PayPal-Käuferschutzrichtlinie

Zuletzt aktualisiert am 16. Mai 2013

1. **Allgemeines**

   Der PayPal-Käuferschutz schützt den Käufer, falls ein gekaufter Artikel nicht versandt wurde oder der gelieferte Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers abweicht, siehe hierzu Ziffer 4.

   Der PayPal-Käuferschutz gilt nur für materielle Artikel, die versandt werden können, siehe hierzu Ziffer 3.2 und 3.3.

   Sobald der Käufer einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz gestellt hat, wird PayPal den Antrag prüfen und gegebenenfalls weitere Informationen von Käufer und Zahlungsempfänger anfordern, um eine Klärung herbeizuführen.

   Alternativ kann der Antrag im eBay-Konfliktlösungscenter gestellt werden.

2. **Auszahlung.**

   Wenn ein Antrag auf PayPal-Käuferschutz erfolgreich ist, erstattet PayPal dem Käufer den Kaufpreis inkl. Versandkosten. Wenn die Zahlung in einer anderen Währung als Euro erfolgt, erfolgt auch die Auszahlung in dieser Währung.

   Die Auszahlung erfolgt unabhängig davon, ob PayPal den Erstattungsbetrag von dem Zahlungsempfänger zurückfordern kann.

3. **Anspruchsberechtigung.**

   Um den PayPal-Käuferschutz in Anspruch nehmen zu können, müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein.

   3.1 Der Käufer hat einen Artikel gekauft und mit PayPal bezahlt.

   3.2 Bei dem gekauften Artikel handelt es sich um einen gegenständlichen, materiellen Artikel, der versandt werden kann.

   3.3 Die folgenden Artikel sind **nicht** durch den PayPal-Käuferschutz abgesichert:

   1. Immaterielle Güter, Dienstleistungen, Cash-Transaktionen (nur USA), Geschenkgutscheine, Flugtickets, Softwarelizenzen, Downloads und weitere nicht physische Güter sowie Sonderanfertigungen
   2. Fahrzeuge mit einem Motor, beispielsweise Autos, Motorräder, Boote und Flugzeuge
   3. Artikel, die nicht versandt werden
   4. Industrielle Maschinen, die in der verarbeitenden Industrie verwendet werden

   3.4 Die PayPal-Zahlung steht in Zusammenhang mit dem gekauften Artikel. Das bedeutet, dass die Zahlung stattgefunden hat

   1. über die Funktion "Jetzt zahlen" auf der eBay-Website oder
   2. über die Funktion "Geld senden" und unter Angabe der eBay-Artikelnummer im PayPal-Konto oder
   3. bei Käufen außerhalb eBays: über die Funktion "Geld senden" auf der PayPal Webseite durch Anklicken der "Kaufen"-Schaltfläche oder im Rahmen des PayPal-Checkout-Ablaufs.

   Andere Zahlungen, die Sie außerhalb dieser Funktionen tätigen, können wir nicht zuordnen und sind daher nicht vom Käuferschutz abgedeckt.

   Sie müssen die Kaufpreiszahlung als eine einzige Zahlung von einem registrierten PayPal Konto aus gemacht haben (keine Teilzahlungen, keine Ratenzahlungen, keine Anzahlungen, keine Hinterlegungen).

   3.5 Der Artikel verstößt nicht gegen die PayPal-Nutzungsrichtlinie.

   3.6 Der Käufer meldet innerhalb von 45 Tagen, nachdem die Zahlung auf der PayPal-Website eingeleitet wurde, den Konflikt und versucht, diesen unter Verwendung der hierfür durch PayPal bereitgestellten Hilfsmittel zu klären. Dies ist nach dem Einloggen in das PayPal-Konto unter "Konfliktlösungen" möglich. Falls eine Klärung hierdurch nicht erreicht wird, stellt der Käufer innerhalb von 20 Tagen nach Einleitung der Konfliktlösung einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz. Dies ist ebenfalls nach dem Einloggen in das PayPal-Konto unter Konfliktlösungen möglich.

   3.7 Des Weiteren erfüllt der Käufer die in Ziffer 5 beschriebenen Bedingungen.

4. **Welche Fälle sind abgesichert?**

   Der Käufer hat PayPal-Käuferschutz in den folgenden Fällen:

   4.1 Der bezahlte Artikel wurde bei einem vereinbarten Versand durch den Verkäufer nicht versandt oder nachfolgend in dieser Ziffer 4.1 beschriebene sonstige Verpflichtungen des Verkäufers werden nicht eingehalten.

