

Dit Beleid voor kopersbescherming is van toepassing vanaf **20 april 2022**. Klik [hier](#) om het vroegere Beleid voor kopersbescherming te zien, dat tot 20 april 2022 van toepassing was.

Wat is het Beleid voor kopersbescherming?

Zoals beschreven in de Persoonlijke en Zakelijke voorwaarden die van toepassing zijn op je rekening, kunnen Revolut-klanten ("**Klanten**" of "**je/jullie**") "Betalen met Revolut" gebruiken om te betalen voor aankopen bij bedrijven die Betalen met Revolut gebruiken om betalingen te ontvangen ("**Handelaren**").

Dit Beleid voor kopersbescherming ("**Beleid**") beschermt zowel Persoonlijke als Zakelijke gebruikers wanneer zij aankopen doen. Als een Zakelijke klant betaalt met "Betalen met Revolut" om een aankoop te doen bij een Handelaar, dan treedt hij/zij op als koper en is dus gedekt. Als dezelfde Zakelijke klant echter betaalt met Revolut om een betaling van iemand anders te ontvangen, dan treedt hij/zij op als Handelaar.

Wanneer Klanten een in aanmerking komend product kopen met behulp van "Betalen met Revolut", worden ze beschermd door dit Beleid en volgen we het proces dat in dit Beleid is uiteengezet om eventuele geschillen tussen de Klant en de Handelaar op te lossen.

Er zijn geen kosten voor Klanten om ons Beleid te gebruiken en er zijn geen vergoedingen aan verbonden.

Alle termen met een hoofdletter die niet in dit Beleid worden gedefinieerd, hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op je Revolut-rekening.

Welke aankopen worden er wel en niet gedekt door dit Beleid?

Dit Beleid dekt elke aankoop die voldoet aan de volgende criteria (een "**In aanmerking komende aankoop**"):

- de aankoop van een Handelaar wordt door de Klant afgerekend met behulp van "Betalen met Revolut"; en
- de aankoop is niet voor een uitgesloten product.

Een aankoop die wordt afgerekend met behulp van "Betalen met Revolut" houdt in een Directe overschrijving die door een Klant aan een Handelaar wordt gedaan bij een online betaling, zoals beschreven in de Persoonlijke en Zakelijke voorwaarden die van toepassing zijn op je rekening. Alle andere Directe overschrijvingen (bijv. een overschrijving van jou aan een handelaar via de Revolut-app) vallen niet onder dit Beleid.

Een uitgesloten product is: elk product dat niet wordt geleverd door een postdienst, koerier of op elektronische wijze; onroerend goed; voertuigen; bedrijven; financiële producten; commodities; beleggingen; alles wat kan worden gebruikt als contant geld; alles wat op maat is gemaakt; gokken of kansspelen; donaties; of elke aankoop waarbij een transactie wordt gedaan die verboden is volgens onze relevante algemene voorwaarden.

Klanten zijn niet beschermd voor andere aankopen. Dit betekent dat je niet beschermd bent omdat je simpelweg een betaling doet met je Revolut-rekening. Je bent bijvoorbeeld niet beschermd alleen omdat je je Revolut-kaart gebruikt of een betaling doet via de Revolut-app.

Wat kan ik claimen onder dit Beleid?

Dit Beleid stelt je als Klant in staat om een claim in te dienen als je een in aanmerking komende aankoop hebt gedaan, en één van de volgende dingen is gebeurd:

- je aankoop is niet geleverd of de dienst is niet ontvangen;
- je aankoop is geleverd, maar was wezenlijk anders dan hoe deze werd beschreven, was defect, of was een namaak;
- je aankoop is geannuleerd, of de Handelaar heeft je anderszins een terugbetaling beloofd, maar je hebt geen terugbetaling ontvangen;
- je werd tijdens de aankoop misleid;
- je hebt de Handelaar gevraagd om een aankomende periodieke betaling te annuleren en dit is niet gebeurd; of
- je aankoop was wettelijk verboden.

Je kunt geen claim indienen voor iets anders.

