

Impuls der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.

Zu dem Phänomen „Behördenimitate mit Kostenfalle“

Montag, 15. September 2025

Verbraucherinnen und Verbraucher stoßen im Internet zunehmend auf Angebote, die mit amtlich anmutender Gestaltung und behördlich klingenden Bezeichnungen werben, tatsächlich aber von privaten Anbietern stammen. Diese „Scheinamtlichen Dienstleistungen“ erwecken den Eindruck, es handele sich um offizielles Verwaltungshandeln, obwohl lediglich frei zugängliche Formulare weitergeleitet oder allgemein gehaltene Hinweise bereitgestellt werden – oftmals zu erheblich überhöhten Preisen. Im folgenden Beitrag werden die Erfahrungen der Verbraucherzentrale mit diesem Phänomen dargestellt und typische Fallkonstellationen näher erläutert.

Hinweise zum Lobbyregister des Deutschen Bundestages:

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. setzt sich für die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher ein, ist im Lobbyregister des Deutschen Bundestages gelistet und wird auf Basis von Offenheit, Transparenz, Ehrlichkeit und Integrität tätig.¹

¹ <https://www.lobbyregister.bundestag.de/suche/R004324/51164#idInterestRepresentative>

Über die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein (VZSH) ist ein anbieterunabhängiger und gemeinnütziger Verein, der Verbraucherinnen und Verbraucher zu Fragen des privaten Konsums informiert und berät sowie Rechtsverstöße durch Abmahnungen und Klagen verfolgt. Außerdem informiert die Organisation Medienvertreter und Öffentlichkeit über wichtige Verbrauchertemen. Jährlich erreicht die VZSH über 50.000 Menschen in Schleswig-Holstein persönlich und viele weitere über ihre verschiedenen Social-Media-Kanäle. Durch diese umfangreichen Kontakte erleben die Mitarbeitenden jeden Tag konkret, welche Themen und Probleme die Verbraucherinnen und Verbraucher in Schleswig-Holstein beschäftigen. Ihre Interessen, Bedürfnisse, Hoffnungen und Sorgen werden von der VZSH anonymisiert erfasst, analysiert und eingeordnet, um sie auf parlamentarischer Ebene einzubringen. Dabei erfolgt auch eine Zusammenarbeit mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband in Berlin. Denn nur gemeinsam wird eine Verbraucherpolitik bundes- und europaweit gestaltet, die Alltagsprobleme der Menschen in Schleswig-Holstein ernst nimmt und Voraussetzungen für selbstbestimmte Entscheidungen schafft.

*Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.*

*Anerkannt als gemeinnützige Körperschaft
durch das Finanzamt Kiel-Nord*

*Eingetragen im Vereinsregister
Nr. VR 1700 Amtsgericht Kiel*

Vorstandsvorsitzender: Vitalij Baisel

Vorstand: Michael Herte

*Team
Markt, Recht & Finanzen*

*Hopfenstraße 29
24103 Kiel*

recht@vzsh.de

1. Art und Mechanismen des Problems

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher begehren einen Online-Zugang zu offiziellen Verwaltungsdienstleistungen wie die Ausstellung von Führungszeugnissen, Geburtsurkunden, Meldebescheinigungen, Nachsendeaufträgen, Kirchenaustritten, Änderungen beim Rundfunkbeitrag („GEZ“) oder – zwar keine behördliche Auskunft aber sehr praxisrelevant - Auskünften bei Auskunfteien wie der SCHUFA Holding AG. Diese Leistungen sind vielfach hoheitlich geregelt und werden entweder direkt über amtliche Webseiten oder in manchen Fällen über offizielle Behördenportale bereitgestellt.

Die Anbieter überteuerter „Ersatzdienste im Behördengewand“ nutzen diese Nachfrage, um über suchmaschinenoptimierte, professionell gestaltete Webseiten Dienste anzubieten, bei denen:

- ein Eindruck erweckt wird, es handle sich um **offizielle oder behördliche Seiten** (Design, Farbschema, Begrifflichkeiten, Logos),
- der Nutzer glaubt, das **Dokument oder die Dienstleistung** direkt zu erhalten, obwohl lediglich Formulare, Wegweiser, Hinweise oder die Weiterleitung angeboten werden,
- diese Anbieter Kosten verlangen, die **deutlich über den behördlichen Gebühren** liegen oder für Leistungen, die eigentlich kostenfrei sind (z. B. kostenfreie Auskunft nach Artikel 15 DSGVO bei der SCHUFA).

