

PayPal-Verkäufererschutz

Last updated on 17 July 2025

Was fällt unter den Verkäufererschutz?

Wenn Sie eine Ware oder Dienstleistung an einen Käufer verkaufen, sind Sie unter Umständen zur Inanspruchnahme des PayPal-Verkäufereschutzes berechtigt. Die Bedingungen des PayPal-Verkäufereschutzes sind hier festgelegt. Sie sind Bestandteil der [Nutzungsbedingungen](#). Bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen sind Sie nach dem PayPal-Verkäufererschutz berechtigt, den vollen Kaufpreis einzubehalten. Ob ein Anspruch unter den PayPal-Verkäufererschutz fällt, entscheidet PayPal nach eigenem Ermessen. Die Entscheidung ergeht auf Grundlage der Zulässigkeitsvoraussetzungen, der im Verfahren bereitgestellten Informationen und Unterlagen sowie aller sonstigen Informationen, die PayPal im jeweiligen Einzelfall für sachdienlich erachtet. Es besteht keine Begrenzung für die Anzahl der Zahlungen, die für den PayPal-Verkäufererschutz berechtigt sind. Auf der Seite "Transaktionsdetails" in Ihrem PayPal-Konto können Sie nachsehen, ob Ihre Transaktion unter den Schutz im Rahmen dieses Programms fällt.

Der PayPal-Verkäufererschutz kann zur Anwendung kommen, wenn ein Käufer behauptet, dass:

- er eine von seinem PayPal-Konto vorgenommene Zahlung nicht genehmigt hat oder nicht in deren Genuss gekommen ist (Käuferschutzantrag wegen "[nicht genehmigter Transaktion](#)") und die nicht genehmigte Transaktion in einer von PayPal gehosteten Umgebung durchgeführt wurde, oder
- er den Artikel nicht von Ihnen erhalten hat (Käuferschutzantrag aus dem Grund "[Artikel nicht erhalten](#)").

Der PayPal-Verkäufererschutz kann auch dann zur Anwendung kommen, wenn eine Transaktion aufgrund einer erfolgreichen Kreditkartenrückbuchung durch einen Käufer zurückgebucht wird oder wenn eine bankfinanzierte Zahlung durch die Bank des Käufers zurückgebucht wird.

Dieser Abschnitt beschreibt den PayPal-Verkäufererschutz, wie er für Sie gilt. Sie sollten aber auch [die Auswirkung des PayPal-Käuferschutzes auf Verkäuferkennen](#).

Grundvoraussetzungen

Um Anspruch auf PayPal-Verkäufererschutz zu haben, müssen alle folgenden Grundvoraussetzungen sowie alle anwendbaren zusätzlichen Anforderungen erfüllt sein:

- Die für Ihr PayPal-Konto registrierte Standardadresse muss in Österreich liegen.
- Bei Käuferschutzanträgen wegen nicht genehmigten Transaktionen müssen Sie innerhalb von zwei Tagen, nachdem PayPal Sie über den Konflikt oder die Rückbuchung benachrichtigt hat, einen

geeigneten Versand- oder Lieferbeleg vorlegen, aus dem sich ergibt, dass der Artikel versendet oder dem Käufer bereitgestellt wurde. Benachrichtigt PayPal Sie beispielsweise am 1. September über einen Käuferschutzantrag wegen einer nicht genehmigten Transaktion, muss aus dem Lieferbeleg hervorgehen, dass der Artikel spätestens am 3. September an den Käufer versendet wurde. Andernfalls greift der PayPal-Verkäuferschutz nicht ein.

