

# Widerruf vs. Retoure

Das Plugin „Warranty“ (Widerruf) unterstützt bei jedem Schritt des Online-Bestellwiderrufs: von der Anfrage über die Überprüfung und Bestätigung bis hin zur Nachverfolgung.

Die Option „Artikel zurücksenden“ steht im Rahmen der Retoure weiterhin zur Verfügung, wurde jedoch überarbeitet. So wurde beispielsweise die Funktion „Rücksendewunsch“ entfernt. Wenn der Widerruf aktiviert ist, hat dieser Vorrang.

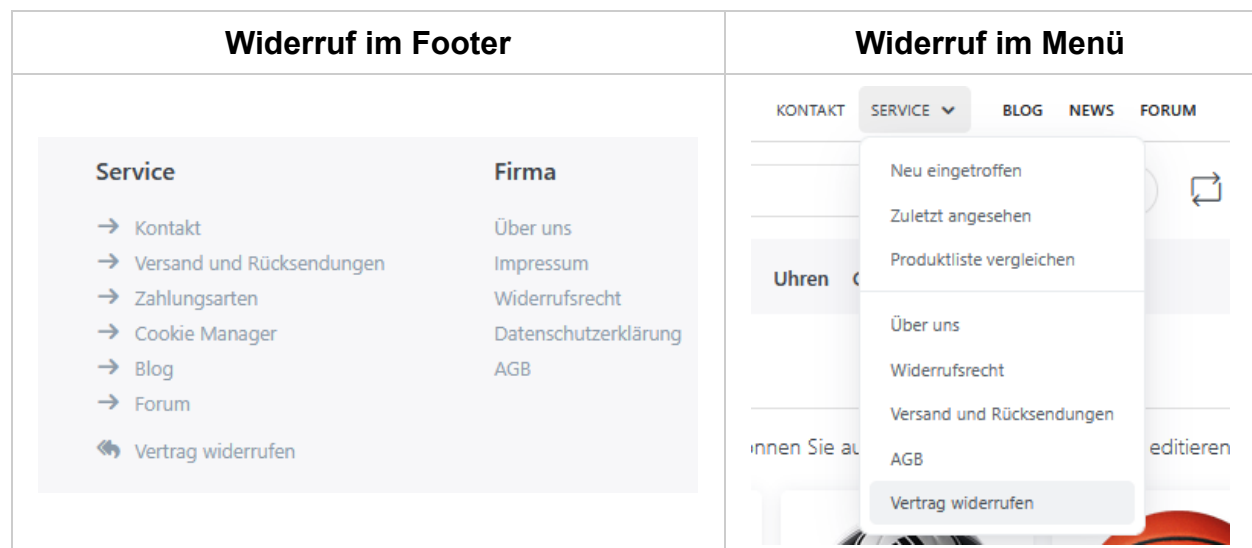
Standardablauf:

1. Ein Kunde/Gast sendet einen Widerruf.
2. Der Shopbetreiber wird benachrichtigt.
3. Der Shopbetreiber wandelt den Widerruf in eine Retoure um.
4. Die Abwicklung der Retoure bleibt wie bisher.

## Der Weg zum Widerruf

### Allgemein

Sowohl im Service-Footer als auch im Service-Menü ist der Widerruf unter der Bezeichnung „Vertrag widerrufen“ zu finden. Diese Schaltfläche ist für alle Nutzer, also auch für Gäste, sichtbar.



Registrierte Kunden können den Kauf auf der Bestelldetailseite im Bereich „Mein Konto“ widerrufen.

## Bestelldetails 2329

Drucken Bestellung als PDF

Bestellt am 29.04.2026 Bestellnr. 2329 Bestellstatus Kompletт Gesamtsumme 75,00 €

### Rechnungsanschrift

Albert Admin  
Kaiserstraße 65  
44135 Dortmund  
DEUTSCHLAND  
Telefon: 12345678

### Versandanschrift

Albert Admin  
Kaiserstraße 65  
44135 Dortmund  
DEUTSCHLAND  
Telefon: 12345678

### Versandart

Abholung

### Zahlungsart

Rechnung



### Clark Premium Blue Jeans

Art.-Nr.: Fashion-65986524  
Weite: 31  
Länge: 30

75,00 €  
Menge: 1

Artikel widerrufen

Zwischensumme: 75,00 €  
Versand: 0,00 €  
Steuern: 11,97 €  
Gesamtsumme: 75,00 €

Bestellung widerrufen

Artikel zurücksenden

Erneut bestellen

Als Nächstes erscheint eine Informationsseite zum Widerruf, auf der die entsprechende Bestellung ausgewählt wird. Um eine Bestellung zu widerrufen, müssen Gäste ihre Bestellnummer und E-Mail-Adresse angeben. Angemeldete Kunden können die Bestellung außerdem über ein Dropdown-Menü auswählen.

