

[PayPal](#)

>> [Alle juridische overeenkomsten weergeven](#)

Belangrijke betaal- en service-informatie

Laatst gewijzigd op 20 december 2019



[Afdrukken](#)

INHOUD

[Basisinformatie over de PayPal-service](#)

[Wat is de PayPal-service?](#)

[Wie levert de Service?](#)

[Wat heeft u nodig om de Service te kunnen gebruiken?](#)

[Eenmalige betalingen](#)

[Een PayPal-rekening openen](#)

[Geld toevoegen aan een rekening](#)

[Betalingen overmaken](#)

[Betalingen ontvangen](#)

[Valuta's](#)

[Risico op terugvordering of terugboeking van een betaling](#)

[Verkopersbescherming](#)

[Aankoopbescherming](#)

[Geld opnemen \(elektronisch geld inwisselen\)](#)

[Kosten](#)

[Een rekening sluiten of het gebruik ervan beperken](#)

[Verboden activiteiten](#)

[Communicatie met u](#)

[Problemen met de Service en geschillen met andere gebruikers oplossen](#)

[Klachten over de Service](#)

[Toepasselijke wetgeving](#)

[Veilig gebruik van onze Service](#)

[Hoe weten we dat u het bent?](#)

[Hoe weet u dat wij het zijn?](#)

[Uw rekening en geld beveiligen](#)

[Wat te doen bij een beveiligingsprobleem](#)

[Meer beveiligingsinformatie](#)

[Woordenlijst](#)

Deze beschrijving van de Service is slechts een overzicht. Het overzicht bevat niet alle definities, uitsluitingen en voorwaarden in verband met de Service. De volledige voorwaarden zijn uiteengezet in de gebruikersovereenkomst die u kunt vinden in de voettekst van de meeste pagina's van de PayPal-website. Dit overzicht vormt geen onderdeel van de gebruikersovereenkomst. Dit document kan worden gewijzigd.

In dit document en de gebruikersovereenkomst bevatten informatie die wij wettelijk verplicht zijn aan u mee te delen. We werken deze bij naarmate de Service (hieronder gedefinieerd) wordt gewijzigd.

Aan het einde van dit document is een verklarende woordenlijst opgenomen.

Basisinformatie over de PayPal-service

Wat is de PayPal-service?

Met PayPal kunnen particulieren en bedrijven online elektronisch geld overmaken en ontvangen. PayPal biedt ook andere financiële en gerelateerde services. Deze services worden hierna gezamenlijk de 'Service' genoemd.

U kunt de Service gebruiken om een enkele of 'eenmalige' betaling te verrichten. Daarnaast kunt u een rekening bij ons openen waardoor betalingen eenvoudiger worden, u betalingen kunt ontvangen en overmaken, en u over meer functionaliteit en betalingsgegevens kunt beschikken.

Wie levert de Service?

De Service wordt door PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ('**PayPal**') geleverd aan geregistreerde gebruikers in de Europese Economische Ruimte. Als u wilt weten hoe u contact met PayPal kunt opnemen, raadpleegt u [deze](#) pagina over de Klantenservice of bij noodgevallen, raadpleeg '[Wat te doen](#)' hieronder.

PayPal staat in Luxemburg geregistreerd als bank (of 'kredietinstelling' in juridische termen). We staan onder toezicht van de Luxemburgse financiële toezichthouder, de CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier). De CSSF heeft een register waarin wordt bijgehouden welke organisaties er worden gereguleerd. Dit register vindt u op <https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home>. PayPal heeft nummer B00000351 in het register, maar u kunt ons in dit register ook op naam zoeken.

Wat heeft u nodig om de Service te gebruiken?

Indien u de Service wilt gebruiken, heeft u alleen het volgende nodig:

- Een computer, smartphone (zoals een Apple iPhone of een Android- of Windows-telefoon) of tablet (zoals een Apple iPad of een Android- of Windows-tablet).
- Een dataverbinding met internet. De PayPal-service werkt niet als uw computer offline is.

Dat zijn de technologische vereisten. Hoe beter uw apparaat en internetverbinding werken, des te beter de Service werkt. Indien uw apparaat een virus of een ander beveiligingsprobleem heeft, kan dit van invloed zijn op de Service en andere activiteiten op uw apparaat. Het wordt aanbevolen alle richtlijnen van de fabrikant van uw apparaat en de ontwikkelaar van uw besturingssysteem te volgen en antivirussoftware te gebruiken indien dit wordt aanbevolen voor uw besturingssysteem. Houd uw systeem up-to-date, in het bijzonder uw besturingssysteem, browser en antivirussoftware. Let op als u bestanden downloadt vanaf internet: als u de bron van de gedownloade bestanden niet kent en vertrouwt, neemt u het risico dat de gedownloade data schadelijk kan zijn.

U gebruikt de Service voor geld, dus PayPal is alleen nuttig als u geld heeft om over te maken of te ontvangen. Daarnaast is de Service handiger als u over een bankrekening en/of een creditcard of bankpas beschikt. De Service is een voorziening waarmee u deze betaalmethoden (bankrekening en/of kaart) online kunt gebruiken, zonder dat u de gegevens hoeft te verstrekken, behalve aan PayPal en de overige zorgvuldig geselecteerde derden die in onze Privacyverklaring staan vermeld. De Service is zo ontworpen dat deze met uw andere bankrekeningen en uw kaarten werkt, zodat u deze eenvoudiger en veiliger online kunt gebruiken.

In een aantal gevallen kunt u de Service via bepaalde externe dienstverleners gebruiken die u toestemming heeft gegeven om namens u te handelen (bijvoorbeeld om betalingen te starten of voor toegang tot informatie over uw PayPal-rekening).

Eenmalige betalingen

Indien u de Service gebruikt om een eenmalige betaling te doen (zonder dat u een PayPal-rekening heeft), kunnen we u, zowel voor als na uw betaalopdracht, informatie over die betaling verschaffen.

Deze informatie kan aan u worden verstrekt:

- op de webpagina's die worden getoond voordat de betaling wordt uitgevoerd;
- in elke e-mail die we sturen; en
- in deze kennisgeving van 'Belangrijke betalings- en service-informatie'.

Als u het product 'Betaling na factuur' gebruikt (indien beschikbaar), kan de webwinkel die u betaalt u ook bepaalde informatie sturen.

We brengen geen kosten in rekening voor het uitvoeren van een eenmalige betaling via de Service (maar mogelijk wel voor een andere service in verband met die betaling, zoals valutaomrekening).

Om een enkele betaling te verwerken, kunnen we u vragen om de gegevens van de betaalmethode die u voor de betaling wilt gebruiken te bevestigen (afhankelijk van de door ons aangeboden knoppen in de online winkel van de ontvanger kan dit uw creditcard, bankpas of een andere betaalmethode zijn) en andere informatie die wordt uiteengezet bij de knop-integratie in de online winkel van de ontvanger, waar u ons opdracht geeft om de betaling te uitvoeren.

