

[PayPal](#)

>> [Alle AGB anzeigen](#)

Wesentliche Hinweise zu unserem Service

Letzte Aktualisierung: 20. Dezember 2019



[Drucken](#)

Inhalt

[Das Wichtigste zum PayPal-Service](#)

[Was ist der Service von PayPal?](#)

[Wer bietet den Service an?](#)

[Was ist für die Nutzung des Service erforderlich?](#)

[Einmalige Zahlungen](#)

[PayPal-Konto eröffnen](#)

[Finanzierung eines Kontos](#)

[Zahlungen senden](#)

[Empfangen von Zahlungen](#)

[Währungen](#)

[Risiko von Rückbuchungen oder Rücklastschriften](#)

[Verkäuferschutz](#)

[Käuferschutz](#)

[Geld abbuchen \(elektronisches Geld einlösen\)](#)

[Gebühren](#)

[Schließung oder Einschränkung der Nutzung eines Kontos](#)

[Verbotene Aktivitäten](#)

[Kommunikation mit Ihnen](#)

[Vorgehen bei Problemen mit dem Service und Konflikten mit anderen Kunden](#)

[Beschwerden über den Service](#)

[Geltendes Recht](#)

[Sichere Nutzung unseres Service](#)

[Wie erkennen wir Sie?](#)

[Wie erkennen Sie uns?](#)

[Die Sicherheit Ihres Kontos und Ihres Geldes](#)

[Was kann ich bei einem Sicherheitsproblem tun?](#)

[Weitere Informationen zur Sicherheit](#)

[Glossar](#)

Diese Informationen über den Service bieten lediglich eine Übersicht. Nicht alle den Service betreffenden Definitionen, Ausschlüsse und Geschäftsbedingungen sind darin enthalten. Die vollständigen AGB finden Sie in den Nutzungsbedingungen, auf die über einen Link in der Fußzeile auf den meisten Seiten der Website von PayPal zugegriffen werden kann. Die vorliegende Übersicht ist nicht Bestandteil der Nutzungsbedingungen. Die Inhalte dieses Dokuments können sich ändern.

Dieses Dokument und die Nutzungsbedingungen enthalten Informationen, zu deren Veröffentlichung wir gesetzlich verpflichtet sind. Bei Änderungen des Service (gemäß dessen nachstehender Definition) werden diese aktualisiert.

Am Ende dieses Dokuments finden Sie ein Glossar.

Das Wichtigste zum PayPal-Service

Was ist der Service von PayPal?

Mit PayPal können Einzelpersonen und Unternehmen elektronisches Geld online senden und empfangen. Zusätzlich bietet PayPal weitere finanzielle und damit zusammenhängende Dienstleistungen. Im Folgenden werden diese Dienstleistungen zusammenfassend als "Service" bezeichnet.

Sie können den Service nutzen, um individuelle oder einmalige Zahlungen zu tätigen oder ein Konto bei uns eröffnen. Mit einem PayPal-Konto werden die Zahlungen vereinfacht. Sie können Zahlungen sowohl empfangen als auch senden und haben Zugang zu weiteren Funktionen und besseren Zahlungsübersichten.

Wer bietet den Service an?

Der Service wird von PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. (R.C.S. Luxembourg B 118 349) ("**PayPal**") für registrierte Kunden im Europäischen Wirtschaftsraum bereitgestellt. Weitere Informationen darüber, wie Sie PayPal erreichen können, finden Sie auf [dieser](#) Seite des Kundenservice. In dringenden Fällen sollten Sie den Abschnitt "[Das sollten Sie tun](#)" beachten.

PayPal ist in Luxemburg ordnungsgemäß als Bank (bzw. im rechtlichen Sinne als "Kreditinstitut") lizenziert. Wir stehen unter der aufsichtsrechtlichen Kontrolle der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF). Die CSSF unterhält ein Register der von ihr überwachten Organisationen, das Sie unter

<https://supervisedentities.apps.cssf.lu/index.html?language=en#Home> einsehen können. In diesem Register finden Sie PayPal unter der Nummer B00000351. Sie können dort auch anhand unseres Namens nach uns suchen.

Was ist für die Nutzung des Service erforderlich?

Um den Service nutzen zu können, benötigen Sie lediglich:

- einen Computer, ein Smartphone (z.B. Apple iPhone oder Android- oder Windows-Smartphone) oder einen Tablet-Computer (z.B. Apple iPad oder Android- oder Windows-Tablet),
- eine Datenverbindung ins Internet. Der Service von PayPal kann nicht offline genutzt werden.

Dies sind die technischen Anforderungen. Je besser Ihr Gerät und Ihre Internetverbindung sind, desto besser funktioniert auch der Service. Wenn Ihr Gerät von einem Virus befallen ist oder ein anderes Sicherheitsproblem vorliegt, kann dies den Service genau wie andere Funktionen auf Ihrem Gerät beeinträchtigen. Befolgen Sie alle Sicherheitshinweise des Herstellers Ihres Geräts und seines Betriebssystems und verwenden Sie einen Virenschutz, wenn dies für Ihr Betriebssystem empfohlen wird. Halten Sie Ihr System auf dem neuesten Stand. Dies gilt insbesondere für Ihr Betriebssystem, Ihren Browser und Ihre Virenschutz-Software. Seien Sie bei Downloads aus dem Internet vorsichtig. Ist Ihnen die Quelle Ihres Downloads nicht als vertrauenswürdig bekannt, besteht die Gefahr, dass die heruntergeladenen Daten schädlich sind.

Der Service dient der Vornahme von Geldüberweisungen. Damit PayPal für Sie von Nutzen sein kann, muss daher auch Geld vorhanden sein, das gesendet oder empfangen werden kann. Zudem bietet der Service Ihnen einen größeren Nutzen, wenn Sie ein Bankkonto und/oder eine Kredit- oder Debitkarte haben. Bei unserem Service können Sie diese Zahlungsquellen (Bankkonto und/oder Karte) online verwenden. Informationen darüber müssen gegenüber niemandem als uns und den in unserer Datenschutzerklärung genannten sorgfältig ausgewählten Dritten offenlegen. Der Service wurde für die Verwendung in Verbindung mit Ihren anderen Bankkonten und Karten entwickelt, damit diese einfacher und sicherer genutzt werden können.

In einigen Fällen können Sie den Service über bestimmte Drittanbieter nutzen, denen Sie gestatten, in Ihrem Namen zu handeln (zum Beispiel, um bestimmte Zahlungen zu veranlassen oder Informationen über Ihr PayPal-Konto zu erhalten).

Einmalige Zahlungen

Wenn Sie den Service nutzen, um (ohne eine Konto bei uns zu haben) eine einmalige Zahlung zu tätigen, senden wir Ihnen gegebenenfalls Informationen zu dieser Zahlung sowohl bevor als auch nachdem Sie uns zur Durchführung der Zahlung angewiesen haben.

Diese Informationen können auf den folgenden Wegen bereitgestellt werden:

- auf den Internetseiten, die wir Ihnen anzeigen, bevor Ihre Zahlung durchgeführt wird;
- in einer E-Mail, die wir Ihnen möglicherweise senden; und
- in dieser Benachrichtigung über "Wesentliche Hinweise zu unserem Service".

Wenn Sie das Produkt "Zahlung auf Rechnung" verwenden (sofern dies verfügbar ist), sendet Ihnen möglicherweise auch der Händler, an den Sie bezahlen, Informationen.

Wir berechnen Ihnen für das Senden einer einmaligen Zahlung über den Service keine Gebühren (wobei für weitere Dienstleistungen in Verbindung mit dieser Zahlung, z.B. eine Währungsumrechnung, gegebenenfalls Gebühren erhoben werden können).

