

Inkasso braucht Regeln



Inkasso-Firmen genießen bei Verbrauchern nicht den besten Ruf. Das hat vielerlei Gründe. Ein Brief dieser Unternehmen enthält keine gute Nachricht, sondern erinnert an eine Schuld, die zu begleichen ist. Das ist legitim, wenn die Forderung berechtigt ist. Häufig ist dies der Fall, denn die Verlockungen des Konsumalltags sind groß, das Einkommen vielfach zu klein. Doch es gibt auch die andere Seite: Internet-Abzocker, die Verbraucher in die Falle locken und ihnen per Inkassobüro auf den Pelz rücken. Drohgebaren, die dem Klischee vom breitschultrigen Mafioso vor der Wohnungstür recht nahe kommen. Gebühren, die intransparent sind und die Kosten in die Höhe treiben. Vielfach ist für Verbraucher auch nicht erkennbar, wer hinter einer Forderung steckt.

Was hier im Argen liegt, zeigt eine aktuelle Untersuchung, für die die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband rund 3.700 Beschwerden ausgewertet haben. Das politische Fazit: Die Inkasso-Branche braucht Regeln! Nötig sind gesetzliche Informationspflichten, eine Regelung der Gebühren und eine schlagkräftige Aufsicht. Das Bundesjustizministerium hat laut Medienberichten angekündigt, die Gesetze in diesem Sinne verschärfen zu wollen. Auch der Bundesrat hatte vor längerer Zeit bessere Informationspflichten vorgeschlagen, war damit aber beim Bund auf Ablehnung gestoßen. Wichtig ist nun, dass alle an einem Strang ziehen und sich nicht im föderalen Geflecht verheddern. Wo Handlungsbedarf besteht, zeigt diese neue Ausgabe der vpk – verbraucher. politik. kompakt.

Viel Spaß beim Lesen wünscht

Gerd Billen

In dieser Ausgabe

Inkasso-Mafia im Visier

vzbv fordert gesetzliche Gebührenregelungen und bessere Aufsicht

In Deutschland gibt es rund 750 zugelassene Inkasso-Firmen. Zwei Drittel davon sind im Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen (BDIU) organisiert. Sie bewegen nach Auskunft des Verbandes jährlich ein Forderungsvolumen von über 24 Milliarden Euro. Grundsätzlich erfüllt die Branche eine legitime Aufgabe im Wirtschaftsgeschehen. Doch die schwarzen Schafe sind zahlreich, die Regulierung ist lax.

Die Verbraucherzentralen verzeichnen seit Jahren zunehmende Fälle unseriöser Inkassopraxis. So kommen Betroffene in die Beratungsstellen, weil sie Forderungen begleichen sollen, die gar nicht bestehen. Hintergrund sind vor allem vermeintliche Verträge, die durch unerlaubte Telefonwerbung oder so genannte Abofallen im Internet entstanden sein sollen (siehe Text S. 4). In anderen Fällen



sind zwar die Forderungen berechtigt, Gebühren und Zusatzkosten jedoch in der Regel überzogen und intransparent (siehe Text S. 5). Die Schreiben sind zudem häufig mit Drohungen gespickt, die die Betroffenen einschüchtern sollen, etwa Einträgen bei der Schufa oder Lohn- und Kontopfändung.

Nach Auffassung des vzbv sind diese Praktiken ein Massenphänomen, dem sich die Politik stellen muss. Dort gibt es durchaus Bewegung: Der Bundesrat hat in zwei laufenden Gesetzgebungsverfahren Informationspflichten für Inkassodienstleister vorgeschlagen. Derzeit bleibt häufig unklar, wer Gläubiger der eingetragenen Forderung ist. „Informationspflichten sind generell sinnvoll, reichen aber nicht aus, um das Problem an der Wurzel zu packen“, meint Christina Buchmüller, Expertin für Schulden und Insolvenz im vzbv. Das Bundesjustizministerium will laut Medienberichten mehr Transparenz schaffen, die Gebühren deckeln und die Sanktionsmöglichkeiten ausweiten.

