

Belangrijke betaal- en service-informatie

Laatst gewijzigd op 09 januari 2018



[Afdrukken](#)



[PDF downloaden](#)

INHOUD

[Basisinformatie over de PayPal-service](#)

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

[Wie levert de service?](#)

[Wat heb ik nodig om de Service te gebruiken?](#)

[Enmalige betalingen](#)

[Een PayPal-rekening openen](#)

[Geld toevoegen aan een rekening](#)

[Betalingen versturen](#)

[Betalingen ontvangen](#)

[Valuta's](#)

[Risico van terugboeking of terugbetaling](#)

[Verkopersbescherming](#)

[Kopersbescherming](#)

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

[Kosten](#)

[Een rekening sluiten of het gebruik van een rekening 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](#)

[Verliezen door ongeautoriseerd gebruik](#)

[Meer informatie over veiligheid](#)

[Woordenlijst](#)

Deze beschrijving van de Service is slechts een overzicht. Niet alle definities, uitsluitingen en voorwaarden in verband met de service zijn aan de orde gekomen. De volledige voorwaarden zijn uiteengezet in de Gebruikersovereenkomst, die u kunt openen via de voettekst op de meeste pagina's van de PayPal-website. Deze samenvatting is geen onderdeel van de Gebruikersovereenkomst. Dit document kan worden gewijzigd.

In dit document en de Gebruikersovereenkomst wordt uitgelegd welke informatie we conform wetgeving aan u bekend moeten maken. We werken deze bij zodra de Service (zie onderstaande definitie) wordt gewijzigd.

Aan het einde van dit document staat een woordenlijst.

Basisinformatie over de PayPal-service

Wat is de PayPal-service?

Met PayPal kunnen particulieren en bedrijven online geld overmaken en ontvangen. PayPal biedt ook andere financiële en gerelateerde services. Deze services worden hieronder collectief de "Service" genoemd.

U kunt de Service gebruiken om één betaling of een 'eenmalige' betaling te verrichten. Daarnaast kunt u een rekening bij ons openen zodat u eenvoudiger betalingen kunt overmaken, over meer functionaliteit kunt beschikken en betalingen beter kunt bijhouden.

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 kunt opnemen met PayPal raadpleegt u [deze](#) pagina over klantenservice, of bij noodgevallen ziet u '[Wat moet u doen](#)' hieronder.

PayPal staat in Luxemburg geregistreerd als bank (of 'kredietinstelling' in juridische termen). We vallen onder het prudentiële 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 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 heb ik 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. Vanzelfsprekend werkt de Service beter naarmate uw computer en internetverbinding beter werken. Indien uw computer een virus of een ander beveiligingsprobleem heeft, kan dit van invloed zijn op de Service en andere activiteiten op uw computer. U kunt het beste alle richtlijnen van uw computerfabrikant en de ontwikkelaar van uw besturingssysteem volgen en antivirussoftware 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 creditcard beschikt. De Service is een voorziening waarmee u deze betaalbronnen (bankrekening en/of kaart) online kunt gebruiken, zonder dat u de gegevens hoeft te verstrekken, behalve aan PayPal de overige zorgvuldig geselecteerde derden waarnaar die in ons Privacybeleid 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 één betaling te doen (zonder dat u een PayPal-rekening heeft), verschaffen we u, zowel voor als na uw betaalopdracht, informatie over die betaling,.

Deze informatie wordt u verstrekt:

- Op de webpagina's die worden getoond voordat de betaling wordt uitgevoerd;
- In elk e-mailbericht dat we sturen;
- 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 enkele betaling via de Service (maar mogelijk wel voor andere services, zoals het omrekenen van valuta's).

Voor een enkele betaling dient u ons gegevens te verstrekken, waaronder uw creditcardgegevens en andere informatie die vermeld staat op de webpagina's waarop u ons de betaalopdracht geeft.

De betaling wordt uitgevoerd zodra de voor PayPal beschikbare betaalmethoden dat toestaan (dat kan binnen één werkdag zijn), nadat u ons uw betaalopdracht heeft gegeven. Als de persoon naar wie u geld overmaakt ons informeert dat hij of zij de betaling later 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 bedragen die u kunt overmaken of ontvangen. Zie [Betalingen overmaken](#), [Betalingen ontvangen](#) en [Geld opnemen](#) hieronder voor meer informatie.

