

Auswertung von Verbraucherbeschwerden zu Zahlungsaufforderungen von Inkassounternehmen

Bericht

01.12.2011

Wir haben uns mit dem Inkassodienstleister UGV Inkasso GmbH darauf verständigt, fünf Aussagen teilweise zu entfernen und teilweise klarzustellen, und zwar auf den Seiten 4, 8/9, 17/18, 22 und 29 des Berichts.

Die Aktion wurde im Rahmen des Projektes Wirtschaftlicher Verbraucherschutz durchgeführt.

Gefördert durch:



Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Inhaltsverzeichnis

	Seite
0. Einleitung	4
Auswertungsergebnisse im Überblick	6
1. Die Hauptforderung	8
1.1 Keine Bewertung der Hauptforderung mangels Informationen möglich	8
1.2 Berechtigte, unberechtigte und unklare Hauptforderungen	9
1.3 Inhaber der Hauptforderung	10
1.4 Vertraglicher Hintergrund	11
1.5 Art des Vertragsschlusses	12
1.6 Bestrittene Hauptforderungen	13
2. Drohungen von Inkassounternehmen	14
2.1 Auswertungsergebnisse	14
2.2 Typische Drohszenarien	15
3. Drängen zu Ratenzahlungsvereinbarungen in Verbindung mit Schuldanerkenntnissen	17
3.1 Auswertungsergebnis	17
4. Nebenforderungen von Inkassounternehmen	19
4.1 Höhe der Nebenforderungen im Vergleich zur Hauptforderung	19
4.2 Keine gesetzlichen Regelungen	19
4.3 Auswertungsergebnisse	20
4.3.1 Auswertung der Fälle aus der Rechtsberatung der Verbraucherzentralen	20
4.3.2 Auswertung der Fälle aus der Schuldnerberatung	21
4.3.3 Besondere Problematik bei Bagatellforderungen	22
4.4 Vergleich der Höhe der Nebenforderungen von Inkassounternehmen und Rechtsanwälten	23
4.5 Gesamtergebnis der Vergleichsrechnungen	24
4.5.1 Vergleich für Hauptforderungen von 0 bis 100 Euro	24
4.5.2 Vergleich für Hauptforderungen von 100 bis 200 Euro	25
4.5.3 Vergleich für Hauptforderungen von 200 bis 300 Euro	26
4.5.4 Fallbeispiel	27
4.6 Auffällige Kostenpositionen bei Nebenforderungen	27
4.6.1 Kontoführungsgebühren	28
4.6.2 Ermittlungskosten	28
4.6.3 Einigungsgebühren	28
4.6.4 Verzugszinsen	29

4.6.5 Auslagenpauschalen	29
5. Aufsicht über die Inkassounternehmen	30
5.1 Registrierungsvoraussetzungen	30
5.2 Befugnisse der Inkassounternehmen	30
5.3 Auswertungsergebnis zu registrierten Inkassounternehmen	31
5.4 Auswertungsergebnis zu nicht registrierten Inkassounternehmen	32
5.5 Auswertungsergebnis zu nicht registrierten ausländischen Inkassounternehmen	34
6. Verbraucherbeschwerden zu Mitgliedern des Bundesverbandes Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU)	35
6.1 Auswertungsergebnis	35
7. Politischer Status quo	36
8. Zusammenfassung der verbraucherpolitischen Forderungen	37
9. Die verbraucherpolitischen Forderungen im Einzelnen	39

Anlagen

0. Einleitung

Anlass und Ziel der Erhebung und Auswertung

In den vergangenen Jahren haben Fälle unseriöser Inkassopraktiken im Beratungsalltag der Verbraucherzentralen erheblich zugenommen. Deshalb haben wir uns entschieden, über den Zeitraum von Juli bis September 2011 gezielt Verbraucherbeschwerden zum Thema Inkasso nach der unten beschriebenen Vorgehensweise zu sammeln und inhaltlich auszuwerten. Ziel der Fallsammlung war es, unseriöse Praktiken und Geschäftsmodelle von Inkassounternehmen zu analysieren und anhand der Ergebnisse der Fallauswertung Vorschläge zu erarbeiten, wie unseriöse Inkassopraxis künftig wirkungsvoll eingedämmt werden kann.

Vorgehensweise

Bei der Fallsammlung und -auswertung sind die Verbraucherzentralen folgendermaßen vorgegangen:

Alle Verbraucherzentralen sammelten in der persönlichen Verbraucherrechtsberatung die Beschwerden der Verbraucher und dokumentierten diese.

Die Aussagen der Verbraucher im Beratungsgespräch und die Informationen aus den vorliegenden Inkassoschreiben wurden standardisiert in nachfolgendem Erfassungsbogen dokumentiert. Alle Erfassungsbögen wurden in eine Auswertungstabelle eingetragen und diese Tabelle schließlich ausgewertet.

In der Erhebung konnten insgesamt 4.091 Fälle von Beschwerden in den beteiligten Verbraucherzentralen gesammelt werden. In 221 Fällen konnte aus den vorgelegten Inkassoschreiben die ursprüngliche Hauptforderung nicht mehr ermittelt werden. In 199 Fällen wurde die Beitreibung von Rechtsanwälten durchgeführt. Mithin kamen 3.671 Fälle zur Einzelauswertung.

Neben den Beschwerden aus der Verbraucherrechtsberatung wurden auch 501 Beschwerden aus der Schuldnerberatung zusammengetragen und ausgewertet. Von den Fällen aus der Schuldnerberatung waren 398 Fälle qualitativ auswertbar. Berücksichtigt wurden Beschwerden, die vereinzelt auch bis in das Jahr 2001 zurückreichen und die nicht auf der Korrespondenz mit Inkassounternehmen beruhen, sondern auf der Korrespondenz mit deren Vertragsanwälten. Die Auswertungsergebnisse müssen jedoch separat betrachtet werden. Bei der Schuldnerberatung handelt es sich um ein spezielles Beratungsangebot, welches nicht mit der Verbraucherrechtsberatung zu vergleichen ist, da sowohl die Beratungsklientel als auch die Beratungssachverhalte dafür zu unterschiedlich sind.

Datum: _____

WVS 2011: Inkasso-Erfassungsbogen

Name Inkassobüro: _____

Registrierung nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz: ja nein

Ordnungsgemäße Bevollmächtigung/Geldempfangsvollmacht
angezeigt/nachgewiesen: ja nein

Forderung: berechtigt
 unberechtigt
 unklar

Vertraglichen Hintergrund: **und** Art des Vertragsschlusses:
 Gewinnspiele Unerwünschte Telefonwerbung
 falsche Verbraucherschützer Internet
 App-Abzocke Handy
 Abo-Falle Kaffeefahrt
 Drittanbieter/TK-Rechnung Sonstiges:
 Sonstiges:

Name Forderungsinhaber: _____

Forderungsaufstellung vorhanden: ja nein

Inkassokosten gemäß RVG berechnet: ja nein

Höhe Gesamtforderung inkl. Inkassokosten: _____ Euro

Höhe Hauptforderung: _____ Euro

Drängen zum Abschluss
Ratenzahlungsvereinbarung/Schuldanerkenntnis: ja nein

auffällige Kostenpositionen: ja (s. A.) nein

Drohgebaren: ja (s. A.) nein

Forderung vom Verbraucher bereits bestritten: ja nein

Sonstiges: _____

Auswertungsergebnisse im Überblick

Insgesamt **4.091 Verbraucherbeschwerden** wurden in den Verbraucherzentralen erfasst. **3.671 Fälle** kamen in die Auswertung. Daneben wurden 501 Fälle aus der Schuldnerberatung gesammelt, davon 398 ausgewertet.

Registrierte und nicht registrierte Inkassounternehmen

Insgesamt waren 116 Inkassounternehmen beteiligt, 97 davon waren im Rechtsdienstleistungsregister eingetragen. 15 Prozent der Beschwerden entfielen auf nicht registrierte Unternehmen. Nicht registrierte Inkassounternehmen machten unzulässiger Weise eine Gesamtforderung in Höhe von 89.405 Euro geltend. Denn: Nur bei Gerichten registrierte Unternehmen dürfen Schulden eintreiben.

Hauptforderungen der Inkassounternehmen

84 Prozent (3.081 Fälle) der ausgewerteten Beschwerdefälle waren unberechtigte Forderungen. Lediglich 1 Prozent der Hauptforderungen (53 Fälle) waren berechtigt; 15 Prozent (537 Fälle) wurden als unklar eingestuft.

Das erste Inkassoschreiben enthält in aller Regel nicht die notwendigen Informationen, die der Verbraucher benötigt, um zu beurteilen, ob die Hauptforderung berechtigt ist oder nicht. Auch nach mehrmaligen Nachfragen verweigern viele Inkassounternehmen die Herausgabe dieser Informationen.

Bestrittene Hauptforderungen

64 Prozent (2.339 Fälle) der Verbraucher gaben an, die Hauptforderungen gegenüber dem ursprünglichen Forderungsgläubiger bestritten zu haben. Dennoch erhielten sie Post von einem Inkassobüro. Die Summe der Hauptforderungen summierte sich auf einen Betrag von 493.553,78 Euro.

Teure Inkassogebühren

Durch die Einschaltung der Inkassounternehmen stiegen die ursprünglichen Hauptforderungen insgesamt erheblich an. Am Ende betrug die Summe der Gesamtforderungen der ausgewerteten Inkasso-Unternehmen 751.975,06 Euro. Das entspricht einem Anstieg der Hauptforderung um 52 Prozent (258.511,03 Euro). Bei den Fällen aus der Schuldnerberatung stiegen die Hauptforderungen um 266 Prozent an.

Vergleichsrechnungen ergaben: Inkassounternehmen verlangen durchschnittlich deutlich mehr Gebühren für ihre Tätigkeit als die zulässigen Höchstgebühren, an die Rechtsanwälte gesetzlich für die Inkassotätigkeit gebunden sind.

In 1.812 Fällen (rund 50 Prozent) wurden zusätzlich zu den eigentlichen Inkassokosten auffällige, d.h. mutmaßlich unzulässige Kostenpositionen geltend gemacht.

Aufgeblähte Bagatellforderungen

In 58 Fällen lag der Streitwert unter 10 Euro. Diese geringen Hauptforderungen wurden mittels Mahn- und Inkassoentgelten erheblich aufgebläht. Die durchschnittliche Hauptforderung betrug 5,42 Euro. Mit Gebühren schwoll die Forderung auf durchschnittlich 69,70 Euro an – ein Tausendfaches der ursprünglichen Hauptforderung (ein Plus von 1.186 Prozent).

Vertraglicher Hintergrund

54 Prozent (1.997 Fälle) der Beschwerden entfielen auf den Bereich der Abofallen im Internet. Rund 27 Prozent (998 Fälle) betrafen so genannte Gewinnspieleintragungsdienste.

In 2.092 Fällen (57 Prozent) soll der Vertrag im Internet abgeschlossen worden sein. Fernmündlich per Telefon soll der Vertrag in 952 Fällen (26 Prozent) zu Stande gekommen sein.

Wirkung der Inkasso-Schreiben

75 Prozent (2.764 Fälle) aller Verbraucher fühlten sich von Inkassoschreiben bedroht, verängstigt und eingeschüchtert.

Unseriöse Ratenzahlungsvereinbarung

In 53 Prozent (1.957 Fälle) aller Verbraucherbeschwerden haben Inkassounternehmen den Verbrauchern eine Ratenzahlungsvereinbarung aufgedrängt. Mit dieser Vereinbarung war in vielen Fällen eine Anerkennung der Hauptforderung verbunden. Auf diese Weise werden unberechtigte Forderungen in berechnete umgewandelt.

1. Die Hauptforderung

Inkassounternehmen übernehmen für ihren Auftraggeber die Beitreibung seiner offenen Forderungen. Konnte ein Zahlungsanspruch nicht schon vom Forderungsinhaber (Gläubiger) durchgesetzt werden und befindet sich der Schuldner in Zahlungsverzug, so bietet sich die Beauftragung eines Inkassounternehmens an. Der Forderungsinhaber bevollmächtigt das Inkassounternehmen, die Forderung einzuziehen oder tritt die Forderung an das Inkassounternehmen ab. Die ursprüngliche Forderung wird als Hauptforderung bezeichnet.

Die Kosten der Inkasso-Dienstleistung muss der Verbraucher grundsätzlich bezahlen. Dies ist nachvollziehbar und sinnvoll, denn wer nicht vertrags- oder fristgemäß zahlt, muss den dadurch entstandenen Schaden ersetzen. Ein solcher Schaden ist beispielsweise die durch die Säumnisse des Schuldners notwendig gewordene Inkassodienstleistung.

1.1 Keine Bewertung der Hauptforderung mangels Informationen möglich

Der Verbraucher, der die Rechtsberatung der Verbraucherzentralen in Anspruch nimmt, hat in der Regel keine Zahlungspflichten versäumt. Er vereinbart deshalb einen kostenpflichtigen Beratungstermin, weil ihm nicht bekannt ist, weshalb ihn ein Inkassounternehmen angeschrieben hat.

Die Beratungspraxis der Verbraucherzentralen zeigt, dass das erste Inkassoschreiben nahezu nie die notwendigen Informationen beinhaltet, die der Verbraucher benötigt, um zu erkennen, ob die an ihn gerichtete Zahlungsaufforderung berechtigt ist oder nicht. Aus den Schreiben geht regelmäßig weder der ursprüngliche Forderungsgläubiger mit vollständiger Adresse noch die Art und der Zeitpunkt des Vertragsschlusses hervor (z.B. wäre eine notwendige Information „Forderungsgläubiger Firma x, Adresse x, Vertragsschluss auf der Webseite „xxx“ am x.x.xx über ein Gewinnspielabonnement“). Mit diesen Informationen könnte der Verbraucher einordnen, ob er den Vertrag tatsächlich geschlossen hat oder nicht und könnte dementsprechend eine selbstbestimmte Entscheidung darüber treffen, ob er der Zahlungsaufforderung nachkommt oder nicht.

Der Verbraucher erhofft sich in der Beratung in erster Linie eine Aufklärung des Sachverhaltes, der zum Erhalt des Inkassoschreibens geführt hat. Das gelingt zumeist erst dann, wenn sich die Verbraucherzentrale schriftlich an das Inkassounternehmen wendet bzw. der Verbraucher selbst einen Musterbrief an das Inkassounternehmen sendet, mit dem um Mitteilung der relevanten Vertragsinformationen gebeten wird. Für den Verbraucher ist dies unbefriedigend, denn er muss selbst aktiv werden, um eventuell erfahren zu können „wofür man Geld von ihm will“.