De betaling wordt uitgevoerd zodra de voor PayPal beschikbare betaalmethoden dat toestaan. Als de persoon naar wie u geld overmaakt ons informeert dat hij of zij de betaling op een later moment wil ontvangen, vindt de betaling plaats op de door deze persoon aangegeven datum.

Indien u geen rekening bij ons heeft, gelden er limieten voor de betalingen die u kunt overmaken of ontvangen. Voor meer informatie over het overmaken van een betaling zonder rekening bij ons te hebben, raadpleegt u de **<Voorwaarden voor betalingen zonder een PayPal-rekening>**. Voor meer informatie over het ontvangen van een betaling van iemand die geen rekening bij ons heeft, raadpleegt u het gedeelte '[Betalingen ontvangen](#)' in de gebruikersovereenkomst.

Een PayPal-rekening openen

Particulieren en bedrijven kunnen een PayPal-rekening openen. Wanneer u bij ons een rekening wilt openen moet u:

- een persoon (18 jaar of ouder) of een bedrijf zijn dat of die een juridisch bindend contract mag sluiten; en
- onze procedure voor het openen van een rekening voltooien.

Als onderdeel van de procedure voor het openen van een rekening moet u:

- een e-mailadres registreren, dat tevens fungeert als uw gebruikersnaam;
- een wachtwoord instellen waarmee we u inloggen (zie '[Uw rekening veilig houden](#)' hieronder voor informatie over hoe u een goed wachtwoord kiest); en
- instemmen met onze [Privacyverklaring](#) en onze [Gebruikersovereenkomst](#), met inbegrip van de beleidsdocumenten die hiervan onderdeel uitmaken.

Tijdens of na het openen van de rekening kunt u ook een betaalmethode instellen in uw PayPal-rekening. Dit kan een bankrekening, bankpas of creditcard zijn waarvan we geld afschrijven voor betalingen die u met uw PayPal-rekening verricht.

Geld toevoegen aan een rekening

Al het geld op uw PayPal-rekening wordt in juridische termen 'elektronisch geld' genoemd. Elektronisch geld wordt in de hele Europese Economische Ruimte erkend als betaalmiddel dat geschikt is voor online gebruik. U kunt alleen betalingen met uw PayPal-rekening verrichten als u geld op uw rekening heeft. Probeert u een bedrag over te maken terwijl er geen of te weinig geld op uw PayPal-rekening staat, dan proberen we het geld automatisch af te schrijven van uw betaalmethoden om de betaling uit te voeren.

U kunt op de volgende twee manieren geld aan uw rekening toevoegen:

- Elektronisch geld van ons krijgen door ons een equivalent bedrag te betalen met uw betaalmethode(n). U kunt dit zelf doen met de functie 'Geld toevoegen' in de interface van uw rekening. We doen dit zo nodig automatisch bij betalingen waartoe u ons opdracht geeft; of
- Een PayPal-betaling van een andere PayPal-gebruiker accepteren.

Het saldo op uw PayPal-rekening vertegenwoordigt het bedrag aan elektronisch geld dat beschikbaar is voor betalingen met uw rekening. Elektronisch geld is een equivalent van contant geld, daarom is het conform Europese wetgeving verboden om over elektronisch geld rente te betalen (artikel 12 van Richtlijn 2009/110/EG).

Betalingen overmaken

Indien u een betaling vanaf uw PayPal-rekening aan derden wilt verrichten via de Service, kunt u op een knop op de website van een webwinkel (of ander online point of sale) klikken om die webwinkel te betalen. Indien de begunstigde geen website of knop voor het uitvoeren van betalingen biedt, kunt u ook de functie 'Geld overmaken' in de interface van uw rekening gebruiken en het e-mailadres van de beoogde ontvanger invoeren. In beide gevallen geeft u ons de opdracht om elektronisch geld van uw PayPal-rekening over te schrijven naar de PayPal-rekening van de ontvanger (zie ook [Hoe weten we dat u het bent?](#) hieronder). Indien de betaling door de ontvanger wordt geaccepteerd (dit gebeurt normaal gesproken automatisch), wordt de overschrijving voltooid.

In sommige gevallen kunt u een ontvanger autoriseren om PayPal opdracht te geven namens u op een later moment een betaling aan de betreffende ontvanger te laten verwerken (we noemen dit type betalingen ook wel automatische **vooraf goedgekeurde betalingen of betalingen op basis van een factuurovereenkomst**). PayPal kan het

bedrag van de betaling met de status 'In behandeling' vasthouden op uw reserverekening totdat de ontvanger uw betaling incasseert.

In sommige gevallen kunt u andere gelicentieerde aanbieders van betaalservices toestaan namens u betalingen te starten.

Voor elke nieuwe rekening geldt in eerste instantie een limiet voor het bedrag dat mag worden overgemaakt. Indien de gebruiker de verzendlimiet wilt verhogen, moet deze de aan ons verstrekte rekeninggegevens laten verifiëren. PayPal kan de limieten naar eigen goeddunken instellen tot het maximum dat conform wetgeving voor witwasbestrijding is voorgeschreven. We bieden geen functie waarmee u de verzendlimiet zelf kunt instellen. Welke gegevens er vereist zijn voor de verificatieprocedure hangt af van uw woonplaats en uw type rekening (privé of zakelijk). We zullen u vragen uw rekeninggegevens te verifiëren en uitleggen hoe deze procedure verloopt.

Betalingen ontvangen

Nadat u uw PayPal-rekening heeft geopend, kunt u een betaling ontvangen via de Service door een betaling van een andere gebruiker te accepteren. We kunnen u ook toestaan een betaling te ontvangen van iemand die geen PayPal-rekening heeft. Acceptatie verloopt vrijwel altijd automatisch. Normaal gesproken hoeft u niets te doen om een betaling te accepteren.

De ontvanger kan betalingen laten terugbetalen of in bepaalde gevallen betalingen van een andere gebruiker weigeren via de Service.

Als uw PayPal-rekening nieuw is, zijn we conform wetgeving voor witwasbestrijding verplicht om het bedrag dat u mag ontvangen te beperken totdat u het verificatieproces voor uw rekening heeft doorlopen. Zodra u uw nieuwe rekening heeft geopend, zullen we u vragen de rekening te verifiëren en uitleggen hoe deze procedure verloopt.

