



BETAALPROVIDERS

STRIPE-BETALINGEN KOPPELEN

Kaartbetalingen via uw Foxi.food-bestelsite worden afgeschreven op een Stripe-account dat van uw restaurant is — Foxi.food houdt uw geld nooit vast. Deze handleiding neemt u mee door het koppelen van dat account, het lezen van uw uitbetalingen en het afhandelen van terugbetalingen.



www.foxifood.com/help/

Bijgewerkt: 2026-09-05 · september 2026



INHOUD

01	Wat Stripe voor uw restaurant doet	2	06	Kosten: die van Stripe en die van Foxi.food	5
02	Voordat u begint	2	07	Terugbetalingen en geschillen	6
03	Uw account koppelen	3	08	Veelvoorkomende problemen	7
04	Uitbetalingen naar uw bank	4	09	Waar u hulp vindt	7
05	Wat de klant ziet en betaalt	4			

WAT STRIPE VOOR UW RESTAURANT DOET

Wat is Stripe, in Foxi.food-termen?

Stripe is de aanbieder van kaartbetalingen die in Foxi.food is ingebouwd. Wanneer u onlinebetalingen activeert, wordt er een Stripe-account voor uw restaurant aangemaakt, waarop elke kaartbetaling wordt afgeschreven. U bent de verkoper: de klant betaalt aan uw restaurant, en op dit moment verschijnt de naam van uw restaurant op zijn of haar kaartafschrift. De vergoeding van Foxi.food wordt door Stripe afgesplitst voordat het geld bij u aankomt (Stripe noemt dit een “application fee”). Stripe brengt zijn eigen kaartkosten op datzelfde account bij u in rekening. Uw omzet loopt nooit via Foxi.food.

Van wie zijn het Stripe-account en het geld erop?

Van u. Het betaalaccount is het eigen Stripe-account van uw restaurant en wordt beheerd op het tabblad **Betalingen** onder **Instellingen → Algemeen → Instellingen**. Tijdens de activering accepteert u de eigen voorwaarden van Stripe voor gekoppelde accounts; die regelen verificatie, uitbetalingen en geschillen. Elke eigenaar die u op het tabblad **Eigenaarschap** toevoegt, krijgt volledige toegang tot financiën, Stripe en bankgegevens — voeg alleen mensen toe die u uw bankrekening toevertrouwt.

Goed om te weten: de beheeromgeving vat het samen als “Klanten betalen met kaart rechtstreeks naar u — geld gaat naar uw account.”

VOORDAT U BEGINT

Wat moet ik bij de hand hebben?

Stripe verifieert uw onderneming voordat het betalingen en uitbetalingen inschakelt. De activeringsmelding in de beheeromgeving zegt: “houd je KvK-nummer en bankrekeningnummer bij de hand”. U hebt nodig:

- uw KvK-nummer (het inschrijvingsnummer van uw onderneming; in België uw ondernemingsnummer);
- gegevens van uw onderneming en van de eigenaar of vertegenwoordiger — volgens de handleiding gaat het formulier over de onderneming, de eigenaar en de bankrekening. Stripe kan tijdens de verificatie om meer vragen;
- de bankrekening waarop de uitbetalingen moeten binnenkomen.

Op dit moment kan alleen het account van de eigenaar de activering starten. Contante bestellingen werken zonder Stripe; kaartbetalingen, cadeaubonnen, aanbetalingen voor reserveringen en betaallinks voor telefonische bestellingen vereisen een actief account.



Waarom moeten mijn land en valuta eerst goed staan?

Uw land bepaalt uw valuta, en het Stripe-account wordt voor die valuta aangemaakt. De beheeromgeving waarschuwt: “Stel eerst het land van het restaurant in bij de instellingen — het land van het Stripe-account kan later niet worden gewijzigd.” De valuta volgt uw land en “vergrendelt zodra je Stripe-uitbetalingen koppelt”, zoals de beheeromgeving het zegt; daarna kan alleen de support deze nog wijzigen.

- Valuta: **Instellingen** → **Algemeen** → **Instellingen**, tabblad **Algemeen**.
- Land: **Instellingen** → **Algemeen** → **Instellingen**, tabblad **Restaurantprofiel**, veld **Land (optioneel)**. Controleer dit voordat u op **Activering starten** klikt; twijfelt u, mail dan eerst naar support@foxi.food.

UW ACCOUNT KOPPELEN

Hoe koppel ik het account?