Um eine einmalige Zahlung verarbeiten zu können, fordern wir Sie gegebenenfalls auf, Details zur beabsichtigten Zahlungsmethode (je nach den im Online-Shop des Empfängers angezeigten Buttons z.B. Ihre Kredit- oder Debitkarte oder andere alternative Zahlungsmethoden) und weitere Informationen zu bestätigen, die sich aus der Button-Integration im Online-Shop des Empfängers, in dem Sie uns zur Durchführung der Zahlung anweisen, ergeben.

Die Zahlung wird ausgeführt, sobald die für PayPal verfügbaren Zahlungspläne dies zulassen. Wenn der Empfänger Ihrer Zahlung uns anweist, Ihre Zahlung zu einem späteren Zeitpunkt auszuführen, erfolgt die Ausführung der Zahlung, sobald der Empfänger uns informiert.

Für Zahlungen, die Sie ohne PayPal-Konto senden oder empfangen, gelten Beschränkungen. Weitere Informationen zum Senden einer Zahlung ohne Konto bei uns finden Sie in den **<Nutzungsbedingungen für Zahlungen ohne PayPal-Konto>**. Weitere Informationen zum Erhalt von Zahlungen von jemandem, der kein Konto bei uns hat, finden Sie in den Nutzungsbedingungen im Abschnitt "[Empfangen von Zahlungen](#)".

PayPal-Konto eröffnen

Ein Konto bei PayPal kann von Einzelpersonen und Unternehmen eröffnet werden. Voraussetzung dafür ist, dass Sie:

- entweder eine (mindestens 18 Jahre alte) Einzelperson oder ein Unternehmen sind und berechtigt sind, rechtlich bindende Verträge einzugehen und

- den Anmeldevorgang durchlaufen.

Im Rahmen der Anmeldung müssen Sie:

- eine E-Mail-Adresse angeben, die gleichzeitig als "Benutzername" dient;
- ein Passwort festlegen, mit dem Sie sich einloggen können (Informationen zur Wahl eines guten Passworts finden Sie nachstehend unter "[Die Sicherheit Ihres Kontos](#)"); und
- unserer [Datenschutzerklärung](#) und unseren [Nutzungsbedingungen](#) sowie den darin enthaltenen Richtlinien zustimmen.

Während oder nach der Anmeldung können Sie auch ein Bankkonto oder eine Debit- bzw. Kreditkarte als Zahlungsquelle in Ihrem PayPal-Konto einrichten. Von dieser buchen wir das Geld für die Zahlungen ab, die Sie über PayPal tätigen.

Finanzierung eines Kontos

Bei dem Geld in Ihrem PayPal-Konto handelt es sich rechtlich gesehen um "elektronisches Geld". Hierbei handelt es sich um ein im gesamten Europäischen Wirtschaftsraum anerkanntes Zahlungsmittel für die Online-Nutzung. Grundsätzlich können Sie nur dann Zahlungen von Ihrem PayPal-Konto vornehmen, wenn sich auf dem Konto Geld befindet. Wenn Sie eine Zahlung senden, ohne dass sich ein ausreichendes Guthaben in Ihrem PayPal-Konto befindet, versuchen wir, automatisch Geld von Ihren Zahlungsquellen abzubuchen, damit die Zahlung dennoch ausgeführt werden kann.

Zur Finanzierung eines Kontos müssen Sie entweder:

- elektronisches Geld von uns erhalten, indem Sie uns den entsprechenden Betrag aus Ihren Zahlungsquellen zahlen (dies kann entweder manuell über die Funktion "Geld einzahlen" in Ihrem Konto oder automatisch in der für die Deckung der angewiesenen Zahlung erforderlichen Höhe durch uns erfolgen) oder
- eine PayPal-Zahlung akzeptieren, die ein anderer PayPal-Kunde an Sie gesendet hat.

Das Guthaben in Ihrem PayPal-Konto ist der Betrag an elektronischem Geld, der für die Auszahlung von Ihrem Konto zur Verfügung steht. Da es sich bei elektronischem Geld um ein Bargeldäquivalent handelt, ist die Zahlung von Zinsen darauf nach europäischem Recht verboten (Richtlinie 2009/110/EC Artikel 12).

Zahlungen senden

Wenn Sie über den Service eine Zahlung von Ihrem PayPal-Konto an Dritte senden möchten, können Sie entweder auf einen Button auf der Website des Händlers (oder einer anderen Online-Verkaufsstelle) klicken, um dem Händler die Zahlung zukommen zu lassen, oder einfach die Funktion "Geld senden" in Ihrem Konto verwenden und die E-Mail-Adresse des Empfängers angeben, falls der Zahlungsempfänger keine Website oder keinen Button zur Durchführung der Zahlung hat. In beiden Fällen weisen Sie uns durch das Veranlassen einer Geldsendung an, elektronisches Geld aus Ihrem PayPal-Konto an das PayPal-Konto des Empfängers zu überweisen (siehe auch unten "[Wie erkennen wir Sie?](#)"). Wenn die Zahlung vom Empfänger akzeptiert wird (in der Regel erfolgt dies automatisch), schließen wir die Abbuchung ab.

In einigen Fällen können Sie einen Empfänger autorisieren, PayPal zu einem späteren Zeitpunkt in Ihrem Namen zu beauftragen, eine Zahlung von Ihnen an diesen Empfänger auszuführen (als sog. automatische **Zahlung im Einzugsverfahren oder als Zahlung aus einer Abbuchungsvereinbarung**). PayPal kann den Zahlungsbetrag als ausstehenden Betrag in Ihrem Reservekonto einbehalten, bis der Empfänger die Zahlung annimmt.

In manchen Fällen können Sie gegebenenfalls einem anderen lizenzierten Zahlungsdienstleister gestatten, eine Zahlung an andere Personen in Ihrem Namen zu veranlassen.

Bei neuen Konten gilt zunächst eine Obergrenze für den Geldbetrag, den der Nutzer senden kann. Um das Sendelimit zu erhöhen, muss der Kunde die uns zu seinem Konto bereitgestellten Informationen verifizieren. Die Höhe des Limits kann unterschiedlich ausfallen. Maßgeblich hierfür sind unser Ermessen und die in den Vorschriften gegen Geldwäsche festgelegten Höchstgrenzen. Wir bieten Ihnen keine Möglichkeit, das Sendelimit selbst zu ändern. Welche Informationen für die Verifizierung erforderlich sind, richtet sich nach Ihrem Wohnsitz und der Art Ihres Kontos (Privat- oder Geschäftskonto). Sie werden von uns zur Verifizierung Ihrer Kontoinformationen aufgefordert und wir erklären Ihnen, was Sie dabei tun müssen.

Empfangen von Zahlungen

Nachdem Sie Ihr PayPal-Konto eröffnet haben, können Sie Zahlungen über den Service empfangen, indem Sie Zahlungen von anderen Kunden akzeptieren. Wir können Ihnen auch erlauben, Zahlungen von jemandem zu empfangen, der kein PayPal-Konto hat. Zahlungen werden fast immer automatisch akzeptiert. Sie müssen in der Regel nichts weiter tun.

Der Empfänger kann Zahlungen zurückerstatten oder in manchen Fällen den Service nutzen, um von einem anderen Kunden gesendete Zahlungen abzulehnen.

Wenn Ihr PayPal-Konto neu ist, müssen wir aufgrund der Gesetze gegen Geldwäsche den Betrag, den Sie empfangen können, beschränken, bis Sie den Verifizierungsvorgang für Ihr Konto abgeschlossen haben. Kurz nach Eröffnung Ihres neuen Kontos werden Sie von uns zur Verifizierung des Kontos aufgefordert. Wir erklären Ihnen, was Sie dabei tun müssen.