Nicht selten bringt jedoch auch das aktive Nachfragen des Verbrauchers oder der Verbraucherzentrale keine Klärung. Oftmals reagieren Inkassounternehmen nicht auf die Bitte nach Informationen oder machen nur Angaben, die für den Verbraucher nicht relevant sind.

Die von einigen Inkassounternehmen betriebene vehemente Verweigerung von Informationen über den angeblich geschlossenen Vertrag ist zu einer Art Geschäftsmodell geworden. Die unseriösen Inkassounternehmen scheinen den Verbraucher bewusst im Ungewissen darüber lassen zu wollen, ob die Hauptforderung berechtigt ist oder nicht. Grund dafür ist offensichtlich ein Eigeninteresse: Wenn der Verbraucher erkennt, dass die Hauptforderung unberechtigt ist, wird er nicht bezahlen.

1.2 Berechtigte, unberechtigte und unklare Hauptforderungen

Bei der Fallauswertung der Verbraucherbeschwerden haben die Berater geprüft, ob die Hauptforderungen als berechtigt, unberechtigt oder unklar zu werten sind.

Als **berechtigt** wurden Hauptforderungen eingeordnet, deren Bestand vom Verbraucher nicht angezweifelt wurde und auch im Ergebnis der persönlichen Beratung keine rechtlichen Gründe dem Bestand der Forderungen entgegen standen.

Als **unberechtigt** wurden Hauptforderungen bewertet, deren Bestand aus Sicht der Verbraucher angezweifelt wurde oder bei denen die rechtliche Prüfung des Sachverhaltes ergab, dass es für die Forderungen keine vertraglichen Grundlagen gab. Die rechtliche Prüfung durch die Verbraucherzentrale gründete auf der Sachverhaltsschilderung der Verbraucher, den vorgelegten Inkassoschreiben und ggf. der Reaktion des Inkassounternehmens auf die Bitte nach Sachverhaltsaufklärung. In vielen Fällen sind einschlägige unseriöse Firmen und Inkassounternehmen den Beratern bekannt, so dass aufgrund der Beratungserfahrung die Einordnung in „unberechtigte Hauptforderung“ erfolgte. Ob die rechtliche Bewertung in jedem Einzelfall einer gerichtlichen Überprüfung des Falles standhält, kann nicht mit Sicherheit vorausgesagt werden.

Als **unklar** wurden schließlich jene Hauptforderungen eingeordnet, deren rechtlicher Hintergrund weder durch den Verbraucher noch durch die Beratung geklärt werden konnte und es sich auch nicht um bereits bekannte unseriöse Firmen und Inkassounternehmen handelte. Ob ein Vertrag wirksam geschlossen wurde und noch Bestand hat, konnte also in diesen Fällen selbst nach intensiver Prüfung und Beratung nicht festgestellt werden.

Auswertungsergebnis

Die Auswertung der Verbraucherbeschwerden nach erfolgter Rechtsberatung ergab: Lediglich 1 Prozent der Hauptforderungen (53 Fälle) waren berechtigt; 15 Prozent der Forderungen (537 Fälle) wurden als unklar und 84 Prozent (3.081 Fälle) als unberechtigt bewertet.

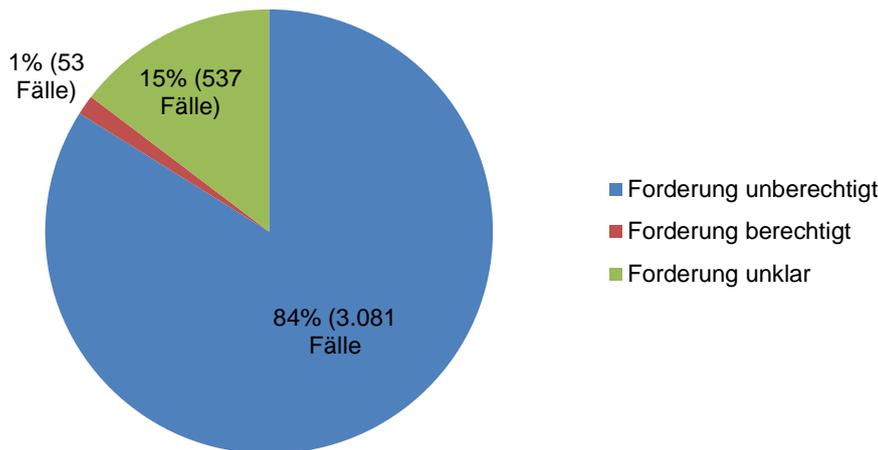


Abb. 2 War die Hauptforderung des Gläubigers berechtigt? (n=3.671)

1.3 Inhaber der Hauptforderung

Im Rahmen der Auswertung der Verbraucherbeschwerden konnten Fälle aus unterschiedlichen Branchen gesammelt werden. Zahlenmäßig fielen vor allem die Anbieter von Gewinnspieleintragungsdiensten und die Betreiber von so genannten Internet-Abofallen auf. Diese arbeiten offensichtlich ausschließlich mit bestimmten Inkassounternehmen zusammen, die in der Erhebung sonst mit keiner anderen Branche in Verbindung zu bringen waren. Anscheinend haben sich einige Inkassounternehmen auf die Beitreibung von unberechtigten Hauptforderungen spezialisiert.

Beispiele für auffälliges Zusammenwirken von Unternehmen:

Inkassounternehmen	Anzahl	Forderungsinhaber
Allinkasso GmbH	44 Fälle	Roxborough Management Inc./ TRC Telemedia (Voice Abonnements)
blue 180 Vermögensverwaltungs GmbH	226 Fälle	Load House FZE, Estesa Ltd., Domember FZE (Internet-Vertragsfallen)
Debitor d.o.o. Inkaso, Zagreb	94 Fälle	Aboveboard Trading Ltd. (Gewinnspieleintragung)
Deutsche Zentral Inkasso GmbH	1.459 Fälle	Webtains GmbH, Premium Content GmbH, Icontent GmbH, Content4u GmbH (Internet-Vertragsfallen)

1.4 Vertraglicher Hintergrund

Die Leistungen, zu deren Bezug sich Verbraucher nach Auffassung der Anbieter verpflichten, bestehen zumeist in Abonnements für fragwürdige Dienstleistungen. Die gebotene Leistung und die geforderte hohe Gegenleistung stehen regelmäßig in einem krassen Missverhältnis zu einander.

Rund 27 Prozent (998 Fälle) der gesammelten Forderungen betrafen Gewinnspiel-eintragungsdienste. Ein solcher Dienst umfasst der Beschreibung der Anbieter nach die Eintragung der persönlichen Adresse bei einer Vielzahl von Internet-Gewinnspielen. Dafür sind monatlich rund 50 Euro zu entrichten.

54 Prozent der dokumentierten Beschwerden (1.997 Fälle) entfallen auf den Bereich der so genannten Abonnement-Fallen. Das Unterschieben solcher Verträge findet derzeit vor allem im Internet statt. Verbraucher, die zum Beispiel auf der Suche nach kostenfreier Software, einer Routenplanung, einer Mitwohn- bzw. Mitfahrmöglichkeit oder Informationen zu Outlet- bzw. Fabrikverkäufen sind, werden auf besonders gestaltete Anmeldeseiten geleitet. Dort werden Leistungen, die andernorts im Internet wie selbstverständlich kostenfrei zu erhalten sind, nur kostenpflichtig angeboten. Eine geschickte Seitengestaltung verschleiert regelmäßig einen transparenten Hinweis auf einen Preis. Typischerweise wird dort nach der Anmeldung ein Beitrag von knapp 100 Euro eingefordert. Was anfangs wie die Einrichtung eines kostenlosen Zugangs erschien, wird im Nachhinein als Beweis für einen Vertragsabschluss herangezogen. Gerichte haben in der Vergangenheit regelmäßig einen Vertragsschluss verneint, wenn Verbraucher den Preishinweis angesichts fehlender Transparenz nicht wahrgenommen hatten. Neben diesen Urteilen stehen jedoch auch anderslautende Gerichtsentscheidungen, die einen Vertragsschluss auch bei schwer erkennbaren Preishinweisen bejahten. Die Anbieter nutzen nach Auffassung der Verbraucherzentralen bewusst eine rechtliche Grauzone aus.

In der Vergangenheit besonders aufgefallen sind auch andere Forderungen von Telekommunikationsanbietern, die als zusätzliche Posten auf der Telefonrechnung erscheinen. Diese sogenannten Drittanbieter können ihre Entgelte grundsätzlich über das Unternehmen einziehen, das den Telefonanschluss des Verbrauchers betreibt. Werden die Abrechnungen nicht oder nicht rechtzeitig bezahlt, werden diese zumeist geringen Forderungen üblicherweise schnell von einem Inkassounternehmen geltend gemacht. Zusammen mit anderen Forderungen von Telekommunikationsunternehmen wurden in diesem Bereich 177 Fälle (5 Prozent) gezählt.

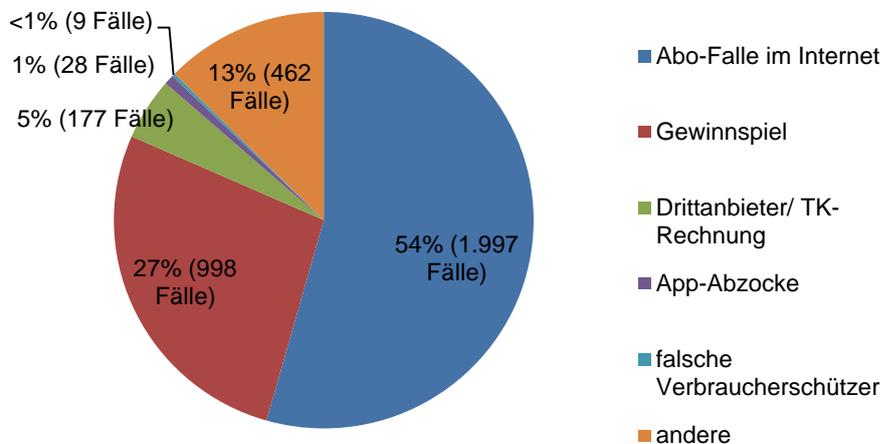


Abb. 3 Welcher vertragliche Hintergrund begründete die Hauptforderung? (n=3.671)

1.5 Art des Vertragsschlusses

Bei der Fallauswertung wurde untersucht, auf welchem Weg die behaupteten Verträge zustande gekommen sein sollen, aus denen sich die Hauptforderung ergibt. Zwei Arten fielen besonders auf, nämlich der Vertragsschluss im Internet mit 2.092 Fällen (57 Prozent) und die fernmündlich geschlossenen Verträge mit 952 Meldungen (26 Prozent). Diese Zahlen zeigen: Technische Kommunikationsmittel werden von unseriösen Firmen eingesetzt, um zu verschleiern, dass die angebotene Leistung kostenpflichtig ist. Im Internet kann das Erscheinungsbild einer Web-Seite in die Irre führen. Am Telefon lenken Unternehmen von ihren Angebotsbedingungen mit bewusst undeutlichem, schnellem Sprechen oder mit nicht sofort verständlichen, komplizierten Vertragsbedingungen ab. Die fehlende Möglichkeit zur Nachprüfbarkeit des Vertragsschlusses im Internet oder am Telefon wird von den Dienstleistungsanbietern ausgenutzt.

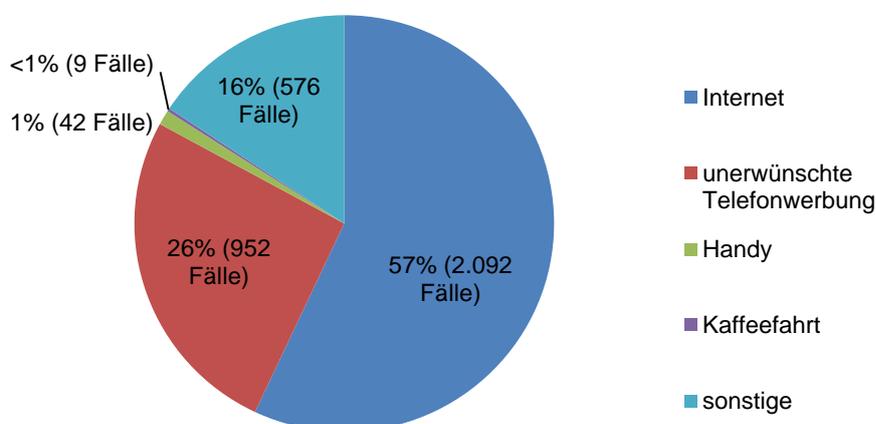


Abb. 4 Art des Vertragsschlusses (n=3.671)

1.6 Bestrittene Hauptforderungen

64 Prozent der Verbraucher gaben an, die Hauptforderungen vor Einschaltung eines Inkassobüros gegenüber dem ursprünglichen Forderungsgläubiger bestritten zu haben. Knapp ein Drittel der Verbraucher hat auf die Zahlungsforderung des Gläubigers nicht reagiert.

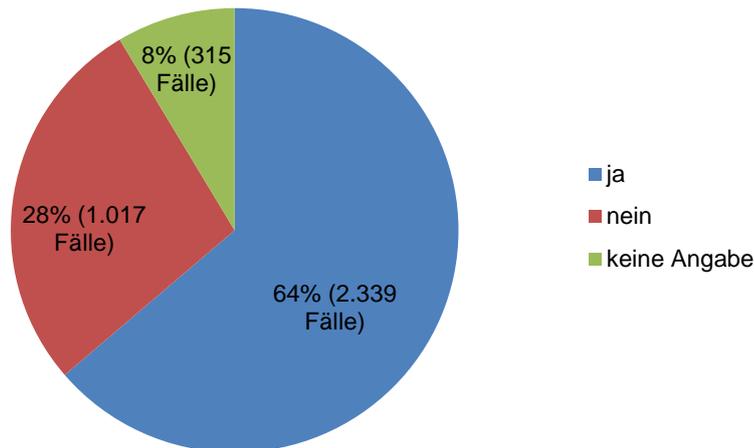


Abb. 5 Wurde die Hauptforderung bestritten? (n=3.671)

Trotz der bestrittenen Hauptforderungen machten Inkassounternehmen weiterhin Zahlungsansprüche geltend. Dies dürfen sie jedoch gerade dann nicht mehr, da der Verbraucher durch das Bestreiten der Hauptforderung deutlich gemacht hat, dass er nicht zahlen wird. In diesen Fällen ist nicht davon auszugehen, dass weitere Inkassoschreiben den Verbraucher zur Zahlung bewegen werden.

