



Q&A Gelijk Oversteken van PostNL (in samenwerking met Rabo Safe2Pay)

- Q 1 [Wat houdt de service Gelijk Oversteken in?](#)
- Q 2 [Wat maakt Gelijk Oversteken veilig?](#)
- Q 3 [Wat is de rolverdeling tussen PostNL en Rabobank?](#)
- Q 4 [Wat heb je nodig om gebruik te maken van Gelijk Oversteken?](#)
- Q 5 [Voor wie is deze dienst?](#)
- Q 6 [Ik wil zakelijk gebruik maken van Gelijk Oversteken, kan dit?](#)
- Q 7 [Is Gelijk Oversteken ook te gebruiken met een buitenland adres?](#)
- Q 8 [Biedt Gelijk Oversteken een aankoop- of aflevergarantie?](#)

Verzending

- Q 9 [Wanneer wordt het pakket bezorgd?](#)
- Q 10 [Is de service te combineren met aangetekend versturen, Verzekeer- of Betaalservice?](#)
- Q 11 [Ik heb thuis geen printer, waar kan ik het verzendlabel printen?](#)

Betaling

- Q 12 [Geldt er een maximum bedrag voor Gelijk Oversteken?](#)
- Q 13 [Heb ik mijn banktoken \(reader/paslezer/identificer\) nodig om geld over te maken?](#)
- Q 14 [Waar blijft het geld totdat het pakket is afgeleverd bij de koper?](#)
- Q 15 [Word ik nu in de toekomst ongevraagd commercieel benaderd door de Rabobank?](#)

Voor verkopers

- Q 16 [Waarom moet ik één cent betalen via iDEAL?](#)
- Q 17 [Hoe weet ik of de koper betaald heeft?](#)
- Q 18 [Het pakket is opgestuurd. Kan ik de aankoopsom nog aanpassen?](#)
- Q 19 [De koper neemt het pakket niet in ontvangst. Wat nu?](#)
- Q 20 [Wanneer zie ik de betaling bijgeschreven staan op mijn rekening?](#)
- Q 21 [Wat zie jij als verkoper op je afschrift?](#)
- Q 22 [Ik heb het geld niet ontvangen, wat nu?](#)
- Q 23 [Wil je de koper iets terugbetalen?](#)
- Q 24 [Kun je een rekeningnummer tussentijds wijzigen?](#)

Voor kopers

- Q 25 [Wat zie jij als koper als omschrijving tijdens je iDEAL betaling?](#)
- Q 26 [Wanneer wordt de verkoper betaald?](#)
- Q 27 [Kan ik een betaling annuleren?](#)
- Q 28 [Ik heb betaald, maar de verkoper stuurt het pakket niet op. Wat nu?](#)
- Q 29 [Het pakket is wel verstuurd, maar kan niet worden bezorgd. Wat nu?](#)
- Q 30 [Van wie is het geld dat op de tussenrekening staat?](#)

Q 1 **Wat houdt de service Gelijk Oversteken in?**

- A 1 Gelijk Oversteken is een nieuwe service van PostNL, bedoeld voor consumenten die online veilig met elkaar willen handelen. Deze consumenten lopen hierbij geen risico dat er niet wordt geleverd nadat de betaling al heeft plaats gevonden.

Q 2 **Wat maakt Gelijk Oversteken veilig?**

- A 2 De koper betaalt de afgesproken aankoopsom altijd met een iDEAL-betaling ten gunste van een derdengeldenrekening van de Rabobank. De Rabobank betaalt de aankoopsom pas uit aan de verkoper, nadat het pakket door de verkoper is verstuurd én door de koper is ontvangen. Gelijk Oversteken is alleen mogelijk met een iDEAL-betaling.
-



Q 3 Wat is de rolverdeling tussen PostNL en Rabobank?

A 3 PostNL is de aanbieder van de dienst Gelijk Oversteken en zorgt voor de verzending van het pakket. Rabobank verzorgt alle betaalstromen onder de naam Rabo Safe2Pay.

