

13. PayPal Aankoopbescherming

13.1 Wat voor problemen vallen onder deze bescherming? PayPal

Aankoopbescherming helpt u bij de volgende problemen:

- a. U heeft het met PayPal betaalde object niet ontvangen: niet-ontvangen object ("NOO")
- b. U heeft een met PayPal betaald object ontvangen, maar dit wijkt sterk af van de omschrijving ('SAVO'). Meer informatie over wat we bedoelen met SAVO staat in sectie 13.8.
- c. Als uw probleem betrekking heeft op een transactie die u niet heeft geautoriseerd (inclusief, maar niet beperkt tot een dubbele of onjuiste betaling tijdens het gebruik van de functionaliteit voor PayPal-betalingen op basis van locatie), kunt u het probleem melden via de link Veiligheid onder aan de startpagina van de PayPal-website.

13.2 Wat zijn de vereisten om in aanmerking te komen voor PayPal Aankoopbescherming?

U dient aan alle onderstaande vereisten te voldoen om in aanmerking te komen voor een betaling in het kader van PayPal Aankoopbescherming:

- a. Uw betaling moet voor een in aanmerking komend object zijn verricht vanaf uw PayPal-rekening (zie sectie 13.3 voor meer informatie over objecten die in aanmerking komen);
- b. De betaling moet op een van volgende wijzen aan de verkoper zijn overgemaakt:
 1. voor NOO-claims: ga naar de PayPal-website en klik op het tabblad Geld overmaken op Koop of betaal uw aankoop via het PayPal-betalproces op de website van de webwinkel of
 2. voor SAVO-claims: door naar de PayPal-website te gaan en op het tabblad 'Geld overmaken' op het tabblad Kopen te klikken of door te betalen via het PayPal-betalproces op de website van de verkoper (inclusief maar niet beperkt tot de functionaliteit voor PayPal-betalingen op basis van de locatie, indien gebruikt door de verkoper); en
- c. U moet binnen 180 dagen na de datum waarop u de betaling heeft verricht een geschil openen en de online procedure voor het oplossen van geschillen volgen die wordt beschreven onder 'Hoe los ik mijn probleem op?' in sectie 13.5.

13.3 Welke betalingstypen komen in aanmerking voor terugbetaling conform PayPal Aankoopbescherming?

- a. Aankopen van de meeste goederen en services komen in aanmerking (inclusief reistickets, immateriële goederen zoals toegangsrechten voor digital goods en andere licenties), met uitzondering van de volgende transacties:
1. Aankopen van onroerend goed (inclusief, zonder beperking woonhuizen);
 2. aankopen van enig belang in een bedrijf (inclusief, zonder beperking, objecten of services die deel uitmaken van een bedrijf of bedrijfsovername);
 3. aankopen van voertuigen (inclusief, zonder beperking, motorvoertuigen, motoren, caravans, vliegtuigen en boten), met uitzondering van de persoonlijke, draagbare, lichte voertuigen die voor recreatieve doeleinden worden gebruikt zoals fietsen en rijdende hoverboards;
 4. betalingen op crowdfunding- en/of crowdlendingplatforms;
 5. aankopen van op maat gemaakte objecten (tenzij er wordt beweerd dat deze niet zijn ontvangen);
 6. aankopen van goederen en diensten verboden volgens het Beleid inzake redelijk gebruik van PayPal;
 7. aankopen van industriële machines die in fabrieken worden gebruikt;
 8. aankopen van objecten die gelijkwaardig zijn aan contant geld (inclusief, maar niet beperkt tot, opgeslagen waardeobjecten zoals cadeaukaarten en prepaid cards);
 9. aankopen van goederen en diensten via Zong, Website Payments Pro of Virtual Terminal;
 10. Privétransacties;
 11. gokken, gaming en/of activiteiten waarmee een prijs kan worden gewonnen;
 12. betalingen in het kader van financiële producten en beleggingen;
 13. Betalingen aan overheidsinstanties (met uitzondering van overheidsbedrijven) of handelaren die opdrachten ontvangen van overheidsinstanties;
 14. Donaties;
 15. aankopen van objecten die u persoonlijk ophaalt of namens u op laat halen (ook bij verkooppunten) en waarvan u beweert dat deze niet zijn ontvangen;
 16. Betalingen met betrekking tot goud (ofwel in tastbare vorm of in op de beurs verhandelde vorm); en
 17. Transacties via PayPal-bulkbetalingen.

PayPal kan door u ingediende geschillen of claims naar eigen goeddunken automatisch sluiten als PayPal aanleiding heeft te vermoeden dat deze niet

zijn gerelateerd aan een in aanmerking komende aankoop zoals hierboven beschreven.

