

18. März 2022

Guido Lenné im WDR: Ärger mit UPS und PayPal-Käuferschutz



PayPal ist der beliebteste Online-Bezahldienst, unter anderem wegen dem angebotenen Käuferschutz. Doch in der Praxis kann es zu bösen Überraschungen kommen. So auch in einem Fall, über den kürzlich die WDR Servicezeit berichtete.

Ein Kunde kaufte in Deutschland einen Rollator, den er dann zu einer Freundin nach Portugal schicken wollte. Der Versand sollte über UPS erfolgen. Der Mann maß die Paketgröße und buchte den Versand dann online. Die Kosten beliefen sich auf rund 52 Euro. Diese Portokosten bezahlte der Mann per PayPal.

PayPal bucht die vierfache Summe ab

Doch drei Tage nachdem das Paket abgeholt worden war, kam eine Nachricht von PayPal mit der Information, dass eine Nachzahlung fällig wäre. Anstatt der autorisierten 52 Euro wurden nun rund 217 Euro abgebucht – also in etwa die vierfache Summe. Als der Kunde sich an PayPal wandte, um dort den Käuferschutz in Anspruch zu nehmen, wurde er an UPS verwiesen. Auf Nachfrage der WDR-Redaktion gab PayPal an, die Zahlung sei schließlich autorisiert worden. Basierend auf den Nutzungsbedingungen des Transportdienstleisters und von PayPal könne der tatsächliche

Rechnungsbetrag abweichen, so der Online-Bezahldienst.

Lenné: Kunde hat sein Geld zurückzubekommen

Der WDR fragt bei Guido Lenné, Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht, nach. So lautende Nutzungsbedingungen seien nicht zulässig und auch nicht durch geltendes Recht gedeckt, so Lenné. „Tatsächlich hat PayPal in den AGBs eine Klausel, die dieses Verfahren vorsieht. Aber ob eine Klausel wirksam ist, das ist noch mal eine andere Frage.“ Gegenüber Verbrauchern sei eine Klausel nämlich nur dann wirksam, wenn sie auch erwartet werden könne, so der Leverkusener Anwalt weiter. Das heißt, sie wäre dann wirksam, wenn der Kunde damit rechnen kann oder muss, dass ein höherer Betrag fällig und abgebucht wird als ursprünglich vereinbart. Das war aber hier nicht der Fall. „Deswegen ist diese Klausel ihm gegenüber nicht wirksam und er hat sein Geld zurückzubekommen“, stellt Lenné klar.

UPS korrigiert Paketmaße und Preis unabgesprochen nach oben

Doch wie konnte seitens UPS plötzlich die vierfache Summe ohne weitere Information an den Kunden abgerechnet werden? Das Transportunternehmen verwies auf seine Preistabelle und gab an, dass hier keine Preissteigerung vorläge, sondern die gültigen Versandtarife zugrunde gelegen hätten. Die dem Versender angezeigten Tarife seien deshalb nicht korrekt gewesen, weil dieser falsche Angaben gemacht habe. Die tatsächlichen Maße des Pakets wären größer gewesen als vom Versender angegeben.

Ausschlaggebend ist beim Versand über UPS das sogenannte Gurtmaß, eine in der Logistik verwendete Längeneinheit. Dieses soll laut UPS deutlich höher gewesen sein als vom Versender ausgemessen. Damit fiel das Paket in die nächsthöhere Tarifklasse. Die WDR-Redaktion besorgte sich den gleichen Karton, in dem auch das Paket versendet wurde, und maß selber nach. Sie kam zum gleichen Ergebnis wie der Versender.

Lenné kritisiert Verhalten von UPS und PayPal

Guido Lenné findet klare Worte: „Weder UPS hat richtig gehandelt noch PayPal hat hier richtig gehandelt.“ Der Vertrag sei über eine gewisse Summe zustande gekommen. Dass diese sich im Nachhinein vervierfache, hält der Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht weder für akzeptabel noch für rechtens. Von PayPal wurde schließlich doch der abgebuchte Betrag an den Kunden zurück überwiesen.

Kunden, die über PayPal die Zahlung eines bestimmten Betrags autorisieren und dann plötzlich eine deutlich höhere Summe zahlen sollen, müssen das also keinesfalls einfach hinnehmen. Guido Lenné berät sie dazu gern und kämpft dafür, die nicht autorisierte Abbuchung zurückzuholen. Wenn auch Sie etwas Ähnliches erlebt haben, lassen Sie sich einfach im Rahmen eines kostenlosen Erstgesprächs beraten. Den WDR-Beitrag können Sie sich [hier](#) ansehen.

[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.

- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [WhatsApp](#)
- [E-mail](#)

[Zurück](#)