Wir sperren Zahlungen, bei denen wir schwerwiegende Sicherheitsprobleme oder Betrug vermuten (weitere Informationen hierzu finden Sie in unseren [Nutzungsbedingungen](#)). In manchen Fällen verzögern wir die Zahlung, statt sie zu sperren, um zunächst weitere Untersuchungen vorzunehmen. Haben Sie eine Zahlung erhalten und wir stellen danach fest, dass ein Betrug vorliegt, buchen wir die Zahlung in der Regel auf das Konto des Geschädigten zurück und vermerken die Rückbuchung in Ihrem Konto. In manchen Fällen ist es uns gesetzlich untersagt, die Sperrung oder Verzögerung einer Zahlung zu begründen oder Einzelheiten zu einer Rückbuchung mitzuteilen. Damit soll verhindert werden, dass jemand, der betrügerische oder andere rechtswidrige Handlungen begeht, gewarnt wird. Auch wenn wir nur begrenzt Informationen weitergeben dürfen, stehen wir Ihnen gerne bei etwaigen Fragen zu gesperrten, verzögerten oder zurückgebuchten Zahlungen zur Verfügung. Nutzen Sie hierfür die Seite "Meine Nachrichten", die nachstehend unter "Kommunikation mit Ihnen" beschrieben wird.

Währungen

Sie können Zahlungen in einer Vielzahl von Währungen senden oder empfangen, z.B. Pfund Sterling, Euro, US-Dollar, Kanadische Dollar, Japanische Yen, Australische Dollar, Schweizer Franken, Norwegische Kronen, Schwedische Kronen, Dänische Kronen, Polnische Zloty, Ungarische Forint, Tschechische Kronen, Singapur-Dollar, Hongkong-Dollar, Neuseeländische Dollar, Israelische Neue Schekel, Mexikanische Peso, Brasilianische Real, Philippinische Peso, Thailändische Baht und Taiwanische Neue Dollar.

Haben Sie kein Guthaben in der Währung, die Sie senden, oder nehmen Sie eine Abbuchung in einer Währung vor, die nicht diejenige des Landes des Bankkontos ist, auf das die Abbuchung erfolgt, konvertiert der Service üblicherweise das Geld in die Währung der zu sendenden Zahlung oder des Bankkontos, auf das die Abbuchung erfolgt. Für die Währungsumrechnung fällt eine Gebühr an.

Sie können Geld in jeder der vom Service (gemäß der obigen Liste) unterstützten Währung empfangen. Wenn die von Ihnen empfangene Währung nicht mit dem Land Ihres PayPal-Kontos übereinstimmt, wird die ausländische Währung erst dann in die inländische umgerechnet, wenn Sie den Service anweisen, das Geld auf Ihr Bankkonto abzubuchen oder es in einer anderen Währung senden.

Vor Umrechnung der Währung informiert der Service Sie über den Wechselkurs und die anfallenden Gebühren. Nachdem Sie diese Informationen erhalten haben, wird die

Umrechnung nur durchgeführt, wenn Sie den Service dazu anweisen. Dies gilt nicht bei vom Verkäufer verzögerten Zahlungen oder automatischen Zahlungen, Zahlungen im Einzugsverfahren und Zahlungen aus Abbuchungsvereinbarungen.

Weitere Informationen zur Währungsumrechnung durch PayPal und zu Ihren damit verbundenen Optionen finden Sie in den Nutzungsbedingungen.

Risiko von Rückbuchungen oder Rücklastschriften

Wenn bei einem Empfänger nicht die Voraussetzungen für den Verkäuferschutz vorliegen (siehe unten) und die empfangene Zahlung Gegenstand einer Kreditkartenrückbuchung oder Rücklastschrift wird, haftet in der Regel der Empfänger (und nicht etwa PayPal) für die Kosten der Kreditkartenrückbuchung, Rücklastschrift oder etwaige Gebühren, wie z.B. die Gebühr für die Abwicklung der Rückbuchung.

Kreditkartenrückbuchungen sind eine Angelegenheit zwischen dem Empfänger einer kartenfinanzierten Zahlung, der die Karte ausstellenden Bank und dem Kunden dieser Bank, der die Zahlung gesendet hat. PayPal entscheidet nicht über Kreditkartenrückbuchungen. Sowohl wir als auch der Zahlungsempfänger müssen die Entscheidung der ausstellenden Bank bezüglich einer Kreditkartenrückbuchung als endgültig und rechtlich bindend akzeptieren.

Verkäuferschutz

Wenn der Zahler geltend macht, dass er die Zahlung nicht autorisiert oder den bezahlten Artikel nicht erhalten hat, ersetzt PayPal unter bestimmten Umständen den durch eine Kreditkartenrückbuchung oder Rücklastschrift entstandenen finanziellen Schaden, anstatt die Rückerstattung der Zahlung vom Zahlungsempfänger zu verlangen.

Der Verkäuferschutz steht zur Verfügung und kann in Anspruch genommen werden, wenn die Zahlung auf der Seite "Transaktionsdetails" des Kunden mit dem Vermerk "Anspruch auf Verkäuferschutz" gekennzeichnet ist. Ob die Voraussetzungen für die Nutzung des Verkäuferschutzes vorliegen, hängt von den folgenden Umständen ab:

- Art der gekauften Waren oder Dienstleistungen;
- Länder, in denen der Käufer und der Verkäufer ansässig sind;
- Kontotyp des Verkäufers;
- Postanschrift, an die der Verkäufer die Waren sendet;
- Beleg der verwendeten Versandmethode;
- Zeitpunkt des Versands der Waren nach Eingang der Zahlung;
- Anzahl der Konten, von denen die Zahlung erfolgt ist;
- Mitwirkung des Verkäufers.

In den Nutzungsbedingungen finden Sie weitere Informationen zu den Voraussetzungen für die Nutzung des Verkäuferschutzes für das jeweilige Land, in dem der Verkäufer ansässig ist.

Käuferschutz

Über den Käuferschutz können Käufer von Waren oder Dienstleistungen, die vom Käuferschutz abgedeckt sind und nicht geliefert wurden oder erheblich von der Beschreibung des Verkäufers abweichen, ihre PayPal-Zahlungen für den betreffenden Kauf ganz oder teilweise zurückerhalten.

Um den Käuferschutz in Anspruch zu nehmen, müssen Sie fristgerecht einen Antrag auf Käuferschutz stellen. In den Nutzungsbedingungen finden Sie weitere Informationen dazu, wie ein solcher Antrag gestellt werden kann.

Geld abbuchen (elektronisches Geld einlösen)

Wenn Ihr Konto einen positiven Saldo aufweist, können Sie uns jederzeit anweisen, Geld von Ihrem Konto auf ein Bankkonto abzubuchen, welches als Zahlungsquelle in Ihrem PayPal-Konto registriert ist (in seltenen Fällen ist dies auch für eine als Zahlungsquelle registrierte Karte möglich). Diese Anweisung erteilen Sie normalerweise über die Abbuchungsfunktion in der Benutzeroberfläche für das Konto. Rechtlich gesehen ist eine Abbuchung von einem PayPal-Konto auf ein Bankkonto eine "Einlösung" von elektronischem Geld.

Im Regelfall führen wir die Abbuchung von Ihrem Konto durch, sobald die uns zur Verfügung stehenden Zahlungspläne dies zulassen (möglicherweise innerhalb eines Werktags) und nachdem wir alle Prüfungen abgeschlossen haben, die wir zur Vermeidung von Geldwäsche und Betrug oder zur Bestätigung Ihrer Identität und Ihres Zugangs zu dem für die Abbuchung verwendeten Bankkonto vernünftigerweise vorzunehmen haben.

Wenn Ihr PayPal-Konto neu ist, müssen wir aufgrund der Gesetze gegen Geldwäsche den Betrag, den Sie abbuchen können, beschränken. Die Beschränkung kann aufgehoben werden, nachdem Sie den Verifizierungsvorgang für Ihr neues Konto durchgeführt haben. Kurz nach der Eröffnung Ihres neuen Kontos werden Sie von PayPal zur Durchführung dieses Vorgangs aufgefordert. Wir erklären Ihnen, was Sie dabei tun müssen.

Sie können Geld auf Ihrem PayPal-Konto so lange aufbewahren, wie Sie möchten. Wir berechnen Ihnen keine Gebühren für Ihr Geld bei PayPal, zahlen darauf aber auch keine Zinsen, da Zinsen für elektronisches Geld verboten sind.