Die Schadensminderungspflicht des Forderungsinhabers gemäß § 254 Absatz 2 BGB verlangt, dass bei der Beitreibung der Forderung keine unnötigen Kosten verursacht werden. Bei bestrittenen Hauptforderungen muss deshalb die Inkassotätigkeit komplett eingestellt und der gerichtliche Weg eingeschlagen werden¹.

Den Verbraucherbeschwerden war zu entnehmen, dass beispielsweise die Deutsche Zentral Inkasso GmbH versucht, die grundsätzlich bestrittenen Hauptforderungen immer weiter per Inkassoschreiben beizutreiben. Selbst das Verwaltungsgericht Berlin² hat diese Praxis in seiner aktuellen Entscheidung nicht geahndet.

¹ OLG Frankfurt, NJW-RR 1990, [NJW-RR Jahr 1990 Seite 729](#) –, OLG Karlsruhe, NJW-RR 1987, [NJW-RR Jahr 1987 Seite 15](#); Thüringer Oberlandesgericht (3. Zivilsenat), Urteil vom 30. 11. 1993 - 3 U 163/93

² VG Berlin Urteil vom 25. August 2011, VG 1 K 5.10

2. Drohungen von Inkassounternehmen

Berechtigte Forderungen haben Verbraucher zu zahlen. Kommen sie dieser Zahlungspflicht nicht nach, können eingeschaltete Inkassounternehmen den ausstehenden Geldbetrag im Auftrag des Gläubigers betreiben. Sie dürfen für den Fall der Nichtzahlung z.B. als nächsten Schritt ein gerichtliches Mahn- oder Klageverfahren ankündigen.

Viele Verbraucher beschwerten sich während der Beratungsgespräche darüber, dass sie sich von den Inkassounternehmen bedroht fühlen. Drohungen sind ein unredliches Mittel bei der Inkassotätigkeit. Darunter sind Ankündigungen von zum Teil existenzbedrohenden Konsequenzen zu verstehen, welche sich gerade nicht auf den weiteren möglichen Rechtsweg beschränken, sondern darüber hinausgehen und die den Bedrohten zur Zahlung der Forderung veranlassen sollen.

2.1 Auswertungsergebnisse

Knapp Dreiviertel aller Verbraucher fühlten sich von Inkassoschreiben bedroht, verängstigt und eingeschüchtert.

Die Fallauswertung hat gezeigt, dass Inkassounternehmen typische Drohszenarien gegenüber Verbrauchern aufbauen. Diese beinhalten – aus der Sicht der betroffenen Verbraucher bewertet - nicht nur unangenehme, sondern existenzbedrohende Konsequenzen bei Nichtzahlung des geforderten Betrages bzw. „Nicht-Unterschreiben“ einer Ratenzahlungsvereinbarung in Verbindung mit einem Schuldanerkenntnis.

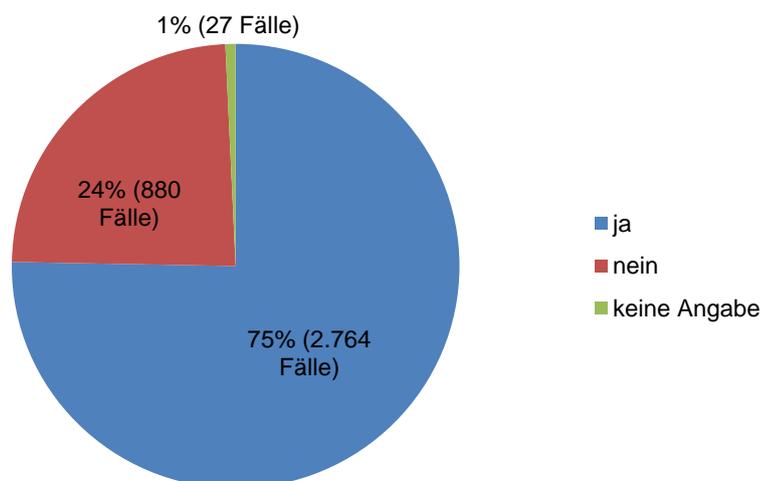


Abb. 6 Waren in den Inkassoschreiben Drohungen enthalten? (n=3.671)

2.2 Typische Drohszenarien

Drohszenario: Urteil

Zum Teil wird auf Gerichtsurteile verwiesen, die zu Lasten einzelner Verbraucher gefällt wurden. Beispielsweise verweist die Deutsche Zentral Inkasso GmbH auf die eigene Homepage, auf der „weitere Informationen zu Urteilen und entstehenden Kosten“ zu finden seien und legt dem Schreiben an den Verbraucher Urteile bei.³ Dies täuscht jedoch darüber hinweg, dass diese Urteile lediglich Einzelfallentscheidungen sind. Jedes andere Gericht kann die jeweilige Sachlage anders bewerten, entsprechende Urteile belegen dies auch. Dies zeigt etwa der Beispielsfall OPM Media GmbH, die laut Angaben auf ihrer Homepage webbasierte Serviceleistungen für Endkunden anbietet. So urteilte das AG Magdeburg (Az.: 140 C 3125/10), dass eine Verbraucherin 96 Euro als Kundin der Online Mitfahrzentrale ‚drive2you‘ zu zahlen habe. Dies wurde zunächst auch für die Online Mitwohnzentrale ‚live2gether‘, deren Betreiber ebenfalls OPM Media GmbH ist, entschieden. Im Berufungsverfahren hat die Kammer jedoch deutlich gemacht, dass ein Zahlungsanspruch der OPM Media GmbH nicht besteht.

Drohszenario: Entwurf einer Klageschrift

Die Deutsche Zentral Inkasso GmbH fügt ihrer Zahlungsaufforderung in vielen Fällen auch einen auf den Verbraucher zugeschnittenen - mit vollständigen Namen und Adresse versehenen „Entwurf einer Klageschrift gegen die beklagte Partei“ bei⁴. Das verunsichert den Verbraucher. Oftmals fasst er den Entschluss, lieber zu zahlen. Wenn der Verbraucher mit der Zahlungsaufforderung die zur Beurteilung der Sachlage notwendigen Informationen erhalte – wie etwa die Art und den Zeitpunkt des angeblichen Vertragsschlusses – und daher erkennen könnte, ob es sich um eine unberechtigte Forderung handelt, dann könnte er unredlichen Drohungen besser standhalten.

Drohszenario: Zwangsvollstreckung

Einige Inkassounternehmen, zum Beispiel TESCHINKASSO GmbH und die Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst GmbH weisen immer wieder auf eine mögliche Zwangsvollstreckung/Pfändung des Eigentums des Verbrauchers hin. Dabei wird erwähnt, dass diese noch bis zu dreißig Jahre später möglich ist⁵: „Bedenken Sie, dass ein Schuldtitel 30 Jahre lang zu Zwangsvollstreckungen hinsichtlich Ihres Eigentums, zu Lohn- oder Rentenpfändungen führen kann.“⁶ Vor allem TESCHINKASSO betont deutlich, dass die Vollstreckung durch „Verhaftung betrieben werden kann“.⁷

³ Deutsche Zentral Inkasso GmbH mit Urteil im Anhang, Schreiben vom 12.08.2011.

⁴ Deutsche Zentral Inkasso GmbH mit Entwurf einer Klageschrift ; Schreiben vom 17.08.2011.

⁵ TESCHINKASSO GmbH; Schreiben vom 05.04.2011

⁶ Allgemeiner Debitoren- und Inkassodienst GmbH; Schreiben

⁷ TESCHINKASSO GmbH; Schreiben vom 05.04.2011.

Drohszenario: SCHUFA-Eintrag

Die Verbraucher werden auch mit der Androhung von SCHUFA- Einträgen massiv verunsichert. Diese Drohung ist meist effektiv, denn jeder Verbraucher will die Möglichkeit haben, seinen Telekommunikationsanbieter zu wechseln, einen Kredit aufzunehmen oder ein neues Konto zu eröffnen; er muss durch die Drohung jedoch befürchten, wegen eines negativen SCHUFA-Eintrags als Vertragspartner künftig abgelehnt zu werden. Ein SCHUFA-Eintrag ist jedoch nur dann zulässig, wenn es sich um eine unbestrittene Forderung handelt und die Leistung trotz Fälligkeit nicht erbracht wurde, sich der Verbraucher somit in Zahlungsverzug befindet. In 64 Prozent der ausgewerteten Fälle haben die Verbraucher die Forderung jedoch bestritten.

Drohszenario: Hausbesuch

Offensiv wird den Verbrauchern mit persönlichen Besuchen in ihrer eigenen Wohnung gedroht. Das Inkassounternehmen Wecollect GmbH geht noch einen Schritt weiter und gibt in den Schreiben einen genauen Besuchstermin an. So habe sich „der Außendienst folgenden Termin vorgemerkt: 22.08.2011 in der Zeit von 09:00 bis 12:30“.⁸ Der Verbraucher reagiert panisch und verängstigt. Der angedrohte Außendienst wird als Eindringen in die Privatsphäre wahrgenommen.

Andere Inkassounternehmen drohen, dass durch den Außendienstesinsatz Mehrkosten auf den Verbraucher zukommen. Die Hanseatische Inkasso-Treuhand GmbH erklärt dazu beispielsweise, eine Nichtzahlung des geforderten Betrages habe einen Außen-Dienstesinsatz zur Folge, der mit 27,50 € berechnet werden würde.⁹

Drohszenario: Spezialdetektei

Ferner schaltet beispielsweise die City-Inkasso GmbH eine Spezialdetektei Faust ein, die eine umfassende Untersuchung der Verhältnisse des Verbrauchers durchführen will. So soll ein Überblick über die wirtschaftlichen Verhältnisse „längerfristig und intensiv“¹⁰ recherchiert werden, wenn der Verbraucher der Zahlungsaufforderung nicht nachkommt.

Aggressive Wortwahl

Auch indirekte Drohungen, wie z.B. „Wir haben Sie nicht vergessen“¹¹ und „Daher können wir nur hoffen, dass Sie diesmal die damit verbundenen erneuten Kosten und Unannehmlichkeiten zu vermeiden wissen“¹² werden verwendet. Eine Wortwahl wie „dringend nötig“¹³ und „sofort“¹⁴ soll ein schnelles Handeln der Empfänger des Inkassoschreibens bewirken.

Durch die beschriebenen Drohungen und die aggressive Wortwahl in den Inkassoschreiben erreichen die Inkassounternehmen vielfach ihr Ziel. Verängstigte Verbraucher sind eher

⁸ wecollect GmbH; Schreiben vom 08.08.2011.

⁹ Hanseatische Inkasso Treuhand GmbH; Schreiben vom 23.02.2011; ähnlich auch INKASSOBESUCHSDIENST H.H. GmbH.

¹⁰ City Inkasso GmbH

¹¹ Deutscher Inkassodienst Hamburg; Schreiben vom 11.03.2011.

¹² TESCHINKASSO GmbH; Schreiben vom 05.04.2011.

¹³ Deutscher Inkassodienst Hamburg; Schreiben vom 11.03.2011.

¹⁴ Deutscher Inkassodienst Hamburg; Schreiben vom 11.03.2011.

bereit, die geforderten Zahlungen zu leisten, auch wenn sie nicht wissen, ob diese berechtigt sind. Die Betroffenen fühlen sich oftmals diesen Unternehmen gegenüber hilflos ausgeliefert.

Nicht alle verunsicherten Verbraucher finden den Weg in die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen. Sie zahlen Forderungen aus vermeintlichen Verträgen, nur um weitere Drohungen, von denen sie nicht wissen, ob diese Realität werden könnten, zu vermeiden. Die durch die Fallsammlung erfassten Verbraucherbeschwerden stellen nach Auffassung der Verbraucherzentralen deshalb nur die Spitze des Eisberges dar.

3. Drängen zu Ratenzahlungsvereinbarungen in Verbindung mit Schuldanerkenntnissen

Eine **Ratenzahlung** kann zwischen Gläubiger und Schuldner vereinbart werden, wenn der Schuldner die Forderung nicht auf einmal begleichen kann. Dabei wird die Fälligkeit der Geldforderung, d.h. der spätmöglichste Zahlungstermin, verschoben. Die Ratenzahlung bzw. die Stundung bringt nicht ohne weiteres den Willen des Schuldners/Verbrauchers zum Ausdruck, mit den Forderungen bzw. dem Vertrag einverstanden zu sein.

Das Unterzeichnen eines **Schuldanerkenntnisses** führt dagegen zu einer rechtlichen Verpflichtung, die je nach konkreter Formulierung entweder unabhängig von dem angeblich bereits geschlossenen Vertrag entsteht oder aber zumindest für den Verbraucher bedeutet, dass ihm jedes tatsächliche oder rechtliche Bestreiten des ursprünglich angeblich geschlossenen Vertrages verwehrt ist. Auch alle aufgeführten Kostenpositionen eines Inkassounternehmens werden durch eine Unterschrift unter ein Schuldanerkenntnis unwiederbringlich rechtmäßig.

3.1 Auswertungsergebnis

In mehr als der Hälfte aller Verbraucherbeschwerden (53 Prozent, 1.957 Fälle) haben Inkassounternehmen den Verbrauchern eine Ratenzahlungsvereinbarung aufgedrängt.

Eine Ratenzahlungsvereinbarung ist positiv, wenn es sich um eine berechtigte Hauptforderung handelt. Die überwiegende Mehrheit der ausgewerteten Verbraucherbeschwerden betraf jedoch unberechtigte Hauptforderungen (84 Prozent). Um unberechtigte Hauptforderungen „im Nachhinein“ berechtigt werden zu lassen, gehen viele Inkassounternehmen wie folgt vor: Sie verschicken ein Schreiben, mit dem sie den Verbraucher unter Drohungen auffordern, ein beigefügtes Formular zu unterzeichnen. Dieses Standardformular ist in vielen Fällen überschrieben mit „Ratenzahlungsvereinbarung und Anerkenntnis“ oder einem ähnlichen Titel.

