

02.04.2020

## Stichprobe in 20 großen Onlineshops Viele Händler verlängern Rückgabefrist für Retouren

VZ NRW Eine positive Nachricht in der Corona-Krise aus dem Handel: Damit Kunden sich „um wichtigere Dinge kümmern können“ (Tchibo), haben derzeit viele Onlineshops ihre Rückgabefristen für Retouren verlängert. Das zeigt eine aktuelle Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW in 20 großen Onlineshops.

„Ein Stückchen Normalität im Chaos“ will der Shoppingkanal HSE24 bewahren. Deshalb braucht derzeit „nicht zur Post“, wer seine Bestellung zurückschicken will. „Bis zum 30. Juni“ haben Kunden nun Zeit.

Spendabler als üblich zeigen sich auch die Schwergewichte und Marktplatzbetreiber Amazon und Otto. Ebenso wie Baur, Neckermann und Tchibo gestatten sie die Rückgabe von Einkäufen bis zum 31. Mai 2020.

Erfreulich: Bei drei Unternehmen gelten die neuen Fristen auch für bereits getätigte Einkäufe. Stichtage dafür sind bei HSE24 der 18. März, bei Amazon der 15. Februar und bei Tchibo der 5. Februar.

Zwei Modeshops (Esprit, H&M) erweitern die Möglichkeit, Käufe zurückzugeben, sogar auf 100 Tage. Konkurrent s.Oliver verweist statt der im Shop üblichen gesetzlichen Widerrufsfrist von 14 Tagen nun immerhin auf ein freiwillig „verlängertes Rückgaberecht von 30 Tagen“.

Trotz aller Großzügigkeit sollten Konsumenten aufs Kleingedruckte achten. Bei Amazon etwa gilt die neue Frist für „die meisten Artikel“, bei Otto nur für Waren „direkt von Otto“, nicht von Verkäufern des Marktplatzes.

Fünf weitere Shops im Check (Aboutyou, Eis, Ikea, Lidl und Zalando) arbeiten seit jeher mit bequemen Rückgabefristen von 90 bis 365 Tagen.

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101  
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

Sputen müssen sich Käufer weiterhin bei drei bekannten Elektronik-Firmen. Mediamarkt, Saturn und Notebooksbilliger bestehen auf dem gesetzlichen Widerrufsrecht, das 14 Tage Bedenkzeit gewährt.

Wichtig: Bei Saturn und Mediamarkt verlängert sich für stationäre Käufer die freiwillig gewährte Umtauschfrist von 14 Tagen „um die Dauer der Schließtage“. Für mehrere Millionen Mitglieder der Kundenprogramme „Card“ (Saturn) und „Club“ (Mediamarkt) gilt für Online- und Laden-Käufer jeweils eine Frist von 28 Tagen.

Ein Sonderfall beim Thema Retoure ist Weltbild. Hier müssen Käufer grundsätzlich weiterhin die kurze Widerrufsfrist beachten. Allerdings: „Ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf unterrichten“, sind Artikel „spätestens binnen vier Wochen“ zu retournieren.

Kaum Änderungen fanden die Tester der Verbraucherzentrale bei den Kosten. So ist die Retoure in der Regel kostenlos. Die Preise für die Hinsendung wiederum schwanken wie stets. Wenige Shops gewähren Gratisversand, viele fordern zwischen fünf und sechs Euro.

Eine Ausnahme ist hier H&M: Dort gibt es „in dieser Zeit“ eine kostenlose Standardlieferung „für alle Einkäufe über 25 Euro“. Diesen Weg gehen derzeit auch diverse Händler und Ketten mit stationären Läden - oftmals noch konsequenter. Während der Schließung ihrer Filialen laden sie zum „versandkostenfreien Onlineshopping“ ohne Mindestbestellwert. Dazu gehört beispielsweise der Fanshop des BVB oder die Modegeschäfte von C&A und Calvin Klein.

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101  
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw