



Georg Schnurer

Opfer der Willkür

Wie PayPal einen Unternehmensgründer schikaniert

Der Traum vom eigenen Geschäft kann trotz überzeugendem Business-Plan und guten Ideen zum Albtraum werden, wenn der Zahlungsdienstleister das eingenommene Geld einfach nicht herausrückt.

Markus B. hat einen Traum: Er will seine Begeisterung für Tiere zu seinem Beruf machen. Einige Erfahrungen in der Arbeitswelt hat er bereits gesammelt, und deshalb steht für den Mann aus dem Ruhrpott schnell fest, dass er als Angestellter auf Dauer keine befriedigende Arbeit finden wird. So gründet er im September 2010 die „Zoolox UG“, ein Fachgeschäft für Tierbedarf mit Online-Versand. Ein seit langem leer stehendes Ladengeschäft in seiner Heimatstadt ist schnell gefunden. Die Miete ist überschaubar, und der Platz im Laden reicht auch als Lagerfläche für den geplanten Versandhandel.

Versandhandel, das ist Markus B. klar, funktioniert heute via Internet. So sichert er sich die URL „Zoolox.de“. Um schneller bekannt zu werden, meldet er sich bei eBay an – als Newcomer kommt man um diese Handelsplattform kaum herum. Wer bei eBay als gewerblicher Anbieter mitmischen möchte, muss sich zur Nutzung des eBay-Bezahlsystems PayPal bereitfinden. Notgedrungen legt sich Markus B. also am 28. September 2010 ein PayPal-Konto zu. Alles, was er dafür benötigt, ist seine Firmenanschrift und eine funktionierende E-Mail-Adresse.

Schnell ist der eBay-Shop eingerichtet und schon einen Tag später kauft der erste Kunde bei Markus B. über eBay ein: Ein Terrarium und Reptilienfutter. Fortan trudeln Tag für Tag weitere Bestellungen bei Zoolox ein, und die Bezahlung landet auf dem PayPal-Konto des Jungunternehmers.

Bekanntheit steigern

Am 12. Oktober 2010 entdeckt der agile Unternehmer, dass die beiden URLs „Echsen-Shop.de“ und „Echsen-Shop.com“ gerade frei geworden sind. Die Adressen gehörten seinem Ex-Arbeitgeber, der den Geschäftsbetrieb eingestellt hat. Da beide URLs einen recht guten Pagerank bei Google aufweisen, erwirbt B. die Adressen und leitet sie auf „Zoolox.de“ um. Das beschert ihm

**VOR
SICHT
KUNDE!**

einen deutlichen Besucherzuwachs für seinen Internet-Shop.

Der Umsatz bei eBay und über den eigenen Shop kommt

langsam ins Rollen: Auf dem PayPal-Konto sammeln sich bis Mitte Oktober gut 600 Euro an. Markus B. verschickt, wie es sich gehört, die bezahlte Ware und sieht frohen Mutes in die Zukunft.

Mit den PayPal-Guthaben möchte der Jungunternehmer am 21. Oktober Postwertzeichen kaufen – und erlebt eine böse Überraschung: Zahlungen von diesem Konto werden nicht mehr ausgeführt. Einen Tag später teilt PayPal ihm per E-Mail mit, dass sein Konto vorübergehend eingeschränkt worden sei, weil man eine Verknüpfung mit einem anderen PayPal-Konto vermute. Angeblich habe Markus B. auch „irgendetwas“ mit



Moderne Anwendungsintegration

Flexibel und individuell mit dem Enterprise Service Bus

einem PayPal-Konto zu tun, das von der E-Mail-Adresse @echsen-shop.eu aus eingerichtet worden sei. Um die Einschränkung zu beheben, möge er bitte eine Kopie seines Personalausweises über das PayPal-System übermitteln und erklären, welchen Zusammenhang es zwischen ihm und „echsen-shop.eu“ gebe. Dann, so verspricht PayPal, werde die Einschränkung schnell aufgehoben.