Gebühren

PayPal berechnet keine Gebühren für das Senden von Geld über den Service (es sei denn, es ist eine Währungsumrechnung erforderlich, die Zahlung wird über unsere Sammelzahlungsfunktion gesendet oder ein Absender übernimmt die Gebühr für das Senden einer Zahlung im Rahmen einer persönlichen (nicht kommerziellen) Transaktion).

PayPal erhebt Gebühren für bestimmte Vorgänge, z.B.:

- Eingang von Zahlungen für kommerzielle Transaktionen (die Gebühren fallen in unterschiedlicher Höhe an, z.B. je nach Standort des Absenders und Empfängers);
- Währungsumrechnung (Währungen siehe oben);
- Verarbeitung einer Kreditkartenrückbuchung, die vom Absender einer Zahlung veranlasst wurde, die Sie empfangen haben;
- Abbuchung von Geld (in einigen Ländern);
- Verwendung bestimmter optionaler Leistungen wie Sammelzahlungen oder PayPal Credit.

Einzelheiten zu unseren Gebühren finden Sie in den Nutzungsbedingungen und auf unseren Gebühreseiten.

Schließung oder Einschränkung der Nutzung eines Kontos

Wir oder der Kontoinhaber können ein Konto jederzeit schließen. Wenn PayPal ein Konto schließt, benachrichtigen wir den Kontoinhaber in der Regel zwei Monate im Voraus. In seltenen Fällen können wir Konten auch jederzeit mit sofortiger Wirkung ohne vorherige Benachrichtigung des Kontoinhabers schließen (z.B. wenn der Kontoinhaber gegen seinen Vertrag mit uns verstoßen hat). Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Kontoschließung" der Nutzungsbedingungen (einschließlich darüber, wie Sie Ihr Konto schließen können und welche Folgen dies hat).

Bei Vorliegen bestimmter Umstände können wir auch das Senden/Empfangen von Zahlungen über Ihr Konto und/oder Abbuchungen von diesem Konto unterbinden. Dies ist z.B. der Fall, wenn die uns übermittelten Informationen offenbar unrichtig sind, Sie wichtigen Verpflichtungen nicht nachkommen oder Anzeichen dafür vorliegen, dass Sie finanzielle Schwierigkeiten haben (bitte beachten Sie hierzu auch den Abschnitt "Verbotene Aktivitäten und Einbehaltungen" in den Nutzungsbedingungen). PayPal bietet keine Funktion, mit der Sie die Nutzung Ihres Kontos auf andere Weise als durch dessen Schließung einschränken oder deaktivieren können.

Wenn wir Ihr Konto einschränken (ohne es vollständig zu schließen), steht Ihnen die Seite "Meine Nachrichten" auch weiterhin nach dem Einloggen zur Verfügung. Sie können sich auch telefonisch an den Kundenservice wenden. Wir erteilen Ihnen gerne

Auskunft über die Einschränkung. Sofern dies zulässig ist, werden wir Ihnen die Gründe dafür mitteilen und erläutern, was Sie tun müssen, damit die Einschränkung aufgehoben werden kann.

PayPal kann auch eine bestimmte Zahlung sperren (ohne das Konto zu schließen oder einzuschränken). Weitere Informationen dazu finden Sie unter "[Empfangen von Zahlungen](#)".

Verbotene Aktivitäten

Die Nutzung des Service für die Abwicklung von Zahlungen im Zusammenhang mit Aktivitäten, die gegen Gesetz oder unsere Nutzungsrichtlinien verstoßen, ist verboten.

Wir können auch die Nutzung von PayPal einschränken und/oder die Ausführung eines Zahlungsauftrags von Ihnen ablehnen, wenn dies nach unseren Nutzungsbedingungen eine verbotene Aktivität darstellen würde.

Kommunikation mit Ihnen

PayPal kommuniziert mit Ihnen auf folgende Weise (neben weiteren gängigen Methoden wie z.B. per Telefon über den Kundenservice und diese Website):

- **Per E-Mail**, wenn die übermittelten Informationen nicht aus Gründen der Sicherheit vertraulich sind. Beispielsweise verwenden wir E-Mails, um Sie über gesendete Zahlungen oder eine Änderung in Ihren Kontoeinstellungen zu informieren. Diese E-Mail-Benachrichtigungen sind in der Regel routinemäßige Bestätigungen von Handlungen, die Sie vorgenommen haben. Wenn Sie die dort genannte Handlung jedoch nicht vorgenommen haben, müssen Sie sofort reagieren, wobei Sie auf keinen Fall eine E-Mail als Antwort senden dürfen. Falls Sie eine unbefugte Nutzung Ihres Kontos vermuten, finden Sie weitere Informationen nachstehend unter "[Was kann ich bei einem Sicherheitsproblem tun?](#)".

Außer zur Bestätigung Ihrer Aktionen nutzen wir E-Mails auch, um Sie auf Ereignisse hinzuweisen (z.B. wenn eine Zahlung darauf wartet, von Ihnen akzeptiert zu werden, oder eine in Ihrem Konto eingerichtete Karte demnächst abläuft), sowie für allgemeine Bekanntmachungen an alle Kunden, wie z.B. Änderungen unserer Online-Bedingungen. Wir beschränken vertrauliche Informationen in E-Mails auf ein Minimum, da E-Mails kein sehr sicheres Kommunikationsmittel sind. Nutzen Sie die Seite "Meine Nachrichten", um auf sichere Weise mit uns zu kommunizieren.

Antworten auf unsere automatischen E-Mails können von uns nicht mit der Aufmerksamkeit beachtet werden, die wir einer Nachricht von Ihnen zukommen

lassen wollen. Verwenden Sie daher bitte für etwaige Antworten die Seite "Meine Nachrichten". Dort können Sie auf E-Mail-Benachrichtigungen von uns reagieren oder herausfinden, ob eine E-Mail tatsächlich von uns kommt.

- **Durch Benachrichtigungen auf Ihrem Gerät**, wenn die Einstellungen auf dem Gerät (z.B. **Smartphone oder Tablet-Computer**) dies zulassen. Diese Benachrichtigungen dienen denselben Zwecken wie die oben beschriebenen E-Mail-Benachrichtigungen und ermöglichen Ihnen, eine etwaige unbefugte Nutzung Ihres Kontos zu erkennen. Falls Sie eine unbefugte Nutzung vermuten, finden Sie weitere Informationen nachstehend unter "[Was kann ich bei einem Sicherheitsproblem tun?](#)".
- **Über "Meine Nachrichten"**. Auf diese Seite können Sie von Ihrem Konto aus zugreifen, nachdem Sie sich dort eingeloggt haben. Da Sie sich einloggen müssen, haben wir größere Gewissheit, dass wir über die Seite "Meine Nachrichten" tatsächlich mit Ihnen kommunizieren. Daher verwenden wir diese Methode für Informationen über die Sicherheit des Service, vertrauliche Informationen und andere Informationen, bei denen Sicherheit wichtig ist. Durch das Erfordernis, sich einloggen zu müssen, um auf die Seite "Meine Nachrichten" zuzugreifen, kann dieser Weg jedoch weniger effektiv sein als E-Mails, um Ihre Aufmerksamkeit zu erhalten. Daher senden wir eventuell auch eine E-Mail mit wenigen Informationen, um Sie darauf hinzuweisen, unter "Meine Nachrichten" nachzusehen.

Diese Liste ist nicht abschließend. Wenn Sie beispielsweise unseren Kundenservice anrufen, erfolgt die Kommunikation natürlich telefonisch.

Wir kommunizieren mit Ihnen in der Sprache, die bei Ihrer Anmeldung bei PayPal verwendet wurde. In den meisten Fällen ist dies die Sprache Ihres Landes. Ansonsten kommunizieren wir in Englisch. Wir fragen Sie nach Ihrem Land, wenn Sie sich für den Service anmelden.

