

MERCHANTS

Chargebacks: hoe ze werken, wat ze kosten en hoe u de ratio laag houdt

Gepubliceerd op 7 oktober 2026

Wat er gebeurt als een klant een kaartbetaling betwist, waarom een chargeback meer kost dan de verkoop, welke het waard zijn om aan te vechten en wat de ratio omlaag brengt.

Een chargeback is een kaartbetaling die door de bank van de klant wordt teruggedraaid. De klant vraagt het geld niet aan de merchant terug. Hij vraagt het aan zijn kaartuitgever, en die haalt het terug bij de betaaldienstverlener van de merchant, die het op zijn beurt bij de merchant verhaalt. De regeling bestaat om kaarthouders te beschermen tegen fraude en tegen merchants die niet leveren, en ze werkt of de merchant het ermee eens is of niet.

Daarmee verschilt een chargeback in alles wat ertoe doet van een terugbetaling. Een terugbetaling is de beslissing van de merchant, kost alleen de verkoop en laat geen spoor na. Een chargeback is de beslissing van de bank, kost meer dan de verkoop en wordt door de kaartschema's tegen de merchant geteld.

Hoe een betwisting verloopt

1. **De klant betwist de afschrijving** bij zijn bank. Volgens de regels van Visa heeft hij daarvoor doorgaans tot 120 dagen, gerekend vanaf de transactie of vanaf de datum waarop het product of de dienst geleverd had moeten zijn.
2. **De issuer opent de betwisting** met een reason code en haalt het geld via het kaartschema terug.
3. **De acquirer belast de merchant** met het bedrag, telt er kosten bij op en geeft de reden en de termijn door.
4. **De merchant accepteert of reageert.** Reageren, representment genoemd, betekent bewijs insturen dat de afschrijving terecht was. De schema's geven ongeveer 30 dagen bij Visa en 45 bij Mastercard, maar de termijn van de provider is korter en is de termijn die telt.
5. **De issuer beslist.** Als een van beide partijen de uitkomst afwijst, kan de zaak naar pre-arbitrage en daarna naar het schema zelf, waar de verliezer nog een vergoeding betaalt.

Waarom ze ontstaan

Visa deelt betwistingen in vier families in, en de reason codes van Mastercard volgen dezelfde lijnen.

FAMILIE	WAT DE KLANT ZEGT
Fraude	'Ik heb deze betaling niet gedaan.'
Autorisatie	De betaling is geïnd zonder geldige goedkeuring.
Verwerkingsfouten	Verkeerd bedrag, verkeerde valuta, dubbel afgeschreven of te laat aangeboden.
Consumentengeschillen	Niet ontvangen, niet zoals beschreven, een opgezegd abonnement dat nog wordt afgeschreven of een terugbetaling die nooit aankwam.

Achter de familie fraude zitten twee verschillende problemen. Het ene is echte fraude, waarbij een gestolen kaart is gebruikt. Het andere is de eigen aankoop van de kaarthouder die als fraude wordt betwist, meestal friendly fraud genoemd: een afschrijving die hij op het afschrift niet herkent, een aankoop van een gezinslid of een vergeten abonnement. De twee vragen om een verschillende aanpak, dus het loont om te weten welke u voor u heeft.

Wat er een kost

- **De verkoop.** Het volledige bedrag gaat terug naar de klant.
- **De goederen.** Wat is verzonden of geleverd, komt zelden terug.
- **Een vergoeding.** De provider rekent kosten voor elke chargeback en houdt die in de meeste gevallen ook als de merchant wint.
- **De tijd.** Iemand moet tegen een deadline bewijs verzamelen.
- **De ratio.** Elke chargeback telt mee in het cijfer dat bepaalt wat het account kost en of het open blijft.

Het laatste is het dure deel. Eén chargeback is een klein verlies. Een stijgende ratio verandert de voorwaarden van het hele account.

De ratio

De chargebackratio is het aantal chargebacks in een maand gedeeld door het aantal transacties. De kaartschema's hebben er monitoringprogramma's voor, en een merchant die daarin terechtkomt, bezorgt zijn acquirer kosten en toezicht. Visa telt gemelde fraude bij de betwistingen op en beschouwt 1,5% als excessief; het programma van Mastercard begint bij 1,5% samen met 100 chargebacks in een maand. Ons artikel over [high-risk merchantaccounts](#) zet die drempels volledig uiteen.

