

Beter achteraf betalen

Het merendeel van de Nederlanders betaalt braaf vooruit tijdens het online winkelen. Daarmee loop je een onnodig risico. Wat zijn je rechten?



● Het beperkte assortiment, de taalfouten en het niet-bestaande vestigingsadres van webwinkel Bellaso weerhouden je er hopelijk van daar een tuinset te kopen. Ook de politie waarschuwt al een jaar voor de malafide praktijken van de webwinkel. Toch blijft de website in de lucht en kun je er afrekenen met iDeal. Betaal je op die manier, dan gaat je geld naar een Duits bankrekeningnummer. De tuinset zul je nooit ontvangen en je geld krijg je niet meer terug. Want een betaling via iDeal is in principe niet terug te draaien. Op reviewsite Trustpilot staan veel reacties van mensen die dit overkwam. Ze betaalden in goed vertrouwen vooraf met iDeal, ontvingen niet waarvoor ze betaalden en kregen hun geld niet meer terug. Dat risico voorkom je door achteraf te betalen, in plaats van vooraf.

Zorgeloos bestellen

Zeven op de tien betalingen die Nederlanders aan webwinkels doen, gaan via iDeal. Dat maakt de betaaloptie populair, maar niet zonder risico. Want betaaldienstverleners als Adyen, Mollie en Stripe zorgen ervoor dat webwinkels betaaldiensten kunnen gebruiken. Currence, de eigenaar van betaaldienst iDeal, ziet er niet op toe dat die betaaldienstverleners een webwinkel controleren op betrouwbaarheid. Berend Jan Beugel, persvoorlichter bij Currence: 'In het algemeen vragen wij van betaaldienstverleners dat zij regelmatig de lijst van de politie [met malafide verkopers, red.] naast hun eigen zakelijke klanten, de webwinkels, leggen. Bij Nederlandse betaaldienstverleners gaat dat al heel goed. Bij buitenlandse betaaldienstverleners is dat nog niet zo vanzelfsprekend.' Zo kiest de malafide webwinkel Bellaso bijvoorbeeld voor een Duitse betaaldienstverlener die de lijst van de Nederlandse politie niet in de gaten houdt. Dat Currence geen hogere eisen stelt aan betaaldienstverleners, is op zijn zachtst gezegd opvallend. Want volgens de 'Implementatiewet herziene richtlijn betaaldiensten' hebben betaaldienstverleners een zorgplicht. Ze moeten het risico op financiële schade voor

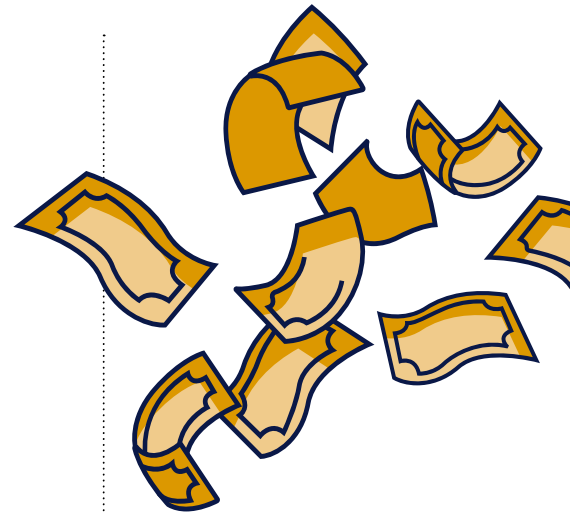
consumenten verkleinen. En vanwege deze vrijblijvendheid lopen consumenten onnodig risico.

Online winkelen

Koop je online, dan hoef je niet alles van tevoren te betalen. Je hebt het recht om minstens de helft van het bestelbedrag bij levering te betalen. Webwinkels moeten daarom ten minste één betaalmethode aanbieden waarbij je (deels) achteraf betaalt. Kies je voor zo'n methode en krijg je niets geleverd, dan betaal je er niet voor. Ook om andere redenen is het slim om pas te betalen zodra je je bestelling in handen hebt. Je hoeft dan niet achter je geld aan als de webwinkel failliet gaat voordat je je product hebt. Of wanneer het pakketje kwijtraakt bij de pakketbezorger, of de levertijd onacceptabel lang blijkt.

