Freitag, 24. Juli 2026, 14:00 Uhr
~5 Minuten Lesezeit

Kostenfalle Nachsendeauftrag

Bei scheinbar nebensächlichen bürokratischen Vorgängen versuchen Dienstleistungsanbieter Verwirrung zu stiften und Mahngebühren abzuzocken.

von Günther Burbach
Bild: Collage mit Foto von Shutterstock.com (ColorMaker, AYO Production)

Wir alle kennen das: Der Umgang mit Behörden und Dienstleistungsanbietern wird für den Verbraucher zur

Servicewüstenwanderung. Anstatt dass ein freundlicher Mensch für Fragen zur Verfügung steht, werden wir gezwungen, auf Webseiten umherzuirren und dort alles selbst zu erledigen. Unvorbereitet und nicht mit den Vorgängen vertraut, scheitern wir oft, und notwendige Vorgänge bleiben unerledigt. Besonders perfide sind Methoden, die beim Verbraucher Verwirrung darüber stiften, ob eine Zahlung bereits erledigt ist oder nicht. Ist sie es nicht, fallen hohe Mahngebühren an. Es gibt Firmen, die sich sogar darauf spezialisiert haben, von dieser Unklarheit zu profitieren. Nicht nur Senioren finden sich in der überdigitalisierten Welt kaum noch zurecht — selbst deren Kinder scheitern oft an Prozessen, die von smarten Crowdsourcern unnötig kompliziert gestaltet wurden. Der Autor berichtet hier von einer üblen Erfahrung, die er beim Umzug seiner Mutter mit Nachsendeaufträgen gemacht hat.

Meine Mutter kann nicht mehr allein in ihrem Haus leben. Sie ist jetzt in einem Pflegeheim, und wie das so ist, wenn ein Mensch sein Zuhause verlässt, bleibt vieles liegen, das erledigt werden muss. Rechnungen, Post der Krankenkasse und so weiter — all das sollte an die neue Adresse weitergeleitet werden. Ein Nachsendeauftrag, dachte ich, ist schnell erledigt. Alte Adresse rein, neue Adresse rein, bezahlen, fertig.

Über eine Suchmaschine landete ich auf einer Seite, die aussah wie das, was ich suchte: professionell gestaltet, im vertrauten Gelb-Rot der Deutschen Post. Erst an der Kasse stutzte ich. Für sechs Monate sollten mehr als 120 Euro fällig werden. Ich brach ab. Wenn ich nicht

gekauft habe, dann auch keine Bestellung, dachte ich und erklärte sicherheitshalber noch einmal ausdrücklich, dass ich den Auftrag nicht wolle.

Ein paar Tage später lag trotzdem eine E-Mail im Postfach meiner Mutter. Absender: „Nachsendung Service“. Man bedankte sich für die Beauftragung, der Auftrag sei „erfolgreich entgegengenommen und im System angelegt“ worden. Und dann dieser Satz: Im Check-out habe die Zahlung „bislang nicht abgeschlossen werden“ können. Darunter ein großer gelber Knopf mit der Aufschrift „Jetzt bezahlen“. Wenig später kam die erste Mahnung.

Ich rief bei der Deutschen Post an. Mit dieser Seite habe man nichts zu tun. Der Blick ins Impressum bestätigte es: Betreiber war eine Clearpost Services Trading FZCO, Sitz im Dubai Digital Park, Vereinigte Arabische Emirate. Ein Unternehmen, das selbst keine einzige Briefsendung nachsendet, sondern lediglich Kundendaten entgegennimmt und damit einen ganz normalen Nachsendeauftrag bei der Post stellt, gegen ein Vielfaches des Preises, den man dort direkt bezahlt hätte.

Ich war nicht der Einzige, der das nicht wusste. Die Deutsche Post schätzt, dass jährlich rund 350.000 solcher Aufträge über genau diese Art von Vermittlern laufen, oft zum Drei- bis Vierfachen des offiziellen Preises. Die Verbraucherzentrale Hamburg listet gleich mehrere dieser Seiten mit fast identischen Namen: nachsendeauftrag-direkt.com, nachsendeauftrag-service.de, nachsendung.online, nachsenden.info, postnachsendeservice.de. Anfang Juli warnten Landeskriminalamt und Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz gemeinsam ausdrücklich auch vor der Seite, bei der ich gelandet war.

> ***Das Prinzip dahinter ist bestechend einfach und funktioniert gerade deshalb so gut, weil niemand in dem Moment, in dem er die Dienstleistung beantragt,***

> ***misstrauisch ist. Wer gerade einen Elternteil ins Heim bringt, eine Wohnung auflöst oder aus einem anderen dringenden Grund umzieht, liest nicht zuerst das Impressum einer Website. Er will ein Problem loswerden.***

Die Suchmaschine wird zum Nadelöhr: Bezahlte Anzeigen können vor dem eigentlichen Angebot der Post erscheinen, der kleine Hinweis „Anzeige“ geht in der Eile unter, und schon ist man beim Vermittler statt beim Anbieter. Die Leistung am Ende ist dieselbe, ein Brief wird weitergeleitet — nur steht plötzlich ein zusätzliches Unternehmen dazwischen, das an nichts anderem verdient als an dieser Verwechslung.

