

WEBINAR

Der Widerrufsbutton: von der Gesetzgebung zum funktionierenden Prozess.

Rechtssicher und mit starkem
Logistikprozess.

returnless_®

Bundesverband
Onlinehandel
e.V.

Heutige Agenda.

Willkommen & Einleitung

Sprecher + was behandeln wir heute?



Teil 1: Das Gesetz

Richtlinie (EU) 2023/2673: Anforderungen, Geltungsbereich und Risiken

Teil 2: In der Praxis

Operativer Ablauf & Returnless-Lösung

Fragen & Antworten

Stelle deine Fragen

Kurze Einleitung.



Heidi Kneller-Gronen

Hauptgeschäftsführerin

Bundesverband Onlinehandel e.V.

Präsentiert: Teil 1 – Das Gesetz



Annika Zielinski

Sales & Partnerships

Returnless

Präsentiert: Teil 2 – In der Praxis

returnless =

sweatless returns

wir automatisieren und
optimieren den
Retourenprozess für
Online-Shops...



**...wir tun dies mit unserer
Software-Plattform & digitalen
Rückgabeformular.**

unsere Kunden.



my
JEWELLERY

travelbags

winparts

OFM.

DAILY PAPER

JOSH V

smartphonehoesjes.nl

ströMe

brabantia

SUITSUIT

Lucardi
juwelier-

vitaminstore

BRANDFIELD



SNURK.
FOR HORIZONTAL LIVING



auping



DEK•BED
discounter.nl

STUDIO ANNELOES

Floris van Bommel

FABIENNE CHAPOT



CHASIN'

Walra®
Since 1873

OPPOSUITS

oily

SCORE

und viele mehr...

Teil 1.

Das Gesetz



Was verlangt die Richtlinie (EU)

2023/2673?

Die Grundlagen

Die Richtlinie (EU) 2023/2673 ändert die europäische Verbraucherrechterichtlinie (2011/83/EU).

Situation in Deutschland

Die Anforderungen werden direkt in das deutsche Verbraucherrecht integriert.

Frist

Die Frist ist für alle EU-Mitgliedstaaten gleich: 19. Juni 2026.

Geltungsbereich

Gilt für jeden Online-Shop, der an EU-Verbraucher verkauft, unabhängig vom Niederlassungsland.

Für wen gilt es?

Produkte & Dienstleistungen

Gilt für alle Fernabsatzverträge, für die bereits ein Widerrufsrecht besteht.

Standort

Auch wenn dein Unternehmen außerhalb der EU ansässig ist, aber an EU-Verbraucher liefert.

Jede Art von Online-Shop

Die Gesetzgebung gilt für jeden Online-Shop. Von Startups bis hin zu Marktplätzen.



Anforderungen an die Widerrufsfunktion.

1

Klar gekennzeichnet

Vage Beschreibungen sind nicht zulässig.

2

Ohne Anmeldung zugänglich

Auch für Gastbestellungen.

3

Zweistufiger Prozess

Mindestdaten + ausdrückliche Bestätigung durch den Verbraucher.

4

Sofortige Bestätigung

Bestätigungs-E-Mail sofort nach dem Widerruf.

5

14 Tage verfügbar

Während der gesamten Widerrufsfrist durchgehend zugänglich.

6

Link in der Bestellbestätigung

Link zur Widerrufsfunktion in jeder Bestellbestätigung.



Anforderungen an die Widerrufsfunktion.

1

Klar gekennzeichnet

2

Ohne Anmeldung zugänglich

3

Zweistufiger Prozess

4

Sofortige Zugangsbestätigung

5

14 Tage verfügbar

6

Link in der Bestellbestätigung



**Was sind die Risiken bei
Nichteinhaltung?**

Teil 2.

