



>> [AGB anzeigen](#)

# PayPal-Käuferschutzrichtlinie

Letzte Aktualisierung: 30. Januar 2018

[Drucken](#) [PDF herunterladen](#)

## BITTE BEACHTEN:

Die im Folgenden als "Aktuelle Fassung der PayPal-Käuferschutzrichtlinie" bezeichnete Fassung der PayPal-Käuferschutzrichtlinie gilt bis einschließlich **28. April 2019**.

Ab dem **29. April 2019** gilt die unten als "Künftige Fassung der PayPal-Käuferschutzrichtlinie" bezeichnete Fassung der PayPal-Käuferschutzrichtlinie und ersetzt zu diesem Datum die Aktuelle Fassung der PayPal-Käuferschutzrichtlinie.

## AKTUELLE FASSUNG DER PAYPAL-KÄUFERSCHUTZRICHTLINIE

Letzte Aktualisierung: 27. April 2017

### 1. Allgemeines

Der PayPal-Käuferschutz schützt den Käufer, falls ein gekaufter Artikel nicht versandt wurde („Item Not Received“ oder „INR“) oder der gelieferte Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers abweicht („Significantly Not As Described“ oder „SNAD“), siehe hierzu Ziffer 4.

Sobald der Käufer einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz gestellt hat, wird PayPal den Antrag prüfen und gegebenenfalls weitere Informationen von Käufer und Zahlungsempfänger anfordern, um eine Klärung herbeizuführen.

### 2. Auszahlung

Wenn ein Antrag auf PayPal-Käuferschutz erfolgreich ist, erstattet PayPal dem Käufer den Kaufpreis einschließlich Versandkosten. Wenn die Zahlung in einer anderen Währung als Euro (EUR) erfolgt, erfolgt auch die Erstattung in dieser Währung.

Die Erstattung erfolgt unabhängig davon, ob PayPal den Erstattungsbetrag von dem Zahlungsempfänger zurückfordern kann.

### 3. Anspruchsberechtigung

Um den PayPal-Käuferschutz in Anspruch nehmen zu können, müssen neben den Bedingungen der Ziffer 5 auch die folgenden Bedingungen erfüllt sein.

#### 3.1 Zahlung mit PayPal

Der Käufer hat einen Artikel gekauft und mit PayPal bezahlt.

#### 3.2 Ausnahmen

Anspruch auf Käuferschutz kann für den Erwerb der meisten Waren und Dienstleistungen (einschließlich Fahrkarten, immaterieller Güter wie Zugriffsrechte auf digitale Inhalte und sonstige Lizenzen) mit folgenden Ausnahmen bestehen:

- Erwerb von Grundeigentum (darunter jegliche Form von Wohneigentum),
- Erwerb von Unternehmen oder Unternehmensteilen (einschließlich Gegenstände oder Forderungen, die Teil eines Unternehmens oder einer Unternehmensakquisition sind),
- Fahrzeuge (darunter jegliche motorisierte Fahrzeuge, Motorräder, Luft- und Wasserfahrzeuge; ausgenommen tragbare Leichtfahrzeuge, die für Freizeitzwecke genutzt werden, wie etwa Fahrräder oder Hoverboards),
- Zahlungen auf Crowd-Funding- oder Crowd-Lending-Plattformen,
- individuell angefertigte Artikel (außer solchen, die als INR im Sinne dieser Richtlinie gelten),
- gemäß PayPal-Nutzungsrichtlinie verbotene Waren und Dienstleistungen,
- Erwerb von Maschinen, die in der verarbeitenden Industrie verwendet werden,
- Zahlungsmitteläquivalente (darunter jegliche Geschenkkarten oder Prepaid-Karten),
- persönliche Zahlungen,

- jegliche Wetteinsätze und sonstige Glücksspielaktivitäten,
- Zahlungen im Zusammenhang mit Finanzprodukten oder Kapitalanlagen,
- Zahlungen an Verwaltungsbehörden oder an im Auftrag von Verwaltungsbehörden Handelnde,
- Spenden,
- Erwerb von Waren oder Dienstleistungen, die sie selbst abholen oder durch Dritte für Sie abholen lassen (einschließlich der Abholung im Einzelhandel) und die sie als INR (nicht erhalten) geltend machen,
- Zahlungen im Zusammenhang mit Gold (sowohl in physischer als auch börsengehandelter (exchange traded) Form),
- Transaktionen, die über PayPal Mass Payments (siehe Ziffer A4.4 der PayPal-Nutzungsbedingungen) durchgeführt wurden.