## Vertrag widerrufen

Damit wir Ihre Bestellung für Sie finden können, geben Sie bitte folgende Angaben ein.



Sie können einen Widerruf auch über [Ihre Bestellhistorie](#) einreichen.

Bestellnummer eingeben oder auswählen \*

E-Mail-Adresse \*

\* Eingabefelder mit Sternchen sind Pflichtfelder und müssen ausgefüllt werden.

« Zurück

Fortsetzen »

### Informationen zum Widerruf

Auch ohne Kundenkonto können Sie Artikel ganz einfach zurückgeben. Dazu geben Sie lediglich Ihre Bestellnummer und die bei der Bestellung verwendete E-Mail-Adresse ein. So stellen wir sicher, dass nur Sie Zugriff auf Ihre Bestellung haben. Ihre Daten werden ausschließlich zur Abwicklung der Rückgabe verwendet und nicht gespeichert oder für andere Zwecke genutzt.

### Warum benötige ich meine Bestellnummer für die Rückgabe?

Die Rückgabe ist immer an Ihre Bestellung gebunden. So stellen wir sicher, dass nur Sie Zugriff auf Ihre Bestellung haben und Ihre Rückgabe korrekt bearbeitet wird.

### Werden bei der Rückgabe neue Daten von mir gespeichert?

Nein, für die Rückgabe werden ausschließlich die Daten genutzt, die bereits für die Abwicklung Ihrer Bestellung erforderlich sind.

### Ist meine Rückgabe datenschutzkonform?

Ja, Ihre Daten werden ausschließlich zur Abwicklung der Rückgabe verwendet und nicht für andere Zwecke genutzt. Es erfolgt keine Profilbildung und es wird kein dauerhaftes Kundenkonto angelegt.

### Warum ist eine Rückgabe ohne Login möglich?

Damit der Rückgabeprozess für Sie möglichst einfach bleibt, Die Identifikation erfolgt über Ihre Bestellung und nicht über ein Kundenkonto. Aus Sicherheitsgründen erhalten Sie nach Eingabe von Bestellnummer und E-Mail-Adresse zunächst einen Fortsetzungslink per E-Mail. Erst über diesen Link können Sie den Widerrufsprozess fortsetzen.

### Was passiert nach dem Absenden meiner Rückgabe?

Nach dem Absenden erhalten Sie eine Bestätigung. Wir prüfen Ihre Rückgabe und informieren Sie über die nächsten Schritte.

### Bis wann kann ich Artikel zurückgeben?

Eine Rückgabe ist innerhalb der in unseren Rückgabebedingungen genannten Frist möglich. Diese wird automatisch geprüft.

Sofern die Widerrufsfrist noch nicht begonnen hat, wird ein entsprechender Hinweis angezeigt.

Nachdem die Bestellung zum Widerruf ausgewählt wurde, kann entweder die gesamte Bestellung oder nur einzelne Produkte bzw. Positionen widerrufen werden. Optional können auch weitere Daten an den Shopbetreiber übermittelt werden.

Aus Sicherheitsgründen erhält der Käufer eine E-Mail mit einem Link. Erst nach dessen Bestätigung

ist der Widerruf abgeschlossen.

Sobald der Widerruf abgeschlossen ist, wird der Shopbetreiber per E-Mail benachrichtigt.

Der Widerrufstatus kann in den Bestelldetails im „Mein Konto“-Bereich eingesehen werden.



