

Forderungen der Verbraucherzentralen unseriös? - Bremer Inkasso GmbH: Inkassounternehmen sollen es für 15 EUR "richten"

Finanzen (Verbraucher, Finanzen, Kriminalität)

Besonders die Verbraucherzentrale stellt die Inkassobranche immer wieder gerne mit Forderungen wie etwa "Unseriöses Inkassowesen stoppen!" öffentlich an den Pranger. Es werden z. B. Hauptforderungen in Höhe von 14,95 EUR angeführt, die durch ein Mahnschreiben auf knapp 100 EUR ansteigen würden. Solches wird dann seitens der Verbraucherzentrale als Missbrauch bezeichnet, der dringend einzudämmen sei. Verbunden wird das Ganze mit der Forderung nach einem Gebührenrahmen für Inkassounternehmen, der z. B. für eine Forderung bis 500 EUR lediglich 15 EUR an berechtigten berechenbaren Gebühren zulassen soll. "Für die gleiche Tätigkeit darf ein Rechtsanwalt übrigens 70,20 EUR berechnen", so der Geschäftsführer der BREMER INKASSO GmbH, Bernd Drumann, "was von den Verbraucherzentralen hingegen mit keinem Wort erwähnt wird".

Auch Berichte über den von Inkassounternehmen ausgeübten Druck reißen nicht ab. Als "Druckausübung" bezeichnet wird hier z. B. die Ankündigung eines Besuchs des Gerichtsvollziehers oder einer Pfändung des Arbeitslohns oder auch des Kontos. Die angeführten Beispiele gehören zum ganz normalen Repertoire eines jeden Rechtsdienstleisters. Sie benennen lediglich die Konsequenzen, die eine fortgesetzte Zahlungsverweigerung seitens des Schuldners ggf. nach sich zieht. In der Regel - so nimmt die Verbraucherzentrale gern gleich vorweg - seien für diese Maßnahmen die erforderlichen Voraussetzungen gar nicht erfüllt. Zahlen, die diese Behauptung belegen, werden hingegen nicht veröffentlicht. Das Resümee des Lesers solcher "Verbraucher(des)information" ist schnell formuliert: Es müssen neue Gesetze her.

"Die Berichterstattung der Verbraucherzentrale die oben genannten Punkte betreffend bzw. die ihr zu Grunde gelegten Erhebungen sind aber irreführend, bisweilen gar ihrerseits unseriös", so der Geschäftsführer der BREMER INKASSO GmbH, Bernd Drumann, und geht nachfolgend auf die Hauptvorwürfe der Verbraucherzentrale gegenüber Inkassounternehmen ein:

Was sind eigentlich unseriöse Inkassounternehmen? "Für mich sind unseriöse Inkassounternehmen nicht registrierte und / oder ausländische Unternehmen, die dubiose Forderungen auf dubiose Weise einfordern. Gesetzgeber und Aufsichtsbehörden müssen gegen solche Unternehmen und deren Machenschaften konsequent vorgehen! Leider gibtes gegen solche Betrüger, um es einmal deutlich auf den Punkt zu bringen, aber kaum eine Handhabe. Es ist jedoch in höchstem Maße nicht nur ungerecht, sondern zuweilen sogar unseriös, die gesamte seriöse Inkassobranche immer und immer und immer wieder nochmal an den Pranger zu stellen, sie mit den Betrügern gemein zu machen. Es mag dem einen oder anderen altmodisch erscheinen, aber so ein Verhalten seitens der Verbraucherzentrale gehört sich einfach nicht und muss endlich aufhören! Es gibt auch betrügerisch agierende sogenannte 'falsche Polizisten'. Aber wer käme ernsthaft auf die Idee, deshalb die Seriosität der gesamten Polizei in Frage zu stellen?!"

Verbraucherzentrale: Unseriöse Inkassounternehmen drohen den Verbrauchern!

"Ja, das stimmt. Unseriöse Inkassounternehmen drohen Verbrauchern. An dieser Aussage ist vom geschriebenen Wort her nichts auszusetzen, auch wenn das eine schlimme Tatsache für Betroffene ist. Woran aber etwas auszusetzen ist, ist die immer wiederkehrende Zusammenfassung der Begriffe 'Drohung', 'unter Druck setzen', 'Abzocke' mit dem Begriff 'Inkasso'. Ob sich dann dazwischen noch das Wort 'unseriös' befindet, empfinde ich lediglich als 'Floskel' zur rechtlichen Absicherung. Da eine Berichterstattung seitens der Verbraucherzentrale über seriöses, beanstandungsfreies Inkasso so gut wie nie zu finden ist, scheint es dieses für die Verbraucherzentrale und somit auch für die 'informierten' Verbraucher gar nicht zu geben! Dem Verbraucher wird damit kein Gefallen getan, und Auftraggeber von Inkasso rückt es zumindest ins Zwielicht. Heißt es doch streng genommen im Umkehrschluss solcher Berichterstattung, dass sie sich an den, in der Branche impliziert üblichen Drohungen, Abzocke etc. beteiligen bzw. sie zumindest billigen.

