

# PayPal-Käuferschutz

Zuletzt aktualisiert: 28. Januar 2022

## PayPal-Käuferschutz

Wenn Sie etwas von einem Verkäufer kaufen, können Sie die Zahlung unter Umständen nach dem PayPal-Käuferschutz zurückerhalten. Die Bedingungen des PayPal-Käuferschutzes sind hier festgelegt. Sie sind Bestandteil der [Nutzungsbedingungen](#). Bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen haben Sie nach dem PayPal-Käuferschutz Anspruch auf die Erstattung des vollen Kaufpreises für den Artikel zuzüglich der von Ihnen gezahlten ursprünglichen Versandkosten. Ob ein Anspruch unter den PayPal-Käuferschutz fällt, entscheidet PayPal nach eigenem Ermessen. Die Entscheidung ergeht auf Grundlage der Zulässigkeitsvoraussetzungen, der im Verfahren bereitgestellten Informationen und Unterlagen sowie aller sonstigen Informationen, die PayPal im jeweiligen Einzelfall für sachdienlich erachtet. Diese Ausgangsentscheidung von PayPal gilt als endgültig, Sie können allerdings dagegen bei PayPal Widerspruch einlegen, wenn Sie über neue oder stichhaltige Informationen verfügen, die zum Zeitpunkt der ursprünglichen Entscheidung noch nicht vorlagen, oder Sie der Meinung sind, dass die Entscheidungsfindung fehlerhaft war.

**Wichtig:** Möglicherweise müssen Sie den Artikel an den Verkäufer oder eine andere Partei zurücksenden, die wir im Rahmen der Bearbeitung Ihres Käuferschutzanspruchs angeben. Der PayPal-Käuferschutz begründet keinen Anspruch auf Erstattung der entstandenen Rücksendekosten.

Sie können den PayPal-Käuferschutz anwenden, wenn bei einer Transaktion die folgenden Probleme auftreten:

- Sie haben Ihren Artikel nicht von einem Verkäufer erhalten ("Artikel nicht erhalten"), oder
- Sie haben einen Artikel erhalten, aber der Artikel "entspricht deutlich nicht der Beschreibung".

Wenn Sie der Meinung sind, dass eine über Ihr PayPal-Konto getätigte Transaktion nicht von Ihnen autorisiert wurde, fällt dies nicht unter den PayPal-Käuferschutz, sondern es handelt sich um eine andere Art von Anspruch. Weitere Informationen finden Sie unter  [Klären von Problemen](#).

## QR-Code-Transaktionen

Wenn Sie persönlich unter Verwendung eines PayPal-QR-Codes für Waren und Dienstleistungen bei einem Verkäufer einkaufen, kann dieser Kauf unter den PayPal-Käuferschutz fallen.

### **Käuferschutzanträge aus dem Grund "Artikel nicht erhalten"**

Sie haben im Rahmen des PayPal-Käuferschutzes *keinen* Anspruch auf eine Rückzahlung für einen nicht erhaltenen Artikel, wenn:

- Sie den Artikel persönlich abholen oder eine Abholung in Ihrem Namen veranlassen. Dies gilt auch dann, wenn Sie in der Verkaufsstelle eines Verkäufers mit PayPal bezahlen, außer Sie bezahlen mit einem [PayPal-QR-Code](#) für Waren und Dienstleistungen.
- der Verkäufer einen [Lieferbeleg](#) vorgelegt hat.

Wenn der Verkäufer nachweist, dass er die Ware an Ihre Adresse geliefert hat, kann PayPal hinsichtlich eines Käuferschutzantrags wegen nicht erhaltenem Artikel zugunsten des Verkäufers entscheiden, selbst wenn Sie behaupten, dass Sie die Ware nicht erhalten haben.

### **Käuferschutzanträge aus dem Grund "Entspricht deutlich nicht der Beschreibung"**

Ein Artikel gilt als deutlich nicht der Beschreibung entsprechend, wenn:

- sich der Artikel wesentlich von der Beschreibung des Verkäufers unterscheidet,
- Sie einen völlig anderen Artikel erhalten haben,
- der Zustand des Artikels unzutreffend beschrieben wurde (der Artikel wurde beispielsweise als "neu" bezeichnet, war aber gebraucht),
- der Artikel als authentisch beworben wurde, aber nicht authentisch (d.h. eine Produktfälschung) ist,
- dem Artikel wesentliche Teile oder Eigenschaften fehlen, ohne dass in der Beschreibung des Artikels darauf hingewiesen wurde,
- Sie eine bestimmte Anzahl von Artikeln gekauft, aber nicht alle erhalten haben,
- der Artikel während des Versands beschädigt wurde,
- der Artikel im übergebenen Zustand unbrauchbar ist und darauf nicht hingewiesen wurde.

Ein Artikel wird nicht als deutlich nicht der Beschreibung entsprechend eingestuft, wenn:

- der Mangel des Artikels vom Verkäufer in der Artikelbeschreibung zutreffend beschrieben wurde,

- der Artikel zutreffend beschrieben wurde, Sie ihn aber nach Erhalt nicht behalten wollen,
- der Artikel zwar zutreffend beschrieben wurde, aber nicht Ihren Erwartungen entspricht,
- der Artikel geringfügige Kratzer aufweist und als "gebraucht" beschrieben wurde.