Hoe zit het met fraude?

Dit Beleid dekt geen fraude, omdat je rechten in geval van fraude worden bepaald door de wet en door de Persoonlijke en Zakelijke voorwaarden die van toepassing zijn op je rekening. Als je denkt dat je het slachtoffer bent van fraude door een Handelaar, neem dan onmiddellijk contact met ons op via de Revolut-app. Je hoeft niet eerst contact op te nemen met de Handelaar. Hoe sneller je contact met ons opneemt, hoe groter de kans is dat we je kunnen helpen.

Hoe worden claims behandeld?

Probeer om het probleem zelf op te lossen met de Handelaar bij wie je de aankoop hebt gedaan voordat je een claim indient onder dit Beleid (we vragen altijd om bewijs dat je dit hebt gedaan). De Handelaar is namelijk het beste in staat om je aankoop als retour te ontvangen, te vervangen of terug te betalen (en hopelijk kan de Handelaar dit sneller doen dan een claim nodig heeft om te worden verwerkt).

Als je je geschil niet met de Handelaar kunt oplossen, dan behandelen we je claim op basis van dit Beleid. Het proces bestaat uit twee stappen:

- eerst zullen we een gesprek tussen jou en de Handelaar regelen om te proberen de claim op te lossen. Hopelijk kunnen jij en de Handelaar samen tot een oplossing komen; en
- vervolgens, als jij en de Handelaar het niet eens kunnen worden, wordt de claim naar ons doorverwezen en zullen wij hierover een beslissing nemen.

Een claim indienen en proberen deze op te lossen met de Handelaar

Voordat een claim onder dit Beleid door ons kan worden beoordeeld, moeten de Klant en de Handelaar eerst proberen deze samen op te lossen. Zodra een klant een claim bij ons heeft ingediend, volgen we het hieronder beschreven proces:

- Een claim moet door de Klant worden ingediend via de Revolut-app binnen 60 dagen nadat de transactie is uitgevoerd (of binnen 60 dagen na de verwachte datum van bezorging (voor goederen) of levering (voor diensten), als dat later is).
- We zullen je om bewijs ter ondersteuning vragen wanneer je je claim indient. Welk bewijs je moet verstrekken hangt af van de aard van je claim. Je moet ons in ieder geval bewijs verstrekken dat je hebt geprobeerd de claim samen met de Handelaar op te lossen voordat je de claim hebt ingediend.

- Wanneer we een claim ontvangen, geven we deze door aan de Handelaar. Zodra we de claim aan de Handelaar hebben doorgegeven, heeft de Handelaar 15 dagen om te reageren en een aanbod te doen aan de Klant.
- Als de Handelaar niet binnen 15 dagen reageert, wordt de claim automatisch ten gunste van de Klant bepaald en zullen we het geld van de Handelaar terugvorderen en aan de Klant terugbetalen.
- Als de Handelaar binnen 15 dagen reageert, geven wij de reactie en het aanbod door aan de Klant.
- De klant heeft dan 10 dagen om de reactie en het aanbod te beoordelen. Als de Klant niet binnen deze 10 dagen reageert, wordt het aanbod geacht door de Klant te zijn aanvaard en wordt de claim gesloten.
- Indien het aanbod wordt aanvaard, of geacht wordt te zijn aanvaard, door de Klant, zullen wij namens de Handelaar de betaling uitvoeren die in het aanbod van de Handelaar aan de Klant is opgenomen.
- De Klant kan de reactie van de Handelaar ook afwijzen. Als de klant dit doet, moet hij/zij uitleggen waarom de reactie van de Handelaar niet aanvaardbaar was. Dit moet gebeuren binnen de 10 dagen die de klant heeft om te reageren.
- De Handelaar heeft 10 dagen om de reactie van de klant te beoordelen. Indien de Handelaar niet binnen die 10 dagen reageert, wordt de reactie van de Klant geacht te zijn aanvaard.
- Indien de reactie wordt aanvaard, of geacht wordt te zijn aanvaard, door de Handelaar, zullen wij namens de Handelaar de betaling uitvoeren die de Handelaar aan de Klant verschuldigd is.
- Als de Handelaar het aanbod van de Klant afwijst, wordt de claim door ons bepaald op grond van dit Beleid.

