

>> [AGB anzeigen](#)

# PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie

Zuletzt aktualisiert am 27. April 2017



[Drucken](#)



[PDF herunterladen](#)

## 1. Schutz vor Zahlungsausfällen

PayPal schützt den Empfänger einer von einem Kunden veranlassten Zahlung ("Zahlungsempfänger") vor folgenden Zahlungsausfällen:

Rückbuchungen oder Stornierungen von Zahlungen, die durch den Inhaber des PayPal-Kontos nicht genehmigt wurden (jede ein "**unautorisierte Zahlungen**"); dies gilt allerdings nicht, sofern die unautorisierte Zahlung auf einer Website oder in einer mobilen Applikation initiiert wurde, die nicht von PayPal selbst gehostet wird.

Rückbuchungen oder Rücklastschriften von Zahlungen, wenn der Käufer einen Artikel nicht erhalten hat ("**INR**"),

soweit PayPal von Ihnen einen Nachweis erhält, dass der Artikel im Einklang mit den unter nachstehender Ziffer 6 genannten Voraussetzungen versendet wurde. Ferner müssen die weiteren in dieser PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie genannten Voraussetzungen erfüllt sein.

Bitte lesen Sie sich auch die PayPal-Käuferschutzrichtlinie genau durch, um zu verstehen, wie es zu Anträgen auf PayPal-Käuferschutz gegen Sie kommen kann. Falls Sie ins Ausland verkaufen, empfehlen wir Ihnen, auch die PayPal-Käuferschutzrichtlinien der Länder und Regionen zu lesen, in denen sich Ihre Zielgruppe befindet (die entsprechenden Fassungen können Sie über das Drop-Down-Menü auf <http://www.paypal.at/agb> aufrufen), da diese Richtlinien auch Sie als Verkäufer betreffen.

## 2. Welche Zahlungen sind geschützt?

Alle PayPal-Zahlungen von Käufern für Artikel, für die PayPal-Verkäuferschutz

verfügbar ist und die zum Kauf mit PayPal angeboten wurden. Für Auszahlungen auf eBay über PayPal findet der PayPal-Verkäuferchutz keine Anwendung, da im Zusammenhang mit solchen Auszahlungen auf eBay keine Käuferchutzansprüche gegen das PayPal-Konto durchgesetzt werden, es sei denn, der Verkäufer stimmt im Einzelfall explizit einer Rückzahlung zu. Dies berührt nicht das Recht von PayPal, nach einer Zahlung allfällig vorhandenes Guthaben auf Ihrem PayPal-Konto zum Ausgleich eines negativen Kontostandes zu verwenden (hierzu siehe Ziffer 5.2 der PayPal-Nutzungsbedingungen).

### **3. In welchem Umfang besteht der Schutz?**

PayPal erstattet dem Zahlungsempfänger den zurückgebuchten bzw. stornierten Zahlungsbetrag und verzichtet auf eine etwaige Gebühr bei Kreditkartenrückbuchung.

Für Fälle von INR, für die ein Antrag auf Käuferchutz gestellt wird, ist die Anzahl der Fälle, in denen ein Verkäufer PayPal-Verkäuferchutz erhalten kann, nicht begrenzt.

Für Zahlungsausfälle bei unautorisierten Zahlungen und bei Rückbuchungen wegen INR gilt der PayPal-Verkäuferchutz ebenfalls, es sei denn, während der letzten 30 Tage

- beträgt die Gesamtzahl aller Rückbuchungen, Käuferbeschwerden (INR und/oder Artikel, die erheblich von der Beschreibung abweichen ("**SNAD**")) und Stornierungen von Zahlungen, die gegen Ihr PayPal-Konto vorgenommen werden 1% oder mehr der gesamten Zahlungseingänge und
- mehr als 100 Fälle von Rückbuchungen, Käuferbeschwerden (INR und/oder SNAD) und Stornierungen.

Falls Sie die unter vorstehende Ziffer 3b) genannten Grenzwerte überschreiten, wird Ihr Anrecht auf PayPal Verkäuferchutz für mindestens 90 Tage vorübergehend aufgehoben. Zahlungen sind in diesem Zeitraum vom PayPal Verkäuferchutz nicht umfasst. Nach einem solchen 90-Tage-Zeitraum ist Ihr PayPal-Konto nur dann wieder für den PayPal-Verkäuferchutz wegen nicht autorisierter Zahlungen oder INR berechtigt, wenn über einen Zeitraum von 90 Tagen eine der beiden nachstehenden Bedingungen erfüllt wird:

- Die Gesamtzahl aller Rückbuchungen, Käuferbeschwerden (INR

und/oder SNAD) und Stornierungen von Zahlungen, die gegen Ihr PayPal-Konto vorgenommen wurden, beträgt weniger als 1% der gesamten Zahlungseingänge und  
- weniger als 300 Fälle Rückbuchungen, Käuferbeschwerden (INR und/oder SNAD) und Stornierungen.

PayPal wird Sie per E-Mail benachrichtigen, falls Ihr Anrecht auf PayPal Verkäuferschutz nach den vorstehend genannten Grundsätzen vorübergehend aufgehoben ist oder wenn Sie wieder ein Anrecht auf PayPal Verkäuferschutz haben.

