

# INKASSOKOSTEN

Meinungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

Durchgeführt von: forsa  
Auftraggeber: Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

# Methodenbox

**Methode:** Computergestützte Telefoninterviews (CATI) anhand eines strukturierten Fragebogens auf Basis einer Dual Frage Stichprobe

**Grundgesamtheit:** Die in Privathaushalten in Deutschland lebenden deutschsprachigen Personen ab 18 Jahre, die innerhalb der letzten 5 Jahre ein Inkassoschreiben erhalten haben.

**Stichprobe:** 1.006 Personen

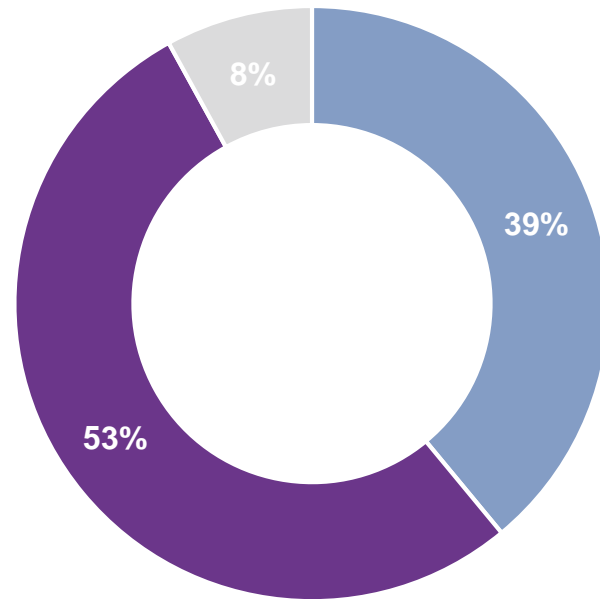
**Erhebungszeitraum:** 19. bis 29. November 2019

**Institut:** forsa, Markt- und Mediaforschungsgesellschaft, Frankfurt am Main

**Statistische Fehlertoleranz:** max. +/- 3 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe

# Über die Hälfte der Empfänger von Inkassoschreiben gibt an, **vorher keine Mahnung erhalten zu haben.**

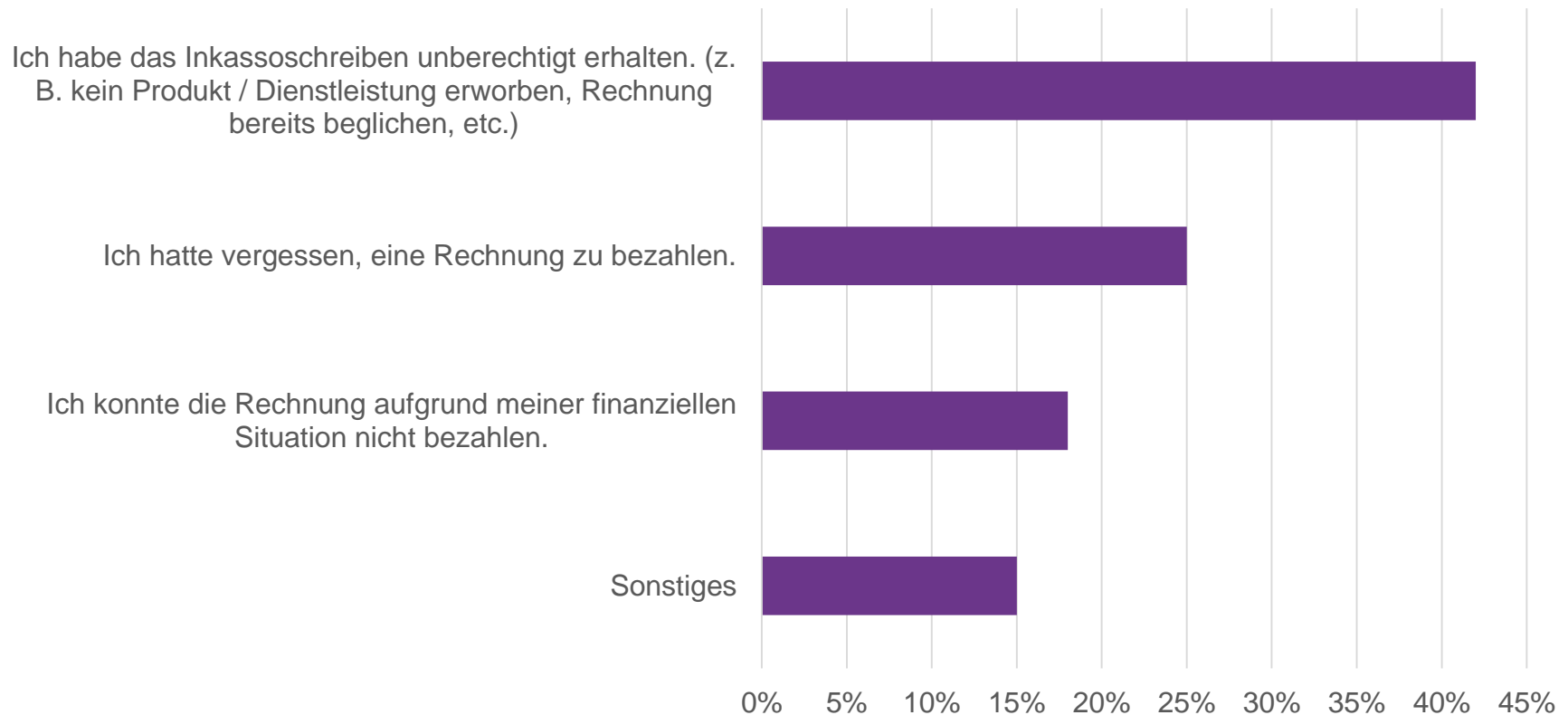
Haben Sie vor Erhalt des letzten Inkassoschreibens eine Mahnung von dem Unternehmen erhalten, das Ihnen gegenüber die Geldforderung hatte?