### 3.3 Zusammenhang von PayPal-Zahlung und gekauftem Artikel

Die PayPal-Zahlung muss in Zusammenhang mit dem gekauften Artikel stehen und entweder

- über die Funktion "Jetzt zahlen" auf der eBay-Website oder
- über die Funktion "Geld senden" und unter Angabe der eBay-Artikelnummer im PayPal-Konto oder
- bei Käufen außerhalb eBays: über die Funktion "Geld senden" auf der PayPal Webseite durch Anklicken der "Kaufen"-Schaltfläche oder im Rahmen des PayPal-Checkout-Ablaufs

durchgeführt worden sein.

Andere Zahlungen, die Sie außerhalb dieser Funktionen tätigen, können wir nicht zuordnen und sind daher nicht vom Käuferschutz abgedeckt.

### 3.4 Einzige Zahlung

Sie müssen die Kaufpreiszahlung als eine einzige Zahlung von einem registrierten PayPal-Konto aus gemacht haben (keine Teilzahlungen, keine Ratenzahlungen, keine Anzahlungen, keine Hinterlegungen).

### 3.5 Kein Verstoß gegen PayPal-Nutzungsrichtlinie

Der Artikel verstößt nicht gegen die [PayPal-Nutzungsrichtlinie](#).

### 3.6 Keine Rückerstattung aus anderer Quelle

Sie dürfen für den Erwerb der betreffenden Ware(n) oder Dienstleistung(en) keine Rückerstattung aus anderer Quelle erhalten haben.

### 3.7 Fristen

Neben den vorgenannten Voraussetzungen sind folgende Fristen einzuhalten:

Der Käufer leitet innerhalb von 180 Tagen, nachdem die Zahlung auf der PayPal-Website eingeleitet wurde, die Konfliktlösung ein und versucht, den Konflikt unter Verwendung der hierfür durch PayPal bereitgestellten Hilfsmittel zu klären. Dies ist nach dem Einloggen in das PayPal-Konto unter dem Punkt "Konfliktlösungen" möglich.

Falls eine Klärung hierdurch nicht erreicht wird, kann der Käufer innerhalb von 20 Tagen nach Einleitung der Konfliktlösung einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz stellen. Dies ist ebenfalls nach dem Einloggen in das PayPal-Konto unter dem Punkt "Konfliktlösungen" möglich. Falls Sie sich mit dem Verkäufer auf Lieferzeiten einigen, die nahe an 180 Tagen liegen oder diese überschreiten, beachten Sie bitte, dass Sie diese Fristen einhalten müssen und dadurch möglicherweise keinen Käuferschutz beantragen können.

## 4. Abgesicherte Fälle

Der Käufer kann PayPal-Käuferschutz in den folgenden Fällen genießen:

### 4.1 Item Not Received

Der bezahlte Artikel wurde bei einem vereinbarten Versand durch den Verkäufer nicht versandt oder nachfolgend in dieser Ziffer 4.1 beschriebene sonstige Verpflichtungen des Verkäufers werden nicht eingehalten.

Der PayPal-Käuferschutz wegen nicht versandter Artikel gilt nicht für Artikel, die während des Versands verloren gehen. Falls der Verkäufer einen gültigen Versandbeleg fristgerecht (wie im Detail in der Verkäuferschutzrichtlinie beschrieben) oder ein entsprechendes zwischen Verkäufer und PayPal vereinbartes geeignetes Äquivalent vorlegt, lehnt PayPal den Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab.

Vor einem Antrag auf PayPal-Käuferschutz muss der Käufer dem Verkäufer einen ausreichend langen Zeitraum von mindestens einer Woche für den Versand und die Lieferung eingeräumt haben und zunächst versuchen, den Konflikt durch direkte Kontaktaufnahme mit dem Verkäufer zu klären.

## 4.2 SNAD

- Der gelieferte Artikel weicht erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers ab SNAD.

Nachfolgend eine nicht abschließende Aufzählung mehrerer Beispiele, in denen ein Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht:

(Hinweis: Die Beispiele beziehen sich auf den Zustand des Artikels, in dem der Käufer ihn erhalten hat, unabhängig davon, in welchem Zustand er versandt worden ist.)

