INKASSO – EINE WICHTIGE DIENSTLEISTUNG

SO ARBEITET DAS "FREMDE WESE"' INKASSO

Wohl noch nie waren so viele Dienstleistungen im Angebot wie heute. Und auch wohl noch nie wurden so viele Tätigkeiten aus Unternehmen ausgelagert und Dritten zur Erledigung überlassen. »Nur mit Inkasso tun sich viele Unternehmer noch schwer«, so Bernd Drumann, Geschäftsführer der Bremer Inkasso GmbH im Interview.

»Objektiv gesehen kommt ›Incasso‹ aus dem Italienischen und das Verb dazu bedeutet ‚kassieren; Geld kassieren' (incassare). In Österreich gehört „Inkasso" in dieser weiten Bedeutung zum allgemeinen Sprachgebrauch (z. B. in einer Stellenanzeige: Kellner/in mit Inkasso gesucht), während das Wort in Deutschland fast vollständig dem professionellen Einzug von Forderungen durch selbständige Dienstleister („Inkassounternehmen") vorbehalten ist – eigentlich betreibt aber auch jedes Unternehmen Inkasso, wenn es seinen Kunden Rechnungen oder Mahnungen schickt.«

»Subjektiv steht Inkasso hierzulande nach meiner Erfahrung noch bei so manchem dafür, dass ihm, unrechtmäßig natürlich, etwas weggenommen werden soll. Diese negative Bewertung beruht dann nicht selten auf ominösen Erzählungen oder der eigenen Betroffenheit als Schuldner. An den eigenen Schulden sind nämlich (fast) immer die anderen schuld, und so wird der Spieß gern mal umgedreht: Man selbst ist das Opfer, die anderen, die vom Inkasso, die ‚Blutsauger' bzw. Täter. So einfach entstehen Geschichten. Heute würde man wohl ›Fake News‹ sagen.«

Dienstleistung Inkasso: Wer kann sie nutzen?

»Generell kann sie jeder nutzen. Die meisten Inkassodienstleister bieten ihre Dienste nicht nur Unternehmern an. Sie offerieren Leistungen im Bereich des Forderungseinzugs, aber auch z. B. Beratung zur Verringerung des Zahlungsausfallrisikos durch Abschluss einer Warenkreditversicherung oder durch Optimierung der Abläufe im firmeneigenen Forderungsmanagement und vieles mehr.«

Wer sollte sie nutzen?

»Jeder. Jeder, der eine offene, fällige Rechnung für eine erbrachte Lieferung oder Leistung hat, dem also die ihm zustehende Bezahlung vorenthalten wird. Solch eine Forderung über ein Inkassounternehmen oder einen Anwalt einziehen zu lassen, ist ein berechtigter Vorgang, ein berechtigtes Ansinnen. Wer Hilfe braucht, sollte sie sich holen. Nur keine falsche Scham, dafür sind Rechtsdienstleister da.«

Welche Vorteile bietet die Inanspruchnahme der Inkassodienstleistung?

»Inkassobüros befassen sich tagaus tagein mit dem Einzug von Forderungen. Es ist ihr Hauptgeschäft und man kennt sich dort bestens mit gesetzlichen Bestimmungen sowie mit Fristen jeglicher Art aus. Wer seine Forderung an einen Rechtsdienstleister zum Einzug abgibt, verschafft sich selbst wieder Freiraum für das Kerngeschäft, die Nerven werden nebenbei auch noch geschont und ein Abstand zum Schuldner wird geschaffen. Durchaus verständliche Emotionalität ist im Forderungseinzug oft nicht unbedingt zielführend.

Jeder Gläubiger ist berechtigt, entweder anwaltliche Unterstützung oder im selben Umfang die Dienste eines Inkassounternehmens in Anspruch zu nehmen. Die Kosten, die hierdurch entstehen, hat grundsätzlich der Schuldner als Verzugsschaden zu ersetzen.«

Warum haben Inkassounternehmen einen schlechten Ruf?

»Neben der bereits erwähnten Opferperspektive vieler Schuldner und ihrer fehlenden Einsicht, für den Aufwand der Forderungsverfolgung etwas zusätzlich zur Hauptforderung zahlen zu müssen, will ich nicht verschweigen, dass es unseriös arbeitende Inkassounternehmen gibt, die der Branche ebenso schaden wie Schuldner und unter Umständen auch dem sie beauftragenden Gläubiger. Schwarze Schafe grasen auf jeder Weide.«

Wie finde ich ein seriöses Inkassobüro bzw. worauf muss ich bei der Suche achten?

»Heute geht der erste Blick wohl ins Internet. Bei der Auswahl eines Unternehmens sollte man darauf achten, dass ein Inkassounternehmen registriert sein muss. Diese Registrierung setzt umfangreiche Eignungsmerkmale und Kenntnisse voraus, die im Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) geregelt sind. Die Registrierung erfolgt durch die jeweils zuständige Behörde. Für Bremen z.B. ist diese das Landgericht.

