

# SCHUTZ VOR UNSERIÖSEN GESCHÄFTSPRAKTIKEN VON INKASSOUNTERNEHMEN

Erste Regulierung wirkt – nun gilt es, Regelungslücken zu schließen

## **Kontakt**

Verbraucherzentrale Bundesverband  
Team Finanzmarkt  
Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin  
[finanzen@vzbv.de](mailto:finanzen@vzbv.de)

## **Schutz vor unseriösen Geschäftspraktiken von Inkassounternehmen**

Seit dem 1. November 2014 sind Regelungen durch das *Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken* in Kraft, die darauf abzielen, unseriöse Geschäftspraktiken von Inkassounternehmen zu unterbinden. Das Gesetz umfasst:

- Informationspflichten für Inkassounternehmen, so dass Verbraucher besser erkennen können sollen, ob die Hauptforderung berechtigt ist, also ob die Forderung auf einem tatsächlich geschlossenen Vertrag beruht.
- Eine Verordnungsermächtigung, mit der die Gebührensätze für Inkassodienstleistungen festgelegt werden können. Von dieser Rechtsverordnung wurde bisher kein Gebrauch gemacht, so dass die Höhe von Inkassokosten bisher nicht gesetzlich festgelegt ist. Geregelt ist lediglich, dass Inkassounternehmen keine höheren Kosten in Rechnung stellen dürfen als Rechtsanwälte für ihre anwaltliche Tätigkeit.
- Einen Sanktionskatalog für Aufsichtsbehörden gegenüber unseriös agierenden Inkassounternehmen.

Vom 1. Mai bis 31. August 2015 haben die Verbraucherzentralen in einer bundesweiten Aktion im Rahmen des vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderten Projektes *Wirtschaftlicher Verbraucherschutz* 1.413 Verbraucherbeschwerden zu Inkassodiensten erfasst und ausgewertet. Die Verbraucherzentralen haben systematisch geprüft, ob und wie die neuen Informationspflichten von den Inkassounternehmen eingehalten werden. Punktuell wurden auch Beispiele für Inkassokosten und die Aufsichtstätigkeit untersucht.

Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung belegen, dass das Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken positive Wirkung entfaltet hat, nicht aber in allen Bereichen.

Der vzbv unterstreicht folgenden politischen Handlungsbedarf:

### **1. Neu geschaffene Informationspflichten für Inkassounternehmen**

Die Untersuchungsergebnisse zeigen: Die Regulierung wirkt. 90 Prozent der Schreiben enthielten die Information, wer mit den Verbrauchern den behaupteten Vertrag geschlossen haben will. Etwa 84 Prozent der Inkassoschreiben enthielten eine Forderungsaufstellung. Angesichts der Tatsache, dass die gesetzlichen Regelungen erst ein Jahr gelten, ist dies ein guter Fortschritt. Verbraucher können nun viel besser als früher prüfen, ob die ihnen in Rechnung gestellte Hauptforderung berechtigt ist oder nicht.

Die Prüfung kann aber nur dann gelingen, wenn die Informationen vollständig, einfachverständlich und in übersichtlicher Weise dargestellt werden. Die Untersuchung zeigt allerdings, dass dem nicht so ist: Verbraucher bewerteten die Kostenaufstellung mehrheitlich als nicht verständlich. Wesentliche Erläuterungen zum Vertragsgegenstand oder den Kosten wurden von den Inkassounternehmen zum Teil nur in Fußnoten angegeben. Der Mangel an Übersichtlichkeit verringert die Nachvollziehbarkeit von Inkassoschreiben.

**vzbv-Forderung:**

Damit Verbraucher allgemein verständliche Informationen in übersichtlicher Weise erhalten, sollte ein verbindliches Muster für die Darstellung von Pflichtinformationen gelten.

**Rechtsfolge bei unvollständigen Informationen**

Unklar ist, welche Rechte Verbraucher aus den neuen Informationspflichten ableiten können: Solange Inkassounternehmen die Pflichtinformationen nicht oder nicht vollständig gegeben haben, ist rechtlich offen, ob Verbraucher den von ihnen geforderten Betrag zahlen müssen.

Verbraucher, die anhand unvollständiger Informationen nicht prüfen können, ob die Hauptforderung berechtigt ist oder auf welcher Grundlage von ihnen die Zahlung von Zinsen und Kosten gefordert wird und diese deshalb solange nicht zahlen wollen, bis sie die zur Prüfung notwendigen Informationen erhalten, haben deshalb aktuell keine sichere rechtliche Position.

**vzbv-Forderung:**

Verbraucher müssen solange ein Zurückbehaltungsrecht haben, bis die Pflichtinformationen vollständig übermittelt worden sind. Hierzu bedarf es einer gesetzlichen Klarstellung.

**2. Höhe der Inkassokosten**

Die punktuell betrachteten Beispiele zu Inkassokosten zeigen: Es wurden von den Inkassounternehmen sehr unterschiedliche Gebührensätze nach der Rechtsanwaltsvergütungsordnung (RVG) gefordert. Diese lagen zwischen 0,5 und 1,8 fachen Gebührensätzen. In den meisten bewerteten Beispielen wurde ein 1,3 facher Gebührensatz veranschlagt.

