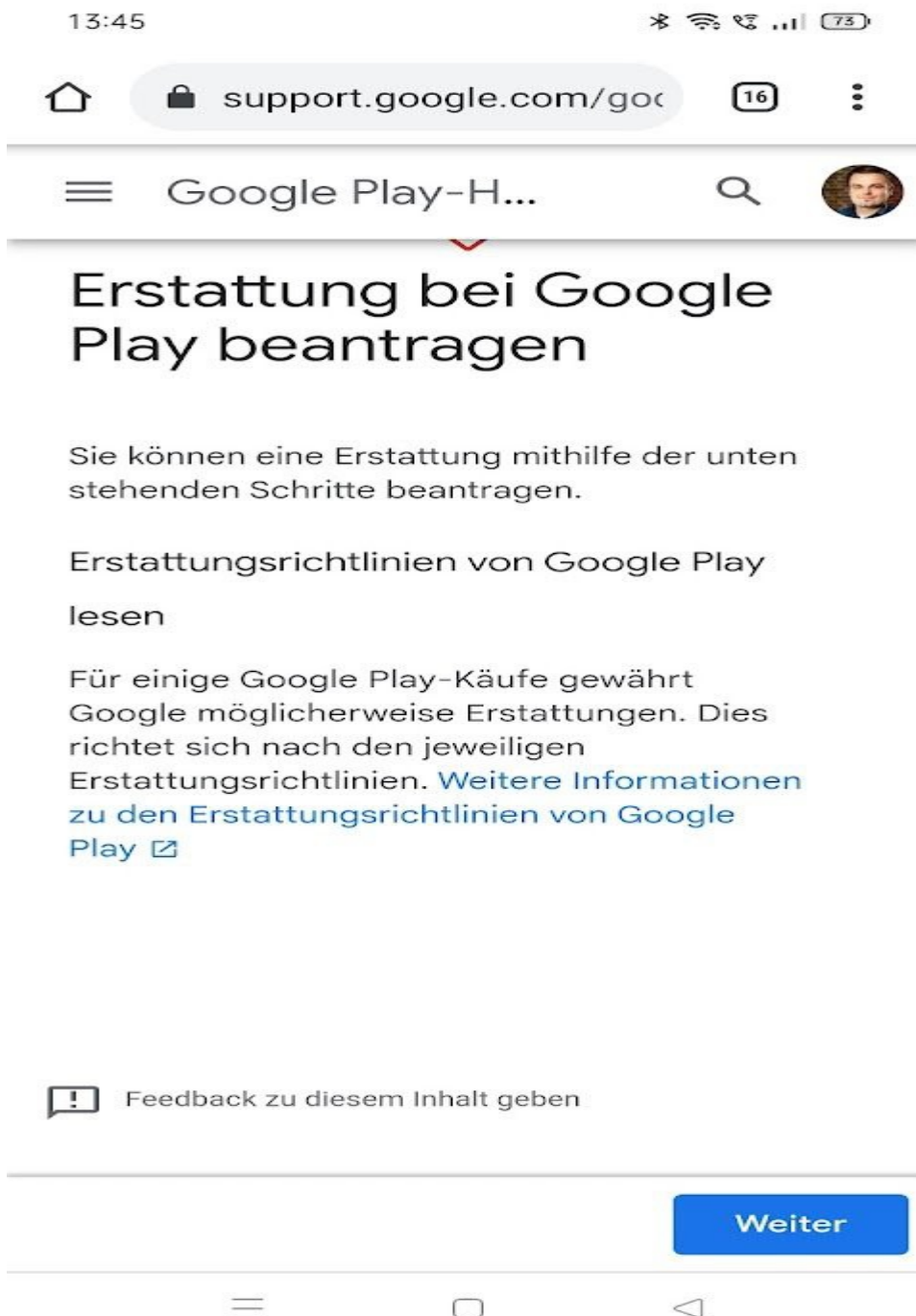


PLAYSTORE – KAUF STORNIEREN & APP ZURÜCKGEBEN

Das Angebot an Apps für Android ist im Google Play Store unüberschaubar. Habt ihr es euch nach einem Kauf doch anders überlegt oder gefällt euch eine Anwendung nicht, könnt ihr die App zurückgeben.


Hier wird erklärt, welche Voraussetzungen vorliegen müssen, um einen App-Kauf zu stornieren und wie ihr dabei im Google Play Store vorgehen müsst, um euer Geld zurückzuerhalten. Ob und wie ihr euer Geld zurückbekommt, hängt sowohl von der Zahlungsmethode als auch von der Art des Kaufs ab.

Früher konnte man einen App-Kauf nur innerhalb von 15 Minuten zurücknehmen, jetzt hat man etwas mehr Bedenkzeit. Die App darf vor maximal 48 Stunden über den Play Store bezahlt worden sein, um den Kauf zu stornieren. Nutzt dafür den Link für die von Google [dafür vorgesehene Seite](#).



13:45 📶 🔒 🔊 🔋 75

🏠 support.google.com/goc 16 ⋮


☰ Google Play-H... 🔍 

Erstattung bei Google Play beantragen

Sie können eine Erstattung mithilfe der unten stehenden Schritte beantragen.

[Erstattungsrichtlinien von Google Play lesen](#)

Für einige Google Play-Käufe gewährt Google möglicherweise Erstattungen. Dies richtet sich nach den jeweiligen Erstattungsrichtlinien. [Weitere Informationen zu den Erstattungsrichtlinien von Google Play](#) [↗](#)

 Feedback zu diesem Inhalt geben

[Weiter](#)

☰ ◻ ◀

Meldet euch mit dem Google-Account an, über den ihr den Kauf getätigt habt und folgt den Anweisungen auf dem Bildschirm. Ihr könnt den Fehlkauf in der Bestellübersicht auswählen. Tippt dort auf die drei Punkte und wählt „Erstattung beantragen“. Ihr erhaltet eine E-Mail, in der Google mitteilt, ob die App zurückgenommen werden kann. Beachtet, dass eine App nur einmalig storniert werden kann. Ihr könnt die gleiche Anwendung also nicht etwa zwei Tage später noch einmal holen und wieder stornieren. Alternativ könnt ihr die Rückerstattung auch [über eure Bestellübersicht beantragen](#).

Wurden Apps ohne euer Wissen mit eurem Google-Konto gekauft, müsst ihr anders vorgehen. Hier müsst ihr Google [eine unbekannte Abbuchung melden](#). Das gilt auch für Käufe, die von einem Freund oder einem Familienmitglied über euren Account durchgeführt wurden.

Falls der Kauf länger als 48 Stunden zurückliegt, ist eine Erstattung über den Google Play Store nicht mehr möglich. In dem Fall könnt ihr euch höchstens an den Entwickler der App wenden und um Hilfe fragen. Den Entwickler könnt ihr über die App-Übersicht im Google Play Store kontaktieren. Ihr findet die Kontaktdaten im Abschnitt „Weitere Informationen“. Die App-Übersichtsseite könnt ihr auch schnell über den [Suchverlauf im Play Store](#) finden.

Bei Filmen, Musik, Büchern oder anderen Inhalten, die ihr über den Google Play Store gekauft habt, geht ihr genauso vor. Für Medien gilt möglicherweise eine längere Rückgabefrist. In eurer Bestellübersicht könnt ihr ebenfalls eine Rückerstattung beantragen. Beachtet, dass es manchmal mehrere Tage dauern kann, bis eure Anfrage bearbeitet wird.