1. Log in op <https://www.foxi.food/nl/login/restaurant> met het eigenaarsaccount.
2. Open **Instellingen** → **Algemeen** → **Instellingen**, tabblad **Betalingen**, subtabblad **Online betalingen**, en klik op **Activering starten**.
3. Het Stripe-formulier opent binnen de beheerpagina — u verlaat Foxi.food niet. Vul uw onderneming, de eigenaar of vertegenwoordiger en de bankrekening voor uitbetalingen in en verstuur het formulier.
4. De verificatie van Stripe duurt meestal enkele minuten (dit is het proces van Stripe, niet van Foxi.food); klik op **Status vernieuwen** om het resultaat te zien. Het doel is **Stripe-account is actief** met de twee badges **Kosten ingeschakeld** (kaartbetalingen) en **Uitbetalingen ingeschakeld**.

Wat betekenen de accountstatussen?

- **Stripe-account is niet verbonden** — er bestaat nog geen Stripe-account; klik op **Activering starten**.
- **Activering niet voltooid** — Stripe heeft nog niet alles ontvangen wat het nodig heeft; klik op **Activering voltooiën**.
- **Stripe-account is beperkt** — Stripe vraagt om meer informatie of documenten; klik op **Beperkingen opheffen** en daarna op **Status vernieuwen**.
- **Stripe-account is actief** — betalingen en uitbetalingen zijn beide ingeschakeld; kaartbetalingen kunnen per kanaal worden ingeschakeld.

De stap **Koppel betalingen (Stripe)** in het **Overzicht** en de rode banner **Betalingen instellen** leiden naar hetzelfde scherm. De checklist vinkt de stap af zodra het account is aangemaakt; de banner verdwijnt pas bij **Stripe-account is actief**.

Hoe schakel ik kaartbetaling in voor mijn bestelkanalen?

Zodra het account actief is, opent u op hetzelfde tabblad **Betalingen** de subtabbladen **Bezorgingsbetalingen** en **Betalingen ter plaatse**. Elk kanaal — bezorging, **Dine-in (tafelbestellingen)** en **Afhalen** — heeft schakelaars voor **Contante betaling** en **Online kaartbetaling**. Vink **Online kaartbetaling** aan waar u die wilt aanbieden en klik op **Wijzigingen opslaan**. De dine-in-schakelaar bepaalt ook of een gast aan een QR-tafel de rekening online kan betalen. Een kaartoptie die is aangevinkt voordat Stripe actief is, wordt niet aan klanten getoond en geeft een rode waarschuwing. Betalen op uw eigen pinapparaat is geen aparte methode — registreer dat als contant.



UITBETALINGEN NAAR UW BANK

Hoe vaak betaalt Stripe uit, en waar staat mijn bankrekening?

Uitbetalingen gaan automatisch en volgen het schema van Stripe — Foxi.food stelt dat op dit moment niet in en wijzigt het niet. De beheeromgeving omschrijft het als “Stripe betaalt automatisch uit naar uw bankrekening (meestal binnen 2 werkdagen)” — dat is de standaardinstelling van Stripe. De eerste uitbetaling na activering kan langer duren; uw schema ziet u in uw Stripe-dashboard.

Instellingen → Algemeen → Bankgegevens toont de uitbetaalrekening die bij Stripe bekend is. U kunt de rekening op deze pagina niet wijzigen — bankrekeningen worden via Stripe Connect beheerd. Om een rekening toe te voegen of te vervangen, gaat u terug naar het tabblad Betalingen en klikt u op **Betalingsaccount beheren**; Stripe opent en daar wijzigt u de bankrekening. **Geen bankrekening op bestand** betekent dat de uitbetalingen nog niet kunnen starten.

Waarom staat er minder op mijn bank dan de som van mijn bestellingen?

Alleen kaartomzet wordt uitbetaald — contant geld loopt nooit via Stripe. Uw bank ontvangt de kaartbetaling minus drie posten:

1. de verwerkingskosten van 0,45 € — de eigen regel van de klant bij het afrekenen, die bovenop de prijs wordt betaald en via u aan het platform wordt doorgegeven;
2. bij koeriersbestellingen de platformbezorgvergoeding van 10 %;
3. de kaartkosten van Stripe, alleen zichtbaar in uw Stripe-dashboard.

Uit te betalen in uw maandoverzicht is een boekhoudkundig bedrag — omzet na Foxi-kosten — en geen overboeking van Foxi.food. Op dit moment bevat het ook contante omzet en laat het de kosten van Stripe buiten beschouwing, dus het zal niet gelijk zijn aan uw uitbetalingen.

