

MERCHANTS

Websitecompliance: wat een risicobeoordelaar controleert voordat hij uw aanvraag leest

Gepubliceerd op 18 september 2026

De eerste blik van een betaaldienstverlener op een bedrijf is de website. De pagina's, het beleid en de gegevens die er moeten staan, waarom elk ertoe doet en de gebreken die een beoordeling vroeg beëindigen.

Voordat een risicobeoordelaar het aanvraagformulier leest, opent hij de website. Dat is het ene bewijsstuk dat de merchant niet voor hem heeft geschreven, en het laat zien wat het bedrijf verkoopt, aan wie, en hoe het met klanten omgaat. Veel aanvragen worden op dit punt afgewezen, om gebreken die in een middag te verhelpen zijn.

Waarom de website zo zwaar weegt

De kaartschema's houden de acquirer verantwoordelijk voor wat zijn merchants verkopen en hoe ze dat doen. De website is waar de acquirer dat controleert. Daar beginnen ook de meeste betwistingen: een klant die het retourbeleid niet kan vinden, de afschrijving niet herkent of niemand kan bereiken, gaat naar zijn bank.

De lijst hieronder is dus geen papierwerk. Elk onderdeel beantwoordt een vraag die de beoordelaar moet kunnen beantwoorden.

Wat er moet staan

ONDERDEEL	DE VRAAG DIE HET BEANTWOORDT
Een beveiligde verbinding (https)	Zijn kaart- en persoonsgegevens onderweg beschermd?
Algemene voorwaarden	Waar stemt de klant precies mee in?

ONDERDEEL	DE VRAAG DIE HET BEANTWOORDT
Retour- en annuleringsbeleid	Kan een klant zijn geld terugkrijgen zonder chargeback?
Privacybeleid	Wat gebeurt er met klantgegevens, en voldoet dat aan de wet?
Contactgegevens en een fysiek adres	Is er een echt bedrijf dat bereikbaar is?
Duidelijke prijzen, in een vermelde valuta	Weet de klant wat er wordt afgeschreven?
De factuurdescriptor die bij de checkout wordt getoond	Herkent de klant de afschrijving op zijn afschrift?
Leveringsbeleid	Wanneer komt het product of de dienst, en waar levert u?

In de praktijk wordt nog wat meer verwacht: de statutaire naam van het bedrijf en het registratienummer, de logo's van de kaartschema's bij de checkout en, voor leeftijdsgebonden of gereguleerde goederen, de vergunning en een leeftijdscontrole.

Waar een beoordelaar buiten de lijst op let

- **Klopt de site met de aanvraag?** De producten, de bediende landen en de prijzen horen te zijn wat het formulier zegt. Een site die iets verkoopt wat de aanvraag niet noemde, is de snelste weg naar een afwijzing.
- **Werkt hij?** Dode links, een checkout die faalt, opvultekst en lege beleidspagina's wijzen op een bedrijf dat niet klaar is om te handelen.
- **Is het beleid echt?** Een sjabloon met de naam van een ander bedrijf erin, of een retourbeleid dat de voorwaarden tegenspreekt, valt op.
- **Zijn de claims verdedigbaar?** Gezondheidsclaims, gegarandeerde rendementen en 'risicovrije' aanbiedingen trekken toezichthouders en betwistingen evenzeer aan.
- **Is terugkerende facturering vermeld?** Wordt een klant opnieuw afgeschreven, dan horen prijs en frequentie naast de knop te staan, niet in de kleine lettertjes.
- **Is er iets verborgen?** Pagina's die alleen via een directe link bereikbaar zijn, producten die pas na inloggen zichtbaar worden of inhoud die per land verandert, zijn hoe transaction laundering eruit ziet, en worden ook als ze onschuldig zijn met argwaan bekeken.

Gebreken die een beoordeling vroeg beëindigen

1. Geen retourbeleid, of een beleid dat alle verkopen definitief verklaart zonder te zeggen waarom.
2. Geen bedrijfsnaam, adres of manier om contact op te nemen.

3. Ontbrekende prijzen, of prijzen die pas bij de laatste stap verschijnen.
4. Een site die nog in aanbouw is.
5. Producten of diensten buiten wat de provider accepteert.
6. Een domein dat dagen geleden is geregistreerd, zonder handelshistorie erachter.

Geen van deze bewijst dat een bedrijf oneerlijk is. Elk betekent dat de beoordelaar een vraag niet kan beantwoorden die hij moet beantwoorden, en dan is afwijzen het enige veilige antwoord.

Voordat u een aanvraag doet

- **Lees uw eigen site zoals een vreemde dat zou doen.** Vind het retourbeleid vanaf de homepage. Zoek uit aan wie u zou betalen.
- **Maak het beleid concreet.** Hoeveel dagen, welke voorwaarden, hoe men het aanvraagt, hoe lang het duurt.
- **Zet het essentiële in de voettekst van elke pagina.** Bedrijfsnaam, adres, contact en links naar elk beleid.
- **Bekijk hem op een telefoon.** De meeste klanten zien hem daar, en de beoordelaar misschien ook.
- **Houd hem waarheidsgetrouw na goedkeuring.** Providers controleren sites opnieuw tijdens de looptijd van een account, en een wijziging die hun niet is gemeld, roept dezelfde vragen weer op.

Een site die deze beoordeling doorstaat, verkoopt ook beter en wordt minder betwist, om dezelfde reden: de klant ziet wat hij koopt en bij wie hij terecht kan.

Online lezen: <https://payments-marketplace.com/nl-NL/insights/website-compliance-checklist/>

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