We blokkeren betalingen die naar onze mening ernstige beveiligingsproblemen lijken te hebben of frauduleus zijn (zie onze [Gebruikersovereenkomst](#)). We gaan niet altijd over tot het blokkeren van een betaling, maar kunnen betalingen ook vertragen om nader onderzoek te kunnen doen. Als we fraude ontdekken nadat u een betaling heeft ontvangen, storten we de betaling normaal gesproken terug op de rekening van de persoon bij wie de fraude is gepleegd. In uw rekening wordt dit als een terugboeking vermeld. Soms is het ons wettelijk niet toegestaan om een toelichting te geven op de geblokkeerde of vertraagde betaling of details te verstrekken over een terugboeking om te voorkomen dat we een mogelijke fraudeur of misdadiger waarschuwen. Hoewel er regels van toepassing zijn over wat we wel en niet openbaar kunnen maken, kunt u gerust vragen stellen over geblokkeerde, vertraagde of teruggeboekte betalingen via het beveiligde berichtencentrum, dat hieronder wordt beschreven bij 'Communicatie met u'.

Valuta's

U kunt een betaling overmaken of ontvangen in een aantal valuta's, waaronder Britse pond, euro, Amerikaanse dollar, Canadese dollar, Japanse yen, Australische dollar, Zwitserse frank, Noorse kroon, Zweedse kroon, Deense kroon, Poolse zloty, Hongaarse forint, Tsjechische kroon, Singaporese dollar, Hongkongse dollar, Nieuw-Zeelandse dollar, Israëlsche nieuwe sjekel, Mexicaanse peso, Braziliaanse real, Filipijnse peso, Thaise baht en Taiwanese nieuwe dollar.

Indien u geen saldo heeft in de valuta die u overmaakt of indien u een valuta opneemt die niet overeenkomt met de nationaliteit van de bankrekening waarnaar u geld overmaakt, wordt het bedrag normaal gesproken omgerekend naar de valuta van de betaling die u overmaakt of van de bankrekening waarop het bedrag wordt bijgeschreven. Voor de omrekening brengen we kosten in rekening.

U kunt geld ontvangen in alle valuta's die door de Service worden ondersteund (zie hierboven). Indien de door u ontvangen valuta niet overeenkomt met de nationaliteit van uw PayPal-rekening, wordt de buitenlandse valuta pas naar uw nationale valuta omgerekend nadat u hiertoe opdracht heeft gegeven, het geld overmaakt naar uw bankrekening of dit overmaakt in een andere valuta.

Voordat een valuta wordt omgerekend, wordt u geïnformeerd over de toegepaste wisselkoers en de in rekening gebrachte kosten. Nadat u op de hoogte bent gesteld, vindt de omrekening pas plaats nadat u opdracht heeft gegeven om door te gaan. Dit is niet van toepassing op door de verkoper uitgestelde betalingen, automatische of vooraf goedgekeurde betalingen, of betalingen op basis van een factuurovereenkomst.

Raadpleeg de gebruikersovereenkomst voor meer informatie over hoe we valuta's kunnen omrekenen en welke keuzes u heeft voor valutaomrekening.

Risico op terugvordering of terugboeking van een betaling

Indien een ontvanger niet in aanmerking komt voor Verkopersbescherming (zie hieronder) en een teruggevorderde of teruggeboekte betaling ontvangt, is de ontvanger (in de meeste gevallen niet PayPal) aansprakelijk voor de terugvordering/terugboeking van die betaling alsmede eventuele kosten, zoals de verwerkingskosten voor een terugvordering.

Een terugvordering is een geschil tussen de ontvanger van een betaling met een kaart, de bank die deze kaart heeft uitgegeven en de klant van deze uitgevende instantie (degene die het bedrag heeft overgemaakt). PayPal neemt geen beslissing bij kwesties inzake

terugvorderingen. Wij en de ontvanger dienen de beslissing van de kaartuitgevende bank als definitief en juridisch bindend te accepteren bij een geschil over een terugvordering.

Verkopersbescherming

In bepaalde gevallen dekt PayPal het verlies dat wordt veroorzaakt door een terugvordering of terugboeking, zonder de ontvanger van de betaling te verplichten tot terugbetaling als de betaler ontkent de betaling te hebben geautoriseerd of beweert het betaalde object niet te hebben ontvangen.

Verkopersbescherming is beschikbaar en kan worden opgeëist als de betaling is aangemerkt als 'In aanmerking komend voor Verkopersbescherming' op de pagina Transactiegegevens van de gebruiker. Het hangt van de volgende factoren af of iemand in aanmerking komt voor Verkopersbescherming:

- het type goederen of services dat is aangeschaft;
- de landen waarin de koper en verkoper wonen;
- het rekeningtype van de verkoper;
- het postadres waarnaar de verkoper de goederen stuurt;
- bewijs van de gebruikte bezorgmethode;
- het tijdstip waarop de goederen zijn gestuurd na ontvangst van de betaling;
- het nummer van de rekening waarmee de betaling is verricht;
- de medewerking van de verkoper.

In de gebruikersovereenkomst staat meer informatie over de voorwaarden die gelden voor het land waar de verkoper woont.

Aankoopbescherming

Met Aankoopbescherming kunnen kopers van in aanmerking komende goederen en diensten hun PayPal-betaling voor deze aankopen geheel of gedeeltelijk terugkrijgen indien de aankopen niet worden ontvangen of sterk afwijken van de omschrijving van de verkoper.

Voor Aankoopbescherming moet u binnen een bepaalde vooraf vastgestelde periode een vordering indienen. In de gebruikersovereenkomst staat beschreven hoe u een vordering kunt indienen.

Geld opnemen (elektronisch geld inwisselen)

Indien het saldo op uw rekening positief is, kunt u ons op elk gewenst moment opdracht geven om geld van uw rekening over te maken naar een bankrekening die voor uw

PayPal-rekening als betaalmethode is geregistreerd (of in zeldzame gevallen naar een kaart die als betaalmethode wordt gebruikt). Een dergelijke opdracht wordt normaal gesproken gegeven door de opnamefunctie in de interface van uw rekening te gebruiken. In juridische termen is de overboeking van een PayPal-rekening naar een bankrekening een 'opname' van elektronisch geld.

In normale gevallen voltooien we de opname vanaf uw rekening zodra de voor ons beschikbare betaalmethoden dat toestaan (wat binnen één werkdag kan zijn) nadat controles zijn voltooid die redelijkerwijs nodig zijn om witwaspraktijken of fraude te voorkomen of uw identiteit en uw toegang tot de bankrekening voor de overboeking te bevestigen.

Als uw PayPal-rekening nieuw is, is PayPal conform wetgeving voor witwasbestrijding verplicht om het bedrag dat u mag opnemen te beperken. U kunt de limiet laten opheffen door het controleproces voor uw nieuwe rekening te doorlopen. PayPal vraagt u zodra u uw nieuwe rekening heeft geopend om dit proces te voltooien en legt uit hoe u dit moet doen.

U kunt geld zolang u wilt op uw PayPal-rekening laten staan. We brengen geen kosten in rekening voor geld dat op uw PayPal-rekening staat, maar keren ook geen rente uit omdat rente op elektronisch geld verboden is.

Kosten

Voor het overmaken van geld via de Service brengt PayPal geen kosten in rekening, behalve als er een valutaomrekening nodig is, als de betaling wordt verricht via onze service Bulkbetaling of als de afzender de kosten betaalt voor een (niet-commerciële) privétransactie.

PayPal brengt kosten in rekening als er zich bepaalde gebeurtenissen voordoen, zoals:

- het ontvangen van betalingen voor commerciële transacties (tarieven verschillen afhankelijk van bijvoorbeeld de locatie van de afzender en de ontvanger);
- het omrekenen van valuta's omrekenen (zie Valuta's hierboven);
- het verwerken van een terugvordering door de afzender van een betaling die u heeft ontvangen;
- het uitvoeren van een geldopname (in bepaalde landen);
- het gebruik van bepaalde optionele services, zoals Bulkbetaling of PayPal Credit.

Informatie over onze kosten vindt u in de gebruikersovereenkomst en op de pagina Kosten.

Een rekening sluiten of het gebruik ervan beperken

Een rekening kan op elk gewenst moment worden gesloten door ons of de rekeninghouder. Wanneer PayPal een rekening sluit, krijgt de rekeninghouder hier normaal gesproken twee maanden vooraf bericht over. In uitzonderlijke gevallen kunnen we rekeningen echter ook op elk moment sluiten, met onmiddellijke kennisgeving aan de rekeninghouder (bijvoorbeeld als de rekeninghouder de overeenkomst met ons heeft geschonden). Zie het gedeelte 'Uw rekening sluiten' in de gebruikersovereenkomst voor meer informatie (en over hoe u uw rekening kunt sluiten en welke gevolgen dit heeft).

We kunnen uw rekening ook blokkeren zodat er geen betalingen kunnen worden overgemaakt of ontvangen en/of in bepaalde gevallen kunnen worden opgenomen, bijvoorbeeld indien verstrekte gegevens niet lijken te kloppen, u zich niet aan belangrijke verplichtingen houdt of u financiële problemen lijkt te hebben (zie ook het gedeelte 'Verboden activiteiten en vastgehouden betalingen' in de gebruikersovereenkomst). PayPal biedt geen functie waarmee u het gebruik van uw rekening kunt beperken of uitschakelen. U kunt de rekening alleen sluiten.

Indien we uw rekening beperken (zonder deze volledig op te heffen), blijft het beveiligde berichtencentrum beschikbaar nadat u bent ingelogd. U kunt de Klantenservice ook telefonisch bereiken. U kunt altijd contact opnemen als u vragen heeft over de beperking. We vertellen u dan de reden voor de beperking (als ons dat is toegestaan) en hoe u de beperking kunt laten opheffen.

PayPal kan ook een specifieke betaling blokkeren (zonder de rekening te sluiten of te beperken). Zie '[Betalingen ontvangen](#)' hierboven voor meer informatie.

Verboden activiteiten

Het is niet toegestaan om de Service te gebruiken voor de verwerking van betalingen inzake illegale activiteiten of andere activiteiten die in strijd zijn met ons beleid inzake redelijk gebruik.

We kunnen uw gebruik van de PayPal-service ook beperken en/of weigeren uw betaalopdracht uit te voeren als dit tot verboden activiteiten zou leiden, zoals beschreven in onze gebruikersovereenkomst.

Communicatie met u

PayPal communiceert met u op de volgende manieren (naast andere veelgebruikte manieren zoals bellen naar de Klantenservice en via deze website):

- **Via e-mail** als de verstrekte informatie niet veiligheidsgevoelig is. We kunnen u bijvoorbeeld per e-mail op de hoogte stellen van overgemaakte betalingen of een wijziging in uw rekeninginstellingen. Deze berichten per e-mail zijn meestal routinematige bevestigingen van een handeling die u heeft uitgevoerd. Als u de betreffende handeling niet heeft uitgevoerd, moet u direct maatregelen treffen en de e-mail niet beantwoorden. Zie '[Wat te doen bij een beveiligingsprobleem](#)' hieronder bij een vermoeden van ongeautoriseerd gebruik. Naast een bevestiging van de uitgevoerde handelingen gebruiken we e-mails om uw aandacht ergens voor te vragen (zoals een betaling die nog door u moet worden geaccepteerd, of dat een kaart die is gekoppeld aan uw rekening binnenkort vervalt) en voor algemene bekendmakingen voor alle gebruikers, zoals updates van onze online overeenkomsten. We sturen zo min mogelijk vertrouwelijke gegevens in e-mails omdat e-mail geen veilig communicatiemiddel is. Gebruik het beveiligde berichtencentrum als u op een goed beveiligde manier met ons wilt communiceren.
Een antwoord op een van onze automatische e-mails krijgt niet de aandacht die we u willen geven. Gebruik het beveiligde berichtencentrum als u moet reageren op een bericht dat u per e-mail van ons heeft ontvangen of om te bevestigen dat een e-mail daadwerkelijk van ons afkomstig is.
- **Via meldingen op uw apparaat** indien we u deze meldingen mogen toesturen volgens de instellingen van uw apparaat (bijvoorbeeld uw **smartphone of tablet**). Deze berichten hebben hetzelfde doel als de bovenstaande berichten per e-mail en stellen u in staat om ongeautoriseerd gebruik van uw rekening vast te stellen. Zie '[Wat te doen bij een beveiligingsprobleem](#)' hieronder bij een vermoeden van ongeautoriseerd gebruik.
- **Via het beveiligde berichtencentrum**, dat u na het inloggen op uw rekening kunt bereiken. Omdat u inlogt, weten we dat we met u communiceren via het beveiligde berichtencentrum. We gebruiken het beveiligde berichtencentrum voor informatie over de veiligheid van de Service, vertrouwelijke gegevens en andere informatie die goed beveiligd moet zijn. Omdat u moet inloggen om naar het beveiligde berichtencentrum te gaan, kan dit minder effectief zijn dan e-mail om uw aandacht ergens op te vestigen. Daarom sturen we soms eerst een e-mail met enkele details om u erop te wijzen dat u het beveiligde berichtencentrum moet raadplegen.

Deze lijst is niet volledig. Als u bijvoorbeeld naar onze Klantenservice belt, verloopt die communicatie uiteraard per telefoon.

We communiceren met u in de taal waarin we met elkaar communiceren sinds u een rekening heeft geopend bij PayPal. Dit is in de meeste gevallen in de taal van het land waar u woont, maar anders communiceren we in het Engels. Wanneer u een rekening opent bij de Service, vragen we u in welk land u woont.

PROBLEMEN MET DE SERVICE EN GESCHILLEN MET ANDERE GEBRUIKERS OPLOSSEN

We streven ernaar om problemen in verband met de Service (bijvoorbeeld als er iets fout is gegaan met uw betaling) of geschillen met andere gebruikers op te lossen via ons Actiecentrum, dat u na het inloggen op uw rekening kunt bereiken.

In het Actiecentrum kunt u problemen melden of geschillen indienen. U kunt ook reageren op een geschil dat door een andere gebruiker is geopend. U vindt hier ook informatie over het gebruik van het Actiecentrum. Zie het gedeelte 'Problemen oplossen' in de gebruikersovereenkomst voor meer informatie over problemen met betrekking tot de Service. Zie de gedeelten 'PayPal Aankoopbescherming' en 'PayPal Verkopersbescherming' in de gebruikersovereenkomst voor meer informatie over het oplossen van geschillen met andere gebruikers via PayPal.

Als het probleem in verband met de Service te maken heeft met veiligheid of fraude (bijvoorbeeld bij een vermoeden van ongeautoriseerd gebruik), lees dan ook onderstaand gedeelte '[Wat te doen bij een beveiligingsprobleem](#)'. Als we u op de hoogte moeten brengen van een probleem dat te maken heeft met veiligheid of fraude, doen we dit normaal gesproken via het beveiligde berichtencentrum. Als u direct actie moet ondernemen, kunnen we u dit ook op een andere manier laten weten, bijvoorbeeld via e-mail.

Er zijn deadlines van toepassing voor het melden van problemen en het ons helpen bij het oplossen van problemen met de Service en geschillen met andere gebruikers. Daarom is het belangrijk dat u in de gaten houdt wanneer u actie moet ondernemen.

KLACHTEN OVER DE SERVICE

U kunt op ieder gewenst moment een klacht indienen over de Service bij onze online Klantenservice. U kunt dit ook telefonisch doen (zie onderstaande gegevens).

Er zijn deadlines van toepassing om te rapporteren en ons te helpen bij het oplossen van klachten. Daarom is het belangrijk dat u op de hoogte bent van de informatie die we tijdens de klachtenprocedure aan u verstrekken en dat u weet wanneer u actie moet ondernemen zodat u uw klacht naar wens kunt oplossen of escaleren.

Als u niet tevreden bent met de beslissing inzake een klacht over de Service nadat de escalatie van een klacht is afgerond, kunt u een klacht indienen bij de Financial Ombudsman Service (indien u een Britse ingezetene bent) of bij het [European Consumer Centre \(ECC-Net\)](#). U kunt ook een zaak tegen ons aanhangig maken bij de rechtbanken van Engeland en Wales (of uw lokale rechtbank als u elders consument bent). U kunt een onopgeloste klacht ook schriftelijk doorsturen naar onze toezichthouder, de CSSF, op het volgende adres: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon, L-2991, Luxemburg.

Zie ook het gedeelte over klachten in het gedeelte 'Problemen oplossen' van de gebruikersovereenkomst voor meer informatie.

Toepasselijke wetgeving

De juridische relatie met u is doorgaans onderworpen aan de wetgeving van Engeland en Wales, maar u moet het gedeelte 'Toepasselijk recht' van de gebruikersovereenkomst voor uw woonland controleren om te zien of de wetten van andere landen in bepaalde omstandigheden ook van toepassing zijn.

Veilig gebruik van onze Service

Vanuit het oogpunt van een consument is de Service het basisproduct van PayPal, die kan worden vergeleken met een portemonnee: een veilige plaats om cash, kaarten en andere betaalmethoden te bewaren. Veiligheid is een belangrijke reden om een portemonnee te gebruiken: dankzij de PayPal-service hoeft u geen gegevens te delen met webwinkels om te kunnen betalen. De mensen die u betaalt, krijgen geen toegang tot uw betaalmethoden (kaart- of bankrekeninggegevens).

U kunt ons helpen uw PayPal-rekening en uw gebruik van de Service veilig te houden door de volgende maatregelen te nemen:

- a. Bewaar uw inloggegevens (zoals uw wachtwoord of pincode) en gegevens van uw betaalmethoden op een veilige plaats.
- b. Sta niet toe dat iemand anders uw inloggegevens en betaalmethoden gebruikt.
- c. Voer uw inloggegevens en gegevens van uw betaalmethoden alleen in als u de Service gebruikt.
- d. Noteer of bewaar uw wachtwoord of pincode (of andere inloggegevens) nooit op zo'n manier dat een ander deze gegevens kan achterhalen.
- e. Kies geen wachtwoord of pincode (of andere inloggegevens) die gemakkelijk te raden zijn (zoals een reeks letters of cijfers).
- f. Zorg ervoor dat niemand uw wachtwoord of pincode (of andere inloggegevens) ziet wanneer u ze gebruikt.
- g. Log uit bij alle voor de betaling relevante toepassingen op uw apparaat als u deze niet gebruikt om toegang te krijgen tot de Service en/of wanneer anderen toegang tot deze service kunnen krijgen (bijvoorbeeld waar u uw apparaat met anderen deelt of uw apparaat gebruikt via onbeveiligde openbare internetaansluitingen, zoals in typische openbare 'gratis WiFi'-gebieden).
- h. Gebruik geen functionaliteit die uw wachtwoord of pincode (of andere inloggegevens) bewaart of opslaat op het apparaat dat u gebruikt.
- i. Volg alle redelijke instructies die u mogelijk van ons krijgt voor het veilig houden van uw PayPal-rekening en uw gebruik van de Service.

- j. Houd de persoonlijke gegevens van uw PayPal-rekening up-to-date. Als u in verband met uw PayPal-rekening contact met ons opneemt via een niet bij ons geregistreerd adres, telefoonnummer of e-mailadres, kunnen we wellicht niet op uw vraag reageren; en
- k. Tref alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid te beschermen van het persoonlijke elektronische apparaat waarmee u toegang tot de Services krijgt. Gebruik hiervoor persoonlijk geconfigureerde toegangsfuncties voor de Services die met een pincode of wachtwoord zijn beveiligd. Als u uw apparaat kwijtraakt, stel ons dan direct op de hoogte en verwijder uw apparaat uit de instellingen in uw PayPal-rekening.

Naast veiligheid is een portemonnee ook nuttig omdat u deze altijd in de buurt heeft en omdat deze praktisch is: een portemonnee is geen kluis, maar iets wat u bij de hand heeft en eenvoudig kunt openen als u geld nodig heeft. Een goede balans tussen veiligheid en gebruiksgemak is lastig te bereiken. We willen u niet lastigvallen met een veiligheidscontrole die vrijwel geen waarde toevoegt, maar als het risico (bedrag in kwestie, kans op financiële schade) hoger is, moeten we u vragen om ons te helpen en uzelf te beschermen door te controleren of we met u te maken hebben en niet met een bedrieger. We moeten ons ook aan de regelgeving met betrekking tot veiligheid houden. We maken gebruik van de minst ingrijpende middelen om u te herkennen, maar soms moeten we u vragen aan te tonen dat u daadwerkelijk degene bent die iets met uw rekening doet.