Vorgehen bei Problemen mit dem Service und Konflikten mit anderen Kunden

Wir bemühen uns, Probleme mit dem Service (z.B. Fehler bei einer Zahlung) oder Konflikte mit anderen Kunden über die Seite "Konfliktlösungen" zu klären. Auf diese Seite können Sie zugreifen, indem Sie sich in Ihr Konto einloggen.

Auf der Seite "Konfliktlösungen" können Sie ein Problem oder einen Konflikt melden. Ebenso können Sie auf einen von einem anderen Kunden gemeldeten Konflikt reagieren. Dort finden Sie außerdem Hilfe zur Nutzung der Seite. Weitere Informationen zu Problemen mit dem Service finden Sie im Abschnitt "Klären von Problemen" in den Nutzungsbedingungen. In den Abschnitten "PayPal-Käuferschutz" und "PayPal-Verkäuferschutz" der Nutzungsbedingungen finden Sie weitere Informationen zur Klärung von Konflikten mit anderen Kunden über PayPal.

Steht das Problem mit dem Service im Zusammenhang mit Datensicherheit oder Betrug (z.B. bei Verdacht auf unerlaubte Nutzung), finden Sie weitere Informationen auch unter "[Was kann ich bei einem Sicherheitsproblem tun?](#)". Für Benachrichtigungen an Sie über ein Sicherheits- oder Betrugsproblem nutzen wir in der Regel die Seite "Meine Nachrichten". In dringenden Fällen können wir Sie auch über andere Kommunikationskanäle, wie z.B. E-Mail, auf zu ergreifende Maßnahmen hinweisen.

Für die Meldung von Problemen mit dem Service und Konflikten mit anderen Kunden sowie für Ihre Mitwirkung bei deren Klärung gelten Fristen. Bitte beachten Sie daher, wann weitere Maßnahmen fällig sind.

Beschwerden über den Service

Beschwerden über den Service können jederzeit online oder telefonisch gegenüber unserem Kundenservice vorgebracht werden (Details unten).

Für die Meldung von Beschwerden und Ihre Mitwirkung bei deren Abhilfe gelten Fristen. Daher ist es wichtig, dass Sie die Informationen beachten, die wir Ihnen im Zuge des Beschwerdeverfahrens darüber geben, wann weitere Maßnahmen fällig sind, damit Ihre Beschwerde so wie von Ihnen gewünscht geklärt oder anderen Stellen zur Bearbeitung vorgelegt werden kann.

Fällt das Ergebnis einer Beschwerde über den Service nach Beteiligung aller Instanzen nicht zu Ihrer Zufriedenheit aus, können Sie sich (wenn Sie in Großbritannien ansässig sind) an den Financial Ombudsman Service oder an das [Netz der europäischen Verbraucherzentren \(EVZ-Netz\)](#) wenden. Ebenso können Sie die Gerichte in England und Wales anrufen (bzw. Ihr örtlich zuständiges Gericht, wenn Sie in einem anderen Land ansässig sind). Wurde einer Beschwerde nicht abgeholfen, können Sie sich auch schriftlich an die für uns zuständige Aufsichtsbehörde CSSF wenden. Die Adresse lautet: Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) 110, Route d'Arlon, L-2991 Luxemburg.

Weitere Informationen zu Beschwerden finden Sie auch im Abschnitt "Klären von Problemen" in den Nutzungsbedingungen.

Geltendes Recht

Das Rechtsverhältnis mit Ihnen unterliegt üblicherweise den Gesetzen von England und Wales. Bitte beachten Sie jedoch auch den Abschnitt "Geltendes Recht" in den jeweiligen Nutzungsbedingungen für das Land Ihres Wohnsitzes, da das Recht anderer Länder unter bestimmten Umständen ebenfalls gelten kann.

Sichere Nutzung unseres Service

Aus Verbrauchersicht ist das Basisprodukt von PayPal der Service, der oft mit einer E-Börse, einem sicheren Ort für die Aufbewahrung von Geld, Karten und anderen Zahlungsmethoden verglichen wird. Eine E-Börse ist aus Sicherheitsgründen sinnvoll. Mit dem PayPal-Service müssen Sie gegenüber Online-Verkäufern keine Informationen über den Zugang zu Ihrem Geld preisgeben. Der Empfänger Ihrer Zahlung erhält daher keinen Zugriff auf Ihre Zahlungsmittel (wie z.B. Kreditkarten- oder Bankkontodaten).

Mit den folgenden Maßnahmen können Sie zur Sicherheit Ihres PayPal-Kontos und Ihrer Nutzung des Service beitragen:

- a. Bewahren Sie Informationen zu Ihren Login-Daten (wie z.B. Passwort oder PIN) und Ihrer Zahlungsquellen an einem sicheren Ort auf.
- b. Geben Sie Ihre Login-Daten und Zahlungsquellen nicht an andere weiter und lassen Sie diese von niemandem nutzen.
- c. Legen Sie Informationen zu Ihren Login-Daten und Zahlungsquellen nicht offen, außer wenn Sie den Service nutzen;
- d. Schreiben Sie niemals Ihr Passwort oder Ihre PIN (oder andere Login-Daten) auf eine Weise auf, die für andere verständlich ist;
- e. Wählen Sie kein Passwort bzw. keine PIN (oder andere Login-Daten), die leicht zu erraten sind (z.B. eine Abfolge von Buchstaben oder Zahlen);
- f. Achten Sie darauf, dass niemand Ihr Passwort oder Ihre PIN (oder andere Login-Daten) einsehen kann, wenn Sie diese verwenden;
- g. Loggen Sie sich von allen zahlungsrelevanten Anwendungen in Ihrem Gerät aus, wenn Sie es nicht gerade für den Zugriff verwenden und/oder wenn andere darauf zugreifen könnten (z.B. wenn Sie Ihr Gerät mit anderen teilen oder Ihr Gerät über ungesicherte öffentliche Internetverbindungen verwenden, z.B. in öffentlichen "Free-WiFi"-Bereichen);
- h. Verwenden Sie keine Funktionen, die Ihr Passwort oder Ihre PIN (oder andere Login-Daten) auf Ihrem Zugangsgerät speichern;
- i. Befolgen Sie alle relevanten Empfehlungen, die wir in Bezug auf die Sicherheit Ihres PayPal-Kontos und Ihrer Nutzung des Service veröffentlichen;
- j. Halten Sie Ihre persönlichen Daten in Ihrem PayPal-Konto auf dem neuesten Stand. Wir können Ihnen möglicherweise nicht antworten, wenn Sie uns wegen Ihres PayPal-Kontos von einer Adresse, einer Telefonnummer oder einer E-Mail aus kontaktieren, die nicht bei uns registriert ist;
- k. Treffen Sie alle gebotenen Maßnahmen zur Wahrung der Sicherheit des persönlichen elektronischen Geräts, über das Sie auf den Service zugreifen. Verwenden Sie dabei für den Zugriff auf den Service PIN- und/oder passwortgeschützte, persönlich konfigurierte Gerätefunktionen. Informieren Sie uns umgehend bei Verlust Ihres Geräts und löschen Sie es aus den Einstellungen Ihres PayPal-Kontos.

Eine E-Börse ist nicht nur wegen der Sicherheit praktisch. Sie ist auch jederzeit schnell verfügbar. Eine E-Börse ist kein Tresor, sondern sofort greifbar und leicht zugänglich,

wenn man Geld benötigt. Allerdings ist es manchmal schwierig, Sicherheit und bequeme Nutzung gegeneinander abzuwägen. Wir vermeiden Unannehmlichkeiten für Sie, wenn eine Sicherheitsprüfung nur wenig Nutzen bringen würde. Wenn das Risiko jedoch höher ist (bei hohen Beträgen und Verlustrisiken), müssen wir Sie bitten, uns zu helfen und sich selbst zu schützen, indem wir uns vergewissern, dass wir es wirklich mit Ihnen und nicht mit einem Betrüger zu tun haben. Wir müssen außerdem Sicherheitsvorschriften einhalten. Um Sie zu identifizieren, nutzen wir die am wenigsten aufdringlichen Mittel. Manchmal müssen wir von Ihnen jedoch den Nachweis verlangen, dass die mit Ihrem Konto handelnde Person wirklich Sie sind.