Falscher Verdacht

Sofort loggt sich Markus B. bei PayPal ein und erfährt nun, dass der Zahlungsdienstleister neben einer Kopie des Personalausweises auch noch andere sensible Informationen von ihm verlangt. So soll er Lieferantenrechnungen, eine Lieferbestätigung des Energieversorgers und diverse Versandbelege für getätigte Verkäufe beibringen sowie Auskünfte über sein Unternehmen geben.

Lieferantenrechnungen, Energiekosten, was geht das PayPal an?, denkt sich Markus B., doch da er keine Lust auf Ärger hat, übermittelt er die geforderten Daten brav am 22. Oktober über das PayPal-Portal. Des Weiteren teilt er mit, dass er nichts mehr mit „echsen-shop.eu“ zu tun hat. Gleichzeitig setzt er dem Zahlungsdienstleister eine Frist bis zum 26. Oktober für die Freigabe seines Kontos.

Doch bei PayPal interessiert man sich nicht für irgendwelche Fristen. Statt konkret auf die mehrfachen Anfragen von Markus B. zu reagieren, fordert PayPal am 29. 10. erneut die Übermittlung einer Kopie des Personalausweises an. „Habt ihr doch längst“, lässt der gebeutelte Unternehmer die Firma PayPal mehrfach wissen. Und über das angeblich mit seinem Konto verbundene „echsen-shop.eu“-Konto könne er auch keine Angaben machen, da ihm diese Domain nicht gehöre. Doch PayPal bleibt untätig. Das Konto von Markus B. bleibt derweil „Eingeschränkt“.

Zwangmaßnahmen

Am 3. November platzt Markus B. über den Krug. Ultimativ fordert er PayPal auf, sein zu Unrecht eingeschränktes Konto nun endlich freizugeben. Sollte das nicht geschehen, werde er ein Inkassoverfahren gegen PayPal einleiten, Anzeige wegen Unterschlagung

stellen sowie sich bei der EU-Kommission und der luxemburgischen Bankenaufsicht beschweren. All das lässt PayPal kalt.

So leitet Markus B. am 8. November alle angedrohten Maßnahmen ein. PayPal schafft es am 12. November immerhin, den Eingang der geforderten Dokumente zu bestätigen. Freigegeben werde das Konto von Markus B. aber erst, wenn das andere, auf die Domain „echsen-shop.eu“ laufende Konto bereinigt worden sei. Mehrfach weist der von seinem Geld abgeschnittene Kunde darauf hin, dass er keinerlei Zugriff auf das besagte Konto habe und es folglich auch nicht „bereinigen“ könne. Aber das interessiert PayPal anscheinend nicht.

Die luxemburgische Bankaufsicht (CSSF) hingegen bleibt nicht völlig tatenlos: Sie bittet Markus B., zunächst über die E-Mail-Adresse CRC@paypal.com mit der Eskalationsstelle von PayPal Kontakt aufzunehmen. So sich über diese Instanz innerhalb von vier Wochen keine Klärung herbeiführen lasse, werde man auf erneute Mitteilung tätig werden, verspricht ein CSSF-Mitarbeiter. Unterdessen meldet sich das beauftragte Inkassounternehmen bei Markus B.: Die Forderung gegen PayPal sei im außergerichtlichen Verfahren leider nicht einzutreiben, weil PayPal diese bestreite.

Stärkere Geschütze

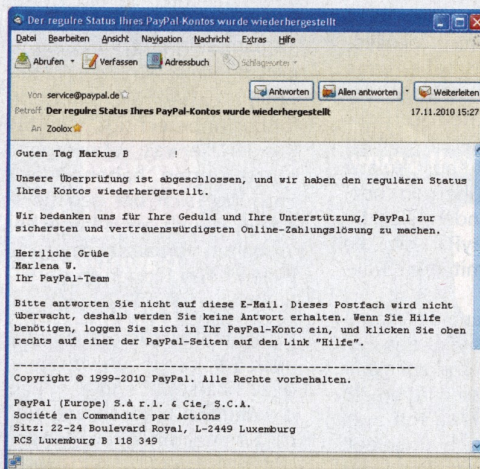
Dann eben auf die harte Tour, denkt sich Markus B. und beauftragt einen Rechtsanwalt. Der erwirkt einen gerichtlichen Mahnbescheid, der PayPal am 15. November zugestellt wird. Nun scheint Bewegung in den Fall zu kommen: PayPal teilt am 17. No-

vember per Mail mit, dass das Konto nun wieder freigeschaltet sei. Doch als Markus B. sich bei PayPal einloggt, erfährt er, dass sein Konto nach wie vor eingeschränkt ist. Sofort beschwert er sich über diese neuerliche Schikane. Kurz darauf erhält er wieder eine Mail: Sein Konto sei jetzt frei. Ist es aber nicht, stellt Markus B. fest.