Hoe weten we dat u het bent?

Als u een betaling overmaakt, moeten we bevestigen dat u, onze rekeninghouder, het bent die ons de betaalopdracht geeft. Dit wordt in de betaalsector 'verificatie' of 'authenticatie' genoemd. We schrijven de betaling af van uw rekening. De bevestiging dat u daadwerkelijk degene bent die toestemming geeft voor de betaling verzekert ons dat we alleen bedragen van uw rekening afschrijven waartoe u ons opdracht heeft gegeven. Naast betaalopdrachten moeten we ook bevestigen of u degene bent die andere handelingen met uw geld uitvoert of de instellingen voor uw PayPal-rekening wijzigt.

Als u inlogt met uw inloggegevens (inclusief wachtwoord of pincode), hebben we een basisgarantie dat u degene bent die inlogt. Hoe veilig deze basismethode is, hangt af van hoe veilig u met uw inloggegevens en met name uw wachtwoord of pincode omgaat. Als u uw inloggegevens deelt, heeft u geen controle meer over uw PayPal-rekening. Als u iemand anders uw rekening wil laten gebruiken, moet u uw inloggegevens niet delen, maar in plaats hiervan een aparte gebruiker en inlogmogelijkheid voor de andere persoon aanmaken. (Log in en kies onder 'Profiel en instellingen' de optie 'Gebruikers beheren'.) Geef nooit uw eigen inloggegevens aan iemand anders, zodat u altijd de controle over uw rekening behoudt. Zie [Wat te doen](#) hieronder als u denkt dat uw inloggegevens mogelijk niet meer alleen aan u bekend zijn.

Een PayPal-medewerker vraagt u nooit naar uw wachtwoord. Deze gegevens worden in versleutelde vorm in ons systeem opgeslagen en zijn niet toegankelijk voor PayPal-medewerkers. Vertel PayPal-medewerkers of andere personen nooit wat uw wachtwoord is. Als u uw wachtwoord bent vergeten, geven we u een tijdelijk wachtwoord dat u en wij kennen, maar dat u onmiddellijk nadat u het voor de eerste keer gebruikt, moet wijzigen. U kunt uw pincode (indien van toepassing) zelf via uw Rekeningprofiel wijzigen, nadat u heeft ingelogd.

We kunnen u ook op andere manieren herkennen, naast inloggen met uw gebruikersnaam en wachtwoord of pincode. We kunnen u bijvoorbeeld herkennen aan uw mobiele apparaat, met name als u de PayPal-app hierop heeft geïnstalleerd. Als uw apparaat een vingerscanner heeft waarmee u wordt geïdentificeerd, kunnen we ook uw vingerafdruk gebruiken. We kunnen u ook vragen een code in te voeren die we naar uw telefoonnummer sturen, zodat we u via uw telefoon kunnen identificeren. We kunnen uw identiteit met uw antwoorden op bepaalde beveiligingsvragen bevestigen.

Conform Europese wetgeving moeten we u op twee afzonderlijke manieren kunnen identificeren voor bepaalde activiteiten. Dit geldt bijvoorbeeld voor geld overmaken of wanneer u de instellingen van uw rekening wilt wijzigen. Als u zich bijvoorbeeld in eerste instantie heeft ingelogd met een wachtwoord, kunnen we uw apparaat ook controleren. Meestal gebeurt dit op de achtergrond en hoeft u niets te doen. Als u uzelf wilt ontkoppelen van een apparaat dat niet meer in uw bezit is, logt u in en kiest u vervolgens onder 'Profiel en instellingen' de optie Telefoon.

Soms kunnen we u toestaan dat u, als dit mogelijk is, geïdentificeerd wordt zonder dat u een wachtwoord of pincode in hoeft te voeren. Dit kan bijvoorbeeld via uw mobiele apparaat. We slaan het identificatieproces niet over, maar voltooiën dit zonder dat u hiervoor gegevens hoeft in te voeren. We herkennen u dan via uw apparaat en uw gedrag of een andere identificatiefactor en niet via uw wachtwoord.

Als u een kaart gebruikt om te betalen, moet de kaartuitgevende instantie u ook kunnen identificeren. Ze kunnen dit door middel van 3D Secure doen, waarbij u wordt gevraagd u te identificeren bij de bank die de kaart heeft uitgegeven. PayPal werkt samen met creditcardmaatschappijen en kaartuitgevende instanties om deze aanvullende beveiligingscontrole te vereenvoudigen.

Door uw identiteit te bevestigen wanneer u geld overmaakt, zorgt u ervoor dat PayPal weet dat u de betaling autoriseert. We bevestigen uw identiteit ook wanneer u een voorafgaande goedkeuring voor toekomstige betalingen instelt, zodat u automatische (en in sommige gevallen) doorlopende betalingen kunt doen aan dezelfde ontvanger(s) (meestal een webwinkel). De webwinkel kan deze voorafgaande goedkeuring dan gebruiken als uw toestemming om betalingen van u via PayPal te innen, zoals overeengekomen tussen u en de webwinkel. We kunnen de voorafgaande goedkeuring gebruiken als uw instructie aan ons om het verzoek van de webwinkel te accepteren om een betaling te innen. We controleren uw identiteit niet en betrekken u er verder niet bij wanneer een webwinkel een betaling incasseert die u vooraf heeft goedgekeurd, omdat u

ervoor heeft gekozen deze webwinkel te vertrouwen bij het incasseren van betalingen onder bepaalde afgesproken voorwaarden (bijvoorbeeld wanneer u een bepaalde service van de webwinkel gebruikt of wanneer er na een bepaalde periode weer een betaling gepland staat). U kunt een voorafgaande goedkeuring annuleren in uw rekeningprofiel. Zie het gedeelte over het instellen van automatische afschrijvingen vanaf uw rekening in de gebruikersovereenkomst voor meer informatie.

Hoe weet u dat wij het zijn?

PayPal stelt alles in het werk om te voorkomen dat anderen onze website, apps voor mobiele telefoons, en andere middelen om toegang te krijgen tot onze Service vervalsen. Het is echter nooit volledig mogelijk imitaties te voorkomen; iemand kan zich voordoen als PayPal totdat we deze persoon tegenhouden. Als u per ongeluk op een nepsite inlogt waarvan u denkt dat het de echte PayPal-website is, verstrekt u uw inloggegevens aan iemand die zich voordoeft als PayPal. Lees [Wat te doen bij een beveiligingsprobleem](#) hieronder als u dit is overkomen.