Een PayPal-rekening openen

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

- Een persoon (18 jaar of ouder) of een onderneming zijn die een juridisch bindende overeenkomst mag sluiten; en
- Onze aanmeldingsprocedure voltooien.

Als onderdeel van de aanmeldingsprocedure moet u:

- Een e-mailadres registreren, dat tevens fungeert als uw gebruikersnaam;
- Een wachtwoord instellen waarmee u wordt ingelogd (zie [Uw rekening veilig houden](#) hieronder indien u wilt weten hoe u een goed wachtwoord maakt); en
- Instemmen met ons [Privacybeleid](#) en onze [Gebruikersovereenkomst](#), inclusief de beleidsdocumenten die hiervan onderdeel uitmaken.

Tijdens of na de aanmeldingsprocedure kunt u ook een betaalbron instellen in uw PayPal-rekening. Dit kan een bankrekening of creditcard zijn waarvan we geld afschrijven voor betalingen die u met uw PayPal-rekening verricht.

Geld toevoegen aan een rekening

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 uw saldo 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 betaalbronnen 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 betaalbron(nen). 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 kasequivalent, diengevolge 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 aan derden wilt verrichten via de Service, kunt u op een knop op de website van een webwinkel (of ander verkooppunt) 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 maken 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 overboeking 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 betalingen of **vooraf goedgekeurde betalingen**). 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 u de verzendlimiet wilt verhogen, moet u de door u aan ons verstrekte rekeninggegevens laten controleren. PayPal kan de limieten kunnen 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. Het hangt af van uw woonplaats en uw type rekening (privé of zakelijk) welke gegevens er vereist zijn voor de verificatieprocedure. PayPal vraagt u om uw rekeninggegevens te laten controleren en legt uit hoe de 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. Acceptatie verloopt vrijwel altijd automatisch. Normaal gesproken hoeft u niets te doen om een betaling te accepteren.

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

Als uw PayPal-rekening nieuw is, is PayPal conform wetgeving voor witwasbestrijding verplicht om het bedrag dat u mag ontvangen te beperken totdat u het controleproces voor uw rekening heeft doorlopen. PayPal vraagt u zodra u uw nieuwe rekening heeft geopend om uw rekening te controleren en legt uit hoe u dit moet doen.

PayPal blokkeert betalingen die naar onze mening een ernstig beveiligingsrisico vormen of frauduleus blijken (zie artikel 5. 9 en 10 van de Gebruikersovereenkomst). We gaan niet altijd over tot het vasthouden 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 of details te verstrekken over de vastgehouden of vertraagde betaling om te voorkomen dat we een mogelijke fraudeur of misdadiger inlichten. Hoewel er regels van toepassing zijn over wat we wel en niet openbaar kunnen maken, kunt u gerust vragen stellen over vastgehouden, vertraagde of teruggeboekte betalingen via het Secure Messaging Centre, dat hieronder wordt beschreven bij Communicatie met u.

Valuta's

U kunt geld 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, Argentijnse peso, Braziliaanse real, Filippijnse 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 de valuta 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 wordt 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 transacties die onder 'Uitgestelde transacties webwinkels' of 'Automatische betalingen' vallen (zie sectie 4 van de Gebruikersovereenkomst).

Risico van terugboeking of terugbetaling

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

Een terugboeking 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 terugboekingen. Wij en de begunstigde dienen de beslissing van de kaartuitgevende bank als definitief en juridisch bindend te accepteren bij een geschil over een terugboeking.

Verkopersbescherming

In bepaalde gevallen dekt PayPal het verlies dat wordt veroorzaakt door een 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 er kan aanspraak op worden gemaakt als de betaling is aangemerkt als 'In aanmerking komend voor Verkopersbescherming' op uw pagina Transactiegegevens. 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 objecten stuurt;
- Bewijs van de gebruikte bezorgingsmethode;
- Het tijdstip waarop de objecten 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 kopersbescherming (PayPal Aankoopbescherming) kunnen kopers van in aanmerking komende goederen en diensten hun PayPal-betaling voor deze aankopen geheel of gedeeltelijk terugkrijgen indien ze niet worden ontvangen of sterk afwijken van de omschrijving van de verkoper.