Bij het terugsturen van een bestelling kun je jezelf flink in de vingers snijden als je vooraf betaalt. Je moet immers maar afwachten of je het vooraf betaalde bedrag weer terugkrijgt. Want koop je een product op afstand, zoals via internet, telefoon of via een catalogus, dan geldt een bedenktijd. Daar zijn maar een paar productcategorieën – zoals kranten, bederfelijke waren en maatwerk – van uitgezonderd. Voor bijvoorbeeld kleding, sportartikelen en huishoudelijke goederen geldt wel een bedenktijd van 14 dagen. In die periode mag je besluiten de koop ongedaan te maken, zonder opgaaf van reden.

Nadat je de verkoper hebt gemeld dat je van dat recht gebruikt wilt maken, heb je nog eens 14 dagen om de producten terug te sturen. Dat is handig als je kleding in meerdere maten bestelt en retourneert wat niet past. Op eventuele retourkosten na, hoef je niet te betalen voor wat je terugstuurt. Betaalde je vooraf, dan moet de verkoper je betaling dus terugdraaien. Uit onderzoek van de Consumentenbond onder 200 webwinkels blijkt dat veel webwinkels te laat of niet volledig terugbetalen (zie de Consumentengids van november 2021). Betaal je vooraf, dan heb je dus het nakijken. Kies je voor achteraf betalen, dan loop je dat risico niet. ►



Goed verzekerd

Bijna alle creditcards bieden je een aankoopverzekering. Die dekt aankopen tegen schade, diefstal en verlies. De dekking geldt enkele maanden tot een jaar na betaling. En het maakt niet uit of je kocht in een online of fysieke winkel, als je maar betaalde met je creditcard. Wel geldt er vaak een eigen risico van een paar tientjes en geldt er voor sommige producten, zoals computers en telefoons, een maximumdekking van een paar honderd euro.



Achteraf-opties

Webwinkels mogen de kosten voor een betaaloptie doorberekenen, maar in de praktijk betaal je bijna nooit extra voor achteraf betalen. Betalen per acceptgiro is waarschijnlijk de bekendste manier om achteraf te betalen. Je ontvangt een rekening met een gele overschrijfkaart, waarop het rekeningnummer en betalingskenmerk al zijn ingevuld. Hoewel je die kunt ondertekenen en opsturen naar je bank voor betaling, gooien negen van de tien mensen de acceptgiro weg. Ze betalen de rekening digitaal, met mobiel of internetbankieren. Doordat het gebruik terugloopt, stopt de acceptgiro per juni 2023. Veel webwinkels versturen al geen papieren acceptgiro meer. In plaats daarvan sturen ze een factuur per e-mail, al dan niet met een link om te betalen. Kies je voor betalen per factuur of acceptgiro, houd dan je e-mail in de gaten. En markeer desnoods de uiterste betaaldatum in je agenda, als herinnering. Zo voorkom je dat je te laat betaalt.

Ook bij betaling met creditcard kun je soms achteraf betalen. Dan vraagt een winkelier bij het bestellen wel je betaalgegevens, maar wordt je kaart pas na levering belast. Het populairst zijn de achteraf-betaalopties van AfterPay, Billink, In3, Klarna en Tinka. Daarvan ontvang je na je bestelling een e-mail met een betaaloverzicht. Na ontvangst van je bestelling heb je 14 en soms zelfs 30 dagen de tijd om te betalen, zonder rente of andere kosten. Klarna en In3 laten je (ook) gespreid betalen in drie rentevrije en gelijke delen. Het eerste deel betaal je al tijdens het bestellen, het tweede deel na 30 dagen en het laatste deel na 60 dagen. Via Klarna kun je melden dat je je bestelling of een gedeelte ervan retourneert. Klarna pauzeert dan de betaling, totdat het een melding krijgt dat de retour binnen is. Billink en Klarna bieden je naast een uitge-

stelde betaling ook aankoopbescherming. Die houdt in dat ze je helpen als er problemen zijn met de aankoop. En dat je in de tussentijd niet hoeft te betalen. Bij al deze achteraf-betaalopties gaat de uiteindelijke betaling via een automatische incasso, via iDeal of een overschrijving in internetbankieren. Maar pas nadat je hebt ontvangen wat je bestelde.