Wie erkennen wir Sie?

Wenn Sie eine Zahlung senden, müssen wir überprüfen, ob die Zahlung tatsächlich von Ihnen als Kontoinhaber angewiesen wird. Dieser Vorgang wird in der Zahlungsverkehrsbranche als "Authentifizierung" bezeichnet. Durch die Prüfung, dass Sie mit der Zahlung einverstanden sind, wird gewährleistet, dass nur von Ihnen selbst angewiesene Zahlungen von Ihrem Konto abgebucht werden. Außer bei Zahlungsanweisungen müssen wir auch bei anderen Vorgängen, die Ihr Geld oder die Einstellungen Ihres PayPal-Kontos betreffen, überprüfen, ob die betreffenden Handlungen tatsächlich von Ihnen vorgenommen werden.

Wenn Sie sich mit Ihren Login-Daten (Passwort oder PIN) einloggen, kann grundsätzlich davon ausgegangen werden, dass Sie es sind, der sich eingeloggt hat. Die Sicherheit dieser einfachen Methode hängt davon ab, dass Sie Ihre Login-Daten, insbesondere Ihr Passwort oder Ihre PIN, geheim halten. Wenn Sie Ihre Login-Daten offenlegen, haben Sie keine Kontrolle mehr über Ihr PayPal-Konto. Geben Sie daher Ihre Login-Daten nicht weiter, wenn Sie jemand anderen Ihr Konto nutzen lassen möchten, sondern erstellen Sie einen separaten Kunden mit eigenen Login-Daten (hierfür müssen Sie sich einloggen und unter "Kontoeinstellungen" auf "Nutzer verwalten" klicken). Verraten Sie daher Ihre Login-Daten niemandem, damit Sie immer die Kontrolle über Ihr Konto behalten. Wenn Sie glauben, dass Ihre Login-Daten auch anderen bekannt sind, finden Sie weitere Informationen nachstehend unter "[Was kann ich bei einem Sicherheitsproblem tun?](#)".

Mitarbeiter von PayPal werden Sie niemals nach Ihrem Passwort oder Ihrer PIN fragen. Diese sind in verschlüsselter Form in unserem System hinterlegt und für PayPal-Mitarbeiter nicht zugänglich. Geben Sie Ihr Passwort oder Ihre PIN niemals an PayPal-Mitarbeiter oder andere Personen weiter. Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, ändern wir es in ein temporäres Passwort, das sowohl Ihnen als auch uns bekannt ist. Dieses temporäre Passwort müssen Sie ändern, sobald Sie es zum ersten Mal verwenden. Nachdem Sie sich einloggt haben, können Sie Ihre PIN in Ihrem Kontoprofil selber ändern.

Neben dem Login mit Benutzernamen und Passwort oder PIN können wir Sie auch auf andere Weise identifizieren. Beispielsweise können wir Sie anhand Ihres Mobilgeräts

erkennen. Dies gilt insbesondere, wenn Sie die PayPal-App installiert haben. Wenn Ihr Gerät über einen Fingerabdrucksensor verfügt, kann die Identifizierung auch über Ihren Fingerabdruck erfolgen. Wir können Sie auch auffordern, einen Code einzugeben, den wir an Ihre Telefonnummer gesendet haben. So können wir Sie über Ihre Telefonverbindung identifizieren. Auch durch Ihre Antworten auf bestimmte Sicherheitsfragen kann Ihre Identität bestätigt werden.

Aufgrund der europarechtlichen Vorschriften zur Zahlungssicherheit müssen wir Sie bei bestimmten Aktivitäten, etwa wenn Sie Geld senden oder die Einstellungen Ihres Kontos ändern, mit zwei verschiedenen Methoden identifizieren. Wenn Sie sich beispielsweise zunächst mit einem Passwort einloggen, können wir auch Ihr Gerät überprüfen. Dies ist in der Regel im Hintergrund möglich, ohne Sie aktiv zu beteiligen. Wenn Sie ein Gerät nicht mehr verwenden, sollten Sie es von Ihren Daten "trennen", indem Sie sich einloggen und unter "Kontoeinstellungen" den Menüpunkt "Telefon" auswählen.

In manchen Fällen können wir die Identifizierung gegebenenfalls auch ohne Passwort oder PIN ermöglichen, etwa wenn Sie Ihr Mobilgerät verwenden. Die Identifizierung wird dabei nicht übersprungen, sondern lediglich auf eine Weise durchgeführt, bei der Sie keine Daten eingeben müssen. Anstelle Ihres Passworts erkennen wir Sie an Ihrem Gerät, Ihrem Verhalten oder anderen Identifikationsmerkmalen.

Wenn Sie für die Zahlung eine Karte verwenden, ist die Bank, welche die Karte für Sie ausgestellt hat, ebenfalls dafür verantwortlich, Sie zu identifizieren. Dazu kann sie 3D Secure verwenden. Dabei werden Sie aufgefordert, sich gegenüber der kartenausgebenden Bank zu legitimieren. PayPal arbeitet gemeinsam mit Kartenverbänden und -ausstellern daran, diese zusätzliche Sicherheitsprüfung möglichst zu erleichtern.

Durch die Prüfung Ihrer Identität beim Senden einer Zahlung können wir sicherstellen, dass die Zahlung von Ihnen autorisiert ist. Wir überprüfen Ihre Identität auch, wenn Sie eine Einzugsgenehmigung für zukünftige Zahlungen einrichten, mit der Zahlungen automatisch (und in manchen Fällen fortlaufend) an den- oder dieselben Empfänger (meist Händler) gesendet werden können. Der Händler kann dann über PayPal auf Grundlage der Einzugsgenehmigung Zahlungen von Ihnen entsprechend der mit Ihnen getroffenen Vereinbarung einziehen. Wir können die Einzugsgenehmigung als Anweisung von Ihnen ansehen, der Anforderung des Händlers zum Einzug der Zahlung Folge zu leisten. Wenn ein Händler eine Zahlung einzieht, für die Sie eine Einzugsgenehmigung erteilt haben, prüfen wir weder Ihre Identität noch beziehen wir Sie anderweitig ein, da Sie sich entschieden haben, dem Händler bei Eintritt bestimmter Voraussetzungen (z.B. wenn Sie eine vom Händler angebotene Dienstleistung nutzen oder die Frist für eine weitere Zahlung fällig wird) in Bezug auf den Zahlungseinzug zu vertrauen. Sie können Einzugsgenehmigungen in Ihrem Kontoprofil widerrufen. Weitere Informationen finden Sie in den Nutzungsbedingungen im Abschnitt "Einrichten automatischer Abbuchungen von Ihrem Konto".

Wie erkennen Sie uns?

PayPal tut alles, um Unbefugte an der Nachahmung unserer Website, Mobiltelefon-Apps und anderer Zugangsmöglichkeiten zu unserem Service zu hindern. Unsere Bemühungen zur Unterbindung solcher Imitationen können jedoch nicht alle Fälle erfassen. Es kann immer vorkommen, dass wir jemandem, der sich als PayPal ausgibt, noch nicht auf die Schliche gekommen sind. Wenn Sie eine nachgeahmte Website für die richtige Website von PayPal halten, loggen Sie sich möglicherweise bei der nachgeahmten Website ein und geben dadurch Ihre Login-Daten Betrügern preis. Sollte dies passieren, finden Sie unter "[Was kann ich bei einem Sicherheitsproblem tun?](#)" weitere Informationen.