Nach diversen weiteren Mails an PayPal ist Markus B. mit seinem Konto am Ende: Entweder erklärt sich die angeschriebene Abteilung für „nicht zuständig“ oder man fordert ihn gebetsmühlenartig auf, das fremde Konto „echsen-shop.eu“ zu bereinigen. Wie er das ohne Zugriff auf das fremde Konto anstellen soll, will ihm PayPal natürlich nicht erklären. So schreibt Markus B., wie von der Bankenaufsicht gefordert, eine Mail an die Eskalationsstelle von PayPal. Fein säuberlich erklärt er seinen Fall und bittet darum, sein Konto nun endlich freizuschalten.

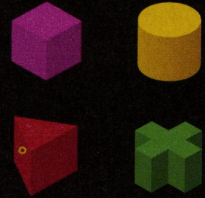
In der Schwebe

Doch statt zu helfen, reagiert der Eskalationsmanager nun bockig: Er bestätigt den Eingang des Mahnbescheids, erklärt aber gleichzeitig, dass PayPal sich nun nicht mehr zu dem Fall äußern könne. Schließlich gebe es nun ja ein „schwebendes Verfahren“. Gleichzeitig legt ein von PayPal beauftragtes Anwaltsbüro Widerspruch gegen den Mahnbescheid ein. Alle weiteren Anfragen des ausgesperrten Kunden werden nun nicht mehr beantwortet. Nur der PayPal-Mail-Automat fordert wieder und wieder zur Bereinigung des Kontos „echsen-shop.eu“ auf.



Hoffnungsschimmer: Am 17. November scheint der Spuk vorbei zu sein. PayPal verkündet die Freigabe des Kontos. Leider folgt wenige Minuten später erneut eine Sperrung.

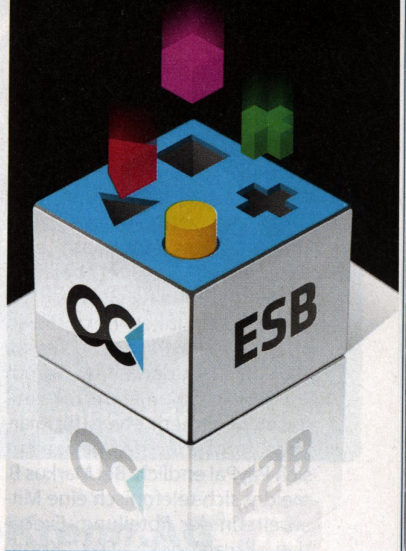
Ihre IT-Komponenten:



Unsere Integrationslösung:

Professionelle Konzeption und Umsetzung von EAI-Projekten mit dem JBoss ESB

Mit unseren individuellen, selbst anpassbaren Lösungen wird die Integration Ihrer Anwendungen zum Kinderspiel:



ObjectCode.de/eai

Den nächsten Anlass zur Frustration hat B. am 3. Januar 2011: Die Staatsanwaltschaft lehnt die Aufnahme von Ermittlungen gegen PayPal wegen Unterschlagung ab. Angeblich ist im Verhalten des Unternehmens kein Straftatbestand zu erkennen. Auch die EU-Kommission sieht keinen Handlungsbedarf.

Markus B. ist inzwischen wirklich ratlos: Sein PayPal-Konto akzeptiert jetzt nicht einmal mehr Einzahlungen. Das ist besonders fatal, da es noch einige aktive Auktionen bei eBay gibt. Kunden können die Ware dort zwar erwerben, aber das Bezahlen per PayPal funktioniert nicht mehr. Zudem hat PayPal gleichfalls ohne Mitteilung den Zugriff auf sein PayPal-Konto weiter eingeschränkt: Es ist ihm nun nicht mehr möglich, sich einen Überblick über die via PayPal getätigten Geschäfte zu verschaffen. So bittet Markus B. die c't-Redaktion um Hilfe.

