

PAYPALS KØBERBESKYTTELSESPROGRAM

Senest opdateret: 28. maj 2024

PayPals køberbeskyttelse

Når du køber noget hos en forhandler, der accepterer PayPal, kan du være berettiget til tilbagebetaling i henhold til PayPals køberbeskyttelsesprogram, hvis vilkår og betingelser er beskrevet heri og udgør en del af [brugeraftalen](#). Hvor det er relevant, giver PayPals køberbeskyttelsesprogram dig ret til godtgørelse af den fulde købspris for varen samt de eventuelle oprindelige forsendelsesomkostninger, du har betalt. PayPal afgør efter eget skøn, om dit krav er kvalificeret til PayPals køberbeskyttelsesprogram på baggrund af kvalifikationskravene, eventuelle oplysninger eller dokumentation, der måtte være fremlagt under løsningsprocessen, eller andre oplysninger, som PayPal skønner relevante og passende efter omstændighederne. PayPals oprindelige afgørelse betragtes som endelig, men du kan muligvis appellere afgørelsen til PayPal, hvis du har nye eller overbevisende oplysninger, der ikke var til rådighed på tidspunktet for den oprindelige afgørelse, eller hvis du mener, at der opstod en fejl i beslutningsprocessen.

VIGTIGT! Du kan blive bedt om at returnere varen til forhandleren eller en anden part, som vi angiver som en del af afgørelsen af dit krav. PayPals køberbeskyttelse berettiger dig ikke til godtgørelse af den returporto, som du måtte pådrage dig.

PayPals køberbeskyttelse kan være gældende, hvis du støder på disse specifikke problemer med en betaling:

- Du har ikke modtaget din vare fra en forhandler (i det følgende benævnt som et krav om "Vare ikke modtaget"), eller
- Du har modtaget en vare, men varen er ikke den, du bestilte (i det følgende benævnt som et krav om en vare, der "Afviger væsentligt fra beskrivelsen").

Hvis du mener, at en betaling, der er foretaget via din PayPal-konto, ikke er autoriseret af dig, afviger denne type krav fra PayPals køberbeskyttelse og er beskrevet i [Problemløsning](#).

Betalinger med QR-kode

Hvis du køber noget personligt af en forhandler ved hjælp af en QR-kode for varer og tjenester via PayPal, kan din betaling være kvalificeret til PayPals køberbeskyttelse.

Krav vedrørende Vare ikke modtaget

Dit krav berettiger **ikke** til tilbagebetaling i henhold til PayPals køberbeskyttelse for et krav vedrørende Vare ikke modtaget, hvis:

- Du henter varen personligt eller sørger for, at den hentes på dine vegne, herunder hvis du bruger PayPal på forhandlerens salgssted, undtagen i forbindelse med personlig betaling for varer og tjenester via [PayPals QR-kode](#), eller
- Forhandleren har fremlagt [leveringsbevis](#).

Hvis forhandleren fremlægger bevis for, at vedkommende har leveret varerne til dig, kan PayPal afgøre sagen til fordel for forhandleren ved et krav vedrørende Vare ikke modtaget, selvom du hævder, at du ikke har modtaget varerne.

Krav vedrørende en vare, der Afviger væsentligt fra beskrivelsen

En vare kan betragtes som, at den Afviger væsentligt fra beskrivelsen, hvis:

- Varen er væsentlig forskellig fra forhandlerens beskrivelse af den.
- Du har modtaget en helt anden vare.
- Varens stand var vildledende. Varen blev f.eks. betegnet som "ny", men den var i virkeligheden brugt.
- Varen blev markedsført som ægte, men ikke er ægte (dvs. den er forfalsket).
- Varen mangler vigtige dele eller funktioner, og dette ikke var angivet i beskrivelsen af varen, da du købte den.

- Du har købt et bestemt antal varer, men ikke har modtaget dem alle.
- Varen blev beskadiget under forsendelsen.
- Varen er ubrugelig i den tilstand, den er modtaget, og ikke blev præsenteret som sådan.

En vare kan ikke betragtes som, at den Afviger væsentligt fra beskrivelsen, hvis:

- Varens mangel blev korrekt beskrevet af forhandleren i beskrivelsen af varen.
- Varen blev korrekt beskrevet, men du ikke ønskede varen, efter du modtog den.
- Varen blev korrekt beskrevet, men ikke levede op til dine forventninger.
- Varen har mindre ridser og blev beskrevet som "brugt".