**Clark Premium Blue Jeans**  
Art.-Nr.: Fashion-65986524  
Weite: 31  
Länge: 30  
**75,00 €**  
Menge: 1

**i** Für diesen Artikel wurde ein Widerruf eingereicht.

Status	Widerruf eingegangen
Widerrufsmenge	1
Angefragt am	29.04.2026 14:44

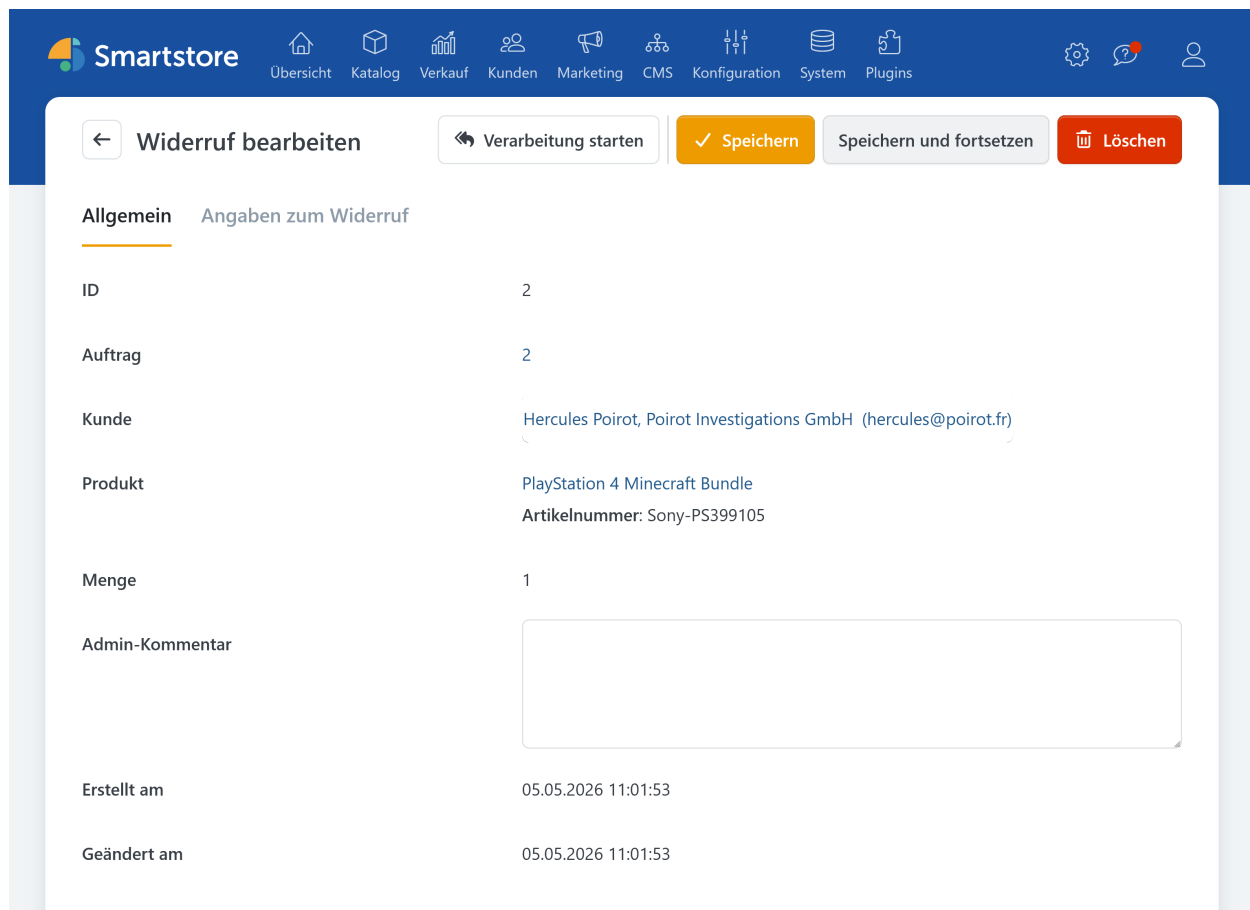
## Backend

### Auflistung

---

Eine Liste aller Widerrufe kann zusammen mit den Retourenanträgen unter **Verkauf** → **Widerrufe und Retouren** eingesehen werden.

Mit Klick auf die ID des Widerrufs wird der Widerruf angezeigt und kann bearbeitet werden. Im Reiter "Angaben zum Widerruf" können die vom Käufer weitergegebenen Daten zum Widerruf eingesehen werden.



