

Ergebnisse der Aktion Inkasso der Verbraucherzentralen in Zahlen

1. Allgemeine Grundlagen

Erfasst wurden Beschwerdefälle von Verbrauchern, die sich persönlich in einer Beratungsstelle beraten ließen. Nicht erfasst wurden telefonische Anfragen, Anfragen per Mail und zur Kenntnis eingereichte Fälle.

Von den dokumentierten Fällen (4.091) wurden in die nachfolgende zahlenmäßige Auswertung nicht einbezogen:

Alle Fälle, in denen Rechtsanwälte das Inkasso betrieben haben (199) und alle Fälle, bei denen die Höhe der Hauptforderung nicht ersichtlich war (221).

Die verbleibenden Fälle wurden in die Detailauswertung einbezogen. **n=3.671**

2. Inkassounternehmen

- Anzahl der Inkassounternehmen, über die Beschwerden eingegangen sind: 116
- davon registriert: 97
- Mitglied im Bundesverband der Inkassounternehmen BDIU: 49
- ausländische Inkassounternehmen: 6

3. Verteilung der Inkasso-Beschwerdefälle auf die Inkassounternehmen

Inkassounternehmen	Fallzahl	Prozent
Deutsche Zentral Inkasso GmbH	1.459	40
blue 180. Vermögensverwaltungs GmbH	226	6
wecollect GmbH	216	6
DIG Deutsche Internetinkasso GmbH	198	5
CONDOR Gesellschaft für Forderungsmanagement mbH	165	4
liberECO payment solutions KG	125	3
Inkaso Zastita d.o.o.	105	3
FOCUS Gesellschaft für Forderungsmanagement mbH	95	3
Debitor d.o.o. Inkaso	94	3
uniscor Forderungsmanagement GmbH	60	2
andere gesamt	928	25
Summe:	3.671	100

4. Beschwerdefälle über nicht registrierte Inkassounternehmen (inkl. ausländische Unternehmen)

Inkassounternehmen	Fallzahl	Summe der Gesamtforderung in Euro
blue 180. Vermögensverwaltungs GmbH	226	38.134,46
Inkaso Zastita d.o.o.	105	13.380,73
Debitor d.o.o. Inkaso	94	19.533,95
Neckarson GmbH Forderungsmanagement	29	3.085,50
Volox Inkasso UG	23	4.331,40
Euro Inkasso Solutions s.r.o.	16	3.560,00
collector UG	11	1.311,70
ZI Zentrale Inkassostelle GmbH Mainz	10	1.286,74
sonstige	53	4.780,53
Summe:	567	89.405,01
	(= 15 % der Gesamtzahl)	

5. War die Hauptforderung des Gläubigers berechtigt?

	Fallzahl	Prozent
Forderung berechtigt	53	1
Forderung unberechtigt	3.081	84
Forderung unklar	537	15
Summe:	3.671	100

6. Wie hoch waren die Forderungen, wenn die Hauptforderung unberechtigt war?

	Fallzahl	Summe der Hauptforderungen in Euro	Summe der Gesamtforderungen in Euro
Forderung unberechtigt	3.081	384.320,59	589.843,50

7. Welcher vertragliche Hintergrund begründete die Hauptforderung?

	Fallzahl	Prozent
Abo-Falle im Internet	1.997	54
Gewinnspiel	998	27
Drittanbieter/ TK-Rechnung	177	5
App-Abzocke	28	1
falsche Verbraucherschützer	9	< 1
sonstige	462	13
Summe:	3.671	100

8. Art des Vertragsschlusses

	Fallzahl	Prozent
Internet	2.092	57
unerwünschte Telefonwerbung	952	26
Handy	42	1
Kaffeefahrt	9	< 1
sonstige	576	16
Summe:	3.671	100

9. Ist eine Forderungsaufstellung vorhanden?

	Fallzahl	Prozent
ja	3.100	84
nein	571	16
Summe:	3.671	100

10. Gesamtbetrag der Forderungen

Summe der Hauptforderung aller Fälle	493.553,78 €
Summe der Gesamtforderung der Inkassounternehmen	751.975,06 €
Entspricht einem Anstieg der Forderungen um 52 %	258.511,03 €

11. Durchschnittliche Höhe der Forderungen

Hauptforderung im Bereich	Fallzahl	Durchschnittliche Höhe der Hauptforderung	Durchschnittliche Höhe der Gesamtforderung	Durchschnittlicher Anstieg der Gesamtforderung um
< 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 €	2.481,83 €	19 %

12. sogenannte „Bagatellforderungen“ (Hauptforderung bis 10 Euro)

Hauptforderung im Bereich	Fallzahl	Summe der Hauptforderungen	Summe der Gesamtforderungen	Anstieg der Gesamtforderung um
0,00 – 1,00 €	12	4,72 €	291,67 €	6.079 %
0,00 – 10,00 €	58	314,52 €	4.042,58 €	1.185 %

Niedrigste Hauptforderung 0,02 €

13. Wurde in dem Inkasso-Schreiben zum Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung/eines Vergleichs gedrängt?

	Fallzahl	Prozent
ja	1.957	53
nein	1.714	47
Summe:	3.671	100

14. Gab es auffällige Kostenpositionen?

	Fallzahl	Prozent
ja	1.812	49
nein	1.792	49
keine Angabe	67	2
Summe:	3.671	100

15. Drohgebaren

	Fallzahl	Prozent
ja	2.764	75
nein	880	24
keine Angabe	27	1
Summe:	3.671	100

16. Wurde die Hauptforderung bereits bestritten?

	Fallzahl	Prozent
ja	2.339	64
nein	1.017	28
keine Angabe	315	8
Summe:	3.671	100

01.12.2011