In der Praxis



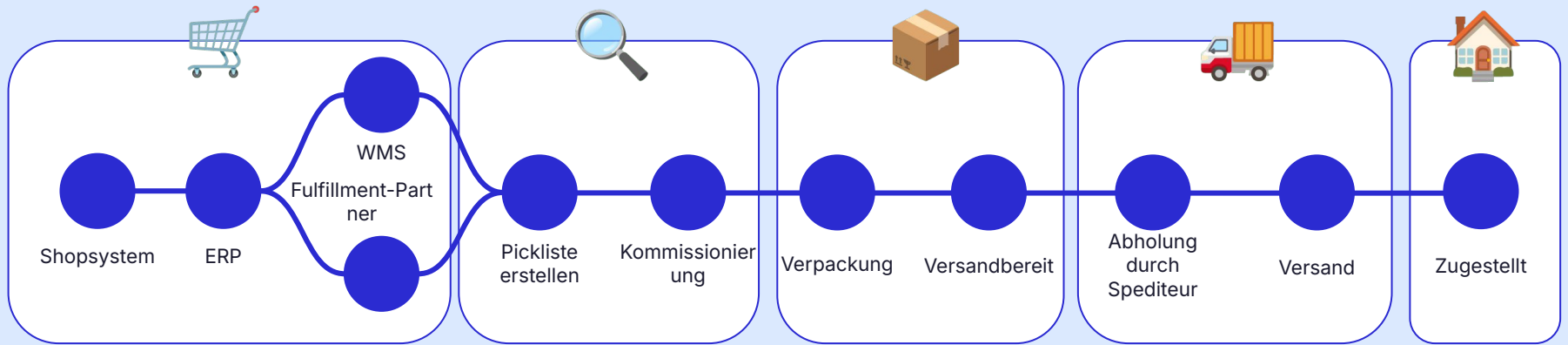
LOGISTISCHE
HERAUSFORDERUNG

**Dein Online-Shop ist konform,
aber was passiert als
nächstes?**

Was sind die operativen Herausforderungen?

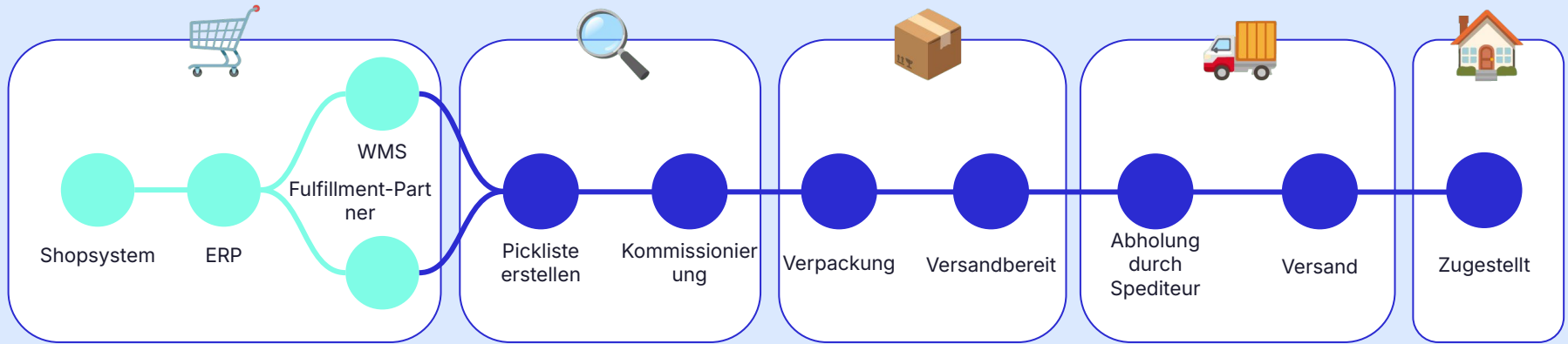
- 1 Wer in deinem Unternehmen muss zuerst informiert werden?
- 2 Bis zu welchem Punkt im Kommissionierprozess kannst du eine Sendung noch stoppen?
- 3 Ab wann gilt eine Bestellung als kommissioniert und versandt?
- 4 Was passiert, wenn das Paket bereits vom Spediteur gescannt wurde, aber noch im Lager liegt?
- 5 Wie stellst du sicher, dass du keine unnötigen Sendungen und damit auch keine unnötigen Rücksendungen verursachst?

Der Bestellprozess: was passiert wann?



Je nachdem, wann ein Verbraucher widerruft, ist eine andere Maßnahme erforderlich.

Der Bestellprozess: was passiert wann?

