



# PayPal-Konfliktlösungszentrum

Funktionen und Nutzung

# Funktionen und Nutzung des PayPal-Konfliktlösungscenters in Deutschland

1

PayPal-Konfliktlösungscenter

2

Konfliktkategorien im Detail

# *PayPal- Konfliktlösungscenter*

- 1.1 PayPal-Konfliktlösungscenter
- 1.2 Kundenservice-Mitteilung

# 1.1 PayPal-Konfliktlösungszentrum

## Was ist das PayPal-Konfliktlösungszentrum?

- Online-Plattform im PayPal-Konto
- Übersicht aller Konfliktkategorien und deren Status
- Möglichkeit zur direkten Kommunikation mit dem Kunden oder PayPal
- Möglichkeit zum Hochladen benötigter Dokumente

## Was kann ich im PayPal-Konfliktlösungszentrum tun?

Bearbeitung folgender Fälle:

- Konflikt
- Antrag auf Käuferschutz
- Unberechtigter PayPal-Kontozugriff
- Betrugsverdacht
- Kreditkartenrückbuchung



Wichtig: Bankrücklastschriften werden nicht im PayPal- Konfliktlösungszentrum bearbeitet.

# 1.1 PayPal-Konfliktlösungszentrum

Die Konfliktlösungen befinden sich im Geschäftskonto in der Navigation unter dem Menüpunkt „Mehr“.

The screenshot shows the PayPal Business account interface. At the top, there is a navigation bar with the PayPal logo and links for 'Guthaben', 'Transaktionen', 'Kunden', 'Tools', and 'Mehr'. A dropdown menu is open under 'Mehr', showing options for 'Berichte', 'Konfliktlösungen', and 'Feedback'. A hand cursor is pointing to the 'Konfliktlösungen' link.

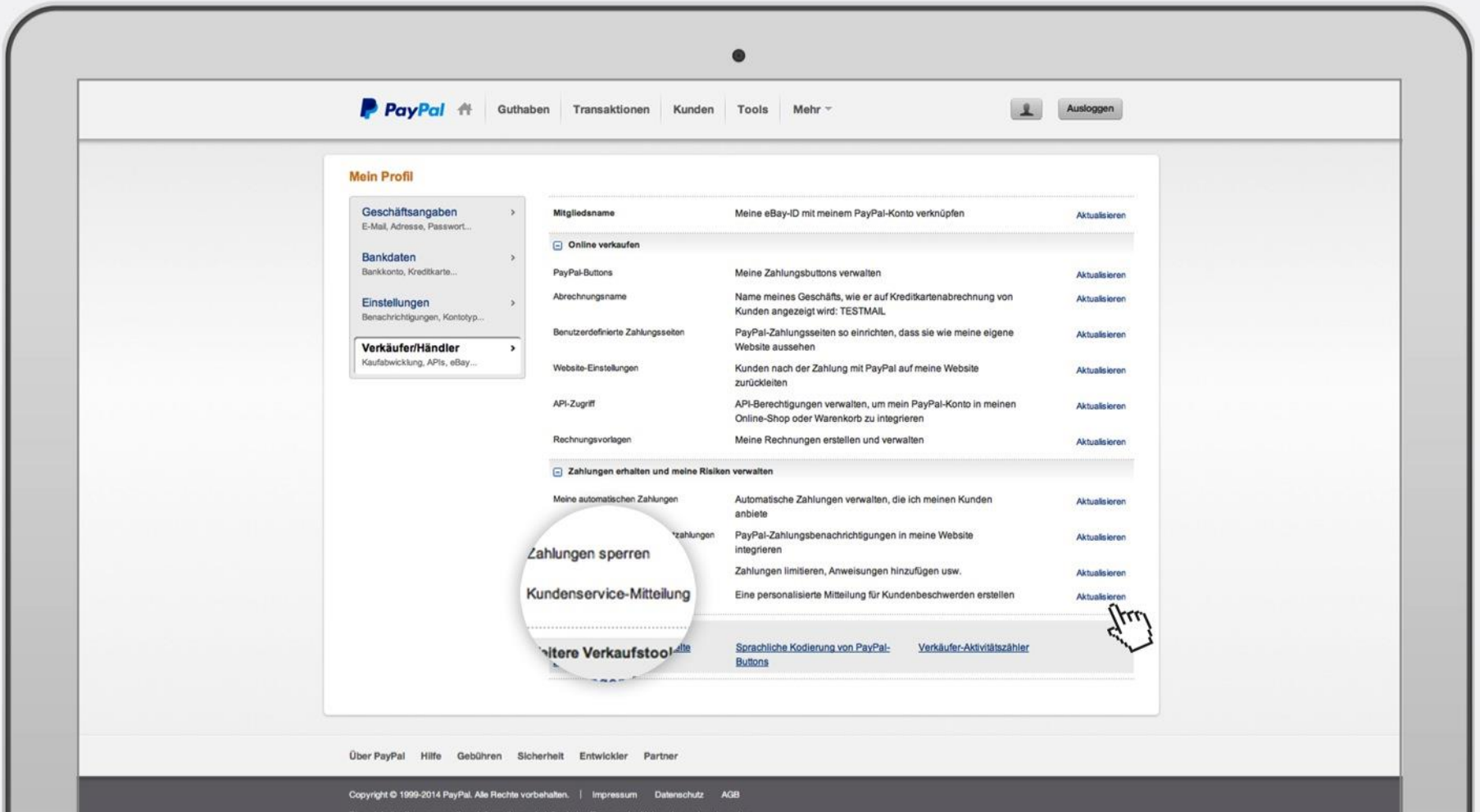
The main content area is titled 'Konfliktlösungen' and contains several sections:

