

25. September 2020

# Guido Lenné bei Das Erste: wie PayPal seine Kunden in der Corona-Krise hängen lässt



Über 25 Mio. Menschen in Deutschland nutzen PayPal. Insbesondere in Corona-Zeiten stellen immer mehr Anbieter auf den Online-Handel um. So auch das Weingut in diesem aktuellen plusminus-Beitrag. Der Shop lief gut und die meisten Kunden zahlten tatsächlich per PayPal. Doch als der Weinhändler das Geld von seinem PayPal-Konto auf sein Bankkonto übertragen wollte, musste er feststellen, dass PayPal das Geld eingefroren hatte. Kunden-Support? Fehlanzeige, der war über Wochen nicht erreichbar, weder telefonisch, noch per Mail oder Chat.

## PayPal weiß um die Situation

Wieso leitete PayPal das Geld nicht weiter? plusminus fragte bei Guido Lenné nach. Der Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht kennt das Problem. Immer wieder wenden sich Mandanten in ähnlichen Fällen an ihn. Er weiß, wie verzweifelt die Kunden sind, wenn sie nicht an ihr Geld kommen. „PayPal sitzt da absolut am längeren Hebel, ist sich dessen bewusst und verbessert den Kundenservice an der Stelle aus unserer Sicht nicht“, schätzt Lenné die Lage ein.

Durch die Corona-Krise ist der Online-Handel weitergewachsen. Immer mehr Transaktionen werden über PayPal getätigt. Der Zahlungsdienstleister gewinnt immer mehr Kunden. Umgekehrt wurde jedoch der Kundenservice seitens PayPal heruntergefahren. Zu dem vorliegenden Fall wollte sich der Zahlungsdienstleister auf Nachfrage des TV-Senders nicht direkt äußern. Lediglich schriftlich wurde versichert, dass man zwar daran arbeite, den Kundenservice zu optimieren, aber auch darauf bedacht sei, die eigenen Mitarbeiter in der Pandemiesituation zu schützen.

## Auch bei gehacktem Kundenkonto kein Kontakt zu PayPal möglich

Aber nicht nur die Händler, sondern auch Kunden scheitern immer wieder an der Kontaktaufnahme zum

Kundenservice. Beispielsweise auch in Fällen, in denen das Kundenkonto gehackt worden sein musste, da nicht nachvollziehbare Abbuchungen vorlagen. Auch solchen Kunden war eine Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice nicht möglich. Nur durch den Gang zur eigenen Bank konnten sie schließlich reagieren und die Buchungen stornieren lassen.

Spezialisten für Datensicherheit bestätigen, dass das Anmeldeverfahren bei PayPal nicht mehr den aktuellen Sicherheitsstandards entspricht, sodass Kundenkonten vergleichsweise einfach gehackt werden können. Umso schlimmer, wenn PayPal dann nicht erreichbar ist. Die Zwei-Faktor-Authentifizierung ist bei PayPal zwar möglich, aber nicht Standard für die Nutzung.

Den vollständigen Beitrag mit weiteren Hintergrundinformationen finden Sie [hier](#). Egal ob Händler oder Kunde: Wer Probleme mit seinem PayPal-Konto hat, sollte nicht lange zögern. Neben dem Gang zur eigenen Hausbank sollte schnell die Hilfe eines Fachanwalts in Anspruch genommen werden, um das strategisch beste Vorgehen zu besprechen. Als Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht ist Guido Lenné mit den unterschiedlichen Problemen in Verbindung mit PayPal bestens vertraut und weiß, wie sich Kunden in solchen Situationen am besten verhalten. Nutzen Sie für eine Beratung gerne das kostenlose Erstgespräch.

[Zurück](#)



[Guido Lenné](#)

Rechtsanwalt aus der Anwaltskanzlei Lenné.

Rechtsanwalt Lenné ist auch Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht.

Wir helfen Ihnen gerne! [Kontaktieren](#) Sie uns. Oder vereinbaren Sie [hier online einen Termin](#) für eine telefonische kostenfreie Erstberatung.

[Zurück](#)