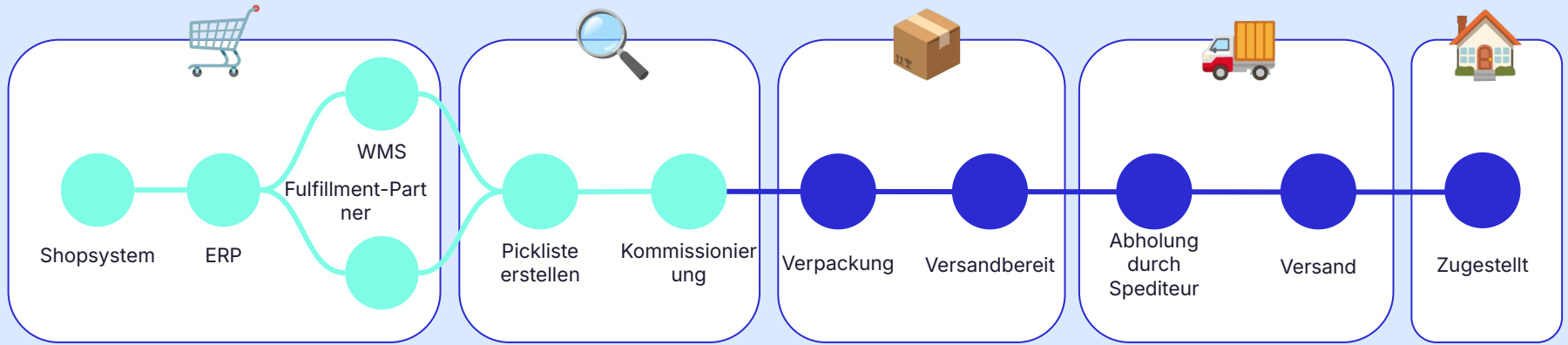


Szenario: Verbraucher widerruft unmittelbar nach der Bestellung, Kommissionierung hat noch nicht begonnen

➤ Bestellung muss in deinem Shop-System, ERP, WMS oder beim Fulfillment-Partner gestoppt werden.

➤ Der Verbraucher muss eine automatische Bestätigung des Widerrufs erhalten und innerhalb von 14 Tagen zurückerstattet werden.

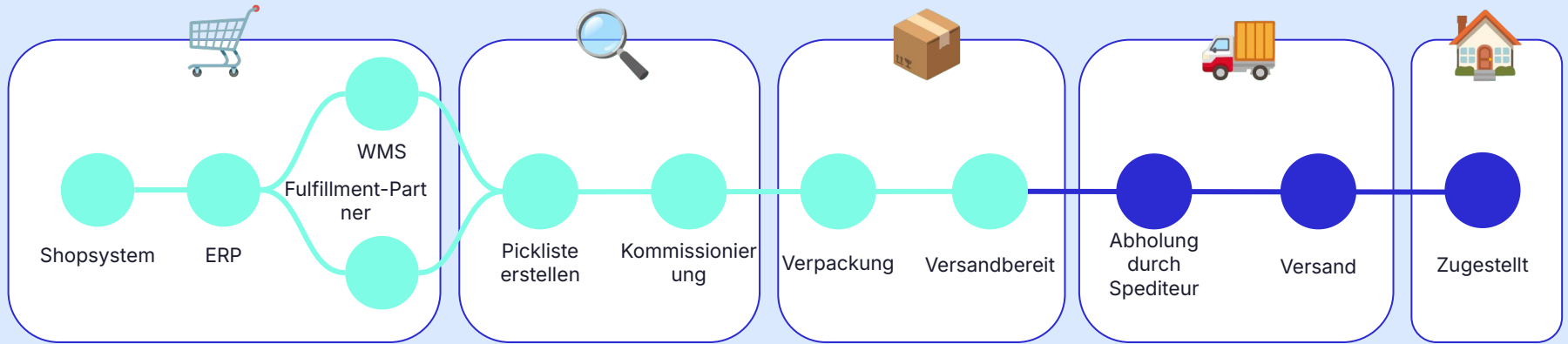
Der Bestellprozess: was passiert wann?



Szenario: Verbraucher widerruft während der Kommissionierung

- Kommissionierer muss gestoppt werden. Schnelle Kommunikation mit dem Lager ist entscheidend.
- Hat dein WMS einen Mechanismus, um die Kommissionierung zu stoppen?
- Wenn du rechtzeitig bist: Rückbuchung in den Warenbestand, kein Versand erforderlich.