Gebühren nach Gutsherrenart

Wo liegt das Problem? Während Rechtsanwälte an begrenzte Vergütungssätze gebunden sind, können Inkassounternehmen ihre Gebühren nach Gutsherrenart nahezu willkürlich festsetzen, obwohl deren Mitarbeiter häufig keine oder nur eine rudimentäre juristische Ausbildung haben. Bagatellforderungen wachsen so schnell zu Beträgen von mehreren hundert oder gar tausend Euro an. Der vzbv fordert, die Sätze für Inkassodienstleistungen in

Fortsetzung von Seite 3

Anlehnung an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) auf ein angemessenes Niveau zu deckeln. Gesetzgeberischen Handlungsbedarf bei den Gebühren sieht auch die Verbraucherschutzministerkonferenz, die in ihrer Sitzung am 16.9.2011 die Bundesregierung aufforderte, zeitnah Lösungsvorschläge vorzulegen.

Nach Auffassung des vzbv sollte zudem die Verhältnismäßigkeit zwischen Haupt- und Nebenforderung gesetzlich verankert werden, wie dies in Österreich der Fall ist. Fruchten die Bemühungen eines Inkassounternehmens nach einigen Anschreiben nicht, müssen die Forderungen gerichtlich geltend gemacht werden. „So werden Inkassounternehmen diszipliniert, ihr Mandat zum richtigen Zeitpunkt an einen Rechtsanwalt abzugeben“, erklärt Buchmüller.

Aufsicht braucht Sanktionsmöglichkeiten

Auch fehlt es an effektiven Kontrollen. Bundesweit sind 79 Aufsichtsbehörden für Inkassounternehmen zuständig. Nach einer Untersuchung der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein aus dem Jahr 2010 haben die Aufsichtsbehörden bundesweit bisher insgesamt in nur zwei Fällen Inkassofirmen wegen Beschwerden die Zulassung entzogen. Der vzbv fordert, die Zahl der Aufsichtsbehörden auf eine pro Bundesland zu reduzieren, um Kräfte zu bündeln und die Zuständigkeiten zu vereinfachen. Zudem benötigen die Behörden ein differenziertes System von Sanktionsmöglichkeiten, das von gestaffelten Geldbußen bis hin zum Entzug der Zulassung reicht.

Selbstregulierung in der Sackgasse

Im Dachverband BDIU ist man durchaus bemüht, gegen schwarze Schafe in den eigenen Reihen vorzugehen. Doch das Instrument der Selbstregulierung stößt an Grenzen. Nicht zufällig sind die „berufsrechtlichen Richtlinien“ des BDIU äußerst weich formuliert, geben weder eine Gebührenordnung noch konkrete Informationspflichten vor. Täten sie dies, liefe der BDIU Gefahr, nicht wenige seiner Mitglieder zu verlieren. An der unseriösen Inkassopraxis selbst würde dies nichts ändern. „Deshalb sehen wir den Gesetzgeber in der Pflicht“, so Buchmüller.



Fordern und drohen

Wie Inkasso-Unternehmen Verbraucher einschüchtern

Inkasso-Unternehmen treiben im Auftrag von Gläubigern Geld ein. Häufig sind die Forderungen unberechtigt oder fragwürdig. Manche Inkasso-Firmen stört es trotzdem nicht, die Verbraucher damit unter Druck zu setzen.

Wer die Musik bestellt, muss sie auch bezahlen, sagt der Volksmund. Doch was, wenn eine Rechnung ins Haus flattert, ohne dass man weiß warum? Die Verbraucherzentralen haben in einer aktuellen Untersuchung rund 3.700 Beschwerden analysiert, die bei den Verbraucherzentralen eingegangen sind. Von den erfassten Forde-



rungen waren nach eingehender Prüfung nur ein Prozent berechtigt, 84 Prozent dagegen unberechtigt. In 15 Prozent der Fälle konnte nicht klar ermittelt werden, ob es sich um eine berechnete oder unberechtigte Forderung handelte.

