

PayPal, sicherer Internet-Handel mit dem ‚Bezahlfreund‘ ?

Autor: Michael Houben

ARD Plusminus, August 2008

„Einfach, Schnell, Sicher“ im Internet bezahlen Das verspricht zumindest die Werbung von eBay-Tochterunternehmen PayPal.. Bei Transaktionen bis 1000 Euro, seien Käufer und Verkäufer durch vielfältige Garantieleistungen geschützt. Tatsächlich aber häufen sich die Beschwerden von Käufern und Verkäufern, die anstelle des versprochenen Schutzes jede Menge Ärger erhielten und teilweise auch Ihr Geld verloren.

PayPal funktioniert wie ein Treuhandkonto. Der Käufer zahlt den Kaufpreis bei PayPal ein oder lässt ihn durch PayPal von seiner Kreditkarte abbuchen. PayPal leitet das Geld dann an den Verkäufer weiter. Diese Transaktion soll nicht nur schnell sein, sondern von allem sicher. Falls keine oder falsche Ware geliefert wird, erhält der Käufer von PayPal sein Geld zurück. Der Verkäufer soll dagegen abgesichert sein, dass ein Käufer nach Erhalt der Ware die Überweisung wieder rückgängig macht. Dafür verlangt PayPal vom Verkäufer eine Gebühr zwischen 0,9 und 3,9 Prozent des Umsatzes. Was einfach und sicher klingt sorgt in der Praxis aber häufig für monatelangen Stress – und viele Kunden beschwerten sich, dass ihr Geld am Ende trotzdem auf Nimmerwiedersehen verschwindet.

Käuferschutz mit Hindernissen

Nicole Hengels ersteigerte bei eBay einen Trainingsanzug der Nobelmarke ‚Juicy-Couture‘. Sie hatte sich schon früher Produkte dieses Herstellers aus den USA schicken lassen, dort kosten Sie nur ein Drittel des in Deutschland verlangten Preises. Dann konnte sie auf eBay den Trainingsanzug für günstige 55 Euro von einem englischen Verkäufer ersteigern- inklusive Versand. Um auf der sicheren Seite zu sein, bezahlte sie mit PayPal. Zehn Tage später kam die Ware – und entpuppte sich als Plagiat billigster Machart: Der Stoff stank, war dünn und schlecht vernäht. Ösen waren ausgerissen, der Druck ausgefranst. Nicole Hengels war froh, durch PayPal vor Betrug geschützt zu sein, wandte sich an den PayPal. Der Bezahlendienst antwortete sie müsse das Plagiat auf eigene Kosten an den Absender zurückschicken, außerdem könne der volle Kaufpreis nicht erstattet werden. Die Käuferin war verärgert. Zum einen hatte sie begründete Angst, der Versand gefälschter Markenartikel könne ihr juristischen Ärger bringen. Und wozu solle dieses Risiko auch noch auf eigene Kosten eingehen, wenn ihr ohnehin der Kaufpreis nicht zurückerstattet werden soll? Sie rief die gebührenpflichtigen PayPal Hotline an. Dort ließ eine Computerstimme sie dutzende von Fragen beantworten – und als dann doch ein Mensch an der Strippe war, behauptete der, Käufe von eBay-England seien ohnehin vom Käuferschutz ausgeschlossen. Als Nicole Hengels (zu recht) darauf beharrte, die Ware käme zwar aus England, wäre aber bei eBay-Deutschland ersteigert worden, stellte der PayPal Mitarbeiter sich stur. Ein versprochener Rückruf fand nie statt. Stattdessen folgte eine Mail von eBay England.: Der Verkäufer der gefälschten Ware, war inzwischen von eBay gesperrt worden – offenbar hatte man bemerkt, dass es sich um einen Betrüger handelte – sie sollte den Kaufpreis bitte nicht überweisen, falls sie es schon getan hätte, solle sie - bei Bezahlung mit Moneygram oder anderen Zahlungsdienstleistern - die Zahlung zurückbuchen lassen. Vom eBay eigenen Bezahlssystem PayPal: Kein Wort. Die verärgerte Kundin wandte sich an PLUSMINUS, kündigte das auch im eBay Mitgliederforum an – und nachdem PLUSMINUS sich bei PayPal eingeschaltet hatte, erhielt Nicole Hengels eine (absenderlose!) Mail, PayPal könne ihr doch Käuferschutz gewähren. Plusminus wurde mitgeteilt, es hätte sich um ein bedauerliches Versagen eines einzelnen Mitarbeiters gehandelt. Vier weitere Tage später folgte noch eine Mail (diesmal wieder mit Absender): sie könne den Käuferschutz aber nur bekommen, wenn Sie innerhalb von 10 Tagen ein schriftliches Gutachten einreicht, aus dem Zweifelsfrei hervorgeht, dass es sich bei der gelieferten Ware um eine Fälschung handelt. Falls diese Bestätigung nicht bis zum 14. 8 vorläge, würde endgültig gegen Sie entschieden. Dumm nur: Die Marke JuicyCouture wird Deutschlandweit nur von ausgewählten Edelboutiquen vertrieben. Am nächsten freien Tag, fünf Tage vor Ablauf der Frist fuhr die Käuferin 120 Kilometer nach Hamburg. Ein Verkäufer des dortigen Bekleidungshauses UNGER bestätigte mündlich (im Beisein von PLUSMINUS), dass es sich um eine Fälschung handelt. Eine schriftliche Bestätigung könne aber erst am nächsten Tag im Büro geschrieben und ihr per Post geschickt werden. Sie kam leider erst nach Ablauf der von PayPal gesetzten Frist. Ob Nicole Hengels trotzdem Käuferschutz erhält, war bis zur Sendung nicht klar.

