

TEXT PODCAST

1. Dezember 2011

Sendefähiger Audiobeitrag zum Thema:

## Untersuchung der Verbraucherzentralen offenbart Inkasso-Abzocke

Link zur Pressemitteilung: <http://www.vzbv.de/8264.htm>

O-Töne von

- Gerd Billen, Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
- Gabriele Emmrich, Leiterin Referat Recht, Verbraucherzentrale Sachsen Anhalt
- Olaf Weinel, Vorstand Verbraucherzentrale Niedersachsen

---

### Beitrag

Wer die Musik bestellt, der muss sie auch bezahlen, lautet ein Sprichwort. Doch viele Verbraucher sollen für Leistungen bezahlen, die sie gar nicht in geordert haben. Weigern sie sich, bekommen sie es meist mit unseriösen Inkassounternehmen zu tun. Immer mehr Verbraucher beschwerten sich bei den Verbraucherzentralen über Einschüchterungen, Willkür und Phantasiegebühren solcher Geldeintreiber. 4000 solcher Beschwerden, die allein zwischen Juli und September eingingen, wurden nun von den Verbraucherzentralen in einer Fallstudie ausgewertet. Das Ergebnis: Die überwiegende Mehrheit der Inkassoforderungen ist unberechtigt, so Olaf Weinel, Vorstand der Verbraucherzentrale Niedersachsen:

#### **O-Ton 1 Olaf Weinel, Verbraucherzentrale Niedersachsen (vzbv) (0:22 Min)**

*Wir haben feststellen müssen, dass 84 Prozent der Menschen mit unberechtigten Forderungen überzogen werden, bei 15 Prozent der Fälle war das nicht so ganz klar. Nur bei einem Prozent kann man nachvollziehen, dass die Forderung berechtigt ist und auch das Inkassoverfahren ordnungsgemäß, transparent und verständlich für den Verbraucher durchgeführt wurde.*

Die unberechtigten Forderungen gehen Hand in Hand mit unlauterer Telefonwerbung und Kostenfallen im Internet. Bereits eine vermeintlich kostenlose Routenplanung oder die Suche nach einer Mitfahrgelegenheit kann viel Ärger bereiten, so ein Beispiel von Gabriele Emmrich, Leiterin Referat Recht bei der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt:

#### **O-Ton 2 Gabriele Emmrich, Verbraucherzentrale Sachsen Anhalt (0:28 Min)**

*Hier haben bestimmte Internetseiten-Betreiber das gezielt so versteckt aufgebaut, dass man hier anschließend Rechnungen bekommt, ein Internet-Abo für 96 Euro pro Jahr dann abgeschlossen hat und diese Betreiber fordern diese Beträge dann ein, mahnen, schicken Inkassobriefe, schicken Rechtsanwaltsbriefe, und das geschieht einfach nur um Druck zu machen und an die Kohle der Verbraucher zu kommen.*

Viele Betroffene zahlen selbst unberechtigte Forderungen, denn die Inkassounternehmen schüchtern Ihre Adressaten massiv ein. Aus einer relativ kleinen Forderung wird schnell eine große Summe – nicht nur damit wird bewusst Angst erzeugt:

**O-Ton 3 Gabriele Emmrich, Verbraucherzentrale Sachsen Anhalt (0:18 Min)**

*Angst machen auch die weiteren Drohungen, die in dem Schreiben enthalten sind: Da wird mit einem Schufa-Eintrag gedroht, mit Zwangsvollstreckung mit Pfändung und Gerichtsvollzieher. Das heißt, schon diese Schreiben bewegen viele Verbraucher zum Zahlen, ohne dass sie geprüft haben, ob sie das überhaupt müssten.*

Selbst bei berechtigten Forderungen sorgen zum Teil abenteuerliche Phantasiegebühren für eine Kostenexplosion der Gesamtrechnung. So verlangten Inkassounternehmen in rund 50 Prozent der ausgewerteten Fälle nicht nachvollziehbare Gebühren, Auslagen oder Zinsen. In einem extremen Fall wurde für eine ursprüngliche Forderung von 20,84 Euro die Zahlung von 1200 Euro verlangt. Dass Inkassounternehmen ihre Gebühren nach Gutsherrenart nahezu willkürlich festlegen können, ist vor allem eine Folge unzureichender gesetzlicher Regelungen, kritisiert Gerd Billen, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands. Er fordert den Gesetzgeber auf, klar vorzugeben, was aus einem Inkassoschreiben für den Verbraucher hervorgehen muss:

**O-Ton 4 Gerd Billen, Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) (0:26 Min)**

*In einem solchen Anschreiben sollte zunächst einmal stehen, wer erhebt die Forderung gegenüber dem Verbraucher, damit er weiß, wer ist denn mein angeblicher Vertragspartner. Es sollte auch dargestellt werden, wann und wie und wo ein Vertrag überhaupt zustande gekommen ist. Schon aus der Tatsache, dass in vielen dieser Schreiben an die Verbraucher gar nicht hervorgeht, wer denn was gegen mich einfordert, zeigt, dass man hier meines Erachtens nach unseriös arbeitet.*

Zudem sind die Gebührensätze nicht angemessen, so Gerd Billen weiter:

**O-Ton 5 Gerd Billen, Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) (0:25 Min)**

*Dass aus geringen Hauptforderungen zusätzliche Forderungen entstehen, Mahngebühren, Bearbeitungsgebühren – das ist völlig unzureichend geregelt. Wenn man vergleicht, was ein solches Schreiben kostet, wenn es von einem zugelassenen Anwalt erstellt wird, dann stellen wir fest, dass sozusagen andere hier ihre Gebühren weitaus höher berechnen können, und auch dadurch wachsen Ansprüche an die, die zahlen müssen.*

Doch die Inkassobranche braucht nicht nur Regeln, sie braucht auch eine schlagkräftige Aufsicht, die die Einhaltung der Regeln kontrolliert:

**O-Ton 6 Gerd Billen, Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) (0:26 Min)**

*Der dritte Punkt, der entscheidend ist, ist dass wir in Deutschland ein Versagen der Aufsicht haben. Wir haben über 74 Einrichtungen in Deutschland, die auf kommunaler und auf Landkreisebene Aufsicht über Inkassounternehmen vornehmen sollen. Und ich frage mich, wie kann es sein, dass wir allein 15 nicht unbedeutende Unternehmen gefunden haben, die überhaupt keine Registrierung haben?*

Deshalb fordert der Verbraucherzentrale Bundesverband eine Zentralisierung der Aufsicht. So sollte es in jedem Bundesland nur noch eine Stelle geben, die sich um die Registrierung und gegebenenfalls um die Sanktionierung von Inkassounternehmen kümmert. Gefordert ist auch die Bundesjustizministerin Sabine Leutheusser-Schnarrenberger. Die FDP-Ministerin müsse stärker gegen unlautere Praktiken vorgehen. Denn bislang können die Inkassounternehmen weitgehend ungehindert agieren. Die Politik sollte sich beeilen, denn die Verbraucherzentralen haben starke Anhaltspunkte, dass die Zahl der betroffenen Verbraucher sehr weit über die 4000 Fälle, die jetzt ausgewertet wurden, hinausgeht.