



Tegenvallende app? vraag je geld terug.

Handleiding van Helpmij.nl

Auteur: leofact

oktober 2018

“ Dé grootste en gratis computerhelpdesk van Nederland ”



Om goed gebruik te maken van je smartphone heb je apps nodig. Die zijn er dan ook te kust en te keur. Er zijn heel veel gratis apps, maar voor een aantal moet je betalen. Vaak voor nog geen euro, maar het bedrag kan soms echter flink oplopen. En wat als de app dan achteraf tegenvalt? De app doet bijvoorbeeld niet wat je wilt of geeft onverwachte en irritante foutmeldingen. Weg met die app. Jammer als je dan voor de app betaald hebt en naar je geld kunt fluiten. Gelukkig hoeft dat laatste niet altijd het geval te zijn. Wanneer je verder leest, ontdek je hoe je je geld terug kunt krijgen.

Apple App Store



Apple geeft je 14 dagen de tijd voor je teruggave. De aanvraag verloopt via de site die Apple heeft ingericht om problemen te rapporteren.

1. Surf naar reportaproblem.apple.com/
2. Log in met dezelfde Apple ID die je ook hebt gebruikt voor de aanschaf van app.
3. Er verschijnt een lijst aankopen
4. Klik op **Meld** links naast de aankoop waarvan je een teruggave wilt en kies een reden uit de uitklaplijst. Apple is in principe prompt met de terugbetaling.

Meld een probleem

demoij@chello.nl ▾

Aankopen Facturen

Alle Apps Abonnementen Films Tv-programma's Muziek Boeken



Staatsloterij

Stichting Exploitatie Nederlandse Staatsloterij

12 sep 2018 iOS-app Gratis

Gekocht van: D3162

Kies probleem ▾

Beschrijf het probleem.

Annuleer

Verstuur



Airfryer Baktijden

Dann IT

2 sep 2018 iOS-app Gratis

Meld



Affinity Photo

Serif Labs

2 sep 2018 iOS-app € 21,99

Teruggestort



Google Play

Wanneer je een Android-toestel hebt, wordt het wat lastiger om je geld terug te krijgen. Google verwijst je door naar de ontwikkelaar en het is maar afwachten of die je schadeloos wil stellen. Wanneer je binnen 48 uur verzoekt om een teruggave kan dat nog lukken via Google. Dat doe je als volgt:

1. Surf naar: play.google.com/store/account?purchaseFilter=apps en log hier in met het account waarmee je de app aangeschaft hebt.
2. Klik op de drie verticale puntjes links van het item waar je teruggave voor wilt vragen en kies **Een teruggave aanvragen**.
3. Kies vervolgens de reden waarom je teruggave wilt uit de uitklaplijst. Google belooft dat ze binnen een kwartier een beslissing neemt over teruggave.



Goed om te weten

Zowel Apple als Google stellen dat een aankoop van een app definitief is. Teruggave is daarom geen recht. Google houdt zich strakker aan deze stelling en Apple is meer ruimhartig met de terugbetaling. Voor allebei geldt dat de app daarna niet meer gebruikt kan worden. Apple geeft bovendien aan dat uitsluiting van deze regeling kan plaats vinden wanneer iemand herhaaldelijk of onterecht gebruik maakt van de teruggave-mogelijkheid. Het is dus geen verkapte manier om gratis in het bezit te komen van een betaalde app. Heb je echter een keer een app aangeschaft die flink tegenvalt, dan kun je met succes een beroep doen op deze teruggavemogelijkheid.