■ Ja ■ Nein ■ weiß nicht / keine Angabe

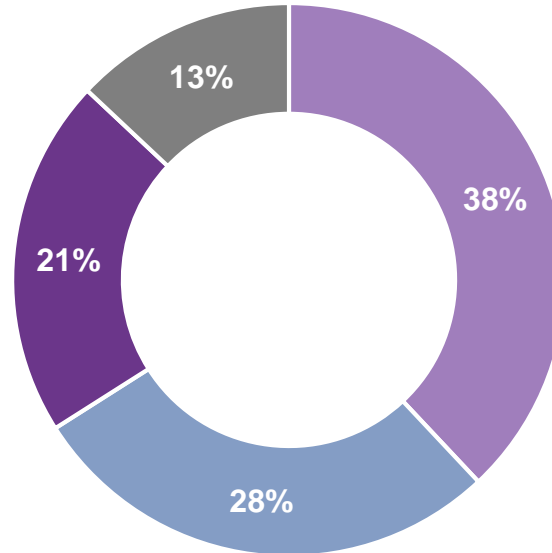
# 42 Prozent der Empfänger von Inkassoschreiben sind der Meinung, das Schreiben sei unberechtigt.

Was war aus Ihrer Sicht der Grund für das (letzte) Inkassoschreiben? Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?



# Mehr als ein Fünftel aller Verbraucher, die versucht haben, mit dem Inkassounternehmen in Kontakt zu treten, **haben keine Antwort erhalten.**

