

PayPal-Verkäuferschutz

Letzte Aktualisierung: 6. Mai 2022

Was fällt unter den Verkäuferschutz?

Wenn Sie eine Ware oder Dienstleistung an einen Käufer verkaufen, sind Sie unter Umständen zur Inanspruchnahme des PayPal-Verkäuferschutzes berechtigt. Die Bedingungen des PayPal-Verkäuferschutzes sind hier festgelegt. Sie sind Bestandteil der [Nutzungsbedingungen](#). Bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen sind Sie nach dem PayPal-Verkäuferschutz berechtigt, den vollen Kaufpreis einzubehalten. Ob ein Anspruch unter den PayPal-Verkäuferschutz 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. Es besteht keine Begrenzung für die Anzahl der Zahlungen, die für den PayPal-Verkäuferschutz berechtigt sind. Auf der Seite "Transaktionsdetails" in Ihrem PayPal-Konto können Sie nachsehen, ob Ihre Transaktion unter den Schutz im Rahmen dieses Programms fällt.

Der PayPal-Verkäuferschutz gilt, wenn ein Käufer vorbringt, dass:

- er eine von seinem PayPal-Konto vorgenommene Zahlung nicht genehmigt hat oder nicht in deren Genuss gekommen ist (Käuferschutzantrag wegen "[nicht genehmigter Transaktion](#)") und die nicht genehmigte Transaktion in einer von PayPal gehosteten Umgebung durchgeführt wurde, oder
- er den Artikel nicht von Ihnen erhalten hat (Käuferschutzantrag aus dem Grund "[Artikel nicht erhalten](#)").

Der PayPal-Verkäuferschutz gilt auch dann, wenn eine Transaktion aufgrund einer erfolgreichen Kreditkartenrückbuchung auf Veranlassung des Käufers rückgängig gemacht oder eine bankfinanzierte Zahlung durch die Bank des Käufers zurückgebucht wird.

Dieser Abschnitt beschreibt die Bedeutung des PayPal-Verkäuferschutzes für Sie. Sie sollten aber auch die [Auswirkungen des PayPal-Käuferschutzes für Verkäufer](#) kennen.

Grundvoraussetzungen

Um den PayPal-Verkäuferschutz in Anspruch nehmen zu können, müssen alle folgenden allgemeinen Voraussetzungen sowie alle maßgeblichen besonderen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Ihr PayPal-Konto muss in Deutschland registriert sein (Standardadresse).
- Bei Käuferschutzanträgen wegen nicht genehmigten Transaktionen müssen Sie innerhalb von zwei Tagen, nachdem PayPal Sie über den Konflikt oder die Rückbuchung benachrichtigt hat, einen geeigneten Versand- oder Lieferbeleg vorlegen, aus dem sich ergibt, dass der Artikel versendet oder dem Käufer bereitgestellt wurde. Benachrichtigt PayPal Sie beispielsweise am 1. September über einen Käuferschutzantrag wegen einer nicht genehmigten Transaktion, muss aus dem Lieferbeleg hervorgehen, dass der Artikel spätestens am 3. September an den Käufer versendet wurde. Andernfalls greift der PayPal-Verkäuferschutz nicht ein.
- Bei dem Artikel muss es sich entweder um ein versandfähiges, materielles Gut oder um ein immaterielles Gut handeln, bei dem die **besonderen Voraussetzungen für immaterielle Güter** erfüllt sind. Wenn der Artikel mit einem QR-Code von PayPal für Waren oder Dienstleistungen in Ihrem Ladengeschäft bezahlt wird, können auch Artikel, die Sie persönlich übergeben, unter den PayPal-Verkäuferschutz fallen.
- Sie müssen den Artikel an die Lieferadresse versenden, die auf der Seite "Transaktionsdetails" zu der Transaktion in Ihrem PayPal-Konto aufgeführt ist. Wenn Sie den Artikel zunächst an die Lieferadresse des Empfängers versenden, die auf der Seite "Transaktionsdetails" aufgeführt ist, der Artikel später aber an eine andere Adresse weitergeleitet wird, gilt der PayPal-Verkäuferschutz nicht. Damit Sie einen gültigen Versand- und Lieferbeleg vorlegen können, empfehlen wir daher, kein vom Käufer gewähltes Versandunternehmen zu verwenden.
 - Das Versanderfordernis gilt nicht für berechtigte Transaktionen mit Artikeln, die Sie persönlich übergeben. Sie müssen uns dann jedoch einen alternativen Liefernachweis oder von uns angeforderte zusätzliche Unterlagen oder Informationen zu der Transaktion vorlegen.
- Aufforderungen von PayPal zur Vorlage von Unterlagen und anderen Informationen müssen Sie innerhalb der Fristen nachkommen, die wir Ihnen in unserer E-Mail-Korrespondenz oder unserer Korrespondenz auf der Seite **Konfliktlösungen** mitteilen. Andernfalls haben Sie möglicherweise keinen Anspruch auf Verkäuferschutz.
- Handelt es sich bei dem Verkauf um vorbestellte oder einzelfertigte Waren, müssen Sie diese innerhalb der im Angebot angegebenen Frist versenden. Ansonsten empfehlen wir Ihnen, alle Artikel innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Zahlung zu versenden.
- Vorlage eines **Versand- oder Lieferbelegs**.
- Damit der PayPal-Verkäuferschutz zum Tragen kommt, muss die Zahlung bei Anträgen wegen nicht genehmigten Transaktionen auf der Seite "Transaktionsdetails" als "berechtigt" oder "teilweise berechtigt" gekennzeichnet sein. Bei Anträgen aus dem Grund "Artikel nicht erhalten" ist eine Kennzeichnung als "berechtigt" erforderlich.
- Sie dürfen nur eine einmalige Zahlung von einem PayPal-Konto für den Kauf akzeptieren (Teil- oder Ratenzahlungen sind ausgeschlossen).