## **Nicht unter den Schutz fallende Artikel und Transaktionen**

Nicht für den PayPal-Käuferschutz berechtigt sind die folgenden Artikel oder Transaktionen:

- Grundeigentum (einschließlich Wohneigentum),
- Fahrzeuge, insbesondere Kraftfahrzeuge, Motorräder, Wohnmobile, Flugzeuge und Boote, sofern es sich nicht um leichte, tragbare Fahrzeuge für Freizeitzwecke wie beispielsweise Fahrräder oder Hoverboards handelt,
- Unternehmen (wenn Sie ein Unternehmen kaufen oder in ein Unternehmen investieren),
- Industriemaschinen, die in der Fertigung eingesetzt werden,
- Zahlungsmitteläquivalente wie Geschenkkarten und Prepaid-Karten,
- Zahlungen in Bezug auf Gold (ob in physischer oder in börsengehandelter Form),
- Finanzprodukte oder Investitionen,
- Wetteinsätze oder sonstige Glücksspielaktivitäten,
- Spenden oder Zahlungen auf Crowdfunding- oder Crowdlending-Plattformen,
- Zahlungen an staatliche Stellen (mit Ausnahme staatlicher Unternehmen) oder an im Auftrag staatlicher Stellen oder öffentlicher Behörden handelnde Dritte,
- Zahlungen, die mit PayPal zur Begleichung einer Rechnung an einen Zahlungsdienst gesendet werden,
- Käuferschutzanträge wegen deutlich nicht der Beschreibung entsprechender Artikel, die ganz oder teilweise individuell angefertigt wurden,
- Käuferschutzanträge aus dem Grund Artikel nicht erhalten bei physischen, materiellen Gütern, die Sie persönlich abholen oder deren Abholung in Ihrem Namen Sie veranlassen. (Dies gilt auch für Artikel, die an einer Einzelhandelsverkaufsstelle gekauft wurden, außer wenn Sie die Transaktion persönlich mit dem PayPal-QR-Code für Waren und Dienstleistungen bezahlt haben),
- Artikel, die nach der Nutzungsrichtlinie von PayPal unzulässig sind,
- Zahlungen, die als PayPal-Sammelzahlung vorgenommen wurden,
- persönliche Zahlungen, einschließlich Zahlungen über die PayPal-Funktion "Freunde und Familie",
- Zahlungen, die Sie nicht über Ihr PayPal-Konto vorgenommen haben,
- für den Weiterverkauf bestimmte Artikel, unabhängig von deren Anzahl.

## Eignung von Transaktionen für den PayPal-Käuferschutz

Für einen Anspruch nach dem PayPal-Käuferschutz müssen Sie alle folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- ein beanstandungsfreies PayPal-Konto haben,
- den Artikel von Ihrem PayPal-Konto bezahlt haben,
- versuchen, den Verkäufer zu kontaktieren, um das Problem mit ihm direkt zu lösen, bevor Sie unter [Konfliktlösungen](#) einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz stellen.
- Einreichung der von PayPal angeforderten Unterlagen und sonstigen Informationen innerhalb der dafür benannten Frist,
- Innerhalb von 180 Tagen nach dem Tag, an dem Sie die Zahlung gesendet haben, ein Problem unter [Konfliktlösungen](#) melden und dann unser Online-Konfliktlösungsverfahren befolgen.
- Sie dürfen nicht anderweitig eine Rückerstattung erhalten oder einer alternativen Lösung im Zusammenhang mit Ihrem Einkauf zugestimmt haben.

## Unser Online-Konfliktlösungsverfahren

Wenn Sie ein transaktionsbedingtes Problem nicht direkt mit dem Verkäufer lösen können, müssen Sie unserem Verfahren zur Konfliktlösung unter [Konfliktlösungen](#) folgen, um einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz zu stellen. Sie können auch einen Antrag auf Käuferschutz stellen (Schritt 2 unten), indem Sie uns anrufen und mit einem Mitarbeiter sprechen. Nachfolgend finden Sie die Schritte, die Sie einhalten müssen. Wenn Sie sich nicht an diese Schritte halten, kann Ihr Antrag abgelehnt werden:

**Schritt 1: Melden Sie ein Problem** innerhalb von 180 Tagen nach dem Datum der Zahlung. Auf diese Weise können Sie versuchen, das mit der Transaktion verbundene Problem unmittelbar mit dem Verkäufer zu klären. Wenn es Ihnen nicht gelingt, den Konflikt unmittelbar mit dem Verkäufer zu klären, fahren Sie mit Schritt 2 fort. Wir [behalten](#) das gesamte mit der Transaktion verbundene Geld im PayPal-Konto des Verkäufers ein, bis der Konflikt geklärt oder geschlossen wurde.

