

PayPals sælgerbeskyttelsesprogram

Last updated on 17 July 2025

Hvad er dækket?

Hvis du sælger en vare eller tjeneste til en køber, kan du være kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelsesprogram, hvis vilkår og betingelser er angivet heri og udgør en del af [afbrugeraftalen](#). Hvis PayPals sælgerbeskyttelsesprogram er gældende, giver det dig ret til at beholde det fulde købsbeløb. PayPal afgør efter eget skøn, om dit krav er kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelsesprogram på baggrund af kvalifikationskravene, eventuelle oplysninger eller dokumentation, der måtte være fremlagt under løsningsprocessen, eller andre oplysninger, som PayPal skønner relevante og passende efter omstændighederne. Der er intet loft over, hvor mange betalinger der er kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelsesprogram. Ved at få adgang til siden Betalingsoplysninger på din PayPal-konto kan du se de betalinger, der kan være kvalificeret til beskyttelse i henhold til dette program.

PayPals sælgerbeskyttelse kan være gældende, når en køber(e) hævder, at:

- Denne ikke har autoriseret eller modtaget penge fra sin PayPal-konto (i det følgende benævnt som et krav vedrørende "[Uautoriseret betaling](#)"), og at den/(de) uautoriserede betaling(er) sker i et miljø, der hostes af PayPal, eller
- Denne ikke har modtaget varen fra dig (i det følgende benævnt som et krav vedrørende "[Vare ikke modtaget](#)"), [dog forudsat at krav om "vare ikke modtaget"](#), der skyldes købere, som anmoder om tilbageførsel hos deres udstedere af kortbetalinger, ikke er kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelse.

PayPals sælgerbeskyttelse kan også anvendes, når en betaling tilbageføres på grund af en købers tilbageførsel, fordi denne ikke har autoriseret kortbetalingen, eller når betaling via bankoverførsel tilbageføres af køberens bank.

Dette afsnit beskriver PayPals sælgerbeskyttelse, som den gælder for dig, men du bør også være bekendt med den [indflydelse, PayPals forskellige køberbeskyttelsesprocedurer har på forhandlere](#).

Grundlæggende kriterier

For at være kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelse skal følgende grundlæggende kriterier, samt eventuelle gældende supplerende kriterier, være opfyldt:

- Den primære adresse på din PayPal-konto skal være i Danmark.

- I forbindelse med krav vedrørende Uautoriseret betaling skal du fremsende et gyldigt forsendelses- eller leveringsbevis, der viser, at varen er blevet sendt eller leveret til køberen senest to dage efter, at PayPal meddelte dig om tvisten eller tilbageførslen. Hvis PayPal f.eks. giver dig besked om et krav vedrørende Uautoriseret betaling den 1. september, skal det gyldige forsendelsesbevis angive, at varen blev sendt til køberen senest den 3. september, for at være dækket af PayPals sælgerbeskyttelse.
- Varen skal være en fysisk håndgribelig vare, der kan sendes, med undtagelse af varer, der er underlagt [supplerende kriterier for immaterielle varer](#). Betalinger, der omfatter varer, som du udleverer personligt i forbindelse med betaling foretaget i din fysiske butik, kan også være kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelse, så længe køberen personligt har betalt for varerne ved hjælp af en QR-kode til betaling af varer og tjenester via PayPal.
- Du skal sende varen til den leveringsadresse, der er angivet på siden med betalingsoplysninger på din PayPal-konto for betalingen. Hvis du oprindeligt har sendt varen til modtagerens leveringsadresse på siden med betalingsoplysninger, men varen senere omdirigeres til en anden adresse, vil du ikke være kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelse. Vi anbefaler derfor, at du ikke bruger en forsendelsestjeneste, der er arrangeret af køberen, så du kan sende et gyldigt forsendelses- og leveringsbevis.
 - Forsendelseskriteriet gælder ikke for kvalificerede betalinger, der omfatter varer, som du leverer personligt, dog forudsat at du accepterer at sende os et alternativt leveringsbevis eller yderligere dokumentation eller oplysninger vedrørende den betaling, som vi måtte anmode om.
- Du skal inden for rimelig tid svare på PayPals anmodninger om dokumentation og øvrige oplysninger, som vi har anmodet om i vores e-mailkorrespondance med dig eller i vores korrespondance med dig via vores [Løsningscenter](#). Hvis du ikke svarer på PayPals anmodning om dokumentation og øvrige oplysninger inden for den angivne tidsfrist, vil du muligvis ikke være dækket af PayPals sælgerbeskyttelse.
- Hvis salget omfatter forudbestilte eller specialfremstillede varer, skal du sende varerne inden for den tidsramme, du angav i annoncen. Ellers anbefales det, at du sender alle varer inden for 7 dage efter modtagelse af betalingen.
- Du skal indsende et [forsendelses- eller leveringsbevis](#).
- I tilfælde af krav vedrørende en Uautoriseret betaling skal betalingen være markeret som "kvalificeret" eller "delvist kvalificeret" til PayPals sælgerbeskyttelse på siden "Betalingsoplysninger".
- Du skal tage imod én enkelt betaling fra én PayPal-konto for købet (delvis betaling og/eller afdrag er ikke omfattet).

