

Öffentliche Anhörung im Rechtsausschuss des Deutschen Bundestages 15. Mai 2013

Entwurf eines „Gesetzes gegen unseriöse Geschäftspraktiken“

Stellungnahme der Verbraucherzentrale NRW zum Regelungskomplex „Unseriöses Inkasso“ – Mai 2013

Unseriöse Inkassopraktiken stellen im Beratungsalltag der Verbraucherzentralen seit Jahren ein großes Problem dar.

Probleme mit den Verhaltensweisen unseriöser Inkassodienstleister lassen sich im Wesentlichen in drei Gruppen einteilen: es werden bestrittene oder gar nicht existierende Forderungen eingetrieben, bedenkliche Eintreibungsmethoden gewählt oder völlig überzogene Inkassogebühren, Auslagen und Zinsen geltend gemacht.

Laut einer Auswertung von 4.000 (nicht repräsentativen) Verbraucherbeschwerden durch den Verbraucherzentrale Bundesverband aus Dezember 2011 fühlen sich 75 % der betroffenen Verbraucherinnen und Verbraucher durch die Schreiben der Inkassodienstleister bedroht.

Dies führt in der Praxis häufig dazu, dass Verbraucher die geltend gemachten Phantasieforderungen zahlen, obwohl sie wissen oder vermuten, dass diese nicht berechtigt sind. Sie haben Angst davor, von Mitarbeitern zweifelhafter Inkassobüros zu Hause besucht zu werden und fürchten um ihren Ruf bei den Nachbarn.

Die meisten Probleme treten im Zusammenhang mit der Berechnung von Inkassokosten auf. Inkassobüros verlangen oft deutlich höhere Gebühren als Rechtsanwälte bei vergleichbarer Tätigkeit.

Überzogene Inkassogebühren werden nicht nur bei der Eintreibung unberechtigter Forderungen verlangt, sondern sind bei Inkassodienstleistern allgemein weit verbreitet.

Neben den eigentlichen Inkassogebühren, die mindestens an die durchschnittlichen Gebührensätze für Rechtsanwälte angelehnt werden, diese teilweise aber auch deutlich übersteigen, werden häufig zusätzliche Kostenpositionen in erheblicher Höhe geltend gemacht. Kosten für jedes einzelne Mahnschreiben werden zusätzlich berechnet, monatlich wiederkehrende Kontoführungsgebühren oder regelmäßige Kostenpositionen unter Phantasienamen wie „Evidenzhaltungsgebühr“ verlangt. Rechtsanwälte dürften diese Kosten hingegen nicht berechnen.

Das folgende Beispiel ist typisch für viele:

Eine Hauptforderung von 125,50 € wird von einem Inkassodienstleister zweimal durch ein vorformuliertes Formschreiben beim Verbraucher angemahnt. Dafür berechnet der Inkassodienstleister zusätzlich zu einer (den durchschnittlichen Anwaltsgebühren entsprechenden) Inkassogebühr von rund 28,- € noch: 2 x „Evidenzhaltungsgebühren“ in Höhe von insgesamt 14,60 € und 2 Mahnschreiben mit 13 € bzw. 19,50 €. Insgesamt soll der Verbraucher nach 2 Monaten neben der ursprünglichen Forderung von 125 € zusätzlich 100 € an Inkassokosten zahlen - für 2 einfache, vorgefertigte Mahnschreiben. Das 2. Mahnschreiben enthielt im übrigen eine Mitteilung,

man habe den " AUSSENDIENST " mit einem Hausbesuch beauftragt, durch den auf den Schuldner, falls er nicht umgehend zahle, weitere enorme Kosten zukämen.

Beispiele wie dieses enthält auch die bereits erwähnte Auswertung von Verbraucherbeschwerden des Verbraucherzentrale Bundesverbands: In rund 50 % der Fälle wurden zusätzlich zu den eigentlichen Inkassogebühren auffällige, d.h. zweifelhafte Kostenpositionen geltend gemacht. Hierdurch und durch den Ansatz hoher Gebührensätze verlangen Inkassobüros oft deutlich höhere Gebühren als Rechtsanwälte bei vergleichbarer Tätigkeit.

Besonders gravierend wirken sich die überhöhten Kosten bei Bagatellforderungen aus.