Praxisbeispiele

Die Deutsche Zentral Inkasso GmbH bietet etwa eine „Ratenzahlung ohne Mehrkosten“ an, mit der der Verbraucher die Forderung in vollem Umfang anerkennt. Auch die von uniscore Forderungsmanagement GmbH beauftragte Kanzlei Schäfer und Valerio drängt zu „Anerkenntnis und Antrag auf Ratenzahlungsvergleich“.

In vielen Fällen führen das Unterschreiben und der Verzicht auf „alle Einwendungen und Einreden gegen den Grund oder die Höhe der Forderung“ zu folgenden Konsequenzen:

Aufgrund des Schuldanerkenntnisses des Verbrauchers wurden neben der Hauptforderung alle Nebenkosten (Inkassokosten, Auslagen, Zinsen etc.) in einem Mahnverfahren als eine Gesamtsumme beantragt. Dies führte zu einem Vollstreckungsbescheid, aus dem gegen den Verbraucher vollstreckt werden kann. Eine übliche Vorgehensweise, wie insbesondere aus der Beratungspraxis der Schuldnerberatungsstellen rückgemeldet wird.

Fazit:

Durch das Drängen zu Ratenzahlungsvereinbarungen in Verbindung mit Schuldanerkenntnissen gelingt es Inkassodienstleistern, unberechtigte in berechnete Forderungen umzuwandeln. Diese Taktik ist erfolgreich, weil dem Verbraucher in aller Regel beim Unterschreiben des kombinierten Standardformulars „Ratenzahlungsvereinbarung und Anerkenntnis“ nicht bewusst ist, dass er damit die Ursprungsforderung mit allen Nebenforderungen anerkennt und oftmals erst dadurch einen Rechtsgrund für die Zahlungsforderung des Inkassounternehmens schafft.

Zudem zeigt die Auswertung der Verbraucherbeschwerden, dass Schuldanerkenntnisse dem Verbraucher häufig als eine kostengünstigere Art der Streitbeilegung verkauft werden. Mit einem Mahnbescheid oder einem gerichtlichen Verfahren sind zwar tatsächlich höhere Kosten verbunden. Erklärt sich der Verbraucher jedoch schriftlich mit dem Anerkenntnis einverstanden und wird dieses später notariell beglaubigt, kann der Ursprungsgläubiger direkt gegen den Verbraucher vollstrecken. Eine unbedachte Unterschrift unter die angebotene „Hilfeleistung“ des Inkassounternehmens führt zu einem Vollstreckungstitel, aus dem dreißig Jahre lang vollstreckt werden kann.

4. Nebenforderungen von Inkassounternehmen

4.1 Höhe der Nebenforderungen im Vergleich zur Hauptforderung

Zahlungsaufforderungen von Inkassounternehmen setzen sich aus verschiedenen Teilforderungen zusammen, der Haupt- und den Nebenforderungen. Die verschiedenen Kostenpositionen werden üblicherweise in einer so genannten Forderungsaufstellung einzeln ausgewiesen.

Als **Nebenforderungen** werden alle Kostenpositionen bezeichnet, die zu der ursprünglich vertraglich vereinbarten Hauptforderung durch den Zahlungsverzug des Verbrauchers hinzukommen. In den Schreiben der Inkassounternehmen werden meist folgende Nebenforderungen geltend gemacht:

- Mahngebühren des Gläubigers
- Inkassokosten
- Auslagen des Inkassounternehmens
- ggf. Kontoführungsgebühren, Adressermittlungskosten u. ä.
- Verzugszinsen auf die Haupt- und die Nebenforderungen

Bei der Auswertung der Fälle stellten die Verbraucherzentralen fest, dass in einigen Inkassoschreiben nur eine Gesamtforderung angegeben wurde und damit unklar war, aus welchen Einzelposten sich diese Summe zusammensetzt. Diese Fälle konnten für die Fallauswertung nicht verwendet werden. Ebenso zeigte sich bei der Fallauswertung häufig, dass die Forderungsaufstellungen der Inkassounternehmen nicht nachvollziehbar waren, da aussagekräftige Angaben zu den einzelnen Kostenpositionen fehlten.

4.2 Keine gesetzlichen Regelungen

Für die Höhe der Nebenforderungen gibt es – mit Ausnahme der Verzugszinsen - keine gesetzlichen Vorgaben für Inkassounternehmen. Der Deutsche Inkasso-Dienst verteidigte die Höhe seiner verlangten Inkassokosten folgendermaßen¹⁵:

„(...) Die Rechtsprechung akzeptiert dabei eine Anlehnung an das Gebührentableau für Rechtsanwälte, schreibt jedoch eine zwingende Anbindung nicht vor. Mithin können die Inkassokosten unter marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten durch das Inkassounternehmen kaufmännisch kalkuliert werden“.

Obwohl der Verbraucher keinen Einfluss darauf hat, welches Inkassounternehmen ihm gegenüber tätig wird und auch keine Möglichkeit besitzt, das Inkassounternehmen „zu wechseln“, muss er gleichwohl die Kosten und Gebühren akzeptieren, die das Inkassounternehmen selbst für seine Tätigkeit als sinnvoll erachtet.

¹⁵ Deutscher Inkassodienst, Schreiben vom 23.08.2010

4.3 Auswertungsergebnisse

Die Auswertung der Verbraucherbeschwerden hat ergeben, dass die Inkassobranche den Umstand ausnutzt, dass Verbraucher weder eine Marktmacht gegen überteuerte Anbieter entfalten können, noch sich auf gesetzliche Vorgaben zu Kosten und Gebühren stützen können: **Es ist festzustellen, dass durch die Einschaltung der Inkassounternehmen die ursprünglichen Hauptforderungen insgesamt erheblich ansteigen.**

4.3.1 Auswertung der Fälle aus der Rechtsberatung der Verbraucherzentralen

Die Summe der Hauptforderungen der 3.671 ausgewerteten Fälle lag bei 493.553,78 Euro.

Die Summe der Gesamtforderungen, d.h. der Hauptforderungen inklusive aller Nebenforderungen, lag bei 751.975,06 Euro.

Damit steigerten sich im Laufe des außergerichtlichen Mahnverfahrens die Hauptforderungen im Schnitt **um 52 Prozent**.

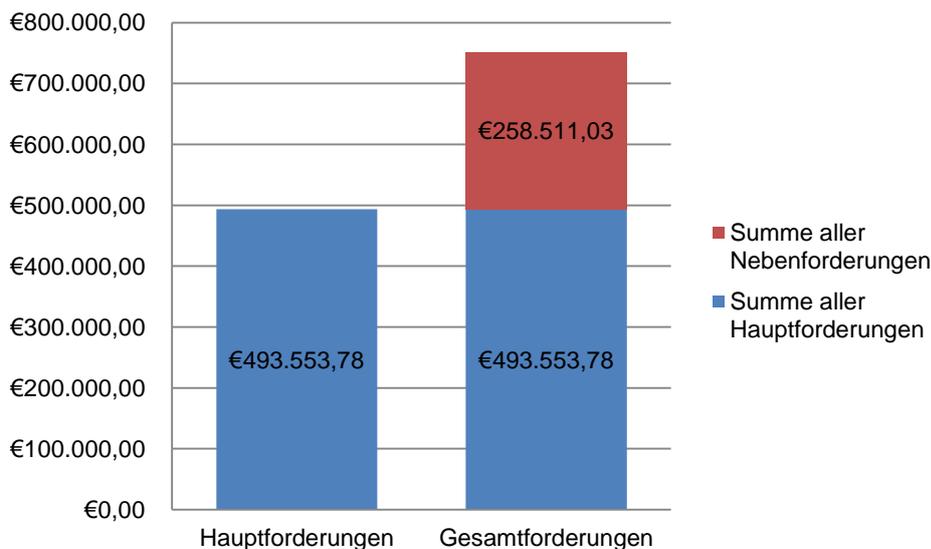


Abb. 7 Anstieg der Gesamtforderung gegenüber der Hauptforderung (n=3.671)

Um zu zeigen, wie die Forderungshöhe durch die Einschaltung der Inkassounternehmen anwächst, wurden die durchschnittlichen Höhen von Haupt- und Gesamtforderung verglichen. Die nachfolgende Tabelle zeigt den prozentualen Anstieg der Gesamtforderungen gegenüber den Hauptforderungen:

Hauptforderung	Anzahl Fälle	Durchschnittliche Höhe der Hauptforderung	Durchschnittliche Höhe der Gesamtforderung	Durchschnittlicher Anstieg in Prozent
0 - 100 €	2.809	86,12 €	151,66 €	76 %
> 100 – 200 €	668	149,25 €	209,21 €	40 %
> 200 – 300 €	65	239,70 €	309,58 €	29 %
> 300 – 600 €	66	396,76 €	521,04 €	31 %
> 600 – 900 €	16	747,93 €	940,50 €	26 %
> 900 €	47	2.089,69 €	2481,83 €	19 %

4.3.2 Auswertung der Fälle aus der Schuldnerberatung

Wie in der Einleitung auf Seite 4 erläutert, wurden die Fälle aus der Schuldnerberatung gesondert analysiert. Als Besonderheit ist hier zu nennen, dass sich viele Schuldner aufgrund ihrer Überforderung lange Zeit nicht gegen Haupt- und Nebenforderungen „gewehrt“ haben, so dass in 81 von 398 ausgewerteten Fällen die Forderungen bereits tituliert und damit nicht mehr angreifbar waren, auch wenn es sich zum Teil um ursprünglich unberechtigte Hauptforderungen gehandelt hat.

Die Summe der Hauptforderungen aus 398 analysierten Fällen aus der Schuldnerberatung lag bei 69.149,75 Euro.

Die Summe der Gesamtforderungen, d.h. der Hauptforderungen inklusive aller Nebenforderungen, lag bei 253.180,72 Euro.

Dies entspricht einem Anstieg der Hauptforderungen **um 266 Prozent**.

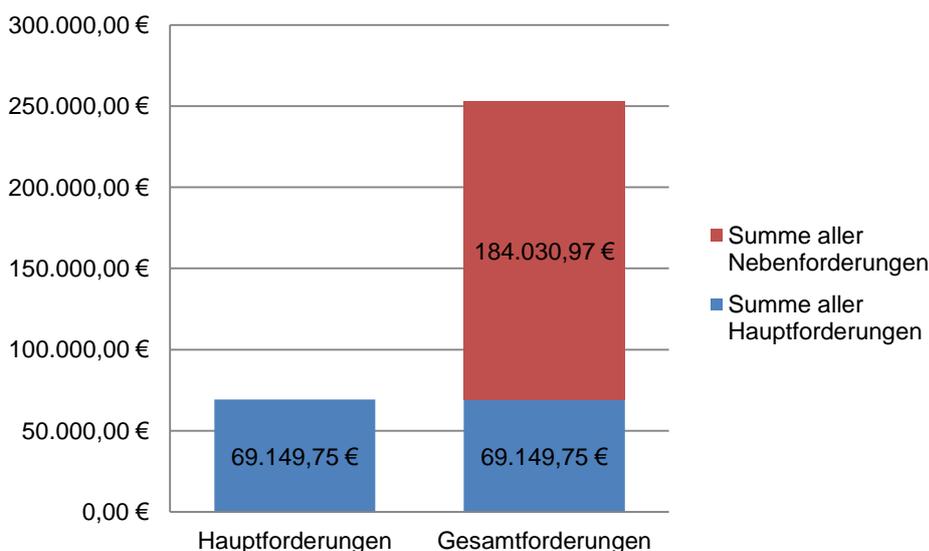


Abb. 8 Anstieg der Gesamtforderung gegenüber der Hauptforderung (Schuldnerberatung, n=398)

Ein klassisches Beispiel aus der Beratungspraxis der Schuldnerberatung:

Das Unternehmen UGV-Inkasso trieb eine Forderung ein, die von dem Gläubiger FKH GbR erhoben wurde. Die Hauptforderung betrug 20,84 Euro. Diese Forderung wurde tituliert. Die Forderung betrug nach Titulierung per Mahn- und Inkassobescheid 169,21 Euro. Innerhalb von rund 8 Jahren vergrößerte sich die Gesamtforderung auf 1206,37 Euro, obwohl der Schuldner in diesem Zeitraum ein Vielfaches der ursprünglichen Hauptforderung durch monatliche Ratenzahlungen beglichen hat. So verlangte das Inkassounternehmen für regelmäßig standardisiert verschickte Ratenzahlungsvereinbarungen jeweils zwischen 50 und 135 Euro; daneben wurden zahlreiche weitere Gebühren in Rechnung gestellt, die nicht nachvollziehbar sind.

Weitere Fallbeispiele, **anderer Inkassounternehmen**, die das unverhältnismäßig hohe Ansteigen der Hauptforderungen aufzeigen:

Hauptforderung in Euro	Gesamtforderung in Euro	Anstieg um Prozent
0,75	100,49	13.299
0,55	115,39	20.880
6,94	575,67	8.195
16,30	1.160,63	7.020
67,41	7.316,56	10.754

4.3.3 Besondere Problematik bei Bagatellforderungen

Bei 58 Verbraucherbeschwerden lag ein Streitwert von 10 Euro und weniger vor. Diese geringen Hauptforderungen wurden mittels Mahn- und Inkassoentgelten extrem aufgebläht. Die Gesamtforderungen betragen ein Tausendfaches der ursprünglichen Hauptforderungen.

Im Einzelnen ergibt sich folgendes Bild:

- Bei 12 Fällen wurde ein Streitwert von einem Euro und weniger geltend gemacht. Die Summe der 12 Forderungen betrug 4,72 Euro. Dies ergibt einen Durchschnitt von 0,39 Euro pro Forderung. Durch Mahn- und Inkassokosten haben sich die Gesamtforderungen auf insgesamt 296,67 Euro gesteigert. Das entspricht einem **Anstieg um 6.079 Prozent**.
- Die Summe der Gesamtforderungen der 58 Beschwerdefälle mit einer Hauptforderung von bis zu 10,00 Euro betrug 314,52 Euro. Dies ergibt eine durchschnittliche Forderung in Höhe von 5,42 Euro. Durch Mahn- und Inkassokosten wurden die Gesamtforderungen auf insgesamt 4042,58 Euro erhöht. Dies ergibt eine **Steigerung um 1.185 Prozent**.