Wanneer een Klant een claim indient, vragen we de Klant om de volgende informatie te verstrekken. Deze informatie wordt doorgegeven aan de Handelaar en kan ook door ons worden gebruikt als de claim naar ons wordt geëscaleerd.

- bewijs dat je hebt geprobeerd om de claim samen met de Handelaar op te lossen;
- een gedetailleerde beschrijving van wat je hebt gekocht;
- bewijs dat de levering of het terugsturen is gedaan of mislukt (indien van toepassing);
- een uitleg, en eventueel ondersteunend bewijs, van waarom je claim voldoet aan de criteria in dit beleid; en/of
- ander bewijs dat we nodig hebben om je claim te behandelen.

Hoe we over claims beslissen

Als de Handelaar en de Klant binnen het tijdsbestek van het claimafhandelingsproces geen overeenkomst kunnen bereiken, dan wordt de claim naar ons doorverwezen voor een beslissing. Zodra een claim naar ons is doorverwezen, bekijkt ons Geschillenbeslechtingsteam alle details van de zaak en het bewijsmateriaal. We streven ernaar om binnen 15 dagen een definitieve beslissing te nemen.

We proberen een beslissing te nemen over een claim op basis van de informatie die door de Handelaar en de Klant tijdens hun gesprekken is verstrekt. Soms moeten we echter de Handelaar of de Klant om meer informatie vragen. Als we om meer informatie vragen, heeft de Handelaar of de Klant 10 dagen om deze te verstrekken. Als de Handelaar of de Klant het bewijs in dat tijdsbestek niet levert, wordt de claim bepaald op basis van het bewijs dat we hebben. Wanneer we een beslissing nemen over de claim van een Klant, zullen we:

- de claim van de Klant afwijzen; of
- de claim van de Klant goedkeuren en bepalen dat de Handelaar een volledige of gedeeltelijke terugbetaling aan de Klant verschuldigd is.

Als we besluiten dat de Handelaar een volledige of gedeeltelijke terugbetaling aan de Klant verschuldigd is, zullen we namens de Handelaar die betaling van de Handelaar naar de Klant sturen. Als we een terugbetaling verwerken waarvoor een valutawissel vereist is, passen we de wisselkoers toe op het moment van de terugbetaling en niet de wisselkoers op het moment van de oorspronkelijke transactie.

Ons Beleid is geen garantie, waarborg of verzekering. Het is slechts een mechanisme waarmee we Handelaren vragen om in bepaalde omstandigheden akkoord te gaan met een terugbetaling, als we besluiten dat aan die omstandigheden wordt voldaan. Alle beslissingen die we nemen over je geschiktheid (als Klant) of aansprakelijkheid (als Handelaar) onder dit beleid worden door ons naar eigen goeddunken genomen en zijn definitief. We zullen geen redenen voor deze beslissingen opgeven.

Het Beleid heeft geen invloed op je andere wettelijke rechten met betrekking tot de Handelaar (of ons). Het is slechts een extra dienst die we Handelaren vragen aan te bieden om je als klant te beschermen wanneer je een aankoop doet met Betalen met Revolut. Als je niet tevreden bent met onze beslissing over je claim, kun je nog steeds deze andere rechten nastreven, maar je stemt ermee in dat onze beslissing onder het Beleid definitief is en niet kan worden betwist, en dat we er geen redenen voor hoeven op te geven.

Je gaat er ook mee akkoord dat dit Beleid een mechanisme is waarmee je een claim kunt indienen tegen een Handelaar, niet tegen ons. Niets in dit Beleid geeft je het recht om een claim tegen ons in te dienen met betrekking tot een aankoop.

Hoe we beslissen of een aankoop niet is geleverd of een dienst niet is ontvangen

Klanten worden beschermd onder dit Beleid als hun aankoop niet is geleverd of een dienst niet is ontvangen. We zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet het geval is.