57 Prozent der untersuchten Inkasso-Schreiben machten Forderungen geltend, die auf so genannte Abofallen im Internet zurückgingen. Diese sind in der Regel unberechtigt. Das gleiche

gilt für angeblich am Telefon geschlossene Verträge, die in 26 Prozent der ausgewerteten Verbraucherbeschwerden Grundlage der Forderungen waren. Trotzdem bezahlen viele Verbraucher, weil sie von den Drohungen der Inkasso-Firmen eingeschüchtert sind. Die Untersuchung der Verbraucherzentralen ergab, dass sich rund drei Viertel der befragten Verbraucher von den Inkassoschreibern bedroht, verängstigt und eingeschüchtert fühlten.

Fragwürdige Methoden

Gedroht wird mit Hausbesuchen von Mitarbeitern im Außendienst, dem Gerichtsvollzieher, einem Schufa-Eintrag oder mit Gerichtstiteln, die zur Verhaftung führen können. Häufig sind die Schreiben auch mit aggressiver Wortwahl gespickt („wir haben Sie nicht vergessen“, „wir hoffen, dass sie Unannehmlichkeiten zu vermeiden wissen“). „Ein Inkasso-Unternehmen drohte gar damit, eine Detektei zu beauftragen, die die Vermögens- und Arbeitsverhältnisse des Schuldners ausspioniert – wegen einer Hauptforderung von 15,87 Euro“, berichtete Christina Buchmüller, Schuldenexpertin im vzbv.

Für die Verbraucher ist aus den Schreiben der Inkasso-Büros meist oft nicht einmal nachvollziehbar, wer die Forderung gegen sie erhebt. Die Auskunft darüber, welche Art von Vertrag wann und wo angeblich abgeschlossen wurde, wird ihnen häufig auch nach mehrmaliger Nachfrage von den Inkasso-Unternehmen nicht mitgeteilt.

Wenn die Mücke zum Elefanten wird

Inkasso-Gebühren treiben Verbraucher in die Schuldenfalle

Am Anfang sind es 20 Euro, die die Verbraucher schuldig sind. Am Ende sollen sie viel mehr bezahlen, manchmal im drei- oder vierstelligen Bereich. Erst die überzogenen Gebühren und Auslagen für die Inkasso-Unternehmen lassen die kleinen Beträge zu hohen Schuldenbergen anwachsen.

20,84 Euro: So viel war der Verbraucher schuldig. Zusammen mit den Inkasso-Gebühren versuchte er den Betrag in Raten abzustottern. Nach über acht Jahren belief sich die Forderung aber auf über 1.200 Euro – ein realer Fall aus der Schuldnerberatung der Verbraucherzentralen. Aus einem kleinen Betrag ist durch die Inkasso-Kosten und zusätzliche Gebühren, Auslagen und Zinsen eine stattliche Summe geworden – „angeschwollene Bagatellforderung“ nennen das die Fachleute.

Das Prinzip ist einfach: Eine kleine Hauptforderung genügt den Inkasso-Unternehmen, um kräftige Gebühren, Auslagen und Zinsen für ihre Dienste zu verlangen. Kann der Schuldner diese Forderungen nicht sofort begleichen, wächst die Schuldenlast rasant an. Denn oftmals sind allein die in Rechnung gestellten Kostenpositionen der Inkasso-Büros höher als die monatliche Rate, die der Schuldner aufbringen kann. (siehe Grafik nächste Seite ☹️)

Inkasso-Unternehmen müssen effektiv arbeiten

Diese Praxis ist jedenfalls dann unzulässig, wenn der Schuldner entweder seine Zahlungsunfähigkeit angezeigt oder die ursprüng-

liche Forderung bestritten hat. Denn der Gläubiger hat beim Schulden eintreiben eine Schadensminderungspflicht einzuhalten. Er darf keine unnötigen oder unnötig hohen Kosten verursachen, sondern muss das billigste und effektivste Mittel zur Schuldeneintreibung wählen. Christina Buchmüller vom Verbraucherzentrale Bundesverband: „Wenn der Verbraucher signalisiert, dass er die Forderung nicht zahlen wird oder kann, dann muss der Gläubiger direkt das gerichtliche Mahnverfahren einleiten.“ Das Inkasso-Verfahren wird sonst zur unnötigen Gängelung.