So stellen Sie sicher, dass Sie sich bei der echten PayPal-Website einloggen:

- **Folgen Sie keinen Links zur Website von PayPal.** Der Code des Links, der Sie auf eine Website führt, ist für Sie nicht sichtbar. Wenn Sie also einem Link folgen, wissen Sie nicht, wohin Sie wirklich gelangen. Einem Link zu folgen, ist nur dann sicher, wenn Sie dem Ersteller des Links vertrauen. Es ist für Sie jedoch nicht immer erkennbar, wer dies ist. E-Mails können durch ihre Gestaltung den Eindruck vortäuschen, als kämen sie von PayPal. Folgen Sie daher keinen Links in E-Mails, um auf PayPal zuzugreifen. Links auf Websites, deren Autoren Sie nicht kennen und denen Sie nicht vertrauen, können ebenfalls zu imitierten Websites führen. Die einfachste Art und Weise, um sicherzustellen, dass Sie auf die echte Website von PayPal gelangen, ist "paypal.com" in die Adresszeile Ihres Browsers einzugeben und die Eingabetaste zu drücken.
- **Überprüfen Sie die Adresszeile.** Wenn Sie auf eine Website gelangen, die wie die Website von PayPal aussieht, sollten Sie die Adresszeile oben in Ihrem Browserfenster überprüfen. Sie sollte im Wesentlichen den folgenden Text enthalten (je nach Browser sind geringfügige Abweichungen möglich):



In diesem Beispiel zeigen die Angabe "https" und das geschlossene Vorhängeschloss an, dass die Verbindung zwischen Ihrem Browser und dem Server von PayPal verschlüsselt ist, sodass die Daten während der Übermittlung nicht von anderen abgerufen werden können. Die Angaben "paypal.com" und "PayPal, Inc." bestätigen, dass Ihr Browser mit unserem Server verbunden ist, und die grüne Schattierung bedeutet, dass der Browser uns aufgrund eines Zertifikats, das von einem vertrauenswürdigen Dritten ausgestellt wurde, erkennt. Wenn die Adresszeile gelb oder rot angezeigt wird oder die Verbindung nicht sicher (Vorhängeschloss geöffnet oder Fehlen der Angabe "https") oder nicht mit uns verbunden (Adresse ist nicht paypal.com) ist, dürfen Sie sich dort nicht einloggen. Betrüger können fälschlicherweise unseren Namen verwenden, die missbräuchliche Verwendung unserer Internetdomain "paypal.com" ist für sie jedoch nicht so leicht möglich. Suchen Sie also in der Adresszeile nach der oben angezeigten Domain (der Angabe "paypal.com" unmittelbar vor dem ersten Schrägstrich.)

Wenn Sie uns beauftragen, eine Zahlung für Sie vorzunehmen, sind Sie in der

Regel auf der Website des Händlers, an den Sie die Zahlung leisten möchten. Wenn Sie uns zur Zahlung anweisen, fordern wir Sie üblicherweise auf, sich einzuloggen (damit wir wissen, dass die Anweisung tatsächlich von Ihnen stammt). Daher leitet die Website des Händlers Sie zur Anmeldung zu einem PayPal-Fenster weiter, es sei denn, Sie haben sich entschieden, sich wie oben unter "Wie erkennen wir Sie?" dargelegt, ohne ein Passwort einzuloggen. Sie können jederzeit die Adresse des Anmeldefensters überprüfen, um sich zu vergewissern, dass Sie von der Website des Händlers wirklich zu uns umgeleitet wurden. Beachten Sie, dass auch der Name des Händlers angezeigt wird, wenn Sie auf diese Weise von einem Händler zu uns weitergeleitet werden. Dies geschieht nicht, weil Sie noch auf der Website des Händlers sind, sondern um zu verdeutlichen, dass Sie etwas von diesem Händler kaufen und Sie für die damit verbundene Bezahlung nur vorübergehend zu uns weitergeleitet wurden, nach der Bezahlung jedoch zur Seite des Händler zurückkehren.

Um sicherzustellen, dass die PayPal-App auf Ihrem Mobiltelefon authentisch ist und von uns stammt, sollten Sie diese aus einer vertrauenswürdigen Quelle wie dem Apple App Store oder Google Play beziehen.

Einige PayPal-Kunden bieten Ihnen die Möglichkeit, sich auf ihren Websites mit Ihren PayPal-Login-Daten anzumelden. Auf diese Weise müssen Sie kein Konto auf diesen Websites erstellen, um sie nutzen zu können. Obwohl Sie Ihre PayPal-Login-Daten verwenden und der Login-Vorgang von PayPal abgewickelt wird, loggen Sie sich jedoch nicht bei PayPal, sondern auf der Website der Drittpartei ein. Wenn Sie sich mit Ihren PayPal-Login-Daten bei der Website der Drittpartei einloggen (oder dies versuchen), informiert PayPal die Drittpartei über den Erfolg oder das Fehlschlagen Ihres Anmeldeversuchs. PayPal gibt jedoch keine weiteren Informationen ohne Ihre vorherige Einwilligung an die Drittpartei weiter.

Was kann ich bei einem Sicherheitsproblem tun?

Wenn Sie ein Sicherheitsproblem vermuten, sollten Sie sofort reagieren, ohne jedoch in Panik zu verfallen. Abwarten kann die Folgen verschlimmern. Rufen Sie **nicht** zuerst beim Kundenservice an.

Überlegen Sie stattdessen zunächst, welche der folgenden Aussagen Ihr Problem am besten beschreibt:

- a. Ich kann mich einloggen. Möglicherweise nutzt ein anderer mein Konto oder meine Login-Daten sind nicht mehr geheim.
- b. Ich kann mich einloggen und denke, dass meine Login-Daten sicher sind, aber es scheint zu unbefugten Aktivitäten in meinem Konto gekommen zu sein.
- c. Ich kann mich nicht einloggen. Möglicherweise nutzt ein anderer mein Konto oder ich habe einfach mein Passwort vergessen.

Unter den folgenden Abschnittsüberschriften finden Sie jeweils Informationen zu den oben genannten Problemen.

Ich kann mich einloggen, aber...

Wenn Sie sich weiterhin in Ihr PayPal-Konto einloggen können, aber befürchten, dass jemand anderes Ihr Konto nutzt oder dass unbefugte Aktivitäten stattfinden, sollten Sie sich zunächst einloggen und Ihr Passwort ändern. Dies gilt auch, wenn kein Grund zu der Annahme besteht, dass ein anderer Kenntnis von Ihrem Passwort erlangt haben könnte. Betrüger nutzen oft Programme zum Auslesen von Passwörtern. Die beste Methode, um sicherzustellen, dass niemand Ihr Passwort kennt, ist daher, es zu ändern. Sie können Ihr Passwort wesentlich schneller selbst ändern, als uns dies möglich wäre, sofern Sie sich noch einloggen können.

Um Ihr Passwort zu ändern, müssen Sie sich zuerst einloggen. Klicken Sie dann auf "Kontoeinstellungen" und danach unter "Passwort" auf "Ändern". Wenn Sie ein Passwort ändern, schützen wir den Kommunikationskanal zwischen Ihnen und unseren Servern. Die Änderung des Passworts ist daher in der Regel ein sicherer Vorgang. Sie müssen nicht befürchten, dass jemand die Daten abfängt. Wählen Sie Ihr neues Passwort sorgfältig und vermeiden Sie eine Ähnlichkeit mit dem alten.

Wenn Sie sich dafür entschieden haben, kein Passwort zu nutzen (sofern wir Ihnen dies gestattet haben), sollten Sie darüber nachdenken, wieder Passwörter zu nutzen, um den Zugriff für potentielle Betrüger zu erschweren. Eventuell ist es auch hilfreich, andere Methoden der Identifizierung in Betracht zu ziehen. Verwenden Sie beispielsweise immer noch das Mobiltelefon, das in Ihrem Kontoprofil als Ihres angegeben ist? Ein neues Mobiltelefon mit der alten Telefonnummer wird uns als neues Mobiltelefon angezeigt, da wir das Gerät selbst identifizieren. Sie können Ihr Mobilgerät aktualisieren, indem Sie die Verknüpfung des alten Geräts aufheben und die PayPal-App auf Ihrem neuen Gerät installieren und verwenden.