4.4 Vergleich der Höhe der Nebenforderungen von Inkassounternehmen und Rechtsanwälten

Derzeit bestehen keine gesetzlichen Gebührenregelungen für die Rechtsdienstleistung „Inkasso“. Ein Orientierungsrahmen für die Höhe der Gebühren bildet jedoch das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG), da auch Rechtsanwälte die Rechtsdienstleistung „Inkasso“ erbringen und sich dabei – anders als die Inkassounternehmen – an die Regelungen des RVG halten müssen. Mit Inkrafttreten des RVG wurde der relativ feste Wert 7,5/10 der Bundesrechtsanwaltsgebührenordnung durch einen Gebührenrahmen ersetzt, der dem Anwalt Spielraum geben soll, die Höhe seiner Gebühren entsprechend dem erforderlichen Aufwand, dem Schwierigkeitsgrad und der Bedeutung der Angelegenheit zu bestimmen.

Ein Rechtsanwalt hat dabei die Wahl innerhalb eines Rahmens von 0,5 bis zu 2,5 Gebühren, wobei mehr als eine 1,3 Gebühr nur verlangt werden soll, wenn die Angelegenheit besonders umfangreich oder schwierig war. Als solche sind Inkassotätigkeiten grundsätzlich nicht einzuordnen, da keinerlei rechtliche Beratung oder Bewertung erfolgt. Bei der Inkassotätigkeit handelt es sich vielmehr in aller Regel um das Versenden von standardisierten Schreiben und bei der Berechnung von Verzugszinsen u. ä. um Rechenschritte, die EDV-technisch ausgeführt werden. Da die Inkassotätigkeit somit eine im Grunde genommen einfache, mit EDV-Unterstützung automatisiert abzuwickelnde Tätigkeit ist, ist ein höherer Gebührensatz als 1,3 in jedem Fall zurück zu weisen.

Vielmehr ist nach Auffassung der Verbraucherzentralen höchstens eine 0,5 RVG-Gebühr angemessen, da es sich bei der Inkassotätigkeit um eine einfachere Tätigkeit als die typische Anwaltstätigkeit handelt. Dies zeigt auch die Tatsache, dass in den meisten Inkassounternehmen Mitarbeiter lediglich angelernt werden, die jeweilige Inkassosoftware zu beherrschen und keine juristischen Staatsexamina abgelegt haben müssen. Bei der Auswertung der Verbraucherbeschwerden haben die Verbraucherzentralen untersucht, ob sich die Inkassounternehmen mit den von ihnen verlangten Kosten und Gebühren am RVG orientieren oder darüber hinausgehen.

Um diesen Vergleich durchführen zu können, wurden folgende Annahmen gemacht:

- zulässiger Ansatz von 10 Euro Mahnkosten durch den Gläubiger vor Einschaltung des Inkassobüros
- Auslagen für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen gemäß Anlage 1 RVG Ziffer 7002: 20 Prozent der Gebühren, höchstens 20 Euro
- Ansatz einer 0,5; 1,0 und 1,3 Gebühr nach RVG nach Anlage 1 RVG Ziffer 2300.

4.5 Gesamtergebnis der Vergleichsrechnungen

Inkassounternehmen verlangen durchschnittlich deutlich mehr Gebühren für ihre Tätigkeit als die zulässigen Höchstgebühren, die Rechtsanwälte für die Inkassotätigkeit verlangen dürfen.

Angesichts dieses Ergebnisses dürften Gläubiger theoretisch solche, für den Verbraucher überkauerten Inkassounternehmen nicht beauftragen: Die Gläubiger haben gemäß § 254 Absatz 2 BGB eine gesetzlich verankerte Schadensminderungspflicht, die beinhaltet, dass sie bei der Beitreibung der Forderung keine unnötigen oder unnötig hohen Kosten für den Verbraucher entstehen lassen dürfen.

4.5.1 Vergleich für Hauptforderungen von 0 bis 100 Euro

Die mit Abstand meisten geprüften Fälle (2.809), betrafen Hauptforderungen von 0 bis 100 Euro.

Die durchschnittliche Höhe der Hauptforderung lag bei 86,12 Euro, die durchschnittliche Höhe der Gesamtforderung bei 151,66 Euro. Die Forderung stieg damit **um 76 Prozent an**.

In der folgenden Abbildung werden die bei **Hauptforderungen von 0 bis 100 Euro** verlangten Gesamtkosten (Durchschnitt) der Inkassounternehmen mit den Gesamtkosten verglichen, die gem. RVG-Gebühren entstanden wären:

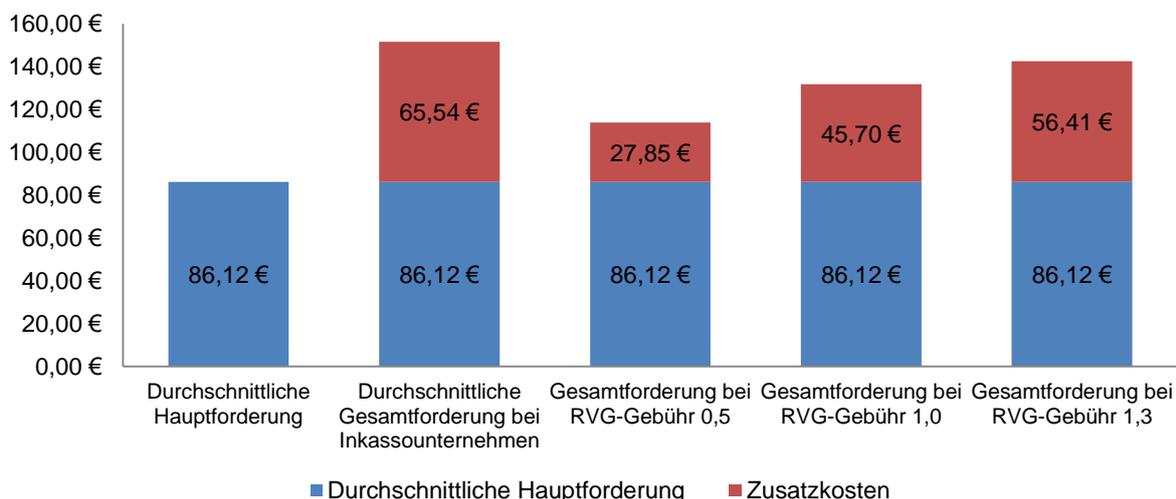


Abb. 9 Vergleich der Gesamtforderungen mit den Gesamtkosten bei Anwendung der Gebührensätze für Rechtsanwälte (Hauptforderung bis 100 Euro)

Die Gesamtforderung der Inkassounternehmen war im Durchschnitt höher als die zulässige Gesamtforderung unter Anwendung der Regelungen des RVG. **Damit verlangten die Inkassounternehmen bei Hauptforderungen von 0 bis 100 Euro für ihre Tätigkeit durchschnittlich mehr als die zulässigen Höchstgebühren, die Rechtsanwälte für dieselbe Rechtsdienstleistung verlangen dürfen.**

Die Verbraucherzentralen halten auch eine Steigerung der Hauptforderung um 65 % (bei Anwendung einer 1,3 Gebühr nach RVG) bzw. 53 % (bei Anwendung einer 1,0 Gebühr nach RVG) aufgrund der Tätigkeit eines Inkassobüros zzgl. Mahnkosten des Gläubigers bei diesem Streitwert für nicht angemessen. Inkassokosten, die über eine 0,5 Gebühr nach dem RVG errechnet werden, sind nach Auffassung der Verbraucherzentralen unangemessen.

4.5.2 Vergleich für Hauptforderungen von 100 bis 200 Euro

Ein analoges Bild entsteht bei der Betrachtung von Hauptforderungen in Höhe von 100 Euro bis 200 Euro. 668 Verbraucherbeschwerden wurden ausgewertet.

Die durchschnittliche Höhe der Hauptforderung lag bei 149,25 Euro, die durchschnittliche Höhe der Gesamtforderung bei 209,21 Euro. Im Durchschnitt stieg damit die Forderung **um 40 Prozent**.

In der folgenden Abbildung werden die bei **Hauptforderungen von 100 bis 200 Euro** verlangten Gesamtkosten (Durchschnitt) der Inkassounternehmen mit den Gesamtkosten verglichen, die gem. RVG-Gebühren entstanden wären:

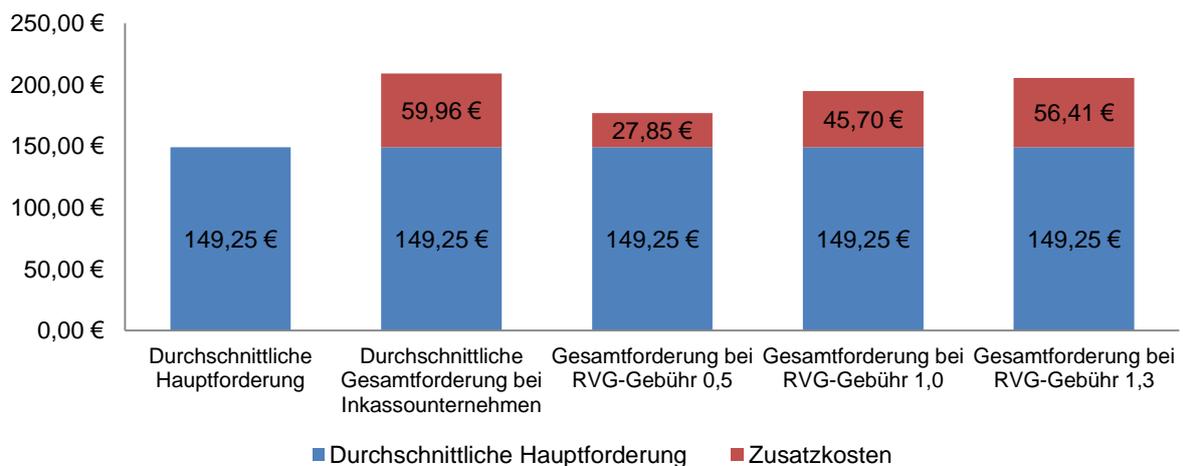


Abb. 10 Vergleich der Gesamtforderungen mit den Gesamtkosten bei Anwendung der Gebührensätze für Rechtsanwälte (Hauptforderung 100 bis 200 Euro)

Die Gesamtforderung der Inkassounternehmen war im Durchschnitt höher als die zulässige Gesamtforderung unter Anwendung der Regelungen des RVG.

Damit verlangten die Inkassounternehmen bei Hauptforderungen von 100 bis 200 Euro für ihre Tätigkeit durchschnittlich mehr als die zulässigen Höchstgebühren, die Rechtsanwälte für dieselbe Rechtsdienstleistung verlangen dürfen.

4.5.3 Vergleich für Hauptforderungen von 200 bis 300 Euro

65 Fälle mit einer Hauptforderung zwischen 200 bis 300 Euro wurden ausgewertet. Die durchschnittliche Höhe der Hauptforderung lag bei 239,70 Euro, die durchschnittliche Höhe der Gesamtforderung bei 309,58 Euro. Im Durchschnitt stieg damit die Forderung **um 29 Prozent**.

In der folgenden Abbildung werden die bei **Hauptforderungen von 200 bis 300 Euro** verlangten Gesamtkosten (Durchschnitt) der Inkassounternehmen mit den Gesamtkosten verglichen, die gem. RVG-Gebühren entstanden wären:

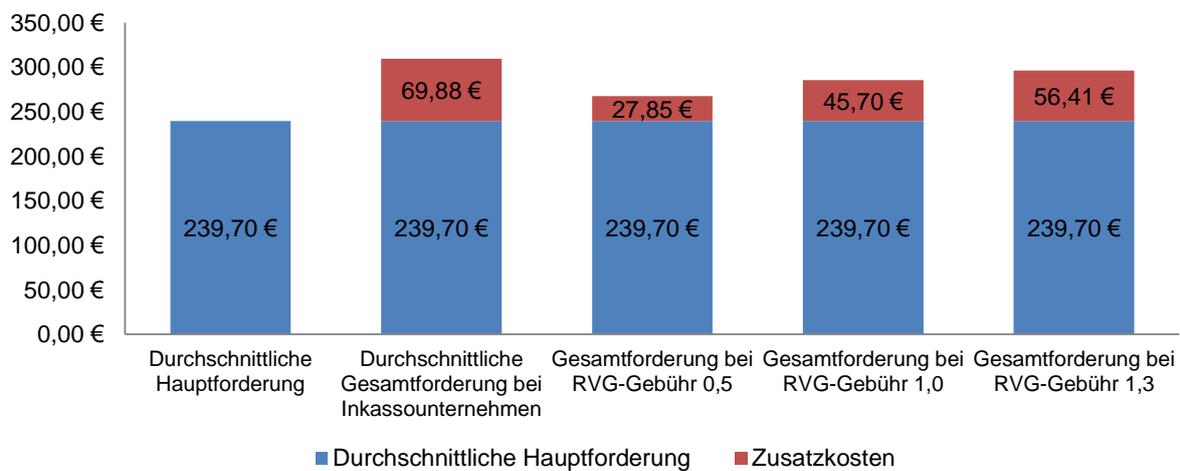


Abb. 11 Vergleich der Gesamtforderungen mit den Gesamtkosten bei Anwendung der Gebührensätze für Rechtsanwälte (Hauptforderung 200 bis 300 Euro)

Die Gesamtforderung der Inkassounternehmen war im Durchschnitt höher als die zulässige Gesamtforderung unter Anwendung der Regelungen des RVG.

Damit verlangten die Inkassounternehmen auch bei Hauptforderungen von 200 bis 300 Euro für ihre Tätigkeit durchschnittlich mehr als die zulässigen Höchstgebühren, die Rechtsanwälte für dieselbe Rechtsdienstleistung verlangen dürfen.

4.5.4 Fallbeispiel

Gegenüber einem Verbraucher wurde für die angebliche Nutzung einer Internetseite eine Hauptforderung in Höhe von 96 Euro geltend gemacht. Zusätzlich wurden **72,71 Euro** Mahn- und Inkassokosten verlangt.