- Der Artikel ist ein völlig anderer, als der in der Artikelbeschreibung beschriebene, zum Beispiel ein Hörbuch anstelle einer Druckversion, ein Desktop-PC anstelle eines Laptops, eine leere Schachtel.
- Der Zustand des gelieferten Artikels weicht erheblich von dem beschriebenen Zustand ab, zum Beispiel ist der Artikel offensichtlich mehrfach benutzt worden anstelle von neu und originalverpackt.
- Der Artikel kann nicht verwendet werden, dies war jedoch nicht in der Artikelbeschreibung beschrieben worden, beispielsweise fehlen wichtige Komponenten oder Teile, der Artikel funktioniert nicht oder das Haltbarkeitsdatum ist überschritten.
- Der Artikel ist nicht authentisch, dies war jedoch nicht in der Artikelbeschreibung beschrieben worden, beispielsweise ein gefälschter Artikel oder eine Raubkopie.
- Es fehlt ein Teil der bestellten Menge, beispielsweise wurden zehn Golfbälle bezahlt, jedoch nur vier geliefert.

Hier eine nicht abschließende Aufzählung von Beispielen, in denen ein Artikel **nicht** erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht:

- Der Artikel funktioniert nicht richtig, in der Artikelbeschreibung war jedoch beispielsweise Folgendes angegeben: "Artikel funktioniert möglicherweise nicht richtig", "Es fehlen Teile", "Das Foto zeigt Kratzer oder Beschädigungen".
- Der Käufer möchte den Artikel nicht mehr, nachdem er ihn erhalten hat, oder der Artikel entspricht nicht den Erwartungen des Käufers. Der Artikel war aber in der Artikelbeschreibung richtig beschrieben.
- Die Artikelbeschreibung ist für beide Seiten missverständlich. Beispielsweise hat der Artikel scheinbar eine andere Farbe als angeboten; er ist in den Augen des Käufers hellgrün, der Verkäufer definiert die Farbe in der Produktbeschreibung aber als Türkis.

PayPal entscheidet von Fall zu Fall anhand einzureichender Nachweise, ob der Artikel tatsächlich erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht.

## 4.3 Nur ein Antrag pro Transaktion

Der Käufer kann pro PayPal-Zahlung nur einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz stellen und zwar entweder wegen INR oder wegen SNAD, also entweder weil der Verkäufer den Artikel nicht versandt hat oder weil der Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht.

Allerdings können Sie den Grund Ihres Antrags nachträglich über unser Online-Konfliktlösungscenter oder mit Hilfe unseres Kundenservice ändern (etwa weil Sie zunächst einen Artikel nicht erhalten haben, dieser nach der dann aber dennoch erfolgten Lieferung erheblich von der Beschreibung abweicht).

## 4.4 Ein Antrag für mehrere Artikel

Ein Antrag auf PayPal-Käuferschutz kann für mehrere Artikel gelten, beispielsweise wenn der Käufer drei Artikel kauft, von denen zwei nicht versandt werden. Der Käufer muss den Antrag für beide Artikel gemeinsam als einen Antrag stellen.

## 4.5 Rechtsweg ausgeschlossen

Die Entscheidung über den Antrag auf PayPal-Käuferschutz ist endgültig. Der Rechtsweg gegenüber PayPal wegen dieser Entscheidung ist ausgeschlossen.

# 5. Pflichten des Käufers

## 5.1 Fristen

Der Käufer muss sämtliche Anfragen von PayPal bezüglich des Antrags auf Käuferschutz innerhalb von 10 Tagen beantworten. PayPal wird den Antrag ablehnen, falls eine Beantwortung innerhalb der genannten Frist nicht erfolgt. PayPal kann diese Frist verlängern, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, die nicht der Kontrolle des Käufers unterliegen.

## 5.2 Rücksendung an den Verkäufer

Wenn der Käufer einen Antrag auf Käuferschutz stellt, weil der erhaltene Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers abweicht, muss der Käufer den Artikel auf Verlangen von PayPal auf Kosten des Käufers an den Verkäufer oder an einen anderen ihm von PayPal während des Konfliktlösungsverfahrens genannten Empfänger oder Adresse zurücksenden und einen entsprechenden Versandbeleg vorlegen. Ein solcher Versandbeleg muss zumindest die in der Verkäuferschutzrichtlinie für einen Versandbeleg geforderten Informationen enthalten. PayPal wird die Rücksendung nicht verlangen, wenn ein begründeter Verdacht besteht, dass die

Rücksendung eine Rechtsverletzung zur Folge haben könnte. PayPal behält sich außerdem vor, weitere Dokumente zur Prüfung des Antrags auf Käuferschutz vom Käufer anzufordern. Der Käufer hat hierfür allfällig entstehende Kosten zu tragen.

