

[">> AGB anzeigen](#)

PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie

Zuletzt aktualisiert am 27. April 2017

 [Drucken](#)  [PDF herunterladen](#)

Allgemeines

Vorbehaltlich Ziffer 2 und 3 dieser Richtlinie schützt PayPal den Empfänger einer vom Kunden veranlassten PayPal-Zahlung („**Zahlungsempfänger**“) vor folgenden Arten von Zahlungsausfällen (im Folgenden insgesamt: „**Verkäuferschutz**“):

- a.** Rückbuchungen von Zahlungen per Bankkonto; hierunter fallen unter anderem sämtliche Risiken des Lastschriftverfahrens (Kontounterdeckung, unbefugter Kontozugriff, Rücklastschriften).
- b.** Rückbuchungen von Zahlungen per Kreditkarte
- c.** Rückbuchungen aufgrund von ungerechtfertigten Anträgen im Rahmen des PayPal-Käuferschutzes oder des PayPal-Standard-Käuferbeschwerdeverfahrens
- d.** Rückbuchungen von Zahlungen, die durch den Inhaber des PayPal-Kontos nicht genehmigt wurden (jede eine „**unautorisierte Zahlung**“); dies gilt allerdings nicht, sofern die unautorisierte Zahlung auf einer Website oder in einer mobilen Applikation initiiert wurde, die nicht von PayPal selbst gehosted wird.

Der Verkäuferschutz gilt nur, wenn die Rücklastschrift oder Kreditkartenrückbuchung aus folgenden Gründen erfolgt:

Die Zahlung wurde nicht durch den Inhaber genehmigt oder

die Rücklastschrift, Kreditkartenrückbuchung oder der Käuferschutzantrag beruht darauf, dass der Käufer den Artikel nicht erhalten hat und PayPal von Ihnen einen Nachweis erhält, dass der Artikel im Einklang mit den unter nachstehender Ziffer 4 genannten Voraussetzungen versendet wurde. Ferner müssen die weiteren in dieser PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie genannten Voraussetzungen (einschließlich der unter Ziffer 3 genannten Bedingungen) erfüllt sein.

Der Verkäuferschutz gilt nicht, wenn Grund für die Rückbuchung war, dass der Artikel erheblich von der Beschreibung abweicht.

PayPal schränkt den Zugriff des Zahlungsempfängers auf den Zahlungsbetrag ein, sobald ein Käufer eine Kreditkartenrückbuchung oder Rücklastschrift veranlasst oder einen Antrag auf Käuferschutz stellt oder eine Käuferbeschwerde einreicht oder wenn ein unberechtigter Kontozugriff vorliegt. In diesem Fall hat der Verkäufer keinen Zugriff auf den entsprechenden Zahlungsbetrag (ausgenommen hiervon ist die "Ratenzahlung Powered by PayPal", hier gelten gesonderte Bedingungen).

Dies kann zwischenzeitlich zu einem negativen Kontostand des PayPal-Kontos des Zahlungsempfängers führen.

PayPal hebt den vorübergehenden Einbehalt auf, wenn die Voraussetzungen für den Verkäuferschutz erfüllt sind.

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.de/agb> aufrufen), da diese Richtlinien auch Sie als Verkäufer betreffen.

Umfang

Bei dem gekauften Artikel muss es sich um einen gegenständlichen, materiellen Artikel handeln, der versendet werden kann. Darüber hinaus sind folgende Artikel/Fälle 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.

Der Verkäuferschutz findet keine Anwendung für Auszahlungen auf eBay über PayPal, da im Zusammenhang mit solchen Auszahlungen auf eBay keine Käuferschutzansprüche 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 etwa vorhandenes Guthaben auf Ihrem PayPal-Konto zum Ausgleich eines negativen Kontostandes zu verwenden (siehe hierzu Ziffer 5.2 der PayPal-Nutzungsbedingungen).

Zahlungen für alle anderen Artikel sind vom Verkäuferschutz umfasst.

Anspruchsberechtigung

PayPal schützt den Zahlungsempfänger, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind.

3.1 Zahlung abgeschlossen

Der Status eines Zahlungseingangs wurde dem Zahlungsempfänger von PayPal als "abgeschlossen" angezeigt.

3.2 Fristgerechte Beantwortung von Anfragen

Der Zahlungsempfänger beantwortet sämtliche Anfragen von PayPal bezüglich des vorübergehend einbehaltenen Zahlungsbetrags innerhalb der von PayPal vorgegebenen Frist, die in der Regel 7 bis 10 Tage beträgt, online auf der PayPal-Website oder per E-Mail. Dies umfasst auch Anfragen zur Dokumentation oder Verifizierung der ordnungsgemäßen Auslieferung der Ware, die von PayPal in angemessenem Umfang zur Untersuchung des Geschäftsvorgangs gefordert werden können.

3.3 Eine einheitliche Zahlung

Der Zahlungsempfänger hat die Zahlung als eine einheitliche Zahlung von einem PayPal-Konto erhalten (keine Ratenzahlung, ausgenommen hiervon ist die "Ratenzahlung Powered by PayPal" (hier gelten gesonderte Bedingungen), keine Anzahlungen, keine Hinterlegungen, keine zurückgestellten Zahlungen).

3.4 Kein Verstoß gegen die PayPal-Nutzungsrichtlinie

Der der Zahlung zugrunde liegende Artikel verstößt nicht gegen die [**PayPal-Nutzungsrichtlinie**](#).

3.5 Vorlage des Versandbelegs

Der Verkäufer hat den Artikel versandt und PayPal wird der Versandbeleg gemäß Ziffer 4 vorgelegt.