Ikke-kvalificerede varer og betalinger

Følgende varer eller betalinger er ikke kvalificeret til PayPals køberbeskyttelse:

- Fast ejendom, herunder beboelsesejendomme.
- Køretøjer, herunder, men ikke begrænset til, biler, motorcykler, fritidskøretøjer, fly og både, med undtagelse af personlige lette køretøjer til fritidsbrug, såsom cykler og hoverboards med hjul.
- Virksomheder (når du køber eller investerer i en virksomhed).
- Industrimaskiner, der bruges til fremstilling.
- Betalinger, der svarer til kontanter, herunder forudbetalte varer som f.eks. gavekort og forudbetalte kort.
- Betalinger i form af guld (uanset om det er i fysisk form eller i børshandlet form).
- Finansielle produkter eller investeringer af nogen art.
- Non-fungible tokens (NFT'er).
- Hasardspil, spil og/eller enhver anden aktivitet med et adgangsgebyr og en præmie.
- Bidrag, herunder betalinger på crowdfunding-platforme, samt betalinger på crowdlending-platforme.
- Betalinger til statslige myndigheder (med undtagelse af statsejede virksomheder) eller tredjeparter, der handler på vegne af statslige myndigheder eller offentlige myndigheder.
- Betalinger, der er overført til en betalingsservice via PayPal.
- Krav vedrørende varer, der [Afviger væsentligt fra beskrivelsen](#), vedrørende helt eller delvist specialfremstillede varer.
- Krav vedrørende [Vare ikke modtaget](#) for fysiske varer, som du afhenter personligt eller arrangerer at blive afhentet på dine vegne. Dette omfatter varer, der er købt på et detailsalgssted, undtagen hvis du har betalt personligt ved hjælp af [PayPals QR-kode](#) for varer og tjenester.
- Alt, der er forbudt i henhold til PayPals [politik om godkendt brug](#).
- Betalinger, der er foretaget via PayPals samlede betalinger (tidligere kaldet samlet betaling).
- Personlige betalinger, herunder betalinger, der er sendt ved hjælp af PayPals funktion Venner og familie.
- Betalinger, som du ikke har sendt ved hjælp af din PayPal-konto.
- Varer, der er beregnet til videresalg, herunder betalinger for enkelte varer eller betalinger, der omfatter flere varer.

Betalingers kvalificering til PayPals køberbeskyttelse

For at være kvalificeret til PayPals køberbeskyttelse skal du opfylde alle nedenstående kriterier:

- Du skal have en PayPal-konto uden udeståender.
- Du skal betale for den vare, der er kvalificeret, fra din PayPal-konto.
- Du skal forsøge at kontakte forhandleren for at løse problemet direkte, før du opretter et krav i henhold til PayPals køberbeskyttelse via vores [Løsningscenter](#).
- Du skal svare på PayPals anmodning om dokumentation og øvrige oplysninger inden for den angivne tidsfrist.
- Du skal oprette en tvist i vores [Løsningscenter](#) inden for den [gældende tidsramme](#) og følge vores [onlineprocedure for løsning af tvister](#).
- Du må ikke have modtaget dækning eller accepteret en alternativ løsning, der er relateret til dit køb, fra en anden kilde.

Vores onlineprocedure for løsning af tvister

Hvis du ikke kan løse et problem med betalingen direkte med en forhandler, skal du følge vores onlineprocedure for løsning af tvister via vores [Løsningscenter](#) for at gøre et krav gældende i henhold til PayPals køberbeskyttelse. Du kan også oprette et krav (trin 2 nedenfor) ved at ringe til os og tale med en medarbejder. De trin, du skal følge, er beskrevet nedenfor, og hvis du ikke følger disse trin, kan dit krav blive afvist:

Trin 1: **Opret en tvist** inden for den **gældende tidsramme**. Dette kan give dig mulighed for at kommunikere direkte med forhandleren vedrørende problemet med betalingen og derved hjælpe med at løse tvisten. Hvis du ikke kan løse tvisten direkte med forhandleren, skal du gå til trin 2. Vi **tilbageholder** de penge, der er forbundet med betalingen, på forhandlerens PayPal-konto, indtil tvisten er løst eller lukket.