Ein weiterer Trick der Inkasso-Unternehmen: Sie verschicken standardmäßig Vereinbarungen zu Ratenzahlungen. Damit verbunden ist ein „Anerkenntnis der Forderung“. Geht der Verbraucher darauf ein, wird auch aus einer ursprünglich unrechtmäßigen Forderung eine rechtmäßige. „Bevor Verbraucher so etwas unterschreiben, sollten sie sich beraten lassen“, so Buchmüller.



zur Grafik

Wasser bis zum Hals

Gebühren und Auslagen lassen Bagatellforderungen anwachsen

Seriöses Inkasso nutzt Verbrauchern und Unternehmen

von Wolfgang Spitz, Präsident des Bundesverbandes Deutscher Inkasso-Unternehmen

Die Inkassowirtschaft hilft Unternehmen, dass sie das Geld für eine erbrachte Leistung erhalten. Das schützt Unternehmen vor einer Insolvenz, sichert Arbeitsplätze und trägt einen erheblichen Teil zur Preisstabilität bei. Verbraucher und die Wirtschaft profitieren hiervon gleichermaßen.

Der weit überwiegende Teil an Aufträgen zum Einzug von Forderungen wird absolut seriös und vollkommen beanstandungsfrei ausgeführt. Die Tatsache allerdings, dass bis auf den heutigen Tag Abzocker und unseriöse Geschäftemacher unter dem guten Namen „Inkasso“ ihr Unwesen treiben dürfen, ist für die seriösen Anbieter und den Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen als Vertreter der Inkassowirtschaft ein anhaltendes Ärgernis. Noch ärgerlicher ist es, dass diese Geschäftemacher sogar über eine Inkassoregistrierung verfügen, somit eine behördliche Erlaubnis zum Forderungseinzug haben. Dadurch erleidet das Image unseres Berufsstandes erheblichen Schaden.

Wir als Vertretung der seriösen Inkassowirtschaft wollen, dass es eine öffentliche Aufsicht über Inkassounternehmen gibt. Diese Aufsicht braucht ein scharfes Schwert an die Hand, um bei Verstößen gegen eine qualifizierte Rechtsberatung umgehend eingreifen zu können – von Auflagen über harte Geldbußen bis hin zum Entzug der Inkassoregistrierung.

Diese öffentliche Aufsicht ist dringend nötig. Seit Bestehen des Rechtsdienstleistungsgesetzes im Jahre 2008 ist es erst dreimal

zum Widerruf einer Registrierung gekommen – dabei ist offensichtlich, dass in viel zahlreicheren Fällen sogenannte „Inkassounternehmen“ mit behördlicher Registrierung zum Schaden von Verbrauchern und der Wirtschaft tätig geworden sind. Für den Gesetzgeber besteht daher dringender Nachbesserungsbedarf.

Seriöse Inkassounternehmen unterziehen Forderungen vor der Geltendmachung einer grundsätzlichen Prüfung. Wenn Sie Zweifel an der Schlüssigkeit der Forderungen haben, geben sie den Auftrag wieder zurück. Sollten Verbraucher Fragen zur Inkassosachbearbeitung eines unserer Mitgliedsunternehmens haben, so können sie sich an die Beschwerdestelle des BDIU wenden. Verstößt ein Mitgliedsunternehmen gegen unsere Berufsausübungsregeln, praktiziert der BDIU strenge Auflagen und Sanktionen bis hin zum Ausschluss.

Der BDIU als Branchenverband will die öffentliche Aufsicht, weil sie Gläubigern Sicherheit verschafft, nicht mit dubiosen Auftragnehmern zusammenzuarbeiten und sich dabei möglicherweise selbst strafbar zu machen. Weiterhin kann sie wirksam dazu beitragen, Verbraucher vor Abzockern zu schützen. Wir fordern: Der gewerbsmäßige Einzug unberechtigter Rechnungen muss sanktioniert werden, denn er fügt der Rechtssicherheit in diesem Land erheblichen Schaden zu. Dazu muss das Rechtsdienstleistungsgesetz entsprechend geändert werden.



Termine

„Rio+20 – Nachhaltig vor Ort!“ und Fünfter Netzwerk21Kongress

07.–09.12.2011

im Hannover Congress Centrum (HCC),
Theodor-Heuss-Platz 1–3 in 30175 Hannover.