Hoe koppel ik een uitbetaling aan afzonderlijke bestellingen?

Een uitbetaling dekt normaal gesproken meerdere bestellingen. Gebruik twee overzichten naast elkaar:

- Het **Stripe-dashboard (Stripe-dashboard openen)** toont elke uitbetaling en de kaartbetalingen die erin zitten, met de Stripe-kosten per betaling.
- **Financiën → Boekhouding → Facturen & bonnen** toont uw maandoverzicht — **Omzet, Foxi-kosten, Btw, Uit te betalen** — met de downloads **Samenvatting (CSV)** en **Bestellingen (CSV)**.

Op dit moment wordt elke Stripe-betaling omschreven als “Order” plus het bestel-ID — de kolom **ID** in **Bestellingen (CSV)** — zodat u betalingen rechtstreeks aan bestellingen kunt koppelen. Lukt dat niet, vergelijk dan bedrag en tijdstip. De documenten zeggen niet of de vergoeding van Foxi.food op de Stripe-uitbetaling wordt gespecificeerd — het maandoverzicht is de gespecificeerde bron.

WAT DE KLANT ZIET EN BETAALT

Hoe ziet kaartbetaling er bij het afrekenen uit?

De klant kiest de kaartoptie, aangeduid als “Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay”; de wallets gebruiken hetzelfde Stripe-account. Elke prijsregel wordt vóór het betalen getoond; de regels waar deze handleiding over gaat (bedragen in de kostentabel hieronder):

- **Verwerkingskosten** — de vergoeding per bestelling van Foxi.food;
- **Korting bij kaartbetaling** — de stimulans om online te betalen, die u financiert;



- de bezorgkosten bij koeriersbestellingen — de prijs die u zelf bepaalt; uw omzet wanneer uw eigen koeriers bezorgen. Gebruikt u Wolt Drive of Uber Direct onder uw eigen contract, dan rekent die aanbieder apart met u af;
- de fooi — betaald in dezelfde betaling; voor u, of voor uw eigen koerier bij een bezorging. Over een fooi worden geen verwerkingskosten gerekend, maar bij koeriersbestellingen zit de fooi wel in de grondslag van de bezorgvergoeding van 10 %;
- het totaal, met een btw-specificatie voor btw-plichtige ondernemers.

Wat is de regel Verwerkingskosten?

De vergoeding per bestelling van Foxy.food, aan de klant getoond als aparte regel bij elke web- en app-bestelling, met kaart of contant. Ze wordt niet gerekend bij QR-tafelbestellingen of telefonische bestellingen die uw personeel invoert. Bij een kaartbestelling wordt ze als application fee uit de betaling gehaald op het moment dat de kaart wordt belast. Op dit moment houdt Foxy.food verder niets in op uw Stripe-uitbetaling (de kaartkosten van Stripe staan daar los van — zie de kostentabel). Bij een contante bestelling int u de vergoeding samen met de bestelling; uw maandoverzicht boekt ze als verschuldigd aan het platform (kolom **Foxy-kosten**). De documenten zeggen niet hoe of wanneer dit wordt verrekend of welk document u ontvangt; volgens de handleiding wordt u geïnformeerd. Voor een zaak die vooral contant werkt, of voor uw boekhouding, vraagt u het na bij support@foxi.food.

Wat is de korting bij kaartbetaling en wie financiert die?

De korting bij kaartbetaling (standaard 5 %) is een automatische stimulans om online te betalen. Ze wordt berekend over de gerechten en door uw restaurant gefinancierd uit de bestelprijs — in ruil daarvoor wordt de betaling online afgehandeld, zonder contant geld. Op dit moment wordt ze nooit toegepast op contante betalingen, QR-tafelbestellingen, bedrijfsaccounts of de verwerkingskosten. Het platform bepaalt het percentage en u kunt het niet in de beheeromgeving wijzigen; wilt u een ander percentage, mail dan naar support@foxi.food.

KOSTEN: DIE VAN STRIPE EN DIE VAN FOXI.FOOD

Welke kosten gelden voor een kaartbestelling?

