



Ein Paket zurückschicken: So retournieren Sie richtig



[Deborah Hucht](#)

05.05.2022

559

243

Sie haben Kleidung in einer falschen Größe bestellt oder Ware kam beschädigt bei Ihnen an? Lesen Sie hier, welche Rechte und Pflichten Sie haben, wenn Sie ein Paket zurückschicken wollen.

© Christian Horz/shutters

Tipps & Tricks

Inhaltsverzeichnis

Welche Möglichkeiten gibt es, ein Paket zurückzuschicken?

In der Regel unterscheidet man zwischen zwei Arten der Retoure

Ein Paket zurückschicken: So geht's Schritt für Schritt



hallo! 🙋 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein

Weiter

- Ware defekt (41,3%)
- Schlechte Verarbeitung (28,9%)

Zahlreiche [Online-Shops](#) bieten nach wie vor eine Gratis-Rücksendung von Paketen im Rahmen des so genannten Widerrufsrechts an – was wiederum viele Kundinnen und Kunden dazu verleitet, davon Gebrauch zu machen. So werden Kleidungsstücke bewusst in verschiedenen Größen und Farben bestellt – die Retoure ist schon einkalkuliert. Aber: Nicht jeder Artikel lässt sich einfach so zurücksenden. Und längst nicht alle Shops sind so kulant. Wir verraten, worauf Sie achten sollten, wenn Sie ein Paket zurücksenden wollen.

Welche Möglichkeiten gibt es, ein Paket zurückzuschicken?

Ein Paket zurückschicken – also eine Retoure vornehmen – können Sie auf unterschiedliche Weise. Grundsätzlich haben Sie für online gekaufte Ware ein Widerrufsrecht von 14 Tagen. Hier erfahren Sie, welche Rechte und Pflichten Sie haben und [welche Formen des Widerrufs es gibt](#). Vom Widerrufsrecht ausgenommen sind unter anderem:

- Sonderanfertigungen wie etwas ein auf Maß geschneidertes [Hochzeitskleid aus dem Internet](#)
- Verderbliche Lebensmittel oder Schnittblumen
- Versiegelte Ware wie etwa Hautcremes oder Lebensmittel mit Folien oder Ähnlichem, sofern Sie die Versiegelung entfernt haben

In der Regel unterscheidet man zwischen zwei Arten der Retoure

1. Wurde Ihnen falsche oder defekte Ware geliefert, ist der Shop in der Pflicht, diesen Mangel zu beheben. Hier spricht man vom Mängelhaftungsrecht oder Gewährleistungsrecht. Der Shop muss nachbessern oder Ihnen ein Ersatzprodukt zuzusenden. Die Versandkosten dafür trägt er.
2. Wollen Sie etwas zurückschicken, das Ihnen nicht gefällt oder weil sie gleich mehrere Größen bestellt haben, haben Sie im Regelfall ein 14tägiges Widerrufsrecht. In diesem Fall kann es sein, dass Sie die Portokosten tragen müssen. **Informieren Sie sich vor Ihrem Online-Kauf in der Widerrufsbelehrung des Shops über die Rücksendebedingungen, um zu wissen, welche Kosten entstehen.**

Ein Paket zurückschicken: So geht's Schritt für Schritt

Sie haben Ware erhalten, die Sie zurückgeben wollen? Dann gehen Sie wie folgt vor, um Ihr Paket zurückzuschicken.

1. Erklären Sie Ihren Widerruf. Die meisten Händler legen der Sendung direkt einen Retourenschein bei. Diesen füllen Sie aus und legen ihn nach Anleitung ins Paket. Oft befindet sich auf dem Retourenschein bereits ein vorbezahltes Paket-Label. Falls Retourenschein und Paketmarke nicht vorhanden sind, kontaktieren Sie den Händler und lassen sich die Dokumente zusenden. Bei kleineren Shops kann es sein, dass Sie die Rücksendekosten selbst tragen müssen. Die Verwendung eines Retourenscheines ist nicht verpflichtend, erleichtert den Shops aber die Arbeit.

Im Fall von beschädigter bzw. defekter Ware oder einer Falschlieferung informieren Sie den Händler über den Mangel. Er wird mit Ihnen vereinbaren, ob Sie die Ware zurückschicken sollen.

2. Verpacken Sie die Ware sorgfältig. Heben Sie am besten Originalkarton (nicht verpflichtend) oder -Versandtasche sowie Polstermaterial auf. Sorgen Sie dafür, dass die Ware beim Rücktransport keinen Schaden nimmt. Denn auch wenn der Verkäufer bei der Rücksendung das Transportrisiko trägt, kann er Schadensersatz für nicht ausreichend gepolsterte Ware verlangen, die auf dem Transport beschädigt wurde. Es empfiehlt sich daher, Fotos von den verpackten Produkten zu machen.

