



>> [AGB anzeigen](#)

PayPal-Verkäuerschutzrichtlinie

Letzte Aktualisierung: 30. January 2019

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

BITTE BEACHTEN:

Die im Folgenden als "Aktuelle Fassung der PayPal-Verkäuerschutzrichtlinie" bezeichnete Fassung der PayPal-Verkäuerschutzrichtlinie gilt bis einschließlich **28. April 2019**.

Ab dem **29. April 2019** gilt die unten als "Künftige Fassung der PayPal-Verkäuerschutzrichtlinie" bezeichnete Fassung der PayPal-Verkäuerschutzrichtlinie und ersetzt zu diesem Datum die Aktuelle Fassung der PayPal-Verkäuerschutzrichtlinie.

AKTUELLE FASSUNG DER PAYPAL-VERKÄUFERSCHUTZRICHTLINIE

Letzte Aktualisierung: 27. April 2017

1. 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: „**Verkäuerschutz**“):

- 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 gehostet wird.

Der Verkäuerschutz 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-Verkäuerschutzrichtlinie genannten Voraussetzungen (einschließlich der unter Ziffer 3 genannten Bedingungen) erfüllt sein.

Der Verkäuerschutz 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 Verkäuerschutz 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.

2. 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.

3. 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 Zeitnahe 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.

4. 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.

5. 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.

KÜNFTIGE FASSUNG DER PAYPAL-VERKÄUFERSCHUTZRICHTLINIE

Datum des Inkrafttretens: 29. April 2019

1. Allgemeines

Vorbehaltlich Ziffer 2. und 3. dieser Richtlinie schützt PayPal den Empfänger einer vom Kunden veranlassten PayPal-Zahlung 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 gehostet 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.

2. Umfang

Folgende Artikel/Fälle sind nicht abgedeckt:

- immaterielle digitale Güter und Lizenzen für digitale Inhalte,
- Fahrzeuge mit einem Motor, beispielsweise Autos, Motorräder, Boote und Flugzeuge,
- Artikel, die nicht versendet werden können,
- Artikel bei Selbstabholung durch den Käufer,
- 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.

Auch wenn PayPal nach eigenem Ermessen entscheiden sollte, den Verkäuferschutz auf bestimmte nicht-physische Güter auszuweiten, findet der Verkäuferschutz in den folgenden Fällen niemals Anwendung:

1. Zahlungsmitteläquivalente (darunter jegliche Geschenkkarten oder Prepaid-Karten),
2. Zahlungen im Zusammenhang mit Finanzprodukten oder Kapitalanlagen,
3. Spenden.

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.

3. 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. Geeigneter Nachweis

Der Verkäufer hat den Artikel versandt beziehungsweise die immaterielle Leistung bereitgestellt und PayPal einen gemäß Ziffer 4. geeigneten Nachweis darüber 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 sieben 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.

4. Versandbeleg und Zustellnachweis

4.1 Allgemeines

Wenn PayPal vom Zahlungsempfänger weitere Nachweise oder Belege über den Versand beziehungsweise die Bereitstellung einer Dienstleistung fordert, um einen Konfliktfall zu bearbeiten, so muss der Zahlungsempfänger diese zeitnah bereitstellen. Ein solcher Nachweis kann unter anderem eine Online-Trackingnummer oder sonstiger Versandnachweis eines Versandunternehmens sein, der auf der PayPal-Website hochgeladen werden kann.

Wenn PayPal anhand der Online-Trackingnummer 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-Trackingnummer nicht als Versandbeleg aus.

4.2 Anforderungen an einen geeigneten Nachweis

Ein geeigneter Nachweis im Sinne dieser Verkäuferschutzrichtlinie muss die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

4.2.1. Anforderungen an geeignete Nachweise für unautorisierte Zahlungen und nicht erhaltene Artikel

	Verkäuferschutz für unautorisierte Zahlungen	Verkäuferschutz nicht erhaltene Artikel (INR)
Anforderung an geeigneten Nachweise	Für Dienstleistungen und immaterielle Güter: Zustellnachweis Für alle anderen Transaktionen Versandbeleg (mindestens) oder Zustellnachweis	Zustellnachweis

4.2.2. Anforderungen an 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 Name und Adresse auf der Seite "Transaktionsdetails" übereinstimmen),
- Name und Adresse des Senders (diese Angaben müssen mit Name und Adresse des Verkäufers übereinstimmen).

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 vorgenannten 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.

4.2.3. Anforderungen an Zustellnachweis

Ein Zustellnachweis für materielle Güter kann auch online bereitgestellt werden und muss sowohl

- den Status "ausgeliefert" (oder entsprechend) und das Zustelldatum sowie
- die Adresse des Empfängers (mindestens Stadt und Land oder Postleitzahl)

enthalten.

Ein Zustellnachweis für immaterielle Güter und Dienstleistungen ist jeder nach Ansicht von PayPal geeignete Nachweis für die erfolgte Zustellung beziehungsweise Ausführung, der mindestens die folgenden Informationen enthält:

- Datum der Zustellung des immateriellen Gutes beziehungsweise der Erbringung der Leistung,
- Adresse des Empfängers (wie etwa E-Mailadresse oder IP-Adresse).

5. 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.

#

BITTE BEACHTEN:

Die im Folgenden als „*Aktuelle Fassung der PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie*“ bezeichnete Verkäuferschutzrichtlinie gilt bis einschließlich 26. April 2017.

Ab dem 27. April 2017 gilt die unten als „*Künftige Fassung der PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie*“ bezeichnete Richtlinie und ersetzt zu diesem Datum die *Aktuelle Fassung der PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie*.

Aktuelle Fassung der PayPal-Verkäuferchutzrichtlinie

1. 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: „Verkäuferchutz“):

- 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 gehostet wird.

Der Verkäuferchutz 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-Verkäuferchutzrichtlinie genannten Voraussetzungen (einschließlich der unter Ziffer 3 genannten Bedingungen) erfüllt sein.

Der Verkäuferchutz 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 Verkäuferchutz 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.

2. 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.

Der Verkäuferchutz 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 Verkäuferchutz umfasst.

3. 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 Zeitnahe 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.

4. 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 Senders (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.

5. 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.

Wir nutzen Cookies, um Ihre Erfahrung mit PayPal zu verbessern. Manche Cookies sind notwendig, damit unsere Website funktioniert. Mit anderen Cookies können wir Ihnen personalisierte Angebote und Werbung zeigen, sowohl auf unserer Website als auch auf anderen Websites. Sie haben die volle Kontrolle, denn: Sie können Ihre [Cookie-Einstellungen jederzeit ändern](#).

[Cookies akzeptieren](#)