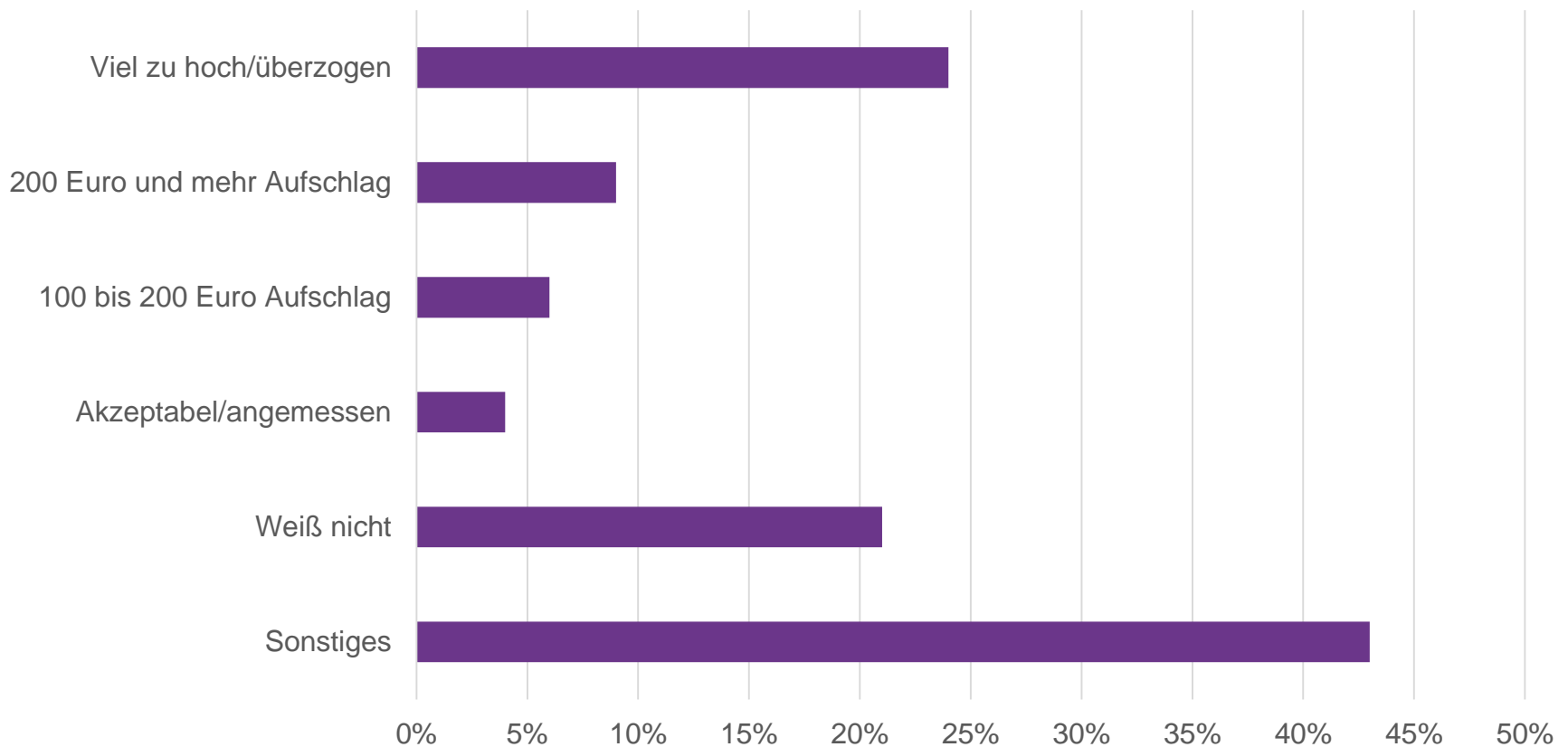
Denken Sie jetzt bitte daran zurück, als Sie das Inkassounternehmen kontaktiert haben. Bitte beschreiben Sie mir kurz, wie Sie die Situation empfunden bzw. sich behandelt gefühlt haben.



- Negative Empfindungen/Assoziationen
- Positive/Neutrale Empfindungen/Assoziationen
- Keine Antwort erhalten
- weiß nicht/keine Angabe/Sonstiges

# 24 Prozent der Befragten halten die Forderungen für überzogen bzw. viel zu hoch.

Wie schätzen Sie die Höhe der Kosten ein, die der Anwalt oder das Inkassounternehmen zusätzlich für seine Arbeit auf den eigentlichen Forderungsbetrag aufgeschlagen hat? (offene Frage, Mehrfachnennung möglich)



## Impressum

Verbraucherzentrale  
Bundesverband e.V.

Rudi-Dutschke-Straße 17  
10969 Berlin

[info@vzbv.de](mailto:info@vzbv.de)  
[www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*