## **6. Schlussbestimmungen**

### **6.1 Abtretung des Rückzahlungsanspruches**

Der Käufer tritt mit dem Empfang der Auszahlung des PayPal-Käuferschutzes alle gegenüber dem Verkäufer bestehenden Ansprüche aus dem Antrag auf PayPal-Käuferschutz zugrunde liegenden Kaufvertrag in Höhe des Auszahlungsbetrages an PayPal ab. PayPal wird im Falle einer vollständigen Befriedigung aus solchen abgetretenen Rechten den Verkäufer nicht doppelt wegen des gleichen Sachverhalts in Anspruch nehmen wird.

### **6.2 Verfügbarkeit des PayPal-Käuferschutzes**

PayPal behält sich das Recht vor, jederzeit im eigenen Ermessen und ohne Angabe von Gründen den PayPal-Käuferschutz zu ändern oder zu streichen. Zum Zeitpunkt der Streichung noch offene Anträge auf Käuferschutz werden bis zu ihrem Abschluss weiterbearbeitet.

### **6.3 Zugriff auf Versandinformationen**

Der Käufer erlaubt PayPal, in seinem Namen auf Versandinformationen des jeweiligen Versandunternehmens zuzugreifen, um den Versand eines Artikels zu überprüfen.

### **6.4 Käuferschutz durch PayPal oder eBay**

PayPal lehnt einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab, falls der Käufer in Bezug auf diesen Kauf bereits eine Auszahlung im Rahmen eines etwaigen Käuferschutzprogrammes von eBay erhalten hat. Außerdem dürfen Sie keinen Antrag auf PayPal-Käuferschutz einreichen, wenn Sie für den gleichen Kauf schon einen Antrag im Rahmen eines etwaigen Käuferschutzprogrammes von eBay eingereicht haben.

### **6.5 Gesetzliche Rechte und Rechte unter Ihrem Kaufvertrag**

Die PayPal-Käuferschutzrichtlinie berührt die gesetzlichen und vertraglichen Rechte zwischen Käufer und Verkäufer nicht und ist separat von diesen zu betrachten. PayPal tritt nicht als Vertreter von Käufer, Verkäufer oder Zahlungsempfänger auf. PayPal entscheidet lediglich über den Antrag auf PayPal-Käuferschutz. Wir weisen Sie hiermit darauf hin, dass Sie falls Sie einem Rückgabeverfahren des Verkäufers folgen, hierdurch unter Umständen Ihre Rechte unter dieser Käuferschutzrichtlinie verlieren. Wenn Sie beispielsweise der Aufforderung des Verkäufers folgen, den Kaufgegenstand an eine Adresse schicken, die nicht mit unseren Unterlagen übereinstimmt, dann können wir entscheiden, dass Sie den Kaufgegenstand nicht nach obenstehender Ziffer 5.2 zurückgesandt haben und daher die Käuferschutzvoraussetzungen nicht erfüllen.

### **6.6 Gesetzliche Rechte**

Der Käufer kann entweder einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz oder einen Antrag auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter stellen. Zwei Auszahlungen sind nicht möglich.

PayPal lehnt einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab, wenn eine Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung eingeleitet wird. Dies gilt unabhängig von dem Ausgang des Antrags auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter. Das Zurückziehen oder das Ablehnen eines Antrags auf PayPal-Käuferschutz hat keine Auswirkungen auf den Antrag auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter. Es gelten die Bestimmungen des jeweiligen Kreditkartenanbieters. PayPal behält sich das Recht vor, den Zugang des Käufers zu dessen PayPal-Konto einzuschränken oder das PayPal-Konto zu schließen, wenn das Recht auf Rückbuchung gegenüber dem Kreditkartenanbieter missbraucht wird. Darüber hinaus behält sich PayPal das Recht vor, unrechtmäßige Rückbuchungen entsprechend anzufechten. Dies geschieht in Übereinstimmung mit den Regeln des jeweiligen Kreditkartenanbieters.

Sofern Sie Konflikte nicht direkt mit dem Verkäufer klären können, empfehlen wir Ihnen, einen Antrag auf Käuferschutz zu stellen. Allerdings müssen Sie die Fristen gemäß Ziffer 3.6 und die sonstigen Voraussetzungen dieser Käuferschutzrichtlinie beachten, um gegebenenfalls später noch einen Antrag auf Käuferschutz stellen zu können.