PayPal bestimmt, ob Ihr Anspruch unter den PayPal-Verkäuferschutz fällt. Die Entscheidung ergeht nach Prüfung der Berechtigungsvoraussetzungen, der im Verfahren bereitgestellten Informationen und Unterlagen sowie aller sonstigen Informationen, die PayPal im jeweiligen Einzelfall für sachdienlich hält.

Besondere Voraussetzungen bei Anträgen aus dem Grund "Artikel nicht erhalten"

Wenn ein Käufer einen Käuferschutzantrag aus dem Grund "Artikel nicht erhalten" stellt, müssen neben den **allgemeinen Voraussetzungen** die folgenden besonderen Voraussetzungen erfüllt sein, um den PayPal-Verkäuferschutz in Anspruch nehmen zu können:

- Bei kartenfinanzierten Transaktionen, bei denen der Käufer beim Kreditkartenanbieter eine Rückbuchung veranlasst, muss die Zahlung auf der Seite "Transaktionsdetails" als für den PayPal-Verkäuferschutz "berechtigt" gekennzeichnet sein.
- Sie müssen einen **Lieferbeleg** vorlegen (siehe unten).

Besondere Voraussetzungen für immaterielle Güter

Verkäufe von immateriellen Gütern und Dienstleistungen müssen die **Grundvoraussetzungen** sowie die folgenden zusätzlichen Anforderungen erfüllen, damit sie unter den PayPal-Verkäuferschutz fallen:

- Integrationsanforderungen:
 - Falls Sie ein PayPal Checkout-Produkt integriert haben, müssen Sie die aktuelle Version dieses Produkts verwenden, wenn Sie Zahlungen direkt über eine Website oder eine für Mobilgeräte optimierte Website akzeptieren, oder
 - sicherstellen, dass Sie beim Checkout Sitzungsdaten an uns weitergeben, wenn Sie über Dritte in PayPal integriert sind oder eine native App integriert haben.
 - Je nach Ihrem Geschäftsmodell gelten unter Umständen noch weitere Integrationsanforderungen. Bei Bedarf teilen wir Ihnen diese Anforderungen im Voraus mit.
- PayPal muss die Transaktion für immaterielle Güter auf der Seite "Transaktionsdetails" als "berechtigt" gekennzeichnet oder Sie anderweitig schriftlich über die Berechtigung informiert haben.
- Sie haben den Artikel geliefert und **können einen Lieferbeleg für immaterielle Güter vorweisen**.