- Der Artikel muss ein physisches, materielles Gut sein, das versendet werden kann, oder es muss sich um ein immaterielles Gut handeln, das den [zusätzlichen Anforderungen für immaterielle Güter](#) entspricht. Wenn der Artikel mit einem QR-Code von PayPal für Waren oder Dienstleistungen in Ihrem Laden bezahlt wird, können auch Artikel, die Sie persönlich liefern, unter den PayPal-Verkäuferschutz fallen.
- Sie müssen den Artikel an die Lieferadresse versenden, die auf der Seite „Transaktionsdetails“ zu der Transaktion in Ihrem PayPal-Konto aufgeführt ist. Wenn Sie den Artikel zunächst an die Lieferadresse des Empfängers versenden, die auf der Seite „Transaktionsdetails“ aufgeführt ist, der Artikel später aber an eine andere Adresse weitergeleitet wird, gilt der PayPal-Verkäuferschutz nicht. Damit Sie einen gültigen Versand- und Lieferbeleg vorlegen können, empfehlen wir daher, kein vom Käufer gewähltes Versandunternehmen zu verwenden.
 - Das Versanderfordernis gilt nicht für berechtigte Transaktionen mit Artikeln, die Sie persönlich übergeben. Sie müssen uns dann jedoch einen alternativen Liefernachweis oder von uns angeforderte zusätzliche Unterlagen oder Informationen zu der Transaktion vorlegen.
- Aufforderungen von PayPal zur Vorlage von Unterlagen und anderen Informationen müssen Sie innerhalb der Fristen nachkommen, die wir Ihnen in unserer E-Mail-Korrespondenz oder unserer Korrespondenz auf der Seite [Konfliktlösungen](#) mitteilen. Andernfalls haben Sie möglicherweise keinen Anspruch auf Verkäuferschutz.
- Handelt es sich bei dem Verkauf um vorbestellte oder einzelgefertigte Waren, müssen Sie diese innerhalb der im Angebot angegebenen Frist versenden. Ansonsten empfehlen wir Ihnen die Versendung aller Artikel innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Zahlung.
- Vorlage eines [Versand- oder Lieferbelegs](#).
- Damit der PayPal-Verkäuferschutz zum Tragen kommt, muss die Zahlung bei Anträgen wegen nicht genehmigten Transaktionen auf der Seite "Transaktionsdetails" als "berechtigt" oder "teilweise berechtigt" gekennzeichnet sein.
- Sie dürfen nur eine einmalige Zahlung von einem PayPal-Konto für den Kauf akzeptieren (Teil- oder Ratenzahlungen sind ausgeschlossen).
- Wenn Sie ein PayPal Checkout-Produkt in Ihre Website oder Anwendung integriert haben, gelten für Verkäufer mit einem PayPal-Geschäftskonto die folgenden Anforderungen, um den Anspruch

auf das Programm aufrechtzuerhalten und damit eine optimale Handhabung potenziell betrügerischer Transaktionen sichergestellt werden kann:

- Sie müssen sicherstellen, dass Informationen über die Browsersitzung und das Gerät des Käufers bei einer PayPal-Transaktion auf Ihrer Website korrekt an PayPal gesendet werden. In den meisten Fällen werden diese Informationen an PayPal gesendet, ohne dass Sie etwas unternehmen müssen. Gelegentlich kann es vorkommen, dass diese Informationen nicht gesendet werden. Dies kann daran liegen, dass Sie Ihr Checkout-Produkt nicht korrekt integriert haben oder eine Erweiterung verwenden, die eine manuelle Übertragung dieser Daten erfordert. In diesem Fall informieren wir Sie und geben Ihnen eine Frist von 60 Tagen, um das Problem zu beheben. Wenn das Problem nicht innerhalb dieses Zeitraums behoben wird, können wir Ihnen den Anspruch auf Verkäuferchutz für nicht genehmigte Transaktionen entziehen.
- Für Verkäufer, die ein PayPal-Geschäftskonto verwenden, um Transaktionen im Zusammenhang mit einem als risikoreich eingestuften Geschäftsmodell durchzuführen, wie in den PayPal-Nutzungsbedingungen näher beschrieben, können zusätzliche Integrationsanforderungen gelten. Solche Transaktionen sind mit einem erhöhten Risiko verbunden, weil Güter oder Dienstleistungen einer Hochrisikokategorie verkauft werden oder weil uns weitere Tatsachen bekannt sind, die normalerweise zu einer erhöhten Anzahl von Rückbuchungen, sonstigen Beschwerden oder Konflikten führen oder derartige Transaktionen oft mit illegalen Aktivitäten verbunden sind. Wir haben diese Anforderungen eingeführt, damit wir unsere Sicherheits- und Risikomanagementstandards weiterhin erfüllen können. PayPal wird Sie im Voraus über diese Anforderungen informieren und Ihnen einen angemessenen Zeitrahmen einräumen, um gegebenenfalls erforderliche Änderungen vorzunehmen. Wenn Sie die Änderungen nicht innerhalb dieses Zeitraums vornehmen, können wir Ihnen den Anspruch auf Verkäuferchutz für nicht genehmigte Transaktionen entziehen.