Eine Telekommunikationsrechnung über 10 € erhöhte sich durch Einschaltung eines Inkassobüros und unmittelbar danach eines Rechtsanwaltes auf insgesamt 70 €, die Forderung hatte sich damit in 2 Monaten versiebenfacht.

In einem anderen Fall betrug die Hauptforderung aus Zeitungsbezug € 5,80. Hinzu kamen 9 € Gläubigerspesen, rund 55 € Inkassospesen und 39 € Anwaltskosten. Die Inkassospesen lagen damit deutlich über den Anwaltskosten. Das Inkassobüro berechnete aber zusätzlich in den folgenden Jahren noch 192 € Kontoführungskosten, obwohl keinerlei Kontobewegungen oder Inkassomaßnahmen mehr erfolgten, sowie 13,25 % Verzugszinsen und gelangte damit zu einer Gesamtforderung in Höhe von 305,03 – mehr als das 50fache der Ursprungsforderung.

Verbraucher mit beschränktem Budget können solche Rechnungen nicht mehr ohne weiteres bezahlen – mit der Folge, dass hier noch einmal weitere Kosten entstehen.

Problematisch ist außerdem schon die Frage, wann und in welchem Umfang der Schuldner die Kosten für ein Inkassobüro überhaupt übernehmen muss. Ist die Einschaltung eines Inkassobüros überflüssig, weil der Gläubiger absehen kann, dass er die Forderung einklagen muss und dafür ohnehin einen Anwalt beauftragen wird, muss der Schuldner nach allgemeinen Schadensersatzregeln diese Kosten nicht übernehmen.

Nach derzeitiger Rechtslage sind Verbraucher nur unzureichend vor unseriösen Inkassopraktiken geschützt.

Ein Rechtsschutz nach den derzeit geltenden zivilrechtlichen Schadensersatzregelungen reicht nicht aus. Zum einen gibt es keine einheitliche Rechtsprechung, da die Fälle wegen der geringen Streitsummen kaum einmal vor die Obergerichte gelangen und es daher auch keinerlei Leitentscheidungen des Bundesgerichtshofes gibt. Das Prozessrisiko – und damit das Kostenrisiko – ist daher im Einzelfall kaum kalkulierbar.

Dazu kommt, dass sich allein wegen überhöhter Inkassokosten die Führung eines Rechtsstreites in der Regel wirtschaftlich nicht lohnt. Die Kosten werden daher zumeist nur dann vor Gericht verhandelt, wenn ohnehin ein Prozess über die Hauptforderung geführt wird. Wird hingegen „nur“ um die überhöhten Nebenforderungen oder Kosten gestritten, gibt es meist keine wirtschaftlich vertretbare Möglichkeit für betroffene Verbraucherinnen und Verbraucher, vor Gericht eine Klärung ihrer Zahlungspflicht herbeizuführen. Viele zahlen daher die Beträge zumindest teilweise im Rahmen eines Vergleiches mit dem Inkassobüro, um die Angelegenheit zu erledigen.

Auch eine Beschwerde bei den Aufsichtsbehörden führt hier nicht weiter, da diesen kein effektives und abgestuftes Kontroll- und Sanktionsinstrumentarium zur Einhaltung berufsrechtlicher Standards zur Verfügung steht. Auch Drohungen und zweifelhafte Beitreibungsmethoden unterhalb der Schwelle der strafrechtlichen Nötigung können aufsichtsrechtlich nicht angemessen verfolgt werden. Der Weg bis zu einem Widerruf der Registrierung ist weit und wird wegen seines tiefen Eingriffes in die Berufsfreiheit nicht ohne weiteres beschritten.

Zentrale Forderungen der Verbraucherzentrale NRW:

Inkassogebühren und Auslagen müssen umfassend und abschließend gesetzlich geregelt werden.

Es reicht nicht aus, lediglich punktuell die Höchstgrenze einzelner Gebühren festzulegen, die der Schuldner dem Gläubiger ersetzen muss. Notwendig ist vielmehr eine umfassende Regelung, die konkret festlegt, in welchen Fällen Inkassokosten überhaupt vom Schuldner übernommen werden müssen und die Art und Höhe der zulässigen Gebühren abschließend regelt. Umgehungen durch Berechnung weiterer, gesetzlich nicht geregelter Zusatzgebühren müssen ausdrücklich ausgeschlossen werden. Auch Auslagen sollten abschließend durch Festlegung einer Auslagenpauschale, z. B. in Anlehnung an die Auslagenpauschale für Rechtsanwälte nach dem RVG, geregelt werden. Ferner sollten die Gebühren für vor- und nachgerichtliches Inkasso einheitlich geregelt werden, damit nicht im einen Fall die Inkasso-Regelsätze, im anderen Fall aber Gebühren in Anlehnung an das Rechtsanwaltsvergütungsgesetz berechnet werden.