- Hvis du er en forhandler med en erhvervskonto, som har integreret et PayPal Checkout-produkt på dit websted eller i din app, skal du overholde følgende krav for at sikre, at du er kvalificeret til programmet, og garantere optimal håndtering af betalinger, som muligvis er relateret til bedrageri:
 - Du skal sørge for, at oplysninger om en kundes browsersession og enhed videresendes korrekt til PayPal, når en kunde foretager en betaling på dit websted. I de fleste tilfælde bliver disse oplysninger sendt til PayPal, uden at du behøver at foretage dig yderligere. Nogle gange kan det dog hænde, at oplysningerne ikke bliver sendt. Dette kan ske, hvis du ikke har integreret dit kasseprodukt korrekt, eller hvis du bruger en funktion, der kræver manuel videresendelse af disse oplysninger. Når dette sker, vil vi oplyse dig herom og give dig en frist på 60 dage til at løse problemet. Hvis problemet ikke løses før udløbet af denne tidsfrist, kan vi træffe afgørelse om, at du ikke længere vil være kvalificeret til sælgerbeskyttelse i forbindelse med uautoriserede betalinger.
 - Yderligere integrationskrav kan være gældende for forhandlere, som bruger en PayPal-erhvervskonto til at gennemføre betalinger relateret til en forretningsmodel, der klassificeres som indebærende høj risiko i henhold til beskrivelsen i PayPals brugeraftale. Sådanne betalinger omfatter betalinger for varer eller tjenester i kategorier med høj risiko, eller for hvilke der er kendte faktorer, som ofte fører til et øget antal tilbageførsler samt andre former for krav eller tvister, eller som ofte er relateret til bedrageri eller ulovlig aktivitet. Vi har indført disse krav for at sikre, at vi fortsat kan opretholde vores standarder for sikkerhed og risikostyring. PayPal vil give dig forudgående underretning om sådanne krav, og du vil få en rimelig tidsfrist til at foretage eventuelt nødvendige ændringer. Hvis du ikke foretager ændringerne før udløbet af denne tidsfrist, kan vi træffe afgørelse om, at du ikke længere vil være kvalificeret til sælgerbeskyttelse i forbindelse med uautoriserede betalinger.

PayPal afgør, om dit krav er kvalificeret til sælgerbeskyttelsesprogrammet. PayPal træffer efter eget skøn en afgørelse på baggrund af kvalifikationskravene, eventuelle oplysninger eller dokumentation, der måtte være fremlagt under løsningsprocessen, eller andre oplysninger, som PayPal skønner relevante og passende efter omstændighederne.

