

Reacties webwinkels:

Een medewerker van Best of Shopping belooft dat het hoofdkantoor in Frankrijk ons terug belt, maar we krijgen geen reactie. Ook Foto.com laat niets van zich horen. De webwinkel Boox belt ook niet terug.

TNT Post

TNT Post gaat op de webshop van Collect Club binnenkort IDEal introduceren. Toch blijven ze de eenmalige machtiging aanbieden, omdat ze nauwelijks klachten krijgen over misbruik. Woordvoerder Hanne Kluck zegt: "Een eenmalige incasso is in Nederland een jarenlang algemeen geaccepteerde betalingsmogelijkheid die door onze banken wordt aangeboden en verwerkt. Daarnaast zijn er ook klanten die geen gebruik maken van elektronisch bankieren of creditcards. We willen onze klanten meerdere betalingsmogelijkheden bieden. En als er sprake is van misbruik, handelen wij dat coulant en adequaat af."

Hallmark

Hallmark zegt niet vaak het slachtoffer te worden van misbruik. "Hallmark kiest voor meerdere betaalmogelijkheden van een eenmalige machtiging en creditcardbetalingen tot IDEal. Ons uitgangspunt is om de betaling zo laagdrempelig en gebruiksvriendelijk mogelijk te houden en de consument geen risico te laten lopen. In het geval van misbruik, starten wij een onderzoek om de fraude te achterhalen en de schade op de fraudeur te verhalen. De gedupeerde consument ontvangt in tien werkdagen het afgeschreven bedrag retour."

Yoursurprise

De webwinkel van Yoursurprise weet dat er fraude wordt gepleegd met eenmalige machtigingen. "Het komt gelukkig niet vaak voor, maar we vinden het geen ideale betalingsmethode. Wij gaan achter de fraudeur aan. We proberen eerst te bellen, vervolgens sturen we een mail en een brief en daarna volgt een incasso traject. Naar aanleiding van de uitzending van Kassa stoppen we binnen nu en een half jaar met de eenmalige incasso, want er zijn veiligere betaalmogelijkheden zoals IDEal."

Blij met waarschuwing

Eén webwinkel is blij dat Kassa consumenten waarschuwt voor deze vorm van misbruik. "Een eenmalige incasso is nog steeds een populair betaalmiddel. Het niet aanbieden van deze betaalmogelijkheid kan betekenen dat jouw klant naar de concurrent gaat, die het wel aanbiedt. Onze voorkeur gaat uit naar IDEal. Dit is veilig voor de klant en de webwinkelier. Maar zolang een eenmalige incasso wordt toegestaan, blijven klanten hier gebruik van maken. Daarbij is het verrassend dat de banken dit betaalmiddel wel aan webwinkeliers aanbieden, terwijl dit geen officieel betaalmiddel is. Op deze wijze wordt een betaaloptie getolereerd, aangeboden en in leven gehouden. Wij zullen dan ook zeker toejuichen als deze betaaloptie wordt verboden."