PayPal bestimmt, ob Ihr Anspruch unter den PayPal-Verkäuferchutz fällt. Die Entscheidung ergeht nach Prüfung der Berechtigungsvoraussetzungen, der im Verfahren bereitgestellten Informationen und Unterlagen sowie aller sonstigen Informationen, die PayPal im jeweiligen Einzelfall für sachdienlich hält.

Besondere Voraussetzungen bei Anträgen aus dem Grund "Artikel nicht erhalten"

Wenn ein Käufer einen Antrag aufgrund eines nicht erhaltenen Artikels stellt, müssen Sie für den PayPal-Verkäuferchutz neben den [Grundvoraussetzungen](#) die folgenden Voraussetzungen erfüllen:

- Wenn ein Käufer beim Kreditkartenanbieter eine Rückbuchung für eine kartenfinanzierte Transaktion veranlasst, muss die Zahlung auf der Seite "Transaktionsdetails" als für den Verkäuferchutz von PayPal "berechtigt" gekennzeichnet sein.

- Sie müssen einen [Lieferbeleg](#) vorlegen (siehe unten).

Besondere Voraussetzungen für immaterielle Güter

Verkäufe von immateriellen Gütern und Dienstleistungen müssen die [Grundvoraussetzungen](#) sowie die folgenden zusätzlichen Anforderungen erfüllen, damit sie unter den PayPal-Verkäufererschutz fallen:

- PayPal muss die Transaktion für immaterielle Güter auf der Seite "Transaktionsdetails" als "berechtigt" gekennzeichnet oder Sie anderweitig schriftlich über die Berechtigung informiert haben.
- Sie haben den Artikel geliefert und [können einen Lieferbeleg für immaterielle Güter vorweisen](#).

Erstellen von Lieferbelegen oder Versandbelegen

Materielle Güter Geeignete Liefer- oder Versandbelege bei der Versendung von materiellen Gütern:	
Versandbeleg	Lieferbeleg
<p>Online- oder physische Unterlagen eines Versandunternehmens, aus denen sich die folgenden Informationen ergeben:</p> <ul style="list-style-type: none">• eine nachprüfbare Online-Sendungsnummer• Versanddatum• eine Empfängeradresse, die mit der Lieferadresse auf der Seite "Transaktionsdetails" übereinstimmt, oder• eine Empfängeradresse, die mindestens den Ort und das Bundesland/den Kanton, den Ort und das Land oder die Postleitzahl (oder jeweils die internationale Entsprechung dessen) enthält.	<p>Online- oder physische Unterlagen eines Versandunternehmens, aus denen sich die folgenden Informationen ergeben:</p> <ul style="list-style-type: none">• eine nachprüfbare Online-Sendungsnummer• das Lieferdatum und den Status "zugestellt"• eine Empfängeradresse, die mit der Lieferadresse auf der Seite „Transaktionsdetails“ übereinstimmt• eine Empfängeradresse, die mindestens den Ort und das Bundesland/den Kanton, den Ort und das Land oder die Postleitzahl (oder jeweils die internationale Entsprechung dessen) enthält. <p>Wichtig: Von der Wahl Ihres Versandunternehmens und den von diesem angebotenen Versandoptionen kann abhängen, ob Sie die Anforderungen an die Vorlage eines Lieferbelegs erfüllen können. Achten Sie daher insbesondere</p>

	beim internationalen Versand von Waren darauf, dass das Versandunternehmen den Status "zugestellt", verbunden mit der richtigen Adresse, bereitstellen kann.
Immaterielle Güter Geeignete Lieferbelege bei der Bereitstellung von immateriellen Gütern:	QR-Code-Transaktionen Liefer- oder Versandbelege müssen den folgenden Anforderungen genügen:
Bei immateriellen oder digitalen Gütern gilt ein Lieferbeleg als unwiderlegbarer Nachweis, dass der Artikel zugestellt oder die Bestellung ausgeführt wurde. Der unwiderlegbare Nachweis kann dadurch erbracht werden, dass ein Beleg vorgelegt wird, der das Versanddatum des Artikels enthält sowie die Angabe, dass er: <ul style="list-style-type: none"> • dem Empfänger elektronisch zugestellt wurde (einschl. E-Mail- oder IP-Adresse), • vom Empfänger empfangen oder abgerufen wurde. 	Bei Transaktionen mit QR-Code können wir von Ihnen die Vorlage eines alternativen Liefernachweises oder zusätzlicher Unterlagen oder Informationen zu der Transaktion verlangen.