Erstellen von Lieferbelegen oder Versandbelegen

Geeignete Liefer- oder Versandbelege bei der Versendung von materiellen Gütern:	
Versandbeleg	Lieferbeleg
<p>Online- oder physische Unterlagen eines Versandunternehmens, aus denen sich die folgenden Informationen ergeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eine nachprüfbarer Online-Sendungsnummer • Versanddatum • eine Empfängeradresse, die mit der Lieferadresse auf der Seite "Transaktionsdetails" übereinstimmt, oder • eine Empfängeradresse, die mindestens den Ort und das Bundesland/den Kanton, den Ort und das Land oder die Postleitzahl (oder jeweils die internationale Entsprechung dessen) enthält. 	<p>Online- oder physische Unterlagen eines Versandunternehmens, aus denen sich die folgenden Informationen ergeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eine nachprüfbarer Online-Sendungsnummer • das Lieferdatum und den Status "zugestellt" • eine Empfängeradresse, die mit der Lieferadresse auf der Seite "Transaktionsdetails" übereinstimmt • eine Empfängeradresse, die mindestens den Ort und das Bundesland/den Kanton, den Ort und das Land oder die Postleitzahl (oder jeweils die internationale Entsprechung dessen) enthält. <p>Wichtig: Von der Wahl Ihres Versandunternehmens und den von diesem angebotenen Versandoptionen kann abhängen, ob Sie die Anforderungen an die Vorlage eines Lieferbelegs erfüllen können. Achten Sie daher insbesondere beim internationalen Versand von Waren darauf, dass das Versandunternehmen den Status "zugestellt", verbunden mit der richtigen Adresse, bereitstellen kann. Andernfalls kann Ihr Antrag auf Verkäuferschutz abgelehnt werden.</p>
Immaterielle Güter	Transaktionen mit QR-Codes
<p>Geeignete Lieferbelege bei der Bereitstellung von immateriellen Gütern:</p> <p>Bei immateriellen oder digitalen Gütern gilt ein Lieferbeleg als unwiderlegbarer Nachweis, dass der Artikel zugestellt oder die Bestellung ausgeführt wurde. Der unwiderlegbare Nachweis kann dadurch</p>	<p>Liefer- oder Versandbelege müssen den folgenden Anforderungen genügen:</p> <p>Bei Transaktionen mit QR-Code können wir von Ihnen die Vorlage eines alternativen Liefernachweises oder zusätzlicher Unterlagen oder Informationen zu der Transaktion verlangen.</p>

erbracht werden, dass ein Beleg vorgelegt wird, der das Versanddatum des Artikels enthält sowie die Angabe, dass er:

- dem Empfänger elektronisch zugestellt wurde (einschl. E-Mail- oder IP-Adresse),
- vom Empfänger empfangen oder abgerufen wurde.

Nicht unter den Schutz fallende Artikel und Transaktionen

Die folgenden Artikel oder Transaktionen **sind nicht** für den PayPal-Verkäuferschutz berechtigt:

- 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,
- Kunst, Medien, Antiquitäten oder Sammlerstücke in physischer oder digitaler Form oder in Form eines nicht ersetzbaren Token (NFT) mit einem Transaktionsbetrag von mehr als 10.000 USD oder dem entsprechenden Wert in der lokalen Währung.
- Wetten, Gewinnspiele oder kostenpflichtige Preisausschreiben,
- Spenden, einschließlich Zahlungen, die als Crowdfunding oder Crowdlanding bezogen werden,
- Zahlungen an eine staatliche Einrichtung (mit Ausnahme von staatseigenen Unternehmen), eine Behörde oder an Dritte, die Zahlungen im Auftrag einer staatlichen Einrichtung oder einer Behörde entgegennehmen,
- Zahlungen an Rechnungszahlungsdienste,
- Artikel, bei denen der Käufer (entweder gegenüber uns oder seinem Kreditkartenanbieter) vorbringt, dass der von Ihnen versendete Artikel nicht mit der Bestellung übereinstimmt (Käuferschutzantrag aus dem Grund "entspricht deutlich nicht der Beschreibung"),
- materielle Güter, die persönlich übergeben werden (dies gilt auch bei Zahlungen in Ihrem Ladengeschäft, außer wenn der Käufer die Transaktion persönlich mit einem QR-Code für Waren und Dienstleistungen von PayPal bezahlt hat),

