Verbraucherzentrale Hamburg

Zalando, Zara & Co – was tun bei Ärger mit der Retoure?

Hose zu lang, Schuhe zu klein, Pulli in der falschen Farbe. Nach der Bestellung im Online-Shop kommt oft die Rücksendung. Was aber, wenn der Händler behauptet, die Ware sei unvollständig oder gar nicht bei ihm angekommen? Wir erklären, welche Rechte Sie dann haben und worauf Sie bei der Rücksendung von bestellten Artikeln achten sollten.



© istock.com/Andrii Zastrozhnov

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Händler müssen den Kaufpreis von online bestellen Waren erstatten, sobald deren Rücksendung nachgewiesen wurde. Ohne Nachweis kann ein Online-Shop die

Rückzahlung verweigern. Eine sorgfältige Dokumentation der Retoure ist daher entscheidend.

2. Bestreitet der Händler die Retoure und erklärt, sie sei unvollständig, sollten Ansprüche schriftlich geltend gemacht und Belege vorgelegt werden, um die Rückzahlung durchzusetzen.
3. Beim Widerruf einer Bestellung trägt grundsätzlich der Online-Händler das Versandrisiko ab Übergabe an den Paketdienst. Wichtig ist, Fristen einzuhalten und den Widerruf eindeutig zu erklären.

Stand: 02.04.2026

Online-Shopping ist bequem – doch bei Retouren gibt es immer wieder Ärger. Manche Händler behaupten plötzlich, Rücksendungen seien nicht angekommen oder wären unvollständig. Wer vorab bezahlt hat, bleibt dann oft auf den Kosten sitzen.

„Ich habe an Zara drei Artikel fristgerecht zurückgeschickt. Laut Hermes ist die Sendung auch dort im Lager angekommen, wurde aber bisher nicht bearbeitet. Auf Nachfragen bei Zara wurde mir sehr schnell ein Artikel erstattet, aber es fehlen noch zwei Artikel. Hier weigert sich Zara; angeblich wäre nur ein Artikel angekommen.“

„Ich habe bei Zalando mehrere Artikel bestellt. Einen Artikel habe ich behalten. Alle übrigen Artikel habe ich vollständig, ordnungsgemäß und gesammelt in einem Paket mit dem von Zalando bereitgestellten Rücksendeetikett über den von Zalando vorgegebenen Versanddienstleister Hermes retourniert. Zalando behauptet nun, einzelne Artikel seien nicht im Rücksendepaket enthalten gewesen. Diese Behauptung stützt Zalando auf interne Gewichtsermittlungen im eigenen Logistikzentrum. Auf dieser Grundlage verweigert Zalando die vollständige Rückerstattung, obwohl ich meiner Rücksendepflicht vollständig nachgekommen bin. Mehrere schriftliche Kontaktaufnahmen meinerseits – zuletzt unter Fristsetzung – blieben ohne Rückmeldung und ohne Erstattung.“

Unser Rat: Dokumentieren Sie alles sorgfältig und setzen Sie Ihre Rechte konsequent durch!

Wann muss der Händler den Kaufpreis erstatten?

Wenn Sie den Kauf online bestellter Ware widerrufen und die Artikel zurückschicken, ist der Händler grundsätzlich verpflichtet, Ihnen den Kaufpreis zu erstatten. Das gilt

spätestens dann, wenn:

- die Ware beim Händler angekommen ist **oder**
- Sie nachweisen können, dass Sie die Ware abgeschickt haben.

Wichtig: Der Händler darf die Rückzahlung verweigern, solange keiner dieser beiden Punkte erfüllt ist.

Was tun, wenn der Händler behauptet, die Retoure sei unvollständig oder gar nicht angekommen?

Wenn der Händler nicht zahlt, die Retoure anzweifelt oder behauptet, die Ware sei nicht oder unvollständig angekommen, sollten Sie systematisch vorgehen und Ihre Rechte aktiv durchsetzen:

1. Schriftlich widersprechen

Erklären Sie, dass Sie den Vertrag widerrufen haben und die Ware zurückgesendet wurde. Fordern Sie die Rückzahlung des Kaufpreises. Setzen Sie eine angemessene Frist (in der Regel 14 Tage). Kündigen Sie an, weitere Schritte einzuleiten, falls die Frist verstreicht. **Wichtig:** Heben Sie den Schriftverkehr vollständig auf.