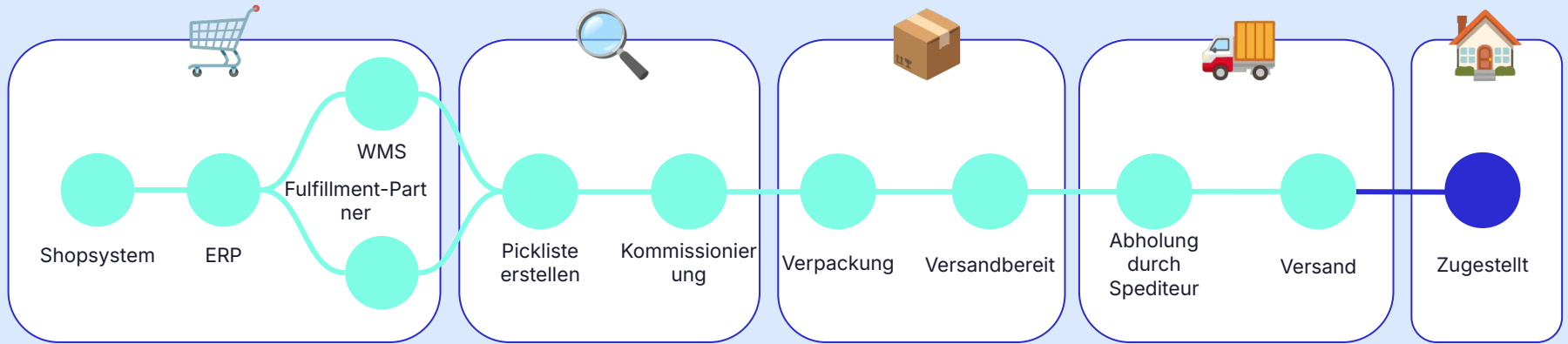
Der Bestellprozess: was passiert wann?



Szenario: Verbraucher widerruft, wenn die Bestellung kommissioniert, aber noch nicht für den Versand gescannt wurde.

- Paket muss physisch vor dem Spediteur-Scan gestoppt werden.
- Kann das Paket gefunden und gestoppt werden?
- In der Praxis wird es häufig vorkommen, dass eine Bestellung nicht mehr gestoppt werden kann und zur Retoure wird.

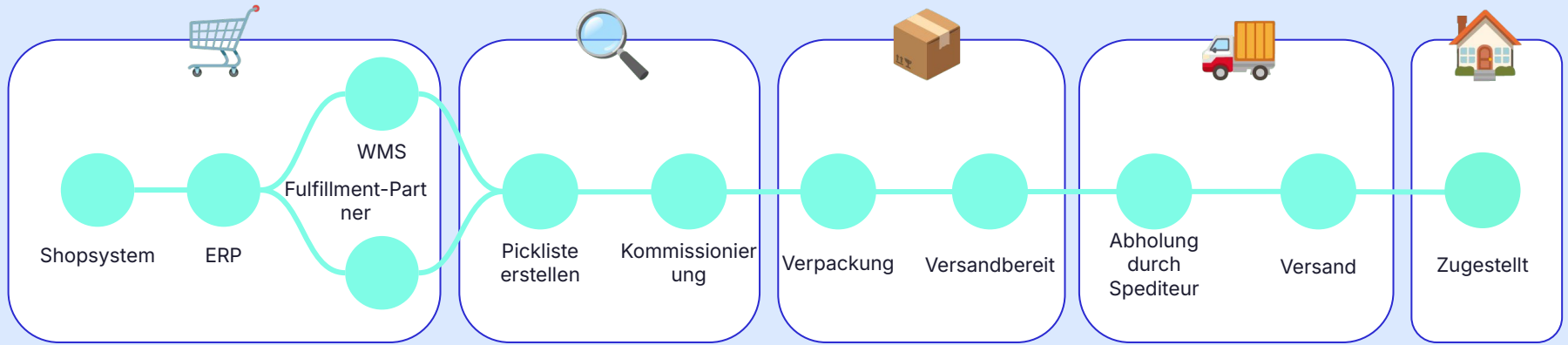
Der Bestellprozess: was passiert wann?



Szenario: Verbraucher widerruft, während das Paket unterwegs ist.

- Paket kann nicht mehr gestoppt werden. Widerruf wird zur regulären Retoure
- Ab diesem Zeitpunkt ist ein Widerruf eine reguläre Retoure.
- Verbraucher muss Rücksendeanweisungen, ein Rücksende Etikett und Informationen zur Rückerstattung erhalten.

Der Bestellprozess: was passiert wann?



Szenario: Verbraucher widerruft nach der Lieferung.

- Verbraucher hat nach Erhalt mindestens 14 Tage (oder länger) Zeit zum Widerruf.
- Widerruf ist eine reguläre Retoure.
- Rückerstattung erfolgt nach Eingang der Rücksendung und innerhalb von 14 Tagen.