Unter Ansatz der Höchstgebühr nach RVG (1,3 Gebühr RVG) können verlangt werden:

1,3 Gebühr RVG (Ziffer 2300):	32,50 Euro
Post- und Telekommunikationskosten (Anlage 1 RVG Ziffer 7002 pauschal 20 % der Gebühren):	6,50 Euro
gesamt:	<u>39,00 Euro</u>
zzgl. 19,00 USt:	7,41 Euro
Summe:	<u>46,41 Euro</u>

Statt 46,41 Euro verlangte das Inkassounternehmen mit 72,71 Euro mehr als das **1,5 fache** der höchstmöglichen Gebühren nach RVG.

Noch deutlicher wird diese Steigerung unter Ansatz der RVG-Mindestgebühr von 0,5, die für einfach gelagerte Tätigkeiten, wie es die Inkassotätigkeit ist, verlangt werden sollte:

0,5 Gebühr RVG (Ziffer 2300):	12,50 Euro
Post- und Telekommunikationskosten (Anlage 1 RVG Ziffer 7002 pauschal 20 % der Gebühren):	2,50 Euro
gesamt:	<u>15,00 Euro</u>
zzgl. 19,00 USt:	2,85 Euro
Summe:	<u>17,85 Euro</u>

Das sind 54,86 Euro weniger als die tatsächlich vom Inkassobüro verlangten 72,71 Euro. Dies bedeutet eine **Vervierfachung** der Kosten.

4.6 Auffällige Kostenpositionen bei Nebenforderungen

Die Analyse der Verbraucherbeschwerden hat ergeben, dass in 1.812 von insgesamt 3.671 ausgewerteten Inkassofällen zusätzlich zu den eigentlichen Inkassokosten auffällige, d.h. mutmaßlich unzulässige Kostenpositionen geltend gemacht wurden. Damit haben die Inkassounternehmen in rund 50 Prozent der ausgewerteten Fälle nicht nachvollziehbare Gebühren, Auslagen oder Zinsen verlangt.

Die Spannbreite der auffälligen Kostenpositionen ist groß; in den Forderungsaufstellungen findet sich eine Vielzahl von Gebühren und Auslagen, aus deren Bezeichnung nicht hervorgeht, was das Inkassounternehmen gemacht hat und wofür der Verbraucher somit bezahlen soll. Häufig werden Kostenpositionen sehr allgemein umschrieben, etwa mit Begriffen wie „Beratungen“, „Verwaltungsgebühr“, „Mahnspesen“ u. a. Die häufigsten auffälligen Kostenpositionen stellen wir im Folgenden dar:

4.6.1 Kontoführungsgebühren

Kontoführungsgebühren sind nicht die Kosten für das Girokonto des Inkassounternehmens oder des Gläubigers, sondern werden dafür verlangt, dass das Inkassounternehmen für die eigene Buchhaltung buchungstechnisch ein Forderungskonto für den Schuldner führt. Die Überwachung der Forderung und die Buchung eingehender Zahlungen gehören jedoch zur allgemeinen Geschäftstätigkeit des Inkassounternehmens und werden bereits durch die verlangten Inkassokosten abgedeckt.

Überdies verstößt die Erhebung von Kontoführungsgebühren gegen die Schadensminderungspflicht des Gläubigers, da diese Gebühren bei der Einschaltung eines Rechtsanwaltes nicht anfallen, wie das Oberlandesgericht Hamm entschieden hat (Urteil vom 10.11.1983 – 2 U 116/83).

Dennoch stellen zahlreiche Inkassounternehmen Kontoführungsgebühren in Rechnung. So verlangt beispielsweise die Condor Gesellschaft für Forderungsmanagement mbH monatliche Kontoführungskosten in Höhe von 3,95 Euro, die Deutsche Internetinkasso GmbH in Höhe von 9,50 Euro, die Global Payment GmbH in Höhe von 19,20 Euro und die Universum Inkasso GmbH in Höhe von 20,00 Euro.

4.6.2 Ermittlungskosten

Ermittlungskosten sind Auslagen für eine Adressermittlung bzw. Nachfrage beim Einwohnermeldeamt. Diese Auslagen sind gerechtfertigt, wenn der Verbraucher umgezogen ist oder seinen Namen geändert hat und dies nicht dem ursprünglichen Vertragspartner mitgeteilt hat. Nur dann ist es erforderlich, die neue Anschrift bzw. den neuen Namen zu ermitteln. Die Auswertung der Verbraucherbeschwerden hat jedoch ergeben, dass viele Inkassounternehmen standardmäßig Adressermittlungen bzw. Nachfragen beim Einwohnermeldeamt durchführen. In den Beratungsgesprächen mit den Verbrauchern und aufgrund der vorgelegten Unterlagen konnte vielfach festgestellt werden, dass Ermittlungskosten angesetzt wurden, obwohl der Verbraucher weder umgezogen war, noch seinen Namen geändert hat.

Hinzu kommt, dass die Ermittlungskosten meist unabhängig von den tatsächlich entstandenen Kosten pauschaliert veranschlagt werden. So verlangt etwa die Universum Inkasso GmbH 14,88 Euro und die Bayerische Inkassodienst AG 12,00 Euro pauschale Ermittlungskosten.

4.6.3 Einigungsgebühren

Für standardisiert versendete Ratenzahlungsvereinbarungen werden in den meisten Fällen Einigungsgebühren berechnet. Zum Teil werden diese Gebühren in der Höhe gemäß dem RVG, zum Teil auch „frei“ festgelegt.

Voraussetzung für eine Einigungsgebühr ist, dass das Rechtsverhältnis der Parteien dem Streit oder der Ungewissheit entzogen wird. Dies kann zwar zumindest bei noch nicht titulierten Forderungen durch eine Ratenzahlungsvereinbarung durchaus geschehen. Um

diese Gebühr tatsächlich „zu verdienen“, ist aber jedenfalls eine aktive Rolle des Inkassounternehmens zu fordern, die bloße Übersendung eines Vordrucks reicht hier nicht. Eine Einigungsgebühr entfällt zudem dann, wenn das Rechtsverhältnis als Ganzes anerkannt wird. Das häufig mit der Ratenzahlungsvereinbarung verbundene Schuldanerkenntnis lässt die Gebühr damit entfallen.

4.6.4 Verzugszinsen

Zinsforderungen sind entsprechend den gesetzlichen Vorschriften nach § 288 Absatz 1 BGB nur in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszins zulässig. Die Auswertung der Verbraucherbeschwerden hat gezeigt, dass zahlreiche Inkassounternehmen **hohe Verzugszinsen** verlangen. So berechnet etwa die UGV Inkasso GmbH Verzugszinsen in Höhe von 13,25 Prozent, die Focus Gesellschaft für Forderungsmanagement mbH 12 Prozent, ebenso wie die Spiegel Inkasso Gesellschaft für Forderungsmanagement mbH und die Allinkasso GmbH.

Nach § 288 Abs. 1 BGB sind jedoch Verzugszinsen grundsätzlich in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zulässig. Höhere Zinsen können nach § 288 Abs. 3, 4 BGB nur verlangt werden, wenn ein weiterer Schaden (z.B. durch die Aufwendung von Kreditzinsen) nachgewiesen wird.

Unabhängig von der Zinshöhe war in vielen untersuchten Fällen nicht nachvollziehbar, für welchen Zeitraum die Zinsen berechnet wurden und welche Zinsen jeweils für die Haupt- bzw. für die Nebenforderungen angefallen sind. Unverständlich war beispielsweise, dass die Global Payment GmbH jeweils pauschal Verzugszinsen in Höhe von 24,25 Euro geltend gemacht hat.

4.6.5 Auslagenpauschalen

Rechtsanwälte dürfen für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen nach Anlage 1 RVG Ziffer 7002 eine Auslagenpauschale von höchstens 20,00 Euro berechnen. Inkassounternehmen können mangels gesetzlicher Regelungen darüber hinausgehen und tun dies häufig auch. Nicht jedes Inkassounternehmen begnügt sich mit einer Auslagenpauschale knapp über dem Höchstsatz für Rechtsanwälte wie etwa die wecollect GmbH, die eine Auslagenpauschale in Höhe von 20,24 Euro fordert.

5. Aufsicht über die Inkassounternehmen

Bei der Inkassotätigkeit handelt es sich um die Besorgung fremder Rechtsangelegenheiten. Sie unterliegt damit dem Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG). Darin wird festgelegt, dass sich Inkassounternehmen für ihre Tätigkeit behördlich registrieren lassen müssen. Derzeit sind in Deutschland circa 750 Inkassounternehmen registriert. Die Registrierung erfolgt auf Antrag beim Präsidenten des für die Hauptniederlassung des Unternehmens zuständigen Land- oder Amtsgerichts.

5.1 Registrierungsvoraussetzungen

Eine Zulassung wird gemäß § 12 RGD erteilt, wenn

1. die persönliche Eignung und Zuverlässigkeit,
2. die theoretische und praktische Sachkunde sowie
3. der gesetzlich vorgesehene Berufshaftpflichtversicherungsschutz

vorliegen.

5.2 Befugnisse der Inkassounternehmen

Das Inkassounternehmen darf zunächst außergerichtlich tätig werden. Darüber hinaus darf es das gerichtliche Mahnverfahren betreiben. Wenn der Schuldner hierbei jedoch Widerspruch bzw. Einspruch einlegt, dann wird die Angelegenheit an das ordentliche Prozessgericht abgegeben. In einem so genannten „ordentlichen“ Prozessverfahren darf ein Inkassounternehmen nicht auftreten, wenn es - wie üblich - für den Gläubiger tätig wird. Der Gläubiger muss sich im Prozessverfahren eines Rechtsanwalts bedienen.

Ähnliches gilt im Zwangsvollstreckungsverfahren: Auch hier darf das Inkassounternehmen selbständig tätig werden – etwa Gerichtsvollzieheraufträge erteilen oder einen Antrag auf Abnahme der eidesstattlichen Versicherung stellen - solange kein ordentliches Prozessverfahren zu führen ist, also beispielsweise vom Schuldner keine Vollstreckungsgegenklage erhoben wird.

5.3 Auswertungsergebnis zu registrierten Inkassounternehmen

Bei der Fallauswertung wurde überprüft, ob das die Zahlungsaufforderung stellende Inkassounternehmen registriert ist. Die Überprüfung erfolgte durch Recherche im Internet unter www.rechtsdienstleistungsregister.de.

Die Analyse ergab, dass die überwiegende Mehrheit (absolut 97) von insgesamt 116 in der Fallsammlung erfassten Inkassounternehmen im Rechtsdienstleistungsregister eingetragen und registriert ist.

Angesichts der bereits dargestellten Auswertungsergebnisse von rund 3700 Verbraucherbeschwerden ist festzustellen, dass die Registrierung eines Inkassounternehmens nichts über die Seriosität seiner Geschäftstätigkeit aussagt.

Aufsichtspraxis

Über die Registrierung hinaus fehlt es weitgehend an gesetzlichen Regelungen. Die Aufsichtsbehörden verfügen über keinerlei Sanktionen gegen unseriös agierende registrierte Inkassounternehmen außer dem Entzug der Registrierung.

Bereits im Jahr 2010 hat die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein die bisherige Praxis der Aufsichtsbehörden im Hinblick auf den Entzug der Registrierung untersucht. Dabei wurden alle 79 Aufsichtsbehörden in Deutschland (**siehe Abb. 12**) angeschrieben und befragt, wie oft bereits eine Inkassoerlaubnis entzogen wurde und was hierfür der Grund gewesen ist.

Nur in fünf Bundesländern wurde bisher eine Inkassoerlaubnis entzogen (**siehe Abb. 13**):

- ein Fall wegen Alkoholismus
- ein Fall wegen Vermögenslosigkeit
- ein Fall wegen Insolvenz
- drei Fälle wegen Wegfalls der Berufshaftpflichtversicherung
- zwei Fälle wegen Verbraucherbeschwerden.

Es gab somit bei 79 Aufsichtsbehörden bisher erst zwei dokumentierte Fälle, in denen aufgrund von Verbraucherbeschwerden die Inkassoerlaubnis entzogen wurde (**siehe Abb. 14**). Dieses Ergebnis zeigt, dass es keine effektive Aufsicht über Inkassounternehmen in der Bundesrepublik gibt. Betrachtet man neben der aktuellen Fallauswertung von rund 3700 Verbraucherbeschwerden die Vielzahl an Zeitungsartikeln, Berichterstattungen in Radio und TV über unseriöse Inkassopraktiken, so wird dieser Rückschluss umso deutlicher.

Selbst der Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) hat in einer Pressemitteilung vom 13. Oktober 2011 eine effektive Inkassoaufsicht gefordert: „Die Behörden brauchen Instrumente, mit denen sie wirkungsvoll gegen Abzocker und unseriöse Geschäftemacher vorgehen können“.

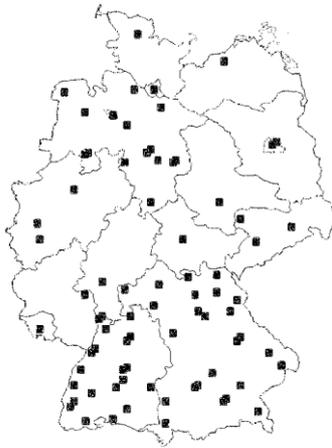


Abb. 12
Standorte aller
Aufsichtsbehörden



Abb. 13
Bundesländer, in denen die
Erlaubnis entzogen wurde



Abb. 14
Bundesländer, in denen
aufgrund von Beschwerden
die Erlaubnis entzogen wurde

Beispiel für ineffektive Aufsicht

Zahlreiche Verbraucherbeschwerden aus dem Jahre 2009 führten zu einem Entzug der Registrierung der Deutschen Zentral Inkasso GmbH durch das Kammergericht Berlin. Das Inkassounternehmen legte dagegen Widerspruch ein und rief das Verwaltungsgericht Berlin an. Dieses entschied im August 2011, dass der Widerruf der Registrierung rechtswidrig gewesen ist.¹⁶ Eine Entscheidung, die die Verbraucherzentralen angesichts der bei der aktuellen Fallauswertung erfassten 1.459 Verbraucherbeschwerden zu den Geschäftspraktiken der Deutschen Zentral Inkasso GmbH nicht überzeugt.

5.4 Auswertungsergebnis zu nicht registrierten Inkassounternehmen

15 Prozent der ausgewerteten Verbraucherbeschwerden entfielen auf nicht registrierte Inkassounternehmen. Diese machten damit unzulässiger Weise eine Gesamtforderung in Höhe von 89.405 Euro geltend.