De meeste providers grijpen ruim voor die grenzen in, en weinig voelen zich prettig boven de 1%. Ze kijken naar de ratio, de richting ervan, de verdeling van de redenen en of de merchant überhaupt op betwistingen reageert.

Ze voorkomen

De meeste chargebacks zijn beslist voordat de verkoop is afgerond.

- **Maak de afschrijving herkenbaar.** De factuurdescriptor moet de naam zijn die de klant kent, met een telefoonnummer of webadres waar het schema dat toestaat.
- **Maak een terugbetaling makkelijker dan een betwisting.** Een klant die iemand kan bereiken en zijn geld terugkrijgt, heeft geen reden om de bank te bellen. Publiceer het retourbeleid en reageer snel.
- **Maak opzeggen makkelijk.** Vermeld terugkerende afschrijvingen vóór de eerste betaling, herinner klanten vóór een verlenging en stop met afschrijven op de dag dat ze opzeggen.
- **Lever, en kunt u dat bewijzen.** Gebruik verzending met track-and-trace voor goederen en bewaar toegangslogs voor digitale diensten.
- **Authenticeer.** Met 3-D Secure verschuift de aansprakelijkheid voor de meeste fraudebetwistingen van de merchant naar de issuer. Adres- en beveiligingscodecontroles filteren er nog meer uit.
- **Gebruik betwistingsalerts.** Diensten van de schema's, Verifi bij Visa en Ethoca bij Mastercard, melden een merchant een betwisting voordat het een chargeback wordt, zodat hij in plaats daarvan kan terugbetalen. Volgens de berichtgeving blijft een betwisting zonder fraude die zo wordt afgehandeld buiten de ratio van Visa; een fraudebetwisting telt nog steeds mee.

Ze aanvechten

Niet elke chargeback is het aanvechten waard. Accepteer de gevallen waarin de klant gelijk heeft, en de gevallen waarin het bewijs dun is of het bedrag kleiner is dan de tijd die het kost. Vecht de rest aan, want providers merken merchants op die nooit reageren.

Welk bewijs wint, hangt af van de reden:

- **Niet ontvangen:** track-and-trace van de vervoerder waaruit aflevering op het opgegeven adres blijkt, of logs waaruit blijkt dat het digitale product is gebruikt.
- **Niet zoals beschreven:** de productbeschrijving die de klant zag en de correspondentie met hem.
- **Opgezegd abonnement:** de voorwaarden die bij aanmelding zijn geaccepteerd, de datum van het opzegverzoek en de afschrijfdatum eromheen.
- **Fraude:** het 3-D Secure-resultaat en de historie van de klant. Volgens Visa's regel Compelling Evidence 3.0 kunnen twee eerdere onbetwiste betalingen met dezelfde kaart, tussen 120 en 365

dagen oud en met gegevens zoals het IP-adres of het apparaat gemeen met de betwiste betaling, een friendly-fraudbetwisting in het voordeel van de merchant beslechten.

Reageer op de reason code die is opgevoerd en op niets anders, houd de reactie kort en stuur haar in vóór de termijn van de provider.

Eén fout is het noemen waard. Betaal de klant niet ook nog terug als er al een chargeback is ingediend. De bank heeft het geld al teruggehaald, en een terugbetaling daarbovenop betaalt hem twee keer.

Wat u moet bijhouden

Tel chargebacks elke maand, per reden en per product. Zet de ratio af tegen uw aantal transacties en niet tegen de omzet, want zo meten de schema's. Noteer op hoeveel betwistingen u heeft gereageerd en hoeveel u er heeft gewonnen. Een provider die het account beoordeelt, of beslist of hij er een opent, zal precies naar deze cijfers vragen.

Bronnen

- [Chargeback Gurus: de gids voor Visa-chargebacks](#) (Engels)
- [Chargeback Gurus: termijnen voor chargebacks](#) (Engels)
- [Chargeback Gurus: Visa's wijziging van de monitoringregels](#) (Engels)
- [Qualpay: Visa Compelling Evidence 3.0](#) (Engels)

Online lezen: <https://payments-marketplace.com/nl-NL/insights/chargebacks-explained/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140