



## Paypal: Käuferschutzurteil ohne hohe Relevanz

**sb** ■ Der „Käuferschutz“ von Paypal ist für viele Online-Shopper ein wichtiges Argument für Nutzer des Bezahlservices. Denn auch beim Einkauf bei bisher unbekanntem Händlern suggeriert er Sicherheit für den Fall, dass etwas nicht läuft wie erwartet – beispielsweise, indem die bestellte und bezahlte Ware nicht eintrifft oder sich als fehlerhaft erweist. In diesen Fällen erhält der Kunde über Paypal sein Geld zurück. Das ist zwar kein Alleinstellungsmerkmal, denn auch andere Bezahlfverfahren ermöglichen es dem Kunden, in solchen Fällen sein Geld zurückzuerhalten. Allerdings hat Paypal den Service stets geschickt vermarktet.

Der achte Zivilsenat Bundesgerichtshofs hat jedoch im November klargestellt: Auch nach erfolgreichem Antrag auf „Käuferschutz“ kann der Verkäufer demnach erneut die Bezahlung des Kaufpreises verlangen (Aktenzeichen VIII ZR 83/16 und VIII ZR 213/16). Vor dem BGH ging es unter anderem um den Versand eines Mobiltelefons, das vereinbarungsgemäß als unversicherte Sendung auf den Weg gebracht wurde, den Empfänger aber nie erreichte. Hier erhielt der Kunde den Kaufpreis zunächst von Paypal zurückerstattet. Der Verkäufer klagte jedoch auf Bezahlung und bekam höchstrichterlich Recht.

Eher skurril ist der zweite Fall, in dem der Käufer einer Motorsäge das Gericht via Privatgutachten als unbrauchbar beurteilen ließ, woraufhin Paypal den Kaufpreis erstattete und den Käufer anwies, die Säge zu vernichten – wodurch sich nicht mehr nachprüfen lässt, ob die Ware tatsächlich unbrauchbar war wie behauptet.

Auch in diesem Fall bekam der Verkäufer Recht.

### Gleichstand mit anderen Bezahlverfahren

Die Entscheidung dürfte so manchen Online-Shopper aufgeschreckt haben, der sich beim Bezahlen via Paypal im Glauben wähnte, für alle Fälle abgesichert zu sein, und sich nun eines Besseren belehrt sieht. Die Konsequenzen für das Bezahlfverhalten dürften sich gleichwohl in Grenzen halten

Zum einen bedeutet die Entscheidung nicht, dass der „Käuferschutz“ dadurch komplett hinfällig wird. Denn auch weiterhin bleibt es dabei, dass der Käufer in begründeten Fällen zunächst einmal den Kaufpreis zurückerstattet bekommt. Es liegt dann beim Händler, ob er danach die Zahlung auf dem Rechtsweg durchsetzen wird. Das wird üblicherweise meist nur bei größeren Summen geschehen – und auch dann nur in Fällen, in denen der Verkäufer begründete Aussicht darauf hat, vor Gericht Recht zu bekommen. „Schwarze Schafe“ werden dadurch auch weiterhin ausgebremst. Unter dem Strich werden Paypal-Nutzer somit nicht schlechter gestellt. Im Grunde gilt für sie das Gleiche wie bei Nutzern des Lastschriftverfahrens oder der Kreditkarte, die die Möglichkeit zur Rücklastschrift beziehungsweise zum Chargeback haben, ohne dass dies dem Verkäufer die Möglichkeit nimmt, gerichtlich dagegen vorzugehen.

Zum andern ist das Gedächtnis der Menschen bekanntlich kurz. Wenngleich die

Entscheidung breit durch die Medien ging, dürfte sie bei vielen Verbrauchern rasch wieder in Vergessenheit geraten – genauso wie die Ergebnisse der Datenschutzanalyse der „Marktwächter Finanzen“, in der Paypal nicht mit einem besonders hohen Datenschutzniveau glänzen konnte. Für die Zahlungsmittelwahl 2018 dürfte beides deshalb nicht die zentrale Rolle spielen. Dafür ist Paypal viel zu etabliert – und zu bequem für den Verbraucher. Je nachdem, wie die Prozesse mit 2-Faktor-Authentifikation aussehen, die sich im Markt etablieren werden, könnte Paypal eher noch gewinnen, vor allem dann, wenn es gelingt, das Verfahren noch stärker am stationären PoS zu etablieren.

### Mehrwerte im Fokus

Dass man bei Paypal daran arbeitet, auch in Sachen Zusatzservices mit der Kreditkarte gleichzuziehen, zeigt eine im Dezember 2017 bekannt gegebene Kooperation mit dem Versicherungsmakler Aon und dem Versicherungsunternehmen Europ Assistance in Sachen Reiserücktrittsversicherung. Haben Kunden eine Reise, Zugfahrt oder Flug mit Paypal bezahlt und können diese beispielsweise aufgrund von Krankheit, Unfall oder Stau nicht antreten, werden ihnen einmalig die angefallenen Kosten bis zu einer Höhe von 300 Euro pro Jahr erstattet. Voraussetzung dafür ist lediglich eine Aktivierung des Versicherungsschutzes, der dann ein Jahr gültig ist – ohne dass dafür ein Entgelt berechnet wird, wie es bei Kreditkarten-Jahresgebühren, die eine entsprechende Police beinhalten, der Fall ist. Kreditkartennemittenten wird es dieser Schritt nicht leichter machen, ihre nicht selten nach der Interchange-Regulierung angehobenen Jahresgebühren zu rechtfertigen.