Nicht unter den Schutz fallende Artikel und Transaktionen

Die folgenden Artikel oder Transaktionen **sind nicht** für den PayPal-Verkäuferschutz berechtigt:

- Grundeigentum (einschließlich Wohneigentum),
- Fahrzeuge, insbesondere Kraftfahrzeuge, Motorräder, Wohnmobile, Flugzeuge und Boote, sofern es sich nicht um leichte, tragbare Fahrzeuge für Freizeit Zwecke, wie beispielsweise Fahrräder oder Hoverboards, handelt,
- (Erwerb von oder Investition in) Unternehmen,
- Industriemaschinen, die in der Fertigung eingesetzt werden,
- Zahlungsmitteläquivalente wie Geschenkkarten und Prepaid-Karten,
- Zahlungen in Bezug auf Gold (ob in physischer oder börsengehandelter Form),

- Finanzprodukte oder Investitionen,
- Kunst, Medien, Antiquitäten oder Sammlerstücke in physischer oder digitaler Form oder in Form eines nicht ersetzbaren Token (NFT) mit einem Transaktionsbetrag von mehr als \$10.000 USD oder dem entsprechenden Wert in der lokalen Währung.
- Wetten, Gewinnspiele oder kostenpflichtige Preisausschreiben,
- Spenden, einschließlich Zahlungen, die als Crowdfunding oder Crowdlending bezogen werden,
- Zahlungen an eine staatliche Einrichtung (mit Ausnahme von staatseigenen Unternehmen), eine Behörde oder an Dritte, die Zahlungen im Auftrag einer staatlichen Einrichtung oder einer Behörde entgegennehmen,
- Zahlungen, bei denen Sie aufgrund eines Mandats einer staatlichen Stelle oder Behörde handeln,
- Zahlungen an Rechnungszahlungsdienste,
- Artikel, von denen der Käufer (entweder uns oder seinem Kreditkartenanbieter gegenüber) behauptet, dass der von Ihnen versandte Artikel nicht mit der Bestellung übereinstimmt (Käuferschutzantrag aus dem Grund Entspricht deutlich nicht der Beschreibung),
- materielle Güter, die persönlich übergeben werden (dies gilt auch bei Zahlungen in Ihrem Ladengeschäft, außer wenn der Käufer die Transaktion persönlich mit einem QR-Code für Waren und Dienstleistungen von PayPal bezahlt hat),
- alles, was nach der im eigenen Ermessen vorgenommenen Wertung von PayPal nach diesen Nutzungsbedingungen oder der [PayPal-Nutzungsrichtlinie](#) ausgeschlossen ist (dies gilt auch, wenn die Transaktion auf der Seite "Transaktionsdetails" zunächst als "berechtigt" oder "teilweise berechtigt" gekennzeichnet wird),
- Zahlungen, die als PayPal-Sammelzahlung vorgenommen wurden,
- persönliche Zahlungen, einschließlich von Zahlungen, die über die PayPal-Funktion "Freunde und Familie" gesendet werden,
- Zahlungen fallen nicht unter den Verkäuferschutz, wenn sie nicht über das PayPal-Konto eines Käufers abgewickelt werden, einschließlich Zahlungen im Rahmen von PayPal Zahlen ohne PayPal-Konto und Standard-Kredit- und Debitkartenzahlungen, wenn das PayPal-Geschäftskonto des Verkäufers in den folgenden Ländern registriert ist: Singapur, China, Hongkong, Australien, Italien, Frankreich, Niederlande, Spanien, Irland, Polen, Schweden, Bulgarien, Österreich, Portugal, Belgien, Norwegen, Griechenland, Dänemark, Zypern, Litauen, Tschechien, Estland, Finnland, Rumänien, Slowenien, Ungarn, Slowakei, Malta, Lettland und Luxemburg. Zahlungen im Rahmen von PayPal Zahlen ohne PayPal-Konto und Standard-Kredit- und Debitkartenzahlungen fallen unter den Verkäuferschutz, wenn sie über PayPal-Geschäftskonten verarbeitet werden, die in allen anderen Ländern registriert sind.

- Artikel, die versendet wurden, nachdem PayPal Ihnen geraten hat, den Artikel nicht freizugeben,
- von Reiseunternehmen verkaufte Tickets, wenn (1) der Käufer (entweder gegenüber uns oder seinem Finanzinstitut) vorbringt, dass es sich um eine **nicht genehmigte Transaktion** handelt, und (2) der Antrag mehr als 24 Stunden vor dem Reisedatum gestellt wurde.