Trin 2: **Eskaler tvisten til et krav** om godtgørelse inden for 20 dage, efter at tvisten er blevet oprettet, hvis du og forhandleren ikke kan nå til enighed, ellers lukker vi automatisk tvisten. Du kan eskalere tvisten til et krav om godtgørelse via vores **Løsningscenter**. Forhandleren eller PayPal kan også eskalere tvisten til et krav på dette tidspunkt. Hvis du indsender et krav vedrørende Vare ikke modtaget, kan PayPal bede dig om at vente i mindst 7 dage fra datoen, hvor tvisten blev oprettet, med at eskalere tvisten.

Trin 3: **Du skal svare på PayPals anmodninger om dokumentation og øvrige oplysninger**, efter at du, forhandleren eller PayPal eskalerer tvisten til et krav om godtgørelse. PayPal kan kræve, at du fremlægger kvitteringer, tredjepartsvurderinger, politirapporter eller andre dokumenter, som PayPal angiver nærmere. Du skal svare på disse anmodninger inden for rimelig tid, som vi har anmodet om i vores korrespondance med dig.

Trin 4: **Du skal overholde PayPals forsendelsesanmodninger inden for rimelig tid**, hvis du indgiver et krav vedrørende en vare, der Afviger væsentligt fra beskrivelsen. PayPal kan kræve, at du, for egen regning, sender varen tilbage til forhandleren, til PayPal eller til en tredjepart (som angives nærmere af PayPal) og sender et leveringsbevis.

Trin 5: **PayPal træffer en endelig afgørelse** (herunder om automatisk at lukke en tvist eller et krav) efter eget skøn baseret på de kvalifikationskriterier, der er beskrevet ovenfor, eventuelle yderligere oplysninger, der er angivet under vores onlineprocedure for løsning af tvister, eller andre oplysninger, som PayPal skønner relevante og passende efter omstændighederne.

Oprettelse af tvister: Tidsrammer

Kravtype	Tidsramme
Vare ikke modtaget	Tvisten skal oprettes inden for 180 dage fra den dato, hvor du sendte betalingen til forhandleren.
Afviger væsentligt fra beskrivelsen	Tvisten skal oprettes (i) inden for 30 dage efter datoen for levering eller gennemførelse af en ordre (som relevant) eller (ii) inden for 180 dage fra den dato, hvor du sendte betalingen til forhandleren, alt efter hvad der kommer først.
Uautoriserede betalinger og andre fejl	Se de gældende tidsrammer i brugeraftalen .

Tvist med os eller din kortudsteder

Hvis du har brugt et betalingskort som betalingsmetode til en betaling via din PayPal-konto, og du ikke er tilfreds med betalingen, kan du være berettiget til at bestride betalingen hos din kortudsteder. De rettigheder, der gælder for korttilbageførsler, kan være mere omfattende end dem, der gælder for dig ifølge PayPals køberbeskyttelse. Hvis du f.eks. bestrider en betaling hos din kortudsteder, kan du muligvis få de beløb tilbage, du har betalt for utilfredsstillende varer, selvom de ikke opfylder betingelserne for beskyttelse i henhold til et krav vedrørende en vare, der **Afviger væsentligt fra beskrivelsen** hos os.

Du skal vælge, om du vil gøre en tvist gældende hos PayPal i henhold til PayPals køberbeskyttelse, eller om du vil gøre tvisten gældende hos din kortudsteder. Du kan ikke gøre begge dele samtidig eller søge om dobbelt tilbagebetaling. Hvis du gør en tvist/et krav gældende hos os, og du også gør en tvist gældende for den samme betaling hos din kortudsteder, lukker vi din tvist/dit krav hos os. Dette vil ikke påvirke tvistproceduren hos din kortudsteder. Hvis du gør en tvist gældende hos din kortudsteder, kan du dog ikke gøre en tvist/et krav gældende hos os senere.

Hvis du vælger at bestride en betaling hos PayPal, og vores afgørelse ikke er til din fordel, kan du forsøge at gøre tvisten gældende hos din kortudsteder senere. Hvis PayPal ikke træffer en endelig afgørelse om dit krav før kortudstederens frist for oprettelse af en tvist, og vores forsinkelse betyder, at du modtager et mindre beløb end den fulde tilbagebetaling, du ville kunne få dækket af kortudstederen, godtgør vi dig for resten af dit tab (fratrukket det beløb, du allerede har fået tilbage fra forhandleren eller kortudstederen).

Før du kontakter din kortudsteder eller opretter en tvist hos PayPal, skal du kontakte forhandleren for at forsøge at løse problemet i overensstemmelse med forhandlerens returpolitik.