Aufgewacht

Wir arbeiten uns durch den gut 100 Seiten umfassenden Schriftwechsel zwischen Markus B. und PayPal und können es kaum fassen: Der junge Unternehmer erscheint darin wie ein Spielball von Willkür und Ignoranz. Auf Seiten von PayPal scheint sich niemand konkret mit seinem Fall beschäftigt zu haben. Die E-Mails an den aus unserer Sicht zu Unrecht ausgesperrten und schikanierten Kunden bestehen aus nutzlosen Textblöcken. Wieder und wieder fordert PayPal die Bereinigung eines nicht dem Kunden gehörenden Kontos. Wie das geschehen soll und worin die vermeintliche „Verknüpfung“ mit dem Konto „echsen-shop.eu“ konkret besteht, behält die Firma für sich.

Wir bitten Inken Tietz, „Head of PR“ bei PayPal Deutschland, um eine Stellungnahme: Warum konnte nicht einmal das Eskalationsmanagement etwas für Markus B. tun? Kurz darauf bewegt sich PayPal endlich: Bei Markus B. meldet sich telefonisch eine Mitarbeiterin der Abteilung „Executive Escalations“: Das Konto werde innerhalb der nächsten 10 Minuten freigegeben, kündigt sie an. Auf Fragen nach dem Grund für die Sperrung will die PayPal-Mitarbeiterin aber ebenso wenig eingehen wie auf die Frage, wer denn nun für die

durch PayPal verursachten Kosten aufkommt. Schließlich gab es weder das gescheiterte Inkasso-Verfahren noch den Mahnbescheid und die Beratung durch den Rechtsanwalt gratis.

Nachdem die Abteilung „Executive Escalations“ von solchen Forderungen anscheinend telefonisch nichts wissen will, schreibt Markus B. dem Unternehmen eine E-Mail und fordert die Übernahme der aufgelaufenen Kosten. Erkennbar um Schadensbegrenzung bemüht, kommt die Antwort innerhalb von wenigen Stunden: Ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und weil man „Markus B. als guten Kunden von PayPal kennen gelernt habe“ sei das Unternehmen bereit, ihm 328,50 Euro für die entstandenen Auslagen zu erstatten. Für die durch die Kontosperrung entstandenen Umsatzausfälle und den geschädigten Ruf will PayPal den Händler freilich nicht entschädigen. Das sei laut AGB ausgeschlossen, lässt Mandy D. von „Executive Escalations“ den Kunden wissen.

Geschützt

Unserer Bitte um Stellungnahme kam ein Herr mit dem Titel „Consultant Public Relations“ bei PayPal mit einiger Verspätung nach. Er wollte hier aber keinesfalls namentlich genannt werden. Die konkrete Verknüpfung zwischen dem Konto von Markus B. und dem unter echsen-shop.eu geführten Konto rühre daher, dass Herr B. bei der Eröffnung des Kontos als Ansprechpartner genannt worden sei. Über diesen Umstand habe man den Kunden aber aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht informieren können. Dadurch, dass Markus B. jede Verbindung mit Yvonne L., der Inhaberin von echsen-shop.eu, bestritten habe, habe sich das Verfahren so lange hingezogen. Inzwischen sei das Konto aber freigegeben worden und PayPal habe aus Kulanz auch die Kosten übernommen, die Herrn B. entstanden seien. Im Übrigen habe PayPal nie die Kommunikation mit dem Kunden verweigert.

Nach dem Eingang des Mahnbescheids habe PayPal den Fall sorgfältig geprüft und zur Wahrung seiner Interessen innerhalb der gesetzlichen Frist von zwei Wochen Widerspruch eingelegt. Die weitere Einschränkung des

Kontos von Herrn B. auch für Einzahlungen stehe im Einklang mit den PayPal-Nutzungsbedingungen, ließ uns der namenlose PayPal-Beauftragte wissen. Der Kunde könne aber auch danach noch auf alle Kontodaten zugreifen und auch noch für eine Kontoklä rung sorgen.

