Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 12. Oktober 2026

Formular abgebrochen, Rechnung bekommen

Verbraucherzentrale Hamburg warnt vor neuer Masche bei kostenpflichtigen Online-Diensten

Die Verbraucherzentrale Hamburg warnt vor einer neuen Masche bei kostenpflichtigen Online-Diensten. Auf den Portalen verbrauchervorlagen.de, rundfunkbeitragsservices.de und post-kundenportal.com sollen Verbraucherinnen und Verbraucher auch dann zahlen, wenn sie ein Online-Formular nicht zu Ende ausfüllen und keine kostenpflichtige Bestellung abschließen.

„Ein angefangenes Formular ist noch lange kein Vertrag“, sagt Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Wer einen Auftrag nicht zu Ende führt und nicht auf einen Bestell-Button klickt, muss auch nichts bezahlen.“ Aktuell wenden sich viele Ratsuchende an die Verbraucherzentrale Hamburg, weil sie durch Zahlungsforderungen verunsichert sind und weitere Mahn- oder Inkassoschreiben befürchten.

Anbieter verlangen Geld für begonnene Vorgänge

Bei verbrauchervorlagen.de wurden von Betroffenen nach Kenntnis der Verbraucherzentrale 40 Euro verlangt, obwohl sie das Erstellen einer Vorsorgevollmacht nicht abgeschlossen hatten. Der Anbieter beruft sich auf einen sogenannten Aufwandsersatz. Mittlerweile werden sogar 59,90 Euro pro Dokument als Preis genannt. Eine ähnliche Regelung findet sich bei post-kundenportal.com, einem privaten Anbieter für Nachsendeaufträge. Dort ist in den Vertragsbedingungen von einer „Auto-Conversion bei Abbruch“ die Rede. Auch die Internetseite rundfunkbeitragservices.de sieht eine Zahlung für begonnene, aber nicht abgeschlossene Vorgänge vor. Bereits nach Eingabe von Name und Kontaktdaten gilt der Auftrag dort als begonnen. Werden

fehlende Angaben nicht nachgereicht, will der Anbieter eine Aufwandsentschädigung verlangen. Im Impressum der drei Seiten ist jeweils die US-amerikanische Anschrift 131 Continental Drive in Newark im Bundesstaat Delaware angegeben.

Die Fälle reihen sich in ein bekanntes Problem mit privaten Drittanbietern im Internet ein. Wer online nach Nachsendeaufträgen, Angeboten rund um den Rundfunkbeitrag oder behördlichen Dokumenten sucht, landet immer wieder auf kommerziellen Portalen. Neu ist die Vorgehensweise nach einem Abbruch: Selbst ohne abgeschlossene Bestellung sollen Betroffene für bereits begonnene Vorgänge zahlen.

Verbraucherzentrale: Nicht zahlen und widersprechen

Ohne wirksamen kostenpflichtigen Vertrag besteht nach Auffassung der Verbraucherzentrale Hamburg keine Zahlungspflicht. Allein die Eingabe persönlicher Daten wie Name und E-Mail-Adresse oder das begonnene Ausfüllen eines Formulars reiche dafür nicht aus.

Die Verbraucherzentrale Hamburg rät Betroffenen, entsprechende Rechnungen nicht zu bezahlen und der Forderung schriftlich zu widersprechen. E-Mails, Rechnungen und Mahnungen sollten als Nachweis aufbewahrt werden. Für Forderungen des Portals verbrauchervorlagen.de stellt die Verbraucherzentrale Hamburg einen kostenlosen Musterbrief zur Verfügung.

Weitere Informationen zu Abofallen und Drittanbietern sind zu finden auf der Internetseite: www.vzhh.de/abofallen-drittanbieter.

Die Verbraucherzentrale Hamburg wird gefördert aus Mitteln der Freien und Hansestadt Hamburg, Behörde für Justiz und Verbraucherschutz.

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/formular-abgebrochen-rechnung-bekommen