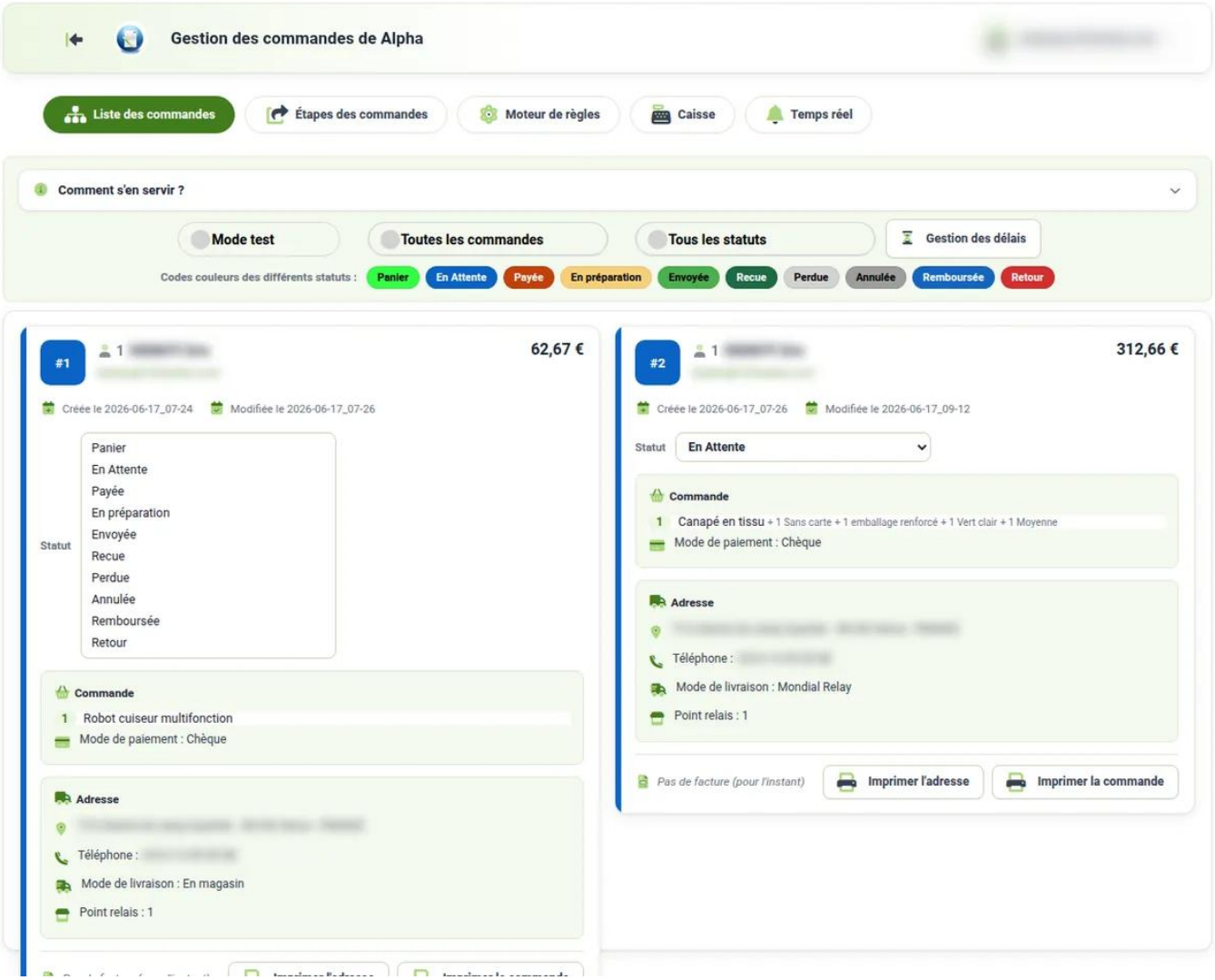
□□ Bestellungen und Kunden

Wie verwalte ich Erstattungen und Rücksendungen?

