

Die 8 größten Irrtümer rund um den Umtausch von Internet-Käufen

Online-Händler müssen kein teures Ladengeschäft und Verkäufer unterhalten – deswegen sind sie so günstig. Und dass Käufer Waren zurückgeben, ist bereits eingepreist. Auch der Gesetzgeber sieht das so. Wer im Internet einkauft, kann die Waren schließlich vorab nicht begutachten und überprüfen. Deshalb schützt das Fernabsatzgesetz vor unliebsamen Überraschungen. Das bedeutet: Wenn dir ein Artikel nicht gefallen sollte, kannst du dich darauf berufen und die Ware innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt zurückgeben. Ganz so einfach ist es aber nicht. Folgende Irrtümer sorgen immer wieder für Komplikationen.

Irrtum 1: Du hast immer 14 Tage Zeit

Richtig ist: Wenn Du im Internet shoppst, hast du ein gesetzlich festgeschriebenes, zweiwöchiges Widerrufsrecht, beginnend mit dem Empfang der Ware. In der Regel ist das der Moment, in dem du das Paket vom Postboten in Empfang nimmst oder in der Postfiliale abholst. Der Shop kann aber auch ein Rückgaberecht anbieten. Meist sind die Fristen dann länger. Diese Angaben findest du zum Beispiel in den AGB. Shops mit längeren Fristen werben auch gerne damit auf der Startseite. Das Rückgaberecht hat aber nicht nur Vorteile: Denn beim Rückgaberecht muss die Ware innerhalb der Frist zurückgesandt werden. Beim Widerrufsrecht genügt schon die schriftliche Ankündigung in Form einer E-Mail oder eines Briefes.

100 Tage Rückgaberecht

Wie funktioniert das mit den 100 Tagen Rückgaberecht?

Du kannst Artikel innerhalb von 100 Tagen kostenfrei an uns zurücksenden - wichtig ist dabei nur, dass sie ungetragen sind und keine Gebrauchsspuren aufweisen.

Achte bitte darauf, angebrachte Etiketten nicht zu entfernen. Bei Beauty-Produkten ist es wichtig, dass eventuell angebrachte Siegel unversehrt bleiben und die Produkte ungenutzt sind.

Irrtum 2: Amazon ist generell besonders verbraucherfreundlich

Was viele nicht beachten: Auf Amazon.de verkauft nicht nur Amazon selbst, sondern tausende andere Händler. Davon pflegt jeder seine eigenen Geschäftsbedingungen. Achte also nicht nur auf den Preis, sondern auch auf die Rückgabebedingungen. Es ist beispielweise ärgerlich, wenn du beim Kauf von Klamotten ein paar Euro im Vergleich zu anderen Angeboten sparst, dafür aber die Rücksendekosten tragen musst, wenn die Ware nicht passt.

Die Ware ist an die in der vorstehenden Widerrufsbelehrung genannte Rücksendeadresse zurückzusenden. Zur Wahrung der Rückgabefrist ist die Absendung der Ware an diese Adresse vor Ablauf der Rückgabefrist ausreichend.

Wenn Sie Waren in Übereinstimmung mit diesem Rückgaberecht zurücksenden, erstatten wir Ihnen den Kaufpreis, jedoch nicht die Versandkosten Ihres ursprünglichen Kaufs. Außerdem tragen Sie bei Ausübung dieses Rückgaberechts das Transportrisiko sowie die Rücksendekosten.

Abweichend hiervon werden die Rücksendekosten bei Ausübung dieses Rückgaberechts von uns getragen, wenn Sie einen Artikel mit einem Verkaufspreis von mehr als 40 EUR innerhalb von 14 Tagen ab dem Erhalt der Ware an uns absenden.

Außerdem tragen wir bei Ausübung dieses Rückgaberechts die Liefer- und Rücksendekosten bei der Rücksendung von Bekleidung, Schuhen und Handtaschen, und zwar unabhängig vom Verkaufspreis des Artikels.