## **KÜNFTIGE FASSUNG DER PAYPAL-KÄUFERSCHUTZRICHTLINIE**

Datum des Inkrafttretens: 29. April 2019

### **1. Allgemeines**

Der PayPal-Käuferschutz schützt den Käufer, falls ein gekaufter Artikel nicht versandt wurde („Item Not Received“ oder „INR“) oder der gelieferte Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers abweicht („Significantly Not As Described“ oder „SNAD“), siehe hierzu Ziffer 4.

Sobald der Käufer einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz gestellt hat, wird PayPal den Antrag prüfen und gegebenenfalls weitere Informationen von Käufer und Zahlungsempfänger anfordern, um eine Klärung herbeizuführen.

## 2. Auszahlung

Wenn ein Antrag auf PayPal-Käuferschutz erfolgreich ist, erstattet PayPal dem Käufer den Kaufpreis einschließlich Versandkosten. Wenn die Zahlung in einer anderen Währung als Euro (EUR) erfolgt, erfolgt auch die Erstattung in dieser Währung.

Die Erstattung erfolgt unabhängig davon, ob PayPal den Erstattungsbetrag von dem Zahlungsempfänger zurückfordern kann.

## 3. Anspruchsberechtigung

Um den PayPal-Käuferschutz in Anspruch nehmen zu können, müssen neben den Bedingungen der Ziffer 5. auch die folgenden Bedingungen erfüllt sein.

### 3.1. Zahlung mit PayPal

Der Käufer hat einen Artikel gekauft und mit PayPal bezahlt.

### 3.2. Ausnahmen

Anspruch auf Käuferschutz kann für den Erwerb der meisten Waren und Dienstleistungen (einschließlich Fahrkarten, immaterieller Güter wie Zugriffsrechte auf digitale Inhalte und sonstige Lizenzen) mit folgenden Ausnahmen bestehen:

- Erwerb von Grundeigentum (darunter jegliche Form von Wohneigentum),
- Erwerb von Unternehmen oder Unternehmensteilen (einschließlich Gegenstände oder Forderungen, die Teil eines Unternehmens oder einer Unternehmensakquisition sind),
- Fahrzeuge (darunter jegliche motorisierte Fahrzeuge, Motorräder, Luft- und Wasserfahrzeuge; ausgenommen tragbare Leichtfahrzeuge, die für Freizeitzwecke genutzt werden, wie etwa Fahrräder oder Hoverboards),
- Zahlungen auf Crowd-Funding- oder Crowd-Lending-Plattformen,
- individuell angefertigte Artikel (außer solchen, die als INR im Sinne dieser Richtlinie gelten),
- gemäß PayPal-Nutzungsrichtlinie verbotene Waren und Dienstleistungen,
- Erwerb von Maschinen, die in der verarbeitenden Industrie verwendet werden,
- Zahlungsmitteläquivalente (darunter jegliche Geschenkkarten oder Prepaid-Karten),
- persönliche Zahlungen,
- jegliche Wetteinsätze und sonstige Glücksspielaktivitäten,
- Zahlungen im Zusammenhang mit Finanzprodukten oder Kapitalanlagen,
- Zahlungen an Verwaltungsbehörden oder an im Auftrag von Verwaltungsbehörden Handelnde,
- Spenden,
- Erwerb von Waren oder Dienstleistungen, die sie selbst abholen oder durch Dritte für Sie abholen lassen (einschließlich der Abholung im Einzelhandel) und die sie als INR (nicht erhalten) geltend machen,
- Zahlungen im Zusammenhang mit Gold (sowohl in physischer als auch börsengehandelter (exchange traded) Form),
- Transaktionen, die über PayPal Mass Payments (siehe Ziffer A4.4. der PayPal-Nutzungsbedingungen) durchgeführt wurden.

### 3.3. Zusammenhang von PayPal-Zahlung und gekauftem Artikel

Die PayPal-Zahlung muss in Zusammenhang mit dem gekauften Artikel stehen und entweder

- über die Funktion "Jetzt zahlen" auf der eBay-Website oder
- über die Funktion "Geld senden" und unter Angabe der eBay-Artikelnummer im PayPal-Konto oder
- bei Käufen außerhalb eBays: über die Funktion "Geld senden" auf der PayPal Webseite durch Anklicken der "Kaufen"-Schaltfläche oder im Rahmen des PayPal-Checkout-Ablaufs

durchgeführt worden sein.