Supplerende kriterier for Vare ikke modtaget

For at være kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelse i forbindelse med en købers krav vedrørende Vare ikke modtaget, skal du opfylde de **grundlæggende kriterier** og de supplerende kriterier, der er angivet nedenfor:

- Du skal indsende **leveringsbevis** som beskrevet nedenfor.

Supplerende kriterier for Immaterielle varer

I forbindelse med salg af immaterielle varer og tjenester, der er dækket af PayPals sælgerbeskyttelse,

skal salget opfylde de **grundlæggende kriterier** og følgende supplerende kriterier:

- **I tilfælde af krav vedrørende en Uautoriseret betaling** har PayPal markeret betalingen for en immateriel vare som "kvalificeret" på siden "Betalingsoplysninger" eller på anden måde givet dig skriftlig besked om kvalificeringen.
- Du skal have leveret varen og leveret et **forsendelses- eller leveringsbevis for Immaterielle varer**.

Fremlæggelse af leveringsbevis eller forsendelsesbevis

Fysiske varer Følgende er påkrævet som forsendelses- eller leveringsbevis for fysiske varer:	
Forsendelsesbevis	Leveringsbevis
Onlinedokumentation eller fysisk dokumentation fra et fragtfirma, som omfatter følgende: • Et onlinesporingsnummer, der kan verificeres • Forsendelsesdato • En adresse på modtageren, der svarer til leveringsadressen på siden Betalingsoplysninger, eller • En adresse på modtageren, der som minimum angiver oplysninger om by, region, land eller postnummer (eller tilsvarende internationale oplysninger).	Onlinedokumentation eller fysisk dokumentation fra et fragtfirma, som omfatter følgende: • Et onlinesporingsnummer, der kan verificeres • Leveringsdato og status som "leveret" • En adresse på modtageren, der svarer til leveringsadressen på siden Betalingsoplysninger • En adresse på modtageren, der som minimum angiver oplysninger om by, region, land eller postnummer (eller tilsvarende internationale oplysninger). VIGTIGT! Dit valg af fragt- og forsendelsesmuligheder med dette fragtfirma kan have stor indvirkning på din evne til at opfylde kriterierne for leveringsbevis. Du skal sørge for, at dit fragtfirma kan angive statussen "leveret" på den korrekte adresse, især ved forsendelse af varer internationalt, ellers kan dit krav om sælgerbeskyttelse blive afvist.
Immaterielle varer	Betalinger med QR-kode

Følgende er påkrævet som leveringsbevis for immaterielle varer:	Følgende er påkrævet som forsendelsesbevis eller leveringsbevis:
Med hensyn til immaterielle eller digitale varer er leveringsbevis konkret dokumentation for, at varen er blevet leveret, eller at købsordren er blevet gennemført. Konkret dokumentation kan omfatte et registreringssystem, der viser den dato, hvor varen blev sendt, og at den enten blev: • Sendt elektronisk til modtageren, herunder til modtagerens adresse (e-mail, IP osv.), hvor det er relevant, eller • Modtaget eller åbnet af modtageren	I forbindelse med betalinger med QR-kode kan du blive bedt om at give os alternative beviser på levering eller yderligere dokumentation eller oplysninger vedrørende betalingen.