- alles, was nach der im eigenen Ermessen vorgenommenen Wertung von PayPal nach diesen Nutzungsbedingungen oder der [PayPal-Nutzungsrichtlinie](#) ausgeschlossen ist (dies gilt auch, wenn die Transaktion auf der Seite "Transaktionsdetails" zunächst als "berechtigt" oder "teilweise berechtigt" gekennzeichnet wird),
- Zahlungen, die als PayPal-Sammelzahlung vorgenommen wurden,
- persönliche Zahlungen, einschließlich von Zahlungen, die über die PayPal-Funktion "Freunde und Familie" gesendet werden,
- Zahlungen, die nicht über das PayPal-Konto eines Käufers abgewickelt werden, außer wenn Sie diese als sog. "PayPal-Zahlungen ohne Konto" empfangen und Ihr Geschäftskonto in den USA, Großbritannien, Deutschland, Kanada, Brasilien oder Mexiko registriert ist,
- Artikel, die versendet wurden, nachdem PayPal Ihnen geraten hat, den Artikel nicht freizugeben,
- von Reiseunternehmen verkaufte Tickets, wenn (1) der Käufer (entweder gegenüber uns oder seinem Finanzinstitut) vorbringt, dass es sich um eine [nicht genehmigte Transaktion](#) handelt, und (2) der Antrag mehr als 24 Stunden vor dem Reisedatum gestellt wurde.

PayPal Advertising-Programm

Das PayPal Advertising-Programm ermöglicht es Ihnen, PayPal-Dienste zu bewerben, einschließlich der "Später bezahlen"-Angebote von PayPal über von PayPal gehostete Banner und Buttons auf Ihren Websites oder in Ihren E-Mails an Kunden. PayPal kann die durch dieses Programm bereitgestellten Inhalte jederzeit aus beliebigen Gründen ändern, und PayPal kann das PayPal Advertising-Programm jederzeit einstellen.

Wenn Sie an diesem Programm teilnehmen:	
Müssen Sie:	Dürfen Sie Folgendes nicht:
Alle Integrationsanforderungen von PayPal oder autorisierten Dritten erfüllen, einschließlich der Vorgaben in Bezug auf die korrekte Darstellung von Informationen, die mit PayPal in Zusammenhang stehen.	PayPal-Inhalte oder deren Darstellung in irgendeiner Weise ändern.
Den Code für PayPal-Inhalte nur so verwenden, wie er von PayPal bereitgestellt wurde.	PayPal-Inhalte von anderen

	Websites kopieren.
Die vollständigen PayPal-Inhalte, mit allen von PayPal bereitgestellten Links und der vorgegebenen Sprache ohne Änderung verwenden.	Eigene PayPal-Inhalte erstellen, anzeigen oder hosten, es sei denn, PayPal hat dies schriftlich genehmigt.
Umgehend alle PayPal-Inhalte von Ihren Websites und aus Ihrer Kundenkommunikation entfernen und/oder mit PayPal oder Ihrem Partner zur Erfüllung dieses Punktes zusammenarbeiten, wenn Sie keine PayPal-Zahlungslösung mehr verwenden.	PayPal-Inhalte in sozialen Netzwerken oder auf anderen Plattformen teilen, es sei denn, PayPal hat dies schriftlich genehmigt.
Alle PayPal-Inhalte aktuell und auf dem neuesten Stand halten. Sie müssen mit PayPal zusammenarbeiten, um die PayPal-Inhalte, die auf Ihren Websites oder in Ihrer Kommunikation angezeigt werden, manuell zu aktualisieren und den Code zu reparieren oder neu zu installieren, um zukünftige Updates zu vereinfachen.	PayPal-Inhalte anzeigen, die nicht aktuell sind.
Die geltenden Gesetze, Vorschriften und Standards für Werbung einhalten, die von Behörden oder Selbstregulierungsgremien für Werbung erlassen wurden.	

Wenn Sie die Nutzung der "Später bezahlen"-Angebote von PayPal auf Ihren Websites und der Kundenkommunikation über das PayPal Advertising-Programm bewerben, gibt es weitere Anforderungen, die gelten. Wenn Sie Kundenanfragen zu:

- PayPal Ratenzahlung erhalten, dann müssen Sie den Kunden an den PayPal-Kundenservice unter +49 (0)800-723 4721 oder online an den [PayPal-Kundenservice](#) weiterleiten.

- Wenn Sie Kundenanfragen zu PayPal erhalten, müssen Sie den Kunden bitten, sich an den [**PayPal-Kundenservice**](#) zu wenden.

Sie sind verantwortlich für alle Schäden, die PayPal oder Dritten dadurch entstehen, dass Sie die Bestimmungen des PayPal Advertising-Programms nicht einhalten. Wenn Sie gegen diese Regeln verstoßen, kann PayPal die von Ihnen präsentierten PayPal-Inhalte ändern oder entfernen oder von Ihnen verlangen, sie sofort zu entfernen oder zu ändern. Wenn Sie diese Regeln nicht einhalten, können wir Ihr PayPal-Konto einschränken oder schließen.