Andere Zahlungen, die Sie außerhalb dieser Funktionen tätigen, können wir nicht zuordnen und sind daher nicht vom Käuferschutz abgedeckt.

### 3.4. Einzige Zahlung

Sie müssen die Kaufpreiszahlung als eine einzige Zahlung von einem registrierten PayPal-Konto aus gemacht haben (keine Teilzahlungen, keine Ratenzahlungen, keine Anzahlungen, keine Hinterlegungen).

### 3.5. Kein Verstoß gegen PayPal-Nutzungsrichtlinie

Der Artikel verstößt nicht gegen die [PayPal-Nutzungsrichtlinie](#).

### 3.6. Keine Rückerstattung aus anderer Quelle

Sie dürfen für den Erwerb der betreffenden Ware(n) oder Dienstleistung(en) keine Rückerstattung aus anderer Quelle erhalten haben.

### 3.7. Fristen

Neben den vorgenannten Voraussetzungen sind folgende Fristen einzuhalten:

Der Käufer leitet innerhalb von 180 Tagen, nachdem die Zahlung auf der PayPal-Website eingeleitet wurde, die Konfliktlösung ein und versucht, den Konflikt unter Verwendung der hierfür durch PayPal bereitgestellten Hilfsmittel zu klären. Dies ist nach dem Einloggen in das PayPal-Konto unter dem Punkt "Konfliktlösungen" möglich.

Falls eine Klärung hierdurch nicht erreicht wird, kann der Käufer innerhalb von 20 Tagen nach Einleitung der Konfliktlösung einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz stellen. Dies ist ebenfalls nach dem Einloggen in das PayPal-Konto unter dem Punkt "Konfliktlösungen" möglich. Falls Sie sich mit dem Verkäufer auf Lieferzeiten einigen, die nahe an 180 Tagen liegen oder diese überschreiten, beachten Sie bitte, dass Sie diese Fristen einhalten müssen und dadurch möglicherweise keinen Käuferschutz beantragen können.

## 4. Abgesicherte Fälle

Der Käufer kann PayPal-Käuferschutz in den folgenden Fällen genießen:

### 4.1. Item Not Received

Der bezahlte Artikel wurde bei einem vereinbarten Versand durch den Verkäufer nicht versandt oder nachfolgend beschriebene sonstige Verpflichtungen des Verkäufers werden nicht eingehalten.

Der PayPal-Käuferschutz wegen nicht versandter Artikel gilt nicht für Artikel, die während des Versands verloren gehen. Falls der Verkäufer einen gültigen Versandbeleg fristgerecht (wie im Detail in der Verkäuferschutzrichtlinie beschrieben) oder ein entsprechendes zwischen Verkäufer und PayPal vereinbartes geeignetes Äquivalent vorlegt, lehnt PayPal den Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab.

Vor einem Antrag auf PayPal-Käuferschutz muss der Käufer dem Verkäufer einen ausreichend langen Zeitraum von mindestens einer Woche für den Versand und die Lieferung eingeräumt haben und zunächst versuchen, den Konflikt durch direkte Kontaktaufnahme mit dem Verkäufer zu klären.

### 4.2. SNAD

Der gelieferte Artikel weicht erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers ab SNAD.

Nachfolgend eine nicht abschließende Aufzählung mehrerer Beispiele, in denen ein Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht:

(Hinweis: Die Beispiele beziehen sich auf den Zustand des Artikels, in dem der Käufer ihn erhalten hat, unabhängig davon, in welchem Zustand er versandt worden ist.)

- Der Artikel ist ein völlig anderer, als der in der Artikelbeschreibung beschriebene, zum Beispiel ein Hörbuch anstelle einer Druckversion, ein Desktop-PC anstelle eines Laptops, eine leere Schachtel.
- Der Zustand des gelieferten Artikels weicht erheblich von dem beschriebenen Zustand ab, zum Beispiel ist der Artikel offensichtlich mehrfach benutzt worden anstelle von neu und originalverpackt.
- Der Artikel kann nicht verwendet werden, dies war jedoch nicht in der Artikelbeschreibung beschrieben worden, beispielsweise fehlen wichtige Komponenten oder Teile, der Artikel funktioniert nicht oder das Haltbarkeitsdatum ist überschritten.
- Der Artikel ist nicht authentisch, dies war jedoch nicht in der Artikelbeschreibung beschrieben worden, beispielsweise ein gefälschter Artikel oder eine Raubkopie.
- Es fehlt ein Teil der bestellten Menge, beispielsweise wurden zehn Golfbälle bezahlt, jedoch nur vier geliefert.

