

PayPal-Käuferschutz

Last updated on 17 July 2025

PayPal nimmt einige Änderungen an den Bedingungen zum Käuferschutz in den Nutzungsbedingungen und im Käuferschutzprogramm vor. Diese Änderungen kommen den Verbrauchern zugute und werden im Folgenden aufgeführt. PayPal wendet diese Änderungen ab dem 15. April 2025 auf alle Neukunden an. Wenn Sie Bestandskunde sind und vor dem 15. April 2025 ein PayPal-Konto eröffnet haben, wendet PayPal diese Änderungen auch auf Sie mit sofortiger Wirkung an, auch wenn diese Änderungen erst am 17. Juli 2025 formell Bestandteil Ihres Vertrags mit PayPal werden.

PayPal-Käuferschutz

Wenn Sie etwas von einem Verkäufer kaufen, können Sie die Zahlung unter Umständen nach dem PayPal-Käuferschutz zurückerhalten. Die Bedingungen des PayPal-Käuferschutzes sind hier festgelegt. Sie sind Bestandteil der [Nutzungsbedingungen](#). Bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen haben Sie nach dem PayPal-Käuferschutz Anspruch auf die Erstattung des vollen Kaufpreises für den Artikel zuzüglich der von Ihnen gezahlten ursprünglichen Versandkosten. PayPal entscheidet, ob ein Anspruch unter den PayPal-Käuferschutz fällt. Die Entscheidung ergeht auf Grundlage der Zulässigkeitsvoraussetzungen, der im Verfahren bereitgestellten Informationen und Unterlagen sowie aller sonstigen Informationen, die im jeweiligen Einzelfall sachdienlich sind. Diese Ausgangsentscheidung von PayPal gilt als endgültig, Sie können allerdings dagegen bei PayPal Widerspruch einlegen, wenn Sie über neue oder stichhaltige Informationen verfügen, die zum Zeitpunkt der ursprünglichen Entscheidung noch nicht vorlagen, oder Sie der Meinung sind, dass die Entscheidungsfindung fehlerhaft war.

Wichtig: Möglicherweise müssen Sie den Artikel an den Verkäufer oder eine andere Partei zurücksenden, die wir im Rahmen der Bearbeitung Ihres Käuferschutzanspruchs angeben. Der PayPal-Käuferschutz begründet keinen Anspruch auf Erstattung der entstandenen Rücksendekosten.

Der PayPal-Käuferschutz kann eingreifen, wenn bei einer Transaktion die folgenden Probleme auftreten:

- Sie haben Ihren Artikel nicht von einem Verkäufer erhalten ("Artikel nicht erhalten"), oder
- Sie haben einen anderen Artikel erhalten, als Sie bestellt haben (Käuferschutzanspruch aus dem Grund "entspricht deutlich nicht der Beschreibung").

Wenn Sie der Meinung sind, dass eine über Ihr PayPal-Konto getätigte Transaktion nicht von Ihnen autorisiert wurde, fällt dies nicht unter den Käuferschutz, sondern es handelt sich um eine andere Art von Anspruch. Weitere Informationen finden Sie unter [Klären von Problemen](#).

QR-Code-Transaktionen

Persönliche Käufe bei einem Verkäufer unter Verwendung eines PayPal-QR-Codes für Waren und Dienstleistungen können unter den PayPal-Käuferschutz fallen.

Käuferschutzanträge aus dem Grund „Artikel nicht erhalten“

Sie haben im Rahmen des PayPal-Käuferschutzes *keinen* Anspruch auf eine Rückzahlung für einen nicht erhaltenen Artikel, wenn:

- Dies gilt auch dann, wenn Sie in der Verkaufsstelle eines Verkäufers mit PayPal bezahlen, außer Sie bezahlen mit einem [PayPal-QR-Code](#) für Waren und Dienstleistungen.
- der Verkäufer einen [Lieferbeleg](#) vorgelegt hat.

Wenn der Verkäufer nachweist, dass er die Ware an Ihre Adresse geliefert hat, kann PayPal hinsichtlich eines Käuferschutzantrags wegen nicht erhaltenem Artikel zugunsten des Verkäufers entscheiden, selbst wenn Sie behaupten, dass Sie die Ware nicht erhalten haben.

Käuferschutzanträge aus dem Grund „Entspricht deutlich nicht der Beschreibung“

Ein Artikel gilt als deutlich nicht der Beschreibung entsprechend, wenn:

- sich der Artikel wesentlich von der Beschreibung des Verkäufers unterscheidet,
- Sie einen völlig anderen Artikel erhalten haben,
- der Zustand des Artikels unzutreffend beschrieben wurde (der Artikel wurde beispielsweise als „neu“ bezeichnet, war aber gebraucht),
- der Artikel als authentisch beworben wurde, aber nicht authentisch (d.h. eine Produktfälschung) ist,
- dem Artikel wesentliche Teile oder Eigenschaften fehlen, ohne dass in der Beschreibung des Artikels darauf hingewiesen wurde,
- Sie eine bestimmte Anzahl von Artikeln gekauft, aber nicht alle erhalten haben,
- der Artikel während des Versands beschädigt wurde,
- der Artikel im übergebenen Zustand unbrauchbar ist und darauf nicht hingewiesen wurde.

