



Wero Pre-dispute Beleid – Gids voor Wero-gebruikers

Wero Pre-dispute Beleid – Kernpunten.....	3
1.0 Inleiding.....	3
2.0 Wanneer kan ik een pre-dispute starten.....	4
3.0 Wanneer is een pre-dispute niet beschikbaar	5
4.0 Hoe start ik een pre-dispute	5
5.0 Hoe lang duurt de procedure.....	5
6.0 Hoe leg ik mijn pre-dispute voor aan mijn bank.....	6
7.0 Verantwoord gebruik	6
8.0 Wat gebeurt er daarna.....	6
9.0 Gegevensbescherming	6
10.0 Hulp nodig.....	7
Bijlage A — Sectoren met verlengde termijn	8

Versie 1.2

Laatst bijgewerkt: 17.09.2026

Wero Pre-dispute Beleid – Kernpunten

In de meeste gevallen kunt u rechtstreeks bij een handelaar een pre-dispute starten om een probleem met een Wero-transactie op te lossen.

- **Toepassingsgebied:** De procedure is in principe beschikbaar voor transacties die u met Wero bij een handelaar hebt verricht. Zij kan echter niet altijd worden gebruikt. De gevallen waarin een pre-dispute niet beschikbaar is, worden beschreven in deel 3 van deze gids.
- **Termijnen:** Normaal hebt u **120 dagen** na de transactiedatum om een pre-dispute te starten. In bepaalde situaties, opgesomd in Bijlage A, kunt u tot 540 dagen de tijd hebben.
- **Procedure:** U kunt een pre-dispute starten in de Wero-app of in de mobiele app van uw bank en via dit platform documenten uitwisselen met de handelaar.
- **Oplossingstermijn:** U en de handelaar hebben **30 dagen** om tot een akkoord te komen. Als de handelaar akkoord gaat, betaalt hij u terug of voert hij de overeengekomen oplossing uit (bijvoorbeeld de goederen opnieuw verzenden of een ander voorstel doen) binnen **7 dagen**.
- **Voorlegging aan uw bank:** U kunt uw pre-dispute binnen 14 dagen voorleggen aan uw bank (uw “betalingsdienstaanbieder”) als de handelaar uw pre-dispute afwijst, niet antwoordt, of als er geen akkoord wordt bereikt. Uw bank informeert u dan over het verdere verloop.
- **Verantwoord gebruik:** Als valse of misleidende informatie wordt ingediend, als documenten of afbeeldingen worden verstrekt die niets met het geschil te maken hebben of vervalst zijn, of als de procedure op een andere manier wordt misbruikt (bijvoorbeeld door herhaalde ongegronde pre-disputes), kan een waarschuwing worden gegeven, kan de toegang tot de pre-disputeprocedure tijdelijk worden opgeschort of definitief worden geblokkeerd. Het blokkeren van de pre-disputeprocedure doet **geen** afbreuk aan uw recht om contact op te nemen met uw bank of om naar de rechter te stappen.

1.0 Inleiding

Deze gids legt uit wat u kunt doen als u een probleem hebt met een aankoop die u met Wero bij een handelaar hebt betaald, bijvoorbeeld als de goederen niet worden geleverd of niet overeenstemmen met de beschrijving, als een dienst waarvoor u hebt betaald niet wordt verleend, of als u een belofde terugbetaling niet ontvangt. Voor de meeste aankopen die u met Wero betaalt, kunt u het Pre-dispute Proces van Wero gebruiken.

Wij willen het u gemakkelijk maken om problemen rechtstreeks met de handelaar op te lossen. Met deze procedure kunt u een probleem met een transactie melden en proberen dit snel en eenvoudig met de handelaar op te lossen, door een **pre-dispute** te starten in uw Wero-app of in de mobiele app van uw bank. Als u op deze manier niet tot een akkoord komt, kunt u de pre-dispute voorleggen aan uw bank (ook wel uw betalingsdienstaanbieder genoemd), die dan de betalingsdienstaanbieder van de handelaar kan inschakelen.

Deze gids wijzigt of vervangt niet de voorwaarden die van toepassing zijn op uw aankoop of uw betaling. De voorwaarden die u met de handelaar bent overeengekomen, en die u met uw bank of uw betalingsdienstaanbieder bent overeengekomen, blijven van toepassing op de pre-dispute en, in voorkomend geval, op de geschillenprocedure, naast deze gids en alle toepasselijke wet- en regelgeving. Deze gids beperkt uw wettelijke rechten niet.

Belangrijk:

- De Wero pre-dispute is alleen beschikbaar voor commerciële transacties (online en in de winkel) bij een handelaar van wie de betalingsdienstaanbieder aan het pre-disputeprogramma deelneemt.
- In de regel dekt de Wero pre-dispute geen problemen zoals onjuiste of niet-toegestane betalingen. In die situaties moet uw bank u rechtstreeks helpen, zoals de wet voorschrijft. Voor bepaalde één-klik-transacties die zonder Sterke Cliëntauthenticatie zijn verricht, kunt u echter wel bij de handelaar een pre-dispute wegens een niet-toegestane betaling starten. Dit is facultatief en doet geen afbreuk aan uw rechten en verplichtingen tegenover uw bank, waaronder de verplichting om uw bank onverwijld op de hoogte te brengen.
- De verstrekte informatie geeft de situatie weer op het moment van opstelling en kan wijzigen. Zij wordt bijgewerkt naarmate nieuwe betaalmethoden en functionaliteiten worden ingevoerd en de deelnemers er klaar voor zijn.