Kosten	Wie rekent ze	Wie betaalt ze	Waar u ze ziet
Verwerkingskosten, 0,45 € per bestelling	Foxy.food	De klant (regel bij het afrekenen, kaart en contant)	Afrekenen, bon, maandoverzicht (Foxy-kosten)
Platformbezorgvergoeding, momenteel 10 % van gerechten + fooi – kortingen, alleen koeriersbestellingen	Foxy.food	U, uit de bestelprijs	Kaartbetaling; maandoverzicht (Foxy-kosten)
Kaartkosten van Stripe, doorgaans 1,5 % + 0,25 € voor standaard Europese kaarten, ongeveer 2 % plus 0,25 € voor zakelijke kaarten	Stripe (eigen voorwaarden)	U (Stripe-account)	Alleen Stripe-dashboard
Korting bij kaartbetaling, standaard 5 %	—	U, uit de bestelprijs	Afrekenen, maandoverzicht (Kortingen)

Geen maandelijks kosten; geen percentage op afhaal-, QR-tafel- of telefonische bestellingen.



Wie geeft mij een document voor de kosten?

Stripe, voor zijn eigen kosten — in het Stripe-dashboard (per kaartbetaling) en in de eigen overzichten van Stripe. De kosten van Foxi.food worden gespecificeerd in uw maandoverzicht (zie hierboven). Foxi.food wordt geëxploiteerd door Elite Digital Services, LLC, een Amerikaans bedrijf (de “Aanbieder” in de Voorwaarden). De Voorwaarden bepalen dat:

- de Aanbieder facturen elektronisch naar het e-mailadres van uw account stuurt;
- zijn tarieven exclusief btw zijn vermeld en btw-geregistreerde restaurants in de EU de btw verleggen (verleggingsregeling);
- tariefwijzigingen minstens 30 dagen vooraf per e-mail worden aangekondigd.

Is er geen factuur per e-mail binnengekomen, mail dan naar support@foxi.food. Hoe u beide kostenposten boekt en de btw aangeeft — vraag het uw boekhouder.

TERUGBETALINGEN EN GESCHILLEN

Hoe betaal ik een klant terug?

Op twee manieren, beide uw eigen beslissing — Foxi.food verwerkt geen terugbetalingen voor maaltijdbestellingen en bemiddelt niet tussen u en uw klanten:

- **Annuleer de bestelling. Bestelling annuleren** is beschikbaar in elke niet-afgeronde status; een geslaagde kaartbetaling wordt automatisch en volledig terugbetaald vanaf uw Stripe-account. De klant krijgt een e-mail; zijn of haar bank toont het geld meestal binnen 5–10 werkdagen.
- **Terugbetalen in het Stripe-dashboard.** Voor een bezorgde bestelling of een gedeeltelijke terugbetaling klikt u op **Stripe-dashboard openen**, zoekt u de betaling op en betaalt u die geheel of gedeeltelijk terug. Er is geen terugbetaalknop in de beheeromgeving; op dit moment wordt een terugbetaling in Stripe automatisch bij de bestelling geregistreerd.

Wat gebeurt er met de kosten als ik terugbetaal?

Twee gevallen:

- **U annuleert de bestelling in de beheeromgeving.** De klant wordt automatisch volledig terugbetaald. Op dit moment wordt er voor een geannuleerde bestelling geen Foxi.food-vergoeding geboekt — ook niet voor een contante bestelling die de klant nooit heeft opgehaald, zodra u die annuleert. Een volledig terugbetaalde bestelling blijft buiten uw maandoverzicht. De eigen kaartkosten van Stripe vallen onder de voorwaarden van Stripe — bekijk de kaartbetaling in uw Stripe-dashboard.
- **U betaalt terug in het Stripe-dashboard.** De documenten zeggen niet of de vergoeding van Foxi.food bij zo'n terugbetaling wordt teruggegeven. Bekijk de kaartbetaling in Stripe en vraag het na bij support@foxi.food als het voor u van belang is.

Wat is een chargeback en wie handelt die af?

Een chargeback (geschil) is een klant die een kaartbetaling bij zijn of haar bank betwist. Omdat de kaartbetaling op uw Stripe-account staat, schrijft Stripe het betwiste bedrag van uw Stripe-saldo af zolang het geschil loopt, en stort het terug als u wint. U reageert in het Stripe-dashboard vóór de deadline van Stripe. Nuttig bewijs: de bestelgegevens, de chat met de klant en de bezorgfoto van de koerier — de **Bezorgbevestiging** in de beheeromgeving, die het systeem op dit moment 90 dagen bewaart. Of de vergoeding van Foxi.food en de geschilkosten van Stripe bij een verloren geschil voor uw rekening blijven, staat niet in de documenten — vraag het na bij support@foxi.food als het zich voordoet.