Nachdem Sie Ihr Passwort geändert und sich erneut eingeloggt haben, müssen Sie angeben, welche der Aktivitäten Sie als nicht autorisiert ansehen. Dabei besteht zwischen den Aussagen "Ich erinnere mich nicht an diese Zahlung" und "Ich weiß, dass diese Zahlung nicht von mir getätigt wurde, denn ich habe noch nie von Millie's Handbags gehört und benutze als Mann keine Handtaschen" ein großer Unterschied. Bitte melden Sie eine Zahlung nur dann als nicht autorisiert, wenn Sie sich dessen sicher sind. Das vorsätzlich wahrheitswidrige Melden einer Zahlung als nicht autorisiert kann den Tatbestand des Betrugs erfüllen.

Wenn Sie sicher sind, dass ein unbefugter Kontozugriff stattgefunden hat, melden Sie dies bitte dem PayPal-Kundenservice (Details siehe unten). Melden Sie den unbefugten Kontozugriff jedoch erst, nachdem Sie Ihr Passwort und andere Identifizierungsmerkmale in Ihrem Kontoprofil geändert haben. Durch die Änderung Ihres Passworts und die Aktualisierung der Angaben zu Ihrem Mobilgerät erhalten Sie die Kontrolle über Ihr

Konto zurück. Dies ist als erster Schritt wichtig, bevor Sie sich um die Folgen des Kontrollverlusts kümmern.

Ich kann mich nicht einloggen

Wenn Sie sich nicht mehr in Ihr PayPal-Konto einloggen können, sollten Sie die Zurücksetzung Ihres Passworts anfordern. Rufen Sie hierzu den Kundenservice an (E-Mails sind zum Zurücksetzen des Passworts nicht geeignet, da dieses Verfahren nicht sehr sicher ist). Fordern Sie diese Zurücksetzung umgehend an, wenn Sie den Verdacht haben, dass ein Unbefugter Ihr Konto benutzt. Wenn es unwahrscheinlich ist, dass ein anderer Zugriff auf Ihr Konto hat, ist die Zurücksetzung weniger dringend.

Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice zum Zurücksetzen Ihres Passworts

Wenn Sie sich weiterhin einloggen können, können Sie das dringendste Problem schneller lösen, als dies uns möglich wäre. Näheres dazu finden Sie oben im Abschnitt **"Ich kann mich einloggen, aber..."** Wenn Sie sich nicht einloggen können oder bereits alle Ihnen möglichen Maßnahmen ergriffen haben, sollten Sie sich telefonisch an den Kundenservice wenden (Informationen hierzu finden Sie unten auf dieser Seite).

Können Sie sich einloggen, dann tun Sie dies bitte. Klicken Sie danach unten auf der Webseite auf "Brauchen Sie Hilfe?" und notieren Sie den Einmalcode, den Sie erhalten. Können Sie sich nicht einloggen, dann erklären Sie bitte den Grund dafür, wenn der Mitarbeiter des Kundenservice Sie nach dem Einmalcode fragt.

Ist das Einloggen weiterhin möglich, können Sie sich auch über "Meine Nachrichten" mit uns in Verbindung setzen, anstatt uns anzurufen. Wenn das Zurücksetzen Ihres Passworts jedoch dringend ist und Sie dies nicht selbst vornehmen können, dann rufen Sie uns bitte an, damit wir Ihnen so schnell wie möglich helfen können. Über "Meine Nachrichten" können Sie auch Folgen des unbefugten Zugriffs auf Ihr Konto schildern, wie z.B. unautorisierte Zahlungen, oder die Hilfe des Kundenservice aus anderen Gründen in Anspruch nehmen.

Für Benachrichtigungen an Sie wegen eines Sicherheits- oder Betrugsproblems nutzen wir in der Regel die Seite "Meine Nachrichten". In dringenden Fällen können wir Sie auch über andere Kommunikationskanäle, wie z.B. E-Mail, auf von Ihnen zu ergreifende Maßnahmen hinweisen.

Wenn Sie das Zurücksetzen Ihres Passworts verlangen, müssen wir uns vergewissern, dass die Anfrage zur Änderung des Passworts für Ihr Konto tatsächlich von Ihnen stammt. Wir stellen Ihnen daher einige Fragen, deren Antworten nur Ihnen bekannt sein dürften. Wenn Sie Ihr Passwort online über unsere Hilfeseiten ändern, sind dies die Fragen, die Sie beim Einrichten Ihres Kontos ausgewählt und beantwortet haben. Diese Fragen können Sie in Ihrem Kontoprofil sehen. Wenn Sie wollen, können Sie auch neue Fragen auswählen. Bitte bedenken Sie, dass Betrüger, die sich unrechtmäßig Zugriff auf

Ihr Konto verschaffen, die Fragen und Antworten, anhand derer wir Sie identifizieren, ebenfalls ändern können. In dem Fall kann es schwierig sein, die Kontrolle über Ihr Konto zurückzuerlangen.

Weitere Informationen zur Sicherheit

Im [PayPal-Sicherheits-Center](#) finden Sie weitere Informationen zum Thema Datensicherheit und unsere diesbezüglichen Richtlinien.

Glossar

3D Secure: Ein von Kreditkartenanbietern (z.B. Visa und Mastercard) vorgegebenes Verfahren, mit dem ein Kartenanbieter die Identität einer Person überprüfen kann, die eine von diesem Unternehmen ausgestellte Karte verwendet. 3D Secure verwendet ein vom Aussteller (nicht von PayPal) erkanntes Passwort, um zu bestätigen, dass derjenige, der das Passwort eingibt, der dem Aussteller bekannte Inhaber der Karte ist. 3D Secure ist ein allgemeiner Begriff; Verified by Visa und Mastercard SecureCode sind Handelsnamen für 3D Secure.

Login-Daten: Die Daten, mit denen Sie sich einloggen, z.B. Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort oder (bei einem Mobiltelefon) Ihre Telefonnummer und PIN. Ihre E-Mail-Adresse und Telefonnummer können außer beim Login auch in anderen Zusammenhängen bekannt sein. Ihr Passwort und Ihre PIN müssen hingegen geheim gehalten werden, um Ihr Konto vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Meine Nachrichten: Ein Seite, die ein Verfahren bietet, mit dem Sie und PayPal auf ähnliche Weise wie per E-Mail miteinander kommunizieren können, allerdings vertraulicher und sicherer. Um die Seite "Meine Nachrichten" zu nutzen, müssen Sie sich bei PayPal einloggen.

Wir: PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., der Anbieter des Service gemäß den Angaben unter "[Wer bietet den Service an?](#)".

Sie: der rechtmäßige Inhaber eines in Ihrem Namen eingerichteten PayPal-Kontos.

Weitere Informationen erhalten Sie...

- in unserer [Hilfe](#) oder
- indem Sie unseren [Kundenservice](#) anrufen

Abschließende Hinweise:

- **Unsere Richtlinien zum Thema "Sichere Nutzung unseres Service" geben wieder, was wir als optimale Verfahren ansehen. Sie sind jedoch nicht abschließend und stellen keine Beratung in irgendeiner Form dar. Verwendete Technologien, die damit verbundenen Risiken und Ihre spezifischen Umstände verändern sich laufend. Daher stellen wir diese Richtlinien (soweit rechtlich zulässig und nach Maßgabe der PayPal-Nutzungsbedingungen) ohne jegliche Gewähr bereit. Erkundigen Sie sich darüber hinaus eigenständig und holen Sie fachlichen Rat ein, um sicherzustellen, dass Sie die in Ihrer jeweiligen Situation gebotenen Maßnahmen treffen.**
- **Die oben genannten Informationen stellen keine Empfehlung für Produkte oder Dienstleistungen von Drittanbietern welcher Art auch immer dar.**
- **Für die Inhalte verlinkter Websites übernehmen wir keine Haftung.**