

23. Januar 2024

## **PayPal-Käuferschutz greift bei falscher Lieferung ein – Ersatzklingen statt Rasenmäher?!**

Der PayPal-Käuferschutz dient zur Absicherung des Käufers für den Fall, dass das Produkt nicht geliefert wird oder nicht der vom Verkäufer angegebenen Beschreibung entspricht. In einem Fall hatte ein Käufer statt des bestellten Rasenmähers zu einem Preis von 2.099,00 € nur eine Packung Ersatzklingen geliefert bekommen. PayPal entschied den Fall zugunsten des Verkäufers. Wie der Käufer doch noch mit unserer Hilfe den Kaufpreis erstattet bekommen hat, erfahren Sie hier.

### **Wann greift der PayPal-Käuferschutz ein?**

PayPal wirbt im Internet damit, dass der Käufer mit dem PayPal-Käuferschutz auf der sicheren Seite steht. So heißt es auf der Homepage von PayPal, abrufbar unter <https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/paypal-safety-and-security>:

„Wenn ein berechtigter Artikel, den Sie mit PayPal online bezahlt haben, zum Beispiel nicht ankommt oder nicht der Beschreibung des Verkäufers entspricht, können Sie den gesamten Kaufpreis des Artikels sowie die ursprünglichen Versandkosten erstattet bekommen.“

Viele Käufer entscheiden sich daher für den PayPal-Käuferschutz. Dies ist insbesondere dann sinnvoll, wenn man den Verkäufer nicht persönlich kennt und sich so zusätzlich absichern kann.

Es kommt jedoch immer wieder zu Fällen, in denen ein Käuferschutzfall vorliegt, PayPal jedoch einen solchen aus nicht nachvollziehbaren Gründen zugunsten des Verkäufers entscheidet.

## **Käufer hatte Ersatzklingen anstatt Rasenmäher erhalten**

In einem Fall hatte der Käufer im Internet einen Rasenmäher bestellt und die Zahlung in Höhe von 2.099,00 € mit PayPal durchgeführt. Mit dem Käuferschutz sicherte sich der Käufer zusätzlich ab. Anstelle des Rasenmähers erhielt der Käufer jedoch von dem Verkäufer nur eine Packung Ersatzklingen. Nachdem der Verkäufer auch nach mehrmaliger Aufforderung den Rasenmäher nicht lieferte, eröffnete der Käufer einen Käuferschutzfall. Obwohl vom Käufer der Sachverhalt dargelegt und mit entsprechenden Bildern belegt werden konnte, erfolgte keine Erstattung des Kaufpreises. Stattdessen wurde von PayPal der Fall mehrmals zwischen „*Ware nicht erhalten*“ und „*Ware entspricht nicht der Beschreibung des Verkäufers*“ abgeändert. Nach mehreren Monaten entschied PayPal schließlich den Fall zugunsten des Verkäufers und nicht des Käufers.

## **Wie der Käufer sein Geld zurückerhielt**

Mit unserer Unterstützung hat der Käufer inzwischen seinen Kaufpreis in Höhe von 2.099,00 € erstattet bekommen.

PayPal teilte mit, dass auf unser Schreiben hin Widerspruch gegen die Entscheidung eingelegt und der Fall nunmehr zugunsten des Käufers entschieden worden ist. Bei der Bearbeitung des Käuferschutzfalles war es zu Fehlern gekommen, indem unter anderem der Beschwerdegrund mehrfach abgeändert und es zu Verzögerungen kam. Dies führte schlussendlich zu der fehlerhaften Entscheidung.

Haben Sie ähnliches erlebt? Gerne nehmen wir uns Ihres Falles an und holen den von Ihnen gezahlten Kaufpreis für Sie zurück. Nutzen Sie einfach unser kostenloses Erstgespräch und lassen Sie sich von uns beraten. Wir freuen uns auf Sie!

[Kerstin Messerschmidt](#)

Angestellte Rechtsanwältin

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](#)