VEELVOORKOMENDE PROBLEMEN

Stripe vraagt om documenten of pauzeert de uitbetalingen — wie lost dat op?

Het Stripe-account is van u, dus dit wordt tussen u en Stripe opgelost. Betalingen en uitbetalingen gaan na de verificatie weer door. Als de uitbetalingen stoppen:

1. Open **Instellingen** → **Algemeen** → **Instellingen**, tabblad **Betalingen**, subtabblad **Online betalingen**.
2. Ziet u **Stripe-account is beperkt**, klik dan op **Beperkingen opheffen**, upload wat Stripe vraagt en klik daarna op **Status vernieuwen**.
3. Controleer onder **Instellingen** → **Algemeen** → **Bankgegevens** of er **Geen bankrekening op bestand** of **Uitbetalingen uitgeschakeld** staat.
4. Komt u er nog niet uit? Mail naar support@foxi.food met een schermafbeelding — de support behandelt problemen aan de platformkant: een status die niet vernieuwt, een knop die een fout geeft, een bestelling waarvan de betaalstatus niet klopt.

Een klant heeft betaald, maar de bestelling toont “Wacht op betaling” — wat doe ik?

Een kaartbestelling verschijnt direct in uw lijst, maar belt of meldt zich pas zodra de betaling is geslaagd — begin nog niet met bereiden. **Wacht op betaling** betekent dat de klant de kaartstap niet heeft afgerond. Een betaalde bestelling wordt alleen terugbetaald wanneer ze wordt geannuleerd — de documenten beschrijven geen automatische terugbetaling voor een betaalde bestelling die niemand accepteert, dus annuleer ze zelf. Toont de klant u een betaalbevestiging:

1. Klik op **Stripe-dashboard openen** en zoek de betaling.
2. Staat ze er, maar blijft de bestelling op **Wacht op betaling** staan, mail dan naar support@foxi.food met het bestelnummer en een schermafbeelding.
3. Staat ze er niet, dan heeft er geen betaling uw Stripe-account bereikt; een bestelling die 30 minuten onbetaald blijft, wordt automatisch geannuleerd.

Een klant zegt dat zijn kaart twee keer is belast — wie controleert dat?

De kaartbetalingen staan op uw Stripe-account, dus u controleert het. Klik op **Stripe-dashboard openen** en bekijk de betalingen van die klant. Ziet u twee kaartbetalingen voor één bestelling, betaal dan de dubbele terug in Stripe. Geef daarna aan support@foxi.food het bestelnummer en de twee betalings-ID's door die Stripe toont. Is er maar één, zeg dat dan en vraag de klant het bij zijn of haar bank na te kijken.

WAAR U HULP VINDT

Waar kan ik terecht met een vraag over Stripe?

- **Uw Stripe-account** — verificatieverzoeken, uitbetalingen, wijzigingen van de bankrekening, terugbetalingen, geschillen en de kostenoverzichten van Stripe regelt u in het Stripe-dashboard (**Stripe-dashboard openen**).
- **Foxy.food-support** — support@foxi.food, maandag t/m vrijdag 9:00–17:00 CET. Vermeld het e-mailadres van uw account, de naam van uw restaurant, het bestelnummer en een schermafbeelding van de status die u ziet.
- **In de beheeromgeving** — de link **Handleiding** onderaan het linkermenu en de knop **Rondleiding** op de meeste pagina's.

Welke documenten zijn op dit onderwerp van toepassing?

- Servicevoorwaarden — </legal/terms-of-service/> (kosten, betalingsverwerking, diensten van derden)
- Terugbetalingsbeleid — </legal/refund-policy/> (terugbetalingen aan klanten, niet-terugbetaalbare kosten)



- Service Level Agreement — </legal/service-level-agreement/> (supporturen)
- Verwerkersovereenkomst — </legal/data-processing-agreement/> (Stripe als subverwerker)
- Prijzen — </pricing/>

De onlineversie van deze handleiding staat op <https://www.foxifood.com/nl/help/payments/stripe/>. Voor de boekhoudkundige en btw-behandeling van kaartomzet, terugbetalingen en kosten raadpleegt u uw boekhouder — het platform levert de gegevens, geen belastingadvies.

NOG VRAGEN?

Technische ondersteuning voor restaurants is beschikbaar per e-mail. Vermeld de naam van uw restaurant en, indien van toepassing, het bestelnummer.

support@foxi.food
www.foxifood.com/help/



Scan om de nieuwste versie van deze handleiding online te openen: www.foxifood.com/nl/help/payments/stripe/