3. Entfernen Sie für den Versand alle alten Marken und Strichcodes, bringen Sie das Rücksendeetikett außen an. Es gibt inzwischen einige Online-Shops, die Ihnen eine mobile Retoure per DHL oder anderem Paketdienst ermöglichen. Hier bekommen Sie einen Code zugeschickt, den Sie beim Paketshop auslesen lassen. So sparen Sie sich das Ausdrucken und Aufkleben von Versandmarken.

4. Schicken Sie das Paket zurück. Sie können den Karton oder die Versandtasche entweder beim Paket-Shop oder in der DHL-Filiale abgeben oder es in der Packstation aufgeben. Bei [Paketdiensten](#) wie DHL, Hermes, DPD und UPS können Sie auch eine Abholung bei

hallo! 🙋 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein

Übrigens: Nutzen Sie den [Trusted Shops Käuferschutz](#), unterstützen wir Sie dabei, Ihre Rechte einzufordern, wenn Sie etwas zurückgeschickt haben, aber der Online-Shop Ihnen nichts erstatten will oder das retournierte Paket auf dem Postweg verschwindet.



[von Deborah Hucht](#)

Dieser Artikel wurde zuletzt am 24.05.2022 aktualisiert.
Er wurde erstmalig am 05.05.2022 veröffentlicht.

Die neuesten Magazinartikel immer direkt in Ihr Postfach erhalten?



Jetzt anmelden

Herausgeber: Trusted Shops AG | Hinweis zu unserer [Datenschutzerklärung](#) | Abmeldung jederzeit möglich

Hat Ihnen dieser Artikel gefallen?



Ja



Nein

Das könnte Sie auch interessieren

[Tipps & Tricks](#)

Tipps zu Versandkosten beim Online-Shopping

Weiterlesen

Hallo! 🙋 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein

Tipps & Tricks

5 Rechte beim Online-Shopping, die Sie garantiert nicht kannten

Weiterlesen

👍 331

💬 28

Inspiration & Trends

Moderne Logistikzentren – wo Mensch und Technik Unglaubliches leisten

Weiterlesen

© McLittle Stock/Shuttersi

-hallo! 🙋 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein

Ihre Meinung interessiert uns!

Aus welchen Gründen senden Sie am häufigsten Pakete zurück? Verraten Sie es uns gerne in den Kommentaren.

© urfin/shutterstock

Name

Bitte hier einfügen

👍 5

💬 0

Kommentar

Bitte hier einfügen



Anti-Roboter-Verifizierung
Hier klicken

FriendlyCaptcha

Absenden

sortieren nach: Datum absteigend

Josef felbinger da ich

📅 07.03.2024

Da ich mit meinem Handy dieses Gerät nicht adaptieren kann...möchte ich es zurück geben...bitte die Rechnung zu stornieren...die Bezeichnung: chromecast (tv streaming device)

antworten

1 👍

-hallo! 🙋 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein

antworten



Leonid

📅 06.03.2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

Als ich in der Post nachfrage, sagten sie, dass das Paket zurückgeschickt wurde.
Es gab keine E-Mail-Benachrichtigung.
Bitte geben Sie das Geld zurück oder senden Sie das Paket erneut.
Viele Große
Leonid

antworten



Michelle vom Trusted Shops Team

📅 11.03.2024

Hallo,

Ihr Kommentar enthält sensible Daten, weswegen ich diese entfernt habe. Achtung! Geben Sie Ihre Daten niemals ungefiltert im Internet weiter.

Handelt es sich um einen von uns zertifizierten Online-Shop? Wenn dies nicht der Fall ist, können wir Ihnen bei Ihrem Anliegen leider nicht weiterhelfen.

Beste Grüße, Michelle vom Trusted Shops Team

antworten



Maria Fagas

📅 29.02.2024

Ich habe ein Kleid bestellt und es filtru klein aus , ich möchte 3s zurückschicken.
Ich habe das gleiche Kleid noch einmal bestellt , aber in einer größeren Gröse .
Ich möchte das Rücksendeformular.
Dankeschön. 🍀

antworten



Michelle vom Trusted Shops Team

📅 04.03.2024

Hallo Frau Fagas,

wir sind nicht der Shop, bei dem Sie Ihre Kleider bestellt haben. Über Trusted Shops können Sie Bewertungen zu Ihren Online-Shopping-Erfahrungen abgeben und Ihre Einkäufe mithilfe des Käuferschutzes absichern. Aus diesem Grund können wir Ihnen bei Fragen zum allgemeinen Bestellprozess anderer Online-Shops nicht weiterhelfen.

