



Online betalen via uw eigen bank



MAKKELIJK

VEILIG

SNEL

BETROUWBAAR

deelnemende
banken



Uw meest praktische manier van online betalen

Steeds meer mensen kopen op het internet. Een boek, reis, dvd, muziek of kleding, alles kunnen ze tegenwoordig via het internet aanschaffen. Om ook het online betalen van producten en diensten eenvoudig te maken, hebben enkele banken de betaalmethode iDEAL ontwikkeld. In deze brochure vindt u informatie over iDEAL. Heeft u na het lezen nog vragen, dan kunt u terecht bij uw bank.

Betalen met iDEAL is een veilige, eenvoudige en snelle manier van online betalen. Wie gebruikmaakt van internetbankieren bij ABN AMRO, ASN Bank, Fortis, Friesland Bank, ING, Rabobank, SNS Bank of SNS Regio Bank kan direct betalen met iDEAL. Wanneer u bij een webwinkel het iDEAL-logo aantreft, kunt u daar met iDEAL betalen. U hoeft zich niet te registreren, bestanden te downloaden of een account aan te maken.

Hoe werkt iDEAL?

iDEAL is betalen via internetbankieren, dus vertrouwd, veilig, gemakkelijk en snel. Maar hoe gaat het nu precies in zijn werk? Op het moment dat u een online-aankoop wilt afrekenen, kunt u op het scherm kiezen uit verschillende betalingsmogelijkheden. U kiest dan voor iDEAL. Daarna selecteert u de bank waar u uw onlinebankzaken regelt. U komt dan in het internetbankierprogramma van uw eigen bank terecht waar alle relevante gegevens al staan ingevuld. Voor u dus geen 'gedoe' met het overnemen van ordernummers en bedragen. Vervolgens autoriseert u de betaling op de voor u bekende manier – e.identifier, ASN Digipas, Acces Key, Easykey, Tan-code, Random Reader of Digipas – van uw bank. Daarna bevestigt uw bank de betaling. Ten slotte verlaat u het internetbankierprogramma en keert u weer terug naar de webwinkel. De betaling van uw aankoop is geregeld.

Direct zichtbaar op uw rekeningoverzicht

Uw betalingen zijn meteen zichtbaar in uw elektronische rekeningoverzicht van uw bank. Heel handig want zo houdt u overzicht op uw betalingen en kunt u voorkomen dat u ongemerkt meer geld uitgeeft dan u van plan was. Bovendien zijn uw naam en rekeningnummer pas bekend bij de webwinkelier nadat u de betaling heeft goedgekeurd.

Eenvoudig te herkennen op uw rekeningoverzicht

Op uw bankafschrift is een iDEAL-betaling eenvoudig te herkennen. Bij de omschrijving staat op de tweede omschrijvingsregel het 16-cijferig iDEAL-transactienummer. Ook melden de meeste banken in de omschrijving dat het om een iDEAL-betaling gaat.

Een vreemde naam op uw bankafschrift

Wanneer u een online-aankoop doet, verwacht u dat de naam van de webwinkel op uw rekeningoverzicht verschijnt. Immers dat is de partij aan wie u het geld heeft overgemaakt. Het kan echter voorkomen dat een webwinkel het innen van betalingen heeft uitbesteed aan een derde partij. Zo'n partij wordt ook wel een Payment Service Provider (PSP) genoemd. De naam van de PSP staat dan op uw rekeningoverzicht vermeld. Voor u maakt dat geen verschil. Uw betaling komt via de PSP bij de webwinkelier terecht.



Hoe veilig is iDEAL?

Uw online-aankopen afrekenen met iDEAL is net zo veilig als internetbankieren. Die veiligheid is zo hoog omdat iDEAL gebruikmaakt van dezelfde beveiligingsmaatregelen als de bestaande internetbankiersystemen van banken. Banken moeten immers voldoen aan strenge beveiligingsstandaarden die ervoor zorgen dat financiële transacties van consumenten veilig kunnen worden uitgevoerd.

Uw rechten bij online winkelen

Net zoals er regels zijn voor reguliere winkels zijn die er ook voor webwinkels. Op de website van consuwijzer.nl - www.consuwijzer.nl - vindt u praktische adviezen over uw rechten als consument bij het online winkelen.

Toch kan het voorkomen dat er wat misgaat met de levering of de betaling van uw aankoop. Wat kunt u dan doen? Allereerst is het belangrijk dat u contact opneemt met de webwinkel en probeert samen het probleem op te lossen.

Probleem met de levering

Komt u er samen niet uit dan kunt u een klacht over de levering indienen bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, kortweg Thuiswinkel.org. Deze organisatie is de branchevereniging voor bedrijven die producten of diensten verkopen aan consumenten via internet, catalogus, post et cetera. Wanneer bedrijven lid zijn van Thuiswinkel.org mogen zij het logo van Thuiswinkel.org op hun website plaatsen. Door het lidmaatschap moeten deze webwinkels zich houden aan de gedragsregels van Thuiswinkel.org. Op de website van Thuiswinkel.org - www.thuiswinkel.org - krijgt u antwoord op de meest voorkomende vragen die bij de brancheorganisatie binnenkomen.