- Offene Fälle**: A list of open disputes with links like 'Ihr Marken ist erforderlich', 'Warten auf Antwort', 'Prüfung durch PayPal', and 'Geschlossene Fälle - letzte 15 Tage'.
- Sicherheitstipps**: A section with a 'Problem' button and a 'Für Käufer' sub-section containing links for 'Infos zum PayPal-Käuferschutz' and 'Was tun bei fremdem Kontozugriff?'.
- PayPal-Fälle**, **eBay-Fälle**, and **Weitere Informationen**: Filter tabs for different types of disputes.
- Ansicht**: A dropdown menu set to 'Offene Fälle' and a search bar with 'Suchen' buttons.
- Konfliktbericht herunterladen**: A link to download a dispute report.
- Table of Disputes**: A table with columns for 'Anderer Beteiligter', 'Bearbeitungsnummer', 'Grund', 'Betrag', 'Geöffnet', 'Status', 'Letzte Aktualisierung', and 'Aktion'. It shows two entries for 'Siegfried Böhm' with a dispute amount of € 12,00.

At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Über PayPal', 'Brauchen Sie Hilfe?', 'Gebühren', 'Sicherheit', 'Entwickler', and 'Partner'. Below that is a copyright notice: 'Copyright © 1999-2014 PayPal. Alle Rechte vorbehalten. | Impressum Datenschutz AGB' and a disclaimer: 'Diese Inhalte dienen nur zu Ihrer Information und stellen keine Finanz- oder Unternehmensberatung dar.'

# 1.2 Kundenservice-Mitteilung

Mit einer persönlichen Kundenservice-Mitteilung kommt es nachweislich zu weniger Konflikten und Käuferschutzanträgen.



# 1.2 Kundenservice-Mitteilung

The screenshot shows the PayPal user interface for setting up a customer message. The top navigation bar includes the PayPal logo, a home icon, and menu items for 'Guthaben', 'Transaktionen', 'Kunden', 'Tools', and 'Mehr'. On the right, there is a user profile icon with a notification badge and an 'Ausloggen' button.