Es müssen transparente Inkasso-Regelsätze ohne Beurteilungsspielraum festgelegt werden. Diese müssen die gesamte Tätigkeit des Inkassobüros nach Durchschnittswerten vergüten, ohne Rücksicht darauf, wie viele Schreiben, Telefonate etc. im Einzelfall erfolgt sind. Die Höhe der Inkassokosten insgesamt muss gedeckelt werden auf die im unteren Segment der anwaltlichen Tätigkeit anfallenden Gebühren.

Anders im Gebührenrecht der Rechtsanwälte, in dem ein Fall innerhalb eines Gebührenrahmens eingeordnet werden kann, sind bei der Festlegung der Inkasso-Regelsätze Spielräume nicht notwendig, da die erforderlichen Tätigkeiten deutlich weniger breit gefächert sind und sich in der Regel auf Standard-Arbeitsabläufe beziehen, für die eine eindeutige Regel-Gebühr festgelegt werden kann. Nur klare Gebührensätze schaffen Transparenz und verhindern Streit um die konkrete Gebührenhöhe im Einzelfall.

Eine Berechnung von Gebühren und Auslagen für jedes Einzelschreiben, Telefonat etc. würde dazu führen, dass Schuldner mit einer Flut von Inkassomaßnahmen überzogen würden, unabhängig davon, ob diese sinnvoll sind. Beispiel: monatliche Mahnschreiben an einen Schuldner, der erkennbar einkommenslos ist. Dies würde außerdem die Beschränkung der Einzelgebühren durch Inkasso-Regelsätze ad absurdum führen. Der bereits jetzt bestehende Streit um die Frage, wann ein Schuldner dem Gläubiger die Inkassokosten aus Schadensersatzgesichtspunkten ersetzen muss, würde verstärkt.

Zudem müssen Inkasso-Regelsätze die Tätigkeit eines Inkassobüros umfassend abbilden. Dabei müssen sie berücksichtigen, dass Inkasso regelmäßig schwerpunktmäßig kaufmännische Aufgaben umfasst und damit deutlich weniger komplex ist als anwaltliche Tätigkeit, sowohl was die rechtliche Bewertung angeht, als auch im Hinblick auf die Formulierung von Schreiben und die Führung von Verhandlungen. Dieses „Weniger“ wird auch nicht durch erheblich höheren kaufmännischen Aufwand kompensiert, da auch ein Anwalt Kosten und Zahlungseingänge verbuchen und die Forderung überwachen muss.

Daher müssen die festzusetzenden Inkasso-Regelsätze, unabhängig davon, ob man sie an die Rechtsanwaltsgebühren anlehnt oder aber nach dem durchschnittlichen Aufwand bestimmt, nach oben hin auf eine Höhe gedeckelt sein, die in das untere Segment der anwaltlichen Tätigkeit einzuordnen ist. Dies gilt insbesondere für die Gebühr für den Abschluss einer Ratenzahlungsvereinbarung. Die Einigung auf Ratenzahlung und das bloße Versenden einer automatisierten Ratenzahlungsvereinbarung erfordert nur einen verhältnismäßig geringen Aufwand und ist keinesfalls mit den teils umfangreichen und rechtlich komplexen außergerichtlichen Vergleichsverhandlungen eines Rechtsanwaltes vergleichbar.

Es reicht nicht aus, für Bagatellforderungen und Mengeninkasso lediglich fakultativ eine Sonderregelung vorzusehen. Eine solche muss vielmehr zwingend vorgeschrieben werden.

Bei den Bagatellforderungen muss gesetzlich festgelegt werden, in welchem Verhältnis Hauptforderung und Inkassokosten zueinander stehen müssen, um zu verhindern, dass Klein(st)-

Forderungen auf ein Vielfaches ihrer ursprünglichen Höhe ansteigen. Beim Mengeninkasso muss der durch standardisierte Serienbriefe deutlich geringere Aufwand zwingend zu niedrigeren Gebührensätzen im Einzelfall führen.