Ikke-kvalificerede varer og betalinger

Følgende varer eller betalinger *er ikke* kvalificeret til PayPals sælgerbeskyttelse:

- Fast ejendom, herunder beboelsesejendomme.
- Køretøjer, herunder, men ikke begrænset til, biler, motorcykler, fritidskøretøjer, fly og både, med undtagelse af personlige, lette køretøjer til fritidsbrug, såsom cykler og hoverboards med hjul.
- Virksomheder (køb af eller investering i en virksomhed).
- Industrimaskiner, der bruges til fremstilling.
- Betalinger, der svarer til kontanter, herunder forudbetalte varer som f.eks. gavekort og forudbetalte kort.
- Betalinger i form af guld (uanset om det er i fysisk form eller i børshandlet form).
- Finansielle produkter eller investeringer af nogen art.
- Non-Fungible Tokens (NFT'er) med et betalingsbeløb på:
 - \$10.000,01 USD eller derover (eller en tilsvarende værdi i lokal valuta som beregnet på tidspunktet for betalingen);
 - \$10.000,00 USD eller derunder (eller en tilsvarende værdi i lokal valuta som beregnet på tidspunktet for betalingen), medmindre kunden hævder, at der var tale om en [uautoriseret betaling](#), og betalingen opfylder alle øvrige kvalifikationskrav.

- Hasardspil, spil og/eller enhver anden aktivitet med et adgangsgebyr og en præmie.
- Bidrag, herunder betalinger, der er modtaget som crowdfunding eller crowdlending.
- Betalinger til en statslig myndighed (med undtagelse af statsejede virksomheder), en offentlig myndighed eller til tredjepartsopkrævning af betaling på vegne af en statslig myndighed eller et statsligt organ.
- Betalinger til betalingstjenester.
- Varer, hvor køberen hævder (enten over for os eller dennes kortudsteder), at den vare, du har sendt, ikke er, hvad der blev bestilt (omtalt som et krav vedrørende en vare, der "[Afviger væsentligt fra beskrivelsen](#)").
- [Krav vedrørende vare ikke modtaget](#) , som kunden har oprettet direkte hos sin kortudsteder.
- Fysiske varer, som udleveres personligt, herunder i forbindelse med en betaling foretaget i din fysiske butik, medmindre køberen har betalt for varen personligt ved hjælp af PayPals QR-kode til betaling af varer og tjenester.
- Alt, hvad PayPal efter eget skøn afgør er forbudt i henhold til denne brugeraftale eller [PayPals politik om godkendt brug](#), også selvom betalingen oprindeligt er markeret som "kvalificeret" eller "delvist kvalificeret" på siden "Betalingsoplysninger".
- Betalinger, der er foretaget via PayPals samlede betalinger (tidligere kaldet samlet betaling).
- Personlige betalinger, herunder en betaling, der er sendt ved hjælp af PayPals funktion Venner og familie.
- Betalinger, der ikke er behandlet via en købers PayPal-konto, medmindre du modtager PayPal-gæstebetalinger, og din erhvervskonto er registreret i USA, Storbritannien, Tyskland, Canada, Brasilien eller Mexico.
- Betalinger vil ikke være kvalificeret til sælgerbeskyttelsesprogrammet, hvis de ikke behandles via en kundes PayPal-konto, herunder PayPal-gæstebetalinger og standardbetalinger foretaget med betalingskort, i tilfælde, hvor forhandlerens PayPal-erhvervskonto er registreret i følgende lande: Singapore, Kina, Hong Kong, Australien, Italien, Frankrig, Holland, Spanien, Irland, Polen, Sverige, Bulgarien, Østrig, Portugal, Belgien, Norge, Grækenland, Danmark, Cypern, Litauen, Tjekkiet, Estland, Finland, Rumænien, Slovenien, Ungarn, Slovakiet, Malta, Letland og Luxembourg. PayPal-gæstebetalinger og standardbetalinger foretaget med betalingskort vil være dækket af sælgerbeskyttelsesprogrammet, når de behandles via PayPal-erhvervskonti registreret i alle andre lande.
- Varer, der er sendt, efter at PayPal har bedt dig om ikke at frigive varen.
- Rejsebilletter solgt af et rejseselskab, hvor (1) køberen opretter et krav (enten hos os eller dennes finansielle institution) om, at det var en [Uautoriseret betaling](#), og (2) et sådan krav blev oprettet

mere end 24 timer inden rejsedatoen.