

25.06.2024

# Das Geschäft mit Online-Services für staatliche Leistungen

Wie Privatanbieter Unwissenheit oder Unachtsamkeit ausnutzen

Jeder kennt ihn - den lästigen Gang zum Amt, um Urkunden, Wunschkennzeichen, ein Führungszeugnis oder andere Leistungen wie zum Beispiel einen Kinderzuschlag zu beantragen. Zum Glück bieten viele Behörden inzwischen an, einiges davon auch online zu erledigen. Bei der Suche nach den entsprechenden Formularen ist allerdings Vorsicht geboten, denn in den Suchmaschinen werden oft private Dienstleister ganz oben gelistet. Diese bieten behördliche Services wie Ausfüllhilfen für amtliche Anträge kostenpflichtig an. Sie machen damit Kasse, obwohl die Beantragung direkt bei der Behörde in vielen Fällen kostenlos wäre. „Das Geschäftsmodell dahinter ist unter Umständen nicht einmal verboten. Die Anbieter nutzen die Unwissenheit oder ungenaues Lesen aus und plötzlich kommt eine Rechnung ins Haus“, erklärt Carolin Semmler, Juristin bei der Verbraucherzentrale NRW. „Oft sind diese Forderungen berechtigt, doch unter bestimmten Voraussetzungen können Betroffene ihr Geld zurückfordern.“

- **Achtung bei der Suche über Suchmaschinen**

Häufig erscheinen die Seiten privater Anbieter weit oben in der Suchergebnisliste. Das liegt daran, dass die Anbieter Werbung schalten. Deshalb sollte man schon bei der Suche nach Antragsmöglichkeiten darauf achten, ob man auf eine Anzeige oder auf eine behördliche Seite klickt. Hilfreich ist dafür ein Blick ins Impressum. Hier wird schnell deutlich, ob es sich um ein Unternehmen oder die tatsächliche Behörde handelt. Grundsätzlich empfiehlt es sich, direkt auf die Website der eigenen Stadt oder Gemeinde zu gehen und dort nach Online-Formularen zu suchen. So kann man sicher sein, nicht versehentlich an private (kostenpflichtige) Anbieter zu geraten.

- **Genau lesen, welche Dienstleistung angeboten wird**

Oft werben die Anbieter damit, beim Beschaffen der Dokumente zu „unterstützen“, zum Beispiel mit Ausfüllhilfen. Wer glaubt, auf diese Weise an das gewünschte Dokument zu kommen, liegt leider allzu häufig falsch: Denn oft stellen die Anbieter lediglich Informationen zum Antragswert oder vorausgefüllte Formulare zur Verfügung – gegen Gebühr. Die eigentliche Beantragung bei der Behörde müssen die Antragsteller:innen dann noch selbst übernehmen. Deshalb sollte genau nachgelesen werden, für welche Leistung bezahlt wird. Im Zweifelsfall bleibt der Blick ins Kleingedruckte (AGB) unumgänglich.

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.  
Verbraucherarbeit im Kreis Kleve  
mobil & digital

Tel. (0211) 54 2222 11

service@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

tipp  
tipp  
tipp  
tipp  
tipp

- **Hoffnung für Reingefallene**

Zwar sind die Forderungen in vielen Fällen berechtigt, allerdings nicht in allen. Denn wenn überhaupt keine Ware oder Gegenleistung erbracht wird oder wichtige Informationen wie die anfallenden Kosten des Angebots fehlen, müssen Kund:innen unter Umständen nicht zahlen oder können ihr Geld zurückfordern. Manche Anbieter verstoßen auch gegen Umsetzungsregeln im Online-Handel wie die Pflicht zur deutlichen Nennung des Gesamtpreises oder das Widerrufsrecht. So hat die Verbraucherzentrale NRW kürzlich Klage gegen den Anbieter der Website „selbstauskunft.de“ mit der Begründung eingereicht, dass der Preis für den kostenpflichtigen Dienst auf der Bestellseite nicht ordnungsgemäß angegeben wurde. Auch die denkly GmbH wurde unter anderem aus diesem Grund von den Verbraucherschützern abgemahnt. Die GmbH bietet online Hilfestellungen und Dienstleistungen zu verschiedenen Themengebieten, wie zum Beispiel Bürgergeld, Kinderzuschlag oder Geburtsurkunden an.

**Weiterführende Infos und Links:**

- Weitere Infos unter: [www.verbraucherzentrale.nrw/node/33126](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/33126)