



Een betwiste transactie Hoe werkt het?

Door creditcards en internationale betaalpassen te accepteren wordt de kooldrempel voor klanten verlaagd. Bovendien biedt het betalen met een creditcard extra zekerheid voor klanten, omdat zij de transactie kunnen betwisten wanneer ze daar een goede reden voor hebben. Maar wat betekent dat voor u als ondernemer?

Een betwiste transactie

Door in uw winkel of op uw website creditcards en internationale betaalpassen als betaalmiddel te accepteren, maakt u het uw klanten gemakkelijk om te betalen én biedt u extra zekerheid. De klant heeft namelijk het recht om de transactie te betwisten. De kaarthouder dient daarvoor een chargeback in bij de kaartuitgevende instantie. Het geld wordt via een chargeback teruggevorderd wanneer daar een goede reden voor is. De chargeback mogelijkheid is bedoeld om kaarthouders te beschermen tegen fraude, misbruik en verwerkingsfouten. En die zekerheid geeft de kaarthouder het gevoel dat hij of zij veilig een aankoop bij u kan doen.

Een terugvordering is uiteraard pas definitief als blijkt dat de klacht terecht is

U kunt dus bezwaar maken. Paysquare ondersteunt u daarbij graag en zal haar uiterste best doen om uw belang te behartigen. In deze leaflet leest u wat de stappen zijn vanaf het moment dat de transactie wordt betwist tot de definitieve terugvordering of hernieuwde uitbetaling. Deze stappen zijn gebaseerd op de regelgeving van de betaalkaartmaatschappijen.

Wat gebeurt er bij een chargeback?

- 1 Het bedrag is naar aanleiding van een klacht van de kaarthouder bij u teruggevorderd.
- 2 Vindt u de klacht niet terecht? Dan kunt u binnen 10 dagen bezwaar maken. Maakt u binnen 10 dagen geen bezwaar, dan is de terugvordering definitief.
- 3 Binnen een week wordt het bezwaar beoordeeld of het kans maakt.
- 4 Maakt het bezwaar geen kans, dan is de terugvordering door Paysquare definitief.
- 5 Maakt het bezwaar een kans, dan wordt het bezwaar door Paysquare naar de kaartuitgevende instantie doorgestuurd. U ontvangt het teruggevorderde bedrag onder voorbehoud weer op uw rekening*.
- 6 Vervolgens beoordeelt de kaartuitgevende instantie het bezwaar. Beoordelen zij het als terecht, dan is het voorbehoud van de baan en is de uitbetaling van de transactie definitief. Zo nee, dan wordt het dossier opnieuw voorgelegd aan Paysquare.
- 7 Paysquare beoordeelt het dossier opnieuw op basis van de laatste informatie. Als wij geen mogelijkheid zien om de beoordeling aan te vechten, dan wordt het bedrag opnieuw en definitief bij u ingehouden. Zien wij wel een mogelijkheid, dan vechten we de beoordeling nogmaals aan bij de kaartuitgevende instantie. Krijgt Paysquare gelijk, dan is de uitbetaling definitief. Krijgt Paysquare geen gelijk, dan wordt het bedrag opnieuw en definitief bij u ingehouden.

* Het bedrag wordt niet onder voorbehoud teruggestort op uw rekening wanneer het om chargeback gaat n.v. fraude of een ongeautoriseerde transactie. De chargeback wordt eerst volledig afgehandeld en als het bezwaar terecht is wordt de transactie als-nog aan u uitbetaald.

Een betwiste transactie. Hoe werkt het?

Over PaySquare

PaySquare wordt Worldline, de Europese marktleider in betaaloplossingen en betaalautomaten. Worldline levert innovatieve betaaldiensten, waarmee ondernemers hun klanten veilig en gemakkelijk op de door hen gewenste manier kunnen laten betalen. Met een omnichannel benadering ondersteunen Worldline en PaySquare het volledige betalingsverkeer van de ondernemer, zowel online als in de winkel. Alles eenvoudig geregeld onder één dak.