Daarnaast bestaat er nog een keurmerk dat de keurmerktoets van het Ministerie van Economische Zaken heeft doorstaan; het Webshop Keurmerk. Op de website van Stichting Webshop Keurmerk - www.keurmerk.info - zijn de aangesloten winkels terug te vinden en kunt u een klacht indienen wanneer er zich een geschil voordoet.

Weet dus met wie u zaken doet voordat u via internet een aankoop doet.

Probleem met uw betaling

Hoewel een betaling vrijwel altijd goed gaat, kan er soms toch iets misgaan. Een paar voorbeelden:

- De webwinkelier meldt dat hij uw betaling niet heeft ontvangen.
- U heeft een foutmelding tijdens de betaling ontvangen, maar het bedrag is wel van uw rekening afgeschreven.
- U heeft een foutmelding ontvangen tijdens de iDEAL-betaling en heeft daarna nog een iDEAL-betaling gedaan. Vervolgens is het bedrag tweemaal van uw rekening geboekt.

Om betalingsproblemen op te lossen kunt u contact opnemen met de webwinkelier. Hij kan nagaan of er een dubbele betaling is ontvangen en kan dan het bedrag aan u terugstorten.

Als de webwinkelier het bedrag niet heeft ontvangen, neemt u dan contact op met uw bank. Uw bank kan u verder helpen en uitzoeken waar de fout is ontstaan: bij de webwinkelier, bij uw bank of de bank (of PSP) van de webwinkelier.

Het is belangrijk dat u het 16-cijferige iDEAL-transactienummer bij de hand heeft. Dit vindt u in het omschrijvingsveld van uw rekeningoverzicht. Met behulp van dit nummer kan uw bank de betaling terugvinden.



Rol van Currence

Currence is het bedrijf dat zorgt voor de marktwerking, kwaliteit en veiligheid van het betalingsverkeer in Nederland. Dit doet Currence voor de Nederlandse betaalproducten: PIN, Chipknip, Acceptgiro, Incasso/Machtigen en iDEAL. Banken hebben deze producten aan Currence in eigendom gegeven. Partijen die aan de voorwaarden en eisen van Currence voldoen kunnen in aanmerking komen voor een licentie of certificaat om een product in de markt te mogen voeren. Alle banken die iDEAL voeren en PSP's die iDEAL-betalingen innen, zijn daarvoor door Currence gecertificeerd. iDEAL is dus geen bedrijf, maar een betaalproduct dat door Currence wordt beheerd.

Currence heeft geen zicht op iDEAL-betalingen en beheert niet de rekeningen die door banken en PSP's worden gebruikt voor iDEAL-betalingen. Banken, PSP's en webwinkels installeren iDEAL in hun eigen systemen. Het geld dat u betaalt gaat direct van uw bankrekening naar de webwinkel of via de PSP naar de webwinkel. Wel ziet Currence toe op juiste naleving van de iDEAL-regels door deelnemende banken, PSP's en webwinkeliers.

Veel gestelde vragen

In onderstaand overzicht ziet u in een oogopslag de meest voorkomende vragen over iDEAL. Mocht u na het lezen nog meer vragen hebben, dan kunt u terecht bij uw bank.

Welke banken bieden iDEAL aan?

iDEAL is beschikbaar voor consumenten die internetbankieren bij ABN AMRO, ASN Bank, Fortis, Friesland Bank, ING, Rabobank, SNS Bank en SNS Regio Bank.

Is iDEAL alleen bedoeld voor Nederland of kan het ook internationaal gebruikt worden?

U kunt met iDEAL alleen van en naar Nederlandse betaalrekeningen betalen. Dus alleen bij webwinkels die een Nederlandse betaalrekening hebben.

Is iDEAL echt veilig?

iDEAL maakt gebruik van de bestaande internetbankiersystemen van banken en hanteert dezelfde beveiligingstechnieken en -niveaus. Dit betekent dat iDEAL net zo veilig is als internetbankieren. Daarnaast staat iDEAL net zoals andere betaalmethoden los van de levering door/service van de webwinkelier.

Wat is een Payment Service Provider (PSP)?

Een Payment Service Provider is een bedrijf dat het gehele betalingsproces van een webwinkelier kan verzorgen. Van het starten van een betaling tot de bijschrijving van het bedrag op de bankrekening van de webwinkelier. Een webwinkelier kan ervoor kiezen voor zijn betalingsproces gebruik te maken van de diensten van een bank of die van een PSP.

Kan ik direct met iDEAL betalen?

Zodra u toegang heeft tot internetbankieren bij een van de deelnemende banken, kunt u met iDEAL betalen. Bovendien hoeft u zich niet te registreren, bestanden te downloaden of een account aan te maken.



Kan ik naast iDEAL ook nog steeds met andere betaalmiddelen zoals de creditcard en de Acceptgiro betalen?

iDEAL wordt via de bank aan de webwinkelier aangeboden. De webwinkelier bepaalt met welke betaalmiddelen u kunt betalen. Als de webwinkelier naast iDEAL ook andere betaalmiddelen aanbiedt, kunt u zelf de keuze maken met welk betaalmiddel u wilt betalen.