Hier eine nicht abschließende Aufzählung von Beispielen, in denen ein Artikel **nicht** erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht:

- Der Artikel funktioniert nicht richtig, in der Artikelbeschreibung war jedoch beispielsweise Folgendes angegeben: "Artikel funktioniert möglicherweise nicht richtig", "Es fehlen Teile", "Das Foto zeigt Kratzer oder Beschädigungen".
- Der Käufer möchte den Artikel nicht mehr, nachdem er ihn erhalten hat, oder der Artikel entspricht nicht den Erwartungen des Käufers. Der Artikel war aber in der Artikelbeschreibung richtig beschrieben.
- Die Artikelbeschreibung ist für beide Seiten missverständlich. Beispielsweise hat der Artikel scheinbar eine andere Farbe als angeboten; er ist in den Augen des Käufers hellgrün, der Verkäufer definiert die Farbe in der Produktbeschreibung aber als Türkis.

PayPal entscheidet von Fall zu Fall anhand einzureichender Nachweise, ob der Artikel tatsächlich erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht.

#### **4.3. Nur ein Antrag pro Transaktion**

Der Käufer kann pro PayPal-Zahlung nur einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz stellen und zwar entweder wegen INR oder wegen SNAD, also entweder weil der Verkäufer den Artikel nicht versandt hat oder weil der Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht.

Allerdings können Sie den Grund Ihres Antrags nachträglich über unser Online-Konfliktlösungscenter oder mit Hilfe unseres Kundenservice ändern (etwa weil Sie zunächst einen Artikel nicht erhalten haben, dieser nach der dann aber dennoch erfolgten Lieferung erheblich von der Beschreibung abweicht).

#### **4.4. Ein Antrag für mehrere Artikel**

Ein Antrag auf PayPal-Käuferschutz kann für mehrere Artikel gelten, beispielsweise wenn der Käufer drei Artikel kauft, von denen zwei nicht versandt werden. Der Käufer muss den Antrag für beide Artikel gemeinsam als einen Antrag stellen.

#### **4.5. Rechtsweg ausgeschlossen**

Die Entscheidung über den Antrag auf PayPal-Käuferschutz ist endgültig. Der Rechtsweg gegenüber PayPal wegen dieser Entscheidung ist ausgeschlossen.

### **5. Pflichten des Käufers**

#### **5.1. Fristen**

Der Käufer muss sämtliche Anfragen von PayPal bezüglich des Antrags auf Käuferschutz zeitnah beantworten. PayPal kann den Antrag ablehnen, falls keine Beantwortung innerhalb der jeweils gesetzten Frist erfolgt. PayPal kann diese Frist verlängern, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, die nicht der Kontrolle des Käufers unterliegen.

#### **5.2. Rücksendung an den Verkäufer**

Wenn der Käufer einen Antrag auf Käuferschutz stellt, weil der erhaltene Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers abweicht, muss der Käufer den Artikel auf Verlangen von PayPal auf Kosten des Käufers an den Verkäufer oder an einen anderen ihm von PayPal während des Konfliktlösungsverfahrens genannten Empfänger oder Adresse zurücksenden und einen entsprechenden Versandbeleg vorlegen. Ein solcher Versandbeleg muss zumindest die in der Verkäuferschutzrichtlinie für einen Versandbeleg geforderten Informationen enthalten. PayPal wird die Rücksendung nicht verlangen, wenn ein begründeter Verdacht besteht, dass die Rücksendung eine Rechtsverletzung zur Folge haben könnte. PayPal behält sich außerdem vor, weitere Dokumente zur Prüfung des Antrags auf Käuferschutz vom Käufer anzufordern. Der Käufer hat hierfür allfällig entstehende Kosten zu tragen.

### **6. Schlussbestimmungen**

#### **6.1. Abtretung des Rückzahlungsanspruches**

Der Käufer tritt mit dem Empfang der Auszahlung des PayPal-Käuferschutzes alle gegenüber dem Verkäufer bestehenden Ansprüche aus dem Antrag auf PayPal-Käuferschutz zugrunde liegenden Kaufvertrag in Höhe des Zahlungsbetrages an PayPal ab. PayPal wird im Falle einer vollständigen Befriedigung aus solchen abgetretenen Rechten den Verkäufer nicht doppelt wegen des gleichen Sachverhalts in Anspruch nehmen wird.