#### **4. Was passiert bei Käuferschutzanträgen, Rückbuchungen, Rücklastschriften oder Meldungen vom Inhaber nicht genehmigter Transaktionen?**

PayPal limitiert den Zugriff des Verkäufers auf den Zahlungsbetrag, sobald ein Käufer einen Antrag auf Käuferschutz stellt oder eine Kreditkartenrückbuchung oder eine Stornierung veranlasst oder ein unberechtigter Kontozugriff gemeldet wird. Der Zahlungsempfänger kann dann über den strittigen Betrag zunächst nicht verfügen. Wenn die Zahlung durch den PayPal-Verkäuferschutz geschützt ist, hebt PayPal die Limitierung wieder auf. Sollte die Zahlung nicht vom PayPal-Verkäuferschutz umfasst sein, wird PayPal den Betrag vom PayPal-Konto des Zahlungsempfängers abbuchen und dem Käufer gutschreiben. Gegebenenfalls hat der Zahlungsempfänger in diesem Fall auch eine entsprechende Gebühr für die Kreditkartenrückbuchung zu zahlen. Der Verkäuferschutz gilt nicht für Käuferschutzanträge, Rückbuchungen oder Stornierungen, die darauf beruhen, dass der versandte Artikel erheblich von der Beschreibung abweicht und nicht bei Artikeln, die nicht verschickt werden (z.B. persönlich abgeholt oder abgeliefert werden). Ausführliche Informationen zu vorübergehend einbehaltenen Zahlungen finden Sie in Ziffer 10.1.d. der PayPal-Nutzungsbedingungen.

#### **5. Voraussetzungen für den Verkäuferschutz**

PayPal schützt den Zahlungsempfänger, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

Der verkaufte Artikel wird versandt (keine Autos, Motorräder, Boote, Flugzeuge) und ist auch kein immaterielles Gut (wie zum Beispiel Dienstleistung, Download, Gutschein, Ticket);

Im PayPal-Konto des Verkäufers wird angezeigt, dass für den Geschäftsvorgang PayPal-Verkäuferschutz verfügbar ist;

Der Verkäufer hat den Artikel an die in den "Transaktionsdetails" angegebene Versandadresse geschickt;

Der Zahlungsempfänger kann einen Versandbeleg vorlegen, der den Voraussetzungen in Ziffer 6 entspricht;

Der Zahlungsempfänger hat die Zahlung als eine Zahlung von einem registrierten PayPal-Konto erhalten (keine Teilzahlung oder Ratenzahlung, keine Anzahlungen oder Hinterlegung);

Der Zahlungsempfänger beantwortet sämtliche Anfragen von PayPal zur Dokumentation (z.B. Versandbelege) oder weiteren Informationen, die von PayPal in angemessenem Umfang zur Untersuchung des Geschäftsvorgangs gefordert werden können, innerhalb der von PayPal angegebenen Frist.

Folgende Artikel/Fälle sind nicht abgedeckt:

immaterielle Güter, Dienstleistungen, Geschenkgutscheine, Flugtickets, Downloads, Lizenzen für digitale Inhalte und weitere nicht-physische Güter,

Fahrzeuge mit einem Motor, beispielsweise Autos, Motorräder, Boote und Flugzeuge,

Artikel, die nicht versendet werden können,

Artikel bei Selbstabholung durch den Käufer,

Zahlungsmitteläquivalente (darunter jegliche Geschenkkarten oder Prepaid-Karten),

Zahlungen im Zusammenhang mit Finanzprodukten oder Kapitalanlagen,

Spenden,

Zahlungen im Zusammenhang mit Gold (sowohl in physischer als auch in börsengehandelter (exchange traded) Form),

Transaktionen, die über PayPal Mass Payments (siehe Ziffer A4.4 der PayPal-Nutzungsbedingungen) durchgeführt wurden.

## **6. Versandbeleg**

Der Verkäufer muss den Versand gegenüber PayPal mit einem gültigen Versandbeleg (online oder als Papierbeleg) vorweisen können, der folgende Bedingungen erfüllt:

Bestätigung, dass der Artikel tatsächlich versandt wurde und Datum des Versands:

Adresse des Empfängers (wie den "Transaktionsdetails" angegeben);

offizielle Annahme durch das Versandunternehmen (beispielsweise eine Quittung oder Online-Nachverfolgungsdaten, anhand derer PayPal den Versand überprüfen kann).

## **7. Zusätzliche Voraussetzungen im Falle von INR**

Damit der Zahlungsempfänger PayPal-Verkäuferchutz in einem Fall von INR erhalten kann, muss der Verkäufer außerdem den Artikel innerhalb von 7 Kalendertagen nach Eingang der Zahlung versenden. Dies gilt nicht für vorbestellte oder noch herzustellende Artikel; diese müssen innerhalb der vom Verkäufer in seinem eBay-Angebot angegebenen Frist versandt werden oder wenn es sich um eine Transaktion außerhalb von eBay handelt, innerhalb der Frist, die in den Lieferbedingungen oder sonst auf der Webseite des Händlers genannt ist.