

MERCHANTS

Abonnementsfacturering: de regels van de kaartschema's voor proefperiodes, verlengingen en opzeggingen

Gepubliceerd op 15 september 2026

Visa en Mastercard stellen regels voor terugkerende betalingen, en de meeste abonnementsbetwistingen komen voort uit het overtreden ervan. Wat u moet vermelden, wanneer u moet herinneren en hoe opzeggen hoort te werken.

Abonnementen leveren meer kaartbetwistingen op dan elke andere manier van verkopen. De klant vergeet dat hij zich heeft aangemeld, beseft niet dat een proefperiode in een afschrijving zou overgaan, of kan niet vinden hoe hij opzegt. De kaartschema's hebben daarop met specifieke regels gereageerd, en een merchant die ze volgt, neemt de meeste redenen weg waarom een abonnee de bank belt.

Wat de schema's eisen

De details verschillen tussen Visa en Mastercard en veranderen van tijd tot tijd. Zie het onderstaande als de opzet van de regels en laat de actuele tekst bevestigen door uw provider.

Bij de aanmelding

- **Vermeld de voorwaarden voordat u kaartgegevens vraagt.** De prijs, hoe vaak die wordt afgeschreven en wat er gebeurt als een proefperiode of introductieprijs afloopt.
- **Vraag uitdrukkelijke toestemming.** De klant moet actief instemmen met de terugkerende afschrijving. Een vooraf aangevinkt vakje of voorwaarden die achter een link verstopt zitten, zijn geen toestemming.
- **Stuur een bevestiging.** Een kopie van de geaccepteerde voorwaarden, met hoe men opzegt, verstuurd op het moment van aanmelding.

Tijdens een proefperiode

- **Herinner vóór de eerste volledige afschrijving.** Visa eist een herinnering voordat een proefperiode of introductieaanbod afloopt, minstens zeven dagen van tevoren, met wat er wordt

afgeschreven en hoe men opzegt.

- **Maak de descriptor eerlijk.** De afschrijving op het afschrift moet herkenbaar zijn, en volgens de regels van Visa hoort een afschrijving die bij een proefperiode hoort dat te vermelden.

Bij elke afschrijving

- **Stuur een ontvangstbewijs.** Mastercard eist een ontvangstbewijs telkens wanneer de klant wordt gefactureerd, met duidelijke opzeginstructies.
- **Schrijf alleen af wat is afgesproken.** Een wijziging in prijs of frequentie vraagt om een kennisgeving, en in de praktijk om nieuwe toestemming.

Opzeggen

- **Bied online opzeggen aan.** Beide schema's verwachten dat een klant via de website of per e-mail kan opzeggen, niet alleen telefonisch, hoe hij zich ook heeft aangemeld.
- **Stop direct.** Een afschrijving na een opzegverzoek is de betwisting die een klant het makkelijkst wint.

Waarom de regels voor het account van belang zijn

Een betwisting over een opgezegde terugkerende betaling heeft een eigen reason code, en een merchant heeft er weinig tegen in te brengen als de klant had opgezegd. Abonnementsbedrijven hebben daarom hogere chargebackratio's dan de meeste, en een provider die er een beoordeelt, kijkt nauwkeurig naar hoe de facturering verloopt.

Gratis proefperiodes die overgaan in een betaald abonnement, bekend als negative option billing, gelden op zichzelf als een high-risk model. Mastercard eist dat merchants die het voor fysieke goederen gebruiken geregistreerd zijn, en veel providers nemen het model helemaal niet aan.

Wat een risicobeoordelaar controleert

1. **De afrekenpagina.** Staat de terugkerende prijs naast de knop, even groot als al het andere?
2. **De toestemming.** Is er een handeling van de klant die duidelijk over het abonnement gaat?
3. **De opzegroute.** Is die vanaf de accountpagina in één of twee klikken te vinden?
4. **De e-mails.** Bevestiging, herinnering en ontvangstbewijs, elk met de voorwaarden en de manier om op te zeggen.
5. **De cijfers.** De conversie van proef naar betaald, het terugbetalingspercentage en het aandeel betwistingen met de code voor opgezegd terugkerend.

Verder dan de regels

De schema's stellen een minimum. Het volgende gaat verder en kost weinig:

- **Herinner bij jaarabonnementen vóór elke verlenging.** Een jaarlijkse afschrijving is degene die een klant het grondigst is vergeten.
- **Betaal in de eerste dagen na een verlenging zonder discussie terug.** Een terugbetaling kost de verkoop. Een chargeback kost de verkoop, een vergoeding en een streepje op de ratio.
- **Bied pauzeren aan naast opzeggen.** Sommige klanten die hadden opgezegd, pauzeren liever.
- **Gebruik account-updaterdiensten met beleid.** Ze houden verlopen kaarten werkend, wat mislukte betalingen vermindert, en schrijven af en toe af bij een klant die de kaart had willen laten verlopen. Een herinnering lost dat op.
- **Sluit u aan bij de alertdiensten voor betwistingen.** Een klant die eerst naar de bank gaat, kan nog worden terugbetaald voordat het een chargeback wordt.

De test

Meld u met een privékaart aan voor uw eigen product, laat de proefperiode aflopen en zeg dan op. Elk punt waarop u verrast was, of moest zoeken, is een punt waarop een klant in plaats daarvan een betwisting indient.

Bronnen

- [Stripe: de wijzigingen van 2020 in de Visa-eisen voor proefabonnementen](#) (Engels)
- [Qualpay: Visa-eisen voor abonnementsmerchants met gratis proefperiodes](#) (Engels)
- [Chargebee: Mastercard-regels](#) (Engels)
- [Nets: regels voor merchants bij terugkerende en abonnementsbetalingen](#) (Engels)

Online lezen: <https://payments-marketplace.com/nl-NL/insights/subscription-billing-rules/>

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