13.4 Tot welk bedrag ben ik gedekt met PayPal Aankoopbescherming?

- a. Als PayPal een claim in uw voordeel beslist, betaalt PayPal u alleen het totale aankoopbedrag voor het object en de oorspronkelijke verzendkosten terug.
- b. PayPal biedt geen vergoeding voor de verzendkosten die u maakt om een SAVO-object te retourneren aan de verkoper of een derde die door PayPal is gespecificeerd. Als de verkoper bewijs levert dat de goederen op uw adres zijn afgeleverd, kan PayPal beslissen in het voordeel van de verkoper, ook als u de goederen niet heeft ontvangen. Zie sectie 13.10 voor overige bescherming waarop u mogelijk recht heeft.

13.5 Hoe los ik mijn probleem op?

Als u een probleem niet rechtstreeks met de verkoper kunt oplossen, gaat u naar het Actiecentrum en volgt u het onderstaande proces:

a. Een geschil openen

Open een geschil binnen **180 dagen** na de betaaldatum voor het object waarop dit geschil van toepassing is. We kunnen weigeren een geschil te accepteren dat u in verband met dat object opent nadat deze periode is verstreken (houd hiermee rekening als u met de verkoper een levermoment afspreekt dat na deze periode valt).

b. Het geschil omzetten in een claim

Als de verkoper en u niet tot overeenstemming komen, moet u het geschil **binnen 20 dagen** na opening van het geschil tot claim opwaarderen. **Het is uw verantwoordelijkheid om deze termijnen bij te houden.**

U dient ten minste 7 dagen na de datum van betaling te wachten om een geschil om te zetten in een Niet-Ontvangen Object (NOO), tenzij anderszins is overeengekomen door PayPal. Als u het geschil niet binnen 20 dagen omzet in een claim, wordt het geschil door PayPal gesloten en komt u niet in aanmerking voor betaling onder de voorwaarden van PayPal Aankoopbescherming. In bepaalde gevallen kan PayPal u toestaan een claim na indiening te bewerken of te wijzigen, maar alleen als u verdere informatie wilt toevoegen of als u de reden voor uw geschil/claim wilt omzetten van 'Niet-ontvangen object' naar 'Sterk afwijkend van de omschrijving' (uitsluitend als het een

betaling in één keer betreft). Afgezien hiervan mag u een claim niet meer bewerken of wijzigen nadat u deze heeft ingediend.

a. Tijdig reageren op PayPal-verzoeken om informatie

Tijdens het claimproces kan PayPal u verzoeken documentatie te leveren ter ondersteuning van uw standpunt. U kunt hierbij verzocht worden om bezorgingsbewijzen, ontvangstbewijzen, evaluaties door derden, een proces-verbaal of andere, door PayPal gespecificeerde documentatie, te leveren. PayPal kan van de verkoper verlangen dat deze tijdig bewijst dat de ontvanger van de betaling het aangeschafte object of de aangeschafte dienst heeft geleverd aan de koper conform de overeenkomst met de koper, zelfs indien de aankoop niet in aanmerking komt voor PayPal Aankoopbescherming op grond van sectie 13.3. Indien de verkoper dergelijk bewijs niet tijdig overlegt, kan PayPal een beslissing nemen ten gunste van de koper. Indien de verkoper dergelijk bewijs tijdig overlegt, kan PayPal een beslissing nemen ten gunste van de verkoper, zelfs indien de koper beweert dat deze de aankoop niet heeft ontvangen.

b. Tijdig voldoen aan PayPal-verzoeken om verzending

Voor claims inzake objecten die sterk afwijken van de omschrijving (SAVO) kan PayPal u verzoeken het object op uw kosten terug te sturen naar de verkoper (naar een adres dat u tijdens de claimprocedure van PayPal heeft ontvangen), naar PayPal of naar derden en om bewijs van verzending te leveren. Vereisten voor bewijs van levering worden vermeld in sectie 11.9 hierboven. U wordt verzocht bij het herverpakken van het object redelijke maatregelen te treffen om de kans op schade aan het object tijdens transport te verminderen. PayPal kan u ook verzoeken het object te vernietigen en bewijs van vernietiging te leveren.