Ihr Kunde fordert die Rücksendung selbst unter „Meine Bestellungen“ an, bis 14 Tage nach Erhalt. Sie bearbeiten sie unter „Bestellungen › Rücksendungen“: Sie nehmen sie an, vermerken den Eingang der Artikel, die wieder in den Bestand gehen, und erstatten per Stripe, PayPal oder selbst. Der Kunde erhält seine Gutschrift als PDF per E-Mail.



Kundenseite: eine Rücksendung anfordern

In seinem Kundenbereich unter „Meine Bestellungen“ erscheint die Schaltfläche „Rücksendung anfordern“ unter einer versandten oder vor weniger als 14 Tagen erhaltenen Bestellung. Der Kunde kreuzt die Artikel an, gibt die Menge ein und wählt einen Grund: „Artikel defekt oder beschädigt“, „Falscher Artikel“, „Entspricht nicht der Beschreibung“, „Widerruf (meine Meinung geändert)“ oder „Anderer Grund“. Die Rücksendekosten trägt er, außer bei defekten Artikeln oder einem Fehler Ihrerseits.

Sie werden bei jeder Anfrage per E-Mail informiert. Der Kunde verfolgt den Stand an seiner Bestellung (angefordert, angenommen, erhalten, erstattet) und findet dort Ihre Nachricht und seine Gutschrift.

Shopseite: annehmen, empfangen, erstatten

1. **Annehmen** oder **Ablehnen**, bei Bedarf mit einer Nachricht an den Kunden (Rücksendeadresse, Ablehnungsgrund…). Er wird per E-Mail informiert; eine angenommene

© 2026 eric <support@123ventes.com> | 2026-11-28 04:06
URL: https://faq.123ventes.com/content/5/19/de/wie-verwalte-ich-erstattungen-und-ruecksendungen.html

Rücksendung setzt die Bestellung auf den Status „Rücksendung“.
2. **Artikel erhalten**: Beim Eingang des Pakets ist das Kästchen „Wieder einlagern“ für jeden Artikel schon angekreuzt, außer bei einem defekten Artikel. Der Bestand wird automatisch korrigiert.
3. **Erstatten**: Prüfen Sie den vorgeschlagenen Bruttobetrag, kreuzen Sie bei Bedarf „Versandkosten erstatten“ an und wählen Sie das Mittel: „Bankkarte (Stripe, automatisch)“, „PayPal (automatisch)“ oder „Manuell“, wenn Sie schon per Überweisung, Scheck oder bar erstattet haben.
4. Der Kunde erhält die Erstattungs-E-Mail mit der **PDF-Gutschrift** im Anhang. Ist alles erstattet, wechselt die Bestellung auf „Erstattet“.

Ohne Anfrage des Kunden erstatten

Fehlender Artikel, Kulanz: In der Bestellliste legt die Schaltfläche „Rücksendung / Erstattung“ eine bereits angenommene Rücksendung an. Kreuzen Sie keinen Artikel an, um nur die Versandkosten oder eine Kulanzgeste zu erstatten. Unter „Rücksendungen“ zeigt der Filter „Zu bearbeiten“ die offenen Anfragen.

Gut zu wissen

- Die automatische Erstattung setzt eine Bestellung voraus, die seit Einführung der Rücksendungen per Stripe oder PayPal bezahlt wurde. Sonst erstatten Sie über Ihr Stripe- oder PayPal-Dashboard oder per Überweisung und erfassen sie als „Manuell“.
- Das Widerrufsrecht Ihrer Kunden ist in Ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschrieben.

Lesen Sie auch: Enthalten meine Allgemeinen Geschäftsbedingungen das Widerrufsrecht?, Wie verfolge ich Bestellungen?, Wie funktioniert die Lagerverwaltung?.

Angehängte Dateien:

Eindeutige ID: #1096
Verfasser: eric
Letzte Änderung: 2026-11-19 14:45

© 2026 eric <support@123ventes.com> | 2026-11-28 04:06
URL: https://faq.123ventes.com/content/5/19/de/wie-verwalte-ich-erstattungen-und-ruecksendungen.html