The main content area is titled 'Mitteilung für Online-Kunden einrichten' with a link to 'Zurück zu "Mein Profil"'. The text explains that users can set up a message for online customers who report a problem. It lists two types of messages: one for customers who bought an item but didn't receive it, and another for customers who report a problem with the item's description. A 'Vorschau' button allows users to see how the message will appear to customers.

The form includes three input fields: a text box for the 'Überschrift der Nachricht' (max. 50 Zeichen), a text box for the 'URL für Firmen-Logo' (with a note about image size and a link to 'sicheren Server (https)'), and a large text area for the 'Mitteilung für Ihre Kunden (erforderlich)' (max. 1.000 Zeichen). A character count shows '1000 Verbleibende Zeichen'. At the bottom of the form are three buttons: 'Speichern', 'Vorschau', and 'Abbrechen'.

The footer contains links for 'Über PayPal', 'Brauchen Sie Hilfe?', 'Gebühren', 'Sicherheit', 'Entwickler', and 'Partner'. Below that is the copyright notice: 'Copyright © 1999-2014 PayPal. Alle Rechte vorbehalten. | Impressum Datenschutz AGB' and a disclaimer: 'Diese Inhalte dienen nur zu Ihrer Information und stellen keine Finanz- oder Unternehmensberatung dar.'

# ***Konfliktkategorien im Detail***

2.1 Konflikt

2.2 Antrag auf Käuferschutz

2.3 Versanddaten bereitstellen

2.4 Betrugsverdacht

2.5 Unberechtigter Kontozugriff (Spoof)

2.6 Kreditkartenrückbuchung (Chargeback)

2.7 Sonderfall: Bankrücklastschrift



# 2.1 Konflikt

## Definition:

Der Käufer eröffnet einen Konflikt zu einer Transaktion (z.B. Ware nicht erhalten, Ware nicht wie beschrieben etc.). Ein **Käufer** hat nach Zahlungsabschluss **180 Tage** Zeit, um einen Konflikt zu melden.

## Prozess:

- Ab Konflikteröffnung wird der komplette Transaktionsbetrag von PayPal einbehalten, auch wenn nur über einen Teil der Zahlung ein Konflikt eröffnet wurde.
- Der Händler wird im PayPal-Konfliktlösungscenter informiert, dass der Käufer einen Konflikt eröffnet hat.
- Innerhalb von **20 Tagen** nach Konflikteröffnung haben Händler und Käufer Zeit, sich gütlich zu einigen (vollständige Rückzahlung oder Teilrückzahlung, Ersatzlieferung etc.).

Es sind keine Dokumente benötigt, da eine gütliche Einigung das Ziel ist.



Falls keine gütliche Einigung gefunden wird, besteht die Möglichkeit zur Einschaltung von PayPal zur Klärung (Händler und Käufer). Dies führt zum „Antrag auf Käuferschutz“. Falls kein Antrag auf Käufer-/Verkäuferschutz gestellt wird, schließt sich der Konflikt nach 20 Tagen.

## 2.2 Antrag auf Käuferschutz

### Definition:

Käufer und Händler finden keine gütliche Einigung über den Konflikt innerhalb von 20 Tagen. Der Händler oder der Käufer schaltet daher PayPal zur Klärung ein.

### Prozess:

- Während des Prozesses werden Zahlungen zur Transaktion einbehalten.
- PayPal fordert Informationen zum Fall von Käufer und Händler an, welche innerhalb von **7 bis 10 Tagen** im PayPal-Konfliktlösungscenter hochgeladen oder an PayPal gefaxt werden können.
- PayPal gewährt Verkäuferschutz, wenn der Versandbeleg gültig ist und alle Voraussetzungen für den Verkäuferschutz erfüllt sind.
- Frist für Widerspruch: 10 Tage nach Fallabschluss
- Es kann kein neuer Konflikt zu einem geschlossenen Fall eröffnet werden.