   Der PayPal-Käuferschutz wegen nicht versandter Artikel gilt nicht für Artikel, die während des Versands verloren gehen. Falls der Verkäufer in der geschuldeten Frist einen gültigen Versandbeleg (wie im Detail in der Verkäuferschutzrichtlinie beschrieben) oder ein entsprechendes zwischen Verkäufer und PayPal vereinbartes Äquivalent vorlegt, welches Versand bzw. Empfang nachweist, so lehnt PayPal den Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab.

   Vor einem Antrag auf PayPal-Käuferschutz muss der Käufer dem Verkäufer einen ausreichend langen Zeitraum für den Versand und die Lieferung eingeräumt haben, mindestens eine Woche, und zunächst versuchen, den Konflikt durch direkte Kontaktaufnahme mit dem Verkäufer zu klären.

   4.2 Der gelieferte Artikel weicht erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers ab.

   Nachfolgend mehrere Beispiele, in denen ein Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht.

Die folgende Aufzählung ist nicht abschließend.

1. Der Artikel ist ein völlig anderer, als der in der Artikelbeschreibung beschriebene, zum Beispiel ein Hörbuch anstelle einer Druckversion, ein Desktop-PC anstelle eines Laptops, eine leere Schachtel.
2. Der Zustand des gelieferten Artikels weicht erheblich von dem beschriebenen Zustand ab, zum Beispiel ist der Artikel offensichtlich mehrfach benutzt worden anstelle von neu und originalverpackt.
3. Der Artikel kann nicht verwendet werden, dies war jedoch nicht in der Artikelbeschreibung beschrieben worden, bspw. fehlen wichtige Komponenten oder Teile, der Artikel funktioniert nicht oder das Haltbarkeitsdatum ist überschritten. Hinweis: Dies gilt für den Zustand des Artikels, in dem der Käufer ihn erhalten hat, unabhängig davon, in welchem Zustand er versandt worden ist.
4. Der Artikel ist nicht authentisch, dies war jedoch nicht in der Artikelbeschreibung beschrieben worden, bspw. ein gefälschter Artikel oder eine Raubkopie.
5. Es fehlt ein Teil der bestellten Menge, beispielsweise wurden zehn Golfbälle bezahlt, jedoch nur vier geliefert.

Nachfolgend werden mehrere Beispiele genannt, in denen ein Artikel **nicht** erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht. Die folgende Aufzählung ist nicht abschließend.

1. Der Artikel funktioniert nicht richtig, in der Artikelbeschreibung war jedoch bspw. Folgendes angegeben: "Artikel funktioniert möglicherweise nicht richtig", "Es fehlen Teile", "Das Foto zeigt Kratzer oder Beschädigungen".
2. Der Käufer möchte den Artikel nicht mehr, nachdem er ihn erhalten hat, oder der Artikel entspricht nicht den Erwartungen des Käufers. Der Artikel war aber in der Artikelbeschreibung richtig beschrieben.
3. Die Artikelbeschreibung ist für beide Seiten missverständlich. Beispielsweise hat der Artikel scheinbar eine andere Farbe als angeboten; er ist in den Augen des Käufers hellgrün, der Verkäufer definiert die Farbe in der Produktbeschreibung aber als türkis.

PayPal entscheidet von Fall zu Fall anhand entsprechend einzureichender Nachweise, ob der Artikel tatsächlich entsprechend von der Artikelbeschreibung abweicht.

Die Entscheidung über den Antrag auf PayPal-Käuferschutz ist endgültig. Der Rechtsweg gegenüber PayPal wegen dieser Entscheidung ist ausgeschlossen.

4.3 Der Käufer kann pro PayPal-Zahlung nur einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz stellen, entweder weil der Verkäufer den Artikel nicht versandt hat oder weil der Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung abweicht. Allerdings können Sie den Grund Ihres Antrags nachträglich über unser Online Konfliktlösungscenter oder indem Sie unseren Kundenservice kontaktieren, ändern (z.B. haben Sie zunächst einen Artikel nicht erhalten, dann erfolgt die Lieferung eines Artikels, der erheblich von der Beschreibung abweicht).

4.4 Ein Antrag auf PayPal-Käuferschutz kann für mehrere Artikel gelten, beispielsweise wenn der Käufer drei Artikel kauft, von denen zwei nicht versandt werden. Der Käufer muss den Antrag für beide Artikel gemeinsam als einen Antrag stellen.

5. **Pflichten des Käufers.**

5.1 Der Käufer muss sämtliche Anfragen von PayPal bezüglich des Antrags auf PayPal-Käuferschutz innerhalb von zehn Tagen beantworten. PayPal wird den Antrag ablehnen, falls eine Beantwortung innerhalb der genannten Frist nicht erfolgt. PayPal kann diese Frist verlängern, wenn außergewöhnliche Umstände vorliegen, die nicht der Kontrolle des Käufers unterliegen.

