

PayPal-Käuferschutz

Letzte Aktualisierung: 1. Dezember 2021

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 Käuferschutzantrags angeben. Der PayPal-Käuferschutz begründet keinen Anspruch auf Erstattung der entstandenen Rücksendekosten.

Der PayPal-Käuferschutz gilt, wenn bei einer Transaktion die folgenden Probleme auftreten:

- Sie haben Ihren Artikel von einem Verkäufer nicht erhalten (Käuferschutzantrag aus dem Grund "Artikel nicht erhalten").
- Sie haben einen anderen Artikel erhalten, als Sie bestellt haben (Käuferschutzantrag aus dem Grund "entspricht deutlich nicht der Beschreibung").

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

Transaktionen mit QR-Codes

Persönliche Käufe bei einem Verkäufer unter Verwendung eines PayPal-QR-Codes für Waren und Dienstleistungen können unter den PayPal-Käuferschutz fallen.

Käuferschutzanträge aus dem Grund "Artikel nicht erhalten"

Sie haben im Rahmen des PayPal-Käuferschutzes *keinen* Anspruch auf Rückzahlung aus dem Grund "Artikel nicht erhalten", wenn:

- Sie den Artikel persönlich abholen oder abholen lassen (dies gilt auch, wenn Sie PayPal im Ladengeschäft eines Verkäufers verwenden),
- 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"

Das Vorliegen der Voraussetzung "entspricht deutlich nicht der Beschreibung" kann anerkannt werden, 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, jedoch 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 überlassenen Zustand unbrauchbar ist und darauf nicht hingewiesen wurde.

Das Vorliegen der Voraussetzung "entspricht deutlich nicht der Beschreibung" wird nicht anerkannt, wenn:

- der Mangel des Artikels vom Verkäufer in der Artikelbeschreibung zutreffend geschildert wurde,
- der Artikel zutreffend beschrieben wurde, Sie ihn aber nach Erhalt nicht behalten wollen,

- der Artikel zwar zutreffend beschrieben wurde, er aber nicht Ihren Erwartungen entspricht,
- der Artikel geringfügige Gebrauchsspuren aufweist und als gebraucht beschrieben wurde.

Nicht unter den Schutz fallende Artikel und Transaktionen

Die folgenden Artikel oder Transaktionen fallen nicht unter den PayPal-Käuferschutz:

- 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,
- (Erwerb von oder Investition in) Unternehmen,
- Industriemaschinen, die in der Fertigung eingesetzt werden,
- Zahlungsmitteläquivalente wie Geschenkkarten und Prepaid-Karten,
- Zahlungen in Bezug auf Gold (ob in physischer oder börsengehandelter Form),
- Finanzprodukte oder Investitionen,
- Wetten, Gewinnspiele oder kostenpflichtige Preisausschreiben,
- Spenden oder Zahlungen auf Crowdfunding- oder Crowdlending-Plattformen,
- Zahlungen an staatliche Einrichtungen (mit Ausnahme staatlicher Unternehmen) oder an im Auftrag staatlicher Einrichtungen oder öffentlicher Behörden handelnde Dritte,
- Zahlungen, die über PayPal an einen Rechnungszahlungsdienst 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),
- Alles, was nach der **Nutzungsrichtlinie** von PayPal unzulässig ist,
- Zahlungen, die als PayPal-Sammelzahlung vorgenommen wurden,
- Persönliche Zahlungen, einschließlich von Zahlungen, die über die PayPal-Funktion "Freunde und Familie" gesendet werden,
- Zahlungen, die Sie nicht über Ihr PayPal-Konto gesendet haben,
- für den Weiterverkauf bestimmte Artikel, unabhängig von deren Anzahl.

Transaktionen, die unter den PayPal-Käuferschutz fallen

Um den PayPal-Käuferschutz in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie alle der folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Sie müssen ein beanstandungsfreies PayPal-Konto haben,
- Der Artikel muss von Ihrem PayPal-Konto bezahlt worden sein,
- Sie müssen versuchen, den Verkäufer zu kontaktieren, um das Problem unmittelbar mit ihm 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,
- Sie müssen das Problem unter "[Konfliktlösungen](#)" innerhalb von 180 Tagen nach dem Tag, an dem Sie die Zahlung gesendet haben, melden und nachfolgend unser Online-Konfliktlösungsverfahren einhalten,
- Sie dürfen weder anderweitig eine Rückerstattung erhalten noch bei einer anderen Stelle einer Lösung im Zusammenhang mit dem betreffenden Einkauf zugestimmt haben.