### Lösungsmöglichkeiten:

- vollständige Rückzahlung
- Angebot einer Teilrückzahlung wird mit dem Käufer geprüft.
- PayPal prüft Antrag auf Käufer- oder Verkäuferschutz.

### Benötigte Dokumente von Händler:

- gültiger Versandbeleg (online)
- Nachweis evtl. bereits getätigter Rückerstattung
- Bei nicht physischen Gütern „Virtuelle Ware“ unter Trackingnummer eingeben.



Wichtig: Falls der Händler innerhalb der von PayPal gesetzten Frist nicht reagiert, bekommt der Käufer automatisch recht.



# Definition gültiger Versandbeleg

Der Zahlungsempfänger belegt den Versand eines Artikels durch Vorlage einer Online-Nachverfolgungsnummer oder eines Versandbelegs eines unabhängigen Versandunternehmens, die im PayPal-Konto hochgeladen werden können. In einigen Fällen reicht die Vorlage einer Online-Nachverfolgungsnummer nicht aus, sodass der Zahlungsempfänger zusätzlich einen Einlieferbeleg vorlegen muss.

## **Gültiger Versandbeleg**

PayPal akzeptiert einen Versandbeleg, wenn auf diesem die folgenden Angaben enthalten sind:

Name des Versandunternehmens, Versanddatum, Name und Adresse des Empfängers.

Diese Angaben müssen mit der Adresse auf der Seite „Transaktionsdetails“ übereinstimmen.

Name und Adresse des Versenders.

Diese Angaben müssen mit der Adresse des Verkäufers übereinstimmen.



# Definition gültiger Versandbeleg

## **Nachverfolgungsnummer (optional)**

Nachfolgend eine nicht abschließende Liste von Versandunternehmen, deren Versandbelege die zuvor genannten Voraussetzungen regelmäßig erfüllen (im Einzelfall bitte immer nachprüfen):

Deutsche Post AG/DHL (alle Leistungen außer Päckchen ohne Nachweis und Briefe, einschl. Warensendung, Buchsendung und Maxibrief), GLS, DPD, Hermes, UPS, FedEx, TNT.

Zusätzlich wird auch der Versandbeleg eines Einschreibens der Deutschen Post AG als Versandbeleg akzeptiert, wenn die folgenden Angaben auf dem Versandbeleg enthalten sind:

Einlieferungsdatum, Name des Empfängers. Der Name des Empfängers muss mit dem auf der Seite „Transaktionsdetails“ angezeigten Namen übereinstimmen.