2. Nachweise vorlegen

Legen Sie alle verfügbaren Belege vor, um den ordnungsgemäßen Rückversand zu dokumentieren:

- Einlieferungsbeleg des Versanddienstleisters
- Sendungsnummer und Sendungsverlauf
- Zeugen, die beim Verpacken anwesend waren
- ggf. Fotos vom Paketinhalt und vom verschlossenen Paket

Nach der geltenden Rechtslage reicht es aus, wenn Sie den Versand der Ware nachweisen können. Dann darf der Händler die Rückzahlung nicht verweigern.

3. Zahlungsdienstleister einschalten

Haben Sie bei Klarna „Kauf auf Rechnung“ gewählt, widersprechen Sie gegenüber dem Zahlungsdienstleister gegebenenfalls der Forderung. Reichen Sie Ihre Nachweise über die Rücksendung der Waren ein.

4. Rechtliche Schritte prüfen

Reagiert der Händler weiterhin nicht oder lehnt die Erstattung ab, obwohl Sie das Absenden der Artikel beweisen können, besteht die Möglichkeit, ein gerichtliches Mahnverfahren einzuleiten. Oft zeigt bereits die Androhung rechtlicher Schritte Wirkung. Unsere Juristinnen und Juristen können Sie außergerichtlich vertreten, wenn Sie einen Nachweis für die Übergabe der Rücksendung an den Versanddienstleister haben und eine zweite Person das Einpacken und die Aufgabe der Rücksendung bestätigt.

Wer trägt das Risiko beim Rückversand?

Haben Sie Ihr gesetzliches Widerrufsrecht fristgerecht erklärt und das Paket ordnungsgemäß dem vom Händler beauftragten Versanddienstleister übergeben, trägt der Verkäufer das Risiko für den Rückversand. Das ist in § 355 Abs. 3 BGB geregelt.

Geht die Ware dann unterwegs verloren oder wird der Inhalt entwendet, dürfen Sie daraus keinen Nachteil erleiden. In solchen Fällen ist der Händler verpflichtet, den Kaufpreis nach den Vorgaben des Widerrufsrechts zu erstatten.

UNSER TIPP

Erklären Sie bei der Rückgabe von online bestellten Waren ausdrücklich den Widerruf – per E-Mail, Brief oder online per App oder Web-Kontakt. Achtung, bei der standardisierten Anmeldung einer Retoure innerhalb der Widerrufsfrist – etwa über die Händler-App – kann „Widerruf“ häufig nicht als Retourengrund genannt werden.

Wie sende ich Retouren am besten zurück?

Damit es später nicht zu Diskussionen über fehlende Artikel oder angeblich leere Pakete kommt, sollten Sie die Rücksendung besonders sorgfältig dokumentieren:

- **Belege sichern:** Einlieferungsbeleg, Sendungsnummer und Screenshots der Sendungsverfolgung aufbewahren.
- **Zeugen einbeziehen:** Es ist gut, wenn eine zweite Person den Vorgang bestätigen kann.
- **Retoure dokumentieren:** Gegebenenfalls Fotos oder Videos aufnehmen, wie die Ware unversehrt ins Paket gelegt und dieses verschlossen wird.
- **Sendungsverfolgung nutzen:** Nutzen Sie nach Möglichkeit Versandarten mit Sendungsverfolgung und prüfen Sie regelmäßig, ob das Paket zugestellt wurde.
- **Widerruf immer ausdrücklich erklären:** Die Ware niemals kommentarlos zurückschicken, sondern den Widerruf online anmelden, per E-Mail erklären oder schriftlich beilegen.

Wichtig: Ohne klar erklärten Widerruf oder dokumentierte Online-Retoure kann die Argumentation für Betroffene schwieriger werden.

UNSER ANGEBOT

Sie haben Probleme beim Einkauf, beim Umtausch oder bei der Rückgabe von Waren? Dann nutzen Sie unsere Rechtsberatung. Unsere Juristinnen und Juristen helfen Ihnen kompetent und kostengünstig weiter. Jetzt Beratungstermin vereinbaren

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/einkauf-online-shopping/zalando-zara-co-was-tun-bei-aerger-der-retoure