

Schutzbrief24 zahlt nicht? Das sollten Sie tun!

Versicherung abgeschlossen und im Schadensfall wird nicht gezahlt? Das passiert momentan Kundinnen und Kunden des Anbieters Schutzbrief24. Sie warten vergeblich auf Entschädigungsleistungen. Wir raten: Machen Sie Ihre Forderungen direkt beim eigentlichen Versicherer geltend.



© iStock.com/Halfpoint

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Verbraucherinnen und Verbraucher, die über Schutzbrief24 eine Versicherung abgeschlossen haben, erhalten im Schadensfall momentan keine Entschädigung.

2. Die Verbraucherzentrale Hamburg rät Betroffenen, sich direkt an den neuen Schadensdienstleister hepster zu wenden.
3. Sollte es Probleme bei der Regulierung geben, hilft die Verbraucherzentrale Hamburg weiter.

Stand: 01.12.2025

Uns liegen Beschwerden von Kundinnen und Kunden des Anbieters Schutzbrief24 vor. Nach einem gemeldeten Schadensfall warten sie vergeblich auf Entschädigungsleistungen. Das Unternehmen ist laut Betroffenen weder telefonisch erreichbar noch reagiert es auf Mails. Schutzbrief24 bot früher Elektronikversicherungen für Smartphones, Laptops und andere Geräte an.

Sollten Sie eine Versicherung bei Schutzbrief24 abgeschlossen haben, raten wir Ihnen, Ihre Forderungen nicht abzuschreiben. Wenden Sie sich lieber direkt an den eigentlichen Versicherer.

Ansprüche gegenüber hepster geltend machen

Die Schutzbrief24 Verwaltungs- und Vertriebsgesellschaft selbst war nicht Versicherer, sondern lediglich Versicherungsnehmer eines Gruppenvertrags. Nach unserem Kenntnisstand war in vielen Fällen das Unternehmen Getsafe der eigentliche Versicherer. Getsafe hat die Versicherungsverträge aber nun auf einen anderen Versicherer übertragen (andsafe). Für die weitere Schadensbearbeitung soll nun das Unternehmen hepster zuständig sein.

Sollten Sie bislang keine Entschädigungsleistung für Ihren Versicherungsfall erhalten haben, wenden Sie sich wie folgt an hepster (MOINSure GmbH, Campus Altkarlshof, Am Kreuzgraben 1a, 18146 Rostock / de@support.hepster.com). Vergessen Sie nicht, Ihre Vertragsnummer anzugeben.

„Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe über Schutzbrief24 eine Elektronikversicherung abgeschlossen und es ist ein Schaden an dem versicherten Gerät entstanden. Leider konnte ich über Schutzbrief24 keine Regulierung des Schadens erreichen.

Laut Vertrag mit Schutzbrief24 war das Gerät bei Getsafe als Risikoträger versichert. Getsafe hat den Versicherungsbestand auf den Versicherer andsafe übertragen. Für die Regulierung von Schadensfällen sollen Sie als Schadensdienstleister nunmehr zuständig sein. Ich möchte Sie daher bitten, den entstandenen Versicherungsfall zu regulieren. Teilen Sie mir mit, ob und welche Informationen Sie zur Regulierung des Schadens gegebenenfalls noch benötigen. Sollten Ihnen alle notwendigen Informationen vorliegen, übermitteln Sie mir bitte innerhalb von 14 Tagen eine Entscheidung über die Regulierung.

Mit freundlichen Grüßen“

UNSER ANGEBOT

Sollte hepster Ihren Versicherungsfall nicht regulieren, geben Sie uns Bescheid – am besten per E-Mail an versicherungen@vzhh.de. Wir setzen uns dafür ein, dass Sie schnell und unkompliziert Ihr Geld erhalten.

Hackerangriff führte zu finanziellen Schwierigkeiten

Die Schutzbrief24 Verwaltungs- und Vertriebsgesellschaft gehört zur Einhaus-Gruppe. Diese wurde 2023 Opfer eines massiven Hackerangriffs und zahlte ein hohes Lösegeld. Diese Belastung führte zu finanziellen Schwierigkeiten, von denen auch die Tochterfirma Schutzbrief24 betroffen ist. Das zuständige Registergericht hat am 29. Juli 2025 angekündigt, das Tochterunternehmen von Amts wegen zu löschen.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/versicherungen/probleme-der-versicherung/schutzbrief24-zahlt-nicht-das-sollten-sie-tun>