Ein Artikel wird nicht als deutlich nicht der Beschreibung entsprechend eingestuft, wenn:

- der Mangel des Artikels vom Verkäufer in der Artikelbeschreibung zutreffend beschrieben wurde,
- der Artikel zutreffend beschrieben wurde, Sie ihn aber nach Erhalt nicht behalten wollen,
- der Artikel zwar zutreffend beschrieben wurde, aber nicht Ihren Erwartungen entspricht,
- der Artikel geringfügige Kratzer aufweist und als „gebraucht“ beschrieben wurde.

Nicht unter den Schutz fallende Artikel und Transaktionen

Die folgenden Artikel oder Transaktionen fallen nicht unter den PayPal-Käuferschutz:

- 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,
- Wetten, Gewinnspiele oder kostenpflichtige Preisausschreiben,
- Spenden oder Zahlungen auf Crowdfunding- oder Crowdlending-Plattformen,
- Zahlungen an staatliche Einrichtungen (mit Ausnahme staatlicher Unternehmen) oder an im Auftrag staatlicher Einrichtungen oder öffentlicher Behörden handelnde Dritte,
- Zahlungen, die über PayPal an einen Rechnungszahlungsdienst gesendet werden,
- Käuferschutzanträge wegen **deutlich nicht der Beschreibung entsprechender** Artikel, die ganz oder teilweise individuell angefertigt wurden,
- Käuferschutzanträge aus dem Grund **Artikel nicht erhalten** bei physischen, materiellen Gütern, die Sie persönlich abholen oder deren Abholung in Ihrem Namen Sie veranlassen. (Dies gilt auch für Artikel, die an einer Einzelhandelsverkaufsstelle gekauft wurden, außer wenn Sie die Transaktion persönlich mit dem **PayPal-QR-Code** für Waren und Dienstleistungen bezahlt haben),
- Alles, was nach der **Nutzungsrichtlinie** von PayPal unzulässig ist,
- Zahlungen, die als PayPal-Sammelzahlung vorgenommen wurden,
- Persönliche Zahlungen, einschließlich von Zahlungen, die über die PayPal-Funktion "Freunde und Familie" gesendet werden,
- Zahlungen, die Sie nicht über Ihr PayPal-Konto gesendet haben,
- für den Weiterverkauf bestimmte Artikel, unabhängig von deren Anzahl.

Transaktionen, die unter den PayPal-Käuferschutz fallen

Um den PayPal-Käuferschutz in Anspruch nehmen zu können, müssen Sie alle der folgenden

Voraussetzungen erfüllen:

- ein beanstandungsfreies Konto haben, d.h. Ihr Anspruch auf den PayPal-Käuferschutz darf nicht gemäß den [Nutzungsbedingungen](#) aufgrund Ihrer Beteiligung an verbotenen Aktivitäten ausgesetzt worden sein.
- den Artikel von Ihrem PayPal-Konto bezahlt haben,
- Eröffnen Sie innerhalb von 180 Tagen nach dem Datum, an dem Sie die Zahlung gesendet haben, einen Konflikt unter [Konfliktlösungen](#), und folgen Sie dann unserem Online-Konfliktlösungsverfahren (siehe unten). Dies erfordert im ersten Schritt den Versuch, den Konflikt direkt mit dem Verkäufer zu lösen, indem Sie über die Online-Funktion im Bereich [Konfliktlösungen](#) ein direktes Gespräch mit dem Verkäufer beginnen (siehe Schritt 1 unten), bevor Sie über [Konfliktlösungen](#) einen Antrag auf Käuferschutz stellen (siehe Schritt 2 unten).
- Einreichung der von PayPal angeforderten Unterlagen und sonstigen Informationen innerhalb der dafür benannten Frist,
- Sie dürfen nicht anderweitig eine Rückerstattung erhalten oder einer alternativen Lösung im Zusammenhang mit Ihrem Einkauf zugestimmt haben.

Unser Online-Konfliktlösungsverfahren

Wenn Sie ein transaktionsbedingtes Problem nicht direkt mit dem Verkäufer lösen können, müssen Sie unserem Verfahren zur Konfliktlösung unter [Konfliktlösungen](#) folgen, um einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz zu stellen. Sie können auch einen Antrag auf Käuferschutz stellen (Schritt 2 unten), indem Sie uns anrufen und mit einem Mitarbeiter sprechen. Wenn Sie sich nicht an diese Schritte halten, kann Ihr Antrag abgelehnt werden:

Schritt 1: Melden Sie ein Problem innerhalb von 180 Tagen nach dem Datum der Zahlung. Auf diese Weise können Sie versuchen, das mit der Transaktion verbundene Problem unmittelbar mit dem Verkäufer zu klären. Wenn Sie die Streitigkeit nicht direkt mit dem Verkäufer beilegen können, fahren Sie mit Schritt 2 fort. Wir [behalten](#) das gesamte mit der Transaktion verbundene Geld im PayPal-Konto des Verkäufers ein, bis der Konflikt geklärt oder geschlossen wurde.