Voorkomen dat u op een vervalste PayPal-website inlogt:

- **Ga niet via een link naar de PayPal-website.** De code van de link waarmee u naar een website wordt geleid, is onzichtbaar voor u. Als u een link gebruikt, weet u dus niet zeker waar u terechtkomt. U kunt een link pas veilig volgen als u de maker van de link kunt vertrouwen, maar u weet misschien niet altijd wie dat is. E-mails kunnen zo worden gemaakt dat ze van PayPal afkomstig lijken te zijn terwijl dit in werkelijkheid niet zo is. Gebruik dus geen links in e-mails om naar de PayPal-site te gaan. Links op websites waarvan u de auteur niet kent of vertrouwt, kunnen u ook naar nepwebsites leiden. Als u zeker wilt weten dat u naar de echte PayPal-website gaat, kunt u het best 'paypal.com' in de adresbalk van uw browser typen en op Enter drukken.
- **Controleer de adresbalk.** Controleer de adresbalk boven in uw browservenster als u op een website bent beland die op de PayPal-website lijkt. Deze moet er als volgt uit zien (de precieze lay-out kan per browser licht verschillen):



In dat voorbeeld geven 'https' en het gesloten hangslot aan dat de verbinding tussen uw browser en de PayPal-server is versleuteld, zodat anderen verzonden gegevens niet kunnen onderscheppen. De woorden 'paypal.com' en 'PayPal, Inc.' bevestigen dat uw browser is verbonden met onze server en de groene arcering geeft aan dat de browser ons 'kent' vanwege een certificaat dat is uitgegeven door een betrouwbare derde partij die ons heeft geïdentificeerd. Als de adresbalk geel of rood is, of als de verbinding niet veilig is (hangslot open of geen 'https') of met ons is verbonden (adres is niet voor paypal.com), log daar niet in. Oplichters kunnen onze naam misbruiken, maar het is moeilijker voor hen om onze internetdomeinnaam, paypal.com, te misbruiken. dus zoek dat het domein in het adres (precies 'paypal.com' net voor de eerste slash wordt weergegeven).

Als u ons een betaalopdracht geeft, bevindt u zich normaal gesproken op de website van de webwinkel die u wilt betalen. Wanneer u ons een betaalopdracht geeft, vragen we u meestal om in te loggen (zodat we weten dat u de opdracht geeft). Vanaf de website van de webwinkel wordt u dan omgeleid naar een PayPal-venster waarin u kunt inloggen, tenzij u ervoor heeft gekozen in te loggen zonder wachtwoord, zoals hierboven is beschreven in het gedeelte 'Hoe weten we dat u het bent?'. U kunt altijd het adres van dat inlogvenster controleren zodat u zeker weet dat de webwinkel u naar ons heeft doorgestuurd. Als u op deze manier vanuit een webwinkel naar ons wordt doorgestuurd, wordt ook de naam van de webwinkel weergegeven, niet omdat u nog op de website van de webwinkel bent, maar zodat u niet vergeet waar u mee bezig bent: u koopt iets van de webwinkel en tijdens de betaalstap wordt u even naar ons doorgeleid. Na betaling keert u echter terug naar de webwinkel.

Download de PayPal-app vanaf een betrouwbare bron, zoals de Apple App Store of Google Play, als u zeker wilt weten dat de app op uw mobiele telefoon authentiek is en van ons afkomstig is.

Op de website van sommige PayPal-klanten kunt u inloggen met uw PayPal-inloggegevens, zodat u geen account voor de website hoeft te maken om deze te kunnen gebruiken. Hoewel u uw inloggegevens voor PayPal gebruikt en PayPal de inlogprocedure afhandelt, logt u echter niet in op PayPal, maar op de website van deze derde partij. Als u met uw PayPal-inloggegevens inlogt (of probeert in te loggen) op de website van derden, laat PayPal het deze derden weten als u bent ingelogd of als een poging mislukt. Verder deelt PayPal geen gegevens met deze derden zonder eerst uw toestemming te vragen.

Wat te doen bij een beveiligingsprobleem

Blijf kalm en onderneem direct actie als u vermoedt dat er sprake is van een beveiligingsprobleem. Als u wacht kunnen de gevolgen ernstiger worden. Bel **niet** als eerste de Klantenservice.

Vraag uzelf eerst af welke van de volgende opties het probleem het beste beschrijft:

- a. Ik kan inloggen. Iemand anders gebruikt mijn rekening of probeert deze te gebruiken of mijn inloggegevens zijn mogelijk niet langer geheim.
- b. Ik kan inloggen en mijn inloggegevens zijn volgens mij veilig, maar het lijkt alsof er ongeautoriseerde activiteiten hebben plaatsgevonden op mijn rekening.
- c. Ik kan niet inloggen. Iemand anders gebruikt mijn rekening of probeert deze te gebruiken of ik ben mijn wachtwoord vergeten.

De onderstaande subkoppen hebben betrekking op deze situaties.

'Ik kan inloggen, maar...'

Als u nog altijd niet kunt inloggen op uw PayPal-rekening maar u vermoedt dat mogelijk iemand anders uw rekening gebruikt of als er ongeautoriseerde activiteiten lijken plaats te vinden, moet u als eerste inloggen en uw wachtwoord wijzigen, zelfs als u geen reden heeft om aan te nemen dat uw wachtwoord in verkeerde handen is gevallen. Fraudeurs gebruiken vaak programma's om wachtwoorden te raden. De beste manier om ervoor te zorgen dat niemand uw wachtwoord kent, is het wachtwoord te wijzigen. U kunt uw wachtwoord sneller wijzigen dan wij, als u nog kunt inloggen.

Als u uw wachtwoord wilt wijzigen, moet u eerst inloggen. Klik vervolgens op 'Profiel en instellingen' en klik onder Wachtwoord op Wijzigen. Als u een wachtwoord wijzigt, beveiligen we het communicatiekanaal tussen u en onze servers, dus een wachtwoord wijzigen is meestal een veilige procedure. U hoeft zich geen zorgen te maken dat iemand gegevens onderschept. Kies uw nieuwe wachtwoord zorgvuldig en zorg ervoor dat het niet op het vorige wachtwoord lijkt.

Wanneer u ervoor heeft gekozen geen wachtwoord te gebruiken (en dit door ons is toegestaan), kan het raadzaam zijn deze beslissing te heroverwegen om de toegangsbarrière voor mogelijke oplichters te verhogen. Het kan ook verstandig zijn om andere manieren die we gebruiken voor uw identificatie te heroverwegen. Heeft u bijvoorbeeld nog steeds dezelfde mobiele telefoon als het apparaat dat in uw rekeningprofiel vermeld staat? Een nieuwe telefoon met hetzelfde telefoonnummer als voorheen wordt bij ons als een nieuwe mobiele telefoon weergegeven omdat we het apparaat zelf identificeren. U kunt uw nieuwe mobiele apparaat bijwerken door uw vorige apparaat los te koppelen en de PayPal-app op uw nieuwe apparaat te installeren en te gebruiken.

