Geld terug bij niet toegankelijke app

Hans Segers en Femke Cobben, Koninklijke Visio

Het kan voorkomen dat je een app voor je iPhone of iPad hebt gekocht in de App Store die later niet geschikt is voor VoiceOver of niet goed werkt. Aankopen zijn in principe definitief maar onder bepaalde voorwaarden is Apple toch bereid om je geld terug te storten.

Redenen kunnen zijn:

* Een app die niet toegankelijk is met VoiceOver of niet correct werkt.
* Apps waarvan je dacht dat ze gratis waren en achteraf toch via in-app aankopen geld moet betalen.
* Verkeerde in-app aankoop. Denk aan de verkeerde routekaart van een navigatie app.
* Per ongeluk een app aangeschaft waarvan de support al lang gestopt is.
* Het aankoopbedrag achteraf een abonnement blijkt te zijn.
* Als je je abonnement niet meer wil verlengen.

In principe moet je binnen 14 dagen na aanschaf een verzoek tot restitutie indienen. In sommige gevallen is ook een termijn van 90 dagen mogelijk.

Geld terugvragen kan via een webpagina, de App Store app of de Muziek app. We leggen voor iedere situatie in een stappenplan uit hoe je dit doet.

# Geld terugvragen via de webpagina van Apple

Als je geld terugvraagt via de webpagina hoeft dit niet met een iPhone of iPad maar kan je dat vanaf elk willekeurig apparaat doen.

1. Start de webbrowser en typ in de adresbalk: reportaproblem.apple.com
2. Log in met je Apple ID. Er wordt een formulier getoond.
3. Ga onder “Waarmee Kunnen We Je Helpen”, naar het veld “Ik Wil Graag” en activeer.
4. Selecteer uit het lijstje de optie: Om Restitutie Verzoeken.
5. Ga naar het volgende veld: Vertel Ons Meer en activeer.
6. Selecteer uit het lijstje de reden waarom je het geld terug wil.
7. Activeer de knop Volgende.
8. Navigeer door de lijst met aankopen en vink de app waarvan je het geld terug wil; Aan.
9. Activeer de knop Verstuur.
10. Activeer rechtsboven de knop Log Uit en sluit daarna de webbrowser.

**Opmerkingen**

* Afhankelijk van je keuze kan er extra informatie gevraagd worden. Beschrijf eventueel in het daarvoor voorziene tekstveld de reden. Zorg ervoor dat je duidelijk aangeeft waarom je graag je geld terug wil, zoals al eerder aangegeven moet het om een geldige reden gaan.
* Apple zal de reden bekijken en eventueel het aankoopbedrag terugstorten op je account.
* Via bovenstaande procedure kun je ook het geld van muziek, films, boeken en programma's terugvragen die via Apple zijn aangeschaft. Ook het geld voor abonnementen en in-app-aankopen kun je op deze manier terugvragen.
* Als je geld terugkrijgt, kun je de app blijven gebruiken maar zal je geen app-updates ontvangen zolang de app op je toestel staat. Het is dus geen slinkse manier om goedkoop een app in bezit te krijgen.
* Wanneer je er te vaak gebruik van maakt kom je op de zwarte lijst en krijg je bij een nieuwe aanschaf een melding dat het herroepingsrecht voor jou niet meer van toepassing is.

# Geld terugvragen via de App Store

We gaan uit van iOS 15, voor andere versies kan de procedure iets afwijken.

1. Open de App Store app op je iPhone of iPad.
2. Activeer je profielfoto rechtsboven in het scherm.
3. Activeer je naam.
4. Navigeer naar Aankoopgeschiedenis en activeer. De lijst met aangeschafte apps van de laatste 90 dagen wordt geladen.
5. Zoek de desbetreffende app of andere aankoop in de lijst.
6. Ga naar het bedrag dat bij de app vermeld wordt en activeer
7. Activeer in het nieuwe venster de naam van de app.
8. Activeer in het volgende venster de knop Meld Een Probleem.
9. Nu wordt de Safari app gestart en kom je in de webpagina terecht zoals bij ‘Geld terugvragen via de webpagina’ is beschreven.
10. Handel nu verder zoals bij ‘Geld terugvragen via de webpagina’ is beschreven.

# Geld terugvragen via de Muziek app

We gaan uit van iOS 15, voor andere versies kan de procedure iets afwijken.

1. Open de Muziek-app op je iPhone of iPad.
2. Activeer rechtsboven de Mijn Account knop (profielfoto). Log eventueel nog in met je account.
3. Activeer de knop Accountinstellingen.
4. Navigeer naar Aankoopgeschiedenis en activeer. De lijst met aangeschafte apps en muziek van de laatste 90 dagen wordt geladen.
5. Zoek de desbetreffende app of andere aankoop in de lijst.
6. Ga naar het bedrag dat bij de app vermeld wordt en activeer.
7. Activeer in het nieuwe venster de naam van de app.
8. Activeer in het volgende venster de knop Meld Een Probleem.
9. Nu wordt de Safari app gestart en kom je in de webpagina terecht zoals bij ‘Geld terugvragen via de webpagina’ is beschreven.
10. Handel nu verder zoals bij ‘Geld terugvragen via de webpagina’ is beschreven.

# Wanneer kun je geen geld terugvragen?

Je kunt geen geld terugvragen aan Apple voor je app, boek of muziek onder meer in de volgende situaties:

* Wanneer bijvoorbeeld het boek of muziekalbum je niet bevalt. Dat is voor Apple geen geldige reden om geld terug te storten.
* Als de betaling nog in behandeling is, kun je nog geen terugbetaling aanvragen. Pas nadat de kosten in rekening zijn gebracht, kun je de terugbetaling aanvragen.

# Heb je nog vragen?

Mail naar [kennisportaal@visio.org](mailto:kennisportaal@visio.org), of bel 088 585 56 66.

Meer artikelen, video’s en podcasts vind je op [kennisportaal.visio.org](https://kennisportaal.visio.org/)

**Koninklijke Visio**

Expertisecentrum voor slechtziende en blinde mensen

[www.visio.org](http://www.visio.org)