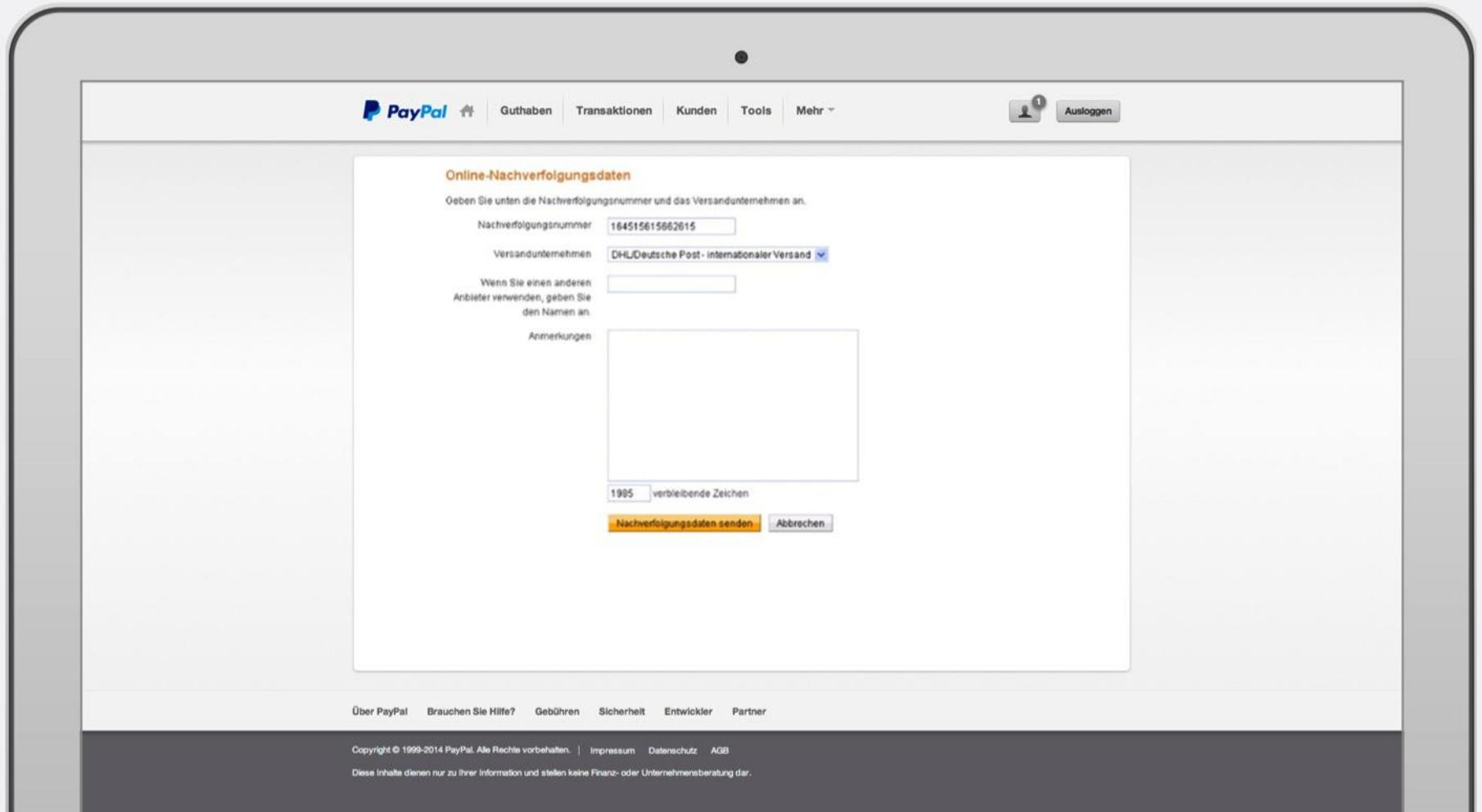
## **Transaktionen bis einschließlich 25 Euro**

Falls der Zahlungsbetrag 25 Euro nicht überschreitet, kann ein Versandbeleg u.U. entbehrlich sein. PayPal verzichtet für diese Transaktionen bis zu zehn Mal pro Kalenderhalbjahr auf die Vorlage eines Versandbelegs.

Siehe auch [www.paypal.de](http://www.paypal.de) unter AGBs/PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie.

## 2.3 Versanddaten bereitstellen

Bitte geben Sie die Trackingnummer/Nachverfolgungsnummer ein.