#### **6.2. Verfügbarkeit des PayPal-Käuferschutzes**

PayPal behält sich das Recht vor, jederzeit im eigenen Ermessen und ohne Angabe von Gründen den PayPal-Käuferschutz zu ändern oder zu streichen. Zum Zeitpunkt der Streichung noch offene Anträge auf Käuferschutz werden bis zu ihrem Abschluss weiterbearbeitet.

#### **6.3. Zugriff auf Versandinformationen**

Der Käufer erlaubt PayPal, in seinem Namen auf Versandinformationen des jeweiligen Versandunternehmens zuzugreifen, um den Versand eines Artikels zu überprüfen.

#### **6.4. Käuferschutz durch PayPal oder eBay**

PayPal lehnt einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab, falls der Käufer in Bezug auf diesen Kauf bereits eine Auszahlung im Rahmen eines etwaigen Käuferschutzprogrammes von eBay erhalten hat. Außerdem dürfen Sie keinen Antrag auf PayPal-Käuferschutz einreichen, wenn Sie für den gleichen Kauf schon einen Antrag im Rahmen eines etwaigen Käuferschutzprogrammes von eBay eingereicht haben.

#### **6.5. Gesetzliche Rechte und Rechte unter Ihrem Kaufvertrag**

Die PayPal-Käuferschutzrichtlinie berührt die gesetzlichen und vertraglichen Rechte zwischen Käufer und Verkäufer nicht und ist separat von diesen zu betrachten. PayPal tritt nicht als Vertreter von Käufer, Verkäufer oder Zahlungsempfänger auf. PayPal entscheidet lediglich über den Antrag auf PayPal-Käuferschutz. Wir weisen Sie hiermit darauf hin, dass Sie falls Sie einem Rückgabeverfahren des Verkäufers folgen, hierdurch unter Umständen Ihre Rechte unter dieser Käuferschutzrichtlinie verlieren. Wenn Sie beispielsweise der Aufforderung des Verkäufers folgen, den Kaufgegenstand an eine Adresse schicken, die nicht mit unseren Unterlagen übereinstimmt, dann können wir entscheiden, dass Sie den Kaufgegenstand nicht nach obenstehender Ziffer 5.2 zurückgesandt haben und daher die Käuferschutzvoraussetzungen nicht erfüllen.

#### **6.6. Gesetzliche Rechte**

Der Käufer kann entweder einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz oder einen Antrag auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter stellen. Zwei Auszahlungen sind nicht möglich.

PayPal lehnt einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab, wenn eine Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung eingeleitet wird. Dies gilt unabhängig von dem Ausgang des Antrags auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter. Das Zurückziehen oder das Ablehnen eines Antrags auf PayPal-Käuferschutz hat keine Auswirkungen auf den Antrag auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter. Es gelten die Bestimmungen des jeweiligen Kreditkartenanbieters. PayPal behält sich das Recht vor, den Zugang des Käufers zu dessen PayPal-Konto einzuschränken oder das PayPal-Konto zu schließen, wenn das Recht auf Rückbuchung gegenüber dem Kreditkartenanbieter missbraucht wird. Darüber hinaus behält sich PayPal das Recht vor, unrechtmäßige Rückbuchungen entsprechend anzufechten. Dies geschieht in Übereinstimmung mit den Regeln des jeweiligen Kreditkartenanbieters.

Sofern Sie Konflikte nicht direkt mit dem Verkäufer klären können, empfehlen wir Ihnen, einen Antrag auf Käuferschutz zu stellen. Allerdings müssen Sie die Fristen gemäß Ziffer 3.6. und die sonstigen Voraussetzungen dieser Käuferschutzrichtlinie beachten, um gegebenenfalls später noch einen Antrag auf Käuferschutz stellen zu können.

Wir nutzen Cookies, um Ihre Erfahrung mit PayPal zu verbessern. Manche Cookies sind notwendig, damit unsere Website funktioniert. Mit anderen Cookies können wir Ihnen personalisierte Angebote und Werbung zeigen, sowohl auf unserer Website als auch auf anderen Websites. Sie haben die volle Kontrolle, denn: Sie können Ihre [Cookie-Einstellungen jederzeit ändern](#).

[Cookies akzeptieren](#)