Q 4 Wat heb je nodig om gebruik te maken van Gelijk Oversteken?

A 4 Om als particulier gebruik te kunnen maken van deze service heb je het volgende nodig:

- een PostNL Account
- een eigen e-mailadres
- een (aflever-)adres in Nederland
- een Nederlandse betaalrekening waarmee met iDEAL betaald kan worden
- het e-mailadres van degene met wie je handelt, zo weten wij met wie jij gelijk wilt oversteken.

Q 5 Voor wie is deze dienst?

A 5 De dienst is bedoeld voor consumenten die veilig online met elkaar willen handelen. De dienst is uitdrukkelijk niet bedoeld voor zakelijk gebruik. Als je zakelijk gebruik wilt maken van de pakketservice, neem dan contact op met zakelijk@postnl.nl. Dit geldt ook voor Rabo Safe2Pay:

- alleen te gebruiken door consumenten én
- alleen te gebruiken in combinatie met een particuliere betaalrekening.

Q 6 Ik wil zakelijk gebruik maken van Gelijk Oversteken, kan dit?

A 6 Deze service is alleen te gebruiken door particulieren. Bedrijven (met een KvK-inschrijving) kunnen gemakkelijk en kosteloos een zakelijke PostNL Account aanmaken. Kijk voor meer informatie op <https://www.postnl.nl/zakelijke-oplossingen/pakket-versturen/tarieven/>.

Q 7 Is Gelijk Oversteken ook te gebruiken met een buitenland adres?

A 7 Nee, Gelijk Oversteken is alleen een dienst voor mensen met een afleveradres in Nederland.

Q 8 Biedt Gelijk Oversteken een aankoop- of aflevergarantie?

A 8 Nee. Er wordt alleen gekeken óf er een pakket wordt bezorgd. Meer niet! Wordt er wel een pakket bezorgd, maar zit hier niet in wat je hebt gekocht? Of is het pakket beschadigd? Of ben je niet tevreden over de aankoop? Dan wordt het geld niet aan je terugbetaald. Dit is dan verder een zaak tussen verkoper en koper onderling.

Q 9 Wanneer wordt het pakket bezorgd?

A 9 PostNL bezorgt pakketten van maandag tot zaterdag tussen 9.00 uur en 22.00 uur. De actuele status van het pakket kun je vinden via Track & Trace.

Q 10 Is de service te combineren met aangetekend versturen, Verzeker- of Betaalservice?

A 10 Dit is niet mogelijk, momenteel kun je Gelijk Oversteken niet combineren met andere diensten van PostNL.

Q 11 Ik heb thuis geen printer, waar kan ik het verzendlabel printen?

A 11 Op PostNL-locaties is een mogelijkheid om het label te laten printen. Neem uw digitale verzendlabel op uw telefoon mee naar een PostNL-locatie. Op de PostNL-locatie kan het label worden gescand en uitgeprint, zodat je dit verzendlabel op de doos kan plakken en deze kan opsturen.



Q 12 Geldt er een maximum bedrag voor Gelijk Oversteken?

A 12 Ja, de tegenwaarde van de transactie mag maximaal 500 euro bedragen, plus de kosten van de transactie. Het is niet mogelijk om transacties te verrichten tegen hogere bedragen. Meer hierover lees je in de algemene voorwaarden voor Rabo Safe2Pay.

Q 13 Heb ik mijn banktoken (reader/ paslezer/ identifiër) nodig om geld over te maken?

A 13 De koper betaalt de aankoopsom met een iDEAL-betaling ten laste van zijn eigen betaalrekening. Of je hiervoor een banktoken nodig hebt, is afhankelijk van de bank waar jij je betaalrekening hebt. Bij de meeste banken is een banktoken alleen de eerste keer nodig bij het gebruik van Gelijk Oversteken. Maak je gebruik van de mobiel bankieren-app van jouw bank, dan kan het zelfs zo zijn dat je helemaal geen banktoken nodig hebt.