Verkäufer mit gesperrten Konten

Ganz andere Probleme werden von vielen Verkäufern berichtet. Zum Beispiel ComCept, GmbH, die mit Telefonanlagen handelt und einen Teil des Geschäfts per eBay und mit PayPal abwickelt. Aus heiterem Himmel erhielt sie eine Mail, der Umsatz habe eine kritische Grenze überschritten, man solle innerhalb von 10 Tagen bitte verschiedene Dokumente einreichen, mit denen die Seriosität des Verkäufers über-

prüft werden sollte. Kein Käufer hatte sich jemals über Firma ComCept beschwert. Trotzdem schickte der Geschäftsführer das Gewünschte an PayPal, wunderte sich aber sehr, als nach Ablauf der Frist trotzdem sein Guthaben auf dem PayPal Konto gesperrt war. Auf Nachfrage erfuhr er, Die Firmendaten seien zwar in Ordnung, sein privater Personalausweis aber abgelaufen. Das Guthaben der Firma könne erst freigegeben werden, wenn ein gültiger Personalausweis vorliegt. PayPal meint dazu: Das sei doch ganz normal, zum Schutz der Käufer müsse PayPal halt sorgfältig prüfen. Allerdings war der abgelaufene Personalausweis des Geschäftsführers nur der Anfang einer monatelangen Odyssee. Weil ein neuer Ausweis kurzfristig nicht zu bekommen war, besorgte er sich beim Einwohnermeldeamt einen provisorischen Personalausweis und schickte eine Kopie an PayPal. das Konto blieb trotzdem gesperrt. Auf erneute Nachfrage erfuhr er den Grund. Seine Privatadresse hatte sich geändert und wäre bei PayPal noch nicht registriert. Wieder sollte er Kopien neue Dokumente einreichen. Bestätigung des Einwohnermeldeamtes, Kreditkartenauszüge, Handelsregistrauszüge seiner Firma - weil manches angeblich nicht lesbar war viele male. So blieb das Konto monatelang gesperrt - PayPal behielt das Guthaben der Firma ein. Axel Groning, ein Unternehmensberater, der sich auf Internethandel spezialisiert hat und eine Newsletter für eBay-Kunden herausgibt, kennt noch schlimmere Fälle. Teilweise hat PayPal Guthaben von über 30.000 Euro bis zu sechs Monaten lang einbehalten – dafür reicht schon die Begründung, es könnten ja noch Beschwerden von Käufern eingehen. Doch es kann für Verkäufer noch schlimmer kommen:

Geld Weg, Ware weg

Besonders schlimm traf es Jochen Kolbe. Er verkaufte über eBay und PayPal ein Notebook nach Amerika und konnte das Geld auch vom PayPal-Konto abheben – doch fünf Monate später fordert PayPal den Kaufpreis plötzlich zurück! Droht sogar mit Anwalt und Mahnverfahren. In einer langen Telefon- und mail- Odyssee, erfährt er, dass der amerikanische Käufer PayPal mit einer fremden Kreditkarte bezahlt haben soll. Der Kreditkarten-Inhaber und PayPal-Konten-Inhaber hat angegeben, es wäre eine nicht-autorisierte Zahlung gewesen, also jemand hätte sich in seinen Account eingeloggt und das Notebook damit bezahlt. Heißt: für den Verkäufer nun: Notebook weg und Geld weg. Wodurch der vermeintliche Käufer aber bewiesen haben soll, dass er das Notebook nie erhalten hat und seine Kreditkarte von einem Fremden missbraucht worden ist, hat Jochen Kolbe nie erfahren. Merkwürdig ist vor allem eines: Um Kreditkartenbetrug zu erschweren, muss ein Verkäufer laut PayPal Bedingungen die Ware an die Adresse versende, mit der der Käufer (und Inhaber einer Kreditkarte) sich bei PayPal registriert hat. Jochen Kolbe kannte diese Klausel und schwört, er habe genau das getan. Zum Beweis hatte er sogar das Paket und den Adressaufkleber fotografiert. Doch mittlerweile, Monate nach dem Kauf, ist der Käufer unter einer anderen Adresse bei PayPal registriert. Name, Straße, Hausnummer und Bundesstaat stimmen überein, nur Postleitzahl und Ortsnamen sind anders. Ob Jochen Kolbe etwas falsches behauptet oder die Adresse vom Käufer nachträglich geändert wurde, ist für uns nicht nachvollziehbar. Allerdings Die jetzt bei PayPal registrierte Adresse des Käufers existiert in den USA überhaupt nicht und kann auf keinen Fall zu einer gültigen Kreditkarte gehören. PayPal erklärt allerdings, das sei vollkommen egal. Bei Auslandsgeschäften liegt jegliches Risiko ohnehin beim Verkäufer. Auch dann, wenn PayPal selbst sich vom Käufer eine gefälschte oder geklaute Kreditkarte unterjubeln lässt. PayPal findet das normal. Jochen Kolbe hätte halt die Geschäftsbedingungen gründlich lesen sollen. Nachdem PLUSMINUS in dieser Angelegenheit mit PayPal in Kontakt trat, wurden allerdings neue Geschäftsbedingungen angekündigt, laut denen ab 1. September auch Auslandsgeschäfte geschützt seien. Ob aber Betrug vorliegt oder eine Kreditkartenabbuchung zu Recht erfolgte, entscheidet PayPal auch künftig selbst. Und zwar ohne den Betroffenen über Details zu informieren.

Der eBay Geschäftsführer traut seinem eigenen System nicht.

Pikantes Detail: der jetzige eBay- und langjährige PayPal- Geschäftsführer Frerk-Malte Feller scheint die Schwächen seines Systems zu kennen. Auch er versteigert in eBay! Er hat aber für die Zahlung mit PayPal sehr spezielle Klauseln eingebaut. *“Bei PayPal-Zahlung benötige ich ...beidseitige Kopien Ihres Personalausweises und Ihrer Kreditkarte ...Der Hintergrund ist, dass PayPal Verkäufer nur so vor unberechtigten Rückbuchungen schützt.“* Die von ihm verlangen Kopien beinhalten alles, was ein Kreditkartenbetrüger bräuchte um die Kreditkarte des Käufers zu nutzen. Doch nur damit hält der eBay-Geschäftsführer sein System für sicher. Von PayPal dazu: kein Kommentar: Aber wehe, andere eBay-Kunden verlangen sie auch. eBay-Experte Axel Gronen erklärt: „Wer diese Klausel kopiert hat und in seinen eigenen Angeboten verwendet hat, bekam die Angebote gelöscht. Also eBay hat in dem einen Fall das zugelassen, beim eBay Geschäftsführer, aber wenn jemand anders die Klausel verwendet, ist sie auf einmal nicht zulässig“

PayPal – das sichere Bezahlsystem ? Die Antwort liegt im Kleingedruckten. Nach vielen Klicks erfährt man: Einen Rechtsanspruch auf den versprochenen Schutz hat niemand: Den gibt es nur aus KULANZ!

