



Wero-richtlijn voor pre-disputen

Belangrijkste punten van de Wero-richtlijn voor pre-disputen	3
1.0 Definities	3
2.0 Inleiding	4
3.0 Wanneer kunt u een pre-disputeclaim indienen?	5
4.0 Wanneer is een pre-disputeclaim niet mogelijk?.....	5
5.0 Hoe kunt u een claim indienen?.....	5
6.0 Hoe lang duurt dit proces?	6
7.0 Hoe kunt u uw claim escaleren?	6
8.0 Verantwoord gebruik.....	6
9.0 Wat gebeurt er daarna?.....	6
10.0 Hulp nodig?	7
Bijlage A — Sectoren met een verlengde termijn.....	8
Bijlage B — Sectoren zonder minimumbedrag voor pre-disputeclaims.....	9

Laatst bijgewerkt: 14.10.2025

Belangrijkste punten van de Wero-richtlijn voor pre-disputen

In veel gevallen kunt u rechtstreeks een claim indienen bij een **Acceptant** om een probleem met een **Wero-transactie** op te lossen.

- **Toepassingsgebied:** Het **Pre-disputeproces** is doorgaans beschikbaar voor Wero-transacties die zijn uitgevoerd met een Acceptant waarvan de **Acceptant-PSP** deelneemt aan het programma voor vroegtijdige geschillenbeslechting. De gevallen waarin het Pre-disputeproces niet van toepassing is, worden beschreven in **sectie 2**.
- **Termijnen:** U hebt **120 dagen vanaf de datum van de Wero-transactie** om een pre-disputeclaim in te dienen. In bepaalde gevallen (zie **Bijlage A**) kan deze periode worden verlengd tot **540 dagen**.
- **Procedure:** U kunt een claim indienen in de **Wero-app** of in uw mobiele bankapp en via dit platform documenten uitwisselen met de Acceptant.
- **Behandelingsduur:** U en de Acceptant hebben **30 dagen** om tot een overeenkomst te komen. Als de Acceptant de claim accepteert, moet hij **binnen 7 dagen** terugbetalen of de overeengekomen oplossing uitvoeren (bijvoorbeeld goederen opnieuw verzenden of een alternatieve regeling treffen).
- **Eskalatie:** U kunt de claim **binnen 14 dagen** escaleren naar uw **ASPSP** als de Acceptant uw claim afwijst, niet reageert of er geen akkoord wordt bereikt. Uw ASPSP zal u vervolgens informeren over de volgende stappen.
- **Verantwoord gebruik:** Als valse of misleidende informatie wordt ingediend, irrelevante of gemanipuleerde documenten of beelden worden verstrekt, of het proces op andere wijze wordt misbruikt (bijvoorbeeld herhaalde ongegronde claims), kan een waarschuwing worden gegeven en kan de toegang tot het pre-disputeproces tijdelijk of permanent worden geschorst. Een dergelijke schorsing doet **geen afbreuk** aan uw recht om contact op te nemen met uw ASPSP of een claim in te dienen bij een bevoegde rechter.

1.0 Definities

Hoofdletterbegrippen die in deze Wero-richtlijn voor pre-disputen (de “Richtlijn”) worden gebruikt, hebben de volgende betekenis, tenzij in deze Richtlijn anders is vermeld:

“**Acceptant**” betekent een handelaar, dienstverlener, onderneming, overheidsinstantie of andere rechtspersoon die de Wero Oplossing gebruikt, rechtstreeks of via een betalingsdientaanbieder, om betalingen te ontvangen of terugbetalingen uit te voeren aan een betaler.

“**Acceptant-PSP**” betekent een betalingsdientaanbieder, lid van het EPI Schema, die aan een Acceptant diensten levert voor de aanvaarding van Wero Transacties.

“**ASPSP**” betekent de rekeninghoudende betalingsdientaanbieder van de Gebruiker, die lid is van het EPI Schema en de Wero Oplossing ondersteunt.

“**EPI**”, “**WIJ**”, “**ONS**” of “**ONZE**” betekent *EPI Company SE*, een Europese vennootschap (*societas europaea*) met maatschappelijke zetel te De Lignestraat 13, 1000 Brussel, België (RPR/RPM Brussel, Nederlandstalige afdeling), ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0755.811.726.

“**Pre-disputeproces**” betekent het proces zoals beschreven in deze Richtlijn, waarbij een Gebruiker en een Acceptant proberen een geschil over een Wero Transactie minnelijk op te lossen, zonder tussenkomst van de ASPSP of de Acceptant-PSP.