Schritt 2: Stellen Sie einen Käuferschutzantrag mit dem Ziel einer Rückerstattung innerhalb von 20 Tagen nach der Meldung des Konflikts, wenn Sie und der Verkäufer sich nicht einigen können. Andernfalls schließen wir den Konflikt automatisch. Der auf Rückerstattung abzielende Käuferschutzantrag kann auf der Seite [Konfliktlösungen](#) gestellt werden. Der Verkäufer oder PayPal kann dort ebenfalls einen Käuferschutzantrag für den Konflikt stellen. PayPal kann Sie auffordern, nach der Meldung des Konflikts mindestens sieben Tage abzuwarten, bevor Sie einen Käuferschutzantrag stellen.

Schritt 3: Legen Sie die von uns angeforderten Unterlagen und sonstigen Informationen vor,

nachdem der Konflikt durch Sie, den Verkäufer oder PayPal in einen Käuferschutzantrag mit dem Ziel einer Rückerstattung umgewandelt wurde. Wir können von Ihnen die Vorlage von Belegen, Bewertungen von Drittanbietern, polizeilichen Berichten oder anderen von uns angegebenen Dokumenten verlangen. Sie müssen dieser Aufforderung innerhalb der von uns benannten Frist nachkommen.

Schritt 4: Kommen Sie den Versandaufforderungen von PayPal zeitnah nach, wenn Sie einen Käuferschutzantrag aus dem Grund "Entspricht deutlich nicht der Beschreibung" stellen. Wir können von Ihnen verlangen, dass Sie den Artikel auf Ihre Kosten an den Verkäufer, an uns oder an Dritte (die von uns benannt werden) zurücksenden und einen Lieferbeleg vorlegen.

Schritt 5: PayPal trifft eine endgültige Entscheidung (auch über die Schließung von Verfahren zu Konflikten oder Käuferschutzanträgen) auf Grundlage der oben genannten Berechtigungsvoraussetzungen, zusätzlichen Informationen, die während des Online-Konfliktlösungsverfahrens beigebracht wurden, oder sonstigen Informationen, die relevant und geeignet sind.

Konflikte bei uns oder bei Ihrem Kreditkartenanbieter melden

Wenn Sie für eine Transaktion mit Ihrem PayPal-Konto eine Kredit- oder Debitkarte als Zahlungsquelle verwendet haben und mit der Transaktion unzufrieden sind, sind Sie berechtigt, den zu der Transaktion bestehenden Konflikt Ihrem Kreditkartenanbieter zu melden. Die dort bestehenden Rechte auf Kreditkartenrückbuchung sind möglicherweise umfassender als diejenigen, die Ihnen nach dem PayPal-Käuferschutz zustehen. Wenn Sie eine Transaktion bei Ihrem Kreditkartenanbieter anfechten, können Sie beispielsweise die von Ihnen für nicht zufriedenstellende Artikel gezahlten Beträge möglicherweise zurückfordern, auch wenn die Voraussetzungen für den PayPal-Käuferschutz aus dem Grund **entspricht deutlich nicht der Beschreibung** nicht erfüllt sind.

Sie müssen sich entscheiden, ob Sie einen Konflikt im Rahmen des PayPal-Käuferschutzes bei PayPal verfolgen oder den Konflikt Ihrem Kreditkartenanbieter melden wollen. Sie können nicht beides gleichzeitig tun oder eine doppelte Rückzahlung anstreben. Wenn Sie bei uns einen Konflikt melden oder einen Antrag auf Käuferschutz stellen und für dieselbe Transaktion auch einen Konflikt bei Ihrem Kreditkartenanbieter melden, werden die bei uns zu dem Konflikt oder dem Käuferschutzantrag laufenden Verfahren beendet. Das den Konflikt betreffende Verfahren bei Ihrem Kreditkartenanbieter wird davon nicht berührt. Wenn Sie Ihrem Kreditkartenanbieter einen Konflikt gemeldet haben, ist zudem die spätere Durchführung eines Konflikt-/Käuferschutzverfahrens bei uns ausgeschlossen.

Wenn Sie PayPal einen Konflikt in Bezug auf eine Transaktion melden und wir zu Ihren Ungunsten entscheiden, können Sie den Konflikt danach noch Ihrem Kreditkartenanbieter melden. Falls PayPal erst nach Ablauf der Meldefrist Ihres Kreditkartenanbieters eine endgültige Entscheidung über Ihren Käuferschutzantrag trifft und Sie aufgrund der Fristversäumnis einen geringeren als den vollen Betrag

zurückerhalten, der Ihnen ansonsten vom Kreditkartenanbieter zugestanden hätte, erstatten wir Ihnen den Differenzbetrag (abzüglich etwaiger Beträge, die Sie bereits vom Verkäufer oder vom Kreditkartenanbieter erhalten haben).

Bevor Sie sich an Ihren Kreditkartenanbieter wenden oder einen Konflikt bei PayPal melden, setzen Sie sich mit dem Verkäufer in Verbindung und versuchen Sie, Ihr Problem gemäß den Rücknahmebedingungen des Verkäufers zu lösen.