaartuitgevende instantie, sluiten we

uw geschil/vordering met ons. Dit heeft geen invloed op de geschilprocedure bij uw kaartuitgevende instantie. Als u een geschil bij uw kaartuitgevende instantie indient, kunt u bovendien niet later een geschil openen of vordering indienen bij ons.

Als u ervoor kiest een transactie bij PayPal te betwisten en we in uw nadeel oordelen, kunt u het geschil later nog bij uw kaartuitgevende instantie indienen. Als PayPal pas een definitieve beslissing over uw vordering neemt als de deadline van uw kaartuitgevende instantie voor het openen van een geschil al is verstreken, en als u vanwege onze vertraging minder dan het volledige bedrag terugvordert dat u normaal gezien van de kaartuitgevende instantie zou hebben ontvangen, zullen we u het resterende verlies terugbetalen (minus het bedrag dat u eventueel al heeft terugbetaald gekregen van de verkoper of uw kaartuitgevende instantie).

Voordat u contact opneemt met uw kaartuitgevende instantie of een geschil opent bij PayPal, moet u contact opnemen met de verkoper om te proberen het probleem op te lossen in overeenstemming met het retourbeleid van de verkoper.