Verbraucherzentrale Hamburg

Musterbrief: Erstattung von unberechtigten Entgelten für Zusatzprodukte bei Handyvertrag

Bucht Ihr Telefonanbieter Geld für unbekannte Zusatzprodukte wie „waipu.tv“, „24symbols“ oder „Readly“ von Ihrem Bankkonto ab, sollten Sie die Rückerstattung der Beträge fordern. Unser Musterbrief hilft Ihnen, ein Schreiben an Ihren Telefondienstleister aufzusetzen.

Kopieren Sie den Text in ein Textverarbeitungsprogramm (Microsoft Word, Open Office, etc.). Ergänzen Sie ihn mit den erforderlichen Angaben und löschen Sie die kursiven Platzhalter. Versenden Sie den Brief als Einschreiben.

Per Einschreiben

Absender
(Ihren Namen, Ihre Anschrift einsetzen)

Empfänger
(Namen des Anbieters, Anschrift des Anbieters eintragen)

Ort, Datum einfügen

Unberechtigte Abbuchung von Entgelten für Zusatzprodukt *(Namen ergänzen)*
Kundennummer: *(einsetzen)*

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich unterhalte einen Mobilfunkvertrag mit der Rufnummer *(Rufnummer eintragen)* mit Ihrem Unternehmen.

Nunmehr musste ich feststellen, dass Sie seit *(Datum eintragen)* Entgelte für einen mir völlig unbekannten Zusatzvertrag von meinem Bankkonto abbuchen.

Diese Abbuchungen erfolgen ohne Rechtsgrund. Ich fordere Sie daher auf, mir die seit *(Datum eintragen)* zu Unrecht abgebuchten Beträge bis zum *(Frist von zwei Wochen eintragen)* auf mein Ihnen bekanntes Konto zu erstatten.

Sollten Sie hierzu wider Erwarten nicht bereit sein, weisen Sie mir gegenüber den Vertragsabschluss durch Vorlage des unterzeichneten Vertrags oder Übersendung der Sprachaufzeichnung nach.

Mit freundlichen Grüßen

(Unterschrift)

Stand: 28.05.2026

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/musterbriefe/musterbrief-erstattung-von-unberechtigten-entgelten-fuer-zusatzprodukte-bei