**Schritt 2: Stellen Sie einen Käuferschutzantrag** mit dem Ziel einer Rückerstattung innerhalb von 20 Tagen nach der Meldung des Konflikts, wenn Sie und der Verkäufer sich nicht einigen können. Andernfalls schließen wir den Konflikt automatisch. Der auf Rückerstattung abzielende Käuferschutzantrag kann auf der Seite [Konfliktlösungen](#) gestellt werden. Der Verkäufer oder PayPal kann dort ebenfalls einen Käuferschutzantrag für den Konflikt stellen. Wenn Sie wegen eines nicht erhaltenen Artikels einen Antrag auf Käuferschutz stellen, können wir Sie auffordern, nach der Meldung des Konflikts mindestens sieben Tage zu warten, bevor Sie den Konflikt eskalieren.

**Schritt 3: Legen Sie die von uns angeforderten Unterlagen und sonstigen Informationen vor**, nachdem der Konflikt durch Sie, den Verkäufer oder PayPal in einen Käuferschutzantrag mit dem Ziel einer Rückerstattung umgewandelt wurde. Wir können von Ihnen die Vorlage von Belegen, Bewertungen von Drittanbietern, polizeilichen Berichten oder anderen von uns angegebenen Dokumenten verlangen. Sie müssen dieser Aufforderung innerhalb der von uns benannten Frist nachkommen.

**Schritt 4: Kommen Sie den Versandaufforderungen von PayPal zeitnah nach**, wenn Sie einen Käuferschutzantrag aus dem Grund "Entspricht deutlich nicht der Beschreibung" stellen. Wir können von Ihnen verlangen, dass Sie den Artikel auf Ihre Kosten an den Verkäufer, an uns oder an Dritte (die von uns benannt werden) zurücksenden und einen Lieferbeleg vorlegen.

**Schritt 5: PayPal trifft eine endgültige Entscheidung** (auch über die Schließung von Verfahren zu Konflikten oder Käuferschutzanträgen) nach eigenem Ermessen auf Grundlage der oben genannten Berechtigungsvoraussetzungen, zusätzlichen Informationen, die während des Online-Konfliktlösungsverfahrens beigebracht wurden, oder sonstigen Informationen, die PayPal unter den gegebenen Umständen für relevant und geeignet hält.

### **Konflikte bei uns oder bei Ihrem Kreditkartenanbieter melden**

Wenn Sie für eine Transaktion mit Ihrem PayPal-Konto eine Kredit- oder Debitkarte als Zahlungsquelle verwendet haben und mit der Transaktion unzufrieden sind, sind Sie berechtigt, den zu der Transaktion bestehenden Konflikt Ihrem Kreditkartenanbieter zu melden. Die jeweiligen Rechte auf Kreditkartenrückbuchung sind möglicherweise umfassender als diejenigen, die Ihnen nach dem PayPal-Käuferschutz zur Verfügung stehen. Wenn Sie beispielsweise eine Transaktion mit Ihrem Kreditkartenanbieter anfechten, können Sie ggf. die von Ihnen gezahlten Beträge für unbefriedigende Artikel zurückfordern, auch wenn diese nicht unter unseren Schutz für [deutlich nicht der Beschreibung entsprechende Artikel](#) fallen.

Sie können einen Konflikt entweder über PayPal und den PayPal-Käuferschutz vorbringen oder Ihrem Kreditkartenanbieter melden. Sie können nicht beides gleichzeitig tun oder eine doppelte Rückzahlung anstreben. Wenn Sie bei uns einen Konflikt melden oder einen Antrag auf Käuferschutz stellen und für dieselbe Transaktion auch einen Konflikt bei Ihrem Kreditkartenanbieter melden, werden die bei uns zu dem Konflikt oder dem Käuferschutzantrag laufenden Verfahren beendet. Das den Konflikt betreffende Verfahren bei Ihrem Kreditkartenanbieter wird davon nicht berührt. Wenn Sie Ihrem Kreditkartenanbieter einen Konflikt gemeldet haben, ist zudem die spätere Durchführung eines Konflikt-/Käuferschutzverfahrens bei uns ausgeschlossen.

Wenn Sie PayPal einen Konflikt in Bezug auf eine Transaktion melden und wir zu Ihren Ungunsten entscheiden, können Sie den Konflikt danach noch Ihrem

Kreditkartenanbieter melden. Falls PayPal erst nach Ablauf der Meldefrist Ihres Kreditkartenanbieters eine endgültige Entscheidung über Ihren Käuferschutzantrag trifft und Sie aufgrund der Fristversäumnis einen geringeren als den vollen Betrag zurückerhalten, der Ihnen ansonsten vom Kreditkartenanbieter zugestanden hätte, erstatten wir Ihnen den Differenzbetrag (abzüglich etwaiger Beträge, die Sie bereits vom Verkäufer oder vom Kreditkartenanbieter erhalten haben).

Bevor Sie sich an Ihren Kreditkartenanbieter wenden oder einen Konflikt bei PayPal melden, setzen Sie sich mit dem Verkäufer in Verbindung und versuchen Sie, Ihr Problem gemäß den Rücknahmebedingungen des Verkäufers zu lösen.