Einige exemplarische Fälle zur Verdeutlichung, wie sie in den Verbraucherberatungen auftauchen:

- Der Nachsendeauftrag über Anbieter wie **SSS-Software Special Service GmbH** („service-nachsendeauftrag.de“) kostete in manchen Fällen bis zu etwa **110 Euro**, während die Deutsche Post für offiziell sechs Monate Nachsendeauftrag weniger als **30 Euro** verlangt.
- Für das Ändern der Adresse beim Rundfunkbeitrag („GEZ“): Anbieter wie dein-rundfunkbeitrag.de verlangten etwa **39,99 Euro** für das Weiterleiten der Informationen, obwohl dies über den Rundfunkbeitragservice selbst kostenlos möglich ist.
- Angebote, bei denen für eine SCHUFA-Selbstauskunft fast **30 bis 40 Euro** verlangt werden, obwohl diese Datenkopie nach Art 15 DSGVO einmal jährlich kostenlos sein muss, wenn direkt bei der Auskunftei beantragt.

- Weitere Beispiele umfassen Dienste zum Kirchenaustritt, Meldebescheinigungen, Sozialversicherungsausweis – bei allen Varianten: teure Preise, eingeschränkter Leistungsumfang (oft nur eine Anleitung, nicht das offizielle Dokument) und häufig unklare Bedingungen (fehlende Widerrufsbelehrung, Täuschung über Anbieteridentität).

2. Verbraucherschutzrelevanz

Diese Praktiken sind geeignet, die Interessen und Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu verletzen.

- **Irreführung:** Verbraucherinnen und Verbraucher werden dadurch getäuscht, dass Webseiten den Eindruck erwecken, offizielle Stellen zu sein, oder durch Begriffe, Layout und Sprache, die stark an Behördenformen erinnern. Dies birgt die Gefahr einer Verbraucherverwartung, die über das tatsächliche Angebot hinausgeht.
- **Fehlendes Äquivalenzverhältnis:** Vor diesem Hintergrund ist das fehlende Äquivalenzverhältnis zwischen Leistung und Preis das Kernproblem der Ausgangsgeschäfte. Die „Leistung“ besteht regelmäßig lediglich in der Weiterleitung frei zugänglicher, behördlicher Online-Formulare oder in allgemein gehaltenen, nicht einzelfallbezogenen Hinweisen. Das Äquivalenzverhältnis ist bei unautorisierten Behördenseiten gestört, weil Verbraucher meist erheblich überhöhte Entgelte für eine „Dienstleistung“ zahlen, die tatsächlich keinen echten amtlichen Mehrwert bietet oder kostenlos/zu wesentlich geringeren Gebühren direkt bei der Behörde erhältlich wäre (§ 138 BGB, grobes Missverhältnis; vgl. BGH NJW 2012, 1570). Hinzu kommt oft eine Täuschung über die wahre Anbieteridentität, sodass die subjektiven Voraussetzungen der Sittenwidrigkeit (§ 138 Abs. 1 BGB) und ggf. die Anfechtung wegen arglistiger Täuschung (§ 123 BGB) erfüllt sein können.
- **Überhöhte Kosten und Mehrfachbelastung:** Verbraucherinnen und Verbraucher zahlen für Leistungen, die bei der Behörde kostengünstiger oder ganz ohne Zusatzgebühren erhältlich sind. Es entstehen deutliche Mehrkosten (z. B. Kosten für Nachsendeauftrag, GEZ-Adressänderung).
- **Mangelnde Transparenz:** Häufig sind wichtige Informationen wie Anbieteridentität, Kosten, Widerrufsrecht, Leistungsumfang nicht klar gestaltet, verschwinden im Kleingedruckten oder sind erst spät im Bestellvorgang sichtbar. Dies erschwert bewusste Entscheidungen und eine spätere Rechtsdurchsetzung.