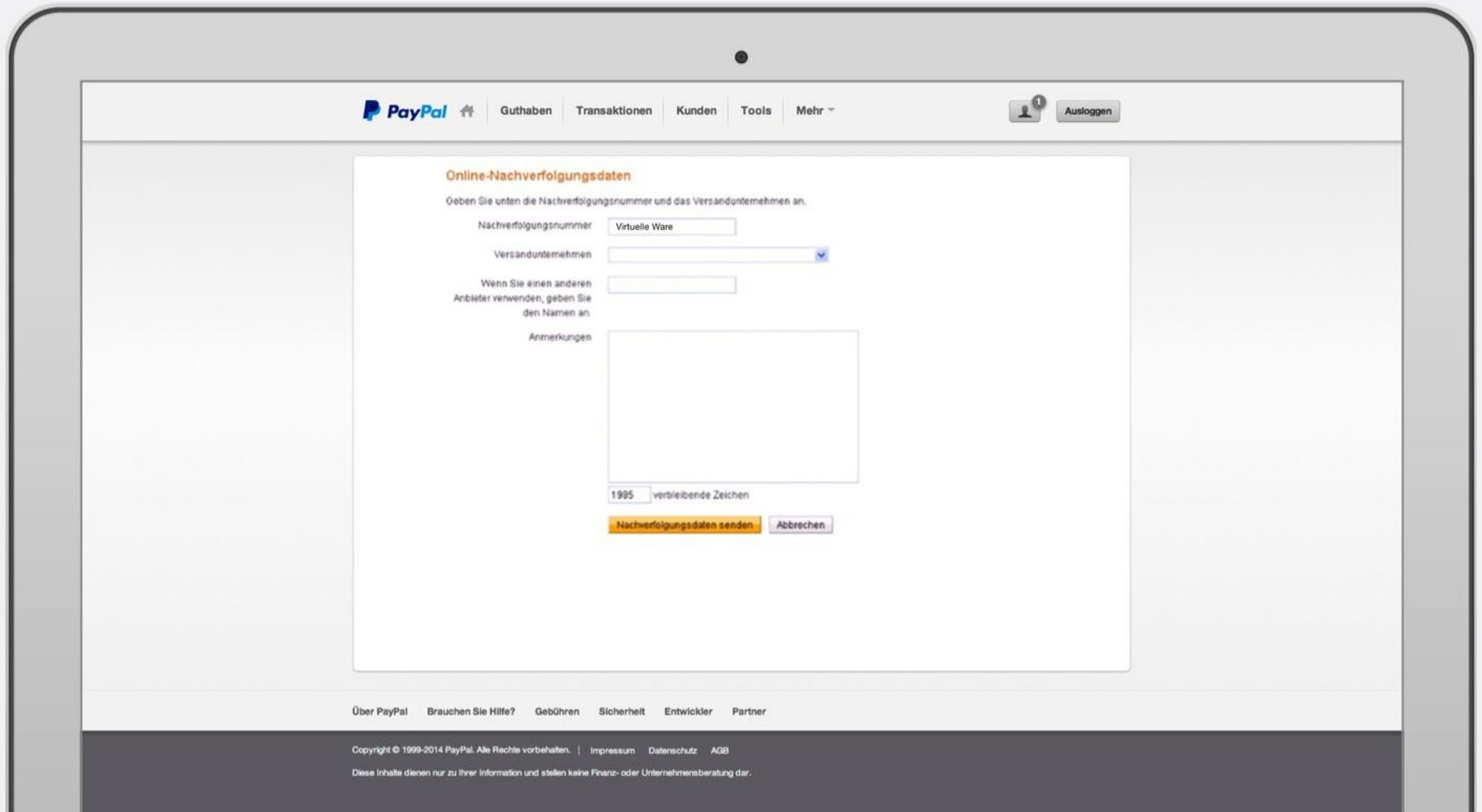
The screenshot shows the PayPal 'Online-Nachverfolgungsdaten' (Online Tracking Data) form. The page header includes the PayPal logo, navigation links for 'Guthaben', 'Transaktionen', 'Kunden', 'Tools', and 'Mehr', and a user profile icon with a notification badge and an 'Ausloggen' (Logout) button. The main content area is titled 'Online-Nachverfolgungsdaten' and contains the following fields and instructions:

- Online-Nachverfolgungsdaten**
- Instruction: 'Geben Sie unten die Nachverfolgungsnummer und das Versandunternehmen an.'
- Nachverfolgungsnummer**: Input field containing '164515615662615'
- Versandunternehmen**: Dropdown menu showing 'DHL/Deutsche Post - internationaler Versand'
- Instruction: 'Wenn Sie einen anderen Anbieter verwenden, geben Sie den Namen an.' followed by an empty input field.
- Anmerkungen**: A large empty text area for notes.
- Character count: '1995 verbleibende Zeichen' (1995 characters remaining).
- Buttons: 'Nachverfolgungsdaten senden' (Send tracking data) and 'Abbrechen' (Cancel).