We zullen over het algemeen overwegen dat een aankoop niet is geleverd of dat een dienst niet is ontvangen als:

- de Handelaar geen bewijs van levering (voor goederen) of ontvangst (voor diensten) kan overleggen;
- het niet binnen 14 dagen na de geplande datum voor levering is geleverd of voor de geplande datum van ontvangst is ontvangen; en/of
- de Klant ons duidelijk bewijs kan leveren dat de levering is mislukt (bijv. een trackingsbewijs waaruit blijkt dat het niet is afgeleverd of op het verkeerde adres is afgeleverd).

Er kunnen andere redenen zijn waarom we besluiten dat een aankoop al dan niet is geleverd, of dat een dienst al dan niet is ontvangen.

Hoe we beslissen of je aankoop wezenlijk verschilt van de beschrijving of dat deze defect is

Klanten worden onder dit Beleid beschermd als hun aankoop wezenlijk verschilt van wat door de Handelaar is beschreven of als deze defect was. We zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet het geval is.

Over het algemeen zullen we je aankoop als niet zoals beschreven door de Handelaar of als defect beschouwen indien wat is geleverd:

- op een wezenlijk punt niet overeenkomt met hetgeen wat door de Handelaar tijdens het verkoopproces werd beschreven; of
- beschadigd of defect was toen je deze ontving.

Er kunnen andere redenen zijn waarom we kunnen beslissen of een aankoop al dan niet is zoals beschreven door de Handelaar, of defect is.

Deze criteria houdt meer in dan alleen ongenoegen over de kwaliteit van de aankoop of je tevredenheid erover. Als je bijvoorbeeld een vliegende auto hebt gekocht:

- dan ben je niet gedekt als je vindt dat de auto niet snel genoeg vliegt of last heeft van turbulentie, maar wel als de auto helemaal niet kan vliegen;
- dan ben je gedekt als de vliegende auto als nieuw werd beschreven, maar in feite tweedehands was; of
- dan ben je gedekt als de auto tijdens de levering zou zijn beschadigd.

Als je claimt dat een aankoop op een wezenlijk punt niet is zoals beschreven door de Handelaar of als het defect is, kunnen we je verzoeken om je aankoop terug te sturen naar de Handelaar en ons bewijs te leveren dat je dit hebt gedaan voordat we je claim in behandeling nemen. Als we dit verzoeken, moet je 10 dagen wachten vanaf de datum waarop de aankoop naar de Handelaar is teruggestuurd voordat we je claim verwerken. Dit is om de Handelaar voldoende tijd te geven om het product te ontvangen en eventueel een terugbetaling te doen. In sommige gevallen kun je de aankoop mogelijk niet terugsturen (de Handelaar heeft bijvoorbeeld geen terugstuuradres opgegeven). In dergelijke gevallen is het voldoende dat je bewijs levert dat je hebt geprobeerd de aankoop terug te sturen.

Hoe we beslissen of je aankoop namaak is

Klanten worden onder dit Beleid beschermd als hun aankoop namaak was. We zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet het geval is.

We zullen je aankoop over het algemeen als namaak beschouwen als deze door een of meer van de volgende personen of instanties als namaak is geïdentificeerd:

- de eigenaar van het intellectuele eigendom of de gemachtigde vertegenwoordiger ervan;
- een douane-, wetshandhavings- of andere overheidsinstantie; en/of
- een externe expert.

Er kunnen andere redenen zijn waarom we besluiten dat een aankoop al dan niet namaak is. Als je op de hoogte bent gebracht dat het artikel dat je hebt gekocht namaak was, kun je een claim indienen zelfs als je het artikel nog niet hebt ontvangen.