13.6 Hoe wordt de claim opgelost?

Wanneer een geschil in een claim is omgezet, zal PayPal een uiteindelijke beslissing nemen in het voordeel van de koper of van de verkoper. U kunt het verzoek krijgen ontvangstbewijzen, evaluaties door derden, een proces-verbaal of andere gegevens of documenten te leveren die redelijkerwijs door PayPal kunnen worden opgevraagd om de claim te kunnen onderzoeken. PayPal behoudt zich het recht voor naar eigen inzicht een beslissing te nemen in het voordeel van koper of verkoper, op basis van criteria die PayPal passend voorkomen. Wanneer PayPal een eindbeslissing neemt in het voordeel van koper of verkoper, dienen beide partijen zich naar deze

beslissing te schikken. PayPal kan de koper verzoeken een object (voor kosten van de koper) terug te sturen naar de verkoper (naar een adres dat u tijdens de claimprocedure van PayPal heeft ontvangen) als dit object volgens koper sterk afwijkt van de omschrijving, en PayPal kan een verkoper verzoeken dit object terug te nemen en het volledige aankoopbedrag plus de oorspronkelijke verzendkosten te vergoeden. Als een verkoper weigert het object aan te nemen kan PayPal inzake de claim beslissen in het voordeel van de koper, gesteld dat deze aan PayPal afdoende bewijs heeft geleverd dat het object naar de verkoper is teruggestuurd (naar een adres dat u tijdens de claimprocedure van PayPal heeft ontvangen). Wanneer een verkoper een claim verliest, zal hij of zij geen terugbetaling ontvangen voor de PayPal-kosten die met de transactie gemoeid zijn of voor andere kosten die van zijn of haar PayPal-rekening worden afgeschreven door een derde partij die betrokken is bij de transactie (bijvoorbeeld kosten die door een derde partij in rekening worden gebracht voor het platform waarop de verkoop heeft plaatsgevonden).

13.7 Reikwijdte van de dekking

Ontvangers van betalingen: als ontvanger van een betaling bent u ten opzichte van PayPal aansprakelijk als u een claim verliest van een koper met een PayPal-rekening die waar ook ter wereld is geregistreerd (ofwel volgens het PayPal-kopersbeschermingsbeleid in het land van registratie van de PayPal-rekening van die koper of anderszins). Dit omvat zonder beperkingen situaties waarin u verkoopt aan een koper die een gebruiker van het volledige PayPal-programma is en die een SAVO-claim indient, in welk geval u in het algemeen verplicht bent het object terug te nemen en de koper het volledige aankoopbedrag plus de oorspronkelijke verzendkosten terug te betalen. Uw PayPal-kosten worden niet terugbetaald. Als u een Sterk afwijkend van de omschrijving-claim verliest omdat het redelijke vermoeden bestaat dat de retourzending van het object in strijd is met bestaande wetgeving (bijvoorbeeld wetten inzake imitatie), moet u de koper het volledige bedrag terugbetalen. In bepaalde gevallen kan de koper door PayPal worden gevraagd het object naar de verkoper terug te sturen. Bij een redelijk vermoeden van een vermeend imitatieobject behoudt PayPal het recht de relevante nationale of internationale autoriteiten op de hoogte te stellen. De koper kan door deze autoriteiten worden verzocht het vermeende imitatieobject over te dragen, waardoor het onmogelijk is het object terug te sturen naar de verkoper.

Als u in andere landen verkoopt of objecten aanbiedt, dient u het PayPal-kopersbeschermingsbeleid te lezen dat geldt in de landen waarin uw beoogde kopers zijn gevestigd (het relevante PayPal-kopersbeschermingsbeleid is [hier](#) beschikbaar en ook toegankelijk via de voettekst Juridisch of 'Juridische overeenkomsten' op de meeste pagina's van de PayPal-website) omdat dit beleid op u als ontvanger van betalingen of verkoper van toepassing is.

13.8 Wat als mijn aankoop niet in aanmerking komt voor terugbetaling conform PayPal Aankoopbescherming?

U kunt ook proberen een probleem direct met de verkoper op te lossen door een geschil in te dienen via het Actiecentrum van PayPal. **Om dit te doen, moet u binnen 180 dagen na betaling een geschil openen in het Actiecentrum van PayPal.** Als u dat gedaan heeft, moet u proberen het geschil rechtstreeks met de verkoper op te lossen. Als uw betaling niet in aanmerking komt voor PayPal Aankoopbescherming, zal PayPal geen beslissing nemen over de claim.

13.9 Wat is 'Sterk afwijkend van de omschrijving' (SAVO)?

- a. Een object wijkt sterk af van de omschrijving als het wezenlijk anders is dan de meest recente omschrijving van het object dat u van de verkoper heeft ontvangen voordat u voor het object heeft betaald. (Voor exclusief online aankopen wordt hierbij uitgegaan van de omschrijving van de verkoper in de objectaanbieding.) Hier zijn enkele voorbeelden:
 - U heeft een totaal ander object ontvangen. U heeft bijvoorbeeld een boek gekocht en een dvd of lege verpakking ontvangen.
 - De staat van het object is anders dan in de aanbieding is beschreven. In de aanbieding stond bijvoorbeeld 'nieuw' en het object is gebruikt.
 - In de beschrijving stond dat het object authentiek was, maar dat blijkt niet zo te zijn.
 - Er ontbreken belangrijke onderdelen of functies en dit was in de aanbieding niet gemeld.
 - U heeft 3 objecten van een verkoper gekocht, maar er slechts 2 ontvangen.
 - Het object is tijdens de verzending beschadigd.
- b. Een object is geen SAVO-object als het niet wezenlijk verschilt van de omschrijving door de verkoper. Hieronder volgen enkele voorbeelden, maar deze lijst is niet volledig.
 - Het defect van het object is correct in de aanbieding beschreven.

