Widerruf und Rückgabe nach Black Friday: Was gilt, und wie Sie den Überblick behalten

Von Glieks-Redaktion · Veröffentlicht am 18.11.2026

14 Tage Widerruf, neuer Widerrufsbutton seit Juni 2026, Retourenmengen und Rücksendekosten: Was Verbraucherzentrale und Forschung berichten - und wie Sie Fristen mit einer Checkliste im Blick behalten.

Die Grundregel: 14 Tage

Wer online bestellt, kann in der Regel innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der Ware widerrufen, ohne einen Grund zu nennen. Die Verbraucherzentrale beschreibt den einfachsten Weg so: ein Online-Formular des Shops, andernfalls ein schriftlicher Widerruf mit Musterbrief, den man dem Paket beilegt und zusätzlich per E-Mail oder Kontaktformular schickt [1].

Wichtig sind zwei Hinweise aus dem Ratgeber „Was ist Dein Preis?“: Es können Rücksendekosten anfallen, und bei Flügen, Reisen und Veranstaltungstickets besteht kein Widerrufsrecht [2]. Lesen Sie deshalb vor der Bestellung die Widerrufsbelehrung und klären Sie, was die Rücksendung kosten würde.

Ein Beispiel aus dem Alltag: Ein Paket kommt am Dienstag an, die Frist läuft also ab dem Dienstag, nicht ab dem Bestelltag. Wer mehrere Bestellungen aus der Black-Friday-Woche aufgibt, hat deshalb oft ganz unterschiedliche Enddaten, weil die Lieferungen an verschiedenen Tagen eintreffen. Eine eigene Übersicht verhindert, dass dabei eine Frist untergeht.

Neu seit Juni 2026: der Widerrufsbutton

Seit dem 19. Juni 2026 müssen Unternehmen laut einem Bericht von heidelberg24 eine digitale Widerrufsfunktion anbieten, wenn Verträge über ihre Website geschlossen werden können. Gemeint sind gut sichtbare Schaltflächen, damit niemand lange suchen muss. Die Regel gilt für Webshops, Buchungsseiten und Apps, auch für Händler auf Marktplätzen wie Amazon oder eBay [3].

Das Widerrufsrecht selbst und die Frist bleiben unverändert. Ausnahmen gibt es etwa für sofort heruntergeladene digitale Inhalte, individuell angefertigte Waren und verderbliche Güter [3]. Die Zusammenfassung ist keine Rechtsberatung; im Einzelfall hilft die Verbraucherzentrale.

Wenn der Shop nicht mitspielt

Die Verbraucherzentrale nennt typische Stolpersteine: Manche Shops bieten einen Preisnachlass statt der Rücknahme an oder reagieren gar nicht. Bei Dropshipping stimmt die Retourenadresse oft nicht mit der Versandadresse überein, deshalb sollte man sie prüfen. Wer nicht weiterkommt, kann den Umtausch-Check nutzen, eine Beratung wahrnehmen oder das Beschwerdeformular verwenden [1].

Vorbeugen hilft: Kontakt- und Rücksendeadresse vor der Bestellung ansehen, nicht per Vorkasse zahlen, unbekannte Shops mit dem Fakeshop-Finder prüfen [1].

Bewahren Sie Belege auf: Screenshot der Bestellbestätigung, Versandbestätigung, Nachweis der Rücksendung und den Schriftverkehr. Wenn es später Streit gibt, sind diese Unterlagen die Grundlage jeder Beratung.

Was Retouren für den Handel bedeuten

Der Bamberger Retourenforscher Björn Asdecker rechnet nach einem dpa-Bericht für 2026 mit rund 560 Millionen zurückgeschickten Paketen, nach 550 Millionen im Vorjahr. Nahezu jedes vierte online bestellte Paket gehe zurück, über 80 Prozent der Retourenpakete entfielen auf Mode. Viele Händler bieten kostenlose Rücksendungen an und legen die Kosten auf die Preise um [4].

Eine Studie der Universität Bamberg für das Umweltbundesamt vom Juli 2026 kam zu dem Ergebnis, dass die Datenlage zur Entsorgung von Retouren unzureichend sei. Entscheidungen über Wiederverwendung oder Entsorgung seien meist wirtschaftlich, nicht ökologisch begründet [5]. Mehr dazu in der nächsten Folge dieser Reihe.

Für Händler ist das ein Hinweis, bei Mode besonders gute Größenangaben und Fotos zu zeigen. Ein Beitrag in dieser Reihe zu Otto und bonprix zeigt, wie ein großer Versandhändler mit einer Größenempfehlung versucht, Rücksendungen zu verringern.

Was Sie sich für Ihre Rückgaben abschauen können

Legen Sie für jede Bestellung eine Zeile in einer Liste an: Bestelldatum, Lieferdatum, Frist (Erhalt plus 14 Tage), Rücksendekosten, Retourenadresse, Zahlungsart und Status. Das Lieferdatum ist der Startpunkt, nicht das Bestelldatum. So verpassen Sie auch bei vielen Bestellungen im November keine Frist.

Händler und Vereinsshops können dieselbe Liste umgekehrt nutzen: Welche Rückgaben kommen am häufigsten vor, und mit welchem Hinweis in der Artikelbeschreibung ließen sie sich vermeiden? Ein Widerruf wird dann nicht zum Ärger, sondern zur Rückmeldung.

> **Merken Sie sich:** 14 Tage ab Erhalt, ein gut sichtbarer Widerrufsbutton und eine einfache Fristenliste - so geht keine Rückgabe verloren.

Was Glieks bei Rückgabe und Widerruf tun kann

- **Fristenliste Rückgabe** - Eine Excel-Liste, die aus Lieferdatum die Widerrufsfrist berechnet.
- **Widerruf als Entwurf** - Ein Briefentwurf für den Widerruf einer Bestellung.
- **Checkliste vor dem Kauf** - Eine kurze Checkliste zu Rückgabebedingungen vor der Bestellung.
- **Seite beobachten** - Ein Wächter meldet Änderungen an einer Seite per E-Mail.

Direkt ausprobieren: https://glieks.ai/glieks-news/rueckgabe-widerruf-nach-black-friday

Quellen

1. Verbraucherzentrale: Widerruf im Internet: Was tun, wenn sich der Online-Shop quer stellt? (Stand: 05.08.2026, abgerufen am 18.11.2026)
2. Verbraucherzentrale: Dynamische Preise: Was ist Dein Preis im Online-Shop? (Stand: 22.10.2026, abgerufen am 18.11.2026)
3. heidelberg24: Neues Verbraucherrecht gilt bald: So profitieren Sie jetzt beim Onlineshopping (Stand: 17.06.2026, abgerufen am 18.11.2026)
4. FashionUnited (nach dpa): Onlinekäufer:innen schicken so viele Pakete zurück wie nie zuvor (Stand: September 2026, abgerufen am 18.11.2026)

5. Informationsdienst Wissenschaft (Universität Bamberg): Studie zur Entsorgung von Warenüberhängen und Retouren (Stand: 01.07.2026, abgerufen am 18.11.2026)

Diesen Beitrag online lesen: https://glieks.ai/glieks-news/rueckgabe-widerruf-nach-black-friday

Angaben ohne Gewähr. Die Glieks-News fassen öffentlich zugängliche Quellen in eigenen Worten zusammen. Keine Rechts-, Steuer- oder Anlageberatung - maßgeblich sind die verlinkten Quellen. Dieser Beitrag entstand mit KI-Unterstützung auf Grundlage der genannten Quellen.