2.0 Wanneer kan ik een pre-dispute starten?

- U kunt een pre-dispute starten binnen **120 kalenderdagen** na de transactiedatum.
- U kunt een pre-dispute indienen **tot 540 dagen** na de transactiedatum als aan **beide** volgende voorwaarden is voldaan:
 - De handelaar behoort tot een van de sectoren die in Bijlage A van deze gids zijn opgesomd.
 - De reden van uw pre-dispute is een van de volgende:
 - Gebrekkige goederen
 - Dienst niet verleend of goederen niet ontvangen
 - Terugbetaling niet gecrediteerd

Voor de meeste transacties kunt u een pre-dispute starten voor betalingen van 10 EUR of meer. Voor aankopen van goederen of diensten in de categorieën die in Bijlage B zijn opgesomd, geldt geen minimumbedrag.

Als u een betaling niet herkent (bijvoorbeeld omdat u denkt dat u ze niet hebt toegestaan), controleer dan eerst de transactiegegevens in uw Wero-app of uw bankapp. Gaat het om een één-klik-transactie die zonder Sterke Cliëntauthenticatie is verricht, dan kunt u daarnaast bij de handelaar een pre-dispute wegens een niet-toegestane betaling starten. Dit is facultatief. Voor alle andere betalingen vraagt de app u om rechtstreeks contact op te nemen met uw bank. Als u meent dat de betaling niet is toegestaan, breng uw bank dan onverwijld op de hoogte. Uw wettelijke rechten tegenover uw bank

blijven onverlet.

3.0 Wanneer is een pre-dispute niet beschikbaar?

- U kunt geen pre-dispute starten als de handelaar de betrokken betaling al volledig heeft terugbetaald.
- Deze procedure is niet beschikbaar voor betalingen aan handelaren die tot de in Bijlage C opgesomde categorieën behoren.
- Deze procedure is niet beschikbaar voor betalingen die de handelaar als factuurbetaling heeft gemarkeerd.
- U kunt deze procedure niet gebruiken om redenen die verband houden met de aankoop (gebrekkige goederen, dienst niet verleend of goederen niet ontvangen, terugbetaling niet gecrediteerd) als de bank die de rekening aanhoudt die u aan Wero hebt gekoppeld in Frankrijk is gevestigd, tenzij uw bank deze redenen al ondersteunt. Uw app toont u alleen de redenen die voor uw betaling beschikbaar zijn.
- U kunt deze procedure niet gebruiken om redenen van gebrekkige goederen, dienst niet verleend of goederen niet ontvangen als de betaling in de fysieke winkel van de handelaar is verricht voor goederen of diensten die onmiddellijk worden geconsumeerd.
- U kunt deze procedure niet gebruiken als de bank die de rekening aanhoudt die u aan Wero hebt gekoppeld in Luxemburg is gevestigd.
- U kunt deze procedure niet gebruiken voor eenmalige betalingen die vóór 1 januari 2028 zijn verricht als de bank die de rekening aanhoudt die u aan Wero hebt gekoppeld in Nederland is gevestigd.
- Deze procedure is alleen beschikbaar voor transacties bij een handelaar die aan het programma deelneemt. Als de handelaar niet deelneemt aan het Pre-dispute Proces, is dit proces voor die transactie niet beschikbaar. U kunt rechtstreeks contact opnemen met de handelaar. Dit doet geen afbreuk aan uw wettelijke rechten of aan uw rechten op grond van de Algemene Voorwaarden van Wero.

4.0 Hoe start ik een pre-dispute?

1. Open uw Wero-app of de mobiele app van uw bank en zoek de betrokken transactie op.
2. Selecteer de transactie en tik op de knop “Een probleem melden” om de pre-disputeprocedure te starten. Deze knop kan er, afhankelijk van de app die u gebruikt, iets anders uitzien.
3. Selecteer de reden die het best bij uw situatie past.
4. Voeg, als dat nuttig is, documenten of foto's toe die uw probleem helpen verduidelijken.
5. Zolang de pre-dispute open is, kunnen u en de handelaar via het Wero-platform informatie uitwisselen.

5.0 Hoe lang duurt de procedure?

- Een pre-dispute blijft maximaal **30 kalenderdagen** open vanaf de datum waarop u ze hebt gestart.
- Als de handelaar uw verzoek aanvaardt, moet hij de transactie terugbetalen of de overeengekomen oplossing uitvoeren (bijvoorbeeld de goederen opnieuw verzenden, een terugbetaling uitvoeren of een ander voorstel doen) binnen **zeven dagen**.