Der Kongress diskutiert Ergebnisse und Perspektiven lokaler Nachhaltigkeitsstrategien. 23 überregionale Organisationen erarbeiten eine Erklärung. Sie wird in die Vorbereitung für den UN-Gipfel 2012 eingebracht, der 20 Jahre nach dem ersten UN-Weltgipfel für Nachhaltige Entwicklung wieder in Rio de Janeiro tagt. Beiträge leisten unter anderem der ehemalige UNEP-Generalsekretär und Bundesumweltminister Klaus Töpfer, Katrin Göring-Eckardt, Vizepräsidentin des Bundestages und Gerd Billen, Vorstand des vzbv (www.rioplus20kongress.de).

Veranstalter: Bündnis aus 23 Organisationen

EU-Umfrage: Wie können die Abgase von Autos reduziert werden?

bis zum 9.12.2011

Direkte Bürgerbeteiligung bei der EU-Kommission: In einem Online-Fragebogen können die Bürger ihre Ansichten zur Reduzierung von CO₂-Emissionen mitteilen. Je mehr Menschen den Fragebogen ausfüllen, desto eher bekommt die EU-Kommission ein Bild davon, was die Bürger tatsächlich wollen. Die Antworten aus dem Fragebogen dienen der Kommission zur Vorbereitung von neuen Gesetzesinitiativen für CO₂-Grenzwerte von Autos und LKW. Das Ausfüllen des [Fragebogens](#) dauert etwa zehn Minuten.

Konsumfalle Kinderlebensmittel – Risiken und Nebenwirkungen

26.01.2012, 14–16 Uhr

Messe Berlin (genauer Ort wird noch bekanntgegeben)

Das Verbraucherpolitische Forum auf der Internationalen Grünen Woche befasst sich in diesem Jahr mit dem Thema Kinderlebensmittel. In jedem Supermarkt finden sich Produkte, die sich speziell an Kinder richten, durch Aufmachung oder Zusammensetzung. Die so genannte Kindermilch etwa soll speziell auf die ernährungsphysiologischen Bedürfnisse von Kleinkindern zugeschnitten sein. Wie sinnvoll sind solche Produkte? Nutzen sie eher Kindern oder Herstellern? Werden Kinder bei der Risikobewertung von Lebensmitteln ausreichend berücksichtigt? Vertreter aus Politik, Wissenschaft und Ernährungsindustrie diskutieren.

Veranstalter: vzbv

„Geschafft: Schuldenfrei!“
5. Auflage 2010; 200 Seiten

Rund sechs Millionen Menschen schreiben rote Zahlen. Je tiefer man in den Miesen steckt, umso schwieriger ist es, einen Ausweg zu finden. Dieser Ratgeber ist ein Wegweiser aus dem Schuldenkarussell.

Preis: 9,90 Euro
Zu bestellen unter www.ratgeber-verbraucherzentrale.de

Impressum

Die „vpk – verbraucher. politik. kompakt.“ erscheint jeden ersten Dienstag im Monat und informiert über die Arbeit des vzbv und seiner Mitgliedsverbände. Die vpk befasst sich dabei immer mit einem Schwerpunktthema. Zudem informiert sie über aktuelle Nachrichten zur nationalen und internationalen Verbraucherpolitik.

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
Markgrafenstraße 66 · 10969 Berlin
Tel. (030) 258 00-0 · Fax (030) 258 00-218
info@vzbv.de · www.vzbv.de

verantwortlich für den Inhalt

Gerd Billen

Redaktion

Chefredaktion: Christian Fronczak
Chef vom Dienst: Steffen Kießner

Mitarbeit

Frank Dersch, Christina Buchmüller

Gestaltung und Umsetzung

da vinci design GmbH, Berlin
Albrechtstraße 13 · 10117 Berlin · www.davinci.de

Karikatur

Klaus Dittmann

Fotos

Gerd Altmann, Gina Sanders, Thorben Wengert

Newsletter abonnieren

Sie können den monatlichen Newsletter der vpk kostenlos abonnieren. Hierzu tragen Sie sich bitte auf unserer Webseite www.vzbv.de unter der Rubrik Newsletter ein oder schicken uns eine E-Mail an presse@vzbv.de.