Was mich an meinem eigenen Fall am meisten irritierte, war nicht einmal der Preis. Es war, dass der Anbieter selbst schrieb, die Zahlung sei nicht abgeschlossen worden und trotzdem eine Mahnung folgte. Ich habe mich gefragt, ob das überhaupt rechtens sein kann. Die Antwort liegt im Kleingedruckten des Gesetzes. Nach Paragraf 312j BGB muss die Bestellschaltfläche bei einer kostenpflichtigen Bestellung unmissverständlich auf die Zahlungspflicht hinweisen, etwa mit der Formulierung „Zahlungspflichtig bestellen“. Fehlt das, kommt gar kein wirksamer Vertrag zustande. Wer eine solche Mahnung bekommt, sollte sie deshalb nicht einfach stornieren, sondern die Forderung ausdrücklich bestreiten, vorsorglich widerrufen und die vollständige Bestelldokumentation einfordern. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen hält dafür einen Musterbrief bereit.

Viele zahlen trotzdem. Nicht weil sie die Forderung für berechtigt halten, sondern weil ein Betrag von rund 130 Euro genau in der Zone liegt, die am wirksamsten ist: hoch genug, um zu ärgern, niedrig genug, dass sich ein Anwalt kaum lohnt. Wer sich gerade um einen Pflegefall oder einen Umzug kümmert, hat selten die Kraft, diesen Kampf auch noch zu führen. Genau darauf scheint das

Geschäftsmodell zu setzen.

Dabei wäre die Lösung denkbar einfach. Ein einziger Satz vor der Bestellung: „Dieser Dienst kostet mehr als das Vierfache des offiziellen Nachsendeauftrags, wir sind nicht die Deutsche Post“, und jeder Kunde könnte selbst entscheiden, ob ihm die Vermittlung diesen Aufpreis wert ist. Dass dieser Satz fehlt, ist kein Zufall. Das Geschäft lebt davon, dass ein Teil der Kunden erst spät merkt, wem er da eigentlich sein Geld gibt.

Und dasselbe Muster taucht an anderer Stelle wieder auf, kaum dass man einmal darauf achtet: bei Führungszeugnissen, Schufa-Auskünften, Geburtsurkunden, Anträgen, die bei der zuständigen Behörde kostenlos oder deutlich günstiger zu haben wären. Man muss keine neue Dienstleistung erfinden. Es reicht, sich zwischen die Menschen und eine Behörde zu stellen, die sie ohnehin schon suchen.

> ***Am Ende beantragte ich den Nachsendeauftrag für meine Mutter direkt bei der Deutschen Post und bezahlte 31,90 Euro. Der Weg dorthin führte in unserem Fall über eine abgebrochene Zahlung, eine ignorierte Stornierung, eine Zahlungsaufforderung, eine Mahnung und ein Unternehmen in Dubai.***

Für ein paar weitergeleitete Briefe ist das ein erstaunlich langer Umweg — und einer, den offenbar jedes Jahr Hunderttausende Menschen gehen, ohne es zu merken. Natürlich gibt es solche Unternehmen wie Sand am Meer. Das wirklich Erstaunliche jedoch ist, dass man ihnen keine Mitteilungspflicht verpasst. Nicht irgendwo im Impressum versteckt, sondern zu Beginn des ganzen Vorgangs sollte für jeden ersichtlich sein, womit diese Firmen ihr Geld verdienen. Solange das nicht geschieht, freuen sich eine Menge Leute in Dubai ein Loch in den Bauch.

Ich habe mich gefragt, wie oft mir das schon passiert sein könnte, ohne dass ich es bemerkt habe. Ein Führungszeugnis, das ich vor Jahren für einen neuen Job brauchte. Eine Meldebescheinigung, die ich einmal in Eile online beantragt habe. Ich weiß es nicht mehr genau, und das ist vielleicht der eigentliche Punkt:

> ***Diese Portale sind nicht auf den einen großen Betrug angelegt, den man sich merkt und meidet. Sie sind auf die kleinen, austauschbaren Behördengänge angelegt, die man einmal erledigt und dann vergisst, zusammen mit der Frage, wem man dafür eigentlich Geld überwiesen hat.***

Da sich viele Dinge in einer immer digitaler werdenden Welt verwandeln, werden solche Seiten in den nächsten Jahren Hochkonjunktur haben. Ich frage mich immer öfter: Ist das wirklich ein Fortschritt?

Günther Burbach, Jahrgang 1963, ist Informatikkaufmann, Publizist und Buchautor. Nach einer eigenen Kolumne in einer Wochenzeitung arbeitete er in der Redaktion der Funke Mediengruppe. Er veröffentlichte vier Bücher mit Schwerpunkt auf Künstlicher Intelligenz sowie deutscher Innen- und Außenpolitik. In seinen Texten verbindet er technisches Verständnis mit gesellschaftspolitischem Blick — immer mit dem Ziel, Debatten anzustoßen und den Blick für das Wesentliche zu schärfen.