Falls der Zahlungsempfänger dem Käufer den Zahlungsbetrag bereits erstattet hat, kann er alternativ zu einem Versandbeleg auch einen Beleg der erfolgten Erstattung vorlegen.

3.6. Versand an Adresse in Transaktionsdetails

Der Verkäufer hat den Artikel an die auf der Seite "Transaktionsdetails" angegebene Adresse versandt. Wenn der Artikel vom Käufer persönlich abgeholt wird oder der Verkäufer den Artikel persönlich ausliefert oder an eine andere als auf der Seite "Transaktionsdetails" angegebene Adresse versendet, gilt der Verkäuferschutz nicht.

3.7 Zeitnaher Versand

Um Verkäuferschutz in dem Fall zu erhalten, dass der Käufer den Artikel nicht erhalten hat, muss der Verkäufer den Artikel innerhalb von 7 Kalendertagen nach Zahlungseingang versandt haben. Dies gilt nicht für vorbestellte oder noch herzustellende Artikel; diese müssen innerhalb der vom Verkäufer in seinem Angebot angegebenen Frist versandt werden.

Versandbeleg

4.1 Allgemein

Der Zahlungsempfänger belegt innerhalb der von PayPal hierfür gesetzten Frist, die in der Regel 7-10 Tage beträgt, den Versand eines Artikels durch Vorlage einer Online-Nachverfolgungsnummer oder eines Versandbelegs eines unabhängigen Versandunternehmens (jeweils ein „Versandbeleg“), die im PayPal-Konto hochgeladen werden können. Wenn PayPal anhand der Online-Nachverfolgungsnummer den Versand gemäß den Bestimmungen dieser Richtlinie nicht nachvollziehen kann, weil die Angaben zum Versand nicht mehr online abrufbar sind, reicht die Vorlage einer Online-Nachverfolgungsnummer nicht als Versandbeleg aus.

4.2 Gültiger Versandbeleg

4.2.1 Notwendiger Inhalt des Versandbelegs

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

- a.** Name des Versandunternehmens,
- b.** Versanddatum,
- c.** Name und Adresse des Empfängers (diese Angaben müssen mit Name und Adresse auf der Seite "Transaktionsdetails" übereinstimmen),
- d.** Name und Adresse des Versenders (diese Angaben müssen mit Name und Adresse des Verkäufers übereinstimmen).

4.2.2 Versandunternehmen

Nachfolgend eine nicht abschließende Liste von Versandunternehmen, deren Versandbelege die zuvor genannten Voraussetzungen in der Regel erfüllen. Der Zahlungsempfänger muss sich jedoch versichern, dass die Versandbelege die unter Ziffer 4.2.1 genannten Voraussetzungen im Einzelfall auch tatsächlich erfüllen.

Deutsche Post AG/DHL (Bitte beachten Sie, dass nicht alle Produkte die Anforderungen dieser Ziffer 4.2 erfüllen: beispielsweise erfüllen Päckchen ohne Nachweis und Briefe (einschließlich WarenSendungen), Büchersendung und Maxibrief die Anforderungen nicht.) ,

GLS,

DPD,

Hermes,

UPS,

FedEx,

TNT.

Zusätzlich wird auch der Versandbeleg eines Einschreibens der Deutschen Post AG als Versandbeleg akzeptiert, sofern der Versandbeleg das Einlieferungsdatum und den Namen des Empfängers enthält.

Der Name des Empfängers muss in allen Fällen mit dem auf der Seite "Transaktionsdetails" angezeigten Namen übereinstimmen.

Schlussbestimmungen

5.1 Zusätzliche Informationen und Belege

PayPal behält sich vor, Informationen und Belege anzufordern und gegebenenfalls den Zugriff des Zahlungsempfängers auf sein PayPal-Konto einzuschränken, falls PayPal den begründeten Verdacht hat, dass der Zahlungsempfänger betrügerisch handelt. PayPal behält sich darüber hinaus vor, in diesen Fällen keinen Verkäuferschutz zu gewähren.

5.2 Weiterreichen von Gebühren

PayPal behält sich vor, Rückbuchungen von Zahlungen per Kreditkarte oder Bankkonto, inklusive der durch Kreditkartenfirmen oder Banken in Rechnung gestellten Gebühren, an den Zahlungsempfänger weiterzureichen, falls die Voraussetzungen gemäß Ziffer 3 nicht erfüllt sind.

5.3 Vorbehalt des Einzugs

PayPal behält sich vor, den Zahlungsbetrag, der einem Antrag des Käufers im Rahmen des PayPal-Käuferschutzes auf eBay oder des PayPal-Käuferbeschwerdeverfahrens bei sonstigen Online-Käufen zugrunde liegt, vom Zahlungsempfänger einzuziehen, falls die Voraussetzungen gemäß Ziffer 3 nicht erfüllt sind.

5.4 Änderungsvorbehalt

PayPal behält sich vor, jederzeit im eigenen Ermessen und ohne Angabe von Gründen diesen Verkäuferschutz zu ändern oder zu beenden. Zum Zeitpunkt der Streichung offene Fälle werden bis zu ihrem Abschluss weiterbearbeitet.

5.5 Zugriff auf Versandinformationen

Der Zahlungsempfänger gestattet PayPal, auf Versandinformationen des jeweiligen Versandunternehmens zuzugreifen, um den Versand eines Artikels zu überprüfen und trägt soweit erforderlich dafür Sorge, dass PayPal Zugriff auf diese Informationen gestattet wird.