Solche Spannen und Höhen der Gebühr sind nicht nachvollziehbar: Die Inkassotätigkeit ist von einfacherer Art als die typische Anwaltstätigkeit. Inkassounternehmen nehmen nicht nur keine rechtliche Prüfung dahingehend vor, ob die Hauptforderung berechtigt ist: sie nehmen keinerlei rechtliche Prüfung vor. Ihr Auftrag besteht lediglich in einem kaufmännischen Forderungseinzug. Sie geben keinerlei rechtliche Empfehlung. Inkassotätigkeit ist weitestgehend automatisiert und EDV-gestützt, so dass sie ohne fundierte Rechtskenntnisse nach einer Anlernphase ausgeführt werden kann. Inkassomitarbeiter benötigen daher lediglich kaufmännische Grundkenntnisse, jedoch keineswegs ein juristisches Hochschulstudium, sie müssen keine zwei Staatsexamina wie Rechtsanwälte ablegen. Dennoch berechnen sie für eine in aller Regel einfache Schreibtätigkeit so viel wie ein Rechtsanwalt, wenn er einen „durchschnittlich gelagerten“ Rechtsfall bearbeitet. Weil die Inkassokosten nicht gesetzlich geregelt sind, sind Verbraucher gezwungen, diese unverhältnismäßigen Kosten zu begleichen oder in

eine risikoreiche – und, da es „nur“ um Gebühren geht, wirtschaftlich meistens völlig unsinnige Rechtsstreitigkeit zu gehen.

Der Gesetzgeber hat erkannt, dass hier ein Problem besteht, das gelöst werden muss. Deshalb wurde im *Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken* festgelegt, dass das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz durch Rechtsverordnung die Höchstsätze für Inkassokosten regelt, insbesondere für das bekannte „Masseninkasso“, bei dem lediglich eine Vielzahl gleichartiger Schreiben verfasst wird.

**vzbv-Forderung:**

Um willkürlichen und überhöhten Gebührenforderungen ein Ende zu setzen, soll das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz eine entsprechende Rechtsverordnung auf den Weg bringen, in der Inkassokosten auf einem für beide Seiten annehmbaren Niveau geregelt werden.

### **3. Ratenzahlungsvereinbarungen mit Inkassounternehmen**

Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass 20 Prozent der Verbraucher von Inkassounternehmen zum Abschluss von Ratenzahlungsvereinbarungen gedrängt werden, die mit einem Schuldanerkenntnis verbunden sind. In den vorgelegten Formularen werden beide Erklärungen miteinander gekoppelt. Betroffenen Verbrauchern ist jedoch in aller Regel nicht klar, dass sie sich mit der Anerkennung die Möglichkeit nehmen, sich rechtlich gegen die Forderung zu wehren. Mit einem Schuldanerkenntnis können auch von vornherein rechtswidrige Forderungen rechtmäßig beigetrieben werden. Die Zahlung auf Raten sollte nicht dazu führen können, dass Verbraucher dadurch auf leichte Weise ihrer Rechte gegenüber dem Forderungsinhaber beraubt werden.

**vzbv-Forderung:**

Es ist gesetzlich zu regeln, dass Ratenzahlungsvereinbarungen nicht formularmäßig mit einem Schuldanerkenntnis verbunden werden dürfen.

### **4. Aufsicht über Inkassounternehmen**

Die Untersuchung zeigt, dass die Aufsicht über Inkassounternehmen nicht funktioniert: Die Verbraucherzentralen haben 16 auffällige Inkassounternehmen bei den Aufsichtsbehörden gemeldet – in keinem Fall haben die Aufsichtsbehörden eigene Maßnahmen eingeleitet, obwohl sie durch das *Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken* nun über einen sinnvollen Sanktionskatalog verfügen.

Derzeit liegt die Aufsicht bei 58 Amts- beziehungsweise Landgerichten, die mit Aufgaben der Registrierung und Überwachung von Inkassounternehmen betraut sind. Grund für diese hohe Zahl ist eine Zersplitterung der Aufsicht in einigen Bundesländern.

Hinsichtlich der inhaltlichen Aufsichtsarbeit zeigt die Untersuchung, dass strafrechtlich relevantes Verhalten von Inkassounternehmen teilweise, aber nicht automatisch seitens der zuständigen Gerichte an die zuständigen Staatsanwaltschaften weitergeleitet wird. Auch fehlt eine aktive Information darüber, wenn Inkassounternehmen nicht registriert sind und/oder betrügerisch handeln.

**vzbv-Forderung:**

Um zielgerichtet auf Beschwerden reagieren zu können, sollte die Zahl der Aufsichtsbehörden in den Ländern zumindest auf eine je Bundesland verringert werden. Da Inkassounternehmen aber in aller Regel nicht regional begrenzt, sondern bundesweit tätig sind, wäre eine zentrale Bundesaufsichtsbehörde mit entsprechend fachlich versierten Mitarbeitern die noch adäquatere Lösung.

Daneben bedarf es zumindest für Unternehmen mit Sitz im Ausland einer zentralen Stelle zur Registrierung und Aufsicht, wie es auch von der diesjährigen Verbraucherschutzministerkonferenz gefordert wurde.

Die zuständigen Aufsichtsbehörden sollten verpflichtet sein, strafrechtlich relevantes Verhalten von Inkassounternehmen automatisch an die zuständigen Staatsanwaltschaften weiterzuleiten. Des Weiteren sollten die Aufsichtsbehörden im "Rechtsdienstleistungsregister" eintragen, wenn ein Inkassounternehmen nicht registriert ist und betrügerisch handelt. So können sich Verbraucher unter einer entsprechenden Rubrik „Warnung/Untersagung“ über betrügerisches Inkasso informieren.

Daneben wäre es sinnvoll, Aufsichtsbehörden zu verpflichten, die Öffentlichkeit in den Fällen zeitnah zu warnen, in denen sie Kenntnis von unseriösen Inkassounternehmen erlangen, die mit einer bestimmten „Masche“ eine Vielzahl von Verbrauchern kontaktieren.