Bij welke webwinkeliers kan ik met iDEAL betalen?

Op iDEAL.nl vindt u een overzicht van ruim 13.000 webwinkeliers die iDEAL aanbieden.

Kan ik iDEAL gebruiken om andere personen te betalen als ik een product op bijvoorbeeld Marktplaats.nl heb gevonden?

Nee, iDEAL kan alleen gebruikt worden voor online-betalingen van consumenten naar bedrijven en instellingen.

Moet ik saldo storten in een online-portemonnee voordat ik met iDEAL kan betalen?

Nee, wanneer u toegang heeft tot internetbankieren bij een van de deelnemende banken, kiest u in de internetkassa van de webwinkel eenvoudig voor iDEAL. Zodra u de betaling heeft goedgekeurd, wordt het bedrag rechtstreeks afgeschreven van de bankrekening die u heeft gekozen.

Ik heb een betaling gedaan, hoe weet ik zeker dat ik heb betaald?

Wanneer u een bestelling met iDEAL betaalt, ziet u een bevestiging van uw betaling in het laatste iDEAL-scherm van uw bank. Wanneer u na afronding van de iDEAL-betaling terugkeert bij de webwinkel zal deze een bevestiging tonen. In uw internetbankier-programma en op uw eigen rekeningoverzicht kunt u de betaling daarna terugvinden.

Ik heb betaald, hoe weet ik zeker dat de webwinkelier deze betaling ontvangt?

De webwinkelier ontvangt altijd informatie van zijn bank over de status van de betaling zodat hij kan inzien of de betaling succesvol is afgehandeld.

De webwinkelier meldt dat hij mijn betaling niet heeft ontvangen. Wat moet ik doen?

Als uit uw rekeningoverzicht blijkt dat u wel heeft betaald, neemt u dan contact op met uw bank. Uw bank kan u verder helpen en uitzoeken waar de fout is ontstaan: bij de webwinkelier, bij uw bank of de bank (of PSP) van de webwinkelier. Uw bank kan eventueel contact opnemen met de webwinkelier.

Het is belangrijk dat u het 16-cijferige iDEAL-transactienummer bij de hand heeft. Dat vindt u in het omschrijvingsveld van uw rekeningoverzicht. Met behulp van dit nummer kan uw bank de betaling terugvinden.



Kan ik een iDEAL-betaling terugdraaien?

U kunt een iDEAL-betaling niet terugdraaien. Tijdens het betaalproces wordt u nadrukkelijk verzocht een akkoord te geven voor een betaling. Wanneer u het akkoord op dit betaalverzoek geeft, kan deze handeling op uw initiatief door de bank niet ongedaan worden gemaakt. Indien u gebruik wilt maken van uw recht om uw “aankoop op afstand” te annuleren, kunt u de webwinkelier houden aan de daarvoor geldende regels.

Ik heb een foutmelding ontvangen tijdens mijn iDEAL-betaling. Het te betalen bedrag is wel van mijn rekening afgeboekt maar de webwinkelier heeft het geld niet ontvangen. Wat moet ik doen?

Neem contact op met de afdeling internetbankieren van uw bank. Uw bank kan u verder helpen en uitzoeken waar de fout is ontstaan, bij de webwinkelier of bij uw bank of de bank (of PSP) van de webwinkelier.

Ik heb een foutmelding ontvangen tijdens mijn iDEAL-betaling en heb daarna nog een iDEAL-betaling gedaan. Nu is het bedrag tweemaal van mijn rekening afgeschreven. Wat moet ik doen?

U kunt contact opnemen met de webwinkelier om na te gaan of die een dubbele betaling heeft ontvangen en hem verzoeken het bedrag terug te storten.

Als de webwinkelier het bedrag niet heeft ontvangen kunt u contact opnemen met uw bank. Die kan u verder helpen en uitzoeken waar de fout is ontstaan: bij de webwinkelier, de PSP, uw bank of de bank van de webwinkelier. Vermeld wel altijd het 16-cijferig iDEAL-transactienummer.

Ik heb betaald, maar ik heb de bestelling niet ontvangen

Wanneer u een klacht heeft over de levering van de bestelling, moet u altijd contact opnemen met de webwinkelier waar u de bestelling heeft geplaatst en proberen hier samen uit te komen.

Ik heb een klacht en kan het probleem niet met de webwinkelier oplossen. Wat kan ik doen?

Mocht het u niet lukken om de klacht samen met de webwinkelier op te lossen, dan kunt u gebruikmaken van het klachtenformulier van Thuiswinkel.org. Thuiswinkel.org is de branchevereniging voor bedrijven die zich bezighouden met het ‘op afstand verkopen’ van producten of diensten aan consumenten. Zie voor meer informatie pagina 3 van deze brochure.

Waar kan ik met mijn vragen over een specifieke iDEAL-betaling terecht?

Voor vragen over een specifieke iDEAL-betaling kunt u contact opnemen met uw eigen bank.