Hoe we beslissen of je tijdens je aankoop bent misleid

Klanten worden onder dit Beleid beschermd als ze tijdens de aankoop zijn misleid. We zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet het geval is. Over het algemeen beschouwen we een aankoop als op een misleidende wijze verkocht in de volgende gevallen:

- de Handelaar (of iemand die namens hen handelt) heeft de Klant overgehaald om de aankoop te doen door onjuiste, onvolledige of misleidende informatie over de aankoop te verstrekken;
- de Handelaar (of iemand die namens hen handelt) heeft de Klant overgehaald om de aankoop te doen door onjuiste, onvolledige of misleidende informatie te verstrekken over de behoefte van de Klant aan de aankoop; en/of
- om de aankoop te kunnen gebruiken, heeft de Klant behalve de Handelaar ook derden nodig, op een wijze die nadelig is voor de Klant en die niet adequaat door de Handelaar is bekendgemaakt.

Er kunnen andere redenen zijn waarom we besluiten dat een aankoop al dan niet op misleidende wijze werd verkocht.

Hoe we beslissen of het verzoek van een klant om een periodieke betaling te annuleren niet is uitgevoerd door de Handelaar

Klanten worden onder dit Beleid beschermd als ze een Handelaar vragen om een periodieke betaling te annuleren:

- ten minste één werkdag voordat deze zou worden afgeschreven en de Handelaar de betaling toch heeft afgeschreven; of
- voor een aankoop die levering vereist, nadat de betaling is afgeschreven maar voordat de Handelaar de aankoop heeft verzonden, en de Handelaar weigert het bedrag terug te betalen.

Met een periodieke betaling bedoelen we een Betalen met Revolut-betaling die volgens de planning periodiek wordt uitgevoerd en niet elke keer door de Klant hoeft te worden geautoriseerd (gedefinieerd in de Betalingsvoorwaarden voor Betalen met Revolut als een **“Door de Handelaar geïnitieerde betaling”**).

Over het algemeen zijn we van mening dat een Handelaar in de volgende gevallen geen annuleringsverzoek heeft uitgevoerd:

- de Klant heeft niet actief ingestemd met de individuele betaling; of
- de Klant heeft ten minste één werkdag voorafgaand aan de geplande afschrijving verzocht om de betaling niet af te schrijven.

Als de klant verzoekt om een periodieke betaling te annuleren, moet de Handelaar alle aanstaande betalingen als geannuleerd beschouwen. Er kunnen andere redenen zijn waarom we besluiten dat een aanstaande betaling op geldige wijze is geannuleerd.

Hoe we beslissen of je aankoop wettelijk verboden was

Klanten worden onder dit Beleid beschermd als ze hun aankoop wettelijk verboden was. We zullen naar eigen goeddunken beslissen of dit al dan niet het geval is.

Over het algemeen beschouwen we een aankoop als wettelijk verboden in de volgende gevallen:

- de lokale wetgeving van de Handelaar verbiedt de aankoop door de Klant of de verkoop door de Handelaar; en/of
- de lokale wetgeving van de Klant verbiedt de aankoop door de Klant of de verkoop door de Handelaar.

Er kunnen andere redenen zijn waarom we besluiten dat een aankoop wettelijk verboden is.

Wanneer kunnen we wijzigingen aanbrengen in dit Beleid?

We kunnen wijzigingen aanbrengen in dit Beleid om de volgende redenen:

- als we denken dat ze hierdoor makkelijker te begrijpen of nuttiger voor je zijn;
- om de manier waarop ons bedrijf wordt geleid beter weer te geven, vooral als de wijziging nodig is vanwege een verandering in de manier waarop een financieel systeem of technologie wordt aangeboden;
- om de wettelijke of regelgevende vereisten te weerspiegelen die op ons van toepassing zijn;
- om veranderingen in de kosten van onze bedrijfsvoering te weerspiegelen; of
- omdat we het Betalen met Revolut-product veranderen.

We zullen je over het algemeen 30 dagen van tevoren op de hoogte stellen via de Revolut-app of per e-mail voordat we de wijzigingen aanbrengen. In sommige gevallen, als de wijziging gunstig voor je is, kunnen we de wijziging onmiddellijk doorvoeren en de wijziging achteraf melden.