Ratenzahlungsvereinbarungen dürfen nicht mit anderen rechtswirksamen Erklärungen, insbesondere einem Anerkenntnis von Haupt- oder Nebenforderungen oder dem Verzicht auf rechtliche Einwendungen oder Einreden, verbunden werden.

Verbraucher können die rechtlichen Folgen solcher Erklärungen nicht überblicken und sind sich regelmäßig nicht bewusst, dass sie auf wesentliche Rechte verzichten. Solche Erklärungen dürfen daher nicht in Ratenzahlungsvereinbarungen versteckt werden.

Die Regelung der Inkasso-Gebühren und sonstigen Inkasso-Auslagen sollte unmittelbar im Gesetz erfolgen.

Eine Regelung des wichtigen und bisher gesetzlich nicht geregelten Bereiches der Inkassokosten durch eine Rechtsverordnung, ohne die wesentlichen Bestimmungen im Gesetz selbst festzulegen, widerspricht dem Gesetzesvorbehalt. Das Gesetz muss insbesondere die zulässigen Gebühren- und Auslagen-Tatbestände abschließend festlegen und allgemeine Bestimmungen zu Verhältnismäßigkeit und erforderlichem Umfang der Inkassomaßnahmen enthalten.

In jedem Falle ist es aus Gründen des Verbraucherschutzes dringend erforderlich, den Bereich der Inkassokosten zeitnah gesetzlich zu regeln.

Darlegungs- und Informationspflichten müssen so ausgestaltet und so vollständig sein, dass Verbraucherinnen und Verbraucher auf ihrer Grundlage ohne weiteres beurteilen können, ob die geltend gemachten Ansprüche berechtigt sind und ihre Rechte wahrnehmen können.

Daher sollte auch die Mitteilung der ladungsfähigen Anschrift des Auftraggebers sowie bei Fernabsatzverträgen eine Information darüber, auf welchem Wege der Vertrag zustande gekommen ist (online, fernmündlich etc.) bereits mit dem ersten Anspruchsschreiben erfolgen. Die Mitteilung über die Art des Vertragsschluss ist häufig wesentlich, um eine Forderung zutreffend identifizieren und beurteilen zu können. Die Angabe der Anschrift des Auftraggebers ist wichtig für eine mögliche Rechtsverfolgung.

Ist der Auftraggeber des Inkassodienstleisters nicht identisch mit dem ursprünglichen Vertragspartner, muss auch dieser mit ladungsfähiger Anschrift genannt werden. Auch dies ist notwendig, um die Forderung zu identifizieren und ihre Berechtigung überprüfen zu können.

Zugunsten des Verbrauchers muss gesetzlich klargestellt werden, dass weder Inkassogebühren noch Verzugszinsen anfallen, solange die Darlegungs- und Informationspflichten nicht vollständig erbracht wurden.

Es reicht nicht aus, Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Verletzung der Darlegungs- und Informationspflichten lediglich die Möglichkeit einzuräumen, die Aufsichtsbehörde zu informieren. Sie benötigen auch weitere eigene Rechte, wenn sie aufgrund der unterbliebenen Informationen nicht in der Lage sind zu beurteilen, ob eine Forderung berechtigt ist oder nicht. Es ist nicht hinzunehmen, dass sie bei einer klaren Verletzung von Informationspflichten seitens des Inkassodienstleisters die zweifelhafte Forderung dennoch bezahlen oder es auf einen Rechtsstreit ankommen lassen müssten, dessen Chancen und Risiken sie nicht absehen können.

Es müssen abgestufte Sanktionsmöglichkeiten eingeführt werden, die den Aufsichtsbehörden ermöglichen, bereits frühzeitig und schon bei Vorliegen einzelner oder weniger Beschwerden angemessene Maßnahmen unterhalb der Schwelle des Widerrufs der Registrierung zu ergreifen.

Unseriöse Inkassodienstleister haben aufsichtsrechtliche Maßnahmen derzeit kaum zu fürchten, da die tief in das Grundrecht der Berufsfreiheit eingreifende Möglichkeit des Widerrufs einer Inkasso-Registrierung nur selten angewandt wird. Ein abgestuftes Sanktionssystem, flankiert von einem deutlich erhöhten Bußgeldrahmen, ermöglicht ein frühzeitiges Eingreifen bei Bekanntwerden von Missständen. Auch einzelnen Verbraucherbeschwerden kann dann nachgegangen werden.