

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33

FDP-Bundestagsfraktion

Positionspapier

Verbraucherinnen und Verbraucher vor unlauteren Inkassopraktiken schützen

Stand: 24.10.2011

1 I. Einleitung

2
3 In den vergangenen Jahren häufen sich Beschwerden über Vorfälle, bei denen
4 Verbraucherinnen und Verbraucher mit unlauterem Vorgehen einzelner Inkassounternehmen
5 konfrontiert werden. Unlauteres Inkasso manifestiert sich dabei vor allem in dem Versuch der
6 Beitreibung nichtexistierender Hauptforderungen und in „angeschwollenen“
7 Bagatellforderungen, die durch Zinsen, Kosten und Gebühren in willkürlicher Höhe
8 entstehen. Oftmals kapitulieren Verbraucherinnen und Verbraucher vor der zum Teil
9 massiven Drohkulisse aus sich türmenden Mahnschreiben, Kosten und Gebühren und der
10 stetig anschwellenden Forderung. Auch vor der Androhung von Gerichtsvollzieher,
11 negativem Schufa-Eintrag und Lohnpfändung schrecken unseriöse Inkassounternehmer nicht
12 zurück, obgleich hinter der vermeintlichen Forderung oftmals nur ein plumper
13 Betrugsversuch steckt. Dies ist ein nicht hinnehmbarer Zustand.

14
15 Bevorzugte Opfergruppen sind dabei insbesondere Verbraucherinnen und Verbraucher, die
16 zuvor Ziel von telefonischen Werbeanrufen geworden oder im Internet in eine sog.
17 Kostenfalle geraten sind. Vor allem ältere Verbraucher werden teilweise systematisch durch
18 „schwarze Schafe“ der Inkassobranche belästigt und eingeschüchtert, nachdem man ihre
19 Adressen z.B. bei sog. Kaffeefahrten oder durch simplen Adresshandel akquiriert hat.

20
21 Die Bundesregierung hat nicht zuletzt auf Initiative der FDP-Bundestagsfraktion bereits
22 zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um die Bestellsituation z.B. im Internet für Verbraucher
23 eindeutiger und nachvollziehbarer zu gestalten. Diese Maßnahmen tragen dazu bei, die
24 Transparenz insgesamt zu erhöhen. Aber auch auf dem Gebiet des Inkassowesens müssen
25 Verbraucher in die Lage versetzt werden nachzuvollziehen, ob eine Forderung berechtigt ist
26 oder es sich um einem Betrugsversuch handelt. Durch gesetzliche Maßnahmen und eine
27 verbesserte Verbraucherinformation kann es gelingen, unseriöse Inkassounternehmen aus
28 dem Markt zu drängen.

29
30 Grundsätzlich gilt: Inkassounternehmen erfüllen in unserer Wirtschaftsordnung eine wichtige
31 Aufgabe. Sie fungieren als Vertreter des Gläubigers und realisieren Forderungen gegen
32 säumige Schuldner. Durch die eigenbetriebliche Übernahme der Durchsetzung von
33 Forderungen entlasten sie insbesondere Unternehmen in erheblichem Umfang. Seriöse
34 Inkassounternehmen arbeiten für Gläubiger und Schuldner gleichermaßen kostengünstig und
35 effizient. Die im Bundesverband der deutschen Inkassounternehmen (BDIU) organisierten
36 Wirtschaftsunternehmen unterliegen einer strengen, freiwilligen Selbstkontrolle, die weit über
37 die gesetzlichen Mindestanforderungen an Inkassodienstleister hinausgeht. So wird eine
38 redliche, gewissenhafte und ordnungsgemäße Geschäftsführung in den Mitgliedsunternehmen
39 befördert. Im BDIU sind heute 560 der insgesamt gut 700 in Deutschland tätigen
40 Inkassounternehmen organisiert.

41
42 Künftige gesetzgeberische Maßnahmen müssen daher darauf abzielen, die Verbraucherinnen
43 und Verbraucher vor unlauteren Praktiken zu schützen. Dies ist auch im Sinne der seriösen
44 Unternehmen der Branche, die dadurch ihre Reputation erhöhen und im Wettbewerb gestärkt
45 werden.