The footer contains links for 'Über PayPal', 'Brauchen Sie Hilfe?', 'Gebühren', 'Sicherheit', 'Entwickler', and 'Partner', along with copyright information: 'Copyright © 1999-2014 PayPal. Alle Rechte vorbehalten. | Impressum Datenschutz AGB' and a disclaimer: 'Diese Inhalte dienen nur zu Ihrer Information und stellen keine Finanz- oder Unternehmensberatung dar.'

## 2.3 Versanddaten bereitstellen

Bei nicht physischen Gütern „Virtuelle Ware“ unter Trackingnummer eingeben.



The screenshot shows the PayPal 'Online-Nachverfolgungsdaten' (Online Tracking Data) form. The form is titled 'Online-Nachverfolgungsdaten' and includes the following fields and instructions:

- Nachverfolgungsnummer:** A text input field containing 'Virtuelle Ware'.
- Versandunternehmen:** A dropdown menu.
- Wenn Sie einen anderen Anbieter verwenden, geben Sie den Namen an:** A text input field.
- Anmerkungen:** A large text area for additional notes.

Below the form, there is a character count: '1995 verbleibende Zeichen'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Nachverfolgungsdaten senden' (Send tracking data) and 'Abbrechen' (Cancel).

The page header includes the PayPal logo, navigation links (Guthaben, Transaktionen, Kunden, Tools, Mehr), and a user profile icon with an 'Ausloggen' (Logout) button.

The footer contains links for 'Über PayPal', 'Brauchen Sie Hilfe?', 'Gebühren', 'Sicherheit', 'Entwickler', and 'Partner'. It also includes copyright information: 'Copyright © 1999-2014 PayPal. Alle Rechte vorbehalten. | Impressum Datenschutz AGB' and a disclaimer: 'Diese Inhalte dienen nur zu Ihrer Information und stellen keine Finanz- oder Unternehmensberatung dar.'

## 2.4 Betrugsverdacht

### Definition:

PayPal behält eine Transaktion aufgrund von Unstimmigkeiten ein, um eine zusätzliche Prüfung durchzuführen und Informationen abzugleichen.

### Prozess:

- PayPal informiert den Händler über den Einbehalt und eröffnet einen Fall im PayPal-Konfliktcenter.
- Während des Prozesses werden Zahlungen zur Transaktion einbehalten.
- PayPal fordert Informationen zum Fall vom Händler an, welche innerhalb von **7 bis 10 Tagen** im PayPal-Konfliktlösungszentrum hochgeladen oder an PayPal gefaxt werden können.
- PayPal gewährt Verkäuferschutz, wenn der Versandbeleg gültig ist und alle Voraussetzungen für den Verkäuferschutz erfüllt sind.
- Der Fall wird im PayPal-Konfliktlösungszentrum geschlossen.

### Lösungsmöglichkeiten:

- teil- oder vollständige Rückzahlung
- Genehmigung des Käufer- oder Verkäuferschutzes

### Benötigte Dokumente vom Händler:

- gültiger Versandbeleg (online)
- bei nicht physischen Gütern – „Virtuelle Ware“ unter Trackingnummer eingeben.



Wichtig: Bitte Ware nicht versenden, solange der Fall offen ist.

## 2.5 Unberechtigter Kontozugriff (Spoof)

### Definition:

Der Käufer meldet eine Transaktion, die er als Kontoinhaber nicht veranlasst oder genehmigt hat.

### Prozess:

- Während des Prozesses werden Zahlungen zur Transaktion einbehalten.
- PayPal fordert Informationen vom Händler an, welche innerhalb von **7 bis 10 Tagen** zum Fall im PayPal-Konfliktlösungszentrum hochgeladen oder an PayPal gefaxt werden können.
- PayPal gewährt Verkäuferschutz, wenn der Versandbeleg gültig ist und alle Voraussetzungen für den Verkäuferschutz erfüllt sind.