Voor kopersbescherming moet u binnen een bepaalde vooraf vastgestelde periode een claim indienen. In de Gebruikersovereenkomst staat beschreven hoe u een claim 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 u rekening over te maken naar een bankrekening die voor uw PayPal-rekening als betaalbron is geregistreerd (of in zeldzame gevallen naar een kaart die als betaalbron wordt gebruikt). Een dergelijke opdracht wordt normaal gesproken gegeven als u de opnamefunctionaliteit in de interface van uw rekening gebruikt. In juridische termen is de overboeking van een PayPal-rekening naar een bankrekening een 'inwisseling' van elektronisch geld.

In normale gevallen voltooien we de overboeking vanaf uw rekening binnen één werkdag 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 de procedure 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 valuta moet worden omgerekend, als de betaling wordt verricht via onze service Bulkbetaling of als de afzender de kosten betaalt voor een betaling van persoon naar persoon).

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

- Geld ontvangen (tarieven zijn afhankelijk van bijvoorbeeld de locatie van de afzender en ontvanger);
- Valuta's omrekenen (zie Valuta's hierboven);
- Een terugboeking door de afzender van een betaling die u heeft ontvangen verwerken;
- Een geldopname uitvoeren (in bepaalde landen);
- Gebruik van bepaalde optionele services, zoals Bulkbetaling of PayPal Credit.

Onze kosten staan in detail vermeld aan het einde van de Gebruikersovereenkomst.

Een rekening sluiten of het gebruik van een rekening beperken

Een rekening kan op elk gewenst moment worden gesloten door ons of de rekeninghouder. Wanneer PayPal een rekening opheft, krijgt de rekeninghouder hier normaalgesproken twee maanden vooraf bericht over. We kunnen in uitzonderlijke gevallen echter rekeningen ook op elk moment opheffen, met onmiddellijke kennisgeving aan de rekeninghouder (bijvoorbeeld als de rekeninghouder de overeenkomst met ons heeft geschonden). Zie artikel 7 van 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 bedragen 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 artikel 9 en 10 van 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 te sluiten), 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 dat ons 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 voor acceptabel gebruik.

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

Communicatie met u

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

- **Per 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 niet de e-mail te beantwoorden. Zie [Wat te doen bij een beveiligingsprobleem](#) hieronder als u vermoedt dat uw rekening ongeautoriseerd is gebruikt. 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 verloopt) 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 als u moet reageren het beveiligde berichtencentrum om op een bericht dat u per e-mail van ons heeft ontvangen te reageren of om te bevestigen dat een e-mail daadwerkelijk van ons afkomstig is.
- **Via berichten op uw smartphone of tablet** indien we volgens de instellingen op uw apparaat deze meldingen mogen toesturen. Deze berichten hebben hetzelfde doel als de bovenstaande berichten per e-mail en stellen u in staat om ongeautoriseerd gebruik van uw rekening te detecteren. Zie [Wat te doen bij een beveiligingsprobleem](#) hieronder bij een vermoeden van ongeautoriseerd gebruik.
- **Via het beveiligde berichtencentrum**, dat u na inloggen via uw rekening kunt bereiken. Omdat u inlogt, weten we dat we met u communiceren via het beveiligde berichtencentrum. We gebruiken het beveiligde berichtencentrum dus voor informatie over de beveiliging 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. Om die reden 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 de taal van het land waar u woont, maar anders communiceren we in het Engels. We vragen u in welk land u woont als u zich voor de Service registreert.

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 kunt bezoeken nadat u op uw rekening bent ingelogd.

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. Meer informatie vindt u in sectie 11, 12 en 13 van de Gebruikersovereenkomst.

Als het probleem in verband met de Service te maken heeft met beveiliging of fraude (bijvoorbeeld bij een vermoeden van ongeautoriseerd gebruik), lees dan ook onderstaand artikel [Wat te doen bij een beveiligingsprobleem](#). Als we u op de hoogte moeten brengen van een probleem dat te maken heeft met beveiliging of fraude, doen we dit normaalgesproken 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 in de rechtbanken van Engeland en Wales (of uw lokale rechtbank als u consument bent). U kunt een onopgeloste klacht ook schriftelijk indienen bij onze toezichthouder, de CSSF, op het volgende adres: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon, L-2991, Luxemburg.

Meer informatie vindt u in sectie 14 (Geschillen met PayPal) van de Gebruikersovereenkomst.

Toepasselijke wetgeving

De juridische relatie met u wordt gereguleerd door de wetgeving van Engeland en Wales.