“**Gebruiker**”, “**U**” of “**UW**” betekent een natuurlijke persoon die voldoet aan de geschiktheidsvoorwaarden om de Wero Oplossing te gebruiken en die betalingen uitvoert of ontvangt via de Wero App.

“**Wero App**” betekent de mobiele applicatie die door EPI ter beschikking wordt gesteld, waarmee Gebruikers Wero Transacties kunnen uitvoeren, ontvangen en beheren, en toegang krijgen tot aanvullende functies, waaronder het indienen van pre-disputeclaims.

“**Wero Oplossing**” betekent het geheel van diensten en functionaliteiten dat door EPI wordt aangeboden om rekening-tot-rekeningbetalingen te initiëren, te ontvangen en te beheren via de Wero App.

“**Wero Transactie**” betekent een betalingstransactie uitgevoerd met behulp van de Wero Oplossing tussen een Gebruiker en een Acceptant of een Tegenpartij, ongeacht de onderliggende commerciële overeenkomst tussen de partijen.

2.0 Inleiding

Deze richtlijn legt uit wat u moet doen als u een probleem ervaart met een **Wero-transactie** die u hebt verricht bij een **Acceptant**.

Dit kan situaties omvatten waarin:

- goederen niet zijn geleverd of niet overeenkomen met de beschrijving,
- een betaalde dienst niet is geleverd, of
- een beloofde terugbetaling niet is ontvangen.

Voor de meeste aankopen via **Wero** kunt u gebruikmaken van het **Pre-disputeproces**, ontworpen om u te helpen problemen snel en eenvoudig te melden en samen met de **Acceptant** op te lossen via de **Wero-app** of uw mobiele bankapp.

Als u geen overeenkomst kunt bereiken, kunt u de claim escaleren naar uw **ASPSP**, die mogelijk de **Acceptant-PSP** zal inschakelen.

Belangrijk:

- Het **Wero-pre-disputeproces** is alleen beschikbaar als de **Wero-transactie** is uitgevoerd met een **Acceptant** waarvan de **Acceptant-PSP** deelneemt aan het programma voor vroegtijdige geschillenbeslechting.
- Het **Wero-pre-disputeproces** heeft **geen betrekking op onjuiste of ongeoorloofde betalingen**, die vallen onder de toepasselijke bepalingen van de **PSD2**. In dergelijke gevallen moet u rechtstreeks contact opnemen met uw **ASPSP**.

3.0 Wanneer kunt u een pre-disputeclaim indienen?

- Binnen **120 kalenderdagen** na de datum van de **Wero-transactie**.
- Binnen **120 dagen na levering** en tot **540 dagen na de datum van de Wero-transactie**, indien:
 - de **Acceptant** behoort tot een van de sectoren die zijn vermeld in **Bijlage A**, en
 - de reden voor uw claim een van de volgende is:
 - Defecte goederen
 - Niet-geleverde dienst of niet-ontvangen goederen
 - Niet-verwerkte terugbetaling

Voor de meeste **Wero-transacties** geldt een **minimumbedrag van €10**.

Er geldt **geen minimumbedrag** voor de sectoren die zijn vermeld in **Bijlage B**.

Als u een **Wero-transactie** niet herkent, controleer dan eerst de transactiegegevens in uw **Wero-app** of bankapp.

Als deze nog steeds ongeautoriseerd lijkt, neem dan contact op met uw **ASPSP**.

4.0 Wanneer is een pre-disputeclaim niet mogelijk?

Een pre-disputeclaim kan **niet worden ingediend** indien:

- de **Acceptant** de betrokken **Wero-transactie** al heeft terugbetaald;
- de rekening die aan uw **Wero-app** is gekoppeld, wordt aangehouden bij een **ASPSP** die is gevestigd in **Frankrijk of België** — in dat geval kan het pre-disputeproces **niet** worden gebruikt voor commerciële redenen (zoals niet-geleverde goederen, niet-conforme goederen of niet-ontvangen terugbetaling);
- de **Acceptant** niet deelneemt aan het programma — in dat geval moet u rechtstreeks contact opnemen met de Acceptant.

5.0 Hoe kunt u een claim indienen?

1. Open de **Wero-app** of uw mobiele bankapp en zoek de betreffende **Wero-transactie**.
2. Selecteer de transactie en tik op **“Een probleem melden”**.
3. Kies de reden die het best past bij uw probleem.
4. Upload relevante documenten, foto's of bewijsmateriaal.
5. U en de **Acceptant** kunnen informatie uitwisselen via het **Wero-pre-disputeplatform** zolang de claim openstaat.