Dieses Rückgaberecht beschränkt nicht Ihre gesetzlichen Rechte und somit auch nicht ein Ihnen ggf. zustehendes gesetzliches Widerrufsrecht.



Jeder Preis ein Treffer!

Irrtum 3: Das Zahlungsmittel spielt keine Rolle

Kaum jemand denkt bei Online-Shopping schon an die Rücksendung. Dabei spielt das Zahlungsmittel bei der Rückabwicklung eine große Rolle. Denn davon hängt ab, wie schnell das Geld wieder zurück auf dein Konto kommt. Beim Kauf per Kreditkarte kann es beispielsweise abhängig vom Shop bis zu sechs Wochen dauern, bis du dein Geld wieder siehst. Schneller geht es dagegen meist bei PayPal, Überweisungen und Lastschriften.



Irrtum 4: Du darfst Waren ausgiebig testen

Behandle Waren, die du nicht behalten möchtest, so umsichtig wie möglich. Denn Gebrauchsspuren machen jede Rückerstattung zum Problem. Der Händler hat die Möglichkeit bei

Gebrauchsspuren nicht den vollen Preis zu erstatten. Bewahre deshalb alle Verpackungsteile sorgfältig auf und lasse bei Klamotten zum Beispiel alle Etiketten dran oder bei Beauty-Artikeln die Siegel unbeschädigt. Faustregel: Du darfst die Waren so behandeln und ausprobieren, wie du es auch im Geschäft machen würdest.



Irrtum 5: Du musst einen Rückgabegrund angeben

Auch wenn viele Händler so tun, als ob man das müsste: Wenn du das Widerrufs- oder Rückgaberecht in Anspruch nimmst, musst du keinen Grund für die Rückgabe nennen. Entsprechende Felder kannst du einfach leer lassen.

Irrtum 6: Bei teuren Produkten

zahlt der Händler das Rücksendepporto

Wenn der Warenwert 40 Euro übersteigt, muss der Händler auf jeden Fall die Rücksendekosten übernehmen – diese Regel gilt leider nicht mehr. Seit der Einführung der EU-Verbraucherrichtlinie im Juni 2014 steht es Händlern frei, ob sie die Portokosten selbst zahlen oder dem Kunden aufdrücken.

Irrtum 7: Abholware kann ich ebenfalls zurückgeben

Bei Waren, die du im Internet bestellst, aber im Ladengeschäft abholst (beispielsweise bei Saturn, Mediamarkt und vielen Baumärkten möglich), gelten im Groben die gleichen Widerrufsregeln wie bei Internet-Einkäufen mit Lieferung per Post. Wichtig aber: Die Ware musst du dazu auch im Web bezahlen. Bei Reservierungen und Bezahlung bei Abholung im Geschäft greift das Widerrufsrecht nicht. Bei Nichtgefallen kannst Du dann nur noch auf die Kulanz des Händlers hoffen.

Irrtum 8: Da darfst alles zurückgeben

Das Widerrufsrecht gilt nicht für alle Waren, einige Produkte sind ausgenommen:

- Verderbliche Waren wie Lebensmittel und verschreibungspflichtige Medikamente.
- Individuell für dich angefertigte Produkte, wie beispielsweise ein Maßanzug oder Schuhe und Technik mit persönlicher Gravur.
- Software, CDs und DVDs nach der „Entsiegelung“, etwa wenn die Folienverpackung entfernt wurde.
- Flugtickets, Reisen und Eintrittskarten

- Hygieneartikel: Klar – getragene Unterwäsche oder benutzte Rasierer muss kein Händler zurücknehmen. Das gilt aber auch für den Kauf von In-Ear-Ohrhörern und -Headsets. Denn die werden bei der Anprobe ins Ohr eingeführt und kommen dort in Kontakt mit Absonderungen der Ohrschmalzdrüsen. Das bedeutet: Öffnest du die Verpackung, gilt dies als Ingebrauchnahme des Produkts.