Gegenüber der Forderung der Verbraucherzentrale, dass 'eine ausreichende Aufklärung über das weitere Verfahren' seitens der Inkassounternehmen erfolgen soll', habe ich keine Einwände. Im Gegenteil. Es ist wichtig, dem Schuldner aufzuzeigen, welche rechtlichen (vom Gesetzgeber) vorgesehenen Maßnahmen er als Konsequenz seines fortgesetzten Zahlungsunwillens zu erwarten hat. Wer aber gegenüber den Verbrauchern die Ankündigung z. B. der Vollstreckung über den Gerichtsvollzieher oder der Pfändung von Wertgegenständen (bei vorliegenden Voraussetzungen für die Einleitung dieses Verfahrens) immer aufs Neue als Beweis für ausgesprochene Drohungen seitens der Inkassounternehmen 'serviert', dem ist m. E. nicht an einer seriösen Information der Verbraucher gelegen. Die benannten Schritte sind vom Gesetzgeber festgelegt und benennen schlicht und ergreifend (ungeliebte) Konsequenzen einer Handlungsweise - des Schuldners wohl gemerkt."

Verbraucherzentrale: Es werden unberechtigte Forderungen geltend gemacht

"Fehlt es angeblichen Inkassounternehmen oder auch gewissen Gläubigern an der nötigen Seriosität, ist die Geltendmachung von unberechtigten Forderungen nicht abzustreiten. Aber wie schon ausgeführt, handelt es sich dabei in der Regel um Betrüger, die überwiegend aus dem Ausland agieren. Das hat mit den in Deutschland ansässigen und registrierten Inkassounternehmen nichts zu tun, wird aber immer wieder gern zusammenhängend dargestellt.

Pro Jahr bearbeiten Inkassounternehmen deutlich mehr als 20 Millionen neue Forderungen. Im gleichen Zeitraum gingen in der Beschwerdestelle (zu erreichen über www.inkasso.de) des BDIU (Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e. V.) lediglich zwischen 500 und 600 Beschwerden von Verbrauchern ein. Das entspricht 0,0025 Prozent. Im Umkehrschluss heißt das, dass 99,9975 Prozent aller Inkassomandate beanstandungsfrei laufen. Warum wird von der Verbraucherzentrale nicht darüber berichtet?"

Verbraucherzentrale: Missbrauch bezüglich der Höhe der Inkassokosten muss eingedämmt werden

"Durch die Einschaltung eines Rechtsanwalts entstehen Kosten, wie bei jeder anderen Dienstleistung auch. Je länger ein Schuldner die Forderung aussitzt, umso mehr Maßnahmen muss der Rechtsanwalt zur Realisierung der Forderung ergreifen, und damit steigen die Kosten. Diese anfallenden Kosten gelten gleichermaßen auch für die Beauftragung eines Inkassounternehmens. Auftraggeber der Inkassounternehmen dürfen nämlich nach bereits geltendem Recht vom Schuldner nur solche Kosten erstattet verlangen, die auch bei Einschaltung eines Rechtsanwalts entstanden wären. Das kann man nachlesen! Die Grundlage der Gebührenberechnung hier ist der Gegenstandswert der Forderung. Der niedrigste, gesetzlich festgelegte Gegenstandswert ist 'bis 500 EUR'. Für eine Kleinstforderung von 14,95 EUR fallen also die gleichen Gebühren an wie für eine Forderung in Höhe von 500,00 EUR."

"Rechtsanwälte", so Drumann weiter, "rechnen meist nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) ab. Dort sind u. a. die unterschiedlichen abrechenbaren Gebühren sowie deren Höhe tabellarisch aufgelistet zu finden. Bei dem Einzug einer Forderung kommen zu den 14,95 EUR Hauptforderung in der Regel eine sogenannte 1,3 Geschäftsgebühr, 20% (von dieser Gebühr, max. 20,00 EUR) Auslagenpauschale sowie die Mehrwertsteuer (MwSt) auf den Gesamtbetrag hinzu (die MwSt jedoch nur dann, wenn der Auftraggeber nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt ist). Das heißt in Zahlen: Bei einer Forderung von 'bis 500 EUR' (niedrigster gesetzlich festgelegter Gegenstandswert) kommen 58,50 EUR (1,3 Geschäftsgebühr) sowie 11,70 EUR (20% von 58,50 EUR) Auslagenpauschale = 70,20 EUR zzgl 19% MwSt (13,33 EUR), also 83,53 EUR Gesamtkosten auf den Schuldner zu. Diese Kosten hat er grundsätzlich zu erstatten. An den Anwalt muss der Schuldner daher 98,48 EUR (Kosten und Hauptforderung) zahlen.