46
47
48
49

1 II. Forderungen

- 2
- 3 1. Für Verbraucher muss immer leicht und deutlich erkennbar sein, aus welchem
- 4 Anspruch sich die Inkassoforderung ergeben soll. Dazu gehört u.a. die Nennung des
- 5 Vertragspartners sowie der Zeitpunkt und Ort des Vertragsschlusses. Nur auf diese
- 6 Weise ist es dem eigenverantwortlich handelnden Bürger überhaupt möglich, die an
- 7 ihn gerichtete Forderung zu kontrollieren. Dies gilt insbesondere auch für
- 8 Forderungen aus Fernabsatzverträgen (Telefon, Internet). Aus diesem Grund sind die
- 9 verlangten Angaben dem Verbraucher gemeinsam mit der Zahlungsaufforderung in
- 10 der für die Zahlungsaufforderung gewählten Form mitzuteilen.
- 11 Gleiches gilt für angeführte Zinssätze. Überzogene und intransparent festgesetzte
- 12 Zinssätze sind in entsprechenden Missbrauchsfällen kein Einzelfall, sondern die
- 13 Regel. Die Berechnung der Verzugszinsen hat sich auch für Inkassounternehmen nach
- 14 den allgemeinen Regeln des Bürgerlichen Gesetzbuches zu richten. Danach beträgt der
- 15 Verzugszins für das Jahr fünf Prozent über dem Basiszinssatz, wobei die
- 16 Geltendmachung eines weiteren Schadens nicht ausgeschlossen ist. Die
- 17 Inkassounternehmen sollen daher zukünftig Zinsberechnungen in Bezug auf sämtliche
- 18 Forderungen stets transparent und nachvollziehbar darlegen.
- 19
- 20 2. Zur für die Verbraucher nachvollziehbaren Klärung der Rechtmäßigkeit von
- 21 Inkassokosten sollte eine Begrenzung der Erstattungsfähigkeit außergerichtlicher
- 22 Inkassokosten ähnlich der Deckelungsregelung für gerichtliche Inkassokosten im
- 23 Mahnverfahren eingeführt werden. Durch eine solche Regelung kann der Verbraucher
- 24 aufgrund der eindeutigen, betragsmäßigen Festlegung von Erstattungsobergrenzen vor
- 25 überhöhten Gebührenforderungen durch unseriöse Inkassodienstleister geschützt
- 26 werden und muss die Angemessenheit der Inkassokosten nicht in jedem Fall
- 27 gerichtlich klären lassen. Die Begrenzung sonstiger außergerichtlicher
- 28 Beitreibungskosten sollte ebenfalls durch die Deckelung der Erstattungsfähigkeit
- 29 erreicht werden. Die Erstattungsfähigkeit sollte dabei stets den Gesamtaufwand des
- 30 Inkassounternehmens erfassen.
- 31
- 32 3. Die Verbraucher müssen umfassend über die ihnen zustehenden Rechte und Pflichten
- 33 informiert werden, um zu verhindern, dass sie sich durch Maßnahmen von unseriösen
- 34 Inkassounternehmen einschüchtern lassen. Vielmehr sollen sie im Sinne eines
- 35 mündigen Verbrauchers reagieren können. In diesem Zusammenhang ist insbesondere
- 36 zu prüfen, inwiefern unberechtigten Drohungen mit einer möglichen
- 37 Datenübermittlung an Auskunftsteilen (z.B. Schufa) noch besser begegnet werden kann.
- 38 Der Verbraucher ist nach geltendem Recht gezwungen gegen unberechtigte
- 39 Forderungen aktiv vorzugehen, um einem negativen Eintrag bei einer Auskunftsteil zu
- 40 entgehen und letztlich seine Bonität zu wahren. Eine positive Bonitätsauskunft ist für
- 41 den Abschluss von Verträgen heute jedoch wichtiger denn je. Deshalb muss
- 42 bestmöglich und im Einklang mit dem notwendigen Schutz der Unternehmen vor
- 43 Kreditausfällen gewährleistet sein, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nicht
- 44 durch unlautere Praktiken von Inkassounternehmen in ihrer Bonität herabgestuft oder
- 45 durch die Androhung eines Negativeintrags bei Auskunftsteilen zur Begleichung
- 46 ungerechtfertigter oder gar betrügerischer Forderungen veranlasst werden.
- 47
- 48 4. Für die Aufsichtsbehörden muss ein effizientes Sanktionssystem eingeführt werden.
- 49 Für die Registrierungsbehörden existiert derzeit lediglich die "Alles oder nichts"-
- 50 Alternative. Jenseits der Entziehung der Erlaubnis zur Ausübung des Inkassogewerbes
- 51 als ultima ratio, erscheint deshalb die Einführung eines abgestuften Systems mit

- 1 Geldbußen sinnvoll und notwendig. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass die
- 2 Sanktionen nicht zu kleinteilig angesetzt werden.