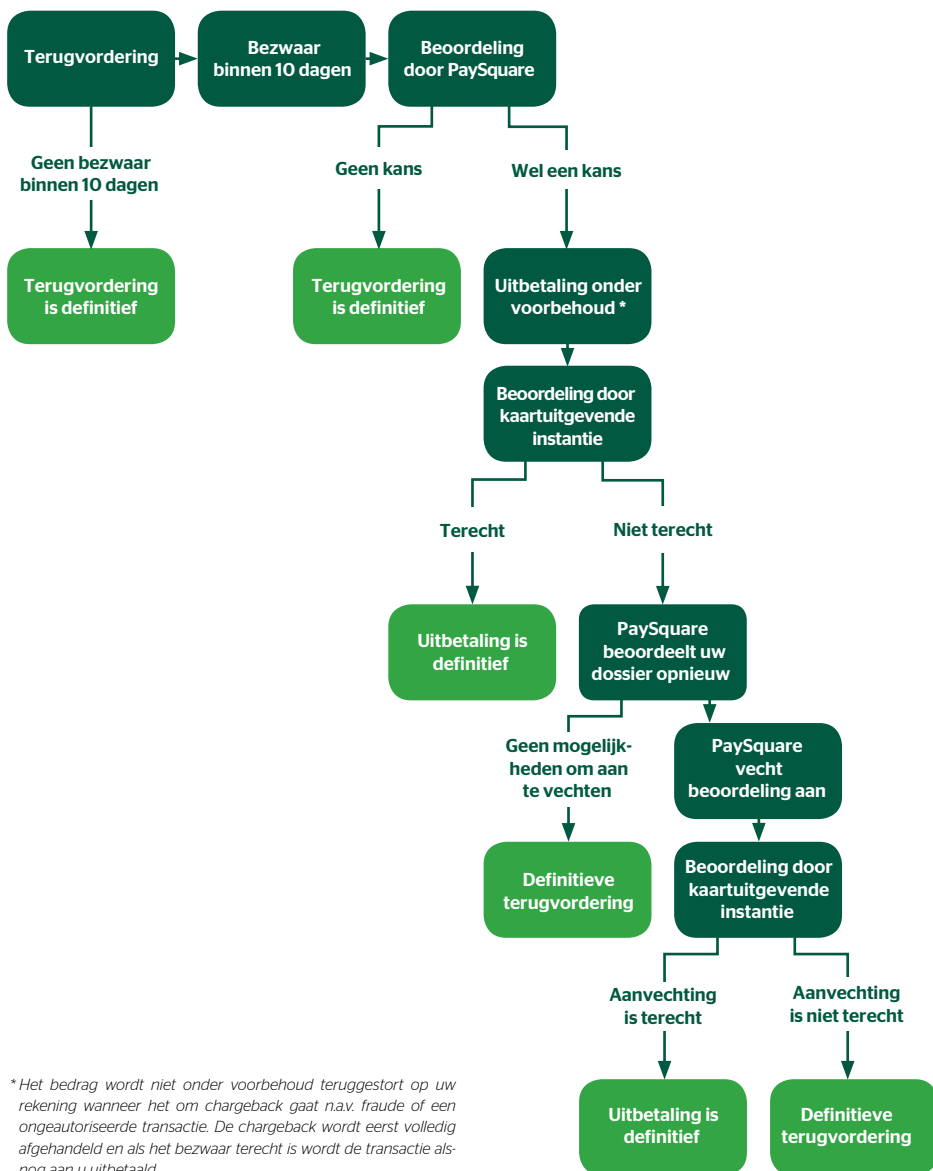
PaySquare SE

Eendrachtlaan 315
3526 LB Utrecht
Postbus 30600
3503 AJ Utrecht
Nederland

Voor meer informatie

T 088 385 73 05
E chargeback@nl.paysquare.eu
W paysquare.nl
PaySquare SE, K.v.K. 30196418

Volg ons



* Het bedrag wordt niet onder voorbehoud teruggestort op uw rekening wanneer het om chargeback gaat n.v. fraude of een ongeautoriseerde transactie. De chargeback wordt eerst volledig afgehandeld en als het bezwaar terecht is wordt de transactie alsnog aan u uitbetaald.