Beste Grüße, Michelle vom Trusted Shops Team

antworten



Wolfdietrich Sonntag

📅 26.02.2024

hallo! 🙋 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein

bitte beachten Sie, dass wir nicht der Online-Shop sind der den Artikel an Sie verkauft oder versendet hat. Deshalb können wir Ihnen leider nicht weiterhelfen. Trusted Shops zertifiziert Online-Shops und hilft Ihnen bei Käuferschutz-Fällen.

Beste Grüße, Michelle vom Trusted Shops Team

antworten



Marianne Schauer

25.02.2024

Guten Abend,
durch längeres Kranksein konnte ich die Waren nicht zurückschicken. Entschuldigung! Nun stelle ich fest, dass keine Rechnung und kein Retourenschein anbei lag. so kann ich die Rücksendung nicht tätige und habe keinen Nachweis für irgendetwas. Wie können Sie mir da weiterhelfen?
Schon jetzt vielen Dank für Ihr Bemühen!
Mit freundlichen Grüßen
Marianne Schauer

antworten



Michelle vom Trusted Shops Team

04.03.2024

Hallo Frau Schauer,

Ihr Kommentar enthält sensible Daten, weswegen ich diese entfernt habe. Geben Sie niemals Ihre Daten ungefiltert im Netz frei!

Leider können wir Ihnen bei Ihrer Anfrage nicht weiterhelfen, da wir nicht der Shop sind, bei dem Sie Ihre Artikel bestellt haben. Wenden Sie sich dazu am besten an den Shop, bei dem Sie auch eingekauft haben.

Beste Grüße, Michelle vom Trusted Shops Team

antworten



Christa Becker

21.02.2024

Wenn die Größe nicht stimmt

antworten



Georg Hausberger

20.02.2024

Ich möchte das Paket stornieren von Bangood und das Geld zurück auf mein Konto den Betrag was ich euch überwiesen habe 469,58

antworten



Michelle vom Trusted Shops Team

04.03.2024

Hallo Herr Hausberger,

um Ihnen weiterhelfen zu können, werden Sie sich an den Online-Shop, der Ihnen die Waren auch verschickt hat, wenden und dort mitteilen, dass Sie den Artikel

-hallo! 🙋 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein

ich habe keinen mini roboter bestellt wie kann ich den kleinen roboter zurück senden

antworten



Michelle vom Trusted Shops Team

📅 20.02.2024

Hallo,

bitte beachten Sie, dass Trusted Shops nicht der Online-Shop ist, der Artikel an Sie versendet. Wir zertifizieren Online-Shops und über unser Bewertungssystem können Sie Erfahrungen über Shops mit anderen Online-Shopper*innen teilen. Aus diesem Grund können wir Ihnen leider nicht weiterhelfen.

Beste Grüße, Michelle vom Trusted Shops Team

antworten



Georg Hausberger

📅 18.02.2024

Ich möchte das Paket stornieren und zurückschicken zu euch und das Geld zurück auf mein Konto was ich euch überwiesen habe 469,58

antworten



Michelle vom Trusted Shops Team

📅 19.02.2024

Hallo Herr Hausberger,

leider können wir Ihnen hierbei nicht weiterhelfen, da wir nicht der Shop sind, der Ihnen das Paket zugesendet hat. Trusted Shops zertifiziert Online-Shops und hilft Ihnen im Rahmen des Käuferschutzes.

Beste Grüße, Michelle vom Trusted Shops Team

antworten



Waltraud rupp

📅 17.02.2024

Ich haben die braune Jack schon zweimal zurück geschickt sie Kannen immer zurück habe 12.00bezahlt an die Adresse an yun(Slipper only rot seller Otto-Hahn - Srasse ? 63303 Dreieich bitte senden Sie mir die richtige Adresse W. Rupp

antworten



Michelle vom Trusted Shops Team

📅 19.02.2024

Hallo Frau Rupp,

bitte beachten Sie, dass wir nicht der genannte Online-Shop sind. Wir zertifizieren Online-Shops und helfen Ihnen im Rahmen des Käuferschutzes. Sofern es sich nicht um einen Käuferschutz-Fall handelt, können wir Ihnen leider nicht weiterhelfen.

Beste Grüße, Michelle vom Trusted Shops Team

hallo! 🙋 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein

Kennen Sie schon unsere gesamte Themenwelt Tipps & Tricks?

Jetzt Themenwelt Tipps & Tricks entdecken

 Produkte

Gütesiegel
Käuferschutz
Bewertungen
Browser-Erweiterung

 Information

Fake-Shops
Hilfebereich
Shopsuche

 Trusted Shops

Magazin
Über uns
Newsroom
Karriere

 Für Unternehmen

Produkte
Lösungen
Preise
Kundenbeispiele
Wissen
Login

[Impressum](#) | [Datenschutz](#) | [Cookies](#)

 Deutschland

Hallo! 🙌 Wir führen eine kurze Umfrage durch. Kennen Sie schon unseren Trusted Shops Käuferschutz?

Ja

Nein