5.2 Wenn der Käufer einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz stellt, weil der erhaltene Artikel erheblich von der Artikelbeschreibung des Verkäufers abweicht, muss der Käufer den Artikel auf Verlangen von PayPal auf Kosten des Käufers an den Verkäufer zurücksenden und einen entsprechenden Versandbeleg vorlegen. Ein solcher Versandbeleg muss zumindest die Informationen enthalten, wie sie in der Verkäuferschutzrichtlinie für einen Versandbeleg des Verkäufers gefordert werden. PayPal wird die Rücksendung nicht verlangen, wenn ein begründeter Verdacht besteht, dass die Rücksendung eine Rechtsverletzung zur Folge haben würde. PayPal behält sich außerdem vor, weitere Dokumente zur Unterstützung der Forderung von dem Käufer anzufordern. Der Käufer hat die ihm hierfür eventuell entstehenden Kosten zu tragen.

6. **Schlussbestimmungen.**

6.1 Abtretung des Rückzahlungsanspruches. Der Käufer tritt mit dem Empfang der Auszahlung des PayPal-Käuferschutzes alle gegenüber dem Verkäufer bestehenden Ansprüche aus dem Antrag auf PayPal-Käuferschutz zugrunde liegenden Kaufvertrag in Höhe des Auszahlungsbetrages an PayPal ab. Es wird klargestellt, dass PayPal im Falle einer vollständigen Befriedigung aus solchen abgetretenen Rechten den Verkäufer aufgrund der Nutzungsbedingungen wegen des gleichen Sachverhalts nicht doppelt in Anspruch nehmen wird.

6.2 Verfügbarkeit des PayPal-Käuferschutzes. PayPal behält sich das Recht vor, jederzeit im eigenen Ermessen und ohne Angabe von Gründen den PayPal-Käuferschutz zu ändern oder zu streichen. Offene Forderungen zum Zeitpunkt der Streichung werden weiterbearbeitet, bis eine endgültige Entscheidung vorliegt.

6.3 Zugriff auf Versandinformationen. Der Käufer erlaubt PayPal, in seinem Namen auf Versandinformationen des jeweiligen Versandunternehmens zuzugreifen, um den Versand eines Artikels zu überprüfen.

6.4 Käuferschutz durch PayPal oder eBay. PayPal lehnt einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab, falls der Käufer in Bezug auf diesen Kauf bereits eine Auszahlung im Rahmen eines etwaigen Käuferschutzprogrammes von eBay erhalten hat. Außerdem dürfen Sie keinen Antrag auf PayPal-Käuferschutz einreichen, wenn Sie für den gleichen Kauf schon einen Antrag im Rahmen eines etwaigen Käuferschutzprogrammes von eBay eingereicht haben.

6.5 Gesetzliche Rechte. Die PayPal-Käuferschutzrichtlinie berührt die gesetzlichen Rechte des Käufers nicht. PayPal tritt nicht als Vertreter von Käufer, Verkäufer oder Zahlungsempfänger auf. PayPal entscheidet lediglich über den Antrag auf PayPal-Käuferschutz.

6.6 PayPal-Käuferschutz und Rückbuchungsrecht gegenüber dem Kreditkartenanbieter. Der Käufer kann entweder einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz oder einen Antrag auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter stellen. Eine zweifache Auszahlung ist nicht möglich. PayPal lehnt einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz ab, wenn eine Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung eingeleitet wird. Dies gilt unabhängig von dem Ausgang des Antrags auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter. Das Zurückziehen oder das Ablehnen eines Antrags auf PayPal-Käuferschutz hat keine Auswirkungen auf den Antrag auf Rückbuchung einer Kreditkartenzahlung gegenüber dem Kreditkartenanbieter. Es gelten die Bestimmungen des jeweiligen Kreditkartenanbieters. Es wird grundsätzlich empfohlen, bei Konflikten, die nicht direkt mit dem Verkäufer geklärt werden können, einen Antrag auf PayPal-Käuferschutz zu stellen. PayPal behält sich das Recht vor, den Zugang des Käufers zu dessen PayPal-Konto einzuschränken oder das PayPal-Konto zu schließen, wenn das Recht auf Rückbuchung gegenüber dem Kreditkartenanbieter missbraucht wird. Darüber hinaus behält sich PayPal das Recht vor, unrechtmäßige Rückbuchungen entsprechend anzufechten. Dies geschieht in Übereinstimmung mit den

Regeln des jeweiligen Kreditkartenanbieters.