Q 14 De verkoper ontvangt de aankoopsom pas nadat het postpakket is afgeleverd bij de koper. Waar blijft het geld tot die tijd?

A 14 Op het moment dat de koop tot stand is gekomen, moet de koper als eerste betalen. Dit gebeurt via een iDEAL-betaling ten laste van zijn betaalrekening. De aankoopsom komt vervolgens terecht op een tussenrekening van de Rabobank. Rabobank bewaart dit bedrag totdat zeker is dat het postpakket door de verkoper is opgestuurd en bij de koper is afgeleverd.

Q 15 Word ik nu in de toekomst ongevraagd commercieel benaderd door de Rabobank?

A 15 Nee, niet omdat je Rabo Safe2Pay gebruikt. Van commerciële benadering door de Rabobank is geen sprake als je verder geen klant van de Rabobank bent.

Q 16 Waarom moet ik één cent betalen via iDEAL?

A 16 Om er zeker van te zijn dat we de aankoopsom aan jou als verkoper uitbetalen op je juiste bankrekeningnummer vragen we jou om een eenmalige iDEAL-betaling te doen van € 0,01 van jouw betaalrekening. Dit rekeningnummer gebruiken we vervolgens om de aankoopsom naar over te maken. Heb je al eerder iets verkocht of gekocht via Gelijk Oversteken, dan zullen we die gegevens hergebruiken.

Q 17 Hoe weet ik of de koper betaald heeft?

A 17 Je krijgt van PostNL pas een verzendlabel als de koper het geld heeft overgemaakt naar de tussenrekening van Rabobank. Daar kun jij van op aan! Maakt de koper het geld niet over? Dan laten we je dit ook weten en stopt het proces. De verkoop gaat dan niet door.

Q 18 Het pakket is opgestuurd. Kan ik de aankoopsom nog aanpassen?

A 18 Nee, dat is niet meer mogelijk.

Q 19 De koper neemt het pakket niet in ontvangst. Wat nu?

A 19 Als het pakket niet kan worden bezorgd bij de koper en ook niet door hem of haar wordt opgehaald bij een PostNL-locatie, dan wordt het pakket weer aan jou retour gezonden. De verkoop gaat op dat moment niet door. PostNL laat dan aan de Rabobank weten dat het geld weer moet worden teruggestort naar de koper. Als het pakket wel is verstuurd maar niet bezorgd, dan worden de verzendkosten niet teruggestort.



Q 20 Wanneer zie ik de betaling bijgeschreven staan op mijn rekening?

A 20 Het geld wordt aan jou overgemaakt, zodra PostNL aan de Rabobank laat weten dat het pakket bij de koper is bezorgd. De aankoopsom wordt uiterlijk de volgende werkdag bijgeschreven. Heb jij ook een betaalrekening bij Rabobank, dan wordt het geld nog dezelfde dag bijgeschreven.

Q 21 Wat zie jij als verkoper op je afschrift?

A 21 Op je bankafschriften staat bij de desbetreffende betaling de volgende informatie vermeld:

Rabo Safe2Pay
Order nummer XXXXXXX
Rabo Safe2Pay inzake PostNL Gelijk Oversteken

Q 22 Ik heb het geld niet ontvangen, wat nu?

A 22 Controleer in de PostNL-app welke rekening je hebt gebruikt voor iDEAL-betaling van 1 cent. Geeft de app aan dat je pakket is afgeleverd, controleer dan het saldo van dat rekeningnummer. Als je dat gecontroleerd hebt en het geld is niet bijgeschreven, neem dan contact met ons op via telefoonnummer 088 - 2255657.

Q 23 Wil je de koper iets terugbetalen?

A 23 Heb je geld ontvangen, maar wil je een (deel van het) bedrag teruggeven aan de koper? Bijvoorbeeld omdat hij het niet eens is met de staat van je product? Dan kun je dit helaas niet doen via Gelijk Oversteken. Als je geld wilt terugbetalen, dan moet je dit rechtstreeks met de koper regelen en hem zijn rekeningnummer moeten vragen. PostNL en de Rabobank verstrekken die gegevens niet.