Kopersbescherming

Uit een inventarisatie van de Consumentengids (december 2020) bleek dat een op de vijf grote webwinkels geen betaalmethodes aanbiedt waarbij je achteraf betaalt. Dat zijn bijvoorbeeld Amazon, Apple, Kamera Express en VeePee. En voor veel diensten, zoals vakanties, vliegtickets en concertkaartjes, is achteraf betalen ook niet mogelijk. Dan moet je vooraf betalen. Vanwege de kopersbescherming sta je met een betaling via PayPal of met een creditcard dan het sterkst. Met PayPals bescherming krijg je het aankoopbedrag namelijk terug als je een product niet ontvangt of wanneer je een product ontvangt dat sterk afwijkt van de omschrijving.

Met een creditcardbetaling ben je vergelijkbaar beschermd. Je kunt terugvallen op de aflevergarantie als je bestelde product niet aankomt, afwijkt van wat is afgesproken of nagemaakt blijkt te zijn. Je opent een geschil bij de creditcardmaatschappij, levert bewijzen aan en krijgt je geld weer terug. Dat kan bij ICS Cards, de grootste

creditcard uitgevende instantie van Nederland, tot drie maanden na de afgesproken bezorgdatum. Daar geldt de garantie alleen als je direct met je creditcard aan de verkoper betaalt, en dus niet als je ermee betaalt via een platform als PayPal.

Ook bij faillissement

De mogelijkheid om creditbetalingen terug te draaien gaat nog verder. Als een autoverhuurder achteraf spookschades incasseert of je kaart belast voor een ongevraagde verzekering, of als een bedrijf onduidelijke kosten rekent, bemiddelt de creditcardmaatschappij ook. En je krijgt je geld terug als je een abonnement hebt opgezegd, maar de kosten blijven doorlopen. Of wanneer je geld zou terugkrijgen van een bedrijf, bijvoorbeeld omdat je een bestelling binnen de bedenktijd terugstuurde of een reis kosteloos annuleerde. Ten slotte kun je een betaling ook laten terugdraaien als de verkoper failliet gaat vóór levering. Dat is bij reizen een uitkomst. Vliegtickets reken je immers af zodra je boekt, ook al vertrekt de vlucht pas maanden later. Gaat de luchtvaartmaatschappij voor die vluchtdatum failliet, dan ben je in de meeste gevallen je geld kwijt. Die garantie maakt creditcards tot een slimme betaalmethodes.

iDeal

Terug naar de tuinsets van de malafide webwinkel. Nadat we Currence over deze webwinkel vertelden, sloot het Bellaso alsnog af van haar betaaldienst iDeal. Maar het probleem blijft bestaan als betaaldienstverleners niet controleren of er sprake is van een malafide webwinkel. Na ons contact met Currence vonden we moeiteloos andere webwinkels die ook al enige tijd op de politielijst staan. En waar bij je dankzij iDeal in de val loopt. Kortom: betaal achteraf wanneer dat kan. Dat is pas echt ideaal. ■

Aan de slag

Meer weten over herkennen van nepshops en spookfacturen? Bekijk onze handige links op geldgids.nu/aandeslag.

Geldgids 4 - 2022

In dit nummer onder andere:

Energie besparen

Hoe hoog wordt de energierekening en wat kun je doen om te besparen?

Hulp in de huishouding

Valkuilen en tips bij het inhuren van een helpende hand

Inloggen via VPN

Grensoverschrijdende aansluiting

Eigen woning in erfenis

Achterblijvende partner moet betalen. Maar hoeveel?

Machtigen bankrekening

Verschil tussen machtigen en samen een en/of-rekening nemen

Onverzekerde schades

Schade is niet altijd verzekerd bij sommige voertuigen

Bestel Geldgids 4