Der **Widerrufsbutton** in Returnless.

VERBRAUCHER STELLT EINEN WIDERRUFSANTRAG

Der **Widerrufsbutton** in Returnless.

VERBRAUCHER STELLT EINEN WIDERRUFSANTRAG

Returnless prüft, ob eine Bestellung bereits versandt wurde

Der **Widerrufsbutton** in Returnless.

VERBRAUCHER STELLT EINEN WIDERRUFSANTRAG

Returnless prüft, ob eine Bestellung bereits versandt wurde

 **NOCH NICHT VERSANDT**

- Anfrage wird im Portal auf Eis gelegt
- Du prüfst, ob die Bestellung noch gestoppt werden kann
- Versand gestoppt? Widerruf akzeptieren
- Verbraucher erhält Bestätigung + Rückerstattung

Der **Widerrufsbutton** in Returnless.

VERBRAUCHER STELLT EINEN WIDERRUFSANTRAG

Returnless prüft, ob eine Bestellung bereits versandt wurde



NOCH NICHT VERSANDT

- Anfrage wird im Portal auf Eis gelegt
- Du prüfst, ob die Bestellung noch gestoppt werden kann
- Versand gestoppt? Widerruf akzeptieren
- Verbraucher erhält Bestätigung + Rückerstattung




BEREITS VERSANDT

- Anfrage wird zur regulären Retoure
- Verbraucher erhält Rücksendeanweisungen
- Rückerstattung nach Eingang der Retoure

Retourenformular




returnless.



Returnless sweater
Blue | L | €29,95

< 0 >



Returnless cap
Black | €35

< 1 >

Return reason
Withdrawal

Continue request

Retourenportal



Dashboard Requests Returns Deep Insights

Columns Filter

All Filter 1

CMS	RETURN NUMBER	CUSTOMER	STATUS	CARRIER	TRACKING NUMBER	VALUE	QTY	RETURN TYPE	ACTIONS
	██████████	██████████	Approved		shipment announced	€70,95	3	coupon	view
	██████████	██████████	En route		shipment en route	€23,55	1	refund	view
	██████████	██████████	Rejected		shipment delivered	€56,00	1	refund	view
	██████████	██████████	Approved		shipment announced	€10,00	1	coupon	view
	██████████	██████████	Checked		shipment en route	€99,95	5	refund	view
	██████████	██████████	Approved		shipment delivered	€70,95	3	coupon	view
	██████████	██████████	En route		shipment en route	€23,55	1	refund	view

Was möchtest du gelöst haben?

Jederzeit widerrufen

Der Verbraucher kann jederzeit widerrufen, über einen klaren und kundenfreundlichen Prozess.



Gut informiert

Wenn du die Bestellung stornierst, solltest du den Kunden ehrlich darüber informieren, dass du dein Bestes tust, um die Bestellung zu stoppen.

Betrug verhindern

Sofort erstatten? Dann riskierst du, dass der Verbraucher das Produkt kostenlos erhält.

Unnötige Sendungen vermeiden


Wenn du es trotzdem versendest, zahlst du für den Hin- und den Rücksendung

Eine Lösung für Widerrufe & Retouren.

- Ein Formular für Verbraucher, wenn sie ihre Bestellung widerrufen oder zurückgeben möchten.
- Keine getrennten Meldungen für Widerrufe und Retouren.
- Alle Widerrufe und Retouren in einem Tool verwalten.


returnless.

Create shipping label



Returnless sweater
Blue | XL | €29,95

< 0 >



Returnless cap
Black | €24,95

< 1 >

Return reason

Product is damaged

Please upload a photo of the damage

Upload a file

PNG, JPG, GIF up to 10MB

Continue return request

Der Widerrufsbutton: mehr als nur ein Button.



Das Gesetz ist klar: Jeder EU-Online-Shop muss bis zum 19. Juni 2026 konform sein.



Nichteinhaltung kostet Sie: Bußgelder, 12 Monate Widerrufsrecht und Verbrauchervertrauen.

Die Herausforderung ist nicht der Button, sondern der Betrieb dahinter.



Returnless integriert den Widerrufsbutton in dein bestehendes Rückgabeformular.



Fragen?

Stelle deine Fragen gerne im Chat.

Vielen Dank für deine Aufmerksamkeit!



Lade diese Präsentation oder
unsere
Widerrufsbutton-Checkliste
herunter.

returnless.