Door een claim in te dienen, erkent u dat **gegevens** die betrekking hebben op uw claim, zullen worden gedeeld met de **Acceptant** en met **EPI**, overeenkomstig het **Privacybeleid van de Wero-app**.

6.0 Hoe lang duurt dit proces?

- Een pre-disputeclaim blijft maximaal **30 kalenderdagen** open vanaf de datum waarop u deze hebt ingediend.
- Als de **Acceptant** uw claim accepteert, moet hij de **Wero-transactie** terugbetalen of de overeengekomen oplossing (nieuwe levering, terugbetaling of alternatief voorstel) **binnen 7 dagen** uitvoeren.

7.0 Hoe kunt u uw claim escaleren?

Als de claim **niet rechtstreeks met de Acceptant** kan worden opgelost, kunt u deze in de volgende gevallen escaleren naar uw **ASPSP**:

- U bent het niet eens met de reactie van de Acceptant;
- de Acceptant wijst uw claim af;
- er wordt **binnen 30 dagen** geen overeenkomst bereikt;
- de Acceptant accepteert uw claim, maar voert de terugbetaling **niet binnen 7 dagen** uit; of
- de Acceptant heeft **binnen 7 dagen** na het indienen van de claim **niet gereageerd**.

Wanneer u een claim escalereert, worden de relevante **gegevens** gedeeld met uw **ASPSP** en, indien van toepassing, met de **Acceptant-PSP**, in overeenstemming met het **Privacybeleid van de Wero-app** (<https://wero-wallet.eu/privacy-center>).

8.0 Verantwoord gebruik

Het pre-disputeproces steunt op eerlijke, correcte en volledige informatie van alle betrokken partijen.

Elk misbruik van dit proces — waaronder het indienen van valse, onnauwkeurige of misleidende informatie, het manipuleren van bewijsstukken of intimiderend gedrag — kan leiden tot een **tijdelijke of permanente schorsing** van uw toegang tot deze functie.

Een dergelijke schorsing beperkt **niet** uw recht om contact op te nemen met uw **ASPSP**, een claim te escaleren (indien van toepassing) of een geschil voor te leggen aan een bevoegde autoriteit of rechtbank.

9.0 Wat gebeurt er daarna?

Als uw pre-disputeclaim **niet wordt opgelost**, kunt u deze voorleggen aan uw **ASPSP**, die op basis van de verstrekte informatie en documentatie beslist over de volgende stappen.

Uw **ASPSP** kan:

- u terugbetalen,
- uw claim afwijzen, of

- contact opnemen met de **Acceptant-PSP** om de **Wero-transactie** te betwisten.

10.0 Hulp nodig?

Als u hulp nodig hebt of vragen hebt over deze richtlijn, kunt u:

- contact opnemen met de **EPI-support** via de **Wero-app**, of
- contact opnemen met uw **ASPSP** via de communicatiemiddelen die zijn vermeld in de voorwaarden van uw ASPSP.

Bijlage A — Sectoren met een verlengde termijn

Voor aankopen in de onderstaande sectoren, waarbij goederen defect of niet ontvangen zijn, een dienst niet werd geleverd of een terugbetaling niet werd uitgevoerd, kunt u een pre-disputeclaim indienen binnen **120 dagen na levering** en tot **540 dagen na de betaaldatum**:

- Luchtvaartmaatschappijen
- Autoverhuur
- Hotels
- Personenvervoer per spoor
- Buslijnen
- Scheepvaart en cruises
- Bootverhuur en leasing
- Jachthavens en aanlegplaatsen
- Reisagentschappen
- Diverse vervoersdiensten
- Vastgoedmakelaars en -beheerders
- Vakantieoord en resorts
- Verhuur van campers en recreatievoertuigen
- Bioscopen
- Dansstudio's, danszalen en dansscholen
- Theaters en ticketbureaus
- Muziekgroepen, orkesten en andere entertainmentdiensten

Bijlage B — Sectoren zonder minimumbedrag voor pre-disputeclaims

Voor de volgende categorieën geldt **geen minimumbedrag** voor het indienen van een pre-disputeclaim.

Voor alle andere categorieën geldt een minimumbedrag van **€10** per **Wero-transactie**.

- Tol- en bruggelden
- Parkeerterreinen, parkeermeters en garages
- Lokaal en regionaal openbaar vervoer (inclusief veerdiensten)
- Personenvervoer per spoor
- Buslijnen
- Sneldruk- en kopieerservices
- Autowasstraten
- Verhuur van dvd's en videocassettes
- Digitale goederen — media (boeken, films, muziek)
- Digitale goederen — games
- Digitale goederen — applicaties (behalve games)
- Kansspelen (inclusief loterijen, casinofiches, weddenschappen en races)