Veilig gebruik van onze Service

Vanuit het oogpunt van een consument is het basisproduct van PayPal de Service, 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 door te geven aan webwinkels om te kunnen betalen. De mensen die u betaalt krijgen dus geen toegang tot uw betaalmethoden (kaart- of bankrekeninggegevens).

Naast veiligheid is een portemonnee ook nuttig omdat u deze altijd in de buurt heeft en 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. We schrijven de betaling af van uw rekening. Via de bevestiging dat u daadwerkelijk degene bent die toestemming geeft voor de betaling weten we dus zeker dat we alleen bedragen van uw rekening afschrijven waartoe u ons opdracht heeft gegeven. Naast betaalopdrachten controleren we 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 (gebruikersnaam en wachtwoord), 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 uw eigen inloggegevens aan niemand anders, zodat u altijd de controle over uw rekening behoudt. Zie ['Wat te doen'](#) hieronder als u denkt dat ook anderen over uw inloggegevens beschikken.

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. We kunnen u bijvoorbeeld herkennen aan u 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. Met uw antwoorden op bepaalde beveiligingsvragen kunnen we uw identiteit 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 uw rekeninginstellingen wilt wijzigen. Als u bijvoorbeeld in eerste instantie ingelogd heeft met een wachtwoord, kunnen we uw apparaat ook controleren. Meestal gebeurt dit op de achtergrond en hoeft u niets te doen. U kunt uzelf

Loskoppelen van een apparaat dat niet meer in uw bezit is door onder 'Profiel en instellingen' de optie Telefoon te kiezen.

We kunnen u, als u hiervoor kiest en dit mogelijk is, identificeren 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 voltooien dit zonder dat u hiervoor gegevens in hoeft te voeren. We herkennen u zo via uw apparaat en uw gedrag en niet via uw wachtwoord.

Als u een creditcard gebruikt om te betalen, moet de kaartuitgevende instantie u ook kunnen identificeren. Ze kunnen dit door middel van 3D Secure doen, waarvoor u een wachtwoord in moet voeren. 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. Webwinkels kunnen vervolgens de vooraf goedgekeurde betalingen uitvoeren zoals u dit met deze webwinkels overeengekomen bent. 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 in uw rekeningprofiel annuleren.

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. Imitaties zijn echter nooit volledig te elimineren: iemand kan zich voordoen als PayPal totdat we hem of haar tegenhouden. Als u per ongeluk op een vervalste PayPal-website inlogt, verstrekt u uw inloggegevens aan iemand die zich voordoet als PayPal. Zie [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 en vertrouwt, kunnen u ook naar vervalste websites leiden. Indien 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. De groene schaduw geeft aan dat de browser 'weet' dat wij het zijn vanwege een certificaat dat is afgegeven door betrouwbare derden die ons hebben geïdentificeerd. Log niet in als de adresbalk geel of rood is, de verbinding niet veilig is (hangslot geopend of geen 'https') of als u niet met onze website bent verbonden (adres is niet paypal.com). Fraudeurs kunnen onze naam misbruiken, maar het is voor kwaadwillenden moeilijker om onze webdomeinnaam paypal.com te misbruiken, dus let op dat domein in het adres (exact 'paypal.com' vlak vóór de eerste schuine streep).

Als u ons een betaelopdracht geeft, bevindt u zich normaal gesproken op de website van de webwinkel die u wilt betalen. Wanneer u ons een betaelopdracht 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 doorgeleid. Als u aldus vanuit een webwinkel naar ons wordt geleid, 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 zijn. Stap één is **niet** het bellen van 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 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 het wijzigen van een wachtwoord 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.

Heroverweeg uw beslissing om geen wachtwoord te gebruiken wanneer u er eerder voor heeft gekozen geen wachtwoord te gebruiken om de toegangsbarrière te verhogen voor mogelijke oplichters. 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 bent ingelogd, moet u nagaan welke activiteiten er niet te lijken geautoriseerd. 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 activiteiten 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 onder aan deze pagina).

Kunt u inloggen? Doe dit dan en klik vervolgens op 'Hulp nodig?' onder aan 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 ons een bericht te sturen 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 beveiliging of fraude, doen we dit normaalgesproken 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.

Beveiligde 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 leverancier 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 met 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 Gebruikersovereenkomst van PayPal). Verricht hiernaast altijd uw eigen onderzoek en win zelf professioneel advies in indien 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 betreffende content.