- **Erschwerung von Rechtsdurchsetzung:** Wenn Verbraucherinnen und Verbraucher vereinbarte Leistungen nicht oder nur unvollständig erhalten bzw. nach Zahlung feststellen, dass sie getäuscht wurden, ist es oft aussichtslos, bereits gezahlte Beträge zurückzuerhalten. Anbieter verstecken sich im Ausland, teilweise außerhalb der EU. Auch Widerrufsrechte werden vielfach erschwert oder ausgeschlossen.
- **Verstärkung durch Inkassodienstleister:** Eine besondere Brisanz erhält das Phänomen dadurch, dass viele Anbieter Inkassodienstleister mit dem Einzug ihrer Forderungen beauftragen. Diese Inkassomaßnahmen erhöhen die ursprünglichen Beträge um Gebühren und Auslagen, sodass aus zunächst überschaubaren Summen rasch ein erheblich aufgeblähter Gesamtbetrag wird. Für Verbraucherinnen und Verbraucher entsteht damit ein zusätzlicher finanzieller und psychologischer Druck, zumal Inkassoschreiben häufig mit der Drohung gerichtlicher Schritte oder negativer Einträge bei Auskunfteien wie der SCHUFA verbunden sind. In dieser „Verwertungskette“ übernehmen Inkassodienstleister eine zentrale Rolle: Sie verwandeln strittige Kleinforderungen in hoch eskalierte Zahlungsaufforderungen und tragen damit wesentlich zur Unverhältnismäßigkeit des Gesamtgeschehens bei. Ohne willige Inkassounternehmen wäre nach Ansicht der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein dieses Geschäftsmodell nicht umsetzbar. Es genügt nicht, dass Verbraucherinnen und Verbraucher in Fallen tappen, die Abwicklung und das Forderungsmanagement muss an hierfür spezialisierte Unternehmen abgegeben werden.

3. Lösungsansätze und Forderungen

Einfache textliche Hinweise im Fließtext genügen nicht, um den wahren Charakter einer Leistung hinreichend deutlich zu machen. Denn Verbraucherinnen und Verbraucher treten einer Information nicht „neutral“ gegenüber, sondern mit einer **von ihrer Erwartungshaltung geprägten Voreinstellung**. Maßgeblich ist dabei die Sicht des **normal informierten, angemessen aufmerksamen und kritischen Durchschnittsverbrauchers**, wobei sein Vorverständnis durch die konkrete Situation und seine mutmaßliche Erwartung bestimmt wird (vgl. EuGH, GRUR Int 1998, 795 Rn. 31 – *Gut Springenheide*; OLG Karlsruhe, Urteil v. 12.04.2022 – 6 U 82/22; BGH, GRUR 2005, 176 – *Nur bei Lotto*). Ein im Text versteckter Hinweis kann deshalb nicht ausreichen, um eine Irreführung zu beseitigen. Daher geben wir aus heutiger Perspektive diese Empfehlungen ab:

- **Einfluss der Suchmaschinen anerkennen**

Aus den Erfahrungen der Verbraucherberatungen lässt sich klar erkennen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher heute in weiten Bereichen ihres Alltags auf digitale Prozesse konditioniert sind. Ob Bankgeschäfte, Krankenkassenleistungen, Versicherungsangelegenheiten oder die Verwaltung von Bausparverträgen – die Erwartungshaltung ist, dass sich wesentliche Anliegen online erledigen lassen. Diese Entwicklung ist nicht zufällig, sondern Ergebnis einer bewussten Strategie der Anbieter: Viele Unternehmen reduzieren ihre physische Präsenz vor Ort Schritt für Schritt und verlagern ihre Dienstleistungen ins Netz. Für Verbraucher bedeutet dies, dass sie gelernt haben, sich im Internet mithilfe von Suchmaschinen oder Portalen gezielt die passenden Anlaufstellen zu erschließen. Statt eines persönlichen Kontakts in der Filiale tritt die digitale Kommunikation über Formulare, Chatbots oder Kundenportale. Diese Erwartungshaltung besteht auch gegenüber der öffentlichen Hand. Wenn die Suche in einer großen Suchmaschine dann auch zu dem vermeintlich gewünschten Angebot führt, schnappt die Falle zu. Schlicht pragmatisch, aber aus Sicht der VZSH erfolgversprechend wäre hier die **gesetzliche Verpflichtung von Suchmaschinenanbietern**, bei der Suche nach Behördendienstleistungen die ersten Plätze der Suchergebnisse für die legitimen Einrichtungen vorzuhalten. Ein Privileg, das der öffentlichen Hand gewährt werden sollte.

- **Schlüssigkeitsprüfung durch Inkassounternehmen**

Die Erfüllung der Pflicht zur Prüfung der Forderungsschlüssigkeit durch Inkassounternehmen muss intensiv beaufsichtigt werden. Die Prüfpflichten sind explizit in einem Gesetz aufzuführen. Dazu sollten Inkassounternehmen verpflichtet werden, eine um so tiefer gehende Prüfung vorzunehmen, je öfter Ihnen vergleichbare Sachverhalte vorgelegt werden. Masseninkasso und Rahmenverträge ohne vorherige Prüfung des typischen Lebenssachverhalts sollen zur „Bösgläubigkeit“ des Inkassounternehmens führen, dass sich seinerseits ersatzpflichtig gegenüber den Verbraucherinnen und Verbrauchern macht.