Wenn Inkassounternehmen im Rechtsdienstleistungsregister nicht aufgeführt waren, wurde eine Anfrage bei dem für die Registrierung des Inkassounternehmens zuständigen Gericht gestellt.

Im Folgenden listen wir die Inkassounternehmen auf, über die die angefragten Gerichte die Auskunft erteilt haben, dass keine Registrierung vorliegt und die Angelegenheit wegen unerlaubten Inkassos weiterverfolgt wird.

¹⁶ Urteil VG Berlin vom 25.August 2011, VG 1 K 5.10.

Die aufgeführten Fälle wurden an die zuständigen Staatsanwaltschaften zur Prüfung der Einleitung eines Ordnungswidrigkeitsverfahrens übergeben:¹⁷

- Blue 180. Vermögensverwaltungs GmbH München
- Neckarson GmbH Berlin
- NOREKS Inkasso & Forderungsmanagement Frankfurt/M. / auch als Onlinecall Inkasso GmbH Frankfurt / M.
- Inkasso GmbH Berlin / auch als Prooinkasso GmbH Berlin
- Volox Inkasso UG Stadtilm
- Global Payment GmbH Nürnberg
- Collector UG Düsseldorf

In drei der erfassten Beschwerdefälle informierte das zuständige Gericht, dass das betreffende Inkassounternehmen aus dem Rechtsdienstleistungsregister gelöscht sei:

- ZI Zentrale Inkassostelle GmbH Mainz (...) nach Verzicht seit 30.09.2011 gelöscht
- CWE Dept-Management Berlin (...) antragsgemäß am 17.5.2011 gelöscht
- Volox Inkasso UG Stadtilm (...) im April 2011 gelöscht.

Da anhand einer Verbraucherbeschwerde dokumentiert werden konnte, dass das Unternehmen jedoch auch im September 2011 noch angebliche Forderungen der Firma B.O.Z. Telemarketing einzog, teilte die Präsidentin des Landgerichts Erfurts mit Schreiben vom 7.11.2011 nunmehr mit, dass der Vorgang an die Staatsanwaltschaft Erfurt weitergeleitet wurde.

Zu folgenden Inkassounternehmen laufen bei den zuständigen Gerichten noch die Prüfungen:

- Epsilon GmbH Hannover
- Aktiv Inkasso GmbH Cloppenburg

In zwei Fällen informierten die Gerichte, dass eine Registrierung/Zulassung nicht notwendig sei:

- aninos Anwaltsinkasso Osnabrück (...) Hier wird das Inkassounternehmen von einem Rechtsanwalt als Zweigstelle betrieben. Aus den Schreiben ist allerdings nicht erkennbar, welcher Rechtsanwalt dieses Unternehmen führt. Erst durch eine Internetrecherche konnte hier eine Zuordnung erfolgen.
- Inkassobüro RSC Verw. GmbH & Co. KG Cappel (..) Nach Auffassung des Landgerichtes Oldenburg handelt es sich hier nicht um ein selbständiges Inkassounternehmen, sondern um eine Vollstreckungsabteilung der Firma RSC Verw. GmbH & Co KG die eigene Ansprüche geltend mache und dafür intern eine eigene Abteilung eingerichtet habe. Dies sei unter dem Gesichtspunkt des RDG nicht zu beanstanden.

Für die Verbraucherzentralen ist diese Argumentation nicht nachvollziehbar. Sie belegt, dass Gläubiger durch Mahnungen einen unkontrollierten Druck aufbauen können, denn die kritisierten Mahnschreiben tragen im Briefkopf den Namen „Inkassobüro“, es werden Inkassoauslagen verlangt und mit zwangsweiser Beitreibung der Forderung gedroht.

¹⁷ Schreiben an das OLG Frankfurt an Main vom 12.09.2011; NOREKS Inkasso & Forderungsmanagement

5.5 Auswertungsergebnis zu nicht registrierten ausländischen Inkassounternehmen

6 Inkassounternehmen aus dem Ausland ohne Niederlassung in Deutschland wurden mit insgesamt 220 Verbraucherbeschwerden in der Untersuchung erfasst. Das entspricht 6 Prozent der ausgewerteten Beschwerdefälle.

Hierbei sind die Inkassounternehmen Inkaso Zastita d.o.o, Kroatien (105 Beschwerdefälle) und Debitor Inkasso d.o.o, Kroatien (94 Beschwerdefälle) zahlenmäßig besonders aufgefallen. Beide Unternehmen gelangten auf die „Top 10 Liste der Inkassounternehmen nach Fallzahlen“, siehe Anlage.

Gemäß § 15 Abs. 2 RDG dürfen Inkassodienstleister aus anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum nur dann vorübergehend Rechtsdienstleistungen in Deutschland erbringen, wenn sie vor der ersten Erbringung von Dienstleistungen im Inland der nach § 13 Absatz 1 Satz 2 RDG zuständigen Behörde Meldung erstatten. Diese Meldung kann an jede nach § 19 RDG zuständige Behörde gerichtet werden. In der Folge werden diese Meldungen von der zuständigen Behörde im Rechtsdienstleistungsregister bekanntgemacht.

Für die nach Auffassung der Verbraucherzentralen unseriös agierenden ausländischen Inkassounternehmen konnte im Rechtsdienstleistungsregister keine Registrierung gefunden werden. Offensichtlich haben sich diese Unternehmen bewusst keine Zulassungsbehörde ausgesucht und keine „Meldung“ über die Aufnahme ihrer Inkassotätigkeit erstattet. In Folge dessen wurde beim Landgericht Halle eine entsprechend Anfrage gestellt. Das Landgericht Halle teilte mit Schreiben vom 07.11.2011 mit, dass für die Firmen

- Inkaso Zastita d.o.o., Kroatien
- Debitor d.o.o Inkaso, Kroatien
- Euro Inkaso Solutions s.r.o., Prag
- Kaver Plus s.r.o., Prag

keine Registrierung als vorübergehender Rechtsdienstleister gemäß §15 Abs.2 RDG vorliegt. Die Angelegenheit wurde an die Staatsanwaltschaft Halle als die für die Verfolgung und Ahndung dieser Ordnungswidrigkeit sachlich zuständige Behörde abgegeben.

6. Verbraucherbeschwerden zu Mitgliedern des Bundesverbandes Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU)

Von den derzeit circa 750 registrierten Inkassounternehmen sind 560 im Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V. (BDIU) organisiert. Nach Angaben des Verbandes treiben BDIU-Mitgliedsunternehmen pro Jahr Forderungen zwischen 5 und 10 Milliarden Euro für ihre Auftraggeber ein. Der Verband hat in seiner Satzung Voraussetzungen zur Aufnahme von Mitgliedern und „berufsrechtliche Richtlinien“ definiert. Diese Kriterien sind ein Versuch, sich von unseriösen Anbietern abzugrenzen. Doch nicht zufällig sind die „berufsrechtlichen Richtlinien“ des BDIU äußerst „weich“ formuliert und geben beispielsweise weder eine Gebührenordnung noch Informationspflichten für ihre Mitglieder vor.

6.1 Auswertungsergebnis

Bei der Fallauswertung wurden insgesamt 116 Inkassounternehmen erfasst; darunter befanden sich 49 Mitgliedsunternehmen des BDIU. 15 Prozent (560 Fälle) der ausgewerteten Verbraucherbeschwerden entfielen auf BDIU-Mitglieder.

Dieses Ergebnis zeigt, dass trotz der nach eigenen Angaben des BDIU „strengen Berufsaufsicht“ durch ihn selbst unseriöse Inkassopraktiken nicht effektiv unterbunden werden. Die Mitgliedschaft soll nach eigenen Angaben des BDIU als Qualitätssiegel für eine seriöse Inkassotätigkeit gelten. Das Auswertungsergebnis lässt erkennen, dass dieses Ziel nicht erreicht wird.

Fallbeispiel

Die Verbraucherzentralen haben allein 125 Beschwerden über das BDIU-Mitglied liberECO payment solutions KG ausgewertet. Damit findet sich ein Mitglied des BDIU sogar unter der „Top 10 Liste der Inkassounternehmen nach Fallzahlen“.

Inhaltlich ging es bei den Beschwerden über liberECO um Folgendes:

Anfang September 2011 wurden Verbraucher mit Zahlungsaufforderungen von liberECO konfrontiert. Das Inkassounternehmen trieb im Namen der DVL Media GmbH angebliche Mitgliedsbeiträge des Deutschen Losclubs ein. Die Verbraucher gaben in den Beratungsgesprächen bei den Verbraucherzentralen an, bisher weder vom Deutschen Losclub gehört zu haben, noch war ihnen die DVL Media GmbH bekannt. LiberECO hat – vermutlich zur Schadensabwehr für das eigene Unternehmen nach negativen Presseberichten - in der Konsequenz die Geschäftsbeziehung zu DVL Media GmbH gekündigt. Als Grund dafür gab liberECO an, dass es „selbst nicht vom Bestand der angemahnten Forderungen ausgehen würde beziehungsweise konnte“.

Nicht-Mitglieder des BDIU

Nicht nur die Selbstregulierung der Inkassobranche durch den BDIU funktioniert nicht. Rund ein Viertel der in Deutschland registrierten Inkassounternehmen ist nicht Mitglied im BDIU. Diese Unternehmen haben sich damit nicht einmal den sehr weichen Standards des BDIU verpflichtet. Die Inkassounternehmen insgesamt, ob nun im BDIU organisiert oder nicht, bewegen sich in einem nahezu „rechtsfreien“ Raum.

7. Politischer Status quo

Bundesrat

Der Bundesrat hat im Rahmen seines Gesetzentwurfs zur Fortentwicklung des Verbraucherschutzes bei unerlaubter Telefonwerbung Informationspflichten für Inkassodienstleister vorgeschlagen (BT-Drucksache 17/ 6482, <http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/17/064/1706482.pdf>). Insbesondere die Angaben zum Vertragspartner und dem Gegenstand des Vertragsschlusses sollen den Verbraucher in die Lage versetzen zu beurteilen, ob die an ihn gerichtete Zahlungsaufforderung berechtigt ist oder nicht. Zugleich sollen Informationspflichten aufsichtsrechtliche Maßnahmen gegen unseriöse Inkassodienstleister erleichtern.

Der Bundesrat hat die Informationspflichten auch in seiner Stellungnahme zu dem Gesetzentwurf der Bundesregierung zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr vorgeschlagen (BR-Drucksache 525/11, http://www.bundesrat.de/cln_110/SharedDocs/Drucksachen/2011/0501-600/525-11_28B_29,templateId=raw,property=publicationFile.pdf/525-11%28B%29.pdf).

Verbraucherschutzministerkonferenz

Die Verbraucherschutzministerkonferenz sieht die Notwendigkeit, die Verantwortung der mit Inkassodienstleistungen beauftragten Unternehmen und Personen zu stärken, um Verbraucher wirkungsvoller als bisher vor unseriösen Geschäftsmodellen zu schützen (Beschluss vom 16. September 2011, http://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/Protokoll_7__VSMK.pdf, TOP 21).

Inhaltlich unterstützt die Verbraucherschutzministerkonferenz die vom Bundesrat vorgeschlagenen Informationspflichten und sieht darüber hinaus gesetzgeberischen Handlungsbedarf angesichts der Praxis von Inkassodienstleistern, den Schuldnern überhöhte Mahngebühren in Rechnung zu stellen und sich deren Durchsetzung über Schuldanerkenntnisse zu sichern, die in Ratenzahlungsvereinbarungen versteckt sind.

Bundesjustizministerium

Das Bundesjustizministerium hat sich gegenüber der Presse folgendermaßen geäußert: "Wir prüfen verschiedene Maßnahmen, um unlautere Inkasso-Praktiken einzudämmen" (Süddeutsche Zeitung vom 19. Juli 2011, <http://www.sueddeutsche.de/geld/inkassounternehmen-drohen-und-einschuechtern-1.1122152-2>). Die vom Bundesrat vorgeschlagenen Informationspflichten lehnt die Bundesregierung jedoch bisher ab, wie aus der Stellungnahme der Bundesregierung zu dem Gesetzentwurf des Bundesrates „gegen unlautere Telefonwerbung“ hervorgeht (BT-Drucksache 17/6482, S. 13, <http://dipbt.bundestag.de/dip21/btd/17/064/1706482.pdf>).

8. Zusammenfassung der verbraucherpolitischen Forderungen

Schutz der Verbraucher vor unseriösem Inkasso!

Informationspflichten verankern

Wer bei der Erbringung von Inkassodienstleistungen eine Forderung gegenüber einem Verbraucher geltend macht (Inkassounternehmen oder Rechtsanwalt), hat diesem gegenüber bestimmte Informationspflichten zu erfüllen. Der Inkassodienstleister muss etwa darüber informieren, wer Gläubiger der Forderung und was Gegenstand des geschlossenen Vertrages ist. Denn wenn ein Verbraucher nicht weiß, mit wem er welchen Vertrag geschlossen haben soll, dann kann er auch nicht beurteilen, ob die Forderung berechtigt ist oder nicht. Die Informationspflichten dürfen nicht nur – wie im Gesetzentwurf des Bundesrates vom 6. Juli 2011 (BT-Drucksache 17/6482) vorgesehen – bei Fernabsatzgeschäften gelten.

Verhältnismäßigkeit von Inkassokosten gewährleisten

- Inkassokosten müssen sich am Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) orientieren und verhältnismäßig sein. Es ist nicht nachvollziehbar, weshalb nur angelernte Inkassomitarbeiter mehr als ein Rechtsanwalt für dieselbe Rechtsdienstleistung berechnen dürfen. Da die Inkassotätigkeit von einfacherer Art als die traditionelle Anwaltstätigkeit ist, muss für Inkassodienstleistungen – unabhängig davon, ob sie ein Rechtsanwalt oder ein Inkassounternehmen erbringt - eine **Maximalgebühr von 0,5 RVG** festgeschrieben werden.
- Um zu vermeiden, dass Bagatellforderungen um ein Vielfaches anschwellen, sollte die **Verhältnismäßigkeit zwischen Haupt- und Nebenforderungen** – nach dem Vorbild Österreichs – gesetzlich festgelegt werden. Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Beitreibungsmaßnahmen dürfen nur dann erstattungsfähig sein, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur betriebenen Hauptforderung stehen.