6.0 Hoe leg ik mijn pre-dispute voor aan mijn bank?

Als het niet mogelijk is om de pre-dispute via de procedure rechtstreeks met de handelaar op te lossen, kunt u het probleem in een van de volgende gevallen aan uw bank voorleggen:

- U ontvangt van de handelaar een antwoord waarmee u het niet eens bent
- De handelaar wijst uw pre-dispute af
- Er zijn 30 dagen verstreken zonder dat u en de handelaar tot een akkoord zijn gekomen
- De handelaar heeft uw pre-dispute aanvaard, maar heeft u niet binnen zeven dagen terugbetaald
- De handelaar heeft niet geantwoord binnen zeven kalenderdagen na het indienen van uw pre-dispute

7.0 Verantwoord gebruik

De procedure berust op de mededeling van juiste en oprechte informatie door alle partijen. Elk misbruik van deze procedure, waaronder het verstrekken van valse, onjuiste of misleidende informatie of intimidatie, kan leiden tot het tijdelijk of definitief intrekken van de functionaliteit. Dit doet geen afbreuk aan uw wettelijke rechten, aan uw recht om contact op te nemen met uw bank, om een pre-dispute voor te leggen wanneer dat mogelijk is, of om een klacht in te dienen bij een bevoegde autoriteit of rechtbank.

8.0 Wat gebeurt er daarna?

Als uw pre-dispute niet wordt opgelost, kunt u ze voorleggen aan uw bank, die over het verdere verloop beslist op basis van de informatie en documenten die u haar hebt bezorgd. Uw bank kan beslissen u terug te betalen, uw verzoek af te wijzen of contact op te nemen met de betalingsdienstaanbieder van de handelaar in het kader van een geschillenprocedure.

9.0 Gegevensbescherming

Om uw pre-dispute te behandelen (ook wanneer u ze aan uw bank voorlegt), kunnen relevante gegevens worden gedeeld met de handelaar, de betalingsdienstaanbieders en financiële instellingen

die bij de transactie betrokken zijn (waaronder uw bank) en de dienstverleners die namens deze partijen optreden, zoals beschreven in de privacy-informatie in uw app en in het Privacybeleid van Wero, beschikbaar op <https://wero-wallet.eu/privacy-center>. Verstrek alleen de informatie die nodig is om uw probleem toe te lichten en vermijd onnodige gevoelige informatie.

10.0 Hulp nodig?

Als u hulp nodig hebt bij het indienen van een pre-dispute of vragen hebt over deze gids, neem dan contact op met ons supportteam via de Wero-app. U kunt ook contact opnemen met uw bank via haar mobiele bankapp of via de contactgegevens in haar algemene voorwaarden. Voor vragen over de aankoop zelf, de levering, de terugbetaling of uw andere contractuele rechten en verplichtingen raadpleegt u de algemene voorwaarden van de handelaar.

Meer informatie over het Pre-dispute Proces vindt u op <https://static.weropay.eu/legal/v2/weropden.html>

Bijlage A — Sectoren met verlengde termijn

Voor bepaalde aankopen in bepaalde sectoren, wanneer de goederen gebrekkig waren of niet werden ontvangen, een dienst niet werd verleend of een terugbetaling niet werd ontvangen, kunt u een pre-dispute starten binnen 120 dagen na de levering en tot 540 dagen na de betaaldatum. Het gaat onder meer om de volgende sectoren:

- Reizen (bv. hotels, rondreizen)
- Verhuur van campers en voertuigen (met inbegrip van boten)
- Vervoer (bv. luchtvaartmaatschappijen, spoorwegen, bussen, jachthavens, scheepvaart- en cruisevaartmaatschappijen...)
- Vastgoed
- Toegangstickets (bioscopen, theaters, bands, orkesten, danszalen, studio's en scholen...)

Bijlage B — Sectoren zonder minimumtransactiebedrag

Voor pre-disputes in de volgende categorieën geldt geen minimumtransactiebedrag. In alle andere categorieën bedraagt het minimumtransactiebedrag 10 EUR.

- Tol- en bruggelden
- Parkeerterreinen en garages
- Vervoer (lokaal en voorstedelijk, bussen, spoorwegen, veerdiensten)
- Kopieer-, reproductie- en blauwdrukdiensten
- Autowasstraten
- Verhuur van dvd's en videocassettes
- Digitale goederen (media, games, applicaties)

Bijlage C — Sectoren uitgesloten van het geschillenproces

- Overheidsdiensten
- Financiële diensten (met inbegrip van geldovermakingen)
- Verzekeringen
- Liefdadigheids- en non-profitorganisaties (met inbegrip van burgerlijke, politieke en religieuze organisaties)
- Vergunde weddenschappen, kansspelen en loterijen

Deze uitsluiting geldt voor betalingen die u met Sterke Cliëntauthenticatie hebt bevestigd. Voor latere betalingen in het kader van een abonnement of een één-klik-transactie die zonder Sterke Cliëntauthenticatie zijn verricht, kunt u nog steeds een pre-dispute starten. Voor abonnementen is dit beperkt tot een opgezegd abonnement of een prijsverhoging.