Q 24 Kun je een rekeningnummer tussentijds wijzigen?

A 24 Nee, wij gebruiken het rekeningnummer dat je gebruikt hebt voor de iDEAL-betaling. Het is tussentijds niet te wijzigen.

Q 25 Wat zie jij als koper als omschrijving tijdens je iDEAL betaling?

A 25 Als je gebruik wilt maken van Gelijk Oversteken nadat je je hebt aangemeld op de website van PostNL met je PostNL Account, dan ontvang je als koper een betaalverzoek voor een iDEAL-betaling. Zo maak je de afgesproken aankoopsom over naar de tussenrekening op naam van de Rabobank. In je iDEAL betaling zie je als begunstigde staan: Rabo Safe2Pay inzake PostNL Gelijk-Oversteken.

Q 26 Wanneer wordt de verkoper betaald?

A 26 Het geld wordt pas naar de verkoper overgemaakt, nadat het pakket door de verkoper is verstuurd en door de koper is ontvangen.

Q 27 Kan ik een betaling annuleren?

A 27 Nee. Zodra je de aankoopsom via iDEAL hebt voldaan, kun je niet meer vragen om het geld naar jou terug te boeken. Je kunt ook niet vragen om het overboeken naar de verkoper stop te zetten: zodra het pakket bij jou is bezorgd, wordt de aankoopsom door ons overgemaakt naar de verkoper.

Q 28 Ik heb betaald, maar de verkoper stuurt het pakket niet op. Wat nu?



A 28 Zodra jij de aankoopsom hebt voldaan, ontvangt de verkoper een verzendlabel voor het pakket. Het verzendlabel is 5*24 uur geldig. Deze termijn gaat lopen vanaf het moment dat jij de iDEAL-betaling succesvol hebt afgerond. Biedt de verkoper het pakket niet (op tijd) aan bij PostNL en wordt het label dus niet op tijd gebruikt, dan maakt PostNL het label ongeldig. PostNL laat vervolgens aan de Rabobank weten dat het gehele bedrag (dus het aankoopbedrag + de verzendkosten) aan jou moet worden teruggeboekt. De terugbetaling wordt direct verwerkt en staat uiterlijk de volgende werkdag op je rekening. Heb jij ook een rekening bij Rabobank, dan wordt het geld nog dezelfde dag op jouw rekening bijgeschreven.

Q 29 **Het pakket is wel verstuurd, maar kan niet worden bezorgd. Wat nu?**

A 29 Als het pakket niet kan worden bezorgd en ook niet door jou binnen twee weken wordt opgehaald bij een PostNL-locatie, dan wordt het weer aan de verkoper retour gezonden. De verkoop gaat dan niet door. PostNL laat op dat moment aan de Rabobank weten dat het geld weer naar jou moet worden teruggeboekt. Let op: Dit geldt niet voor de verzendkosten. De verzendkosten die je hebt betaald, krijg je niet terug als het pakket wel is verstuurd, maar niet bezorgd.

Q 30 **Van wie is het geld dat op de tussenrekening staat?**

A 30 Het geld op de tussenrekening van de Rabobank (Rabo Safe2Pay) is van jou, tot het moment dat PostNL aan Rabobank laat weten dat het pakket bij jou is bezorgd. Vanaf dat moment is het geld van de verkoper. Zolang de aankoopsom op de derdengeldenrekening staat van de Rabobank valt het bovendien onder de dekking van het Depositogarantiestelsel. Dit beschermt jou tegen een eventueel faillissement van de bank. Je bent er dan zeker van dat jij je geld terug krijgt.

Trefwoorden: Gelijk Oversteken, Rabo Safe2Pay

Opgemaakt door: Margriet Neijenhuis/Donnie Temmink, 10 oktober 2017, Versie 1