Smartstore

Übersicht Katalog Verkauf Kunden Marketing CMS Konfiguration System Plugins

← Widerruf bearbeiten

↩ Verarbeitung starten ✓ Speichern Speichern und fortsetzen 🗑 Löschen

Allgemein **Angaben zum Widerruf**

ID 2

Auftrag 2

Kunde Hercules Poirot, Poirot Investigations GmbH (hercules@poirot.fr)

Produkt PlayStation 4 Minecraft Bundle  
Artikelnummer: Sony-PS399105

Menge 1

Admin-Kommentar

Erstellt am 05.05.2026 11:01:53

Geändert am 05.05.2026 11:01:53

## Auftragsdetails

Der Widerrufstatus wird in den Auftragsdetails im Reiter „Produkte“ unterhalb der Produktauflistung angezeigt.

## Konfiguration

Das Plugin selbst verfügt über keine Konfiguration. In den Auftragseinstellungen (**Konfiguration** → **Einstellungen** → **Aufträge**) wurde stattdessen der neue Reiter „Widerruf“ hinzugefügt.

Hier können die Positionierung und Sichtbarkeit der Schaltflächen sowie die Widerrufsfrist, deren Beginn und das Versenden von E-Mails an Kunden und Shopbetreiber festgelegt werden.

**Auftrags-Einstellungen**

Allgemein **Widerruf** Retouren

Mithilfe des Online-Widerrufs können Kunden ihre Bestellungen direkt im Shop elektronisch widerrufen.

Online-Widerruf aktiviert

Button-Positionen: Footer x Service-Menü x Bestelldetails x

Buttons sichtbar für...: Alle

Widerrufsfrist: 14 Tage

Startzeitpunkt für die Widerrufsfrist: Bestellung komplett

Bestätigungs-E-Mail senden

Nachrichtenvorlage für die Empfangsbestätigung: Withdrawal.CustomerNotification

E-Mail über Widerrufseingang senden

Die gleichzeitige Aktivierung von Widerrufs- und Retourenfunktion nach Installation des Plugins ist standardmäßig eingestellt und stellt kein Problem dar.

Händler, die dem EU-Recht unterliegen, können die Retourenfunktion deaktivieren, wenn in den Bestelldetails des „Mein Konto“-Bereichs nicht beide Schaltflächen „Bestellung widerrufen“ und „Artikel zurücksenden“ angezeigt werden sollen.

## Anpassung

Der Widerrufs-Button und die zugehörigen Benachrichtigungen lassen sich individuell an das Design des Shops anpassen.

## Nachrichtenvorlagen

Über die folgenden Nachrichtenvorlagen können die Texte angepasst werden, die im Zusammenhang mit dem Widerrufsprozess versendet werden.

Nachrichtenvorlage	Bedeutung
Withdrawal.CustomerNotification	Dies ist die Benachrichtigung, die Kunden nach einem erfolgreichen Widerruf erhalten.
Withdrawal.MerchantNotification	Dies ist die Benachrichtigung, die der Shopbetreiber nach einem erfolgreichen Widerruf erhält.
Withdrawal.ProceedLink	Dies ist die Sicherheitsabfrage, die der Kunde vor dem Abschluss des Widerrufs erhält.

Änderungen an den Vorlagen werden bei zukünftigen Widerrufen automatisch verwendet.

## Link-Optik ändern

Für die individuelle Gestaltung des Widerrufs-Links können in der Datei „\_user.scss“ eigene CSS-Anweisungen hinterlegt werden. Der Selektor `a[href='/withdrawal/']` ermöglicht dabei eine gezielte Anpassung der Darstellung dieses Links.

## Link manuell hinzufügen

---

Der Widerrufs-Link wird standardmäßig automatisch eingebunden. Soll er an einer zusätzlichen oder individuellen Position angezeigt werden, kann er auch manuell eingefügt werden. Damit der Link korrekt funktioniert, muss er:

- auf `/withdrawal/` verweisen
- das **rel**-Attribut `nofollow` enthalten

Beispiel: `<a href="/withdrawal/" rel="nofollow">Vertrag widerrufen</a>`