Durch die gewünschten 'Tipps für PayPal Nutzer' werde ich doch länger als zwei Seiten, aber irgendwie geht es mal wieder nicht anders, schließlich soll der Text ja alle (eventuell auch juristisch wichtigen) Details enthalten, die im Film keinen Platz mehr gefunden haben – und der Zuschauer soll beim Lesen ja nicht nur erfahren, was er aus dem Film ohnehin schon weiß. Allerdings kann man die Länge ja nutzen um zusätzliche heißbegehrte Klicks für die Plusminus-Seite zu erzeugen und die Tipps als eigenständigen, zusätzlichen Text verlinken. Ich gebe zu, das bedeutet für Ludger ein paar Minuten mehr Arbeit – aber wie gesagt. Es erzeugt jede Menge zusätzlicher Klicks !

Tipps für PayPal-Nutzer

Zunächst einmal: lesen Sie das ‚Kleingedruckte‘ auf der PayPal-Homepage gründlich durch, auch wenn sie dafür viele Klicks brauchen und dutzende von Seiten lesen müssen. Nur wenn man alle Details kennt und sich wirklich daran hält, verspricht PayPal Schutz .

Besonders wichtig:

Abgedeckt sind nur Transaktionen, die bei EABY, Deutschland, Österreich oder der Schweiz ersteigert wurden. Bei Transaktionen über eBay in anderen Ländern gibt es auch dann keinerlei Schutz, wenn die Ware per PayPal bezahlt wurde.

Die Ware muss mit einem Paketdienstleister verschickt werden. Persönliche Abholung oder ähnliches sind tabu. Der Handel mit Autos oder rein elektronisch versandte Daten (Texte/Musik etc.) ist grundsätzlich nicht geschützt.

Seien Sie sich jederzeit bewusst, das PayPal alle Schutzleistung nur ‚aus Kulanz‘ gewährt und Sie diese Leistungen im Streitfall niemals einklagen können.

Speziell für Käufer:

- Falls ein leeres Paket ankommt oder defekte bzw. falsche Ware geliefert wird, muss es dafür einen Zeugen geben, der dies schriftlich bestätigt und sich für Nachfragen von PayPal bereit hält. Öffnen Sie ein Paket daher niemals alleine und suchen Sie bei Mängeln am Produkt einen Fachhändler, der diese Mängel schriftlich bestätigt. Wenn man von einem gewerblichen Händler gekauft hat, ist es grundsätzlich einfacher, die Ware entsprechend der gesetzlichen Gewährleistung zurückzusenden als den PayPal Käuferschutz in Anspruch zu nehmen.

- Pro Transaktion ist nur ein Antrag auf Käuferschutz möglich: Beantragen Sie den PayPal-Käuferschutz wegen nicht geliefert Ware niemals zu früh: Wenn dann wenig später fehlerhafte Ware ankommt, wird im ersten Beschwerdegrund gegen Sie entschieden, eine zweite Beschwerde (wegen fehlerhafter Ware) ist dann definitiv ausgeschlossen.

Speziell für Verkäufer:

- Die Versandmethode muss einen Nachweis erlauben, dass die Ware wirklich angekommen ist (Einschreiben oder Paketversand mit Internet-Tracking). Die Ware muss ausdrücklich an die bei PayPal hinterlegte Adresse des Kunden versandt werden. Falls der Käufer bei eBay eine andere Adresse angegeben hat, muss diese ignoriert werden.

- PayPal schützt zwar ab September auch im internationalen Geschäft vor betrügerischen Rückbuchungen einer Zahlung. Ob der Käufer seine Zahlung aber berechtigterweise zurückgebucht hat, entscheiden alleine PayPal und z.B. das jeweilige Kreditkartenunternehmen. Der Verkäufer erhält von PayPal keinerlei Information, warum etwa eine nachträgliche Stornierung der Kreditkartenzahlung als berechtigt angesehen wurde. Ein direktes Kreditkartengeschäft oder eine Einzugsermächtigung bietet sehr viel mehr Sicherheit, Beides wird von eBay aber nicht zugelassen..