- Het object is correct beschreven, maar na ontvangst wilde u het niet meer hebben.
- De omschrijving van het object was correct, maar het object voldeed niet aan uw verwachtingen.
- Het object vertoont enkele kleine krasjes en werd aangeboden als 'in gebruikte staat'.

13.10 Aanname van rechten

Als PayPal een claim of terugboeking die u tegen een ontvanger van uw betaling heeft ingediend uitbetaalt, gaat u ermee akkoord dat uw rechten, voordelen en verhaalmogelijkheden ten opzichte van de ontvanger van uw betaling naar PayPal worden overgeheveld. In juridische termen betekent dit dat u ermee instemt dat u uw rechten ten aanzien van de ontvanger en derden die bij de betaling zijn betrokken, aan PayPal overdraagt en dat we geheel naar eigen inzicht van PayPal uw rechten namens u doen gelden.

13.11 Verhouding tussen Aankoopbescherming en terugboekingen van PayPal.

De terugboekingsrechten van creditcards kunnen, indien van toepassing, meer omvatten dan PayPal Aankoopbescherming.

Terugboekingsrechten worden niet beperkt tot specifieke bedragen per transactie, kunnen meer dan 180 dagen na betaling worden aangevraagd en kunnen niet-tastbare (immateriële) objecten dekken.

U kunt een claim of geschil indienen bij PayPal, of u kunt contact opnemen met uw creditcardbedrijf of -uitgever en gebruikmaken van uw recht op terugbetaling. U kunt echter niet van beide regelingen tegelijk gebruikmaken of proberen een dubbele vergoeding te krijgen. Als er een openstaande claim of een openstaand geschil is bij PayPal en u vervolgens een terugboeking aanvraagt bij uw creditcardbedrijf, zal PayPal uw geschil of claim sluiten en kunt u verder uitsluitend beroep doen op uw terugboekingsrechten.

Als PayPal pas een beslissing over uw claim neemt na het verstrijken van de deadline voor het indienen van terugbetalingsverzoeken van uw creditcardmaatschappij of na de deadline van uw bank voor het indienen van een geschil, en als u vanwege het oponthoud van de afhandeling onzerzijds minder terug krijgt dan het volledige bedrag waarop u volgens de creditcardmaatschappij recht zou hebben gehad (dat wil zeggen het terugbetalingsbedrag: het bedrag dat u inzake de betreffende transactie met uw creditcard heeft betaald), zullen we u een vergoeding betalen voor het

resterende verlies (minus eventuele bedragen die u al van de verkoper terug heeft ontvangen).

Voordat u contact opneemt met uw kaartuitgevende instantie of voordat u bij PayPal een geschil opent, moet u contact opnemen met de verkoper om de kwestie op te lossen via het retourbeleid van de verkoper, zoals vermeld op de website van de verkoper.

Als u ervoor kiest het probleem rechtstreeks met de verkoper op te lossen, geldt het volgende:

- u heeft alleen binnen de in sectie 13.5a genoemde periode van 180 dagen het recht om een geschil te starten. **Het is uw verantwoordelijkheid om deze termijnen bij te houden;** en

wanneer (als onderdeel van het retourbeleid van de verkoper of anderszins) de verkoper u de instructie geeft (en u ertoe overgaat) het object terug te sturen naar een adres dat niet overeenkomt met het door ons geregistreerde adres van de verkoper, kunnen we bepalen dat u het object niet heeft teruggestuurd naar de verkoper conform sectie 13.5d. **13.12 Geen dubbele vergoeding.**

U mag geen vergoeding ontvangen voor een aankoop onder PayPal Aankoopbescherming als u ook een vergoeding voor deze aankoop direct van de ontvanger van de betaling of van een andere derde partij ontvangt.

13.13 Evenementtickets

Als u een ticket aanschaft of betaalt voor het recht om aanwezig te zijn bij een evenement van een ontvanger van betalingen met een in het Verenigd Koninkrijk geregistreerde PayPal-rekening (“**Evenement**”), worden alle bedragen die door u zijn betaald in bepaalde gevallen door PayPal voor u in bewaring gehouden, zodat het vruchtgebruik van deze bedragen bij u blijft berusten totdat het desbetreffende evenement heeft plaatsgevonden.