Unser Online-Konfliktlösungsverfahren

Wenn Sie ein Problem im Zusammenhang mit einer Transaktion nicht unmittelbar mit dem Verkäufer klären können, müssen Sie unserem Online-Verfahren zur Klärung von Konflikten unter [Konfliktlösungen](#) folgen, um einen Anspruch nach dem PayPal-Käuferschutz geltend machen zu können. Sie können auch einen Antrag auf Käuferschutz stellen (Schritt 2 unten), indem Sie uns anrufen und mit einem Mitarbeiter sprechen. Nachstehend werden die Schritte beschrieben, die Sie befolgen 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. Dies ermöglicht Ihnen, zu versuchen, das mit der Transaktion verbundene Problem unmittelbar mit dem Verkäufer zu klären. Wenn die Klärung des Problems unmittelbar mit dem Käufer scheitert, fahren Sie mit Schritt 2 fort. Das gesamte mit der Transaktion verbundene Geld wird von uns im PayPal-Konto des Verkäufers [einbehalten](#), bis der Konflikt geklärt oder das zugehörige Verfahren beendet 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. PayPal kann Sie auffordern, nach der Meldung des Konflikts mindestens sieben Tage abzuwarten, bevor Sie einen Käuferschutzantrag stellen.

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 (gegebenenfalls auch über die Schließung von Verfahren zu Konflikten oder Käuferschutzanträgen) nach eigenem Ermessen nach Prüfung der oben genannten Berechtigungsvoraussetzungen, zusätzlichen Informationen, die während des Online-Konfliktlösungsverfahrens beigebracht wurden, oder sonstigen Informationen, die PayPal unter den gegebenen Umständen für sachdienlich hält.

Konflikte bei uns oder bei Ihrem Kreditkartenanbieter melden

Wenn Sie für eine Transaktion mit Ihrem PayPal-Konto eine Kredit- oder Debitkarte als Zahlungsmethode verwendet haben und Beanstandungen zu der Transaktion haben, können Sie unter Umständen die Transaktion bei Ihrem Kreditkartenanbieter anfechten. Die dort bestehenden Rechte auf Kreditkartenrückbuchung sind möglicherweise umfassender als diejenigen, die Ihnen nach dem PayPal-Käuferschutz zustehen. Wenn Sie eine Transaktion bei Ihrem Kreditkartenanbieter anfechten, können Sie beispielsweise die von Ihnen für nicht zufriedenstellende Artikel gezahlten Beträge möglicherweise zurückfordern, auch wenn die Voraussetzungen für den PayPal-Käuferschutz aus dem Grund "entspricht deutlich nicht der Beschreibung" nicht erfüllt sind.

Sie haben die Wahl, ob sie den Konflikt über den PayPal-Käuferschutz oder über Ihren Kreditkartenanbieter klären wollen. Sie dürfen nicht beide Verfahren gleichzeitig betreiben oder versuchen, die Rückzahlung zweimal zu erhalten. Haben Sie den Konflikt bei uns gemeldet oder einen Antrag auf Käuferschutz gestellt und betreiben für dieselbe Transaktion auch ein Verfahren bei Ihrem Kreditkartenanbieter, werden die bei uns zu dem Konflikt oder dem Käuferschutzantrag anhängigen Verfahren beendet. Das den Konflikt betreffende Verfahren bei Ihrem Kreditkartenanbieter bleibt davon unberührt. 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 immer noch Ihrem Kreditkartenanbieter melden. Falls PayPal erst nach Ablauf der Meldefrist Ihres Kreditkartenanbieters eine endgültige Entscheidung über Ihren Käuferschutzantrag trifft

und Sie aufgrund des Fristablaufs weniger als den vollen Betrag zurückerhalten, der Ihnen ansonsten seitens des Kreditkartenanbieters 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.