Diese rund 100 EUR stellt die Verbraucherzentrale als Phänomen der (gemeint allgemein?) unseriösen Inkassobranche heraus und fordert, dass der Missbrauch eingedämmt werden muss. Es wird dem Leser suggeriert, es betreibe ein

Inkassounternehmen Abzocke, obgleich es sich hierbei um die vom Gesetzgeber festgelegten Gebührensätze für Rechtsanwälte handelt, an denen sich Inkassounternehmen zu orientieren haben. Das wiederum nenne ich unseriös!", so Bernd Drumann.

Forderung der Verbraucherzentrale: Inkasso für 15 EUR für Forderungen bis 500 EUR.

"M. E. handelt es sich bei der überwiegenden Anzahl der in Deutschland tätigen Inkassounternehmen (IKU) um freiberufliche 1- bis 2-Personen-Büros. Eine Forderung wird sehr oft manuell in die Software eingegeben (99 % der Forderungen bei uns jedenfalls). Bei korrekter Bearbeitung und Berücksichtigung aller erforderlichen Prüfparameter (Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken, Zahlungsverzug, Verjährung, Geldwäschegesetz, Datenschutz, Prüfung auf streitigen Sachverhalt usw.) kann die Erfassung nur einer Forderung eine halbe Stunde dauern. Wenn es ein Neukunde ist, kommt noch eine Viertelstunde oben drauf. Dann wird der Schuldner noch einmal angeschrieben, es wird ggf. die Telefonnummer recherchiert und ein Telefonmahnverfahren durchgeführt. Negativdaten werden recherchiert, und der Mandant erhält eine Empfehlung für das weitere Vorgehen. Ist der Schuldner womöglich verzogen, wird die Anschrift ermittelt usw. Da kommt einiges an Zeit zusammen. Ein Telefonmahnverfahren ist aufwendig und wird zumeist von einem Anwalt nicht erbracht. Jenseits des Massengeschäfts sehe ich auch kein 'Mehr' an rechtlicher Prüfung bei Anwälten im Vergleich zu Inkassounternehmen. Da ein Inkassounternehmer i.d.R. mehr Aufwand als ein Anwalt betreibt, kann er nicht auch noch geringer entlohnt werden. Die Forderung der Verbraucherzentrale ist indiskutabel. Inkasso (durch Inkassounternehmen oder Anwalt) zu den Sätzen, die der Verbraucherzentrale vorschweben, ist gänzlich unwirtschaftlich und undurchführbar. Schon zu jetzigen Sätzen dürfte es für die meisten Inkassounternehmen bei kleineren Forderungen kaum profitabel sein."

Eine Überlegung wert: Gerichtskosten im gerichtlichen Mahnverfahren reduzieren

"Vorweg: Diese Überlegung kommt nicht von der Verbraucherzentrale. Wenn man meint, die Automatisierung bei Inkassounternehmen 'bestrafen' zu müssen, muss man das m. E. konsequenterweise auch bei den Mahngerichten so handhaben. Hier hat die Automatisierung in den letzten 10 Jahren gravierend zugenommen. Dem steht aber keine Reduzierung der Gerichtskosten gegenüber. Im Gegenteil. Der Gläubigermuss bei www.online-mahntrag.de sämtliche Daten selbst erfassen, das Verfahren bei Gericht aber läuft dann vollautomatisch bis zur Übersendung des Vollstreckungsbescheides. Dennoch muss der Gläubiger (letztlich natürlich - wenn zahlungskräftig - der Schuldner) für eine Forderung bis 500 EUR immerhin 32 EUR 'berappen'"

Fazit

"Die Texte der Verbraucherzentrale und auch die Berichterstattung in den Medien erwecken oft den Eindruck, Inkasso sei stets unseriös und überdies zu teuer. Beides stimmt nicht - professionelles Forderungsinnkasso erfüllt eine wichtige Funktion im Geschäftsalltag und folgt bereits heute strengen gesetzlichen Vorgaben. Es hat seinen Preis, der insbesondere bei kleinen Forderungen auf den ersten Blick hoch erscheinen mag, aber gerade dort oft kaum kostendeckend ist. Der Schuldner hat sich diese Mehrkosten durch seine Nichtzahlung selbst zuzuschreiben. Es gibt in der Inkassobranche auch schwarze Schafe - wie fast überall; die große Mehrheit seriöser Inkassodienstleister aber ständig mit ihnen in einen Topf zu werfen - das ist unseriös."