

## Instagram-Post vom 11. November 2022



### Post zu #CheckDasMal

Bei Bestellungen im Internet kannst du die Ware grundsätzlich bis 14 Tage nach Erhalt zurückgeben. Ausnahmen gelten für versiegelte Produkte, beispielsweise aus Gründen der Hygiene oder des Gesundheitsschutzes. Hier kann das Widerrufsrecht erlöschen. Die Siegel müssen hier aber deutlich zu erkennen sein – eine Klarsichtfolie zum Beispiel reicht nicht, um als Siegel durchzugehen.

Wenn du dich entscheidest, die Ware zurückzuschicken, kannst du dies auch ohne die Originalverpackung tun, selbst wenn in den AGB etwas anderes gefordert wird. Die Händler:innen müssen dir dein Geld innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der zurückgeschickten Ware erstatten. Meistens findest du in deinem Paket oder im Online-Shop direkt ein Rücksendeformular. Dort kannst/ musst du häufig einen Grund für deine Rücksendung angeben, damit deine Retoure einfacher verarbeitet werden kann. Sollte es kein fertiges Rücksendeformular geben, findest du auf [verbraucherzentrale.de](https://www.verbraucherzentrale.de) einen Musterbrief für deine Retoure.

Damit deine Retouren möglichst reibungslos verlaufen, solltest du folgende Dinge beachten:

1. Prüfe die Widerrufsbelehrungen vor deiner Bestellung: Wer trägt die Rücksendekosten und wohin muss die Retoure geschickt werden? Vor allem bei Retouren ins Ausland können hohe Kosten entstehen! Auch bei großen Produkten, die per Spedition geliefert werden, ist es wichtig zu prüfen, wer die meist hohen Kosten bei einer Rücksendung trägt.
2. Beweise sichern: Mache Fotos/ Videos von deinen Retouren und packe sie am Besten in Anwesenheit von Zeugen ein! So kannst du beweisen, dass deine Rücksendung vollständig ist.
3. Belege aufbewahren: Lass dir vom Paketdienstleister einen Einsendebeleg aushändigen! So kannst du nachweisen, dass du das Paket abgeschickt hast, falls es auf dem Postweg verloren geht.
4. Informiere den Zahlungsdienstleister (falls vorhanden): Häufig kannst du hier die Rückbuchung direkt veranlassen.

Hast du Tipps zum Umgang mit Retouren? Hast du schon mal schlechte Erfahrungen gemacht? Teile sie mit uns unter dem Hashtag #CheckDasMal

#Verbraucherchecker #Verbraucherzentrale #Finanzen #Verbraucherschutz #Retouren

Quelle: Verbraucherzentrale