

PAYPAL-VERKÄUFERSCHUTZ

Letzte Aktualisierung: 13. Januar 2025

Was fällt unter den PayPal-Verkäuferschutz?

Wenn Sie eine Ware oder Dienstleistung an einen Käufer verkaufen, sind Sie unter Umständen zur Inanspruchnahme des PayPal-Verkäuferschutzes berechtigt. Die Bedingungen des PayPal-Verkäuferschutzes sind hier festgelegt. Sie sind Bestandteil der [Nutzungsbedingungen](#). Bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen sind Sie nach dem PayPal-Verkäuferschutz berechtigt, den vollen Kaufpreis einzubehalten. Ob ein Anspruch unter den PayPal-Verkäuferschutz 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-Verkäuferschutz 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-Verkäuferschutz kann zur Anwendung kommen, wenn ein Käufer vorbringt, 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
- den Artikel nicht von Ihnen erhalten hat (Käuferschutzantrag aus dem Grund "**Artikel nicht erhalten**"). Davon ausgenommen sind Käuferschutzanträge aus dem Grund "Artikel nicht erhalten", die von Käufern bei kartenfinanzierten Transaktionen in Form eines Rückbuchersuchens bei ihren Kreditkartenanbietern gestellt werden.

Der PayPal-Verkäuferschutz kann auch dann zur Anwendung kommen, wenn eine Transaktion aufgrund einer erfolgreichen Kreditkartenrückbuchung auf Veranlassung des Käufers rückgängig gemacht wird, weil der Käufer die kartenfinanzierte Zahlung nicht genehmigt hat, oder eine bankfinanzierte Zahlung durch die Bank des Käufers zurückgebucht wird.

Dieser Abschnitt beschreibt die Bedeutung des PayPal-Verkäuferschutzes für Sie. Sie sollten aber auch die [Auswirkungen des PayPal-Käuferschutzes für Verkäufer](#) kennen.

Grundvoraussetzungen

Um den PayPal-Verkäuferschutz in Anspruch nehmen zu können, müssen alle folgenden allgemeinen Voraussetzungen sowie alle maßgeblichen besonderen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die Standardadresse zu Ihrem PayPal-Konto muss sich in der Schweiz befinden.
- 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.
- Bei dem Artikel muss es sich entweder um ein versandfähiges, materielles Gut oder um ein immaterielles Gut handeln, bei dem die [besonderen Voraussetzungen für immaterielle Güter](#) erfüllt sind.
- 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. Bei verspäteter Vorlage sind Sie möglicherweise nicht mehr zur Inanspruchnahme des PayPal-Verkäuferschutzes berechtigt.

- 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, alle Artikel innerhalb von sieben Tagen nach Eingang der Zahlung zu versenden.
- Sie legen einen Versand- oder Lieferbeleg vor.
- Bei Käuferschutzanträgen wegen **nicht genehmigter Transaktionen** muss die Zahlung auf der Seite "Transaktionsdetails" als für den PayPal-Verkäuferchutz "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 gewerbliche Verkäufer, die ein PayPal-Konto für gewerbliche Aktivitäten betreiben, die folgenden Anforderungen, um einen optimalen Umgang mit potenziell betrügerischen Transaktionen zu gewährleisten:
 - Sie müssen die aktuelle Version des betreffenden PayPal Checkout-Produkts verwenden, wenn Sie Zahlungen direkt über eine Website oder Anwendung akzeptieren. Wir empfehlen Ihnen, auf Aktualisierungen zu achten, die wir von Zeit zu Zeit ankündigen können, und das betreffende PayPal Checkout-Produkt sofort zu aktualisieren.
 - Stellen Sie sicher, dass Sie beim Checkout die erforderlichen Sitzungsdaten an uns weitergeben, wenn Sie über Dritte in PayPal integriert sind oder eine native App integriert haben. Die Weitergabe dieser Informationen ist notwendig, damit PayPal potenziell betrügerische Transaktionen prüfen und identifizieren kann.
 - Für Verkäufer, die mit risikoreichen Geschäftsmodellen arbeiten, gelten gegebenenfalls zusätzliche Integrationsanforderungen. Diese Anforderungen wurden eingeführt, um die Einhaltung der erhöhten Sicherheits- und Risikomanagementstandards von PayPal zu gewährleisten und dadurch potenzielle Risiken im Zusammenhang mit betrügerischen Transaktionen in Verbindung mit diesen Geschäftsmodellen zu verringern. PayPal wird Sie im Voraus über diese Anforderungen informieren und Ihnen angemessene Zeit einräumen, um erforderliche Änderungen vorzunehmen.

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 Käuferschutzantrag aus dem Grund Artikel nicht erhalten stellt, müssen die **allgemeinen Voraussetzungen** und die nachfolgend aufgeführten besonderen Voraussetzungen erfüllt sein, um den PayPal-Verkäuferchutz in Anspruch nehmen zu können:

- Sie müssen einen **Lieferbeleg** vorlegen (siehe unten).

Besondere Voraussetzungen für immaterielle Güter

Verkäufe von immateriellen Gütern und Dienstleistungen müssen die **allgemeinen Voraussetzungen** sowie die folgenden besonderen Voraussetzungen erfüllen, damit sie unter den PayPal-Verkäuferchutz fallen:

- Im Falle eines Käuferschutzantrags wegen **nicht genehmigter Transaktionen** muss PayPal eine immaterielle Güter betreffende Transaktion auf der Seite "Transaktionsdetails" als "berechtigt" gekennzeichnet oder Sie anderweitig schriftlich über die Berechtigung informiert haben.
- Sie haben den Artikel geliefert und können **einen Versand- oder Lieferbeleg für immaterielle Güter vorlegen**.

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 beim internationalen Versand von Waren darauf, dass das Versandunternehmen den Status "zugestellt",</p>

	verbunden mit der richtigen Adresse, bereitstellen kann. Andernfalls kann Ihr Antrag auf Verkäuferschutz abgelehnt werden.
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:	

- dem Empfänger elektronisch zugestellt wurde (einschl. E-Mail- oder IP-Adresse),
- dem Empfänger zugegangen ist oder von ihm abgerufen wurde.

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 Freizeitzwecke, 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,
- Non-Fungible Tokens (NFTs) mit einem Transaktionsbetrag von:
 - 10.000,01 USD oder höher (oder der entsprechende Wert in der lokalen Währung, wie zum Zeitpunkt der Transaktion berechnet);
 - 10.000,00 USD oder weniger (oder der entsprechende Wert in der lokalen Währung, wie zum Zeitpunkt der Transaktion berechnet), es sei denn, der Käufer behauptet, dass es sich um eine **nicht genehmigte Transaktion** handelte und die Transaktion alle anderen Berechtigungsvoraussetzungen erfüllt.
- 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 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**),
- Vom Käufer direkt bei seinem Kreditkartenanbieter gestellte Käuferschutzanträge aus dem Grund **"Artikel nicht erhalten"**.
- 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, die nicht über das PayPal-Konto eines Käufers abgewickelt werden, einschließlich Zahlungen ohne PayPal-Konto und Standard-Kredit- und Debitkartenzahlungen, bei denen das Konto des Verkäufers in einem der folgenden Länder 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 oder Luxemburg. Zahlungen ohne PayPal-Konto und Standard-Kredit- und Debitkartenzahlungen, die über Konten in allen sonstigen Ländern eingehen, sind für den Verkäuferschutz berechtigt.
- 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.