In Deutschland gehören ca. 560 Unternehmen dem weltweit zweitgrößten Inkassoverband, dem Bundesverband Deutscher Inkassounternehmen e. V. (BDIU), an. Die dort organisierten Mitglieder verpflichten sich, den strengen Anforderungen des Verbandes bzgl. der gewissenhaften, ordnungsgemäßen und redlichen Ausübung ihres Berufes nachzukommen. Eine Mitgliederliste kann man dort einsehen bzw. ein Mitgliedsunternehmen z. B. in der Nähe zum Wohnort erfragen. Darüber hinaus gibt es Inkassounternehmen, die das TÜV-Siegel tragen, wofür sie sich durch hohe Qualitätsstandards im Bereich Datenschutz und IT-Sicherheit sowie regelmäßige Schulungen und Fortbildungen der Mitarbeiter qualifiziert haben. Hat ein Geschäftsfreund einen Tipp dank eigener guter Erfahrung, kann man natürlich auch dem folgen.«

Was für Leute arbeiten in einem Inkassobüro?

»Also bei uns auf jeden Fall niemand mit "schwarzer Sonnenbrille". Da, wie eben erwähnt, die Arbeit in einem Inkassobüro umfangreiche Rechtskenntnisse erfordert, finden die Sachbearbeitung sowie die Mandantenbetreuung bei uns durch Mitarbeiter, die in rechtsberatenden Berufen ausgebildet wurden (wie z. B. Volljuristen), statt.«

Wie beauftrage ich ein Inkassounternehmen?

»Wir brauchen z. B. für eine Beauftragung vom Gläubiger lediglich eine Kopie der Rechnung oder einen Kontoauszug sowie eine Kopie der 1. Mahnung oder Angabe der Mahndaten. Nach Prüfung, ob Zahlungsverzug vorliegt und die Forderung rechtens ist, werden wir sofort tätig. Einige Unternehmen erwarten aber auch z. B. eine Mitgliedschaft und Beiträge, andere verkaufen Auftragszettel, Coupons, eine Art Rabattsystem, bei wieder anderen läuft eine Auftragserteilung nur online… Man sollte sich vor der Beauftragung beim jeweiligen Dienstleister informieren.«

Wie geht es dann weiter?

»Wohl weitaus unspektakulärer als so manche Geschichte es glauben machen möchte. Bei uns z. B. beginnt alles mit der ersten schriftlichen Zahlungsaufforderung, der ggf. weitere folgen, und es wird durch psychologisch geschultes Personal ein telefonisches Mahnverfahren durchgeführt, respektvoll und höflich, aber auch konsequent. Ein Inkassounternehmen ist, anders als ein Gläubiger vielleicht, vom ‚guten alten Geschäftskumpel' emotional nicht erpressbar, schlägt ggf. Lösungsmöglichkeiten vor, setzt Termine und ist klar und eindeutig. Das alleine reicht oft schon, um unnötige Prozesse zu vermeiden. Wie es dann im Einzelnen weitergeh, hängt vom jeweiligen Fall ab.«

Wenn man doch über Geld spricht: Was kostet das Ganze?

»Da die Konditionen im Einzelnen durchaus unterschiedlich aussehen können, sollte man sich vor der Beauftragung beim gewählten Unternehmen erkundigen, ggf. auch Kostenstrukturen mehrerer Inkassobüros vergleichen. Bei seriösen Unternehmen wird offen über Geld gesprochen, sind die einzelnen Posten klar geregelt und werden transparent kommuniziert. Zwar unterliegen Inkassokosten der freien kaufmännischen Kalkulation, doch orientieren sich seriöse Inkassounternehmen an den vergleichbaren Rechtsanwaltsgebühren. Diese sind im Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (RVG) geregelt und dienen für den Berufsstand der Rechtsanwälte als Grundlage der Gebührenerhebung.

Was dann den Forderungseinzug angeht, gibt es generell zwei Varianten: Entweder kann die

Forderung realisiert werden oder nicht. War der Einzug auf ‚ganzer Linie' erfolgreich, bekommt der Mandant z. B. bei uns seine Hauptforderung im Normalfall zu 100% ausbezahlt. Auf Grund der erwähnten Berechtigung, sich der Unterstützung eines Rechtsdienstleisters zu bedienen, hat der Schuldner die dafür entstehenden Kosten als Verzugsschaden zu zahlen.

Bei Nichterfolg im vorgerichtlichen und gerichtlichen Mahn- und Vollstreckungsverfahren zahlt der Mandant, ich spreche hier für uns, kein Honorar. Es wird lediglich eine nach dem Wert der Hauptforderung gestaffelte Nichterfolgspauschale zwischen 10,- Euro und max. 100,- Euro nebst baren Auslagen berechnet.«

Ein Schlusswort?!

»Jeder Unternehmer kann durch Sorgfalt und schriftliche Dokumentation aller geschäftsrelevanten Schritte selbst einiges zur Vermeidung offener Forderungen tun. Sollte dann aber doch Hilfe nötig sein, ist die zügige Beauftragung eines Rechtsdienstleisters anzuraten, denn noch gehören der eigene Zeitaufwand, investierte Nerven und schlaflose Nächte nicht zum zu ersetzenden Verzugsschaden. Inkasso ist eine gesetzlich geregelte Dienstleistung, die man ggf. nutzen kann und sollte! Nicht mehr und nicht weniger.«