- **Ausbau eines leicht handhabbaren Bürgerportals, das Drittanbieter überflüssig macht**

Ein zentrales Element zur Eindämmung von „Scheinamtlichen Dienstleistungen“ ist der konsequente Ausbau eines leicht handhabbaren, barrierefreien und vertrauenswürdigen Bürgerportals. Wenn Bürgerinnen und Bürger sämtliche gängigen Verwaltungsleistungen

– vom Nachsendeauftrag über Meldebescheinigungen bis hin zur Auskunft bei Auskunfteien – sicher, kostenklar und medienbruchfrei über ein einziges staatliches Portal abrufen können, entfällt der Bedarf für kostspielige und irreführende Drittanbieter. Ein solches Portal würde zugleich Transparenz und Rechtssicherheit schaffen, die Nutzerfreundlichkeit erhöhen und das Vertrauen in digitale Verwaltungsleistungen stärken. Dieses Portal müsste klar erkennbar sein. Eine entsprechende Top-Level-Domain wäre hier ein gutes Merkmal.

- **Stärkung der Verbraucherzentralen durch verlässliche Förderung**

Um Verbraucherinnen und Verbraucher wirksam vor unberechtigten Forderungen aus irreführenden „Scheinamtlichen Dienstleistungen“ zu schützen, ist eine auskömmliche Förderung der Verbraucherzentralen unerlässlich. Sie sind erste Anlaufstelle, wenn Betroffene mit Zahlungsaufforderungen, Inkassodrohungen oder zweifelhaften Vertragsgestaltungen konfrontiert werden. Die Beratungsarbeit der Verbraucherzentralen trägt wesentlich dazu bei, Verbraucher vor finanziellen Schäden zu bewahren, ihre Rechte durchzusetzen und den Druck unberechtigter Forderungen abzuwehren. Ebenso entscheidend ist ihre Öffentlichkeitsarbeit: Durch Aufklärung über Websites, Pressemitteilungen und Informationskampagnen erreichen sie eine breite Bevölkerung und verhindern, dass weitere Menschen in vergleichbare Kostenfallen geraten. Informationen zu dem hier dargestellten Phänomen finden sich in unserem Onlineangebot.

Darüber hinaus sollten Verbraucherzentralen ausdrücklich den Auftrag erhalten, der Bevölkerung das erforderliche **außerschulische Wissen** zu vermitteln, um den Herausforderungen eines zunehmend unübersichtlichen und digitalisierten Dienstleistungsmarktes kompetent begegnen zu können. Nur wenn Verbraucherinnen und Verbraucher die Funktionsweise solcher Geschäftsmodelle verstehen, können Willens- und Wissensmängel wirksam ausgeschlossen und selbstbestimmte Entscheidungen ermöglicht werden. Verbraucherbildung ist damit nicht nur eine flankierende Maßnahme, sondern eine zentrale Voraussetzung für einen fairen und transparenten Markt.

Eine verlässliche und ausreichende Finanzierung der Verbraucherzentralen durch Bund und Länder ist daher geboten, um Beratung, Information und Bildungsarbeit langfristig sicherzustellen und das Verbraucherschutzniveau in Deutschland angesichts neuer digitaler Geschäftsmodelle aufrechtzuerhalten.

4. Fazit

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein trägt nach Kräften dazu bei, dass Verbraucherinnen und Verbraucher faire Verträge schließen, ihre Rechte durchsetzen und über die notwendigen Informationen verfügen. Dieses Engagement zeigt sich auf allen Ebenen – persönlich in den Beratungsstellen, digital über Social-Media-Kanäle oder durch die Pressearbeit. Wer bereits einen Schaden erlitten hat, findet in der Verbraucherzentrale kompetenten und individuellen Rat. Darüber hinaus ist die VZSH jederzeit bereit, ihre Erkenntnisse im Rahmen ihrer Sensorfunktion mit dem Land Schleswig-Holstein zu teilen und so einen aktiven Beitrag zu einer wirksamen und zukunftsfesten Verbraucherpolitik zu leisten.

gez. Michael Herte

Vorstand