Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 4. September 2025

Schutzbrief24 zahlt nicht – Betroffene sollten handeln

Verbraucherzentrale empfiehlt, Forderungen direkt beim eigentlichen Versicherer geltend zu machen

Der Verbraucherzentrale Hamburg liegen Beschwerden von Kundinnen und Kunden des Anbieters Schutzbrief24 vor. Nach einem gemeldeten Schadensfall warten sie vergeblich auf Entschädigungsleistungen. Schutzbrief24 bot früher Elektronikversicherungen für Smartphones, Laptops und andere Geräte an. Derzeit ist das Unternehmen laut Betroffenen weder telefonisch erreichbar noch reagiert es auf E-Mails. Die Verbraucherzentrale Hamburg rät Versicherten, bestehende Forderungen nicht abzuschreiben, sondern diese direkt beim eigentlichen Versicherer geltend zu machen.

Getsafe ist der eigentliche Versicherer

Die Schutzbrief24 Verwaltungs- und Vertriebsgesellschaft selbst war nicht Versicherer, sondern lediglich Versicherungsnehmer eines Gruppenvertrags. „Nach unserem Kenntnisstand ist in vielen Fällen das Unternehmen Getsafe der eigentliche Versicherer. Berechtigte Forderungen aus Schadensfällen müssten daher weiterhin reguliert werden“, erklärt Christian Biernoth von der Verbraucherzentrale Hamburg. Der Verbraucherschützer setzt sich dafür ein, dass Verbraucherinnen und Verbraucher, schnell und unkompliziert ihr Geld erhalten. Betroffene können sich an die Verbraucherzentrale Hamburg wenden.

Hackerangriff führte zu finanziellen Schwierigkeiten

Die Einhaus-Gruppe GmbH, zu der auch die Schutzbrief24 Verwaltungs- und Vertriebsgesellschaft gehört, wurde 2023 Opfer eines massiven Hackerangriffs und zahlte ein hohes Lösegeld. Diese Belastung führte zu finanziellen Schwierigkeiten, von

denen auch das Tochterunternehmen Schutzbrief24 betroffen ist. Das zuständige Registergericht hat am 29. Juli 2025 angekündigt, das Unternehmen von Amts wegen zu löschen.

Weitere Informationen und Hilfestellungen für Betroffene finden sich auf der Website der Verbraucherzentrale Hamburg unter: **www.vzhh.de/schutzbrief24**.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/schutzbrief24-zahlt-nicht-betroffene-sollten-handeln