Nadat u uw wachtwoord heeft gewijzigd en opnieuw heeft ingelogd, moet u nagaan welke ongeautoriseerde activiteiten er mogelijk hebben plaatsgevonden. Er is een groot verschil tussen 'Ik herinner me niet dat ik die betaling heb verricht' en 'Ik weet dat ik deze betaling niet heb verricht, want ik heb nog nooit gehoord van Helga's Handtassen, ik ben een man en ik gebruik geen handtassen'. Meld een betaling pas als ongeautoriseerd als u zeker weet dat u de betaling niet heeft geautoriseerd. Als u doelbewust een valse melding indient over een ongeautoriseerde betaling, kan dit worden beschouwd als fraude.

Als u zeker weet dat er ongeautoriseerde activiteiten hebben plaatsgevonden, moet u dit aan PayPal melden door contact op te nemen met de Klantenservice (zie de gegevens hieronder). Meld de ongeautoriseerde activiteit echter pas nadat u uw wachtwoord en andere identificatiemiddelen in uw rekeningprofiel heeft gewijzigd: door uw wachtwoord te wijzigen en de gegevens over uw mobiele apparaat bij te werken krijgt u de controle over uw rekening weer terug. Dit is een essentiële eerste stap voordat u de gevolgen van een verlies van controle uitzoekt.

'Ik kan niet inloggen.'

Als u niet meer kunt inloggen op uw PayPal-rekening kunt u de Klantenservice telefonisch verzoeken om uw wachtwoord opnieuw in te stellen (e-mail is niet erg veilig en daarom niet handig om wachtwoorden opnieuw in te stellen). Vraag of uw wachtwoord met spoed opnieuw kan worden ingesteld als u vermoedt dat uw rekening door een ongeautoriseerde persoon wordt gebruikt. Het verzoek is minder urgent als het onwaarschijnlijk is dat iemand anders toegang heeft tot uw rekening.

Contact opnemen met de Klantenservice om uw wachtwoord opnieuw in te stellen

Als u nog wel kunt inloggen, kunt u het meest urgente probleem sneller oplossen dan wij. Zie **'Ik kan inloggen maar...'** hierboven. Als u niet kunt inloggen of alle mogelijke acties al heeft ondernomen, kunt u de Klantenservice bellen (zie de gegevens onderaan deze pagina).

Kunt u inloggen? Doe dit dan en klik vervolgens op 'Hulp nodig?' onderaan de webpagina. Noteer de eenmalige toegangscode die u ontvangt. Kunt u niet inloggen? Leg dan uit waarom niet als de medewerker van de Klantenservice u vraagt naar de toegangscode.

Als u nog altijd niet kunt inloggen, kunt u het beveiligde berichtencentrum gebruiken om contact met ons op te nemen in plaats van te bellen. Als u echter verzoekt om met spoed uw wachtwoord opnieuw in te stellen omdat u dit zelf niet kunt, moet u ons bellen om zo snel mogelijk actie te ondernemen. U kunt ook het beveiligde berichtencentrum gebruiken om de gevolgen van een gekraakte rekening aan te pakken, zoals betalingen die u niet heeft geautoriseerd of om een beroep te doen op Klantenservice bij andere problemen.

Als we u op de hoogte moeten brengen van een probleem dat te maken heeft met veiligheid of fraude, doen we dit normaal gesproken via het beveiligde berichtencentrum. Als u direct actie moet ondernemen, kunnen we u dit ook op een andere manier laten weten, bijvoorbeeld via e-mail.

Als u verzoekt om een wachtwoord opnieuw in te stellen, moeten we controleren of u degene bent die het wachtwoord voor uw rekening wilt wijzigen. We doen dat door u bepaalde vragen te stellen waarop waarschijnlijk alleen u het antwoord weet. Als u uw wachtwoord online wijzigt via onze Hulp-pagina's, zijn dat de vragen die u bij het instellen van uw rekening heeft geselecteerd en beantwoord. U kunt die vragen weergeven vanuit uw rekeningprofiel en desgewenst kunt u nieuwe kiezen. Houd er rekening mee dat een oplichter die illegaal toegang heeft gekregen tot uw rekening ook de vragen en antwoorden kan veranderen die we gebruiken voor uw identificatie. Als dit het geval is, is het niet zo makkelijk de controle over uw rekening weer terug te krijgen.

Meer informatie over veiligheid

Bij [Veilig handelen](#) op de PayPal-website vindt u meer informatie over beveiliging en ons veiligheidsbeleid.

Woordenlijst

3D Secure: een procedure die wordt voorgeschreven door creditcardmaatschappijen (zoals Visa en Mastercard) zodat een kaartuitgevende instantie de identiteit kan bevestigen van iemand die een kaart van die kaartuitgevende instantie wil gebruiken. 3D Secure gebruikt een wachtwoord dat door de kaartuitgevende instantie (niet PayPal) wordt herkend om te bevestigen dat degene die het wachtwoord invoert, de kaarthouder is die bekend is bij de kaartuitgevende instantie. 3D Secure is een algemene term; Verified by Visa en Mastercard SecureCode zijn handelsnamen voor 3D Secure.

Inloggegevens: de gegevens waarmee u inlogt, zoals uw e-mailadres en wachtwoord, of (op een mobiele telefoon) uw telefoonnummer en pincode. Uw e-mailadres en telefoonnummer zijn mogelijk bekend in andere contexten naast de inlogprocedure, maar uw wachtwoord en pincode moeten geheim zijn om uw rekening te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang.

Beveiligd berichtencentrum: een middel waarmee u en PayPal met elkaar kunnen communiceren op een soortgelijke wijze als e-mail, maar dan vertrouwelijker en veiliger. U moet inloggen met PayPal als u het beveiligde berichtencentrum wilt gebruiken.

We: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., de aanbieder van de service, zoals uitgelegd in '[Wie levert de Service?](#)' hierboven.

U: de rechtmatige houder van de PayPal-rekening die op uw echte naam staat.

Voor meer informatie:

- Raadpleeg onze [Hulp](#).
- Bel de [Klantenservice](#).

Ten slotte, ter informatie:

- **Onze richtlijnen voor uw veilige gebruik van onze service zijn punten die we redelijkerwijs als best practice beschouwen, maar ze zijn niet volledig en vormen op geen enkele wijze advies. Heersende technologieën, bijbehorende risico's en uw specifieke omstandigheden veranderen doorlopend, dus we verstrekken deze richtlijnen zonder garanties, toezeggingen en waarborgen**

(voor zover dit wettelijk is toegestaan en conform de PayPal Gebruikersovereenkomst). Verricht hiernaast altijd uw eigen onderzoek en win zelf professioneel advies in als u zeker wilt weten dat u in uw specifieke geval het juiste doet.

- **Uit de bovenstaande informatie mag niet worden afgeleid dat PayPal enigerlei product of service van derden steunt of aanbeveelt.**
- **Wanneer we links naar andere websites weergeven, kunnen we niet verantwoordelijk worden gehouden voor de desbetreffende content.**