Abonnementsstatussen: wat betekenen ze en hoe beëindig je een abonnement aan het einde van de termijn?

Verkoopfunnels & Shop · https://autorespond.nl/docs/abonnementsstatussen-wat-betekenen-ze-en-hoe-beeindig-je-een-abonnement-aan-het/

Module

Deze handleiding hoort bij de module **Shop & salesfunnels**. Die zit in E-mail + Shop en Alles-in-één en kun je ook los aan je pakket toevoegen. Bekijk wat de module doet

Bij het beheren van abonnementen in je webshop kom je vijf verschillende statussen tegen. Elke status bepaalt of een klant toegang heeft en of betalingen worden verwerkt. Hieronder lees je wat elke status betekent en hoe je een abonnement vriendelijk kunt beëindigen aan het einde van de betaalde termijn.

Abonnementsbeheer in Autorespond is gebaseerd op WooCommerce Subscriptions — inbegrepen in je pakket. Lees de Engelse documentatie

De vijf abonnementsstatussen

Actief

Het abonnement is actief en zal op de volgende betaaldatum automatisch verlengd worden (of verlopen als er een einddatum is ingesteld). De klant heeft volledige toegang tot alle diensten en producten binnen het abonnement.

In de wacht

Het abonnement is tijdelijk gepauzeerd, door de winkelbeheerder of de klant, of omdat een betaling openstaat. Er worden geen nieuwe betalingen verwerkt. De klant verliest tijdelijk zijn toegangsrechten. Het abonnement gaat pas weer verder na handmatige heractivering, of automatisch zodra een openstaande betaling wordt verwerkt.

In afwachting van annuleren

Dit is de status die ontstaat wanneer een klant zijn abonnement opzegt terwijl de huidige betaalde termijn nog niet voorbij is. De klant behoudt zijn toegang tot het einde van de termijn. Daarna gaat het abonnement automatisch naar ‘Geannuleerd’. Dit is dus de vriendelijke tussenstand tussen actief en geannuleerd.

Geannuleerd

Het abonnement is definitief beëindigd, hetzij na het doorlopen van de ‘In afwachting van annuleren’ fase, hetzij direct geannuleerd door de beheerder. De klant verliest zijn toegangsrechten. Een geannuleerd abonnement kan niet opnieuw geactiveerd worden — de klant moet een nieuw abonnement afsluiten.

Verlopen

Het abonnement heeft zijn ingestelde einddatum bereikt (bijvoorbeeld een abonnement met een vaste looptijd van 1 jaar). De klant verliest zijn toegangsrechten. Net als bij Geannuleerd kan dit abonnement niet opnieuw geactiveerd worden.

Hoe beëindig je een abonnement aan het einde van de termijn?

Abonnementen kunnen soms gekoppeld zijn aan het geven van toegang middels een tag (bijvoorbeeld als je gebruik maakt van de community en cursussen module). Wil je een abonnement beëindigen zonder de klant direct de toegang te ontnemen? Dan gebruik je de status ‘In afwachting van annuleren’. De klant behoudt zijn toegang (de gekoppelde tag) tot het einde van de huidige betaalde periode, waarna het abonnement automatisch wordt geannuleerd.

1. Ga naar Shop → Bestellingen
2. Klik op de tab ‘Abonnementen’
3. Open het gewenste abonnement
4. Kijk rechtsboven bij ‘Abonnementsacties’
5. Kies ‘Annuleren’ uit het dropdown-menu

Als het abonnement een lopende vooruitbetaalde termijn heeft, zet het systeem het automatisch op ‘In afwachting van annuleren’ in plaats van direct te annuleren. De klant krijgt een melding dat zijn abonnement aan het einde van de huidige periode stopt.

Handmatig de status wijzigen

Je kunt ook direct de status wijzigen naar ‘In afwachting van annuleren’. Gebruik daarvoor de statusdropdown binnen het abonnement en selecteer de gewenste status. Dit geeft je meer controle over het exacte moment van statuswijziging.

Wanneer welke aanpak gebruiken?

Gebruik ‘In afwachting van annuleren’ wanneer je een klantrelatie netjes wilt afronden. De klant krijgt waar hij voor heeft betaald en kan eventueel nog van gedachten veranderen vóór de einddatum. Voor meer informatie over hoe abonnementen werken, zie ook hoe werkt een abonnement in de webshop.

Direct annuleren is alleen aan te raden bij problemen zoals wanbetaling of misbruik, waarbij onmiddellijke toegangsbeëindiging nodig is.

Veelgestelde vragen

Kan ik een geannuleerd abonnement weer activeren?

Nee, een geannuleerd of verlopen abonnement kan niet opnieuw geactiveerd worden. De klant moet een nieuw abonnement afsluiten via de gewone bestelprocedure.

Wordt een klant automatisch geïnformeerd bij statuswijzigingen?

Ja, klanten ontvangen automatisch een e-mail wanneer hun abonnement wordt geannuleerd of op ‘In afwachting van annuleren’ wordt gezet, inclusief de einddatum van hun toegang.

Wat gebeurt er met de toegangsrechten bij ‘In de wacht’?

Bij de status ‘In de wacht’ verliest de klant tijdelijk zijn toegangsrechten. Zodra het abonnement weer op ‘Actief’ wordt gezet, krijgt hij direct weer volledige toegang.

Met de abonnementsfunctie in Autorespond bouw je stabiele, terugkerende inkomsten en beheer je klantrelaties professioneel van aanmelding tot afronding.

Bekijk alle mogelijkheden →