- Überhöhte Mahngebühren dürfen nicht über die formularmäßige Kopplung von Ratenzahlungsvereinbarungen mit Schuldanerkenntnissen rechtlich abgesichert werden. Nur wenn der Verbraucher eine **Ratenzahlungsvereinbarung separat von einem Schuldanerkenntnis** unterschreiben muss, kann er erkennen, dass es sich hier inhaltlich um unterschiedliche Dinge handelt, die auch unterschiedliche Rechtsfolgen nach sich ziehen.

Phantasiegebühren, -auslagen und -zinsen verhindern

- Die Gebühren für den formularmäßigen Versand von Ratenzahlungsvereinbarungen müssen festgelegt werden.
- Eine allgemeine Auslagenpauschale muss nach RVG berechnet werden.
- Weitere spezielle Auslagen – wie zum Beispiel Kosten für eine Adressermittlung – sind nur erstattungsfähig, wenn sie ausnahmsweise im Einzelfall erforderlich und tatsächlich entstanden sind; auf Verlangen müssen sie bereits vorgerichtlich nachgewiesen werden.
- Inkassodienstleister müssen zu einer transparenten Zinsberechnung verpflichtet werden.

Aufsicht stärken und Sanktionsmöglichkeiten schaffen

Im Rechtsdienstleistungsgesetz müssen wirksame Sanktionsmöglichkeiten für die Aufsichtsbehörden geschaffen werden. Sinnvoll ist hier ein abgestuftes System. Anstelle von 79 dezentralen Aufsichtsbehörden sollte je Bundesland ein Gericht landesweit als Aufsichtsbehörde zuständig sein.

9. Die verbraucherpolitischen Forderungen im Einzelnen

Informationspflichten:

Unterrichten des Verbrauchers beim Einziehen von Forderungen

Die vorgeschlagene Einführung von Informationspflichten, etwa über den Gläubiger der Forderung und den Gegenstand des geschlossenen Vertrages zu informieren, begrüßen die Verbraucherzentralen ausdrücklich. Denn wer nicht weiß, mit wem er welchen Vertrag geschlossen haben soll, kann auch nicht beurteilen, ob die Forderung berechtigt ist oder nicht. Die vorgeschlagenen Informationspflichten, mit denen sich der Bundestag bislang noch nicht befasst hat, würden jedoch nur bei Fernabsatzgeschäften greifen und reichen allein nicht aus, die Gesamtproblematik zu lösen.

Die aktuelle Fallsammlung der Verbraucherzentralen zeigt, dass bei einem Großteil der analysierten Inkassofälle nichtexistierende Forderungen geltend gemacht wurden, die die Verbraucher allein aufgrund des auf sie ausgeübten Drucks beglichen haben. Immer mehr „schwarze Schafe“ tummeln sich in der Inkassobranche und schaden dabei nicht nur Verbrauchern, sondern auch seriös arbeitenden Inkassounternehmen.

Um dieser Fehlentwicklung Herr zu werden, fordern die Verbraucherzentralen bei der Ausgestaltung des vom Bundesrat vorgeschlagenen § 15a Rechtsdienstleistungsgesetz, dass die Zahlungsaufforderung eines Inkassodienstleisters (und damit sowohl eines Inkassounternehmens als auch eines Rechtsanwaltes) gegenüber einem Verbraucher folgende Informationen enthalten muss:

- a) die Identität und ladungsfähige Anschrift des Unternehmens, mit dem der behauptete Vertrag geschlossen wurde,
- b) die Art des behaupteten Vertrages,
- c) der Zeitpunkt des behaupteten Vertragsschlusses,
- d) eine Erklärung, ob der Verbraucher seine Willenserklärung zum Vertragsschluss am Telefon (fernmündlich), im elektronischen Geschäftsverkehr (online), in Textform (Email, Telefax), schriftlich oder in einer sonstigen, näher zu bezeichnenden Form abgegeben hat,
- e) im Falle der am Telefon (fernmündlich) abgegebenen Willenserklärung eine Erklärung, ob der Unternehmer das Telefongespräch veranlasst hat,
- f) falls Buchstabe e) bejaht wird, eine Erklärung, ob, wann und zu wessen Gunsten der Verbraucher in den Anruf eingewilligt hat oder ob, wann und in welcher Form der Verbraucher seine Willenserklärung gemäß § 312 b Absatz 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) bestätigt hat,

- g) Datum der Verzug begründenden Mahnung beziehungsweise des Verzugseintritts,
- h) Im Falle der Übertragung einer Forderung die Identität und ladungsfähige Anschrift des neuen Forderungsinhabers und das Datum des Forderungsübergangs.

Die vorstehenden Angaben sind dem Verbraucher gemeinsam mit der Zahlungsaufforderung in der für die Zahlungsaufforderung gewählten Form mitzuteilen. Bei fehlenden und fehlerhaften Angaben gilt die vom Inkassodienstleister geltend gemachte Forderung als von diesem nicht erhoben.

Die Unterrichtsverpflichtung darf nicht auf Forderungen beschränkt bleiben, die auf Fernabsatzverträgen beruhen. Sie muss automatisch mit der ersten Zahlungsaufforderung eines Inkassodienstleisters erfolgen.

Verhältnismäßigkeit von Inkassokosten gewährleisten

Inkassounternehmen können die Höhe der von ihnen verlangten Inkassogebühren nahezu willkürlich festsetzen und tun dies auch. Deshalb sollten Gebührensätze für Inkassodienstleistungen in Anlehnung an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) auf einem angemessenen und verhältnismäßigen Niveau festgeschrieben werden. Es ist nicht plausibel, dass Rechtsanwälte nach einem mehrjährigen Studium an begrenzte Vergütungssätze gebunden sind, während teilweise nur angelernte Inkassomitarbeiter für die gleiche Dienstleistung mehr als ein Anwalt berechnen dürfen. Da zudem die Inkassotätigkeit (das schlichte Beitreiben einer Forderung ohne jegliche rechtliche Wertung) von einfacherer Art als die traditionelle Anwaltstätigkeit ist, fordern die Verbraucherzentralen **die Festlegung einer 0,5 Maximalgebühr (entsprechend RVG) sowohl für Inkassounternehmen als auch für Rechtsanwälte.**

Aus einer Forderung von wenigen Euro werden durch zahlreiche Inkassoschreiben häufig mehrere Hundert Euro. Das ist unverhältnismäßig, denn wenn Bemühungen des Inkassounternehmens nicht fruchten, sollte die Forderung gerichtlich geltend gemacht werden, um nicht weitere sinnlose Kosten zu produzieren. Österreich sollte hier als Vorbild dienen. Dort ist die **Verhältnismäßigkeit zwischen Haupt- und Nebenforderung gesetzlich verankert:**¹⁸ Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Inkassomaßnahmen muss der Schuldner tragen, soweit diese in einem angemessenen Verhältnis zur Hauptforderung stehen. So würden die Inkassounternehmen diszipliniert, nach wenigen vergeblichen Schreiben das Mandat an einen Rechtsanwalt abzugeben.

Viele Inkassofirmen verschicken ein Standardformular mit der Überschrift „Ratenzahlungsvereinbarung und Schuldanerkenntnis“ und fordern den Verbraucher auf, dieses unterschrieben zurück zu senden. Der Verbraucher weiß jedoch in aller Regel nicht, dass er durch seine Unterschrift nicht nur die von ihm angestrebte Ratenzahlungsvereinbarung trifft, sondern damit die Höhe aller Kosten- und Gebührenforderungen des Inkassounternehmens rechtlich absichert. Mit dieser Praxis könnten auch gesetzliche Regeln für Inkassogebühren umgangen werden. Deshalb muss

¹⁸ § 1333 Absatz 3 BGB (Österreich)

festgelegt werden, dass Ratenzahlungsvereinbarungen nicht formularmäßig mit Schuldanerkenntnissen verbunden sein dürfen. Nur wenn der Verbraucher eine Ratenzahlungsvereinbarung separat von einem Schuldanerkennntnis unterschreiben muss, kann er erkennen, dass es sich hier inhaltlich um unterschiedliche Dinge handelt, die auch unterschiedliche Rechtsfolgen nach sich ziehen. Die Verbraucherschutzministerkonferenz hat hier ebenfalls gesetzgeberischen Handlungsbedarf festgestellt (http://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/Protokoll_7__VSMK.pdf, TOP 21).

Phantasiegebühren, -auslagen und -zinsen verhindern

Die aktuelle Auswertung der Verbraucherzentralen zeigt deutlich, dass in vielen Inkassoschreiben zusätzlich zu den eigentlichen Inkassokosten Phantasiegebühren und –auslagen (z.B. „Kontoführungsgebühren“) geltend gemacht werden. Oftmals werden auch nicht nachvollziehbare und überhöhte Zinsforderungen (z.B. pauschal 15 Prozent für den gesamten, nicht näher angegebenen Verzugszeitraum) in Rechnung gestellt, die jeglicher rechtlicher Grundlage entbehren.

Die Verbraucherzentralen fordern daher folgende gesetzliche Regelungen zur Geltendmachung von Gebühren bzw. Auslagen und zur Zinsberechnung:

- a) eine Festlegung der Gebühren für den formularmäßigen Versand von Ratenzahlungsvereinbarungen bei Inkassodienstleistungen (es wird dafür regelmäßig eine so genannte „Einigungsgebühr“ veranschlagt, obwohl keinerlei individuelle Beratungsleistung erbracht und tatsächlich auch keine Einigung erzielt wird, da eben lediglich ein Standard-Formular versendet wird),
- b) eine gesetzliche Klarstellung, dass die (außergerichtliche) Inkassogebühr auf eine eventuell daneben zusätzlich (außergerichtlich) geltend gemachte Rechtsanwaltsgebühr vollständig angerechnet werden muss, da ansonsten gegen die Schadensminderungspflicht des Gläubigers verstoßen würde,
- c) die allgemeine Auslagenpauschale sollte analog Anlage 1 RVG Ziffer 7002 begrenzt werden und Entgelte für Post- und Telekommunikationsdienstleistungen sowie die Buchungskontoführung pauschal abgelten; für Bagatellforderungen bedarf es einer gesonderten Festsetzung,
- d) weitere spezielle Auslagen – wie zum Beispiel Kosten für eine Adressermittlung – sind nur erstattungsfähig, wenn sie ausnahmsweise im Einzelfall erforderlich und tatsächlich entstanden sind (gesetzliche Klarstellung analog § 655 d Satz 2 BGB),

- e) die Auslagen sind konkret zu benennen und dem Schuldner bereits vorgerichtlich auf Verlangen nachzuweisen; wenn die behaupteten Auslagen nicht konkret benannt und auf Verlangen des Schuldners nachgewiesen werden, so gelten sie als nicht erhoben,
- f) die Zinsberechnung in Bezug auf die Haupt- und die Nebenforderungen ist transparent und nachvollziehbar darzulegen.
Beispiel: „Zinsen gemäß § 288 BGB: Aus der Hauptforderung in Höhe von ... Euro von (Datum) bis (Datum), verzinst mit fünf Prozentpunkten über dem Basiszinssatz ergibt sich ein Gesamtbetrag in Höhe von ... Euro. Aus den Nebenforderungen in Höhe von ... Euro (...).“

Aufsicht stärken und Sanktionsmöglichkeiten schaffen

Die Auswertungsergebnisse der Verbraucherbeschwerden verdeutlichen, dass dringender gesetzgeberischer Regelungsbedarf hinsichtlich der Aufsicht über Inkassounternehmen besteht.

Die Anzahl von 79 dezentralen Aufsichtsbehörden sollte auf 16 verringert werden, damit auf Beschwerden zielgerichteter reagiert werden kann: Jedes Bundesland sollte eine landesweite Aufsichtsbehörde bestimmen.

Darüber hinaus müssen den Aufsichtsbehörden aber auch wirksame Sanktionen nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) zur Verfügung stehen. Bisher gibt es keinerlei Sanktion, sondern nur die Möglichkeit, die Inkassoerlaubnis zu entziehen. Von dieser Möglichkeit wird in der Praxis aber nur allzu selten Gebrauch gemacht, wie die Untersuchung der Verbraucherzentralen zeigt. Es gilt deshalb, ein abgestuftes Sanktionssystem mit Geldbußen zu installieren (Rüge – Geldbuße bis zu 25.000 Euro – zeitliches Verbot der Inkassotätigkeit für die qualifizierte Person und den Geschäftsführer).

Der Bericht wurde von der Arbeitsgruppe Inkassoaktion der Verbraucherzentralen in Kooperation mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband gefertigt:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Mozartstraße 9
80336 München
Tel.: 089-53 987-0
Fax: 089-537 553
info@vzbayern.de
www.verbraucherzentrale-bayern.de

Verbraucherzentrale Hessen e.V.

Große Friedberger Straße 13-17
60313 Frankfurt/Main
Fax (069) 972010-40
vzh@verbraucher.de
www.verbraucher.de

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Herrenstraße 14
30159 Hannover 1
Tel.: 0511-91 19 60
Fax: 0511-9 119 610
info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

Verbraucherzentrale Rheinland Pfalz e.V.

Seppel-Glückert-Passage 10
55116 Mainz
Tel.: 06131-2 848-0
Fax: 06131-2 848-66
info@vz-rlp.de
www.verbraucherzentrale-rlp.de

Verbraucherzentrale Saarland e.V.

Haus der Beratung
Trierer Straße 22
66111 Saarbrücken
Tel.: 0681-500 890
Fax: 0681-500 89 22
vz-saar@vz-saar.de
www.vz-saar.de

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Steinbockgasse 1
06108 Halle
Tel.: 0345-2 980 329
Fax: 0345-2 980 326
vzsa@vzsa.de
www.vzsa.de

Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.

Andreas-Gayk-Straße 15
24103 Kiel
Tel.: 0431-59 09 90
Fax: 0431-59 09 977
info@verbraucherzentrale-sh.de
www.verbraucherzentrale-sh.de

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Eugen-Richter-Straße 45
99085 Erfurt
Tel.: 0361-555 140
Fax: 0361-5 551 440
info@vzth.de
www.vzth.de

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. - vzbv

"Pillbox" - Markgrafenstraße 66
10969 Berlin
Tel.: 030/25800-0
Fax: 030/25800-518
info@vzbv.de
www.vzbv.de