Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 11. Dezember 2025

Online-Weihnachtsshopping: Verbraucherzentrale warnt vor Problemen bei Rücksendungen

Hamburger Verbraucherschützer verzeichnen mehr Beschwerden über angeblich unvollständig oder gar nicht angekommene Retouren

In der Weihnachtszeit kaufen viele Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Geschenke bequem online – auch weil ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht. Viele Händler verlängern dieses sogar bis nach den Feiertagen. Doch kurz vor dem Weihnachtsfest erreichen die Verbraucherzentrale Hamburg zunehmend Beschwerden zu Online-Einkäufen. Unternehmen behaupten, zurückgesandte Waren seien gar nicht oder nur teilweise bei ihnen angekommen.

Händler tragen Transportrisiko

Geht ein versendeter Artikel auf dem Transportweg verloren, müssen Händler den Kaufpreis dennoch erstatten. „Die Rechtslage ist eindeutig. Verbraucherinnen und Verbraucher sind in solchen Fällen nicht zahlungspflichtig“, erklärt Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. Wichtig ist jedoch: Der Nachweis über den Versand der konkreten Ware liegt beim Kunden oder der Kundin. Ein einfacher Paketbeleg reicht nicht aus, wenn unklar bleibt, welcher Inhalt tatsächlich zurückgeschickt wurde.

Versand von Retouren gut dokumentieren

Damit Verbraucherinnen und Verbraucher im Streitfall auf der sicheren Seite sind, empfiehlt Verbraucherschützerin Rehberg besondere Sorgfalt beim Verpacken und Versenden von Retouren. „Gerade bei hochpreisigen Artikeln oder wenn viele Kleidungsstücke aus einer Bestellung zurückgegeben werden, sollte das Einpacken im

Beisein einer zweiten Person erfolgen.“ Idealerweise bringen sogar beide das Paket gemeinsam zum Paketshop. So lässt sich später besser belegen, dass tatsächlich die richtige Ware aufgegeben wurde. Fotos oder kurze Videos vom Inhalt der Rücksendung können ergänzend helfen.

Tipps für nachhaltiges Online-Shopping

Angesichts der vielen Bestellungen im Online-Handel rät die Verbraucherzentrale Hamburg , Einkäufe in Online-Shops möglichst umwelt- und klimafreundlich zu gestalten. Dafür sollten Verbraucherinnen und Verbraucher Produkte bewusst auswählen und Retouren möglichst vermeiden, Bestellungen bündeln, nachhaltige Zustelloptionen wählen und auf einen Expressversand verzichten. Auch ein Einkauf vor Ort im stationären Handel spart Transportfahrten und Verpackungsmaterial.

Hinweis: Verbraucherinnen und Verbraucher, die Probleme beim Einkauf, Umtausch oder der Rückgabe von Waren haben, können die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg nutzen. Informationen zum Beratungsangebot sind zu finden unter: www.vzhh.de/beratung.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/online-weihnachtsshopping-verbraucherzentrale-warnt-vor-problemen-bei-ruecksendungen