### Lösungsmöglichkeiten:

- Verkäuferschutz bei gültigem Versandbeleg

### Benötigte Dokumente von Händler:

- gültiger Versandbeleg
- bei nicht physischen Gütern – „Virtuelle Ware“ unter Trackingnummer eingeben.



Wichtig: Bitte Ware nicht versenden, solange der Fall offen ist.

### Empfehlung:

- Um Kreditkartenrückbuchungen zu vermeiden, sollte bei diesen Fällen die Zahlung rückerstattet werden, falls die Ware noch nicht versandt wurde.



## 2.6 Kreditkartenrückbuchung (Chargeback)

### Definition:

Der Käufer veranlasst aus verschiedenen Gründen bei seinem Kreditkarteninstitut eine Rückbuchung/einen Chargeback (möglich bis 180 Tage nach Zahlung).

### Prozess:

- PayPal informiert den Händler über die Rückbuchung.
- PayPal fordert Informationen zum Fall vom Händler an, welche innerhalb von **7 bis 10 Tagen** im Konfliktlösungscenter hochgeladen oder an PayPal gefaxt werden können.
- PayPal führt den Nachweis beim Kreditkarteninstitut für den Händler durch.
- Falls der Entscheid des Kreditkarteninstitutes negativ ausfällt, prüft PayPal den Antrag auf Verkäuferschutz.

### Lösungsmöglichkeiten:

- gültiger Versandbeleg, sonstige Nachweise und Informationen (z.B. Teilrückzahlungen etc.)
- bei nicht physischen Gütern – „Virtuelle Ware“ unter Trackingnummer eingeben.

### Benötigte Dokumente von Händler:

- gültiger Versandbeleg (online)
- bei nicht physischen Gütern – „Virtuelle Ware“ unter Trackingnummer eingeben.



Wichtig: Chargeback-Gebühr fällt bei negativer Entscheidung zu Lasten des Händlers an.

## 2.7 Sonderfall: Bankrücklastschrift

### Definition:

Die von einem Käufer oder einer Bank initiierte Rücklastschrift oder eine Überweisung von der Bank des Käufers auf sein PayPal-Konto schlägt fehl.

### Prozess:

- Der Händler erhält eine E-Mail an seine Standardadresse.
- Während des Prozesses werden Zahlungen zur Transaktion für maximal 15 Tage einbehalten.
- PayPal gewährt Verkäuferschutz, wenn der Versandbeleg gültig ist und alle Voraussetzungen für den Verkäuferschutz erfüllt sind.

### Lösungsmöglichkeiten:

- Verkäuferschutz bei gültigem Versandbeleg

### Benötigte Dokumente vom Händler:

- gültiger Versandbeleg
- bei nicht physischen Gütern sind wir auf Rückmeldung des Käufers angewiesen.



Wichtig: Bitte Ware nicht versenden, solange die Zahlung einbehalten wird.



**Bei Fragen sind wir gerne für Sie da.  
Rufen Sie uns an: 0800 723 4570\***

*\* Mo.-Fr. 9:30 bis 17:00 Uhr. Kostenlos aus allen deutschen Mobilfunk- und Festnetzen. Falls Sie aus dem Ausland anrufen, wählen Sie bitte +353 1 5364071 (entsprechende Auslandskosten können anfallen).*

#### **Impressum**

Copyright © 1999-20145 PayPal. Alle Rechte vorbehalten.

Herausgeberin und verantwortlich für diese Broschüre ist die  
PayPal Pte. Ltd.

5 Temasek Boulevard

#09-01 Suntec Tower Five

Singapore 038985

Firmenregisternummer: 200509725E

Director (Geschäftsführer): Lawrence Chan

Stand: März 2015