Selber schuld?

Ist Markus B. also selbst schuld, dass PayPal sein Konto so lange eingeschränkt hat? Wir prüfen den Schriftsatz erneut und müssen dieser Darstellung widersprechen: Markus B. hat mehrfach erklärt, dass er mit dem Konto unter echsen-shop.eu nichts mehr zu tun habe – was sonst hätte er auch tun können? Für eventuelle Schulden seiner Ex-Chefin kann doch er als früherer Mitarbeiter nicht in Haftung genommen werden.

Dass PayPal ihm weitere Angaben zu der angeblichen Verknüpfung unter Hinweis auf den Datenschutz verweigert, erscheint im Fall von Markus B. sehr fragwürdig. Schließlich ist es sein Name, der laut PayPal im Zusammenhang mit der Anmeldung des Fremdkontos genannt wurde. „Datenschutz“ kann nicht der Grund sein, ihm als unmittelbar Betroffenen diese Information vorzuenthalten. Es ist wohl eher ein Vorwand mit dem Zweck, die Überprüfung des eigenen Verhaltens zu erschweren.

Auch in Sachen Kommunikationsverweigerung zeichnet der

Schriftwechsel ein anderes Bild als das des PR-Consultant: So schreibt der Senior Director Legal & Compliance Europe, Robert C., dem Kunden am 23. November 2010 unmissverständlich: „Da es sich um ein laufendes, nicht abgeschlossenes Mahnverfahren handelt, ist es uns momentan nicht möglich, Ihnen weitergehende Auskünfte zu erteilen.“

Was tun?

Für einen Händler gibt es nur zwei Optionen: Entweder verzichtet er auf die wichtige und in einigen Bereichen marktbeherrschende Plattform eBay, oder er fügt sich dem Willen des Betreibers und bietet PayPal an. Da PayPal selbst zugibt, dass keine Möglichkeit besteht, sich grundsätzlich vor einer Konto einschränkung zu schützen, bleibt nur Schadensbegrenzung: Transferieren Sie jede eingehende Zahlung schnellstmöglich auf ein richtiges Bankkonto. So müssen Sie im Problemfall nicht auch noch ihrem Geld hinterherlaufen.

Daneben bleibt natürlich auch noch der juristische Weg: Sperrt PayPal ein Kundenkonto nachweislich zu Unrecht und hält dieser Zustand über einen längeren Zeitraum an, sollte das die Bankenaufsicht interessieren. Doch welcher Jungunternehmer hat schon die Zeit und das Geld, sich auf juristische Scharmützel mit einem amerikanischen Zahlungsdienstleister mit Luxemburger Banklizenz einzulassen ...? (gs)

Service im Visier

Immer wieder bekommen wir E-Mails, in denen sich Leser über schlechten Service, ungerechte Garantiebedingungen und überzogene Reparaturpreise beklagen. Ein gewisser Teil dieser Beschwerden ist offenbar unberechtigt, weil die Kunden etwas überzogene Vorstellungen haben. Vieles entpuppt sich bei genauerer Analyse auch als alltägliches Verhalten von allzu scharf kalkulierenden Firmen in der IT-Branche.

Manchmal erreichen uns aber auch Schilderungen von geradezu haarsträubenden Fällen, die deutlich machen, wie einige Firmen mit ihren Kunden

umspringen. In unserer Rubrik „Vorsicht, Kunde!“ berichten wir über solche Entgleisungen, Ungerechtigkeiten und dubiose Geschäftspraktiken. Damit erfahren Sie als Kunde schon vor dem Kauf, was Sie bei dem jeweiligen Unternehmen erwarten oder manchmal sogar befürchten müssen. Und womöglich veranlassen unsere Berichte ja auch den einen oder anderen Anbieter, sich zukünftig etwas kundenfreundlicher und kulanter zu verhalten.

Falls Sie uns eine solche böse Erfahrung mitteilen wollen, senden Sie bitte eine knappe Beschreibung an: vorsichtkunde@ct.de.

ct